CÂMARA MUNICIPAL
A VOZ DA CIDADANIA + BH



Relatórios de Gestão Anuais 2016-2024

Republicação dos Relatórios
Ouvidoria CMBH

Setor responsável pela republicação do conteúdo:

Ouvidoria Administrativa
OUVLEG

Ouvidor:

Vereador Braulio Lara

Controlador-Geral:

Leonardo Silveira Gusmão

Ouvidora Administrativa:

Isadora Froes Torrent

Colaboradores:

Cairo Rodrigues Sampaio Nogues
Laura Camisassa Rodrigues Lobato

12 de agosto de 2026

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DO HISTÓRICO 4
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS 5
2016: 9
2017: 10
2018: 11
2019: 12
2020: 13
2021: 14
2022: 15
2023: 16
2024: 17
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 18

1. APRESENTAÇÃO DO HISTÓRICO

A Ouvidoria Administrativa da CMBH foi instituída pela Lei Municipal nº 11.565/2023, com alterações introduzidas pela Lei nº 11.854/2025. Esta atualização conferiu ao Ouvidor Administrativo a competência para coordenar as atividades relacionadas à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), adotando medidas de proteção e tratamento de dados pessoais em atendimento às diretrizes técnicas normativas internas. Além disso, em observância aos incisos III e V da Lei Municipal, a unidade tem o dever de propor melhorias na prestação de serviços e a adoção de medidas voltadas à defesa dos direitos dos usuários, em observância às determinações da legislação vigente, fundamentando, assim, a elaboração deste relatório.

O fortalecimento recente da estrutura viabilizou a revisão dos formatos de relatórios de transparência utilizados até 2024, especialmente no que tange à conformidade com as legislações de proteção de dados pessoais e de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A metodologia deste relatório alinha-se aos critérios estabelecidos pelas Leis Federais nºs 13.460/2017 e 13.709/2018, sendo a Lei nº 13.460/2017 a principal diretriz para a estruturação do documento. O atendimento a essas exigências é concretizado pela publicação de dados consolidados sobre as manifestações recebidas, garantindo a transparência institucional sem a exposição do conteúdo das mensagens ou de informações pessoais dos cidadãos. Desta forma, o presente documento substitui as publicações anteriores, atendendo aos novos critérios estabelecidos.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

No âmbito da Ouvidoria da CMBH, as manifestações e os pedidos de informação dividiram-se em diferentes categorias. As classificações registradas foram elaboradas de acordo com os assuntos mais frequentes, por ano.

A consolidação das demandas registradas a cada ano são apresentadas a seguir:



Classificação:

As classificações utilizadas entre os anos de 2016 e 2024 refletem a categorização mais adequada para cada período, levando em consideração os diversos tipos de demanda.

Durante esse período, foram utilizadas 39 classes para identificar as demandas dos cidadãos, sendo elas:

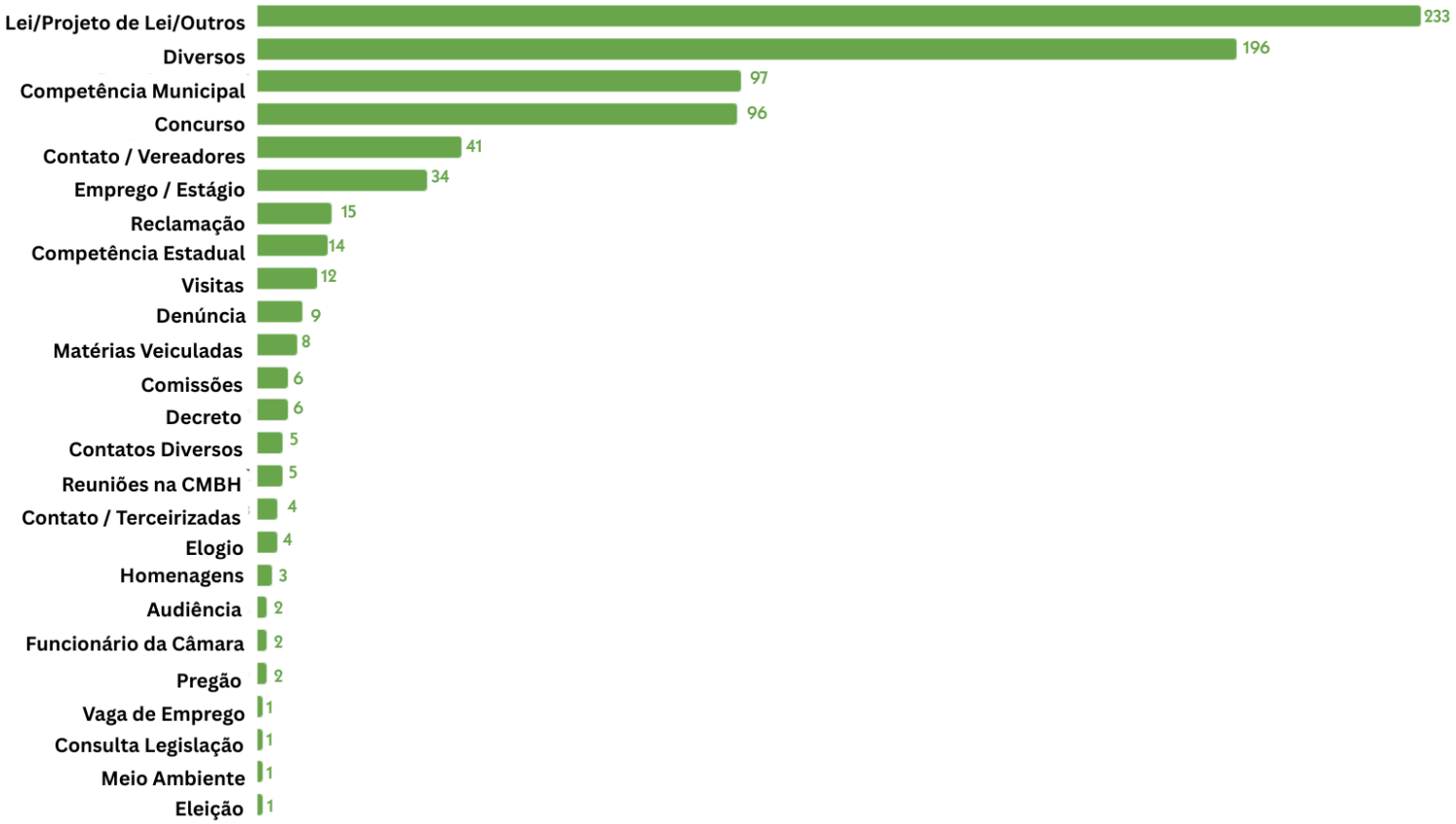
- **Lei/Projeto de Lei/Outros:** atos do Poder Legislativo em sua atividade finalística;
- **Diversos:** não se encaixam em nenhuma das categorias pré-estabelecidas pelo sistema;
- **Demais pedidos de informação**: categoria residual para pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação.
- **Competência Municipal:** competência de atuação da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, materializando manifestações sobre bens e serviços públicos oferecidos pelo Poder Executivo;
- **Concurso:** atividade de concurso realizada pela entidade;
- **Contato/Vereadores**: contato direto com o corpo político da CMBH;
- **Emprego/Estágio:** busca por oportunidades de trabalho na Câmara;
- **Reclamação:** manifestações de desagrado ou queixas sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- **Competência Estadual:** manifestações relativas a matérias de competência do Estado de Minas Gerais;
- **Visitas:** agendamento de visitas à sede do Legislativo municipal;
- **Denúncia:** análise e encaminhamento das notícias de fato enviadas por cidadãos à CMBH sobre atividade da Câmara ou sobre os serviços prestados pela administração direta e indireta do Executivo;
- **Matérias Veiculadas**: manifestações sobre matérias jornalísticas veiculadas no portal da Câmara;
- **Comissões:** manifestações relativas a comissões parlamentares no âmbito da Câmara Municipal;
- **Decreto**: manifestações acerca de atos administrativos do Poder Executivo do município e outras dúvidas regulamentares;
- **Contatos Diversos:** pedidos de contato com setores ou divisões da CMBH;

