

PREFEITURA MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS - SP

Secretaria de Segurança Urbana e Defesa Civil

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal



Relatório de Gestão janeiro a dezembro / 2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria da GCM

Período de janeiro a dezembro/2024

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal é um órgão independente do Comando da instituição, garantindo imparcialidade e efetividade em suas funções. Seu principal objetivo é atuar como canal de comunicação entre a entidade e a sociedade, recebendo, processando e encaminhando as manifestações dos cidadãos, como opiniões, reclamações e sugestões, promovendo a participação ativa no monitoramento e melhoria contínua dos serviços prestados. Para isso, disponibiliza diversos meios de contato, comprometendo-se a representar os cidadãos e buscar respostas rápidas e eficientes às demandas, sempre em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Municipal nº 3.481, de 27 de setembro de 2022 e a Lei Complementar 374/19.

Ademais, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal desempenha um papel importante no pós-atendimento, mediando eventuais conflitos entre o público e a instituição, e buscando personalizar a resposta ao demandante. Sua atuação também favorece a reflexão crítica interna, ajudando a identificar falhas nos procedimentos e incentivando a adoção de medidas corretivas. Além disso, assegura que os resultados sejam comunicados aos interessados dentro do prazo de trinta dias, com possibilidade de prorrogação uma única vez, por igual período, conforme o disposto na Lei Complementar nº 347/2019.

Por meio da Ouvidoria, os cidadãos podem exercer sua cidadania de forma ativa, contribuindo para a gestão pública e o bem-estar da comunidade. As manifestações podem ser registradas presencialmente ou online, sendo classificadas de acordo com o tipo e a natureza de cada uma. Dessa forma, qualquer pessoa pode registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias



sobre as ações e condutas dos membros da Guarda Civil Municipal.

I. MISSÃO

Este órgão se distingue pela imparcialidade e pela lisura em suas ações, exercendo a função de elo entre a esfera governamental e os cidadãos, constituindo-se no canal de comunicação adequado, através de uma escuta ativa para a formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios direcionados à Administração Pública.

Deste modo, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal possui como missão promover a ativa participação do cidadão no processo de fiscalização e avaliação dos serviços prestados, bem como na gestão dos recursos públicos, mediando conflitos, fornecendo respostas ágeis e eficazes, fomentando a transparência, identificando falhas, influenciando no aprimoramento contínuo da governança pública, além de fortalecer a confiança da sociedade na instituição e assegurar o cumprimento das normas legais.

II. OBJETIVO

A Ouvidoria da Guarda Civil do Município tem como incumbência primordial a salvaguarda da participação cidadã, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração municipal, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei Complementar 347/19. Este Órgão visa garantir a transparência e a melhoria contínua dos serviços da GCM, representando os interesses da população e promovendo a efetividade no atendimento às demandas da comunidade.

III. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Os meios de comunicação da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal são disponibilizados com o objetivo de garantir acessibilidade e agilidade no

atendimento às manifestações dos cidadãos. Os seguintes canais estão à disposição:

1. Atendimento Presencial: Os cidadãos podem comparecer diretamente à sede da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, onde serão atendidos por profissionais capacitados para receber e encaminhar suas manifestações de forma adequada.
2. Atendimento Eletrônico: A Ouvidoria oferece também canais digitais, como e-mail e formulário online, permitindo que as manifestações sejam realizadas de forma rápida e segura, com a possibilidade de acompanhamento remoto.
3. Plataforma de Ouvidoria Online: Para maior comodidade, a Ouvidoria da GCM disponibiliza uma plataforma online dedicada, onde os cidadãos podem registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias, bem como acompanhar o status das manifestações registradas.

Adicionalmente, destaca-se a disponibilização da Carta de Serviço, que apresenta de maneira clara e objetiva os serviços oferecidos pelo órgão, detalhando as condições, procedimentos, prazos e requisitos para o acesso a esses serviços. A Carta visa garantir a transparência e o direito dos cidadãos à informação, promovendo uma comunicação eficaz entre a administração pública e a sociedade.

