



**OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO OUVIDOR**

Rua João Monteiro, 38/40, Bairro Ferroviários - Cachoeiro de Itapemirim - ES - CEP 29.308-011
www.cachoeiro.es.gov.br/ouvidoriaguarda

PORTARIA Nº 246/2026

**DISPÕE SOBRE PUBLICAÇÃO DE
RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA
OUVIDORIA DA GCM - CI. CONFORME LEI
7653/2018.**

O **OUVIDOR DA GUARDA CIVIL
MUNICIPAL** de Cachoeiro de Itapemirim,
Estado do Espírito Santo, no uso de suas
atribuições delegadas através do Decreto nº
36.385/2025, tendo em vista o que consta no
processo nº **7083/2026**,

RESOLVE:

Art. 1º Publicar relatório anual de atividades
da ouvidoria da Guarda Civil Municipal referente ao ano de 2025, conforme
Art.8º Inciso VI da lei 7653/2018 e Art.13º da lei 7653/2018.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data
de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim/ES, 05 de fevereiro de 2026.

MARCELO DE MELLO OLIVEIRA

**Ouvidor da Guarda Civil Municipal
Decreto 36385/2025**



**OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO OUVIDOR**

Rua João Monteiro, 38/40, Bairro Ferroviários - Cachoeiro de Itapemirim - ES - CEP 29.308-011
www.cachoeiro.es.gov.br/ouvidoriaguarda

**Relatório de atividades anual da ouvidoria da GCM .
Conforme Artigo 8º da lei 7654/2018.**

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Cachoeiro de Itapemirim/ES é o órgão responsável pelas apurações de infrações disciplinares de natureza externa que, porventura, tenham sido praticadas por agentes da Guarda Civil Municipal.

O órgão possui autonomia e independência funcional e administrativa, tendo por finalidade assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos servidores da Guarda Civil Municipal, com atendimento direto ao cidadão.

Das atividades desempenhadas:

A Ouvidoria realizou monitoramento, via rádio, das solicitações de ocorrências emergenciais, com o objetivo de apurar o tempo de acionamento e o tempo de chegada do recurso até o solicitante/contribuinte.

A Ouvidoria, juntamente com a Corregedoria, realizou visitas aleatórias em determinados setores da Guarda Civil Municipal, com o objetivo de fiscalizar, prevenir, orientar, coletar informações e sugerir medidas para a melhoria do atendimento ao cidadão, além de prevenir, por meio da presença física, possíveis atos de infração disciplinar de natureza externa e interna, com uma fiscalização mais presente nas unidades operacionais. Ressalta-se que essa modalidade reduziu o número de reclamações, sindicâncias e processos administrativos em relação aos anos anteriores.

A Ouvidoria manteve contato com a Secretaria de Segurança do Município e com o Comando da GCM para troca de informações que visam aprimorar o atendimento da instituição ao cidadão.

Foram realizadas diligências para obter informações e dar andamento às investigações e sindicâncias.

Os serviços de atendimento presencial e por meio de telefone gratuito foram mantidos, bem como os meios eletrônicos, tais como site e e-mail.

Diligências foram realizadas com o objetivo de esclarecer e coletar provas, visando à elucidação dos fatos descritos nas reclamações, sempre que necessárias para o desenvolvimento e a conclusão dos trabalhos.

*A partir do acesso ao sistema da Ouvidoria da GCM, é possível verificar que o setor realizou diversos atendimentos de interesse da sociedade durante o ano de 2025, tais como apurações de denúncias, encaminhamento de solicitações e reclamações a outros órgãos, entre outros. Verificou-se ainda que foram encaminhadas diversas denúncias por meio eletrônico da Ouvidoria Geral do Município, sendo este o canal mais utilizado pelo cidadão. Outro meio de recebimento de denúncias bastante demandado foi o e-mail da Ouvidoria da GCM. A maioria das denúncias ocorreu de forma anônima e sigilosa, sendo cem por cento das denúncias de **competência da Ouvidoria** da GCM devidamente apuradas.*

Dos canais de denúncias utilizados, e suas respectivas datas:

DENUNCIA VIA SITE	STATUS DA SOLICITAÇÃO
19/05/2025	Anônimo
09/06/2025	Sigiloso
16/06/2025	Anônimo
15/07/2025	Anônimo
21/07/2025	Anônimo
22/07/2025	Anônimo
23/07/2025	Anônimo
16/10/2025	Anônimo
29/12/2025	Anônimo
DENUNCIAS VIA EMAIL	TIPO DE SOLICITAÇÃO
31/01/2025	identificado
08/02/2025	identificado
11/03/2025	identificado
11/03/2025	identificado
05/06/2025	identificado
24/07/2025	identificado
06/08/2025	identificado
18/08/2025	identificado
19/08/2025	identificado
27/08/2025	identificado
10/12/2025	identificado
15/12/2025	identificado

Dos canais de reclamações /elogios /sugestões:

A ouvidoria atende o cidadão nos seguintes canais ;

Através do telefone gratuito 156.

no site da PMCI pela aba da ouvidoria geral.

No site da PMCI na aba ouvidoria da GCM.

Através de e-mail da ouvidoria da GCM no seguinte endereço :ouvidoria.gcm@cachoeiro.es.gov.br. ou de forma presencial na rua João Monteiro 38 -Ferroviários -Cachoeiro de Itapemirim ES.