



## Relatório Trimestral – Dsog

Mês: 1 de abril – 31 de junho de 2019

Anexo 1: Relação mensal

Mês	Processos Recebidos e analisados	Reclamações	Elogios	Ocorrências visualizadas no Sigsguarda <sup>1</sup>	E-mails recebidos <sup>2</sup>	Emails enviados <sup>3</sup>
<b>Abril</b>	57	32	23	2.481	21	16
<b>Maio</b>	32	29	27	3.065	28	23
<b>Junho</b>	30	29	24	2.456	23	20
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>90</b>	<b>74</b>	<b>8.002</b>	<b>72</b>	<b>59</b>

Anexo 2 – Reclamações e elogios

Regional	Elogio	Reclamação
<b>Regional Bairro Novo</b>	1	3
<b>Regional Boa Vista</b>	1	11
<b>Regional Boqueirão</b>	7	3
<b>Regional Cajuru</b>	5	7
<b>Regional CIC</b>	7	9
<b>Regional Matriz</b>	33	34
<b>Regional Pinheirinho</b>	11	6
<b>Regional Portão</b>	4	10
<b>Regional Santa Felicidade</b>	0	1
<b>Regional Tatuquara</b>	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>90</b>

Anexo 3: Relação de reclamação por regional

3.1 – Classificações das reclamações

<sup>1</sup>Número total de atividades realizadas pelas(os) agentes da Guarda Municipal de Curitiba (GMC) e registradas no sistema Sigsguarda.

<sup>2</sup> Manifestações de munícipes, recebidas via correio eletrônico, relacionadas às atividades da GMC.

<sup>3</sup> Correspondências eletrônicas em resposta ou prosseguimento das manifestações de munícipes. A diferença entre recebidos e enviados decorre da multiplicidade de emails recebidos com mesmo(a) remetente e tema. Não obstante, todas as solicitações foram respondidas.



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

3.2 – Tabela de reclamação por regionais.

Anexo 4: Relação de elogios por regional.

	BN	BV	BQ	CJ	CIC	MZ	PN	PR	SF	TQ	Total
Trânsito	2	2	2	4	5	4	3	3	1	2	28
Abordagem agressiva	0	5	0	3	1	3	0	3	0	1	16
Ineficiência na prestação do serviço	1	0	1	0	2	6	2	1	0	0	13
Omissão do(a) agente	0	2	0	0	1	5	0	0	0	1	9
Abuso de autoridade	0	0	0	0	0	5	1	1	0	2	9
Outros	0	0	0	0	0	7	0	2	0	0	9
Falta de Segurança	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Ameaça proferida pela(o) agente	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Central 153	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Infundadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>90</b>



## 4.1 – Classificações dos elogios.

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

## 4.2 – Relação de elogios por regionais.

	BN	BV	BQ	CJ	CIC	MZ	PN	PR	SF	TQ	Total
Bom Serviço	1	0	6	4	4	26	8	4	0	4	57
Bom Atendimento	0	0	1	0	3	7	3	0	0	1	15
Auxílio	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Total	1	1	7	5	7	33	11	4	0	5	74