CÂMARA MUNICIPAL
A VOZ DA CIDADANIA BH



Relatório de Gestão Anual 2025

Ouvidoria CMBH
Ouvidoria Administrativa CMBH

Setor produtor:
Ouvidoria Administrativa
OUVLEG

Ouvidor:

Vereador Braulio Lara

Controlador-Geral:

Leonardo Silveira Gusmão

Ouvidora Administrativa:

Isadora Froes Torrent

Colaboradores:

Analistas de Controle Interno
Cairo Rodrigues Sampaio Nogues
Diego Henrique dos Santos Souza
Priscila da Silva Borges

Relatório Modificado em 07 de outubro de 2026

Publicação original em 17 de março de 2026

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 4

2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 6

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS 8

4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS 10

5. PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES 15

6. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA 16

7. PROPOSIÇÕES 17

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 18

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Administrativa da Câmara Municipal de Belo Horizonte (CMBH) apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

O presente relatório tem por finalidade conferir transparência às ações desenvolvidas pela Ouvidoria Administrativa, bem como apresentar dados estatísticos, iniciativas institucionais, resultados alcançados e medidas adotadas com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão. Trata-se de instrumento de prestação de contas e, ao mesmo tempo, de gestão, na medida em que possibilita avaliar o desempenho do setor e orientar o planejamento das ações futuras.

De início, cumpre apresentar, de forma sucinta, a atual estrutura da Ouvidoria da CMBH, que é composta por duas Ouvidorias: a Ouvidoria e a Ouvidoria Administrativa. A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o público externo e a Câmara Municipal de Belo Horizonte, criada e regulamentada pela Deliberação nº 8/2025 e tem como uma de suas principais atribuições conduzir o programa "Ouvidoria na Rua". É dirigida por um Ouvidor designado pelo presidente da Câmara dentre os parlamentares eleitos, com mandato de 2 (dois) anos, vedada a recondução para o mesmo cargo dentro da mesma legislatura.

Por sua vez, a Ouvidoria Administrativa da CMBH foi criada pela Lei nº 11.565/2023, destacando-se pelas seguintes atribuições: coordenar e gerenciar as ações da Ouvidoria, estabelecendo mecanismos que promovam a participação do usuário na administração pública da CMBH; coordenar as atividades de processamento dos pedidos de informação, das sugestões e das denúncias apresentadas diretamente à CMBH, ou via sistema da Lei de Acesso à Informação (LAI) e promover a integração com outros sistemas de ouvidoria para recebimento e destinação de pedidos de informações direcionados a múltiplos entes federativos. A Ouvidoria Administrativa compõe a estrutura do Sistema de Controle Interno e está subordinada administrativamente ao controlador-geral e tecnicamente ao ouvidor da CMBH, sendo dirigida por um servidor efetivo e estável.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Administrativa consolidou sua atuação como canal permanente de interlocução entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, incentivando o exercício do controle social, promovendo a escuta qualificada e contribuindo para o aperfeiçoamento institucional da Câmara. Dentre as ações estratégicas realizadas no período, destaca-se a atuação da Câmara no âmbito dos fóruns locais e regionais relacionados à atividade de Ouvidoria, fortalecendo o princípio da atuação em rede.

Assim, este Relatório de Gestão reflete o compromisso da Ouvidoria Administrativa com a transparência, a eficiência e a participação cidadã, reiterando seu papel como instrumento essencial de fortalecimento da democracia, de promoção da integridade e de valorização da voz do usuário dos serviços públicos.

2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A Câmara Municipal de Belo Horizonte oferece múltiplos canais de atendimento, sendo eles realizados pelas vias eletrônica, telefônica e presencial. Todas as manifestações e pedidos de informação que contêm dados pessoais do manifestante são tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Quando as demandas são recebidas pelas vias presencial e telefônica, o sistema eletrônico é alimentado pelos servidores integrantes da estrutura de Controle Interno. Essa centralização de atendimento reflete o compromisso da Ouvidoria Administrativa em garantir o tratamento ético e a confidencialidade no processamento das demandas.

