



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 segundo trimestre de 2021, encerrado em 30 de junho.

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

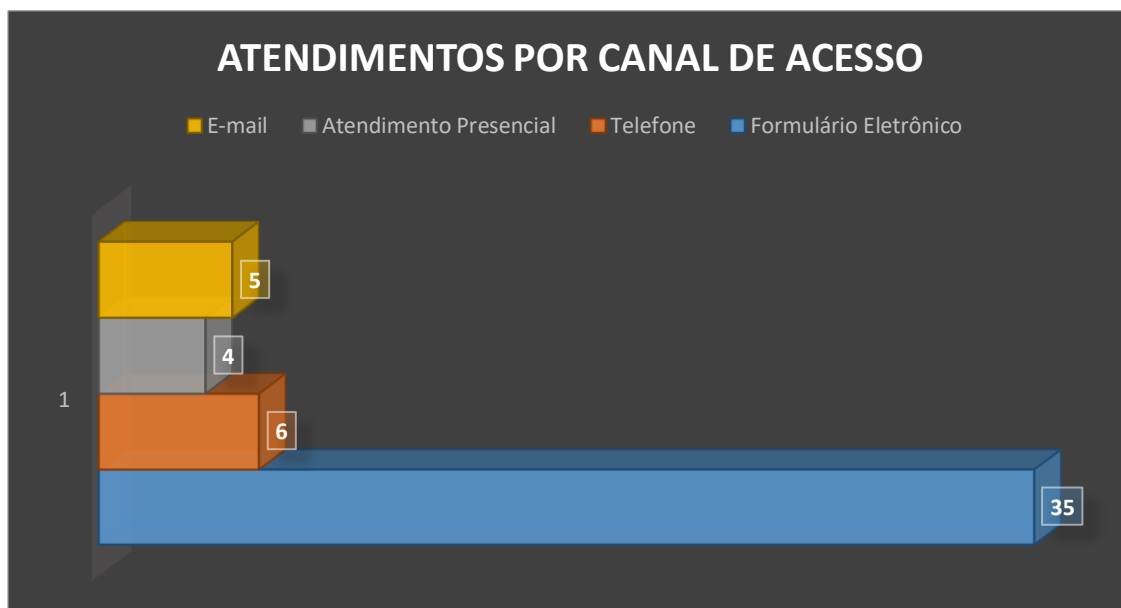
No segundo trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **50** (cinquenta). Do total de atendimentos, a Ouvidoria da Guarda Municipal recebeu:

- **35** (trinta e cinco) manifestações via formulário eletrônico;
- **06** (seis) manifestações via telefone;
- **04** (quatro) manifestações via atendimento presencial;
- **05** (cinco) manifestações via e-mail.