- **Reuniões na CMBH:** manifestações ou pedidos de informação acerca de reuniões de Parlamentares na Câmara Municipal;
- **Contato/Terceirizadas:** pedidos de contatos com empresas fornecedoras da CMBH;
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **Elogio e Crítica**: classe abrangente que aborda tanto manifestações de apreço quanto de desapreço no âmbito da Câmara Municipal;
- **Elogio, Crítica e Sugestão:** classe abrangente que aborda ideias propostas por cidadãos, além de manifestações de apreço e desapreço no âmbito da Câmara Municipal;
- **Crítica**: demonstração de desapreço, repúdio ou insatisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **Homenagens:** manifestações relativas a homenagens e honrarias realizadas no âmbito da Câmara Municipal;
- **Funcionário da Câmara:** manifestações e informações acerca do quadro funcional de servidores e comissionados da instituição;
- **Pregão:** manifestações e pedidos de informação acerca de processos licitatórios;
- **Vaga de Emprego:** pessoas que buscam trabalhar na Câmara;
- **Consulta Legislação:** pedidos de informação acerca de normas vigentes no município;
- **Meio Ambiente:** manifestações específicas sobre questões ambientais da circunscrição municipal;
- **Eleição:** dúvidas sobre pleito e sufrágio.
- **Cursos/Seminários:** manifestações relativas a eventos educacionais realizados pela CMBH;
- **RG/Título/Seguro Desemprego/CTPS:** manifestações relativas a serviços oferecidos pelo Núcleo de Cidadania da CMBH;
- **Judiciário/Procon**: manifestações relativas a serviços oferecidos pelas unidades do PROCON-BH e da Conciliação do TJMG instalados no Núcleo de Cidadania da CMBH;
- **Audiência:** manifestações relativas a audiências em reuniões ordinárias no âmbito das Comissões da Câmara Municipal;
- **Audiência Pública:** manifestações relativas a audiências públicas no âmbito da Câmara Municipal;

- **BHTRANS**: manifestações relativas à empresa de transporte coletivo do município;
- **Não é Competência da Câmara**: Manifestações sobre temas que extrapolam a competência municipal, embora não identificado o ente competente;
- **Competência Diversa:** Demandas cuja análise e resolução não se enquadram em nenhuma das classificações anteriores;
- **Vacinação:** manifestações relativas ao episódio pandêmico da Covid-19 que gerou número de solicitações a respeito das medidas de vacinação;
- **Competência Federal:** manifestações relativas a matérias de competência da União;
- **Gastos Públicos:** Demandas acerca dos valores empregados pelo poder público na prestação de seus serviços;

2016:

