

RELATÓRIO

OUVIDORIA GCMBH

2025



**GUARDA CIVIL
MUNICIPAL**
BELO HORIZONTE

Segurança e
Prevenção



**BELO
HORIZONTE**
PREFEITURA DO POVO

AQUI O TRABALHO NÃO PARA

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte



ouvidoriagmbh@pbh.gov.br



Rua dos Carijós, 126 – 13º
andar, Centro- BH/MG



(31) 3246-0039

Álvaro Damião – Prefeito

Márcio Lobato Rodrigues –
Secretário Municipal de Segurança
e Prevenção

Rodrigo Sérgio Prates – Secretário
Adjunto de Segurança e Prevenção

Mirelle Cristina Leite de Magalhães
Barbalho – Ouvidora da Guarda
Civil Municipal de Belo Horizonte

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

Felipe Peixoto de Carvalho –
Assistente de Apoio Administrativo

Sumário

Apresentação	2
Introdução.....	3
Manifestações	4
Análise das manifestações	5
Análise comparativa por meses	5
Formas de registro das manifestações	6
Tipos de Registro de Manifestações:	6
Representatividade da origem das manifestações	7
Manifestações externa	7
Manifestações interna	8
Manifestações por categorias	8
Denúncia	9
Elogio	9
Informação	10
Reclamação	10
Solicitação	10
Sugestão	11
Análise geral das manifestações por categoria	11
Temas mais demandados	12
Fluxo de atendimento e resolução de demandas.....	14
Envolvimento por setores	14
Ouvidoria da GCMBH	15
Setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção	15
Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte	16
Corregedoria da GCMBH	17
Manifestações por regionais administrativas	20
Regional Nordeste	20
Regional Barreiro	21
Regional Centro-Sul	21
Regional Leste	22
Regional Noroeste	23
Regional Norte	24
Regional Oeste	25
Regional Pampulha	25
Regional Venda Nova	26
Regional Hipercentro	28
Considerações Finais	29

Apresentação

É com elevado senso de responsabilidade institucional que apresentamos o Panorama das Manifestações 2022–2025 da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.

A participação da sociedade constitui pilar essencial da administração pública democrática. As manifestações registradas por meio de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, pedidos de informação e elogios representam legítimos instrumentos de controle social e de aperfeiçoamento da gestão. Garantir canais acessíveis, transparentes e eficazes para acolher essas manifestações é dever do Poder Público e compromisso permanente desta Ouvidoria institucional.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria consolidou-se como instância estratégica de escuta qualificada, mediação institucional e promoção da melhoria contínua dos serviços prestados. Mais do que recepcionar e encaminhar demandas, este órgão tem atuado de forma técnica, preventiva e orientadora, transformando as informações recebidas em subsídios relevantes para a tomada de decisão, o fortalecimento da governança e o aprimoramento dos mecanismos de controle interno.

O presente Panorama evidencia não apenas a evolução quantitativa das manifestações, mas também o amadurecimento dos fluxos de tratamento, a integração entre Ouvidoria, Corregedoria e demais setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção, bem como o fortalecimento da cultura de integridade e responsabilidade administrativa no âmbito da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.

Instituída pela Lei nº 8.486/2003, a Ouvidoria da GCMBH reafirma, por meio deste documento, seu compromisso com a transparência, a legalidade, a ética e o respeito ao cidadão. A escuta ativa da sociedade é instrumento indispensável para o aperfeiçoamento do policiamento preventivo comunitário e para a construção de políticas públicas de segurança cada vez mais eficientes e alinhadas ao interesse coletivo.

Que este relatório sirva não apenas como prestação de contas, mas como instrumento de reflexão e fortalecimento do diálogo institucional, contribuindo para a consolidação de uma cidade mais justa, democrática e segura.

Cordialmente,

Mirelle Cristina Leite de Magalhães Barbalho

Ouvidora da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

Introdução

A Ouvidoria pública constitui instrumento essencial de participação social e fortalecimento da democracia, funcionando como canal direto de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio dela, a sociedade pode registrar manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços prestados, acompanhar o tratamento das demandas e contribuir ativamente para o aprimoramento da gestão pública e da governança institucional.

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, § 3º, estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, assegurando mecanismos que viabilizem o controle social. Nesse contexto, a criação de canais estruturados de comunicação institucional representa medida fundamental para garantir transparência, acesso à informação, responsabilização e melhoria contínua dos serviços públicos.

No âmbito do Município de Belo Horizonte, o Decreto nº 16.786/2017 instituiu a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal (OGCMBH), definindo suas competências e atribuições, dentre as quais se destaca o acompanhamento e o controle das atividades desenvolvidas pela Corporação. A OGCMBH atua como instância de escuta qualificada, promovendo a mediação entre a população, a Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (GCMBH), a Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP) e a sociedade civil organizada.

Por meio do recebimento de elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e pedidos de informação, a Ouvidoria possibilita que o cidadão participe ativamente do processo de avaliação e aperfeiçoamento das ações institucionais. As análises técnicas decorrentes dessas manifestações constituem importante ferramenta de gestão, permitindo identificar padrões, mapear demandas recorrentes, avaliar a percepção social sobre os serviços prestados e subsidiar decisões estratégicas.

O presente Panorama das Manifestações 2022–2025 tem como objetivo apresentar análise consolidada das manifestações registradas no período, evidenciando tendências, evolução quantitativa e qualitativa das demandas, bem como os desdobramentos institucionais decorrentes. O documento busca oferecer visão ampliada sobre a participação social no âmbito da segurança pública municipal, contribuindo para o fortalecimento da transparência, do controle interno e da melhoria contínua das políticas públicas desenvolvidas pela GCMBH e pela Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção.

Manifestações

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) tem como missão zelar pela qualidade dos serviços prestados à comunidade, acolhendo, analisando e respondendo às manifestações da população relacionadas à segurança pública municipal, com imparcialidade, agilidade e transparência.

As manifestações dos cidadãos são recebidas por diversos canais, especialmente pelo sistema BH Digital, telefone, atendimento presencial e e-mail. Também são monitorados, de forma ativa, jornais e mídias sociais, a fim de identificar demandas que requeiram atuação da Ouvidoria.

O registro das manifestações ocorre por meio do sistema BH Digital, presencialmente nos postos de atendimento da Prefeitura de Belo Horizonte ou via internet, pela plataforma GOV.BR. Após o registro, a manifestação é encaminhada à Subcontroladoria de Ouvidoria (SUOUVI), responsável pela análise e distribuição conforme a competência.

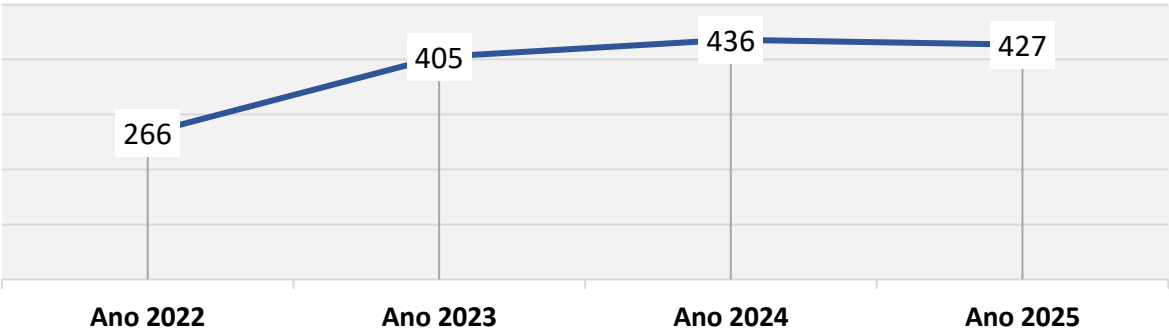
As manifestações de competência da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP) são direcionadas à OGCMBH, que realiza a análise do conteúdo e o encaminhamento ao setor interno responsável pela resposta. Concluída a manifestação, a resposta é enviada à SUOUVI, que finaliza o atendimento e retorna ao munícipe. Nos casos de divergência quanto à competência, a manifestação é devolvida à SUOUVI com a devida orientação. A equipe da OGCMBH analisa e categoriza as manifestações utilizando os seguintes critérios:

- **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, embora necessários, deixaram de ser realizados pela GCMBH ou referentes às condições de trabalho dos servidores.
- **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:** trata-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 OGCMBH e SMSP, e são devolvidas à Subcontroladoria de Ouvidoria (SUOUVI), que é o órgão responsável pela distribuição das manifestações entre as diferentes pastas da PBH, com sugestão de redirecionamento à outra Secretaria.

Análise das manifestações

A análise dos dados revela um crescimento consistente na participação dos cidadãos. Em 2022, foram registradas 266 manifestações, número significativamente inferior aos anos subsequentes, que apresentaram volumes superiores a 400 registros. Esse avanço indica maior reconhecimento da Ouvidoria como espaço legítimo de diálogo entre a administração pública e a população.

