



Relatório Trimestral da Ouvidoria da Guarda Municipal Janeiro a Março de 2019

Mês	Processos Recebidos e Analisados	Reclamações	Elogios	Ocorrências visualizadas	e-mail
				no Sigesguarda	
Janeiro	67	18	25	2.267	28
Fevereiro	35	22	15	2.160	34
Março	22	20	32	2.316	24
Total	124	60	72	6.743	86

Reclamações e elogios.

Regional	Elogio	Reclamação
Regional Bairro Novo	7	5
Regional Boa Vista	5	8
Regional Boqueirão	7	5
Regional Cajuru	4	10
Regional CIC	0	4
Regional Matriz	25	21
Regional Pinheirinho	1	2
Regional Portão	5	8
Regional Santa Felicidade	4	5
Regional Tatuquara	2	4
TOTAL	60	72

29-3

CURITIBA

1693



Relação de reclamações por regional.

Classificações das reclamações

Reclamação	Descrição
Abordagem Agressiva	Comportamento agressivo do agente seja de caráter físico ou verbal
Trânsito	Relacionado a multas ou o guarda não dar atenção ao trânsito
Falta de segurança	Baixo efetivo da guarda municipal, reforço em postos, abandono de posto ou o guarda dormiu no posto
Infundadas	Reclamação sem cabimento
Ameaça proferida pelo agente	Ameaça de multar e ameaça a agressão física
Ineficiência na prestação do serviço	Falta de respeito, mau atendimento, abertura e fechamento de parques antes do horário, demandas que não são de competência da Guarda
Abuso de Autoridade	Conduta abusiva
Omissão do agente	Recusou ou deixou de atender uma solicitação
Central 153	Não obteve resultado ao ligar na central 153
Outros	Dano material, não comparecimento à reunião, Propina, exigência de providencia, sugestão, demora de atendimento, informações

Tabela de reclamação por regionais.

	BN	BV	BQ	CJ	CIC	MZ	PN	PR	SF	TQ	Total
Abordagem Agressiva	1	0	1	1	1	2	1	0	1	0	8
Trânsito	0	2	1	9	1	1	1	1	2	1	19
Infundadas	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Ameaça Proferida pelo Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ineficiência na prestação do serviço	1	4	1	0	0	6	0	1	0	1	14
Abuso de Autoridade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Omissão do Agente	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	5
Central 153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	1	7	0	0	2	1	12
Falta de Segurança	0	1	1	0	0	2	0	5	0	0	9
TOTAL	5	8	5	10	4	21	2	8	5	4	72

**Relação de elogios por regional.**

Classificações dos elogios.

Elogios	Descrição
Auxilio	Auxilio prestado a determinado órgão ou cidadão
Bom Serviço	Bons serviços desempenhados pelo Guarda Municipal
Bom Atendimento	Bom atendimento desempenhado pelo Guarda Municipal

Relação de elogios por regionais.

	BN	BV	BQ	CJ	CIC	MZ	PN	PR	SF	TQ	Total
Auxilio	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Bom Serviço	5	5	7	1	0	15	1	5	4	2	45
Bom Atendimento	1	0	0	3	0	9	0	0	0	0	13
TOTAL	7	5	7	4	0	25	1	5	4	2	60

29-3

CURITIBA

1693