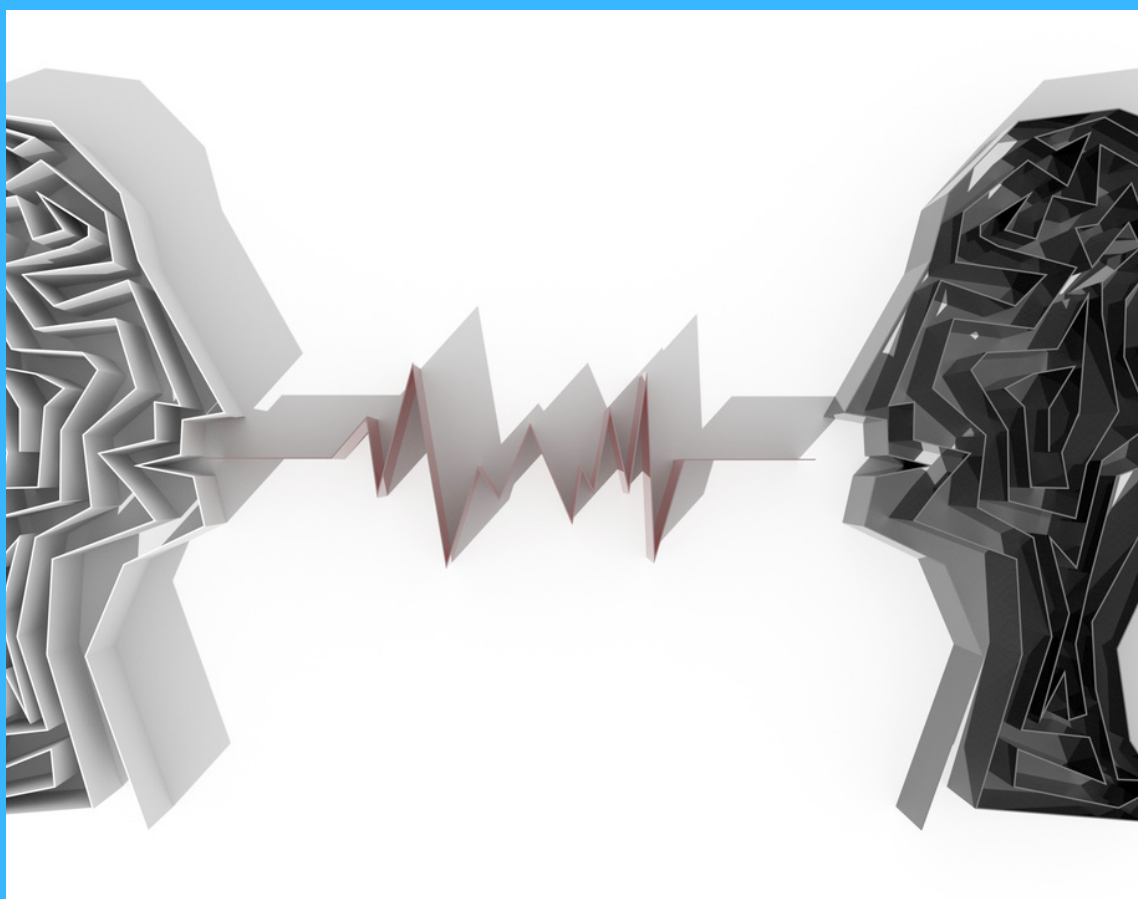




RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º SEMESTRE DE 2023

**OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE
BELO HORIZONTE**



**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

Prefeitura Municipal de Belo Horizonte
Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção
Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º semestre de 2023

**OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL
MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE**

Belo Horizonte

2023

Prefeitura Municipal de Belo Horizonte

Fuad Noman - Prefeito

Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção

Genilson Ribeiro Zeferino - Secretário Municipal de Segurança e Prevenção

Rodrigo Sérgio Prates - Secretário Municipal Adjunto de Segurança e Prevenção e Subsecretário de Qualidade e Controle

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

José Francisco da Silva - Ouvidor da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

Leonardo Barbosa de Barros - Guarda Civil Municipal de Classe Distinta I

Liliane S. D. Carvalho - Agente Executivo Governamental

Vera Johannes Rad - Agente Executivo Governamental

Paulo Vaz Alkmim - Agente Executivo Governamental

Editoração e revisão

Edmilson Pereira Junior

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

Rua dos Carijós, 126 | 11º Andar | Centro | BH/MG

ouvidoriagmbh@pbh.gov.br

(31) 3246-0039

Endereço para registro presencial de manifestações (BH-RESOLVE)

Rua dos Caetés, 342 | 3º andar | Centro | BH/MG

Site para registro de manifestações (BH-DIGITAL)

<https://prefeitura.pbh.gov.br/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO	7
DEMANDAS RECEBIDAS	10
Origem e tipologia das demandas	14
Distribuição de demandas por regional administrativa	17
Situação das demandas	19
DEMANDANTES	21
ENVOLVIMENTO DOS SETORES	24
MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS	27
Procedimentos administrativos instaurados	29
Situação das denúncias	31
Medidas adotadas pela Corregedoria	32
OUVIDORIA PROATIVA	33
PARA OUVIR MELHOR	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	42



APRESENTAÇÃO

É com imensa satisfação que lhes apresentamos o primeiro Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte. Essa iniciativa reflete o compromisso contínuo de fortalecer o diálogo entre a Guarda Civil Municipal e os cidadãos, com vistas a, em última instância, aprimorar os serviços públicos de segurança e prevenção prestados à população belo-horizontina.

Incansavelmente, atuamos como ponte entre a população e a instituição, buscando sempre estabelecer uma comunicação efetiva e transparente. Nesse sentido, acreditamos que o desenvolvimento do relatório semestral de atividades representa um marco importante em nossa trajetória, pois evidencia a importância dada à prestação de contas e o comprometimento em informar à comunidade sobre as ações desenvolvidas.

No relatório, buscamos apresentar um panorama abrangente das atividades realizadas no primeiro semestre de 2023 e, ainda, apontar algumas propostas que visam aprimorar o nosso trabalho. O intuito é possibilitá-los acompanhar as ações de controle externo realizadas no âmbito da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.

Ao mesmo tempo, reforçamos a importância de que os resultados sejam conhecidos pelos diferentes setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção. Acreditamos que a melhoria dos serviços públicos prestados

depende do envolvimento sistêmico de todo o corpo técnico das diferentes áreas da instituição. Decerto, a análise minuciosa das manifestações, queixas e sugestões dos destinatários dos nossos serviços é indispensável para se (re)pensar as ações de formação, capacitação, prevenção e atuação operacional com vistas ao aperfeiçoamento das atividades a serem desenvolvidas em nosso município.

Registramos, mais uma vez, o nosso compromisso em contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados à população. Acreditamos que, por meio do diálogo aberto, da escuta atenta e da adoção de medidas concretas podemos fortalecer a confiança entre a instituição e a comunidade que atendemos. Cada interação e *feedback* recebidos são valiosos e nos impulsionam a buscar soluções que atendam efetivamente às necessidades e expectativas dos cidadãos.

Por fim, agradecemos a todos os cidadãos e colaboradores que confiaram em nosso trabalho e reiteramos o nosso compromisso em prosseguir com dedicação e ética. Acreditamos que possamos contribuir com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.

Desejamos-lhes uma boa e proveitosa leitura!

José Francisco da Silva

Ouvidor da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte



INTRODUÇÃO

Este relatório possui como finalidade central levar ao conhecimento de todos as informações consolidadas referentes às demandas recebidas, procedimentos desenvolvidos e ações realizadas e previstas pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH). Trata-se, portanto, de uma iniciativa voltada à promoção da transparência da instância responsável por fazer a ponte entre os cidadãos e a Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP). Em suma, a expectativa é que a compreensão desses resultados contribua para que a prestação dos serviços públicos seja cada vez mais eficiente, responsável e alinhados às necessidades da população.

No Brasil, a implementação de Ouvidorias é uma exigência constitucional atribuída à Administração Pública direta e indireta. Assim, recai aos Poderes Executivos a obrigação de instituir e manter serviços de atendimento às demandas dos cidadãos, garantindo mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população (art. 37, § 3º da Constituição Federal).

Em Belo Horizonte, o marco legal da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal é o Decreto nº 16.786/2017, cujo artigo 14 preconiza que o órgão possui como competência o controle externo da atividade da Guarda Civil Municipal de Belo

Horizonte (GCMBH). Explicando melhor, a Ouvidoria da GCMBH é o canal de comunicação entre o poder público municipal e a sociedade civil, sendo a instância responsável pelo recebimento de manifestações sobre as políticas e os serviços prestados no âmbito da segurança pública municipal. Entre as demandas atendidas – cujos dados estatísticos constam nas seções seguintes – se encontram reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre as atividades desenvolvidas.

Voltando ao relatório, cabe ressaltar que com ele foi possível cumprir o compromisso assumido pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de realizar o acompanhamento das atividades de forma semestral. Essa tratativa consta no Relatório de Atividades de 2022. Desde então, a equipe técnica da Ouvidoria pôde se aprimorar tanto na produção de relatórios quanto na gestão de dados e processos, de forma geral. Foram definidos critérios mais sólidos sobre o fluxo de informações, houve a adequação de terminologias adotadas e se estabeleceu uma sistemática para avaliar temporalmente as manifestações recebidas, bem como os procedimentos realizados. Enfim, a gestão e o monitoramento das atividades realizadas pela Ouvidoria se estabeleceu como uma rotina de trabalho.

O presente relatório vem, então, apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte no primeiro semestre de 2023. Além dos dados estatísticos desses seis meses, compararam-se os resultados com o mesmo período do ano passado. Uma das novidades desse relatório é o monitoramento semestral das denúncias encaminhadas à Corregedoria da Guarda Civil Municipal, cujos dados exibidos se iniciam no segundo semestre de 2021. Constam também outras ações que visam contribuir para a defesa dos direitos dos cidadãos e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população belo-horizontina. Uma seção, portanto, é destinada à apresentação das atividades proativas desenvolvidas pela Ouvidoria,

como é o caso do fomento às ações de capacitação profissional direcionadas aos agentes da Guarda Civil Municipal. E, outra, se dedica a descrever as proposições surgidas ao longo do semestre que visam potencializar o trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria e pela Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção, de forma geral.

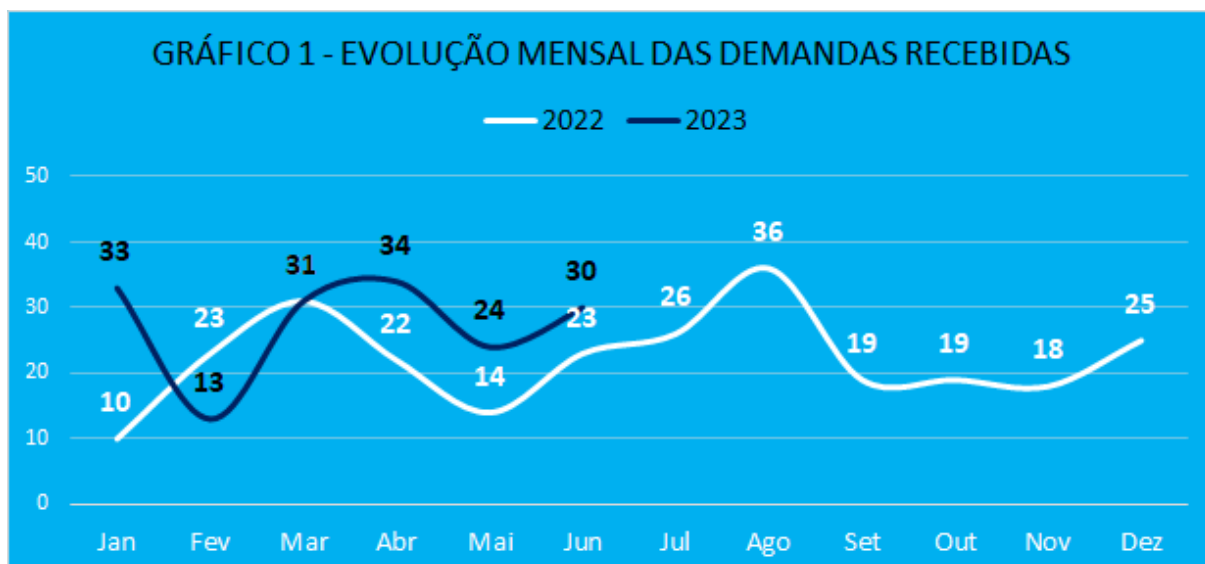
É dessa forma que segue, adiante, o relatório das atividades do primeiro semestre de 2023 da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.



DEMANDAS RECEBIDAS

A missão da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte é assegurar que todas as manifestações da população sejam acolhidas, analisadas e tratadas com imparcialidade e agilidade. Funciona, portanto, como o canal de comunicação com os cidadãos, os quais podem expressar reclamações, elogios, sugestões e denúncias em relação às atividades da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte. A Ouvidoria recebe as demandas por meio do sistema de demandas da PBH, BH Digital, e-mail institucional, telefone e presencialmente.

No primeiro semestre de 2023, a OGCMBH recebeu 165 demandas (GRÁFICO 1). Ao compará-las com o mesmo período do ano passado, quando registrou 123 demandas, isso representa um aumento de 34,1% no número de manifestações. Quando se considera a quantidade mensal de registros, a maior parte dos meses relativos ao primeiro semestre de 2023 deteve maior número de manifestações do que em 2022 (GRÁFICO 1).



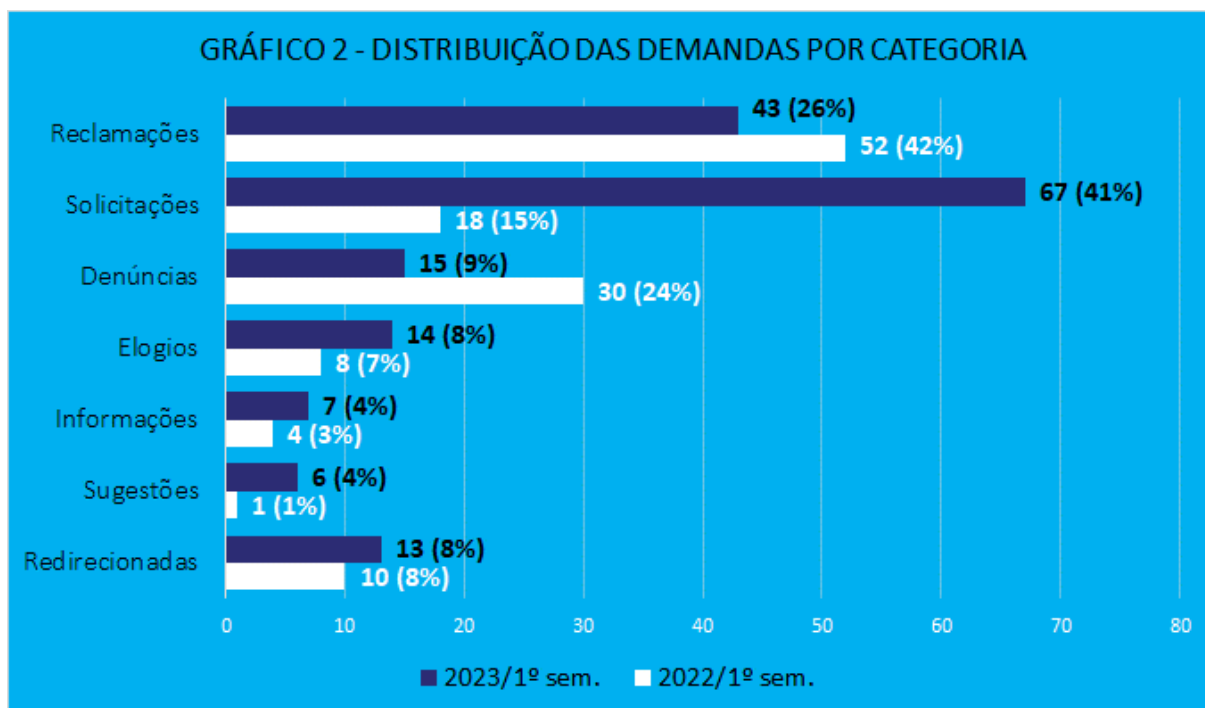
Após o registro das demandas, a equipe técnica da OGCMBH avalia o conteúdo de cada uma delas para definir o encaminhamento adequado a ser realizado. É nesse processo individualizado que se classifica as manifestações que chegam à Ouvidoria, sendo utilizadas as seguintes categorias:

- **Denúncias:** são as imputações de crimes ou ações demeritórias relacionadas às supostas condutas ilegais, irregulares ou indecorosas praticadas por agentes da Guarda Civil Municipal.
- **Reclamações:** englobam as contestações sobre serviços que supostamente foram mal prestados ou que, embora seriam necessários, deixaram de ser realizados pela GCMBH.
- **Solicitações:** referem-se aos pedidos de serviços ofertados pela Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção.
- **Informações:** abrangem todas as solicitações de esclarecimentos ou informações sobre diversos assuntos no âmbito da SMSP.

- Sugestões: são as propostas ou ideias encaminhadas pelos cidadãos sobre serviços a serem realizados, ampliados ou modificados.
- Elogios: tratam-se de menções elogiosas dos cidadãos sobre atuações corretas e destacadas de agentes da Guarda Civil Municipal ou do órgão como um todo.
- Manifestações redirecionadas: referem-se às situações nas quais as manifestações extrapolam a competência legal da SMSP, devolvendo-as à Subcontroladoria de Ouvidoria (SUOUVI), que é o órgão responsável pela distribuição das demandas entre as demais Secretarias da PBH.¹

Quando se compara o perfil das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2023 com as recebidas no mesmo período do ano anterior, é visível o aumento da participação das solicitações em relação ao total de demandas (GRÁFICO 2). Se no primeiro semestre de 2022, as solicitações correspondiam a 15% das manifestações recebidas, no primeiro semestre do ano seguinte passou para 41%. Em situação oposta se encontram as reclamações e denúncias, que registraram queda em relação à participação no universo de demandas.

¹ No Relatório de Atividades de 2022, utilizou-se o termo “devolvida” para se referir a essa situação. Entretanto, após discussões realizadas pela equipe técnica da OGCMBH, concluiu-se que o mais adequado é “manifestação redirecionada”.

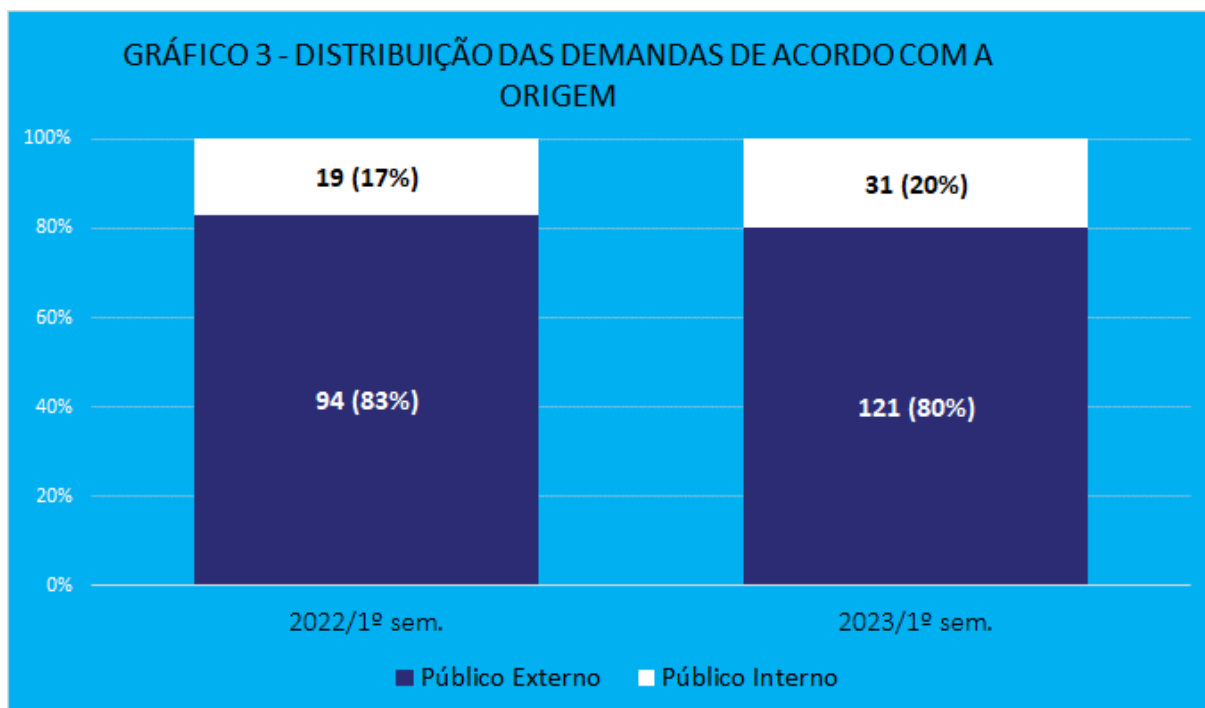


Embora não existam elementos suficientes para explicar a mudança do perfil das demandas, existem dois indícios do que possa estar ocorrendo. O primeiro diz respeito ao fato de que a Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte tem obtido maior visibilidade na mídia, devido às diversas frentes de trabalho em que atua. Com isso, o órgão se torna mais conhecido e, conseqüentemente, mais acessado pelos cidadãos, os quais fazem solicitações de diferentes tipos. O outro indício é de que a Ouvidoria pode estar atuando cada vez mais como um órgão de suporte à Guarda Civil Municipal, funcionando como uma fonte de contato pela qual os cidadãos buscam informações sobre as ações desenvolvidas pela instituição.

ORIGEM E TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da GCMBH, conforme já explicitado, recebe demandas dos cidadãos sobre situações que os envolvem direta ou indiretamente, levando-os a registrar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões ou elogios. Ao mesmo tempo, recebe manifestações dos próprios servidores da GCMBH, relativas a situações de trabalho nas quais sentem a necessidade de intervenção da Ouvidoria da GCMBH. Também para o público interno, os servidores podem registrar as manifestações pelos mesmos canais disponíveis aos cidadãos, sendo, inclusive, garantido o direito ao anonimato.


Das 165 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2023, treze foram redirecionadas a outros órgãos e, portanto, não restaram classificadas quanto ao tipo de público demandante. Já entre as outras 152 demandas recebidas na Ouvidoria, 80% foram feitas pelo público externo e 20% por servidores da GCMBH (GRÁFICO 3). No mesmo período do ano anterior, 83% das manifestações haviam sido feitas pelo público externo e, 17%, pelo interno.



Em relação aos temas ou assuntos das manifestações, a TABELA 1 mostra as frequências registradas tanto para o público externo quanto para o interno. Das demandas externas, as maiores quantidades de manifestações se referiam a solicitação de patrulhamento (32), fiscalização de crime ambiental (13) e multa de trânsito (13). Entre as manifestações do público interno, as mais frequentes foram escala de serviço (3), patrulhamento (3), Guarda Civil municipal de restrição médica (2), cumprimento de ordens de serviço (2) e decisão judicial (2).

TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE ACORDO COM O TEMA

Demandas externas

 **121**

Patrulhamento (32); Fiscalização de crime ambiental (13); Multa de trânsito (13); Bom serviço prestado (11); Fiscalização de flanelinha (7); Má prestação de serviço (6); Prestação de serviço (5); Guarda Fixo (5); Olho Vivo (4); Não prestação de serviço (3); Exposição negativa da imagem da instituição (3); Abordagem (2); Agressão física (1); Dormir em horário de serviço (1); Concurso administrativo (1); Site do Exército (1); Exposição de arma de fogo e ameaça - fora do serviço (1); 2ª via do certificado militar; Prioridade nas filas (1); Barulho na Inspeção Centro-Sul (1); Fiscalização de comércio irregular (1); Curso de formação - aluno (1); Acidente de trânsito (1); Elogio à proatividade (1); Fiscalização da ordem pública (1); Acúmulo de cargos (1); Viatura no passeio (1); Falta de cordialidade (1).

Demandas internas

 **31**

Escala de serviço (3); Patrulhamento (3); GCM de restrição médica (2); Cumprimento de ordens de serviço (2); Decisão judicial (2); Agentes descumprindo o uso de fardamento (1); Ambiente insalubre (1); Manutenção do Próprio (1); Implantação de câmeras (1); Andamento do processo instaurado na Corregedoria (1); Assédio moral (1); Curso de formação (1); Melhorias no serviço operacional (1); Infraestrutura do Curso de Formação para GCMBH (1); Militares aplicando treinamento para agentes da GCMBH; Concurso Subinspetor (1); Nova convocação para exames toxicológicos (1); Não cumprimento da jornada de trabalho (1); Empenho operacional (1); Pagamento bolsa formação (1); Procedimento operacional (1); Exposição negativa da imagem da instituição (1); Fiscalização operacional (1); Fiscalização da ordem pública (1).

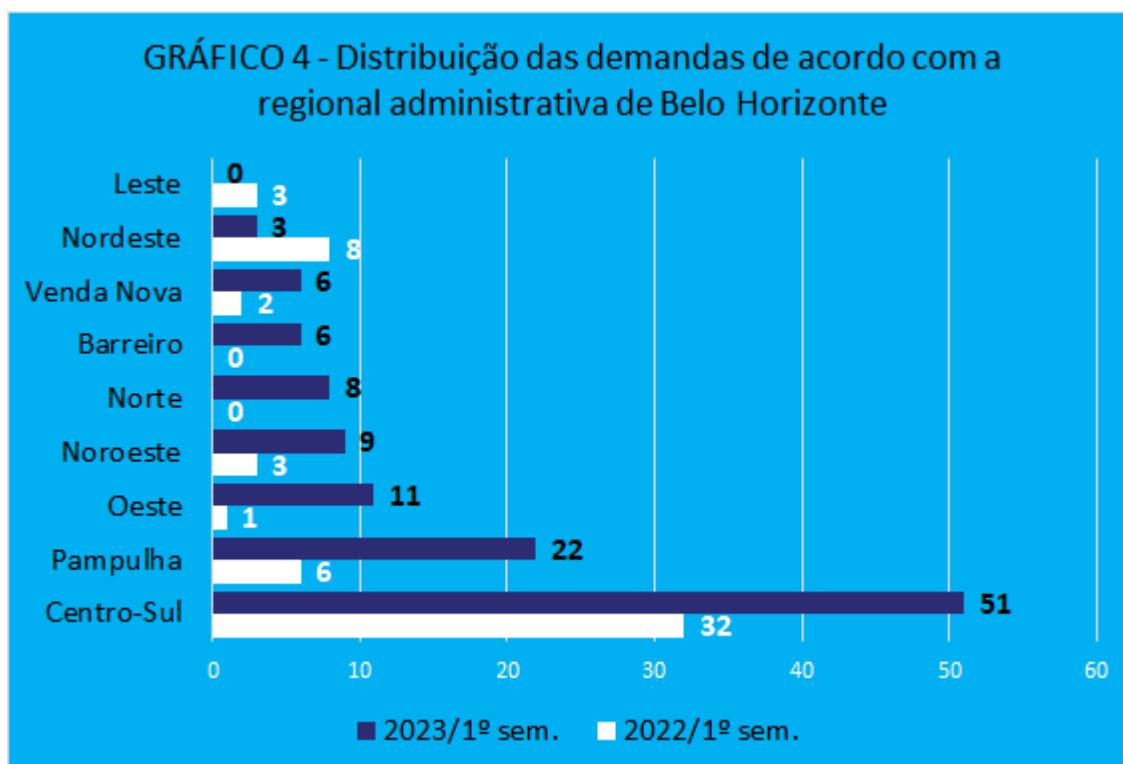
DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR REGIONAL ADMINISTRATIVA

Em Belo Horizonte, a gestão e a prestação dos serviços públicos se estruturam em regionais administrativas. Ao todo são nove regionais, sendo que cada uma é responsável por uma área geográfica específica e atua como subprefeitura, concentrando atividades administrativas e disponibilizando serviços para a população local. Na mesma linha dos demais órgãos municipais, a Guarda Civil Municipal também se organiza com base nas regiões administrativas.

Ao registrar a demanda, coleta-se a informação referente ao local de ocorrência dos episódios. Entretanto, nem sempre esse dado é fornecido, uma vez que o fato pode possuir localização inespecífica ou, simplesmente, o cidadão não a informa. Tanto é que, das 165 demandas registradas no primeiro semestre de 2023, 49 delas não tiveram a identificação da regional administrativa, o que corresponde a 29,7% do total. Destaca-se, entretanto, o fato de que no mesmo período de 2022, a parcela de demandas sem informar a regional contabilizava 55,3%.

Entre as manifestações registradas no primeiro semestre de 2023 que contaram com o local de ocorrência identificado, o maior número se refere à Regional Centro-Sul (51) (GRÁFICO 4). Essa também foi a regional administrativa com a maior quantidade de demandas no mesmo período do ano anterior. A saber, ela abrange espaços urbanos que possuem elevadas taxas de concentração e circulação de pessoas, como é o caso do Centro e de bairros como Savassi e Lourdes.

Em quase todas as regionais administrativas houve aumento na quantidade de manifestações. As exceções ficaram por conta da Leste, sem nenhum registro, e da Nordeste, que teve menor quantitativo de registros nesse ano, comparando-se ao primeiro semestre de 2022.



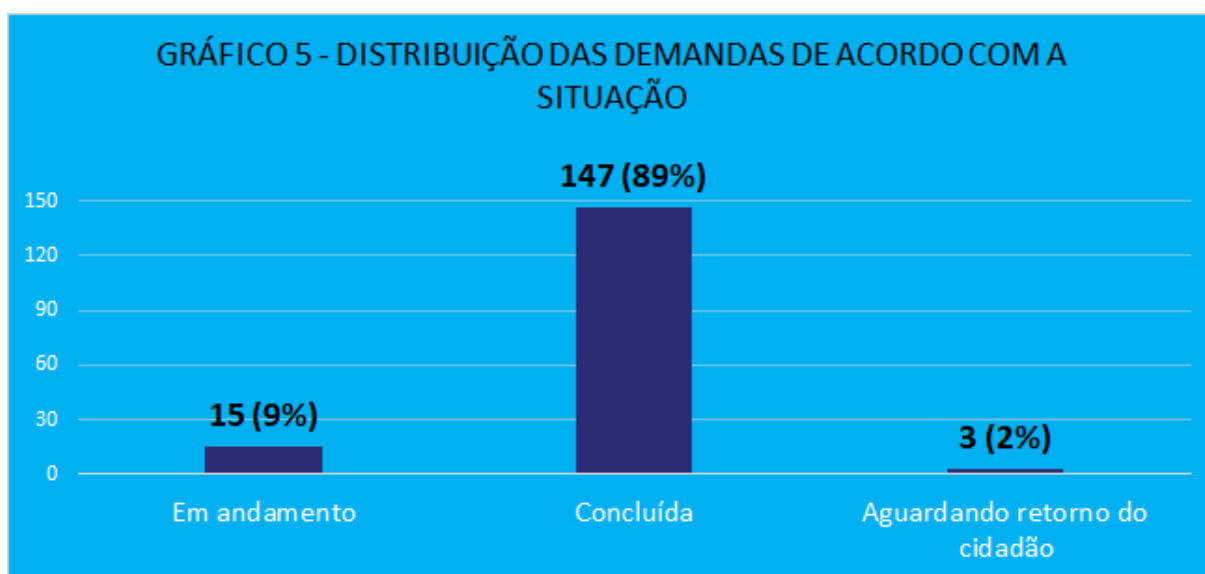
Quanto à classificação das demandas por regional, no primeiro semestre de 2023 a categoria solicitação foi a mais recorrente na maioria das regionais (TABELA 2). Em Venda Nova, as categorias solicitação, denúncia e reclamação tiveram a mesma quantidade de manifestações. As reclamações na regional Centro-sul (21) apareceram no topo das situações com mais demandas registradas.

TABELA 2 - QUANTITATIVO DE DEMANDAS DE ACORDO COM A CATEGORIA E A REGIONAL ADMINISTRATIVA DE BELO HORIZONTE

Regional	Categoria de demanda														Total	
	Denúncia		Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Informação					
	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023	1º sem. 2022	1º sem. 2023		
Barreiro				1				5						0	6	
Centro-Sul	10	3	5	6	13	21	3	20		1	1			32	51	
Leste					3									3	0	
Nordeste	5						3	3						8	3	
Noroeste	1	1		1		2	2	5						3	9	
Norte		2				1		5						0	8	
Oeste	1	2		2		3		4						1	11	
Pampulha		1		3	4	4	2	12		2				6	22	
Venda Nova		2			1	2	1	2						2	6	
Total	17	11	5	13	21	33	11	56	0	3	1	0	55	116		

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Das 165 demandas registradas pela Ouvidoria da GCMBH no primeiro semestre de 2023, 147 delas já se encerraram, o que equivale a 89% do total (GRÁFICO 5). Para completar, 15 se encontram em andamento e outras 3 estão aguardando o retorno do cidadão para complementar as informações dos fatos alegados.



A solicitação de informações complementares aos manifestantes é um procedimento realizado pela Ouvidoria que visa levantar mais detalhes sobre os episódios, de forma a facilitar as respectivas elucidações. Para isso, como será visto na seção seguinte, a identificação dos demandantes se faz necessária, ou seja, esse não é o caso das manifestações anônimas. Em comunicações registradas no sistema BH Digital, a solicitação é feita no próprio sistema e o prazo de resposta é de até 60 dias, não sendo possível fazer qualquer alteração na manifestação após esse período.





DEMANDANTES

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte recebe manifestações dos cidadãos e, também, dos próprios agentes da Guarda Civil Municipal. Aqui, são considerados como público externo e interno, respectivamente. Para registrar a demanda, ambos os demandantes têm à disposição os mesmos canais de contato (sistema de demandas da PBH, BH Digital, e-mail institucional, telefone e presencialmente).

Ao registrar a demanda, o demandante pode se identificar, utilizar-se do anonimato ou fazê-la sob sigilo. Para elucidar as características de cada uma dessas possibilidades, segue adiante uma breve explicação:

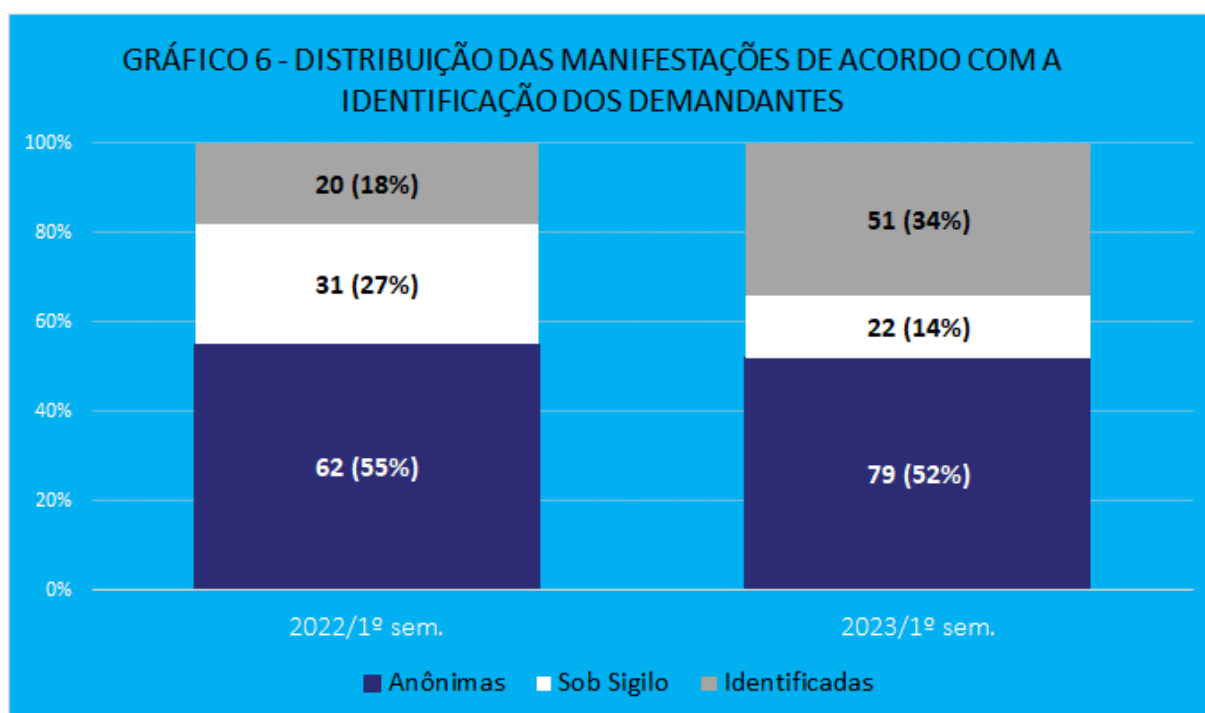
A demanda identificada é aquela em que os cidadãos cadastram os seus dados pessoais no sistema, como nome, telefone, endereço e/ou e-mail. Nessa situação, há a possibilidade de, caso seja necessário, a Ouvidoria fazer contato com o demandante para solicitar o complemento das informações sobre o episódio reportado. Com a possibilidade de levantar mais elementos sobre os fatos registrados, espera-se aumentar as chances de elucidá-los.

Já a manifestação sob sigilo pode ser considerada uma via intermediária em relação ao fornecimento dos dados pessoais do demandante. Nesse caso, a

pessoa realiza o cadastro dos dados pessoais no sistema, porém opta por não o deixar acessível. Se houver necessidade de contatá-lo para buscar mais informações sobre o fato alegado, a Ouvidoria da GCMBH faz a solicitação de disponibilização dos dados junto à Subcontroladoria de Ouvidoria (SUOUVI).

A última possibilidade se refere aos registros anônimos, nos quais as demandas são cadastradas sem o preenchimento dos dados pessoais dos demandantes. Por um lado, pode se perder a oportunidade de juntar elementos aos fatos relatados de forma a torná-los mais consistentes, aumentando as chances de terem um desfecho mais satisfatório ao demandante. Por outro, o anonimato é um direito ao cidadão e não se considera nenhum tipo de obstáculo para garantir a relevância da informação ou comprovar a sua veracidade.

Quanto aos dados, no primeiro semestre de 2023 houve um aumento das manifestações identificadas em comparação ao mesmo período do ano anterior, passando de 18% para 34% do total (GRÁFICO 6). Com isso, as demandas anônimas passaram de 55% para 52% e, aquelas sob sigilo, caíram de 27% para 14%.



Embora demande estudos específicos para identificar os motivos, vislumbra-se como uma das possibilidades de explicação do aumento das manifestações identificadas o fato de os cidadãos passarem a confiar mais na Ouvidoria. Na verdade, essa expectativa converge aos anseios do órgão, que busca assegurar a confiança da população no processo de ouvidoria e, assim, melhorar a prestação de serviços públicos de segurança aos belo-horizontinos. Cabe mencionar que a Ouvidoria garante que todas as manifestações, identificadas ou não, são tratadas com a mesma seriedade, respeito e de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.



ENVOLVIMENTO DOS SETORES

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte atua como um canal de comunicação com os cidadãos e o público interno para receber manifestações dos diversos órgãos que fazem parte da estrutura da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP).

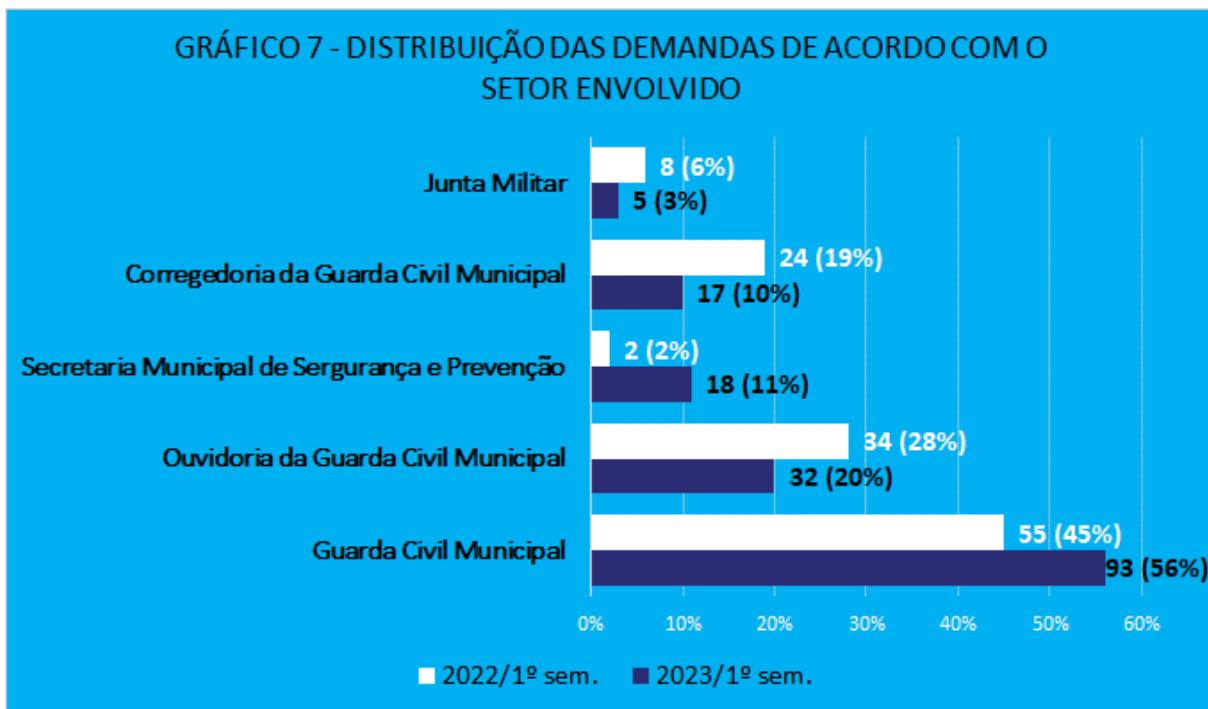
Em termos práticos, ao receber as demandas por meio dos canais de comunicação disponíveis (sistema BH Digital, e-mail institucional, telefone e presencialmente) a Ouvidoria as analisa e identifica o órgão ou setor da SMSP envolvido em cada uma delas. É feito, então, o encaminhamento aos respectivos órgãos ou setores por meio de e-mail institucional, os quais devem retornar com as respostas finais sobre os episódios reportados. Para finalizar, a Ouvidoria informa os resultados aos demandantes – cidadãos ou público interno.

O processo completo de registro-finalização das manifestações é diferente quando se trata de denúncias contra os agentes da Guarda Civil Municipal. Nessa situação, as denúncias são encaminhadas pela Ouvidoria à Corregedoria da Guarda Civil Municipal por meio do sistema BH Digital. A partir do encaminhamento, encontra-se estabelecido um prazo regulamentar para que o órgão corregedor encaminhe informações sobre os andamentos das apurações à Ouvidoria. Por último, a Ouvidoria informa aos denunciantes.



Paralelo aos trâmites realizados internamente, o Ouvidor, diante de uma denúncia que extrapola a alçada administrativa, pode encaminhá-la aos órgãos externos à PBH que possuem a competência de apuração dos fatos alegados. No primeiro semestre de 2023, isso ocorreu em uma das demandas, de forma que, além de ter sido enviada à Corregedoria da GCMBH, também foi encaminhada ao Ministério Público.

Passando para os dados estatísticos, quando se compara o envolvimento dos setores no total de manifestações, identifica-se aumento na participação da Guarda Civil Municipal no primeiro semestre de 2023, quando comparado ao mesmo período do ano anterior. O GRÁFICO 7 mostra que esse envolvimento passou de 45% para 56%. Trata-se, portanto, de outro indício de que a Ouvidoria pode estar atuando de forma participativa como uma instância de suporte à GCMBH, no sentido de funcionar como um canal de contato onde os cidadãos demandam informações sobre as atividades por ela desenvolvidas. Também houve aumento da participação das demandas relativas à Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção, passando de 2% para 11%. Ressalta-se que dentro desse grupo se encontram as Diretorias e o Centro Integrado de Operações de Belo Horizonte (COP-BH). Nos demais órgãos, a participação em relação ao total de manifestações diminuiu.

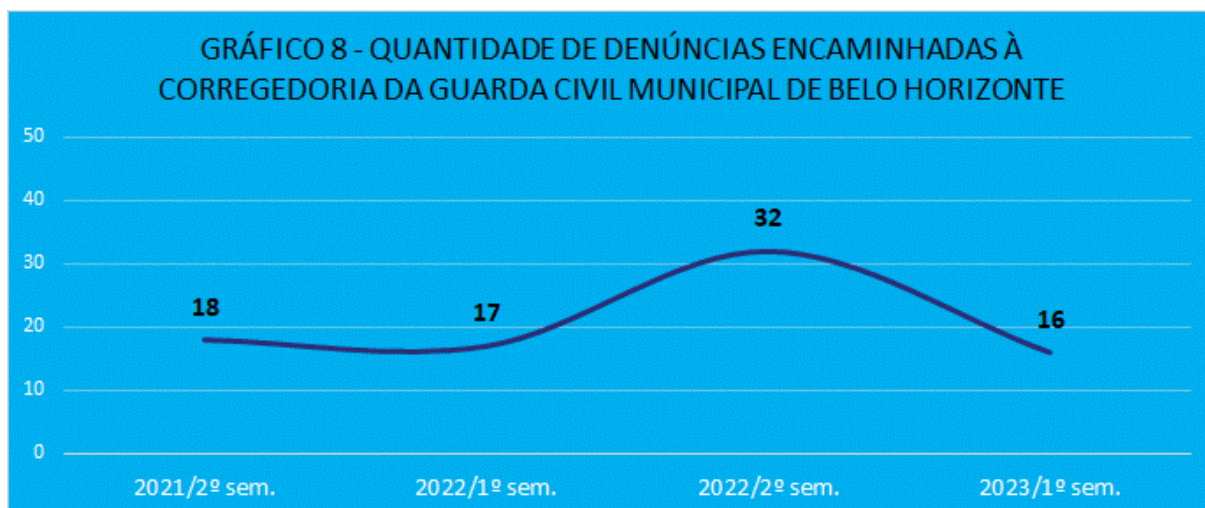




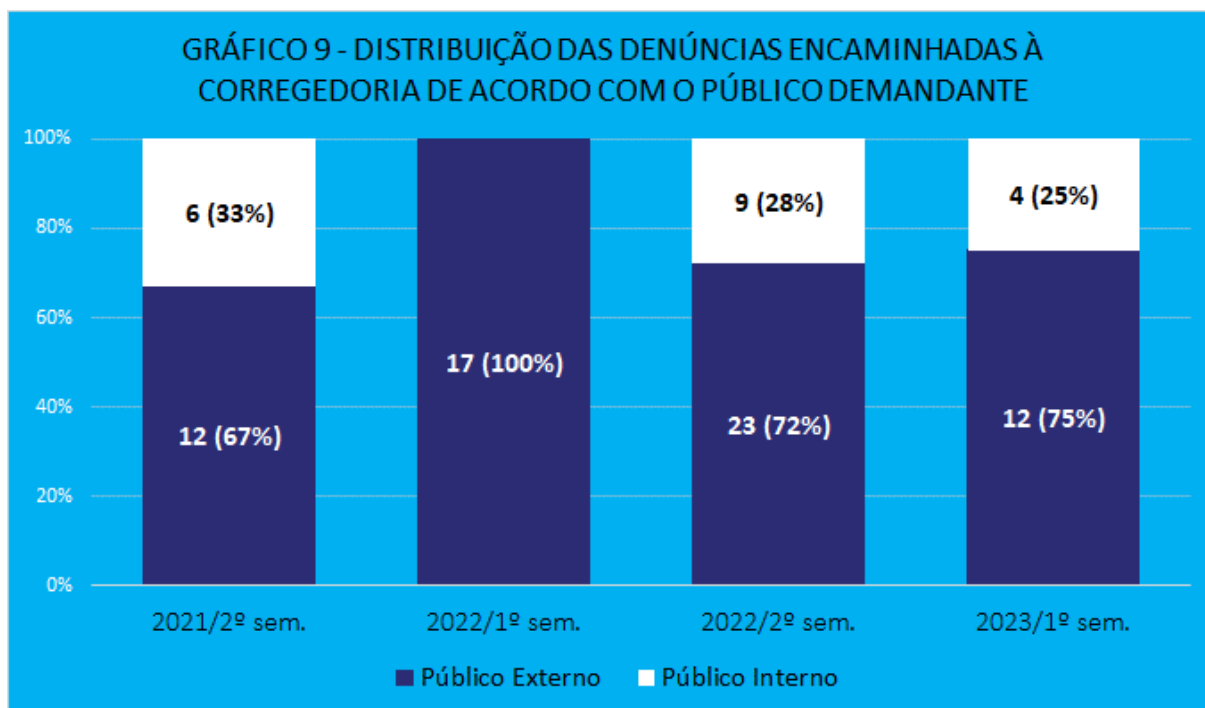
MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS

Dos diferentes tipos de demandas recebidas, as denúncias são todas encaminhadas pela Ouvidoria à Corregedoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (CGCMBH). Trata-se da unidade interna responsável por conduzir investigações sobre desvio de conduta ou qualquer outra irregularidade envolvendo os agentes da Guarda Civil Municipal.

Passando aos dados estatísticos, a quantidade de denúncias reportadas à Ouvidoria e que, por consequência, devem ser encaminhadas à Corregedoria variou de 16 a 32 casos por semestre, isso quando se considera a série histórica iniciada na segunda metade de 2021 (GRÁFICO 8). Enquanto se registrou o maior valor no segundo semestre de 2022, o menor ocorreu no primeiro semestre de 2023, tendo contabilizado 16 denúncias.



As demandas chegam à Ouvidoria da GCMBH por meio do público externo, ou seja, realizadas pelos cidadãos, ou do interno, de forma que os próprios agentes da Guarda Civil Municipal são os demandantes. No primeiro semestre desse ano, três em cada quatro denúncias encaminhadas à Corregedoria partiram do público externo (GRÁFICO 9). Esse padrão tem sido recorrente ao longo da série histórica, cuja maior participação do público demandante em relação às denúncias é dos cidadãos.



PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS

Para apurar as possíveis irregularidades, desvios de conduta e violações das normas internas e da legislação pelos agentes da Guarda Civil Municipal, a Corregedoria faz uso de procedimentos administrativos. Enquanto alguns deles possuem caráter preliminar, outros são mais complexos e garantem o direito à ampla defesa e ao contraditório.

Discorrendo um pouco sobre os procedimentos administrativos, o mais simples é a Apuração Sumária, o qual consiste em uma simples averiguação voltada a verificar a disponibilidade de informações mínimas para que se dê prosseguimento às investigações. Aumenta-se a complexidade quando se considera as Sindicâncias Investigativas e as Sindicâncias Administrativas,

utilizadas para investigar alegações que possam vir a configurar algum tipo de infração disciplinar. A diferença entre elas é que a investigativa é aplicada quando não se tem indícios de autoria dos fatos e, a administrativa, quando existe a especificação do sindicado. Por fim, os Procedimentos Administrativos Disciplinares (PAD) são instrumentos de investigação que possuem como objetivo elucidar com base em elementos claros que possibilitem assegurar a ocorrência ou não dos fatos ou denúncias representadas

Ao longo dos semestres, a instauração de Sindicâncias Administrativas variou de 9 a 13 procedimentos (TABELA 3). Exclusivamente no primeiro semestre de 2023, duas denúncias foram juntadas a processos que já se encontram em andamento e outros três procedimentos não foram instaurados, ou seja, não havia elementos suficientes para se iniciar um procedimento disciplinar. Já ao longo de toda a série histórica analisada, um único Procedimento Administrativo Disciplinar foi instaurado, isso no segundo semestre de 2021.

TABELA 3 - QUANTITATIVO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS PELA CORREGEDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

Procedimento	2021/2º Sem.	2022/1º sem.	2022/2º sem.	2023/1º sem.	Total
Apuração Sumária	4	3	2	-	9
Sindicância Administrativa	11	9	13	11	44
Sindicância Investigativa	-	-	1	-	1
Procedimento Administrativo Disciplinar	1	-	-	-	1
Juntado	1	4	6	2	13
Não instaurado	1	1	10	3	15
Total	18	17	32	16	83

SITUAÇÃO DAS DENÚNCIAS

Ao receber uma denúncia da Ouvidoria, a Corregedoria da Guarda Civil Municipal demanda um tempo para realizar as diligências necessárias para se comprovar ou não os fatos relatados. Como visto na seção anterior, os procedimentos desenvolvidos variam desde os mais ágeis até os mais complexos. Com isso se torna muito instável o prazo necessário para se finalizar uma denúncia.

Classificando as denúncias nas categorias “em andamento” e “finalizadas”, a TABELA 4 mostra que das 16 denúncias encaminhadas no primeiro semestre de 2023, três já foram finalizadas. Das 18 denúncias enviadas no 2º semestre de 2021 –que foi o primeiro período analisado–, somente uma ainda se encontra em andamento. Cabe mencionar o fato de que, levando-se em conta toda a série histórica, que se inicia no 2º semestre de 2021, existem 43 denúncias finalizadas e 40 em andamento. Devido às particularidades de cada denúncia, juntamente com o respectivo processo apuratório, o tempo de finalização das denúncias enviadas à Corregedoria, pela Ouvidoria, é variado, chegando até mesmo a dois anos, como consta na TABELA 4.

TABELA 4 - SITUAÇÃO DAS DENÚNCIAS ENCAMINHADAS À CORREGEDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE DE ACORDO COM O SEMESTRE

Procedimento	Em andamento	Finalizadas	Total
2021/2º sem.	1	17	18
2022/1º sem.	6	11	17
2022/2º sem.	20	12	32
2023/1º sem.	13	3	16
Total	40	43	83

A saber, a atualização sobre o andamento das denúncias encaminhadas à Corregedoria da Guarda Civil Municipal é realizada trimestralmente.

MEDIDAS ADOTADAS PELA CORREGEDORIA

Após finalizar todos os procedimentos de investigação necessários, a Corregedoria da GCMBH estipula as medidas necessárias para com os agentes da Guarda Civil Municipal envolvidos, caso seja comprovada a existência dos fatos denunciados. Frisa-se que todos os fatos investigados pelo órgão corregedor abrangem somente o aspecto disciplinar, uma vez que os episódios que caracterizam crimes são encaminhados aos órgãos da justiça competentes.

Desde o segundo semestre de 2021, a Corregedoria da GCMBH aplicou sete medidas disciplinares e realizou uma orientação pedagógica (TABELA 5). A maior parte das decisões foi de arquivamento dos casos e, ainda, houve duas absolvições dos profissionais envolvidos. Cabe considerar que nos dois últimos semestres não se teve nenhuma aplicação de sanção a agentes da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.

TABELA 5 - QUANTITATIVO DE DECISÕES EXPEDIDAS PELA CORREGEDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE POR SEMESTRE

Procedimento	2021/2º Sem.	2022/1º sem.	2022/2º sem.	2023/1º sem.	Total
Absolvição	2	-	-	-	2
Arquivamento	10	8	12	3	33
Aplicação de medidas disciplinares	5	2	-	-	7
Orientação pedagógica	-	1	-	-	1
Total	17	11	12	3	43



OUVIDORIA PROATIVA

Além de receber manifestações, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte desenvolve atividades voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados e ao fortalecimento da relação entre a instituição e a população. Afinal, o Decreto Municipal nº 16.786/2017 estabelece que cabe ao órgão propiciar ações de avaliação, aprimoramento e qualificação junto aos profissionais da GCMBH.

Ao desenvolver atividades proativas, a Ouvidoria se posiciona como uma parceira ativa na busca pela excelência na atuação de toda a Secretaria de Segurança e Prevenção, visando contribuir para uma prestação de serviços públicos transparente, responsável e eficaz. Assim, quando se identifica oportunidades de aperfeiçoamento por meio da cultura de ouvir os cidadãos e o público interno, a OGCMBH deixa de ser somente reativa e se torna propulsora de um processo de melhoria contínua.

Adiante, encontram-se as atividades que possuem caráter proativo e que foram desenvolvidas, no primeiro semestre de 2023, com a participação da Ouvidoria.

Apresentação do Relatório de Atividades de 2022 da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

No início de 2023, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte finalizou o seu Relatório de Atividades de 2022, em consonância com o princípio da transparência na gestão pública. A publicação traz um panorama das demandas recebidas durante o ano, explorando aspectos como tipologia das manifestações, região de ocorrência, setores envolvidos, entre outros.

1º SEMINÁRIO

**OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL
NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS
DA POPULAÇÃO EM 2022**

OBJETIVOS

- + Apresentar o relatório da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte referente ao atendimento das demandas enviadas pela população (reclamações, solicitações, notificações, elogios, informações e sugestões) ao longo de 2022.
- + Trocar experiências com os integrantes de outras corporações sobre o tema.

COORDENADOR

- + José Francisco da Silva
Ouvidor da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

Informações

Data: 17/4, segunda-feira

Horário: 14h às 17h

Local: Sede da Prefeitura de Belo Horizonte
Sala 02 - Avenida Afonso Pena, 1.212 - Centro



Após ter os dados estruturados sobre o trabalho da Ouvidoria em mãos, o próximo passo foi levá-los ao conhecimento dos diferentes atores envolvidos no processo operacional de correição. Esses espaços abertos de diálogo e interlocução, além de informar os participantes sobre as atividades da OGCMBH, possibilita estabelecer ações concretas que favorecem o aprimoramento dos serviços públicos desenvolvidos.

Em 28 de fevereiro, houve a apresentação ao público interno da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção, cuja participação envolveu representantes de diferentes setores que interagem com a Ouvidoria. Entre os presentes, estiveram Genilson Ribeiro Zeferino (Secretário Municipal de Segurança e Prevenção), Rodrigo Sérgio Prates (Secretário Municipal Adjunto de

Segurança e Prevenção), Júlio César Freitas (Comandante da GCMBH), Nedson Moreira Gonçalves (Subcomandante da GCMBH), José Oliveira Luz (Corregedor da GCMBH), Lidiane Ferraz de Brito Drumond (Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças da SMSP), Flávio Costa Cunha (Departamento de Controle e Relações Institucionais).

Em 17 de abril, o relatório foi apresentado para um público ampliado. Além da grande parte dos participantes do primeiro encontro, contou com o envolvimento do público externo, no qual constam representantes de diversos órgãos que desenvolvem atividades afeitas à Ouvidoria. Participaram do evento: Ângelo Alexandre Marzano (Promotor de Justiça da área do Controle Externo da Atividade Policial), Gustavo Costa Nassif (Subcontrolador de Ouvidoria), Irmã Cristina (Membro da Coordenação Colegiada da Pastoral Nacional do Povo de Rua), Luís Flávio Saporì (Coordenador do Centro de Estudos e Pesquisa em Segurança Pública da PUC-Minas), Robson Sávio Reis Souza (Presidente do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos de Minas Gerais), Bruno Rafael de Almeida Oliveira (Chefe de Gabinete da SMSP), Stella Deusa Pegado Araújo (Diretora de Saúde do Trabalhador da SMSP), Márcia Cristina Alves (Diretora de Prevenção à Criminalidade da SMSP), Lincoln Ignácio Pereira (Coordenador do Núcleo de Ensino e Pesquisa da SMSP), Nelson Nunes Martins (Assessor de Comunicação da SMSP).

Curso de Normas Internacionais de Direitos Humanos, aplicadas às Forças Policiais e de Segurança

Entre os dias 10 de março e 2 de abril, ocorreu o “Curso de Normas Internacionais de Direitos Humanos aplicado às forças de segurança” oferecido pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV). Cerca de 50 agentes da

AULA INAUGURAL

CURSO DE NORMAS INTERNACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS APLICADO AS FORÇAS DE SEGURANÇA

OBJETIVO

+ Apresentar aos agentes da Guarda Civil de Belo Horizonte e convidados, o campo de atuação do Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), e as características do Curso de Normas Internacionais e Direitos Humanos ofertado para forças policiais.

PALESTRANTE

+ **Virgínia Canedo**
Chefe do Programa com Forças Policiais e de segurança da CICV

Data: 10/03/2023

Horários: 10h às 12h

link para Participação:

<https://meet.google.com/ffj-vabr-sag?pli=1>

Logos: GUARDA CIVIL MUNICIPAL, SEGURANÇA E PREVENÇÃO, PREFEITURA BELO HORIZONTE, TRABALHANDO POR UMA CIDADE MELHOR

Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte, tendo passado por seleção prévia, participaram do curso de 60 horas/aula, distribuídos em cinco módulos formativos: 1) Comitê Internacional da Cruz Vermelha: mandato, missão e trabalho; 2) Arcabouço Jurídico; 3) Funções e Responsabilidades da Aplicação da Lei; 4) Poderes da Aplicação da Lei; e 5) Comando, Controle e Responsabilização

A aula de abertura foi realizada em 10 de março pela Dra. Virgínia Canedo, Chefe do Programa com Forças Policiais e de Segurança da CICV, tendo sido feita de forma remota e exibida na sala de reuniões da sede da Prefeitura de Belo Horizonte.

A atividade capacitou os agentes da Guarda Civil Municipal sobre as normas internacionais de direitos humanos aplicadas à função policial refletidas nas funções, responsabilidades e poderes de aplicação da lei. Ainda, abordou aspectos relacionados ao comando, controle e responsabilização.

Curso de capacitação: Atuação da Guarda Civil Municipal perante os grupos vulneráveis e minorias

Em 29 de março, 100 agentes da Guarda Civil Municipal finalizaram o Curso “Atuação da Guarda Civil Municipal perante os grupos vulneráveis minorias”. Fruto de uma parceria entre a Ouvidoria da GCMBH e o Núcleo de Ensino e Pesquisa da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção de Belo Horizonte, a capacitação teve como objetivo aperfeiçoar a atuação dos agentes da Guarda Civil Municipal para lidarem com situações de racismo, oferecerem atendimento humanizado à população indígena e conscientizá-los sobre a LGBTfobia.

A carga horária foi de 80 horas/aula, realizada de forma presencial e distribuída em cinco módulos formativos:

Módulo 1 (20 h/a) – O papel das Guardas Municipais e a prática da cidadania

Módulo 2 (16 h/a) – Direitos e cidadania da população LGBTQIA+

Módulo 3 (12 h/a) – Povos indígenas e direitos de cidadania

Módulo 4 (16 h/a) – Racismo estrutural e a Juventude Negra

Módulo 5 (16 h/a) – População em situação de rua

É importante frisar que essa atividade de capacitação dos agentes da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte somente se tornou viável devido ao direcionamento de emendas parlamentares das vereadoras Macaé Evaristo e Duda Salabert, da Câmara Municipal de Belo Horizonte.

Participação no evento Ouvidoria Itinerante - Especial Rede Ouvir

Em 14 de junho, de 9h às 17h, na Praça da Estação, ocorreu a ação “Ouvidoria Itinerante - Especial Rede Ouvir”, promovida pela Subcontroladoria de Ouvidoria (SUOUVI) da Prefeitura de Belo Horizonte, em parceria com a Rede Mineira de Ouvidorias – Rede Ouvir. O objetivo do evento foi o de proporcionar a interação entre diversas Ouvidorias e os cidadãos belo-horizontinos por meio da escuta e registro das manifestações. Todas as atividades de atendimento ao

público foram desenvolvidas de forma presencial, possibilitando prestar ao público os esclarecimentos necessários sobre as atribuições das Ouvidorias. Ressalta-se também que, a partir desse evento, a Ouvidoria da GCMBH foi habilitada a fazer o registro de suas próprias manifestações.

O evento reuniu mais de 20 Ouvidorias do Estado de Minas Gerais e promoveu, por meio da Subcontroladoria de Transparência e Prevenção da Corrupção, rodas de conversa para abordar sobre controle social e como exercê-lo. Além de apresentar o Sistema de Integridade Pública Municipal e seus principais projetos e ações. A Ouvidoria da GCMBH promoveu o trabalho realizado, dialogou com outras Ouvidorias e buscou se aproximar, ainda mais, dos cidadãos.



PARA OUVIR MELHOR

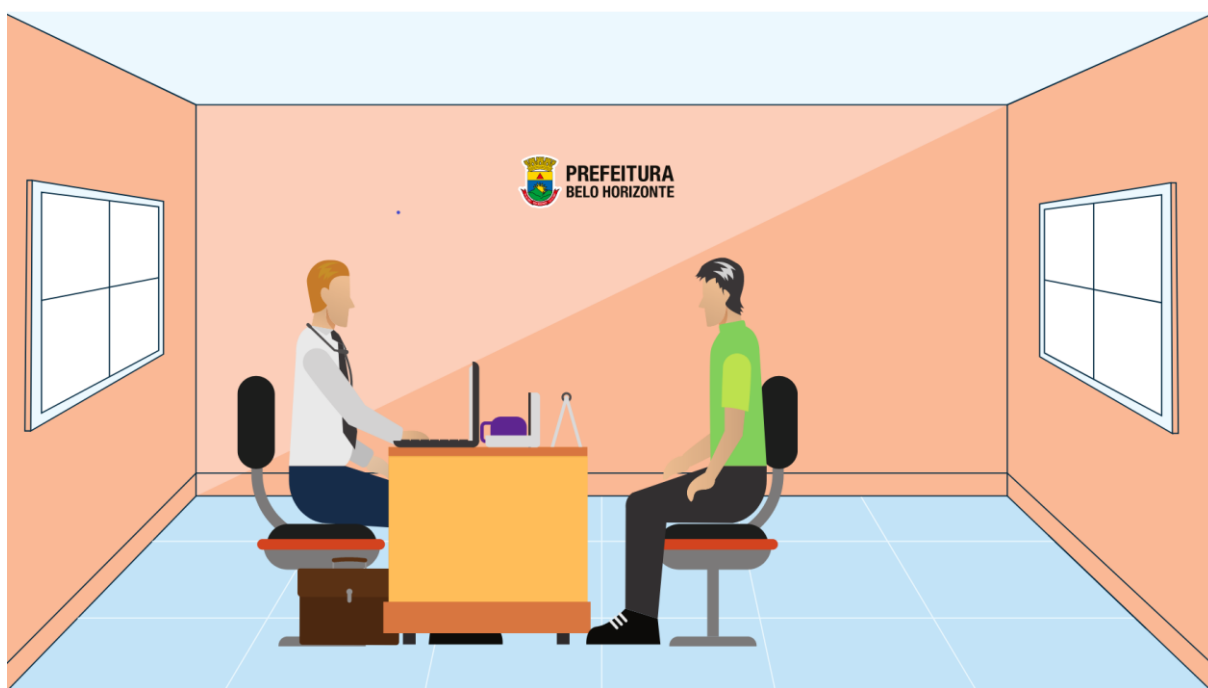
Com o olhar voltado ao futuro próximo, esta seção vem elencar as estratégias discutidas pela equipe técnica que visam ao aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte. As propostas refletem o compromisso em fortalecer a prestação dos serviços públicos, buscando proporcionar melhor contato com o público e maior alcance das ações desenvolvidas.

As demandas partiram, sobretudo, de reuniões periódicas desenvolvidas pela equipe técnica do órgão e de momentos formais de contato com outros setores da Secretaria de Segurança e Prevenção e com o público externo, de forma geral. O que segue adiante são estratégias consensuais de como se vislumbra elevar a atuação do Ouvidoria a patamares mais qualificados. Claro, considerando que essa busca por aprimoramento não é somente uma meta, mas, sim, uma jornada em direção a uma atuação de excelência.

Ressalta-se que, internamente, a equipe da OGCMBH se reúne para discutir as demandas recebidas, avaliar as atividades realizadas e buscar meios para aprimorar os serviços prestados. Junte-se a isso, as sugestões vindas do público externo. Como resultado, seguem, adiante, as estratégias estabelecidas.

Disponibilização de sala privativa para atendimento aos demandantes

Visando qualificar ainda mais o processo de interação entre a Ouvidoria e o público atendido, almeja-se contar com uma sala privativa para atender os demandantes. A necessidade de se contar com um espaço acolhedor busca garantir confidencialidade e privacidade às pessoas que buscam o órgão para compartilhar as suas sugestões, reclamações ou denúncias sobre agentes da Guarda Civil Municipal.



Para isso, é necessário a disponibilização de uma sala, a qual deve ser alocada exclusivamente para essa finalidade, e o fornecimento da infraestrutura adequada, como móveis (mesa, cadeiras) e equipamentos (computadores, impressoras). Além disso, demanda-se a contratação de estagiários de nível superior nas áreas de Direito, Serviço Social ou Psicologia para, sob supervisão de um servidor da Ouvidoria, realizar os atendimentos.

Inserção dos relatórios de atividades nos cursos de formação e treinamento dos agentes da Guarda Civil Municipal

Agora que os relatórios periódicos passaram a serem desenvolvidos de forma sistemática pela Ouvidoria, a expectativa é que essas publicações cheguem ao público diretamente abrangido nas demandas: os agentes da Guarda



Civil Municipal de Belo Horizonte. Uma estratégia é a inserção, pelos setores de formação e capacitação, dos relatórios da Ouvidoria como referência bibliográfica a ser adotada tanto na formação quanto nas atividades de capacitação desenvolvidas.

Muitas possibilidades de aprimoramento dos serviços públicos prestados pelos agentes Guarda Civil Municipal existem ao se utilizar esses relatórios nas atividades formativas. Isso pode aumentar a conscientização dos agentes sobre as demandas e as expectativas da comunidade, realçando as sugestões, reclamações e denúncias apresentadas. Com base no conhecimento de casos de condutas inadequadas, possibilita reforçar a importância da ética e respeito aos direitos humanos. Os relatórios podem ser usados em discussões durante os treinamentos, promovendo um entendimento mais amplo das situações que a Guarda Municipal atua. Ainda, podem trazer exemplos de sucesso e boas práticas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresentou aos cidadãos de Belo Horizonte e aos membros da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção o trabalho realizado pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal no primeiro semestre de 2023. É uma mostra de que, além de receber as manifestações dos públicos interno e externo, o órgão cumpre o princípio da transparência na gestão pública e faz uso do conhecimento obtido com base nas demandas registradas para propor ações de melhoria dos serviços prestados.

A Ouvidoria buscou esclarecer todas as manifestações recebidas, informando os demandantes sobre os procedimentos, porventura, realizados. Cabe ressaltar o aprimoramento institucional em monitorar as demandas recebidas, as quais passaram a ser utilizadas para se buscar o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população belo-horizontina. Ao mesmo tempo, passou a ser utilizado até mesmo como um suporte à Guarda Municipal, ao se considerar o aumento de solicitações recebidas dos cidadãos.

É sabido que o processo de construção de uma cidade mais segura e harmoniosa requer o engajamento de todos: cidadãos e instituições públicas. Diante desse contexto, a Ouvidoria da GCMBH se propõe a ser uma incentivadora da participação ativa da população e da articulação entre os órgãos públicos envolvidos.



**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
1º SEMESTRE DE 2023**

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE