



SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO, TRANSPORTE E SEGURANÇA PÚBLICA
 Avenida Ademar Bornia, 1035 Jardim Europa – CEP: 87.113-000
 Telefone (44) 3126-1050 / 153 e-mail: ouvidoriagms@sarandi.pr.gov.br
 SARANDI – PARANÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO



OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE SARANDI - PR

Com base na L. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como de acordo com a Lei Complementar nº 364/2018, a Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi deverá elaborar relatório de gestão de suas atividades, publicando-o em mural, encaminhando-o à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidora e, disponibilizando-o integralmente na internet.

Para tanto, consolidará todas as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, indicando, ao menos, o número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações e a análise dos pontos recorrentes.

Dessa maneira, segue relatório das atividades da Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi, com base no primeiro trimestre de 2021, encerrado em 31 de março.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi é extraído da base de dados dos diversos canais disponibilizados aos cidadãos, quais sejam, e-mail, formulário eletrônico, telefone e atendimento presencial.

1. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

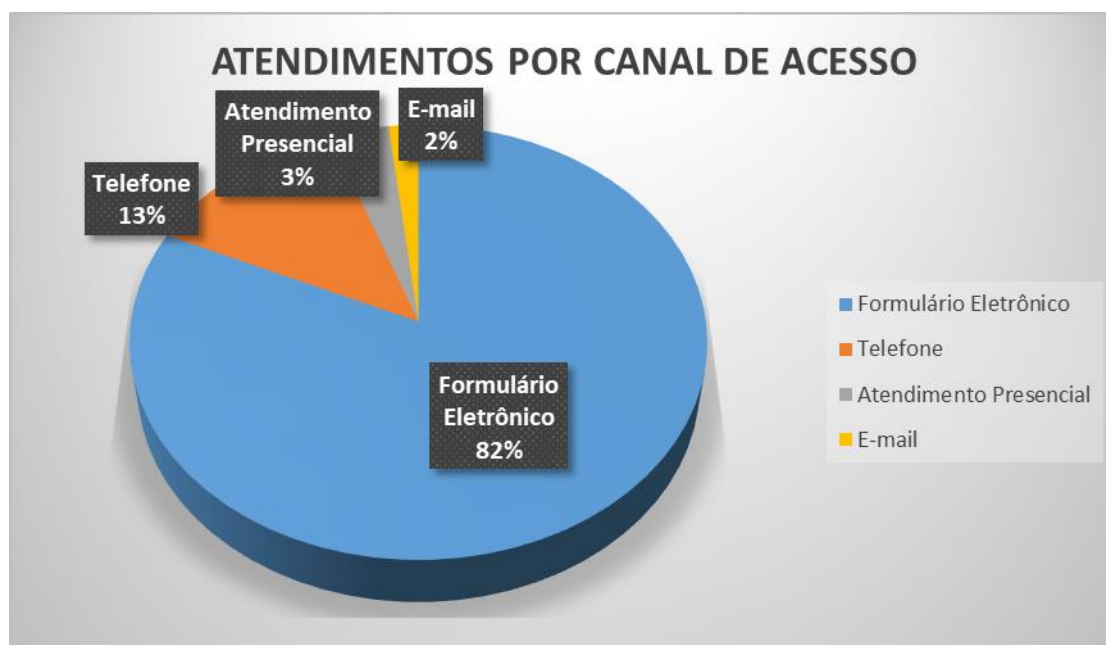
No primeiro trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **55** (cinquenta e cinco). Do total de atendimentos, a Ouvidoria da Guarda Municipal recebeu:

- **45** (quarenta e cinco) manifestações via formulário eletrônico;
- **07** (sete) manifestações via telefone;
- **02** (duas) manifestações via atendimento presencial;
- **01** (uma) manifestação via e-mail.