Esses canais de comunicação são essenciais para fomentar a participação ativa da sociedade, assegurar a transparência nas ações da Guarda Civil Municipal e garantir a resposta eficiente às demandas da comunidade.

IV. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações devem ser classificadas da seguinte forma:

Reclamação: Manifestação de descontentamento relativa a serviços



cujas solicitações foram encerradas ou não resolvidas de maneira satisfatória para o munícipe, bem como críticas direcionadas a atos administrativos ou a servidores públicos, os quais são considerados ineficazes ou ineficientes, incluindo também a insatisfação com a qualidade do atendimento prestado.

Denúncia: Comunicação formal acerca de atos ilícitos cuja apuração e resolução dependem da intervenção de órgãos de controle interno ou externo competentes.

Sugestão: Proposição de medidas que visem à melhoria ou aprimoramento dos serviços públicos prestados à comunidade.

Elogio: Manifestação de apreço, reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado ou aos indivíduos envolvidos na execução do atendimento ou serviço.

Comunicação de irregularidade Relatar a ocorrência de ações ou situações que estejam em desacordo com normas, regulamentos ou padrões estabelecidos.

V. REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

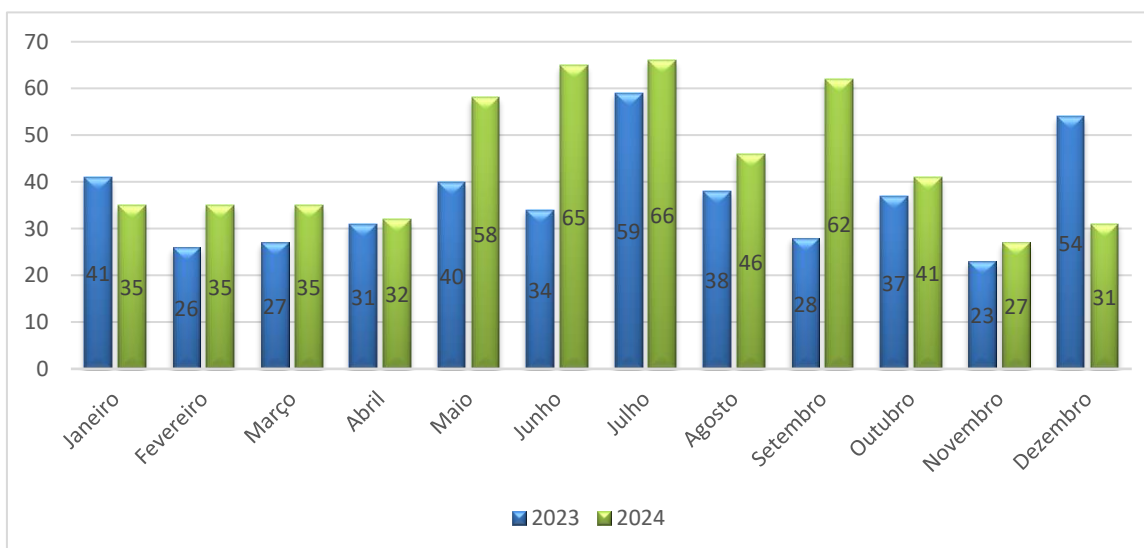
No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2024, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal registrou um total de 580 (quinhentas e oitenta) manifestações. As referidas manifestações foram devidamente encaminhadas aos órgãos competentes, em conformidade com a natureza e a necessidade específica de cada caso, conforme se detalha a seguir:

Manifestações	
Atendidas	580
Canceladas	26
Finalizadas	550

Manifestações no período de janeiro a dezembro de 2024.