As manifestações e os pedidos de informação são recebidos por um sistema próprio da Instituição, destacado no Portal da Câmara e denominado “Fale com a Câmara”. Zela-se por uma resposta tempestiva aos cidadãos, respeitados os prazos das legislações vigentes. Embora a deliberação interna da Ouvidoria trate especificamente de pedidos de informação, tramitam pelo mesmo sistema as manifestações no sentido descrito pela Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Ao receber uma manifestação ou um pedido de informação, é realizado um processo inicial de triagem, de modo a identificar o ente federativo responsável pela demanda. Identificada que a competência de atuação não é da Câmara Municipal de Belo Horizonte, a Ouvidoria Administrativa atua em caráter educativo, indicando, de maneira assertiva, os canais adequados para protocolo das demandas. Por outro lado, quando se identifica que a demanda é de

competência da CMBH, os trâmites internos são iniciados e os setores responsáveis pela gestão da informação são prontamente acionados. Após o cumprimento dos prazos internos para o envio das respostas, a Ouvidoria Administrativa compila os dados e finaliza a demanda, encaminhando a resposta final ao cidadão.

Outro destino viável, quando o cidadão relata que já houve tentativa de solução junto ao Poder Executivo do Município, é o encaminhamento da demanda à Comissão Temática pertinente, contemplada na estrutura do Poder Legislativo do Município. As demandas são direcionadas às Comissões conforme tema apurado e a atuação prevista no regimento interno da CMBH.

São Comissões Permanentes do Poder Legislativo da capital mineira, conforme o Título V do Regimento Interno da CMBH:

- Administração Pública e Segurança Pública;
- Direitos Humanos, Habitação, Igualdade Racial e Defesa do Consumidor;
- Educação, Ciência, Tecnologia, Cultura, Desporto, Lazer e Turismo;
- Legislação e Justiça;
- Meio Ambiente, Defesa dos Animais e Política Urbana;
- Mobilidade Urbana, Indústria, Comércio e Serviços;
- Mulheres;
- Orçamento e Finanças Públicas;
- Saúde e Saneamento.

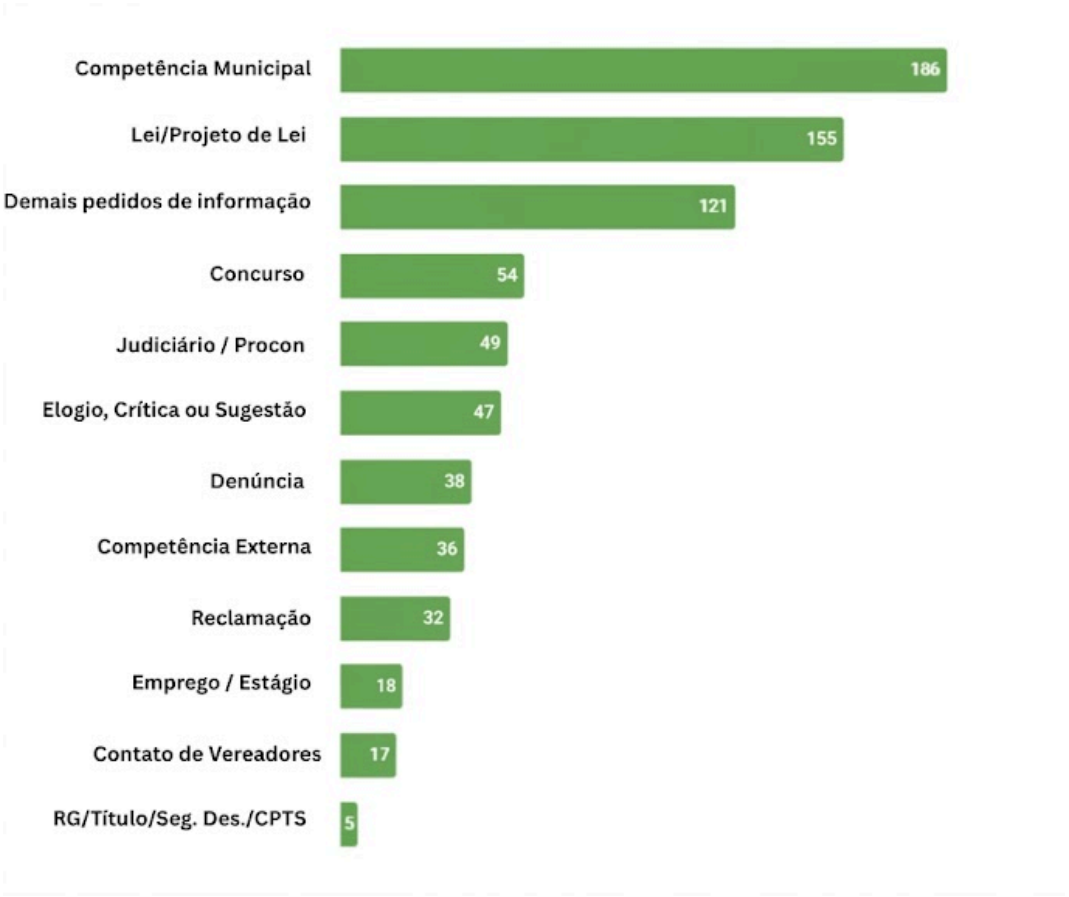
Os vereadores integrantes da comissão tomam ciência do conteúdo da manifestação e podem apurar o fato, exercendo a competência de fiscalização junto à Gestão do ente. Essa articulação tem sido essencial para integrar o sistema de Controle Interno da CMBH ao Sistema de Controle Externo do Município.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

No âmbito da Ouvidoria da CMBH, as manifestações e os pedidos de informação dividem-se em 12 categorias. A classificação registrada pelo sistema foi elaborada de acordo com os assuntos mais frequentes, conforme se segue:

- **Competência Municipal:** competência de atuação da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, materializando manifestações sobre bens e serviços públicos oferecidos pelo Poder Executivo;
- **Competência Externa:** demandas de atuação de outras pessoas jurídicas de Direito Público;
- **Lei/Projeto de Lei:** atos do Poder Legislativo em sua atividade finalística;
- **Concurso:** atividade de concursos realizada pela entidade;
- **Judiciário/Procon**: serviços oferecidos pelas unidades do PROCON-BH e da Conciliação do TJMG instalados no Núcleo de Cidadania da CMBH;
- **RG / Título / Seguro Desemprego / CTPS:** outros serviços oferecidos pelo Núcleo de Cidadania da CMBH;
- **Emprego/Estágio:** busca por oportunidades de trabalho na Câmara;
- **Contato / Vereadores**: contato direto com o corpo político da CMBH;
- **Elogio, Crítica ou Sugestão:** manifestações direcionadas à própria Câmara;
- **Denúncias:** 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;
- **Reclamações:** 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;
- **Demais Pedidos de Informação:** não se encaixam em nenhuma das categorias pré-estabelecidas pelo sistema.

Em 2025 foram recebidas 758 demandas conforme o gráfico abaixo:



A maior parte das demandas (24,54%) são de “Competência Municipal”. Outro destaque são os pedidos de informação sobre “Lei / Projeto de Lei” (20,45%). Um quantitativo considerável também se distribui para “Demais Pedidos de Informação” (15,96%). Quantidades menores são encontradas em “Concurso” (7,12%); “Judiciário/Procon” (6,46%); “Elogio, Crítica ou Sugestão” (6,20%); “Denúncia” (5,01%); “Competência Externa” (4,75%) e “Reclamação” (4,22%). Os demais percentuais se distribuem entre “Emprego / Estágio” (2,37%); “Contato / Vereadores” (2,24%) e “RG / Título / Seguro Desemprego / CTPS” (0,66%).

ERRATA: O quantitativo de demandas apresentado na publicação original foi atualizado para contemplar a inclusão de 3 novos registros, decorrentes de pendências de classificação interna no sistema à época da publicação.

4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidoria Administrativa da Câmara Municipal de Belo Horizonte apresenta, neste tópico, o registro das participações institucionais em eventos realizados no exercício de 2025.

A atuação em encontros técnicos, ações itinerantes e reuniões de redes colaborativas constitui instrumento estratégico para o fortalecimento da governança pública, o aprimoramento dos canais de diálogo com a sociedade e o intercâmbio de boas práticas entre instituições. Tais iniciativas contribuem para a qualificação contínua dos serviços prestados, o fortalecimento da cultura de escuta ativa e a consolidação do controle social como elemento essencial à melhoria da Administração Pública.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria e a Ouvidoria Administrativa estiveram presentes em eventos voltados à promoção da transparência, da integridade e da participação cidadã, reafirmando seu compromisso institucional com a melhoria contínua dos processos de atendimento ao usuário e com a atuação integrada em rede com outras ouvidorias públicas, conforme destacamos a seguir:

“Ouvidoria Day” – Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Belo Horizonte, juntamente com os Analistas de Controle Interno da Casa, participou, em abril de 2025, do evento “Ouvidoria Day”, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

O evento reuniu especialistas e representantes de ouvidorias públicas para debater temas relacionados à inovação, escuta ativa, governança, integridade e fortalecimento da participação social.



A participação conjunta da Ouvidoria e da área de Controle Interno evidencia a integração entre os mecanismos de governança da Câmara, promovendo o alinhamento institucional e o aprimoramento das práticas de tratamento de manifestações, análise de dados e proposição de melhorias administrativas.

Programa Ouvidoria Itinerante – Parque Municipal

Nos dias 8 e 9 de julho de 2025, as Ouvidorias da Câmara Municipal de Belo Horizonte participaram de ação de atendimento presencial à população no Parque Municipal Américo Renné Giannetti, no âmbito do programa "Ouvidoria Itinerante".



A iniciativa teve como objetivo ampliar o acesso do cidadão aos canais institucionais de manifestação, promover a escuta ativa e fortalecer o exercício do controle social. Durante o evento, a equipe prestou orientações sobre os serviços da Câmara, esclareceu dúvidas acerca das competências do Poder Legislativo Municipal e realizou o recebimento de manifestações, contribuindo para a aproximação entre a Instituição e a sociedade.

A participação na ação reforça o compromisso das Ouvidorias da CMBH com a transparência, a participação social e a regionalização dos serviços públicos, especialmente por meio de estratégias de atendimento descentralizado.

Evento “OGE/MG – 21 anos” – Belo Horizonte

As Ouvidorias da Câmara participaram das comemorações dos 21 anos da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, evento realizado na data de 8 de agosto de 2025, em Belo Horizonte, que reuniu representantes de ouvidorias públicas estaduais e municipais.



A participação institucional possibilitou o intercâmbio de experiências, o compartilhamento de boas práticas e o fortalecimento da atuação em rede entre os órgãos de ouvidoria. O evento abordou temas como aprimoramento da gestão de manifestações, inovação em canais de atendimento, escuta qualificada e estratégias de fortalecimento do controle social.

A presença da Câmara nesse espaço reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos processos de atendimento ao cidadão e com a integração às iniciativas estaduais voltadas ao aperfeiçoamento das ouvidorias públicas.

Sede da última reunião do ano da Rede Ouvir-MG

Em dezembro de 2025, a Câmara Municipal de Belo Horizonte sediou a última reunião anual da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – Rede Ouvir-MG.

O encontro reuniu representantes de diversas instituições públicas com o objetivo de promover o alinhamento de estratégias, avaliar as ações desenvolvidas ao longo do exercício e definir diretrizes para o fortalecimento da atuação integrada das ouvidorias no Estado.

Ao sediar o evento, a Câmara reafirmou seu protagonismo na articulação institucional e no fortalecimento da atuação colaborativa entre os órgãos de ouvidoria, consolidando seu compromisso com a transparência, a governança pública e o aprimoramento da participação cidadã.



5. PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES

Programa “Ouvidoria na Rua”

O programa “Ouvidoria na Rua” constitui uma das principais iniciativas de aproximação entre a Câmara Municipal de Belo Horizonte e a população. Instituído no âmbito da Ouvidoria, por meio da Portaria nº 21.456/2023, o programa tem como objetivo promover a interação direta com os cidadãos, por meio da escuta qualificada de suas manifestações e da prestação de esclarecimentos sobre as atribuições do Poder Legislativo Municipal. As atividades são realizadas em espaços públicos das diversas regionais da cidade, possibilitando o registro de sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações e pedidos de informação, em conformidade com a legislação aplicável.

No exercício de 2025, após a retomada do programa, a Ouvidoria realizou ações itinerantes em todas as regionais de Belo Horizonte, ampliando o acesso da população aos canais institucionais de manifestação e fortalecendo o exercício do controle social. Entre os meses de julho e dezembro, foram promovidas 60 ações, que alcançaram 35 bairros distribuídos pelas regionais administrativas do município. Essas atividades permitiram o atendimento direto aos cidadãos, a orientação sobre os serviços da Câmara e o encaminhamento de demandas aos setores competentes quando necessário.

A iniciativa contribuiu para ampliar a visibilidade institucional da Ouvidoria, fortalecer a cultura de participação social e aproximar o Poder Legislativo da realidade cotidiana da população. Ao levar o atendimento aos locais onde vivem os cidadãos, o programa reforça o compromisso da Câmara Municipal com a transparência, a escuta ativa e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

6. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Considerando o papel institucional do Poder Legislativo, a Ouvidoria Administrativa da Câmara Municipal de Belo Horizonte busca assegurar respostas efetivas às demandas apresentadas pelos cidadãos. Para isso, desenvolve também uma atuação de caráter educativo e baseada no trabalho em rede, princípio que orienta a atuação dos sistemas de controle no setor público.

Nesse contexto, as manifestações recebidas podem ser classificadas em três grupos distintos. O primeiro envolve demandas que já foram apresentadas ao Poder Executivo, mas que não obtiveram resposta satisfatória. O segundo grupo refere-se a pedidos encaminhados diretamente ao Poder Legislativo, sem acionamento prévio dos canais de atendimento ou controle do Poder Executivo municipal. Já o terceiro grupo abrange demandas de competência externa à CMBH.

Nos casos do primeiro grupo, a Ouvidoria Administrativa busca ampliar a efetividade do tratamento das manifestações. Para tanto, o conteúdo das demandas pode ser encaminhado às comissões parlamentares competentes, possibilitando que o tema seja discutido em reunião de comissão e que os vereadores exerçam sua função de fiscalização e controle externo.

Já no segundo grupo, em geral, não há referência a uma ação ou omissão estatal específica previamente submetida aos órgãos responsáveis pela prestação do serviço público. Nessas situações, a Ouvidoria Administrativa orienta o cidadão a buscar inicialmente a solução junto aos órgãos do Poder Executivo responsáveis pela execução do serviço. Assim, quando não há indicação de irregularidade previamente conhecida pelo sistema de controle interno municipal, considera-se prematuro o acionamento do controle externo exercido pelo Poder Legislativo. Nesses casos, a manifestação é devolvida ao demandante acompanhada das informações de contato da Ouvidoria do órgão competente.

No terceiro e último grupo, verifica-se que a Câmara Municipal não possui a informação requerida ou não tem competência para atuar na demanda. Nesses casos, o cidadão é encaminhado a outros órgãos de controle ou entidades competentes na estrutura tanto do Município quanto de outros órgãos. Para que esse encaminhamento seja efetivo, é fornecido ao demandante o *link* direto ao portal de Ouvidoria ou à página da *web* onde pode ser localizado o serviço específico que busca o cidadão.

Como forma de aprimorar esse fluxo e fortalecer a cooperação institucional, a Ouvidoria Administrativa da Câmara Municipal de Belo Horizonte prevê, em seu planejamento, a celebração de parcerias e instrumentos de cooperação com outras unidades de ouvidoria. A iniciativa busca dar maior fluidez ao tratamento das manifestações e reforçar a atuação em rede.

7. PROPOSIÇÕES

Os principais desafios desta Ouvidoria, no presente, são a reestruturação da ferramenta de recebimento das manifestações e dos pedidos de informação e a atualização da Deliberação de Ouvidoria vigente.

Separar os pedidos de informação das manifestações é um passo importante na direção de uma Ouvidoria mais transparente, responsável e observadora das normas vigentes. Com a nova classificação, as manifestações de competência da CMBH passarão a ser organizadas conforme o padrão estabelecido pela Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Além disso, a atualização da Deliberação nº 5/2013, que institui a Ouvidoria da Câmara Municipal, mostra-se fundamental para padronizar e estruturar os processos realizados pela Ouvidoria Administrativa, conforme a nova realidade estrutural do sistema de Ouvidoria .

Nesse sentido, o aprimoramento do canal “Fale com a Câmara” e a nova proposta de Deliberação da Ouvidoria Administrativa são prioridades contempladas no planejamento de ações do setor para o ano de 2026.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria e a Ouvidoria Administrativa da Câmara Municipal de Belo Horizonte consolidaram sua atuação como instrumento de diálogo entre a Instituição e a sociedade, promovendo a escuta qualificada das demandas dos cidadãos, assegurando o tratamento adequado das manifestações e contribuindo para o fortalecimento da transparência e do controle social.

As ações desenvolvidas no período evidenciam o compromisso institucional com a melhoria contínua dos serviços públicos, com a atuação integrada em rede e com o aperfeiçoamento dos mecanismos de participação cidadã. Os resultados apresentados neste relatório subsidiam o planejamento das ações futuras e reafirmam o papel da Ouvidoria Administrativa como importante instrumento de governança, integridade e aprimoramento da gestão pública no âmbito do Poder Legislativo municipal.


CÂMARA
MUNICIPAL
A VOZ DA CIDADANIA
BH