2021

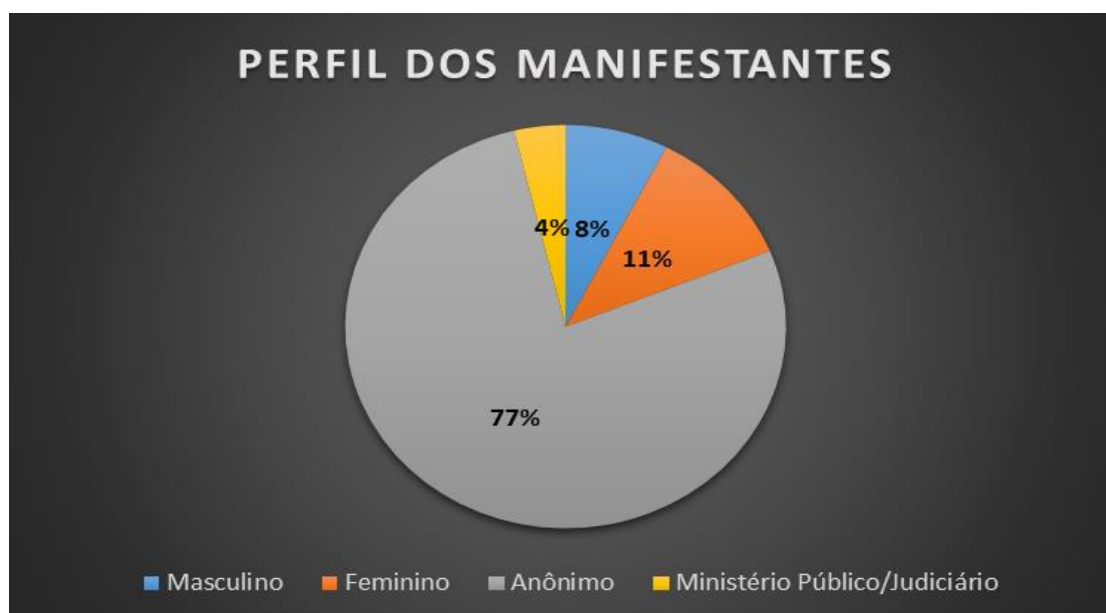
1º TRIMESTRE

2. ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



3. PERFIL DOS MANIFESTANTES

Por intermédio das manifestações registradas, pôde-se verificar alguns aspectos dos manifestantes como o gênero, mantendo o sigilo da preferência pelo direito ao anonimato. O gráfico abaixo apresenta esse perfil:



2021

1º TRIMESTRE

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Para efeito deste Relatório adotam-se as seguintes definições:

Denúncia: Comunicação de prática de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação de controle interno ou externo, tais como infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir, sobretudo, o Código Disciplinar da Guarda Municipal de Sarandi-Pr;

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público, considerando, também, eventuais opiniões desfavoráveis;

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração, podendo ser utilizada, inclusive, para comunicar problemas;

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Tais manifestações recebidas pela Ouvidoria da Guarda Municipal foram classificadas quanto ao tipo:

- Denúncias: **03** (três);
- Elogios: **08** (oito);
- Reclamações: **01** (uma);
- Solicitações, dúvidas e informações: **43** (quarenta e três);
- Sugestões: **00** (zero).



2021

1º TRIMESTRE

5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

No primeiro trimestre de 2021, um total de **03** (três) manifestações foram categorizadas como denúncias. Dentre essas, **01** (uma) manifestação está relacionada a suposto crime contra a Administração Pública; **01** (uma) manifestação relacionada a suposto ato de improbidade; e **01** (uma) manifestação guarda relação com suposto delito de ameaça.



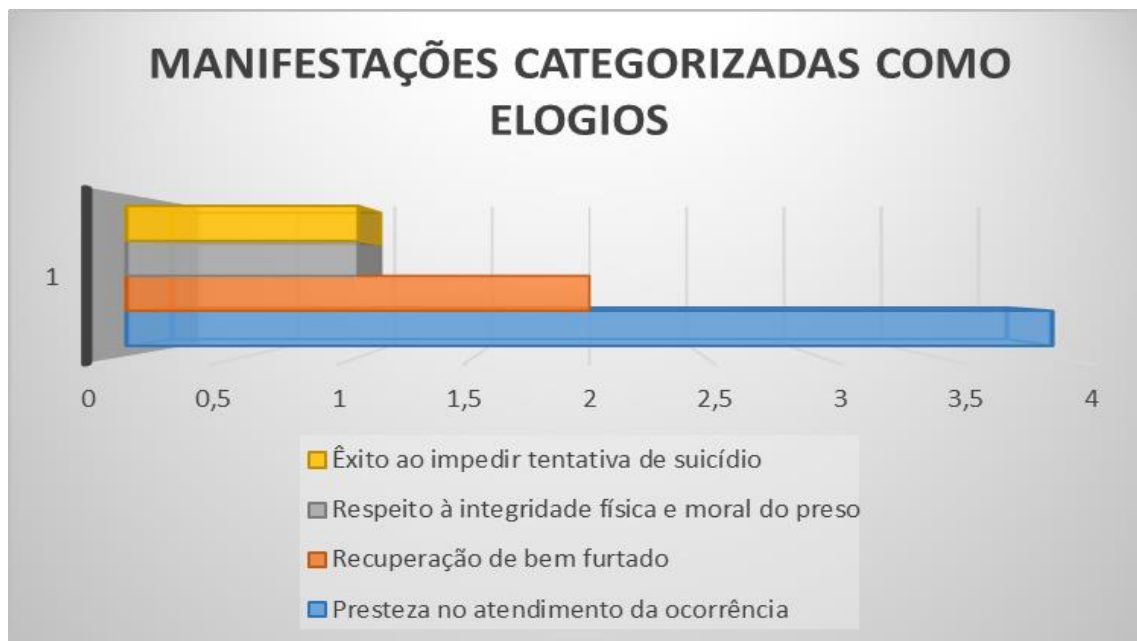
6. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIO

Os elogios totalizaram **08** (oito) manifestações no primeiro trimestre de 2021. Dentre essas, **04** (quatro) estão relacionadas à presteza no atendimento da ocorrência; **02** (duas) guardam relação à recuperação de bem furtado; **01** (uma) compatibiliza com o respeito à integridade física e moral do preso provisório; e **01** (uma) diz respeito ao êxito de Guardas Municipais que conseguiram impedir uma tentativa de suicídio.

Na imagem abaixo, tem-se a representação gráfica desse cenário:

2021

1º TRIMESTRE



7. INDICADORES DE DESEMPENHO

Por intermédio do somatório de todas as manifestações respondidas (**55**) dividido pelo total das manifestações apresentadas (**55**), obtém-se o **Índice de Resolutividade** (Respostas) das Manifestações Apresentadas de **100%**.

Cumprido, apesar de a Lei Municipal (LC nº 364/2018) não prever prazo para o Ouvidor encaminhar a decisão administrativa final ao usuário (conhecida como resposta conclusiva), tomou-se como base a Lei Federal nº 13.460/2017, que diz:

*Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

Não obstante o prazo legal, a Ouvidoria obteve, no primeiro trimestre de 2021, um **Prazo Médio de Resposta** para as manifestações apresentadas de aproximadamente **1,96 dias**, calculado pelo número de dias para responder todas as manifestações (**108**) dividido pelo total de manifestações apresentadas (**55**).

Por fim, o **Índice de Valorização de Desempenho** (Satisfação), calculado pelo número de avaliações positivas multiplicado por 100, e dividido pelo total de avaliações, foi de **100%**, no trimestre em questão.

2021

1º TRIMESTRE

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi, no primeiro trimestre de 2021, objetiva, além de dar cumprimento à estrita legalidade aplicável à Administração Pública, conferir transparência às suas atividades, apresentando os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos usuários. Dessa maneira, tende a propiciar reflexão e proporcionar prestação de contas aos seus destinatários: sociedade em geral, Prefeito (chefe do Poder Executivo Municipal), Secretário Municipal da SEMUTRANS, Controladoria-Geral do Município, Corregedoria da Guarda Municipal, Departamentos Administrativo e Operacional de Segurança Pública e Guardas Municipais.

Em regra, a Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi primou por efetuar as comunicações e diligências necessárias tanto aos manifestados quanto aos manifestantes, bem como por encaminhar **100%** das demandas aos órgãos e departamentos a quem recaia o dever de apurar fatos inerentes à conduta dos Guardas Municipais, de forma impessoal e imparcial.

O relatório, ora apresentado, reúne dados que vão ao encontro das atribuições precípua e competências legais da Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi, colocando-a à disposição dos demais órgãos da Administração Pública a fim de promover estudos, propostas e sugestões, objetivando aprimorar o bom andamento da instituição Guarda Municipal.

Sarandi, quarta-feira, 04 de agosto de 2021.

BRUNO ALEXANDRE ELIAS

Ouvidor da Guarda Municipal de Sarandi-PR

Decreto nº 437/2021

2021

1º TRIMESTRE