2021

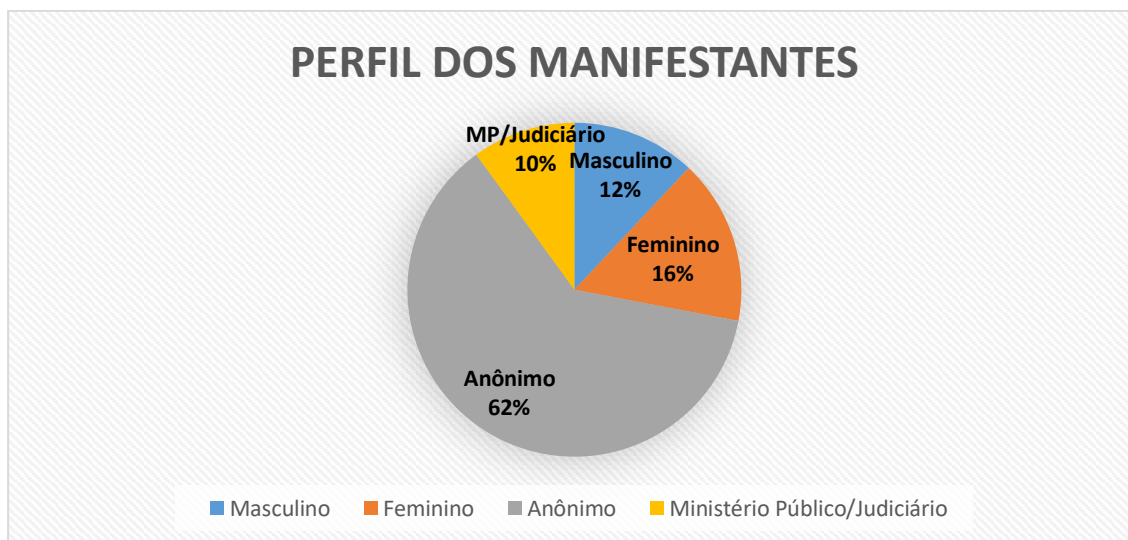
2º TRIMESTRE

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

2º 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;

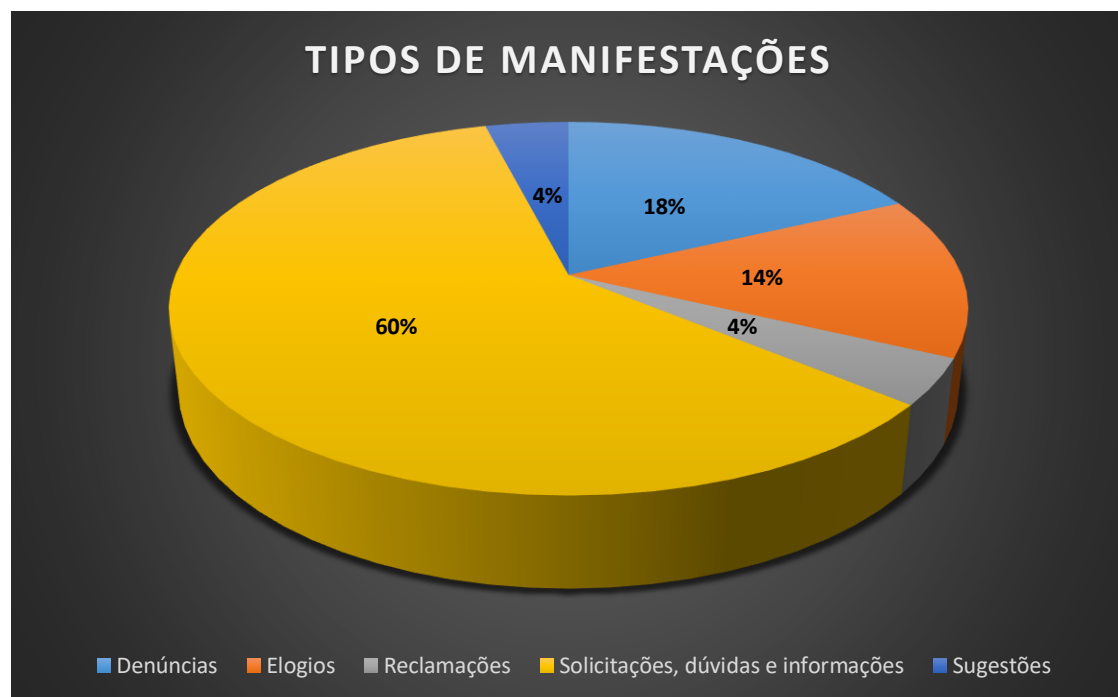
Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público, considerando, também, eventuais opiniões desfavoráveis;

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: **09** (nove);
- Elogios: **07** (sete);
- Reclamações: **02** (duas);
- Solicitações, dúvidas e informações: **30** (trinta);
- Sugestões: **02** (duas).

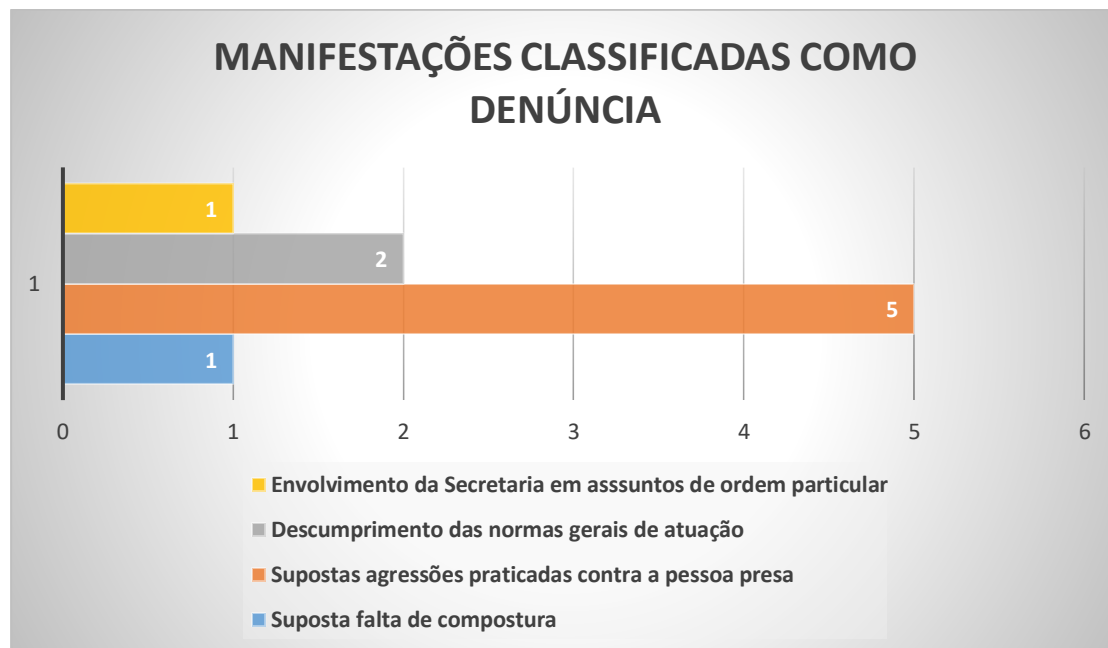


2021

2º TRIMESTRE

5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

No segundo trimestre de 2021, um total de **09** (nove) manifestações foram categorizadas como denúncias, apresentando significativo aumento em relação ao trimestre anterior. Dentre essas, **01** (uma) manifestação está relacionada a suposta falta de compostura no tratamento com populares, sobretudo quando uniformizado; **05** (cinco) manifestações guardam relação a supostas agressões praticadas contra a pessoa presa; **02** (duas) manifestações versam sobre o descumprimento das normas gerais de atuação previstas no Código Disciplinar da Guarda Municipal. Por fim, **01** (uma) manifestação relacionada a suposto envolvimento da Secretaria em assuntos de ordem particular, sobrepondo-os ao interesse público.



6. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIO

Os elogios totalizaram **07** (sete) manifestações no segundo trimestre de 2021. Dentre essas, **03** (três) estão relacionadas à agilidade no atendimento às ocorrências, levando em conta a presteza que já é um traço característico do Guarda Municipal de Sarandi; **01** (uma) manifestação guarda relação com o êxito da equipe em impedir uma tentativa de furto; **02** (duas) manifestações versam sobre veículos recuperados. Por fim, **01** (uma) manifestação relata o suporte exemplar que a equipe do Programa Patrulha Maria da Penha fornece às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

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

2021

2º TRIMESTRE



7. INDICADORES DE DESEMPENHO

Por intermédio do somatório de todas as manifestações respondidas (**50**) dividido pelo total das manifestações apresentadas (**50**), obtém-se o **Índice de Resolutividade** (Respostas) das Manifestações Apresentadas de **100%**.

Cumprir ressaltar, 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 segundo trimestre de 2021, um **Prazo Médio de Resposta** para as manifestações apresentadas de aproximadamente **4,46 dias**, calculado pelo número de dias para responder todas as manifestações (**223**) dividido pelo total de manifestações apresentadas (**50**).

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

2º TRIMESTRE

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da Guarda Municipal de Sarandi, no segundo 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, quinta-feira, 05 de agosto de 2021.

BRUNO ALEXANDRE ELIAS

Ouvidor da Guarda Municipal de Sarandi-PR

Decreto nº 437/2021

2021

2º TRIMESTRE