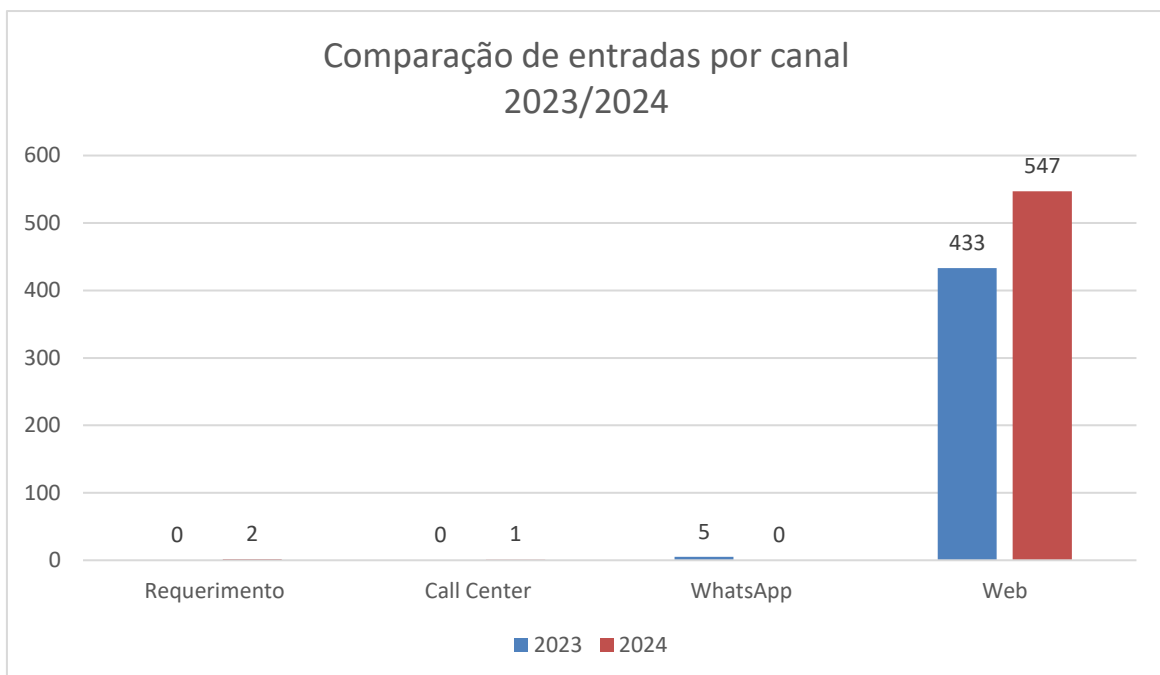
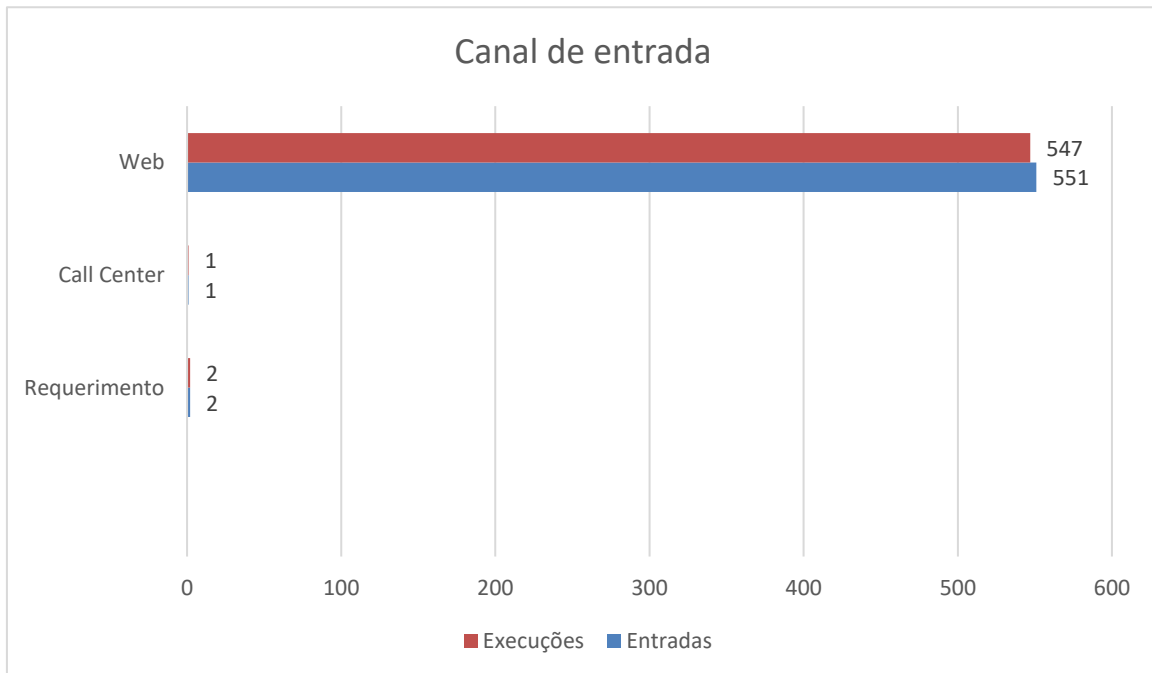