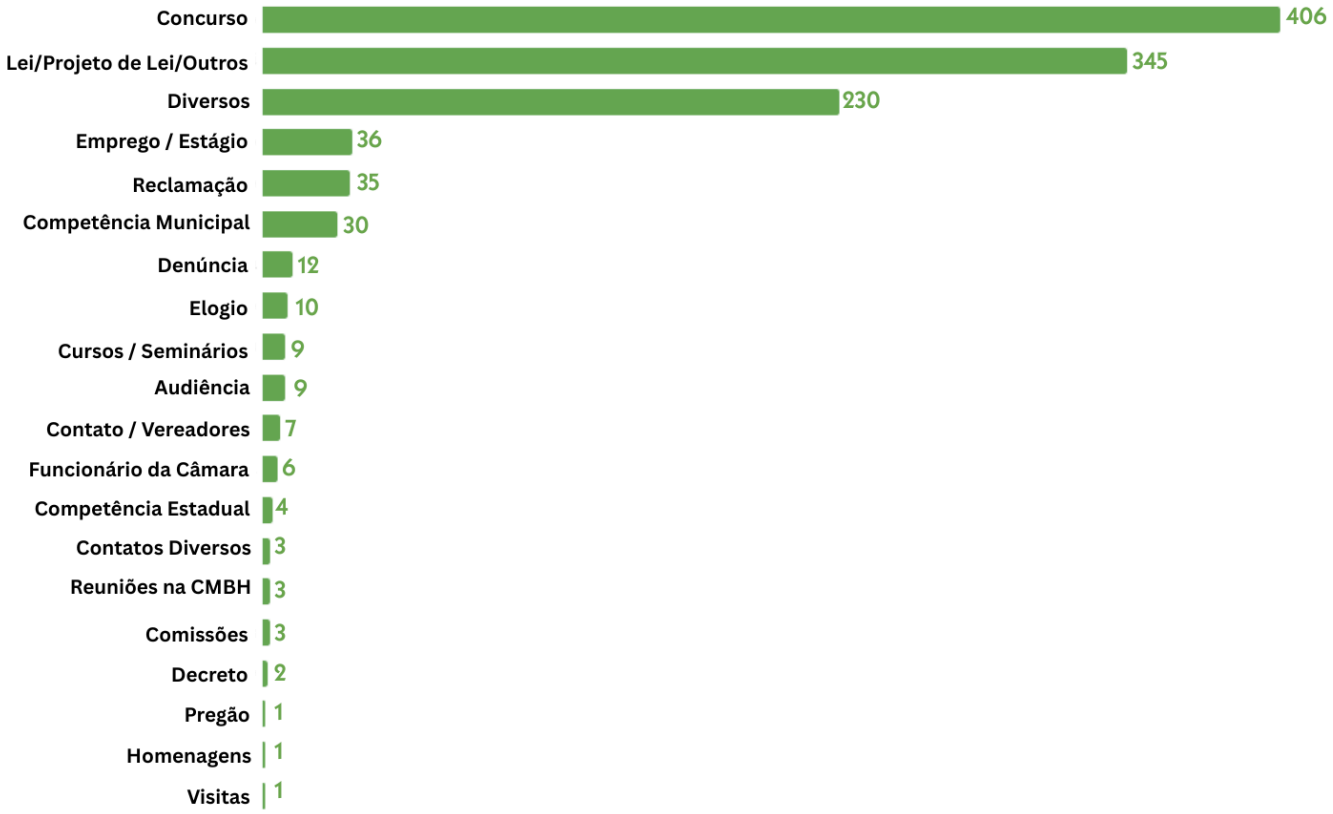
Em 2016, foram registradas 798 demandas a partir de julho, momento em que se passou a publicizar os registros, conforme o gráfico a seguir:



A maior parte das demandas tratou de Lei/Projeto de Lei/Outros (29,2%), seguido de Diversos (24,56%), Competência Municipal (12,16%) e Concurso (12,03%). Ainda, com uma participação significativa, houve tentativas de Contato com os Vereadores (5,14%), pedidos de Emprego e Estágio (4,26%), Reclamações (1,88%), matérias de Competência Estadual (1,75%), Visitas (1,5%) e Denúncias (1,13%). Com menor participação também foram registrados pedidos a respeito de Matérias Veiculadas (1%), Comissões (0,75%), Decreto (0,75%), Contatos Diversos (0,63%), Reuniões na CMBH (0,63%), Contato/Terceirizada (0,5%), Elogio (0,5%) e Homenagens (0,38%). Empatam Audiência, Funcionário da Câmara e Pregão (0,25%). Por fim, há registro de demandas referentes a Vaga de Emprego, Consulta Legislação, Meio Ambiente e Eleição (0,13%).

2017:

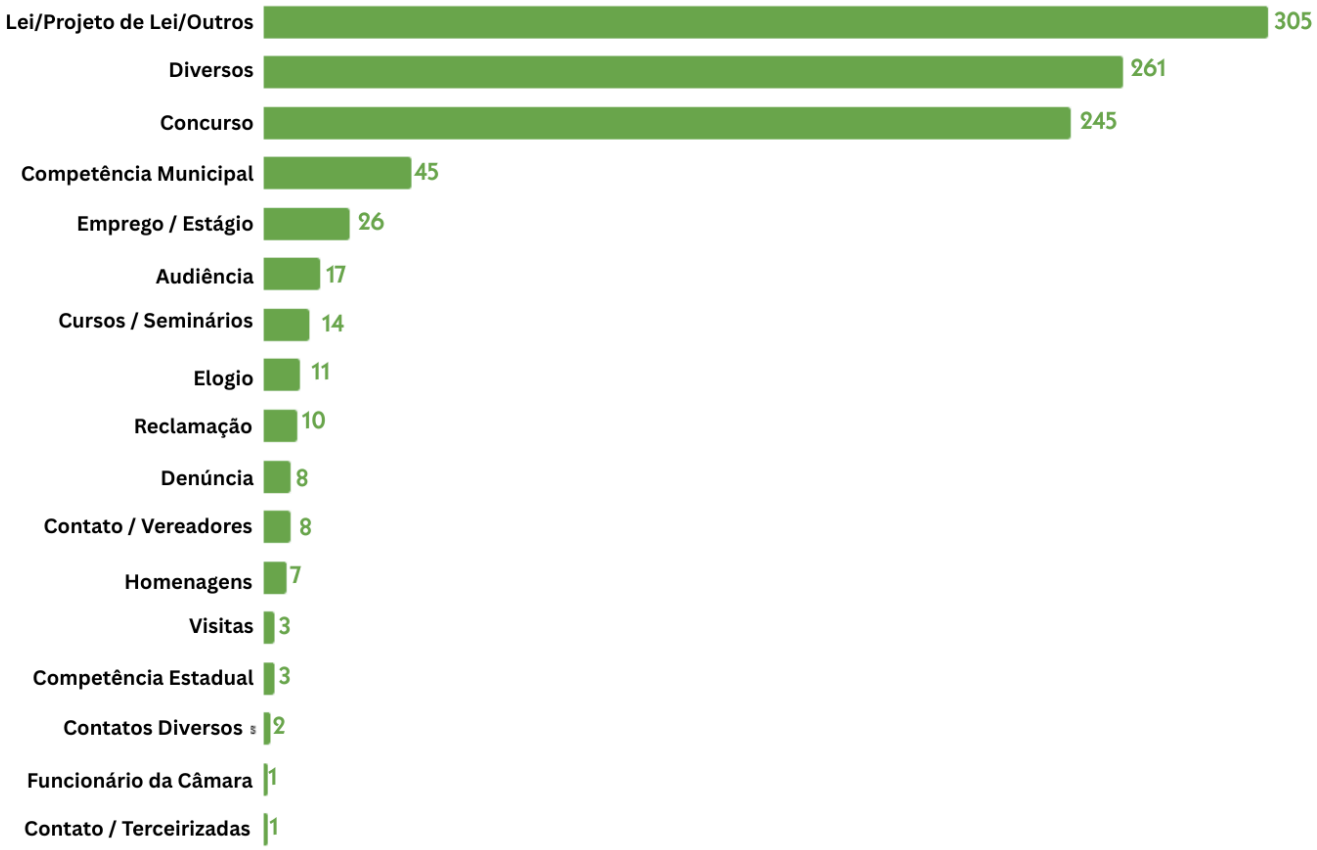
Em 2017, foram registradas 1.153 demandas conforme o gráfico a seguir:



Destacam-se nesse período as categorias Concurso (35,21%), Lei/Projeto de Lei/Outros (29,92%) e Diversos (19,95%). Na sequência, temos Emprego/Estágio (3,12%), Reclamação (3,04%) e Competência Municipal (2,6%). Com menor participação figuram Denúncia (1,04%), Elogio (0,87%), Cursos/Seminários (0,78%), Audiência (0,78%), Contato de Vereadores (0,61%), Funcionário da Câmara (0,52%), Competência Estadual (0,35%), Contatos Diversos (0,26%), Reuniões na CMBH (0,26%), Comissões (0,26%), Decreto (0,17%), Pregão (0,09%), Homenagens (0,09%) e Visitas (0,09%).

2018:

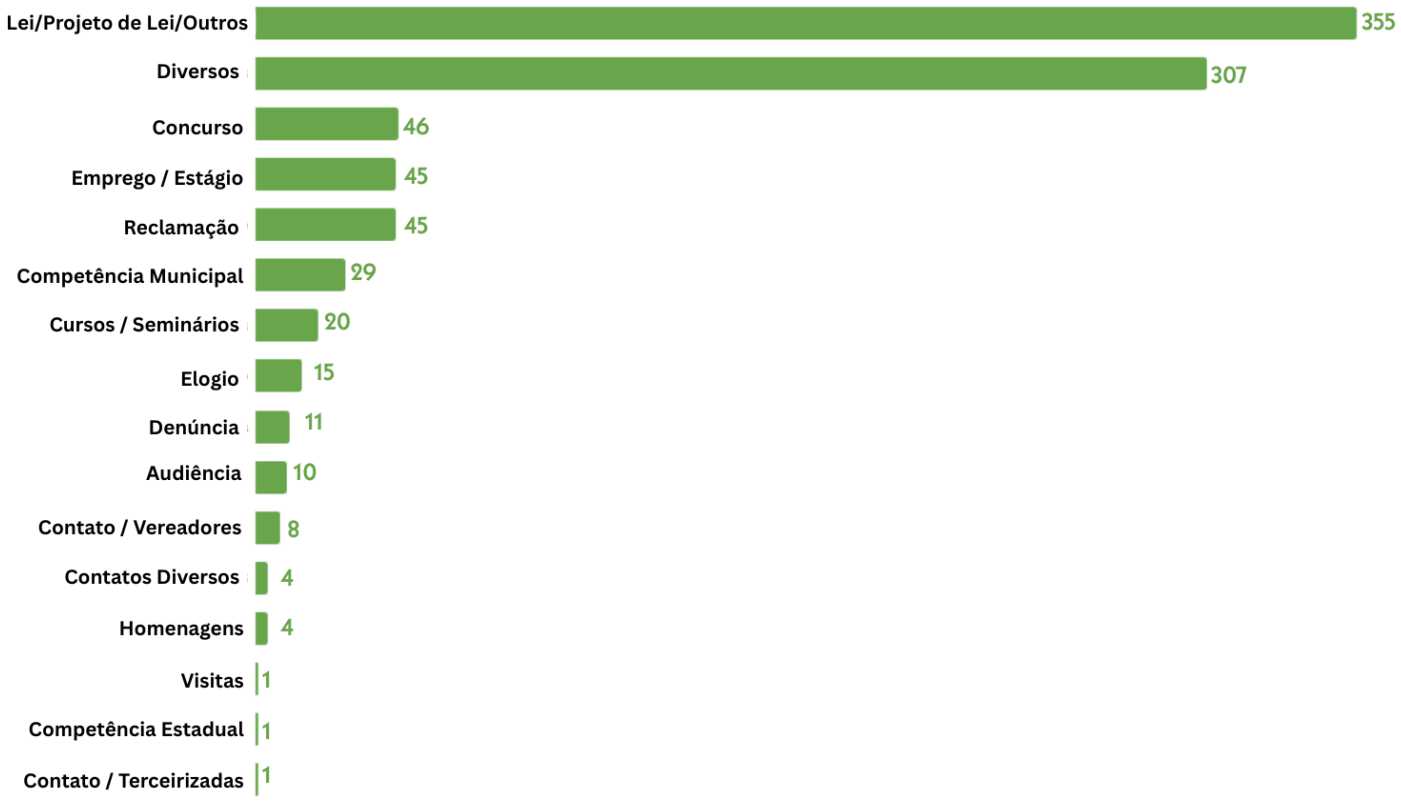
Em 2018, foram registradas 967 demandas conforme o gráfico a seguir:



A categoria mais numerosa é a de Lei/Projeto de Lei/Outros (31,54%), seguida de Diversos (26,99%) e Concurso (25,34%). Na sequência estão Competência Municipal (4,65%), Emprego/Estágio (2,69%), Audiência (1,76%) e Cursos/Seminários (1,45%). Com menor participação temos Elogio (1,14%), Reclamação (1,03%), Denúncia (0,83%), Contato/Vereadores (0,83%), Homenagens (0,72%), Visitas (0,31%), Competência Estadual (0,31%), Contatos Diversos (0,21%), Funcionário da Câmara (0,1%) e Contato/Terceirizadas (0,1%).

2019:

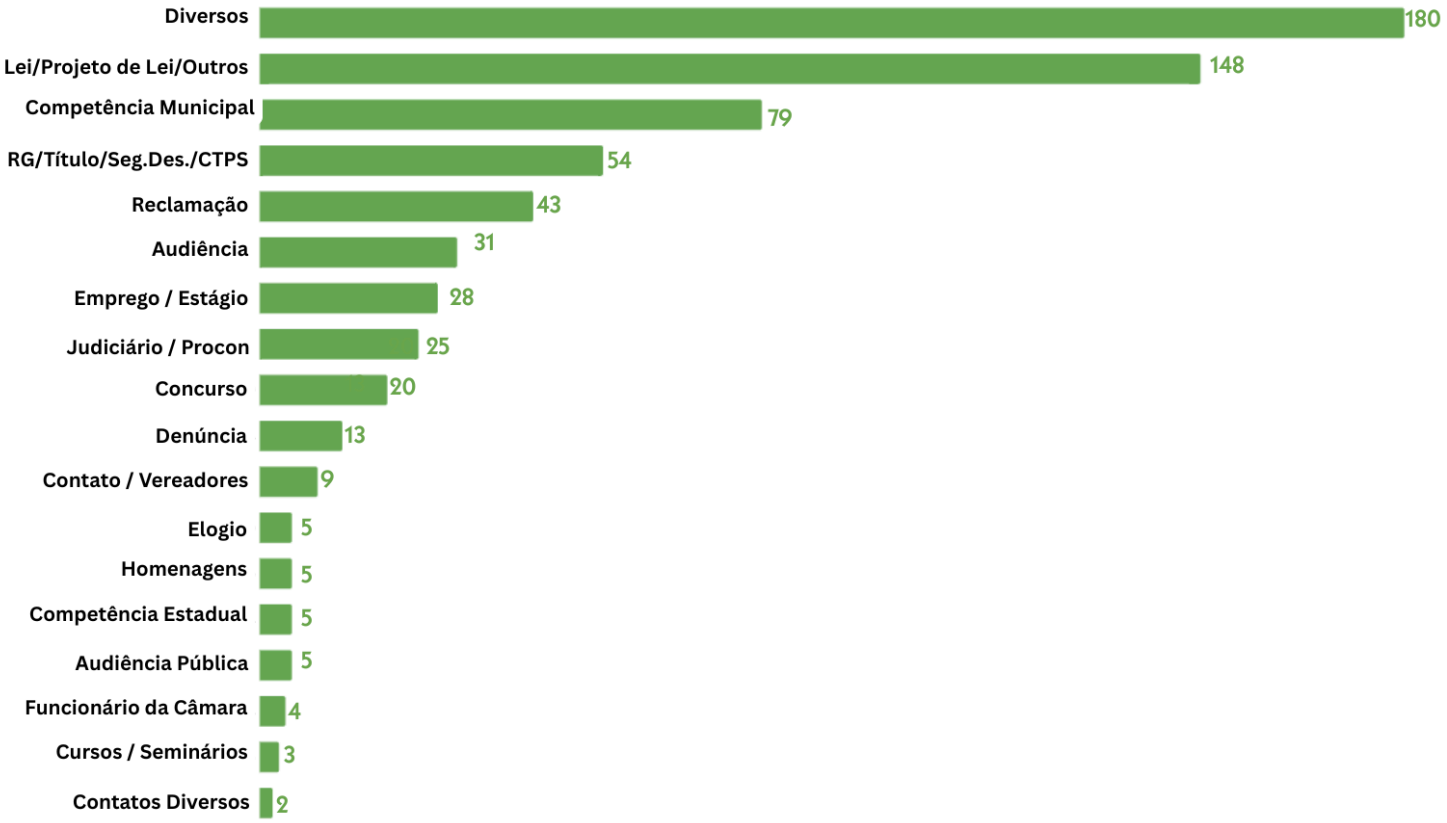
Em 2019, foram registradas 902 demandas conforme o gráfico a seguir:



Destacaram-se Lei/Projeto de Lei/Outros (39,36%) e Diversos (34,04%). Também relevantes foram Concurso (5,1%), Emprego/Estágio (4,99%), Reclamação (4,99%), Competência Municipal (3,22%), Cursos/Seminários (2,22%), Elogio (1,66%) e Denúncia (1,22%). Menos frequentes foram Audiência (1,11%), Contato/Vereadores (0,89%), Contatos Diversos (0,44%), Homenagens (0,44%), Visitas (0,11%), Competência Estadual (0,11%) e Contato/Terceirizadas (0,11%).

2020:

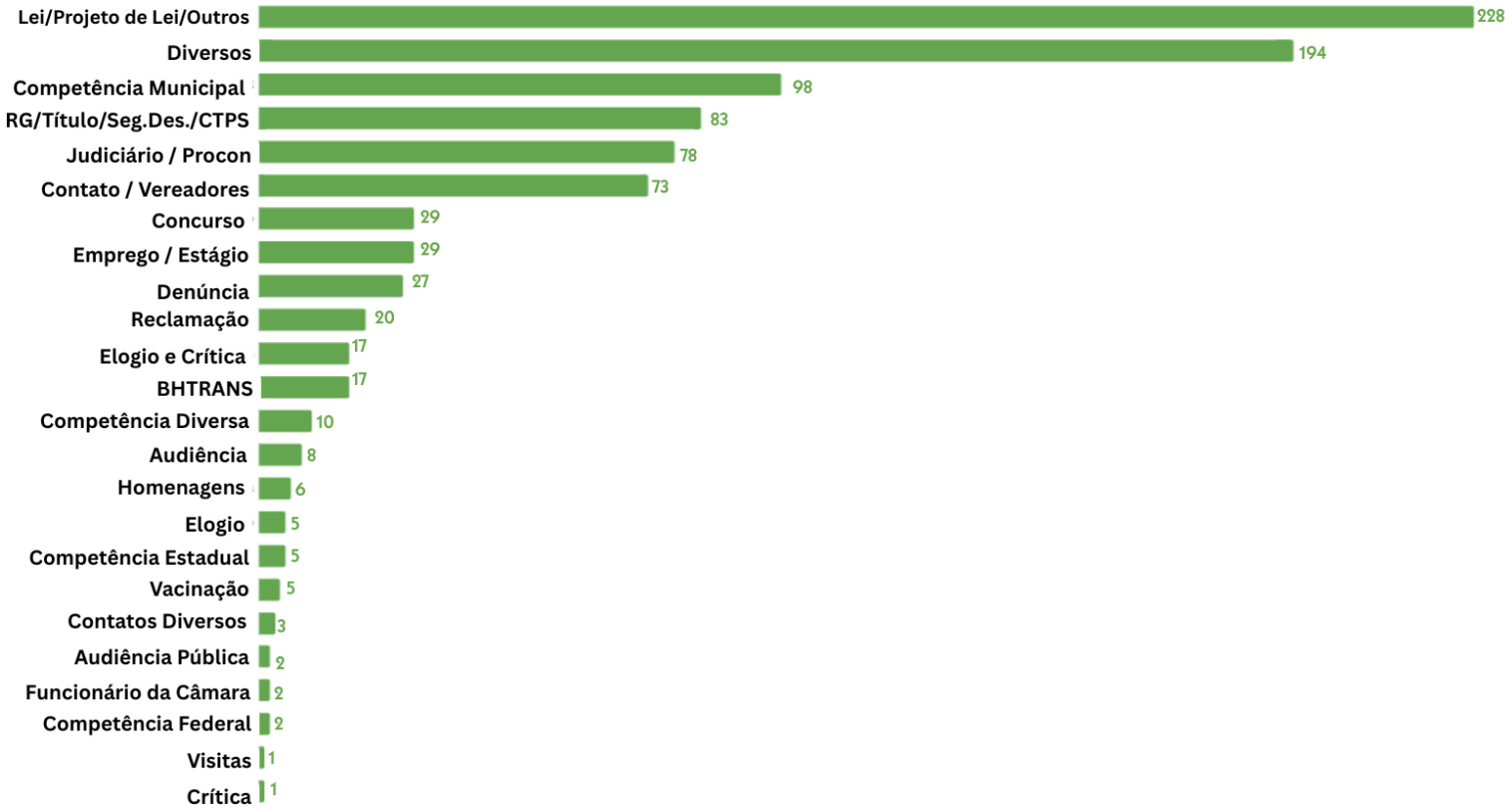
Em 2020, foram registradas 659 demandas conforme o gráfico a seguir:



Destacam-se no período: Diversos (27,31%) e Lei/Projeto de Lei/Outros (22,46%), seguidos de Competência Municipal (11,99%), RG/Título/Seg.Des./CTPS (8,19%) e Reclamação (6,53%). Também foram relevantes as demandas referentes à Audiência (4,7%), Emprego/Estágio (4,25%), Judiciário/Procon (3,79%) e Concurso (3,03%). Com menor participação houve Denúncias (1,97%), Contato/Vereadores (1,37%), Elogio (0,76%), Homenagens (0,76%), Competência Estadual (0,76%), Audiência Pública (0,76%), Funcionário da Câmara (0,61%), Cursos/Seminários (0,46%) e Contatos Diversos (0,3%).

2021:

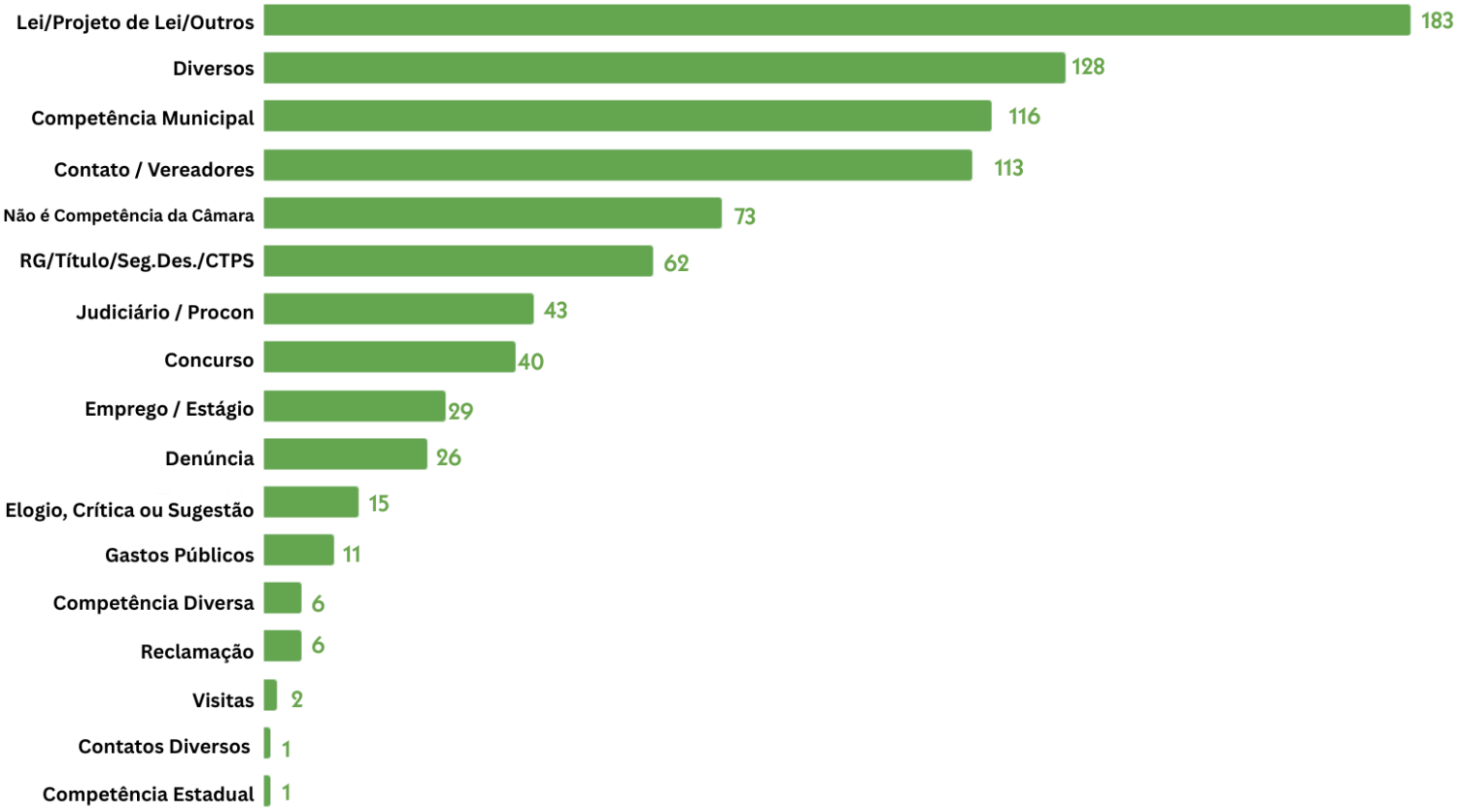
Em 2021, foram registradas 943 demandas conforme o gráfico a seguir:



A classe mais relevante nesse período foi Lei/Projeto de Lei/Outros (24,18%), seguida por Diversos (20,57%). Logo em seguida, há registros de demandas referentes a Competência Municipal (10,39%), RG/Título/Seg.Des/CTPS (8,8%), Judiciário/Procon (8,27%), Contato/Vereadores (7,74%). Seguem Concurso (3,08%), Emprego/Estágio (3,08%), Denúncia (2,86%), Reclamação (2,12%), Elogio e Crítica (1,8%) e BHTRANS (1,8%). Com menos participação aparecem Competência Diversa (1,06%), Audiência (0,85%), Homenagens (0,64%), Elogio (0,53%), Competência Estadual (0,53%), Vacinação (0,53%) Contatos Diversos (0,32%), Audiência Pública (0,21%), Funcionário da Câmara (0,21%), Competência Federal (0,21%), Visitas (0,11%) e Crítica (0,11%).

2022:

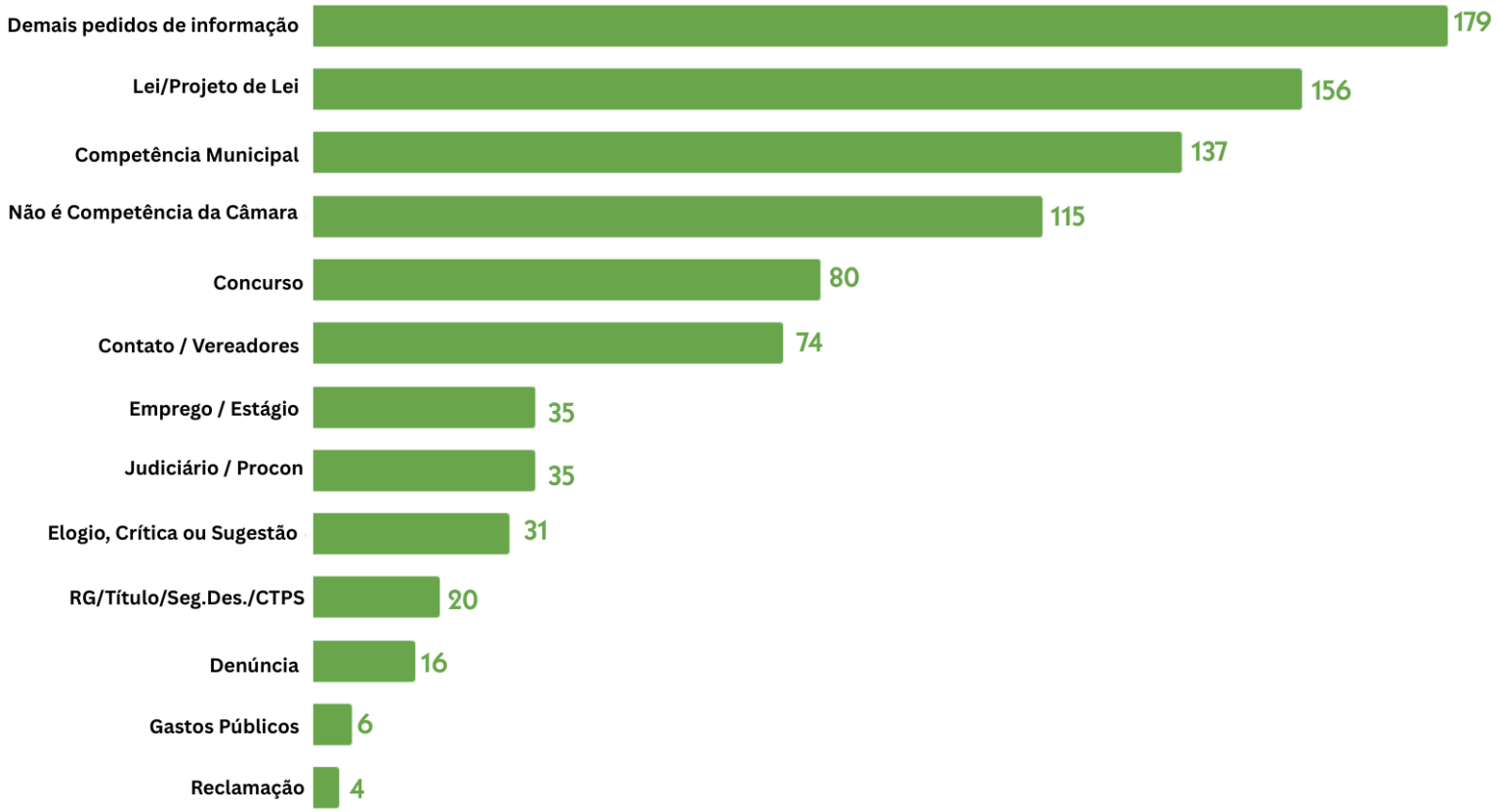
Em 2022, foram registradas 855 demandas, conforme o gráfico a seguir:



A categoria dominante foi Lei/Projeto de Lei/Outros (21,40%), seguida por Diversos (14,97%), Competência Municipal (13,57%) e Contato/Vereadores (13,22%). Também foram relevantes Não é Competência da Câmara (8,54%), RG/Título/Seg.Des/CTPS (7,25%), Judiciário/Procon (5,03%), Concurso (4,68%), Emprego/Estágio (3,39%) e Denúncia (3,04%). Com menor participação estão Elogio, Crítica ou Sugestão (1,75%), Gastos Públicos (1,29%), Competência Diversa (0,7%), Reclamação (0,7%), Visitas (0,23%), Contatos Diversos (0,12%) e Competência Estadual (0,12%).

2023:

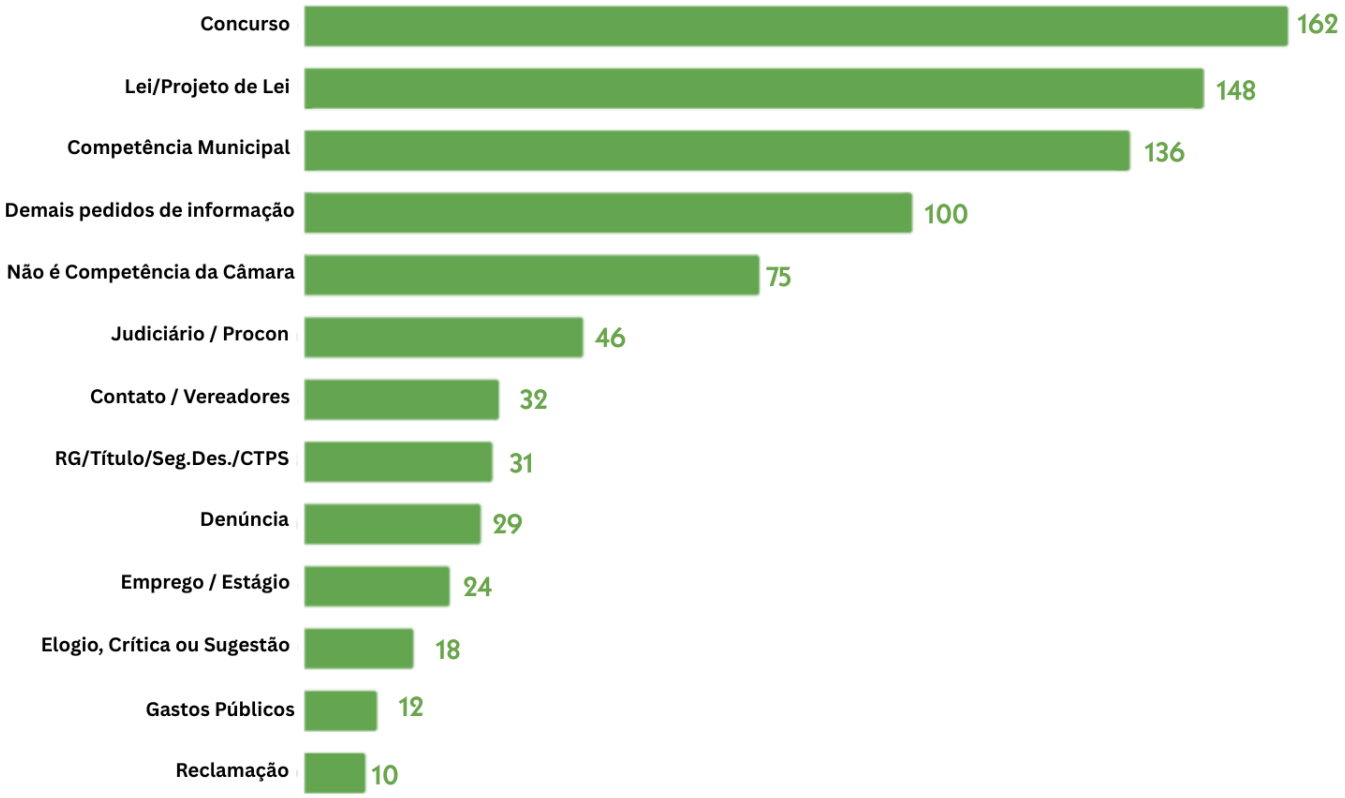
Em 2023, foram registradas 888 demandas, conforme o gráfico a seguir:



Houve destaque para Demais pedidos de informação (20,15%), Lei/Projeto de Lei (17,57%), Competência Municipal (15,43%) e Não é competência da Câmara (12,95%). Em seguida, vêm Concurso (9%), Contato/Vereadores (8,33%), Emprego/Estágio (3,94%), Judiciário/Procon (3,94%) e Elogio, crítica ou sugestão (3,49%). No final da lista encontram-se RG/Título/Seg.Des./CTPS (2,25%), Denúncia (1,8%), Gastos Públicos (0,68%) e Reclamação (0,5%).

2024:

Em 2024, foram registradas 823 demandas, conforme o gráfico a seguir:



A categoria mais frequente foi Concurso (19,68%), seguida por Lei/Projeto de Lei (17,98%), Competência Municipal (16,52%), Demais pedidos de informação (12,15%) e Não é competência da Câmara (9,11%). Vêm logo após Judiciário/Procon (5,89%), Contato/Vereadores (3,89%), RG/Título/Seg.Des./CTPS (3,77%) e Denúncia (3,52%). Com menor frequência aparecem Emprego/Estágio (2,92%), Elogio, Crítica ou Sugestão (2,19%), Gastos Públicos (1,46%) e Reclamação (1,22%).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta revisão histórica, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria Administrativa da CMBH não apenas com o cumprimento da Lei Municipal nº 11.565/2023 e suas atualizações, mas, fundamentalmente, com a cultura de integridade e proteção de dados prevista na LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018). A nova metodologia de elaboração deste relatório, que substitui formatos pretéritos ao privilegiar dados consolidados em detrimento da exposição de conteúdos sensíveis, consolida um modelo de transparência que respeita a intimidade do cidadão e, simultaneamente, cumpre as diretrizes da Lei nº 13.460/2017.

Mais do que uma obrigação legal, esse processo de adequação reafirma o papel da Ouvidoria como um elo vital da democracia participativa. A tendência crescente de manifestações observada nos períodos subsequentes ao escopo deste relatório atesta a efetividade de iniciativas como o programa 'Ouvidoria na Rua' e, ao aproximar o Poder Legislativo do cotidiano da cidade, permite transformar a escuta qualificada em subsídios concretos para o aprimoramento da gestão, consolidando a instituição como um instrumento indispensável de cidadania em Belo Horizonte.


CÂMARA
MUNICIPAL
A VOZ DA CIDADANIA
BH