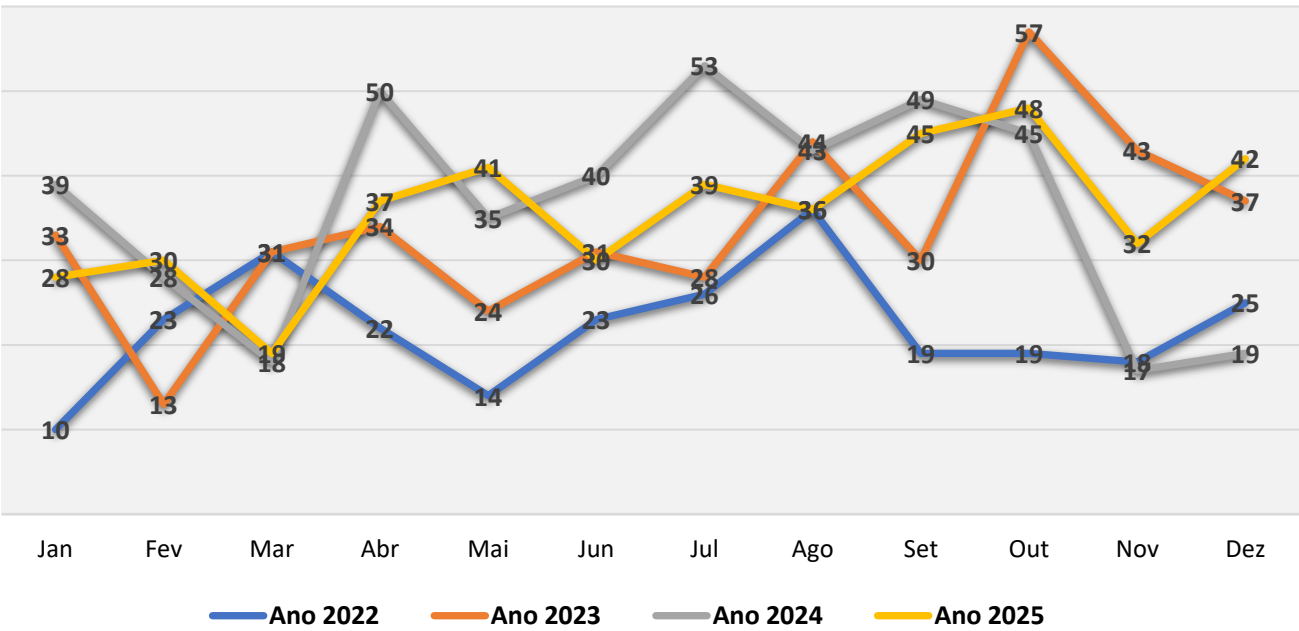
GRÁFICO 1 - DEMANDAS POR ANO



Análise comparativa por meses

Verifica-se, a partir da análise mensal, que a participação dos cidadãos não segue um padrão previsível, apresentando oscilações ao longo do período analisado. Essas variações podem ser atribuídas a fatores diversos, como demandas pontuais, acontecimentos de maior repercussão e ações promovidas pela Administração Pública.

GRÁFICO 2 -EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS



Formas de registro das manifestações

Quando um cidadão realiza o registro de sua manifestação junto a esta ouvidoria, ele pode optar por se identificar ou realizar a sua manifestação de forma anônima, seja pelo sistema da PBH, pessoalmente, telefone, e-mail ou qualquer outro meio no qual seja possível chegar ao conhecimento desta ouvidoria.

Tipos de Registro de Manifestações:

1. Manifestações Anônimas:

- O cidadão realiza sua manifestação sem efetuar seu cadastro/login no sistema da prefeitura ou sem prestar qualquer informação pessoal através de outro canal. Isso torna impossível a identificação e o contato com o solicitante.

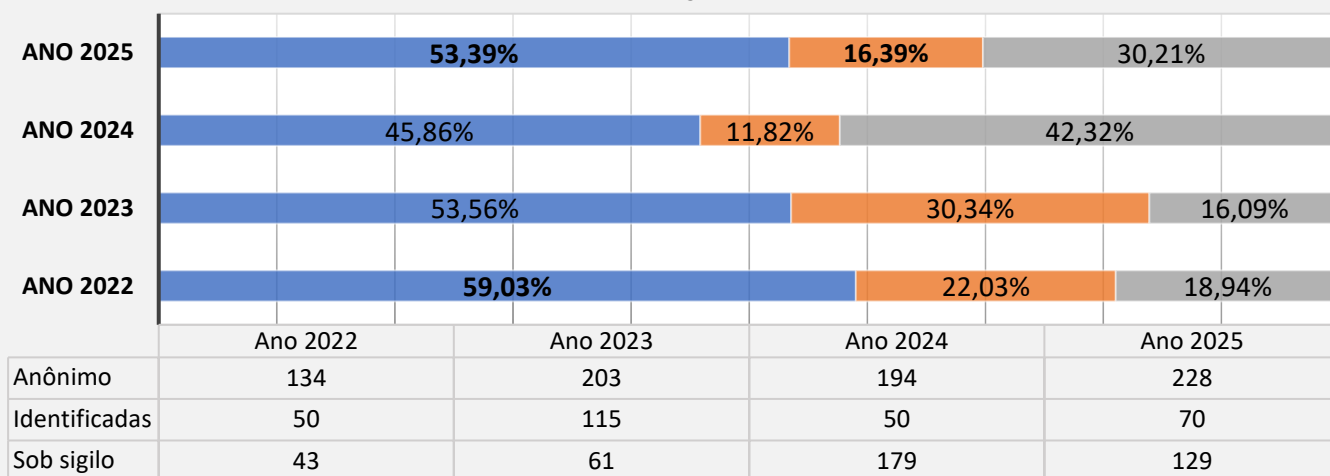
2. Manifestações Sob Sigilo:

- A pessoa realiza seu cadastro/login no sistema GOV.BR e, em seguida, efetua sua manifestação. Nesta situação, é possível solicitar a quebra do sigilo para realizar contato com o cidadão, seja para complementação da manifestação ou para encaminhamento a outros setores. Ou quando presencialmente, e-mail ou telefone, solicita que os seus dados não sejam lançados no sistema, ou em qualquer base de dados que possa chegar a sua identificação pelos demandados.

3. Manifestações Identificadas:

- O cidadão pode realizar sua manifestação por qualquer um dos canais, fornecendo informações de identificação no próprio corpo da manifestação, como nome e endereço de e-mail. Neste caso, não é necessário quebrar o sigilo para entrar em contato com o munícipe, pois ele já forneceu de forma expressa os seus dados juntamente com a manifestação.

GRÁFICO 3 - IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE



O gráfico demonstra que o anonimato se mantém, ao longo de todos os anos analisados, como a principal opção escolhida pelos cidadãos para o registro de suas manifestações. Esse comportamento indica a importância da preservação da identidade como fator de estímulo à participação social, especialmente em temas sensíveis relacionados à segurança pública.

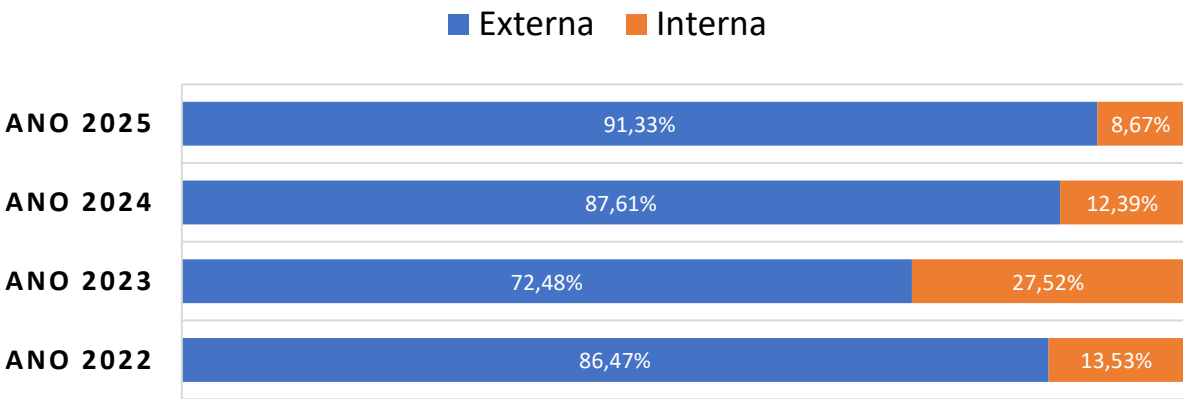
As manifestações registradas sob sigilo e identificadas apresentaram variações ao longo do período analisado. Nos anos de 2022 e 2023, as manifestações identificadas ocuparam a segunda posição em volume de registros, enquanto nos anos de 2024 e 2025 passaram a figurar em terceiro lugar, evidenciando uma alternância na preferência dos cidadãos quanto à forma de identificação.

Representatividade da origem das manifestações

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) referem-se a situações relacionadas às atividades da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (GCMBH) e podem ser apresentadas tanto pela população em geral quanto pelo público interno da Instituição. Nesse contexto, as manifestações são classificadas como externas, quando realizadas por cidadãos, e internas, quando formalizadas por servidores da GCMBH.

O quadro a seguir evidencia que o público externo foi o principal usuário dos canais disponibilizados pela Ouvidoria ao longo dos quatro anos analisados, demonstrando maior adesão da sociedade aos instrumentos de participação e controle social.

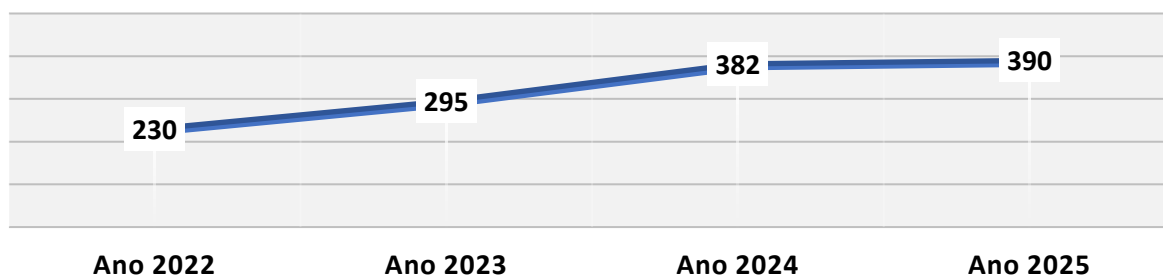
GRÁFICO 4 - ORIGEM DAS DEMANDAS



Manifestação externa

O gráfico das manifestações externas demonstra um crescimento contínuo da participação da população, refletindo o aumento da confiança da sociedade na Ouvidoria como canal legítimo de diálogo e na atuação da Guarda Civil Municipal na segurança pública municipal. Em 2022, foram registrados 230 atendimentos, número que apresentou crescimento progressivo nos anos seguintes, alcançando 390 manifestações em 2025.

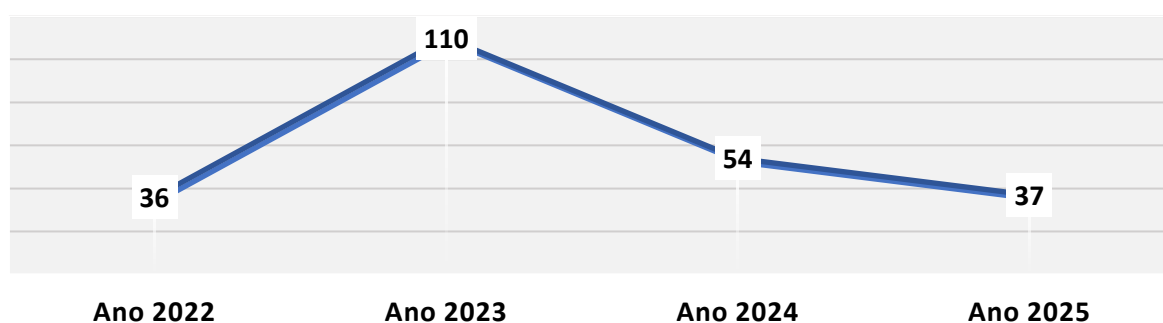
GRÁFICO 5 - EXTERNA



Manifestação interna

As manifestações realizadas pelo público interno apresentaram um crescimento mais expressivo no ano de 2023, quando comparadas aos demais períodos analisados. Ainda assim, os dados suscitam a necessidade de reflexão quanto ao nível de conhecimento dos servidores sobre o papel, as atribuições e os canais de atuação da Ouvidoria, indicando a importância de ações de sensibilização e divulgação institucional voltadas ao público interno.

GRÁFICO 6 - INTERNA



Manifestação por categoria

As manifestações registradas na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) são classificadas em categorias, conforme a natureza do relato apresentado pelo cidadão ou pelo público interno. Essa categorização possibilita a organização das demandas, o adequado encaminhamento aos setores competentes e a produção de análises qualificadas sobre a prestação dos serviços públicos.

As categorias contemplam elogios, denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e pedidos de informação, refletindo as diferentes formas de interação entre a sociedade e a Administração Pública. Cada uma dessas manifestações representa uma expressão legítima da participação social, permitindo à Ouvidoria identificar percepções, necessidades, expectativas e eventuais fragilidades nos serviços prestados.

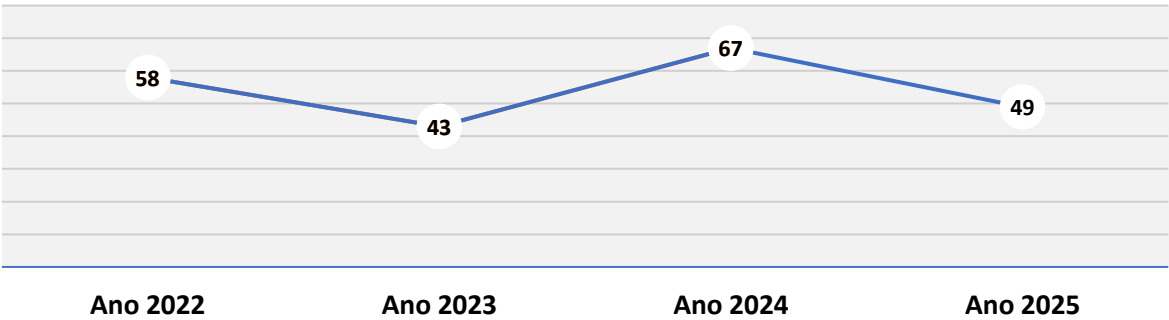
A classificação por categoria constitui instrumento fundamental para o monitoramento das atividades da Guarda Civil Municipal, subsidiando ações de aprimoramento da gestão, fortalecimento da

transparência e qualificação do atendimento à população. Nos tópicos a seguir, os dados consolidados por categoria serão apresentados de forma gráfica, possibilitando uma análise objetiva da distribuição e do comportamento das manifestações ao longo do período analisado.

Denúncia

Observa-se que as manifestações classificadas como denúncia apresentaram oscilações ao longo dos anos analisados. O menor volume de registros ocorreu em 2023, com 43 manifestações, enquanto o maior quantitativo foi registrado em 2024, totalizando 67 denúncias. Essa variação indica que o volume de denúncias pode estar relacionado a fatores pontuais, como acontecimentos específicos, maior visibilidade institucional ou ações de estímulo à utilização dos canais da Ouvidoria.

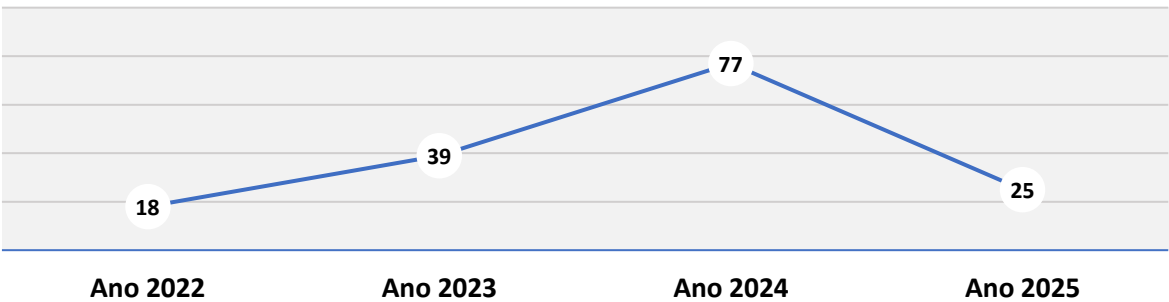
GRÁFICO 7 - DENÚNCIA



Elogio

As manifestações de elogio apresentaram uma trajetória de crescimento ao longo dos primeiros anos analisados, alcançando, em 2024, o maior número de registros da série histórica, com 77 manifestações. No entanto, em 2025, observou-se uma redução significativa nessa categoria, com o registro de 25 participações. Essa oscilação pode refletir mudanças no comportamento dos usuários quanto à formalização de reconhecimentos, sem prejuízo da importância dessa categoria como indicador da percepção positiva dos serviços prestados.

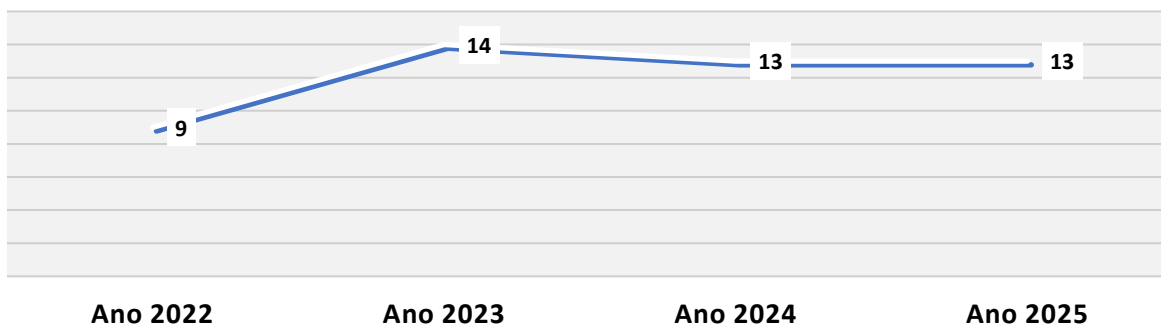
GRÁFICO 8 - ELOGIO



Informação

A participação social por meio de pedidos de informação manteve-se relativamente estável ao longo dos anos analisados, apresentando quantitativos semelhantes entre 2022 e 2025. Observa-se que essa categoria registra baixo volume de manifestações quando comparada às demais. Esse comportamento indica que os pedidos de informação representam uma parcela menor das demandas encaminhadas à Ouvidoria, possivelmente em razão da disponibilidade de informações por outros canais institucionais.

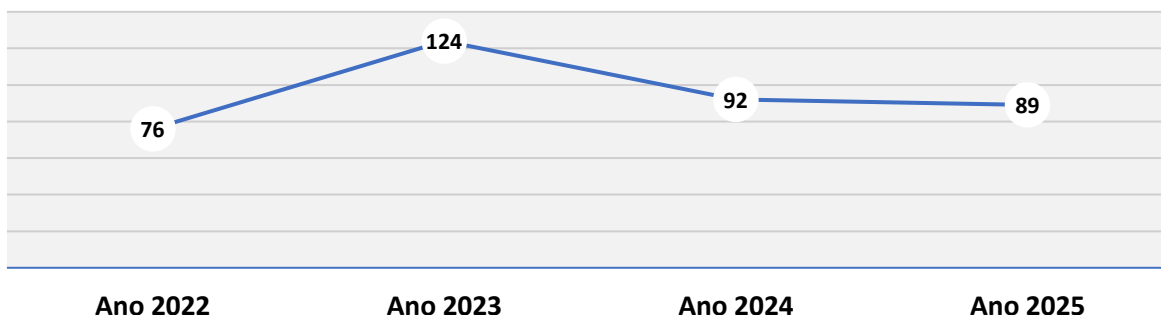
GRÁFICO 9 - INFORMAÇÃO



Reclamação

As manifestações classificadas como reclamação mantiveram-se em patamares elevados durante todo o período analisado, destacando-se como uma das categorias mais recorrentes. Em 2022, foram registrados 76 atendimentos, número que apresentou crescimento significativo em 2023, alcançando 124 manifestações. Nos anos seguintes, observou-se uma redução, com 92 registros em 2024 e 89 em 2025, ainda assim permanecendo em volume expressivo. Esses dados reforçam a relevância dessa categoria como instrumento de avaliação da prestação dos serviços públicos.

GRÁFICO 10 - RECLAMAÇÃO

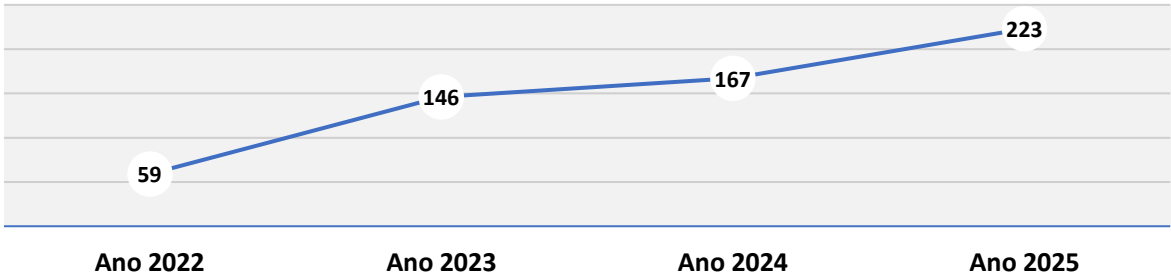


Solicitação

No que se refere às manifestações do tipo solicitação, observa-se uma evolução contínua do envolvimento da sociedade na busca por serviços relacionados à segurança pública municipal. Em 2022,

foram registradas 59 manifestações, número que apresentou crescimento acentuado em 2023, com 146 registros, seguido de nova elevação em 2024, totalizando 167 solicitações. Em 2025, a categoria alcançou 223 demandas, evidenciando o fortalecimento da Ouvidoria como canal de acesso aos serviços e de articulação entre a população e a Guarda Civil Municipal.

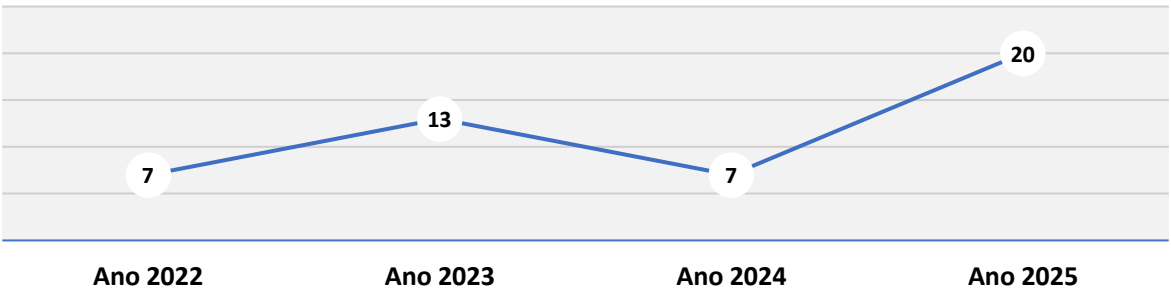
GRÁFICO 11 - SOLICITAÇÃO



Sugestão

As manifestações classificadas como sugestão apresentaram variações ao longo do período analisado, com volumes relativamente baixos quando comparados às demais categorias. Em 2022, foram registrados 7 atendimentos, número que aumentou em 2023, alcançando 13 manifestações. No entanto, em 2024, observou-se redução, com 7 registros, seguida de novo crescimento em 2025, quando a categoria atingiu 20 manifestações.

GRÁFICO 12 - SUGESTÃO



Análise geral das manifestações por categoria

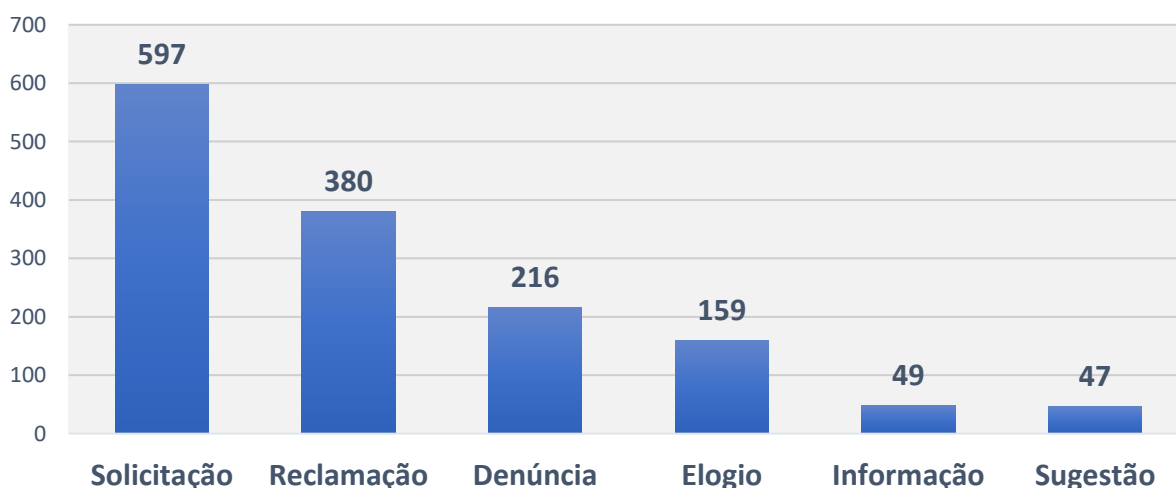
Ao analisar o conjunto das manifestações registradas no período de 2022 a 2025, observa-se um total de 1.448 demandas formalizadas junto à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte. A distribuição dessas manifestações por categoria evidencia o perfil das demandas apresentadas pelos cidadãos e pelo público interno, bem como as principais expectativas em relação à atuação da Guarda Civil Municipal e aos serviços de segurança pública municipal.

Destaca-se a predominância das manifestações classificadas como solicitação, indicando que a Ouvidoria tem sido amplamente utilizada como canal de acesso a serviços, informações operacionais e apoio institucional. Em seguida, as reclamações aparecem como a segunda categoria mais recorrente, refletindo a utilização da Ouvidoria como instrumento de avaliação e correção de falhas na prestação dos serviços públicos.

As denúncias também apresentam participação relevante no conjunto das manifestações, evidenciando o papel da Ouvidoria como espaço seguro para o relato de situações que demandam apuração e providências administrativas. Já os elogios demonstram o reconhecimento da população em relação a ações e atendimentos considerados positivos, constituindo importante indicador de percepção social.

Por fim, as categorias informação e sugestão, embora representem menor volume de registros, desempenham função estratégica ao contribuir para a transparência, o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento do diálogo entre a Administração Pública e a sociedade. A leitura gráfica a seguir permite visualizar de forma objetiva a distribuição dessas manifestações no período analisado.

**GRÁFICO 13 - TOTAL ACUMULADO POR CATEGORIA:
2022 À 2025**



Temas mais demandados

Com a finalidade de aprofundar a compreensão sobre as questões demandadas pela população, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) adota uma metodologia de análise e classificação dos temas conforme seu conteúdo.

Ao identificar os temas mais solicitados pelos cidadãos, podemos sugerir palestras, cursos e treinamentos, entre outras iniciativas. Isso resulta em uma prestação de serviços mais eficiente, atendendo melhor às necessidades da população.

Comparando os últimos quatro anos, encontramos alguns temas que são mais solicitados. Embora haja variação na ordem de apresentação, três temas estão sempre entre os cinco mais solicitados, sendo eles o Patrulhamento, Bons Serviços Prestados, e Multa de Trânsito.

A análise das manifestações por tema revela que a população está recebendo bem os serviços prestados pela GCMBH. Isso é evidenciado pelo notável interesse na atuação da corporação por meio de patrulhamentos e fiscalização de crimes ambientais, bem como pelo reconhecimento da qualidade dos serviços ofertados, refletido nas manifestações de bons serviços.

TABELA 1 - TEMAS MAIS ABORDADOS NAS DEMANDAS TRAMITADAS NA OUVIDORIA

2022		2023		2024		2025	
Multa de trânsito	26	Patrulhamento	71	Bom serviço prestado	77	Patrulhamento	93
Patrulhamento	23	Bom serviço prestado	38	Patrulhamento	64	Fiscalização Crime Ambiental	62
Fiscalização Crime Ambiental	19	Multa de trânsito	30	Fiscalização Crime Ambiental	58	Bons serviços prestados	25
Bom serviço prestado	18	Decisão judicial	24	Multa de trânsito	41	Olho vivo	19
Reclamação da prestação de serviço	13	Gestão do efetivo	21	Reclamação da prestação de serviço	25	Multa de trânsito	18

Fluxo de atendimento e resolução de demandas

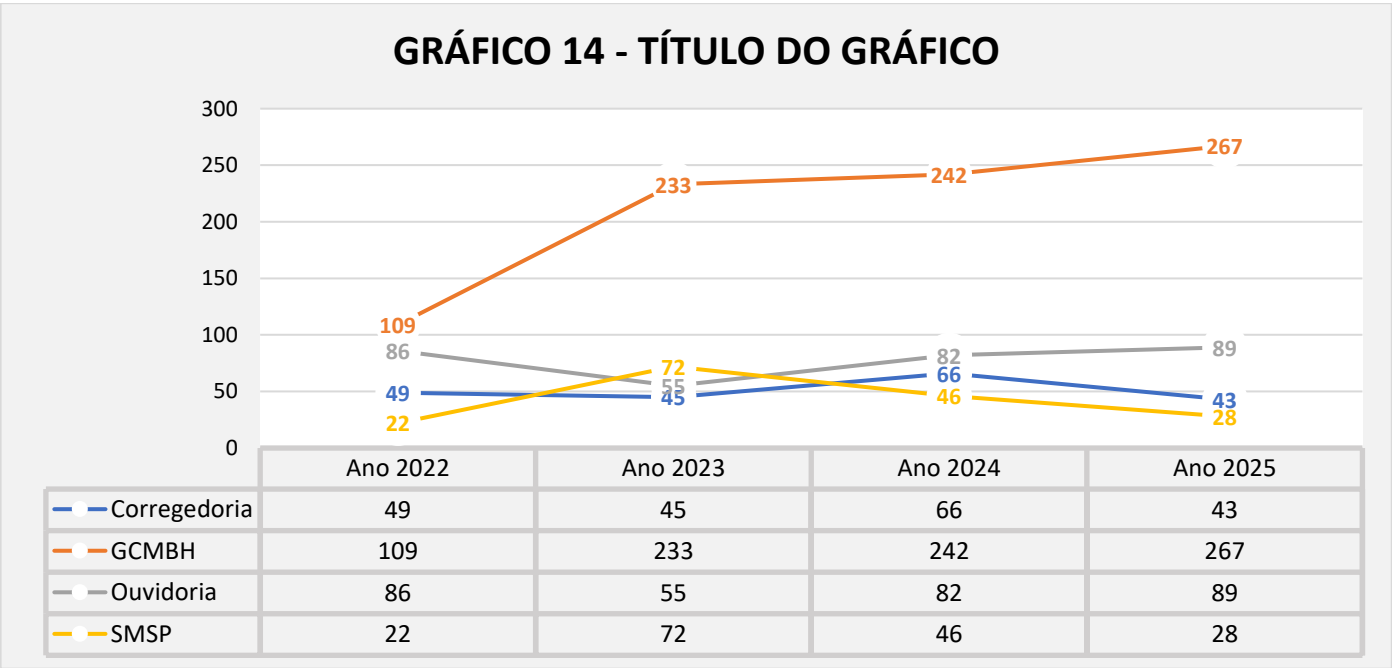
A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e na melhoria dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP) de Belo Horizonte. Para isso, recebe e analisa manifestações da população, categorizando-as conforme a natureza das atividades realizadas pelas estruturas subordinadas à SMSP. Essa categorização é essencial para garantir um tratamento adequado e direcionado às demandas, possibilitando uma resposta mais eficiente e alinhada às expectativas dos cidadãos.

A SMSP abrange diversas estruturas organizacionais, incluindo a Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (GCMBH), a Corregedoria, a Junta de Serviço Militar, a própria Ouvidoria, além do Gabinete, das Diretorias e do Centro Integrado de Operações de Belo Horizonte (COP-BH). Cada uma dessas estruturas desempenha funções específicas e contribui para a execução das políticas de segurança e prevenção da cidade.

Envolvimento por setores

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas de acordo com a natureza das atividades desenvolvidas pelas estruturas subordinadas a Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP). Estão subordinadas à SMSP, a Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (GCMBH), a Corregedoria, a Junta de Serviço Militar, a própria Ouvidoria, além do Gabinete, das Diretorias e do Centro Integrado de Operações de Belo Horizonte (COP-BH).

Observa-se no Gráfico 14 que, ao longo do período analisado, houve oscilações no quantitativo de demandas encaminhadas às instâncias responsáveis pela apuração ou providências administrativas. Contudo, no que se refere às manifestações relacionadas diretamente à atuação da GCMBH, verifica-se tendência de crescimento, indicando maior acionamento institucional e ampliação da participação social



A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) atua como instância de escuta qualificada, acolhendo, analisando e realizando a apuração preliminar das manifestações recebidas por meio dos canais oficiais. No exercício de suas atribuições, busca, sempre que possível, responder diretamente ao cidadão quando a demanda já dispõe de informações suficientes ou quando a solução se insere no âmbito de sua competência, conferindo maior celeridade e eficiência ao atendimento.

Quando necessário, a Ouvidoria procede à complementação de informações, entrando em contato com o manifestante por telefone, e-mail ou por meio do Sistema BH Digital, a fim de qualificar a análise e assegurar o adequado entendimento dos fatos relatados.

Somente após essa avaliação preliminar — e quando a matéria demandar providências específicas ou análise técnica mais aprofundada — a manifestação é encaminhada às áreas competentes da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP) ou às instâncias responsáveis para apuração e adoção das medidas cabíveis.

Além disso, a OGCMBH realiza o exame de admissibilidade das manifestações que não se inserem na competência da SMSP, prestando as orientações pertinentes ao cidadão ou promovendo o devido redirecionamento aos órgãos competentes, quando for o caso.

TABELA 2 - OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE, DE ACORDO COM A TIPOLOGIA

Categoria	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024	Ano 2025	Total
Denúncia	9		3	6	18
Informação	4		5	2	11
Reclamação	30	25	41	39	135
Redirecionada	39	23	14	8	84
Solicitação	4	6	19	32	61
Sugestão		1		2	3

Setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção

Também são envolvidos no fluxo de atendimento e resolução de demandas, setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção (SMSP), que desempenharam um papel relevante. Entre eles, destacam-se o Centro Integrado de Operações (COP-BH), a Junta de Serviço Militar, o Gabinete e as Diretorias. Essa atuação integrada visa aprimorar a eficiência na resposta às demandas da população, assegurando maior transparência, agilidade e qualidade no atendimento prestado.

A Tabela 3 apresenta as manifestações direcionadas aos setores da Secretaria Municipal de Segurança e Prevenção, classificadas por categoria no período analisado. Observa-se diversidade nas

tipologias registradas, abrangendo solicitações, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação, o que demonstra a amplitude das demandas relacionadas às diferentes áreas da Secretaria.

TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO, DE ACORDO COM A TIPOLOGIA

Categoria	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024	Ano 2025	Total
Elogio	5	9	26		40
Informação	2	3	2	1	8
Reclamação	8	22	4	5	39
Solicitação	3	34	10	16	63
Sugestão	4	4	4	6	18

Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte

A Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte é uma instituição responsável por manter a ordem pública na capital mineira, trabalhando em articulação com a rede de serviços da Prefeitura de Belo Horizonte. Sua atuação se concentra na defesa dos direitos dos cidadãos e na proteção preventiva municipal, exercendo o policiamento comunitário preventivo no município com inúmeras atuações como a preservação da ordem pública, proteção ao meio ambiente, patrulha Maria da Penha, combate a intolerância religiosa, dentre outros, e para isso, a instituição conta com um efetivo de 2482 agentes.

A Tabela abaixo apresenta a distribuição das manifestações relacionadas à Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte, classificadas por categoria no período analisado. Nota-se diversidade nas tipologias registradas, contemplando desde solicitações e reclamações até elogios, sugestões e pedidos de informação, o que evidencia a pluralidade das demandas encaminhadas pela sociedade.

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE, DE ACORDO COM A TIPOLOGIA

Categoria	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024	Ano 2025	Total
Elogio	13	30	51	25	119
Informação	3	9	4	10	26
Reclamação	38	77	46	45	206
Solicitação	52	106	138	175	471
Sugestão	3	8	3	12	26
Redirecionada		3			3

A Corregedoria é o órgão de controle interno disciplinar da Guarda Civil Municipal, exercendo papel estratégico no âmbito da governança institucional e da conformidade administrativa. Compete-lhe instaurar e conduzir procedimentos de apuração diante de indícios de irregularidades ou desvios de conduta funcional, assegurando a observância do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa.

Para além da função correccional, a Corregedoria atua de forma preventiva e orientadora, desenvolvendo ações voltadas à mitigação de riscos, ao fortalecimento da cultura de integridade e à promoção da ética no serviço público. Essa atuação contribui para o aprimoramento contínuo dos controles internos e para a qualificação dos procedimentos adotados pela Corporação.

No âmbito do tratamento das manifestações, a Corregedoria atua em parceria com a Ouvidoria, recebendo as demandas que envolvem matéria disciplinar ou necessidade de apuração específica. Essa integração institucional fortalece o sistema de controle interno, assegura maior efetividade na análise das ocorrências e contribui para respostas mais qualificadas à sociedade.

Verifica-se na Tabela 5 que a categoria Denúncia concentra a totalidade predominante das demandas direcionadas ao órgão correccional, totalizando 217 registros no período analisado. Nota-se crescimento expressivo entre os anos de 2021 e 2022, passando de 18 para 49 registros, seguido de pequenas oscilações nos anos subsequentes, com pico em 2024 (64 ocorrências). Em 2025, verifica-se redução em relação ao ano anterior, mantendo-se, contudo, em patamar superior ao observado no início da série histórica.

TABELA 5 – MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À CORREGEDORIA DA GCMBH, DE ACORDO COM A TIPOLOGIA

Categoria	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024	Ano 2025	Total
Denúncia	18	49	43	64	43	217
Informação			2	2		4

É demonstrado na Tabela 6 os desdobramentos das manifestações submetidas à análise da Corregedoria, evidenciando a aplicação de critérios técnicos de admissibilidade e a adoção de medidas proporcionais à natureza dos fatos apresentados. As providências variam desde o arquivamento por ausência de elementos mínimos até a instauração de procedimentos formais de apuração, conforme a consistência das informações recebidas.

Evidencia-se que a atuação correccional contempla instrumentos de investigação preliminar, apurações formais e, quando necessário, procedimentos disciplinares mais rigorosos, sempre em observância ao devido processo legal. Esse fluxo evidencia a maturidade do sistema de controle interno disciplinar, que atua de forma técnica, preventiva e responsável, contribuindo para o fortalecimento da integridade institucional da Guarda Civil Municipal.

**TABELA 6 – ANÁLISE CORREICIONAL DE ACORDO COM AS
MANIFESTAÇÕES**

Dilação	2021	2022	2023	2024	2025	Total Geral
Apuração Sumária	4	5	0	2		11
Instaurado			2	4	18	24
Processo Administrativo Disciplinar	1		3			4
Sem Elementos para Instauração	1	11	8	32	5	57
Sindicância	11	22	18	10	7	68
Sindicância Investigativa		1	10	13	8	32
Anexado	1	10	2	3	1	17

Os dados na Tabela 7, apresenta a situação das demandas submetidas à análise correicional, evidenciando o estágio de tramitação dos procedimentos instaurados no período analisado. Observa-se a coexistência de processos em andamento e de demandas já finalizadas, refletindo o fluxo regular das atividades correicionais e o cumprimento das etapas formais de instrução e decisão.

**TABELA 7 - ANÁLISE CORREICIONAL DE ACORDO COM AS
DEMANDAS**

Andamento	2021	2022	2023	2024	2025	Total Geral
Em andamento	0	0	9	9	30	49
Finalizada	18	49	34	55	9	164

A Tabela 8 exibe o panorama das decisões proferidas pela Corregedoria no período analisado, evidenciando os diferentes desfechos adotados após a instrução dos procedimentos. As decisões contemplam desde arquivamentos e absolvições até a aplicação de medidas disciplinares, demonstrando a atuação técnica e fundamentada do órgão correicional.

Destaca-se, ainda, a adoção de orientações correicionais de caráter pedagógico, o que reforça o papel preventivo e educativo da Corregedoria, para além da função sancionatória. Esse conjunto de decisões evidencia a observância dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da legalidade, contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade e para o aprimoramento contínuo da atuação institucional da Guarda Civil Municipal.

TABELA 8 – QUANTITATIVO DE DECISÕES EXPEDIDAS PELA CORREGEDORIA

Andamento	2021	2022	2023	2024	2025	Total Geral
Absolvição	2		3			5
Arquivada	10	31	21	55	9	126
Medidas Disciplinares	6	17	9			32
Orientação Correicional Pedagógica		1	1			2

Manifestações por regionais administrativas

O município de Belo Horizonte possui uma grande área administrativa, e para facilitar a gestão da prestação de serviços, a cidade é dividida em nove (09) regionais administrativas. Cada regional é responsável por uma determinada área, permitindo um maior acompanhamento das necessidades dos cidadãos e verificando a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Com fulcro no art. 228 inc. I da Lei Municipal 9.319/2007, que preceitua, dentre outros, a apuração preliminar das demandas por parte da OGCMBH, estas são separadas por tema para análise, quando são identificados critérios como pertinência temática com alguma regional ou, por exemplo, indícios de autoria e materialidade quando se trata de denúncias. A maioria das demandas contém elementos que nos permitem identificar onde ocorreram, como nome da rua, bairro ou nomes de locais municipais. No entanto, há demandas que não podem ser relacionadas a uma regional específica, seja porque o munícipe não forneceu endereços ou porque os pontos indicados impossibilitam saber onde o fato ocorreu, ou ainda porque a demanda se refere a toda a instituição.

O levantamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte (OGCMBH) entre os anos de 2022 e 2024 apresenta um panorama relevante sobre o comportamento das demandas nas diferentes regionais administrativas da cidade. A seguir, destacamos a análise dos dados por regional, considerando os tipos de manifestações mais recorrentes, suas variações ao longo dos anos e possíveis interpretações para esses resultados.

Regional Nordeste

A trajetória de Belo Horizonte não poderia ser contada sem se ressaltar o desenvolvimento da Região Nordeste. Cumpridora de papel destacado em todas as fases pelas quais passou a cidade, a Região Nordeste teve participação fundamental na industrialização do município, com as fábricas têxteis nos bairros Cachoeirinha e Renascença nos anos 30. Já na década de 70, a região recebeu a implantação planejada de alguns de seus principais bairros, como o Cidade Nova e o União. Nesse cenário de crescimento econômico e desenvolvimento social, é criada, em 1992, a Secretaria de Administração Regional Municipal Nordeste.

A região Nordeste possui significativas diferenças quanto ao tipo, a época e a forma de ocupação de seus bairros. As ruas Jacuí e Itapetinga, por exemplo, são de grande importância, pois ao longo destas vias é que se estabeleceu um corredor de atividades diversificadas como o comércio, a prestação de serviços e as atrações socioculturais, que depois estruturaram a ocupação das avenidas Antônio Carlos e Cristiano Machado. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/nordeste>

Tabela 9 - Regional Nordeste							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	6			2	10		18
Ano 2023		2		1	14		17
Ano 2024	3	5		3	16		27
Ano 2025	1	2		5	32	1	39
Total	10	9		11	72	1	101

Regional Barreiro

Localizada a sudoeste de Belo Horizonte, a região do Barreiro faz limite com os municípios de Contagem, Ibirité, Brumadinho e Nova Lima. É formada por 54 bairros e 18 vilas, com 70mil domicílios que abrigam aproximadamente 300 mil habitantes.

Com mais de 160 anos, contados a partir do registro da Fazenda Barreiro, datado de 3 de agosto de 1855, a região tornou-se um pólo que integra Belo Horizonte a municípios vizinhos e tem grande potencial de desenvolvimento. Seu território de 53km² de extensão ainda possui muitas áreas desocupadas que atraem novos moradores e empresas, impulsionando o crescimento local.

Coexistindo com a intensa atividade industrial e comercial da região, há diversas áreas verdes e nascentes. O Parque Estadual da Serra do Rola-Moça se destaca como terceiro maior parque em área urbana do país. Ele abriga seis importantes mananciais de água que abastecem parte da região metropolitana de Belo Horizonte. O Ribeirão Arrudas, que corta a cidade, nasce nesta região, pela junção das águas das bacias do Jatobá, Barreiro e Bonsucesso, formadas por nove córregos que totalizam 40 km de extensão. Além disso, a Prefeitura mantém quatro parques com área verde e equipamentos de esporte e lazer: o Parque das Águas Roberto Burle Marx (Av. Ximango, 809 - Flávio Marques Lisboa), Parque Carlos de Faria Tavares (Av. Perimetral, 800 - Vila Pinho), Parque Ecológico Padre Alfredo Sabeta (Rua Antônio Teixeira Dias - Teixeira Dias) e o Parque Ecológico Vida e Esperança do Tirol (Av. Expedito de Faria Tavares - Tirol). Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/barreiro>

Tabela 10 - Regional Barreiro

	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022			1		1		2
Ano 2023		2		4	12	2	20
Ano 2024	4			6	9		19
Ano 2025				3	12	3	18
Total	4	2	1	13	34	5	59

Regional Centro-Sul

Situada no coração de Belo Horizonte, a região Centro-Sul reúne a maior parte do patrimônio histórico, arquitetônico e cultural de Belo Horizonte. Com população de 283.776 habitantes e 102.346 domicílios, tem 31,7 km de extensão territorial e uma densidade populacional de 8.943 habitantes/km².

Em seu projeto inicial, a zona urbana da capital apresentava-se como um tabuleiro de xadrez, com ruas paralelas e avenidas ortogonais que, geometricamente desenhadas, convergiam para as praças da cidade. Atualmente, a região Centro-Sul é caracterizada como um centro metropolitano com enorme diversidade de serviços institucionais, culturais e financeiros.

São características dessa região: a verticalidade, a concentração de atividades econômicas e o alto padrão de ocupação. Com prédios e construções de diferentes estilos arquitetônicos, a região Centro-Sul reúne e concilia uma série de funções políticas, administrativas, sociais, culturais e econômicas.

A região abriga também bairros residenciais e a Savassi, que se constituiu como um espaço alternativo consolidado, ocupado por variados pontos comerciais e culturais, com muitas lojas, bares, boates e restaurantes. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/centro-sul>

Tabela 11 - Regional Centro-Sul							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	22	6	3	23	13	2	69
Ano 2023	9	9		34	33	1	86
Ano 2024	15	19		25	44	1	107
Ano 2025	12	1	1	20	35	1	70
Total	58	35	4	102	125	5	332

Regional Leste

Com uma população de 238.539 habitantes, 76.728 domicílios, 27,9 km de extensão territorial e 8.550 habitantes/km², a região Leste faz divisa com as cidades de Nova Lima e Sabará e as regiões Centro Sul e Nordeste da capital. As avenidas dos Andradas, Silviano Brandão, Contagem, Santa Terezinha e rua Conselheiro Rocha os principais corredores da região.

Conta com referências socioculturais e históricas importantes. A Praça Duque de Caxias, o Hospital da Baleia, as Igrejas de Santa Tereza e Nossa Senhora das Dores, o Cemitério da Saudade, o Museu de História Natural da UFMG, estão entre elas, assim como o Estádio Independência e a Câmara Municipal de Belo Horizonte. A mata do Hospital da Baleia é um dos cenários mais bonitos da cidade e referência em preservação ambiental.

A região Leste é formada por bairros cujas histórias remetem ao início da capital, podendo ser considerada uma das mais antigas da cidade. Bairros tradicionais como Floresta, Santa Tereza, Sagrada Família, Santa Efigênia, se expandiram e, com o passar dos anos, deram origem a novos bairros, por exemplo, o Colégio Batista, Horto, o Novo São Lucas e o Instituto Agrônomo.

O bairro Floresta, o mais antigo da região, foi a primeira residência dos operários da comissão construtora da capital e recebeu a primeira fábrica de doces de Belo Horizonte, conhecida como Fábrica de Balas Lalka, fundada em 1925. Outro destaque é o bairro Santa Tereza, hoje famoso pela intensa vida cultural e por sua grande contribuição à cultura, ao revelar talentos como Milton Nascimento, Lô Borges, Beto Guedes e Fernando Brant (com o Clube da Esquina) e bandas internacionais como Sepultura e Skank. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/leste>

Tabela 12 - Regional Leste							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	3			4	3		10
Ano 2023	4	1			4		9
Ano 2024	5	7		2	17		31
Ano 2025	3			3	25	2	33
Total	15	8		9	49	2	83

Regional Noroeste

Abrigando bairros tradicionais que se localizavam no entorno da cidade planejada dentro da Avenida do Contorno, a Regional Noroeste possui uma população de 268.038 mil habitantes, 87.741 domicílios, extensão territorial de 30,08 km e 8.912 habitantes/km² de densidade demográfica. Toda a região encontra-se nas bacias da Pampulha/Onça e do Arrudas, sendo atravessada por importantes vias de Belo Horizonte, entre as quais se destaca o Anel Rodoviário.

Reúne várias das referências históricas e culturais da capital em seus bairros. Sua ocupação se remete à época da fundação quando, ao lado da cidade formal, foi formada uma outra cidade – a dos operários e da boemia. Esses primeiros moradores instalaram-se na Pedreira Prado Lopes.

Ao seu redor, criaram-se vários bairros populares, como, por exemplo, Lagoinha, São Cristóvão, Santo André e Bonfim. A partir de 1920, os imigrantes italianos chegaram aos Bairros Carlos Prates e Padre Eustáquio, alavancando também o crescimento dessas áreas. Sua vida sociocultural é caracterizada por festas populares, principalmente as religiosas, que acontecem durante todo o ano em suas ruas e praças. A região abriga três importantes instituições de ensino superior (PUC Minas, Newton Paiva, e UNI-BH) e as sedes da TV Globo, Rádio Itatiaia, Rádio América e do Diário do Comércio.

Conta com dois grandes parques (Parque Ecológico do Caiçara e Parque de Lazer Maria do Socorro Moreira) e o Aeroclube do Estado de Minas Gerais, fundado em 15 de novembro de 1936, localizado no Aeroporto Carlos Prates, bairro Padre Eustáquio.

Entre as Regionais do município, a Noroeste possui uma expressiva população, com 268.038 mil habitantes (IBGE, 2010; PRODABEL, 2011; SMAGC, 2011; SMAPL, 2011). Toda a região encontra-se nas bacias da Pampulha/Onça e do Arrudas, sendo atravessada por importantes vias de Belo Horizonte, nas quais se destaca o Anel Rodoviário. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/noroeste>

Tabela 13 - Regional Noroeste							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	1			2	4		7
Ano 2023	3	3		4	11		21
Ano 2024	1	3		8	22		34
Ano 2025	1	2		1	29	1	34
Total	6	8		15	66	1	62

Regional Norte

Com uma população de 212.055 habitantes, 64.062 domicílios, extensão territorial de 32,56 km² e uma densidade demográfica de 6.513 hab./km², a Regional Norte faz divisa com os municípios de Santa Luzia e Vespasiano e com as regionais Nordeste, Pampulha e Venda Nova.

O acesso à região se dá pelas avenidas Cristiano Machado e Pedro I, Rodovia MG 20 e Avenida Risoleta Neves (Via 240). Os ribeirões do Onça, Isidoro e Pampulha fazem parte das três principais bacias da região. Estão catalogadas cerca de 100 áreas verdes, entre matas naturais, praças e jardins.

A ocupação da Região Norte foi gradativa. Começou por volta de 1930 em áreas públicas que hoje são representadas pelos bairros Primeiro de Maio e São Bernardo. O bairro Primeiro de Maio ocupava áreas de antigas fazendas do início do século XX, que posteriormente dariam origem a outros povoados.

Antes da instalação do Matadouro Municipal, em 1937, um dos mais importantes era o povoado do Onça, onde hoje se localiza o bairro Aarão Reis, à margem esquerda do ribeirão de mesmo nome. A partir de 1930, intensificou-se a ocupação, devido ao grande crescimento demográfico da cidade, que se expandiu para além dos limites da Avenida do Contorno. Em 1937, foi inaugurado o Matadouro Municipal, o que levou a um novo parcelamento do solo mais próximo à configuração atual. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/norte>

Tabela 14 - Regional Norte							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	2				5		7
Ano 2023	2			5	7		14
Ano 2024	3			2	7	1	13
Ano 2025			1		7		8
Total	7		1	7	26	1	42

Regional Oeste

A Regional Oeste tem população de 308.549 habitantes, 101.260 domicílios, área de 35,93 km² e uma densidade demográfica de 8.587 habitantes por km². Situa-se na bacia do Ribeirão Arrudas, na qual se destacam os córregos Piteiras e Marinho, que foram canalizados e transformados nas avenidas Barão Homem de Melo e Silva Lobo, e o córrego do Cercadinho.

A região possui importantes referências urbanas, como o Parque de Exposições da Gameleira – Expominas, o Cefet, o Cemitério Parque da Colina e as Paróquias Cura D’Ars e São José do Calafate. Conta com bairros muito antigos, como Prado, um dos principais polos de moda atacadista da cidade, e Calafate, com casas que revelam arquitetura ainda do início da construção da capital mineira, mas também se apresenta como uma área de expansão urbana.

Bairros como Buritis e Estoril tornaram-se um prolongamento da região Centro-Sul, enquanto nas proximidades da avenida Amazonas bairros como Salgado Filho, Jardim América, Gutierrez, Grajaú e Alto Barroca, apresentam um processo de verticalização.

A Regional Oeste tem ainda como característica uma disparidade social acentuada, com vilas e aglomerados com alto índice e vulnerabilidade social, como o Aglomerado Morro das Pedras e Cabana Pai Tomás, e bairros de classe média alta, a exemplo do Buritis. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/oeste>

Tabela 15 - Regional Oeste							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	1						1
Ano 2023	3	2	2	4	4		15
Ano 2024	1		1	2	15		19
Ano 2025	3	1		5	15		24
Total	8	3	3	11	34		59

Regional Pampulha

Situada na região Norte de Belo Horizonte, a Pampulha surge como a representante legítima da modernidade arquitetônica dos anos 40. O gênio criador de Oscar Niemeyer marcou profundamente o espaço que se estendia para além dos limites de uma cidade projetada e circunscrita ao anel da Avenida do Contorno.

Ao longo dos anos, a Pampulha assumiu sua vocação natural para o turismo e o lazer. A riqueza do complexo arquitetônico atrai milhares de turistas que veem nas curvas de Niemeyer e nas perspectivas desenvolvimentistas de Juscelino Kubitschek ícones da modernidade.

O Conjunto Moderno da Pampulha, composto pelo Museu de Arte da Pampulha, a Casa do Baile, o late Tênis Clube e a Igreja de São Francisco, que atualmente concorre ao título de Patrimônio Cultural da Humanidade, representa a interação entre arquitetura, artes plásticas e paisagismo de fino gosto. À arquitetura de Oscar Niemeyer juntam-se a pintura de afrescos e azulejos de Cândido Portinari, as esculturas de Ceschiatti, Zomoiski e José Pedrosa. O painel de Paulo Werneck e o paisagismo de Roberto Burle Marx configuram-se uma das correntes da arquitetura moderna a serviço da beleza plástica.

Na esteira do complexo arquitetônico, incorporou-se o Aeroporto da Pampulha, construído antes mesmo da represa, e mais tarde o Campus da UFMG, a Fundação Zoobotânica, os estádios Mineirão e Mineirinho, entre outros.

A Lagoa da Pampulha é outro destaque da região. Com 18 km de extensão, representa um belo cenário para diversas atividades como: caminhada, ciclismo, competições internacionais, queima de fogos. A sua revitalização significa a preservação de um dos mais conhecidos cartões postais do Brasil. A Lagoa da Pampulha passou pelo processo de desassoreamento e, atualmente, o espelho d'água está em fase de limpeza.

Com área de 51,03 Km² a região da Pampulha possui 41 bairros e 16 vilas agrupados em quatro territórios. De acordo com o censo do IBGE de 2010, a população da região era de 148.370 mil habitantes, estima-se que atualmente seja de cerca de 350 mil habitantes. Esta população possui à sua disposição: 15 escolas municipais, 16 Unidades Municipais de Educação Infantil, 13 escolas estaduais e 14 centros de saúde, uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA Pampulha), 01 (um) Centro de Especialidades Médicas, além de hipermercados, shoppings, rede bancária, rede de ensino particular, postos de serviços automotivos, hospitais, clínicas, áreas de lazer, dentre outros. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/pampulha>

Tabela 16 - Regional Pampulha							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	4	5		5	5		19
Ano 2023	4	8	1	8	17	3	41
Ano 2024	11	2	1	7	17		38
Ano 2025	4	1	1	14	26	2	48
Total	23	16	3	34	65	5	146

Regional Venda Nova

“Uma Velha trezentona com ares de juventude”. Assim, Venda Nova é definida no poema O que é Venda Nova, da professora Agripina Marta da Cunha. A região completa 308 anos e ainda guarda características de cidade do interior, como a comemoração de aniversário, no dia 13 de junho, dia também dedicado a Santo Antônio, que recebe uma trezena em sua homenagem, a cada início de junho, atraindo centenas de fiéis dos mais de 50 bairros e vilas que compõem a região.

Venda Nova é, ao mesmo tempo, uma região da cidade de Belo Horizonte e um distrito, na organização territorial do Estado de Minas Gerais. O distrito, atualmente pertencente à Belo Horizonte, foi contemporâneo do distrito de Curral D'el Rey, quando pertencia à Vila de Sabará, importante cidade do ciclo do ouro. Um dos primeiros documentos que atestam a idade de Venda Nova é uma carta enviada por moradores, no final do século XVIII, à Rainha de Portugal, D. Maria I, solicitando a construção de uma capela dedicada a Santo Antônio de Lisboa, cujo documento original está guardado na Torre do Tombo, em Portugal.

A Regional Venda Nova tem extensão territorial de 28,30 Km², de acordo com a Lei Municipal 4.158, de 16 de julho de 1985, alterada pela Lei 4.318, de 10 de janeiro de 1986. Recentemente, as regionais de Belo Horizonte tiveram seus limites geográficos atualizados pela Lei Municipal 10.231, de 2011. De acordo com o Censo IBGE 2010, a Regional Venda Nova tem uma população de 262.183 habitantes.

- Perfil de Venda Nova

A região de Venda Nova é basicamente de comércio e prestadores de serviço e a média salarial é de, aproximadamente, 2 salários mínimos. Segundo dados da Secretaria de Regulação Urbana, a região de Venda Nova possui mais de 15 mil empresas instaladas.

A Rua Padre Pedro Pinto é o principal centro comercial da região e possui aproximadamente 6 Km de extensão, cortando a região até o município de Ribeirão das Neves. A Avenida Vilarinho, paralela com a rua Padre Pedro Pinto, é também um importante centro comercial.

- Educação e Saúde

Venda Nova possui 29 escolas municipais, 17 Escolas Municipais de Educação Infantil (EMEI) e 8 Creches Conveniadas. A região conta com 17 Centros de Saúde, uma Farmácia Distrital, uma Central de Material Esterilizado, um Centro de Reabilitação, o Laboratório Distrital Norte, Venda Nova e Pampulha, um centro de Referência em Saúde Mental (CERSAM) e um Centro de Convivência para portadores de sofrimento mental.

Há ainda uma Unidade de Pronto Atendimento 24 horas, com capacidade para atender 300 pacientes/dia, além do Hospital de Pronto Socorro Risoleta Neves, com capacidade para se tornar o maior HPS do estado.

- SESC Venda Nova

O SESC - Serviço Social do Comércio possui em Venda Nova o maior Centro de Convenções e Lazer da América do Sul, que abriga um grande complexo esportivo, cinema, dois teatros, biblioteca, galeria de arte, restaurante, um centro de convenções que atrai turistas de várias cidades. O SESC VN está localizada à rua Maria Borboleta, s/nº, bairro Mantiqueira. Fonte: <https://prefeitura.pbh.gov.br/venda-nova>

Tabela 17 - Regional Venda Nova							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2022	1			1	3		5
Ano 2023	4	3		7	4	1	19
Ano 2024	7	4		2	9	1	23
Ano 2025	3	1	2	3	10	1	20
Total	15	8	2	13	26	3	67

Regional Hipercentro

As Administrações Regionais, no âmbito de suas respectivas circunscrições, estabelecidas na Lei nº 10.231, de 19 de julho de 2011, têm como competência apoiar as secretarias municipais na implementação das políticas públicas relativas à saúde, à educação, ao abastecimento alimentar, aos serviços sociais, à cultura, aos esportes, ao controle urbano e ambiental, à limpeza urbana e patrimonial, à manutenção e obras, com atribuições de:

I – realizar a interlocução com o cidadão e com os representantes das entidades da sociedade civil organizada, com o objetivo de subsidiar o direcionamento e a priorização de ações dos órgãos e das entidades do Poder Executivo no âmbito regional;

II – articular junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo e com as demais Administrações Regionais a execução das políticas públicas no âmbito regional;

III – coordenar ações intersetoriais a partir das diretrizes dos órgãos e das entidades responsáveis pelas políticas públicas na circunscrição da respectiva administração regional;

IV – operacionalizar iniciativas de parcerias para manutenção de praças, canteiros e demais áreas verdes, conforme diretrizes do Programa Adoro BH, nos termos do Decreto nº 18.268, de 7 de março de 2023;

V – acompanhar e apoiar, em sua respectiva circunscrição, a realização das atividades realizadas no âmbito do Movimento BH Mais Feliz, nos termos do Decreto nº 18.034, de 22 de julho de 2022;

VI – administrar os espaços compreendidos pela sede da Administração Regional, responsabilizando-se pelo respectivo planejamento e execução orçamentária e financeira, observadas as especificidades dos órgãos e das entidades ocupantes.

Tabela 18 - Regional Hipercentro							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ano 2025		3		9	18	1	31
Total		3		9	18	1	31

Considerações Finais

O Panorama das Manifestações referente ao período de 2022 a 2025 evidencia, de forma consistente, o fortalecimento dos canais institucionais de participação social e a consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, inteligência organizacional e aprimoramento contínuo da gestão pública. Ao longo da série histórica analisada, observa-se não apenas o incremento quantitativo das manifestações, mas, sobretudo, a evolução qualitativa dos fluxos de tratamento, com maior padronização de procedimentos, racionalização das rotinas administrativas e aperfeiçoamento dos mecanismos de triagem, análise e resposta.

Verifica-se, ainda, o avanço na integração sistêmica entre os setores responsáveis pela apuração e resolutividade das demandas, com destaque para o alinhamento funcional entre Ouvidoria, Corregedoria e demais unidades da Secretaria. Tal integração contribui para o fortalecimento dos processos de governança, ampliando a capacidade institucional de resposta, a rastreabilidade das ações administrativas e a efetividade na solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Os dados consolidados demonstram que a participação social exerce papel estruturante no ciclo de gestão das políticas públicas de segurança e prevenção, atuando como vetor de retroalimentação (feedback institucional) para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. Nesse contexto, as manifestações recebidas configuram importante fonte de informação estratégica, possibilitando a identificação de não conformidades, a mitigação de riscos institucionais, a correção de desvios de conduta e a disseminação de boas práticas no âmbito da administração pública.

O período analisado revela, também, o amadurecimento dos mecanismos de controle interno, especialmente no que se refere à atuação disciplinar e ao monitoramento sistemático das demandas, evidenciando a transição de um modelo reativo para uma abordagem mais preventiva e orientada por dados. As manifestações, nesse sentido, deixam de ser tratadas exclusivamente sob a perspectiva individual para assumirem caráter gerencial e estratégico, subsidiando a tomada de decisão, o planejamento institucional e a implementação de melhorias operacionais.

Dessa forma, o presente relatório reafirma a importância da manutenção e do contínuo aprimoramento dos canais de escuta ativa, do uso estratégico das informações produzidas e do fortalecimento de uma cultura organizacional pautada na integridade, na transparência, na accountability e na participação social. Consolida-se, assim, a Ouvidoria como ferramenta essencial para o aprimoramento da gestão pública, para o fortalecimento dos mecanismos de controle e para a ampliação da confiança da sociedade na atuação da Guarda Civil Municipal de Belo Horizonte.