O mês de **julho** destacou-se como o período com maior número de manifestações, totalizando **66 ocorrências**, o que corresponde a **11,8%** do total registrado. Este índice representou um aumento de **26,07%** em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registradas **441 manifestações**.

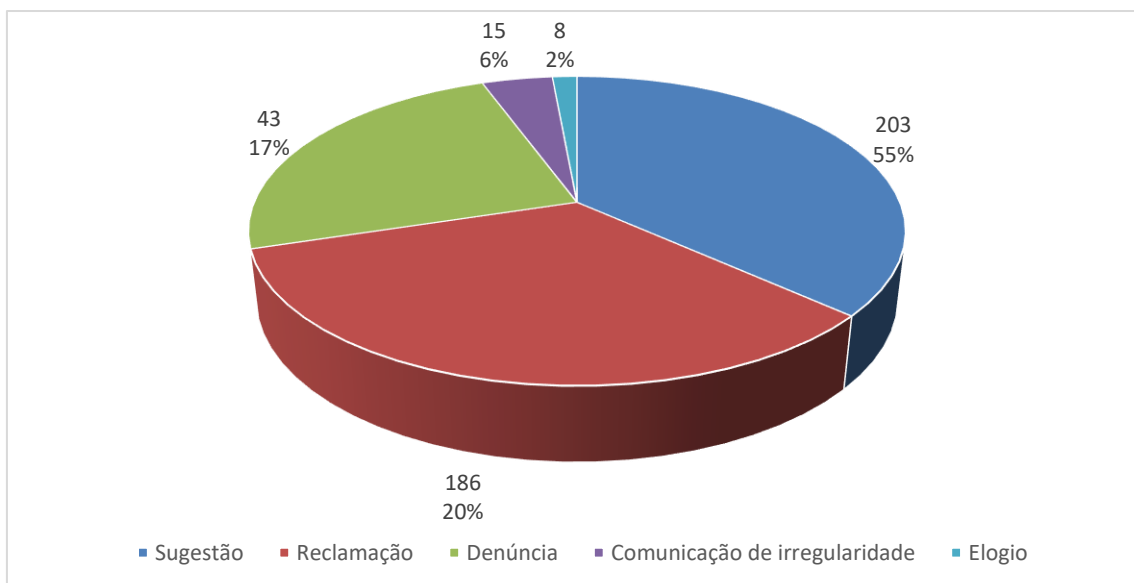




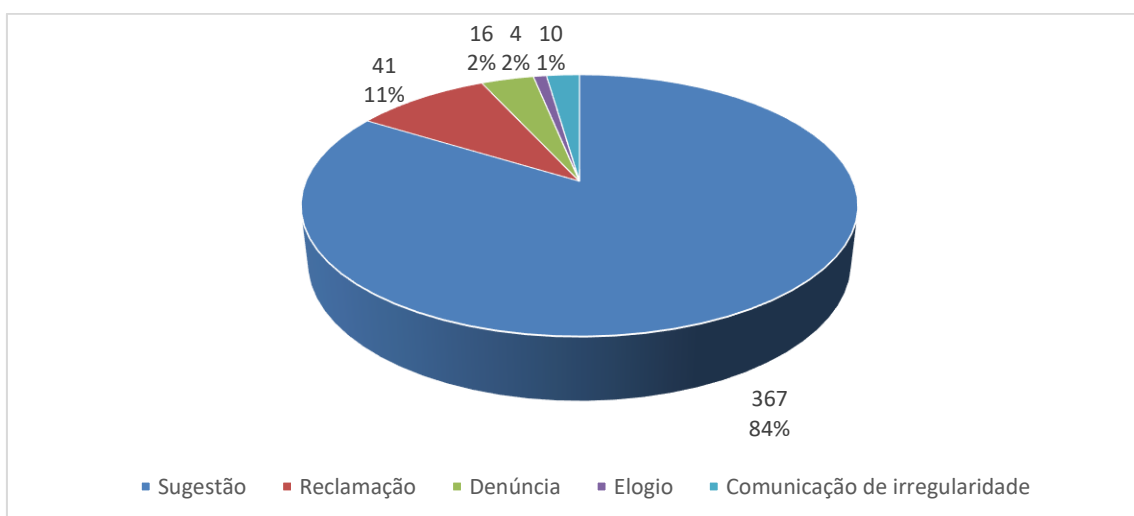
A significativa demanda foi oriunda principalmente do **canal de atendimento online**, cuja plataforma foi lançada em dezembro de 2020, proporcionando aos munícipes uma forma mais ágil e acessível de comunicação. Em comparação ao ano anterior, observou-se um **aumento de 26,32%** nas entradas registradas por meio deste canal.



Durante o período, foram recebidas manifestações nas seguintes categorias: Reclamações, Denúncias, Comunicações de Irregularidades, Sugestões e Elogios. O gráfico abaixo ilustra a distribuição das manifestações recebidas:



Em relação ao ano anterior, registou-se uma queda de **44%** nas manifestações do tipo **Sugestão**. Contudo, verificou-se um expressivo aumento de **353,6%** nas manifestações de **Reclamação**, **737,5%** nas de **Denúncia**, **130%** nas de **Comunicação de Irregularidade**, e um crescimento de **100%** nos **Elogios**. O gráfico abaixo demonstra a comparação com o ano anterior:



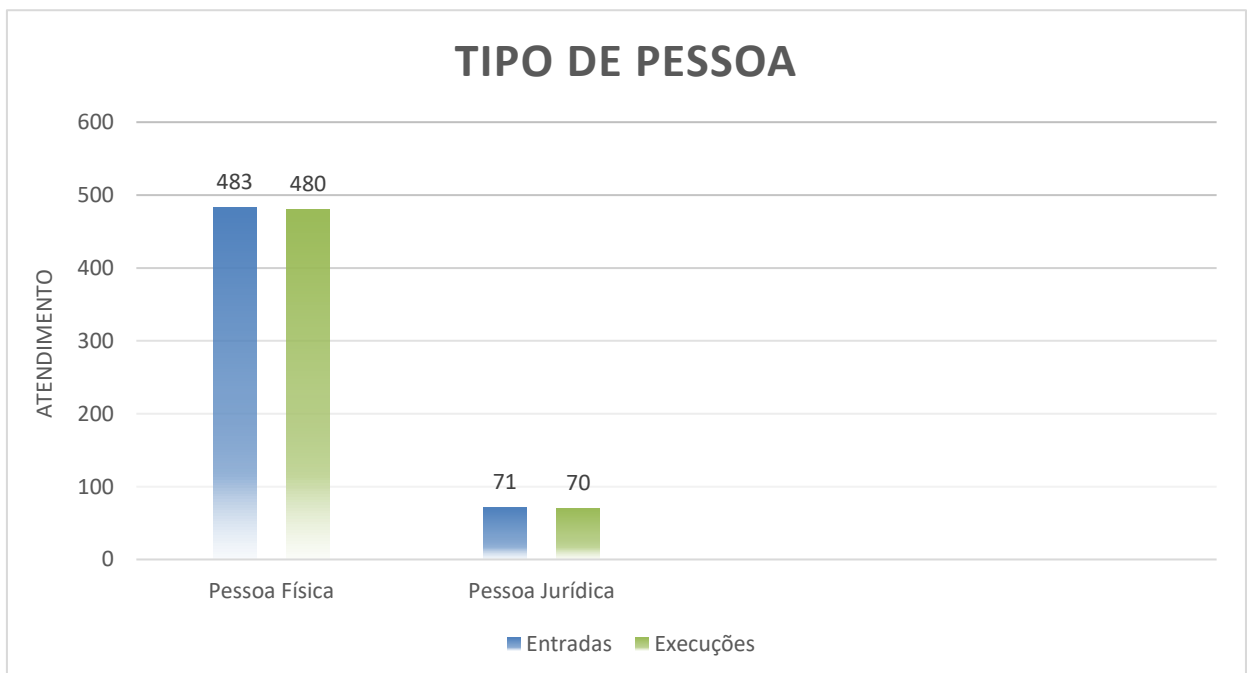
No ano de 2024, o Top 10 dos Serviços registrados incluem: Perturbação do Sossego (com 350 manifestações), Patrulhamento Preventivo (com 64 manifestações), Opinião sobre o atendimento da GCM (com 33 manifestações), Fauna (com 27 manifestações), Construção Irregular (com 18 manifestações), Invasão de Área Pública (com 15 manifestações), Falha no Contato com a GCM (10 manifestações), Descarte Irregular (com 9 manifestações), Emissão de Poluentes/Queima de Lixo (com 7 manifestações) e Outros não relacionados (com 7 manifestações).



Em relação ao ano anterior, os Top 10 Serviços registrados incluem: Perturbação do Sossego (com 305 manifestações), Patrulhamento Preventivo (com 34 manifestações), Outros não relacionados (com 18 manifestações), Fauna (com 15 manifestações), Opinião sobre o atendimento da GCM (com 13 manifestações), Emissão de Poluentes/Queima de Lixo (com 13 manifestações), Invasão de Área Pública (com 10 manifestações), Construção Irregular (com 10 manifestações), Descarte Irregular (com 7 manifestações) e Parques/Praças (com 5 manifestações).

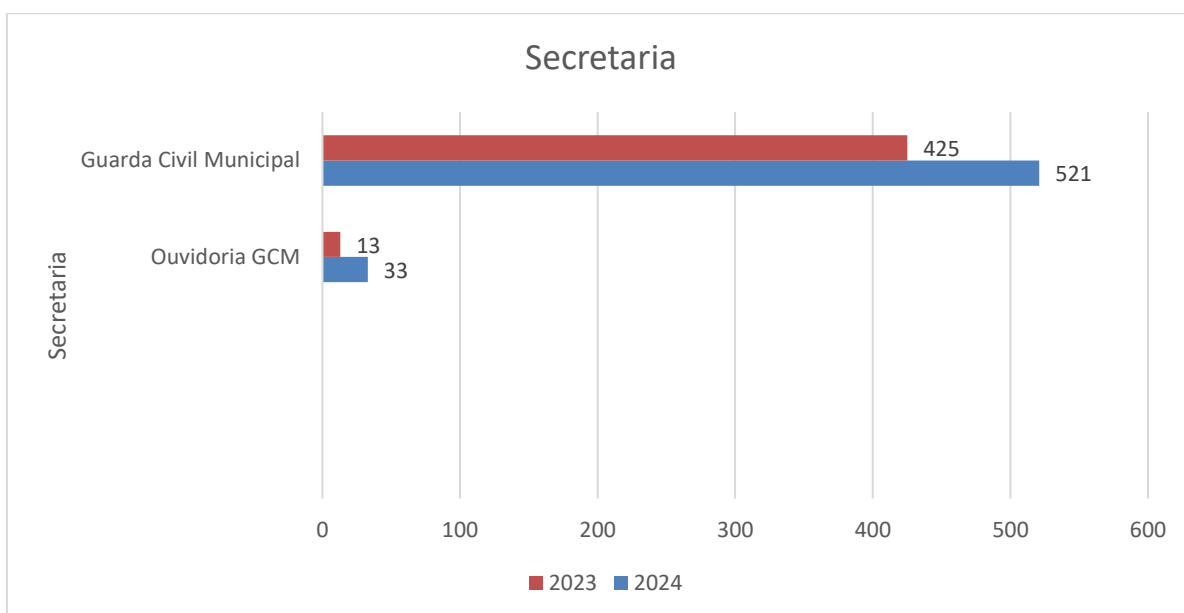
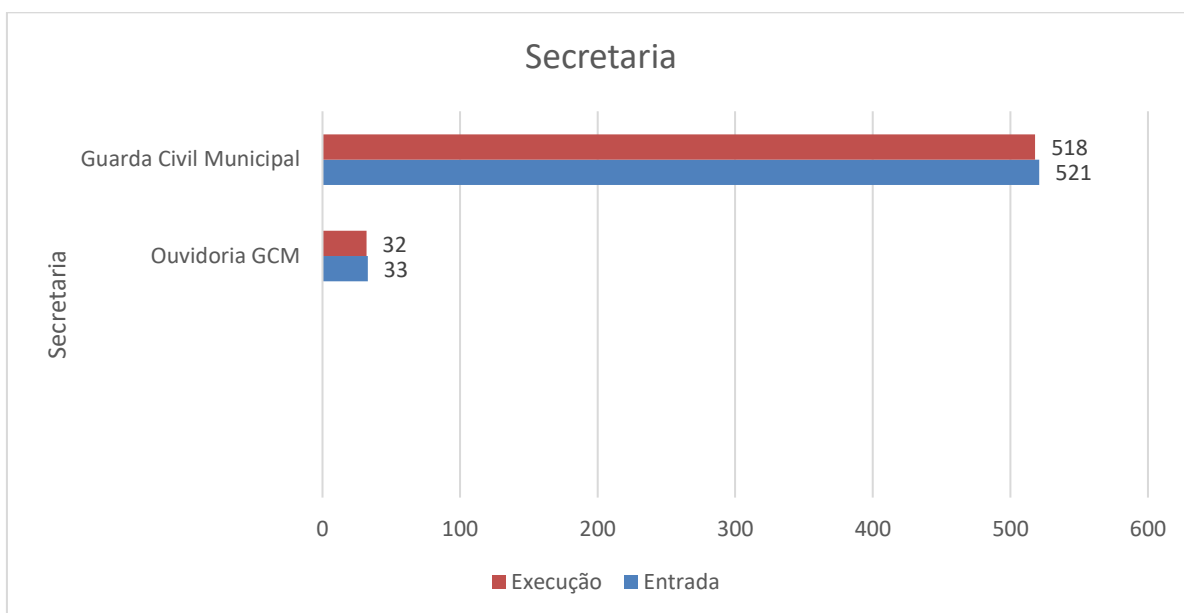


Durante o período de análise, observou-se que **483 indivíduos** se identificaram como "**Pessoa Física**" e **71** como "**Pessoa Jurídica**". Em comparação ao ano anterior, quando **413 pessoas** se identificaram como "**Pessoa Física**" e **25** como "**Pessoa Jurídica**", houve um aumento no número de manifestações de ambos os tipos.





Por fim, **521 atendimentos** foram encaminhados à Guarda Civil Municipal por se tratarem exclusivamente de solicitações de serviços que ainda não haviam sido solicitados à GCM para que as providências cabíveis fossem adotadas, enquanto **33 atendimentos** foram solucionados e concluídos pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal. No ano anterior, **425 atendimentos** foram encaminhados à Guarda Civil, enquanto **13 foram resolvidos e finalizados pela Ouvidoria.**





VI. CONCLUSÃO

Em síntese, no ano de 2024, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal registrou um total de 580 manifestações, abrangendo diversas naturezas e questões apresentadas pela população. A análise dessas manifestações evidenciou a importância de manter canais de comunicação eficientes e acessíveis, proporcionando aos cidadãos a oportunidade de expressar suas preocupações, sugestões e elogios. A atuação da Ouvidoria garantiu o encaminhamento adequado de cada manifestação aos órgãos competentes, assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

A mediação de conflitos, o acompanhamento de cada demanda e o trabalho constante de identificação de falhas nos serviços prestados demonstram o comprometimento da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal com a transparência, a melhoria contínua e a promoção de uma gestão pública mais próxima e responsiva às necessidades da comunidade.

Agradecemos a participação ativa dos cidadãos e reafirmamos o compromisso deste órgão de controle externo em continuar promovendo a melhoria dos serviços prestados, sempre com imparcialidade, respeito e eficiência.

FLAVIA GRAZIELLE DISESSA RADIANTE

OUVIDORA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL.