

OUIDORIA MUNICIPAL

Relatório Trimestral

2025

1º trimestre



PREFEITURA DE
CURVELO

Missão

É missão da Ouvidoria do Município de Curvelo/MG ouvir, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, atuando como canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração.

Visão

Ser referência em confiança, eficiência e satisfação ao fazer a interlocução do cidadão com a Administração Pública.

Valores

Para cumprimento de sua missão, a Ouvidoria do Município de Curvelo/MG age de acordo com os seguintes valores: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Sumário

Apresentação.....	04
Ouvidoria em números.....	06
Canais de comunicação.....	12

Apresentação

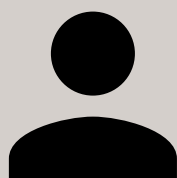
A Ouvidoria Municipal de Curvelo apresenta o Relatório Estatístico referente ao 1º Trimestre de 2025, com o objetivo de dar transparência e reforçar seu compromisso com a escuta ativa da população.

No período de janeiro a março de 2025, foram registradas 473 manifestações por meio da plataforma eOuve — ferramenta que permite o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta às demandas dos cidadãos de forma ágil e segura. Esse volume expressivo evidencia o crescente engajamento da população e sua disposição em contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

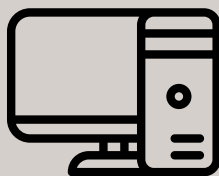
Este relatório traz uma análise detalhada das manifestações recebidas, destacando os temas mais recorrentes, áreas mais demandadas, os canais utilizados pelos cidadãos e etc. Também são apresentadas informações que podem orientar a gestão pública na identificação de oportunidades de aprimoramento e no fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade.

A Ouvidoria reafirma seu papel como canal legítimo de diálogo entre o cidadão e a administração pública municipal, promovendo um governo mais participativo, transparente e comprometido com a escuta qualificada e a resolução efetiva das demandas apresentadas.

A seguir, é apresentado o fluxo de tramitação de uma manifestação, desde o seu registro até a devolutiva ao cidadão.



Cidadão



Cadastro da manifestação

As manifestações podem ser realizadas pelo sistema eOuve, e-mail, presencial e telefone. (As manifestações registradas por e-mail, presencial e telefone são inseridas no eOuve e o número do protocolo é fornecido ao cidadão para consultas.)



Ouvidoria

Recebe e realiza a análise preliminar.



Análise da resposta

A resposta é analisada pela Ouvidoria e encaminhada ao cidadão



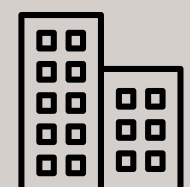
A manifestação possui os elementos mínimos para o devido encaminhamento?



Se a manifestação não tiver informações suficientes para continuar, será pedido que o cidadão complemente os dados (quando não for anônima). Se for anônima, a manifestação será arquivada.

A Secretaria/Departamento responsável pela demanda recebe a manifestação, se possível, adota as providências para a resolução da demanda e encaminha a resposta à Ouvidoria.

A manifestação é encaminhada às
Secretarias/Departamentos



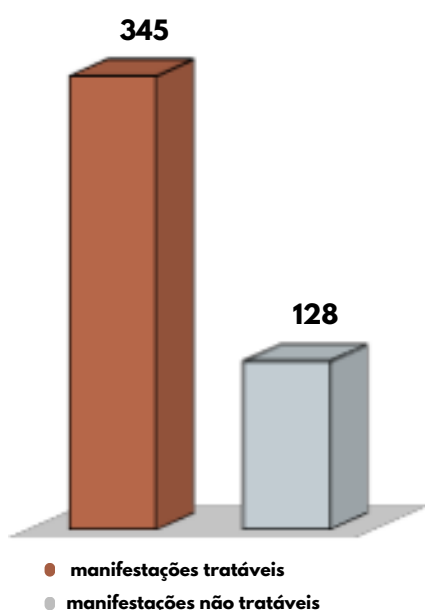
Ouvidoria em Números

Conforme demonstrado no **Gráfico 01**, no primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 473 manifestações. Destas, 345 foram consideradas tratáveis, enquanto 128 foram classificadas como não tratáveis e, conseqüentemente, canceladas.

As manifestações não tratáveis foram excluídas da análise por apresentarem um dos seguintes motivos: duplicidade de manifestação, falta de clareza, insuficiência de dados para análise, anonimato sem possibilidade de pedido de complementação, ou conteúdo impróprio.

Este relatório se concentra exclusivamente nas 345 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

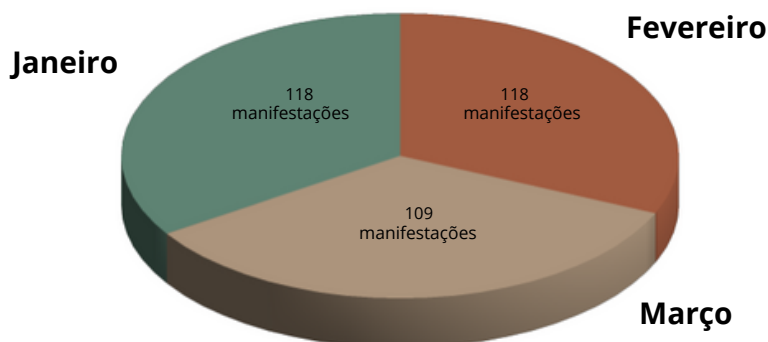
GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2025.



No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou pouca variação no número de manifestações tratáveis recebidas, conforme ilustrado no **Gráfico 02**.

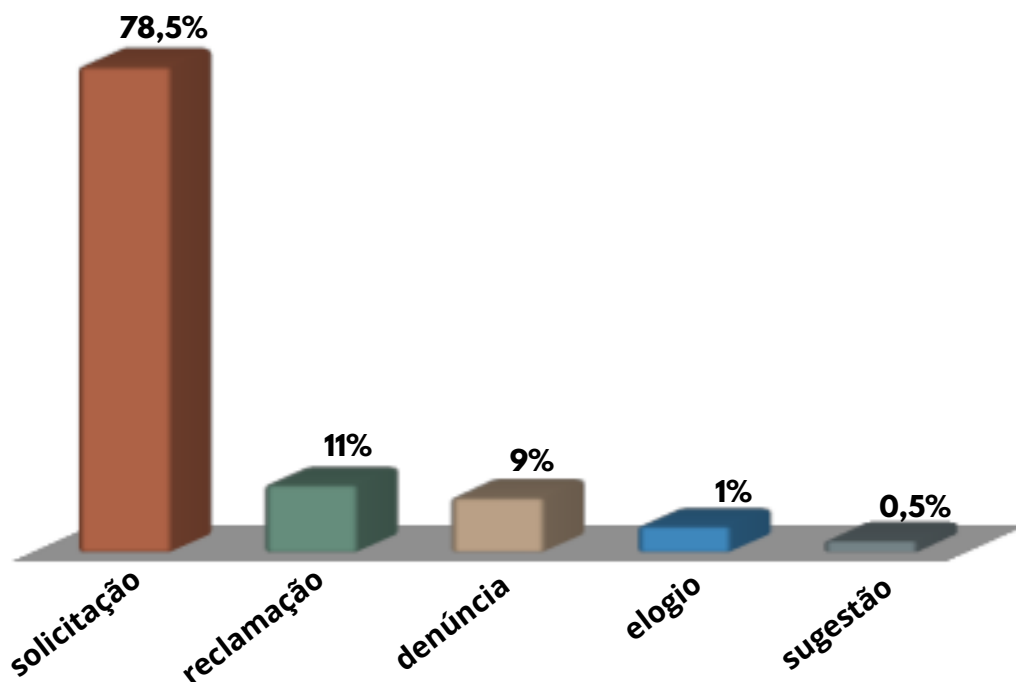
Em janeiro e fevereiro, foram registradas 118 manifestações em cada mês. Já em março, houve uma leve redução, com 109 manifestações registradas.

GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 1º trimestre de 2025.



No 1º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Solicitação”, com representatividade de 78,5%, seguida de “Reclamação”, com 11%. Sugestão foi o tipo menos registrado, com percentual de 0,5%. No **Gráfico 03** é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período.

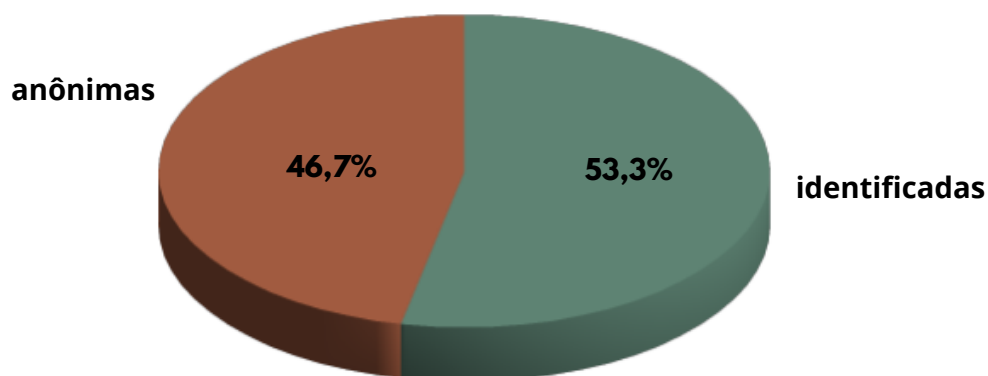
GRÁFICO 03: tipologia das manifestações recebidas durante o 1º trimestre 2025.



Em relação a identificação dos manifestantes é demonstrado no **Gráfico 04** que **53,3%** destes forneceram dados pessoais para o registro da manifestação, e, **46,7%** registraram de forma anônima.

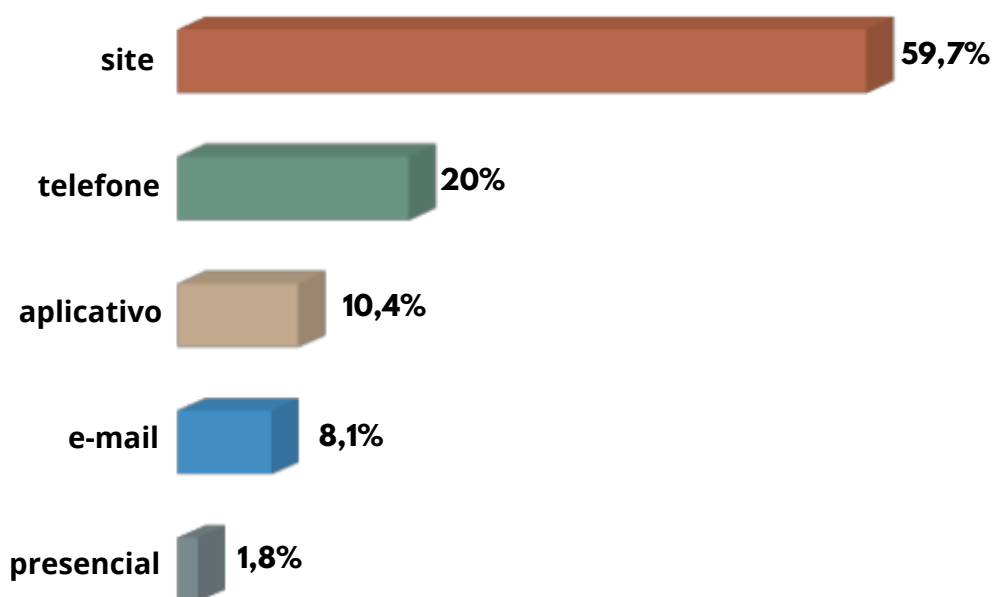
A manifestação anônima é acolhida pela Ouvidoria sem nenhuma identificação do cidadão, logo não é possível o encaminhamento da resposta. Porém, quando há elementos mínimos para verificação da manifestação, a mesma é analisada e encaminhada a unidade responsável para providências que se mostrem necessárias.

GRÁFICO 04: identificação dos manifestantes no 1º trimestre de 2025.



No **Gráfico 05** são representados os canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para o registro de manifestações na Ouvidoria Municipal. O canal mais utilizado no 1º trimestre foi o site, com 59,7%, seguido de manifestações registradas por telefone, 20%.

GRÁFICO 05: canais de comunicação utilizados para registro de manifestações no 1º trimestre de 2025.

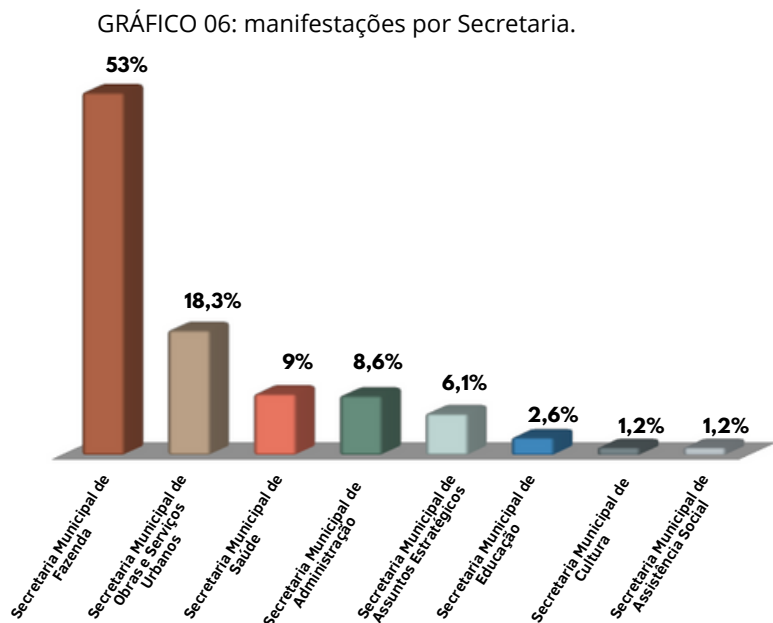


A **Tabela 01** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada departamento/setor. O Departamento de Fiscalização recebeu 49,3% do total de 345 manifestações tratáveis do 1º trimestre.

TABELA 01: quantidade manifestações registradas por departamento/setor.

Departamento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	%
Dep. de Fiscalização	60	59	51	170	49,30%
Gestão da Sec. de Obras	28	14	21	63	18,30%
Dep. de Trânsito	4	7	6	17	4,90%
Gestão da Sec. de Saúde	2	5	8	15	4,30%
Dep. de Vigilância Ambiental em Saúde	3	4	7	14	4,10%
Dep. de Recursos Humanos	6	3	4	13	3,80%
Gestão da Sec. de Fazenda	6	4	3	13	3,80%
Dep. de Modern. dos Serviços Públicos	4	4	4	12	3,50%
Gestão da Sec. de Educação	1	8	0	9	2,60%
Dep. de Defesa Civil	0	3	1	4	1,20%
Gestão da Sec. de Assistência Social	1	1	2	4	1,20%
Gestão da Sec. de Cultura	2	2	0	4	1,20%
Gestão da Sec. de Administração	1	1	1	3	0,90%
Dep. de Patrimônio	0	2	0	2	0,60%
Dep. de Vigilância Sanitária	0	1	1	2	0,60%
Total	118	118	109	345	100,00%

Conforme apresentado no **Gráfico 6**, a Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Obras e Secretaria Municipal de Saúde foram as Secretarias mais demandadas no 1º trimestre, com representatividade de 53%, 18,3% e 9%, respectivamente.



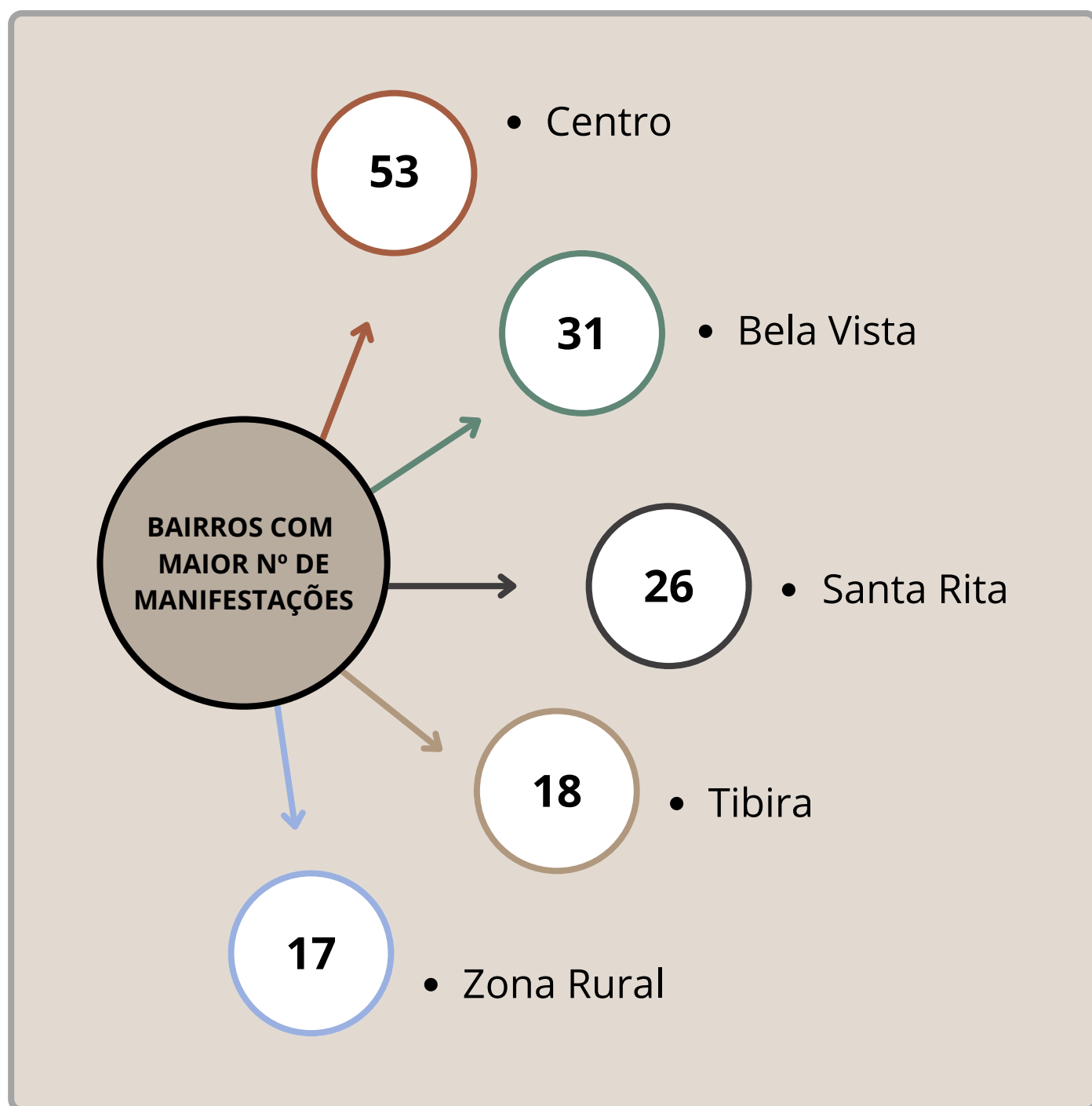
Conforme apresentado na **Tabela 02**, o assunto mais recorrente do 1º trimestre foi a “Fiscalização de Lotes”, seguido de Tapa Buracos .

TABELA 02: assuntos das manifestações.

Assuntos	nº de manifestações		
Fiscalização de lotes	120	Bens Patrimoniais	2
Tapa buracos	18	Cadastro	2
Limpeza urbana	17	Denúncia de irregularidade de servidor	2
Fiscalização de obras	15	Elogios	2
Fiscalização de comércio	10	Esportes	2
Obstrução de passeio	10	Outros em Administração	2
Vistoria focos de aedes aegypti	10	Outros em Fazenda	2
Concursos e processo seletivos	9	Outros em obras	2
Criação de animais da zona urbana	9	Pavimentação asfáltica	2
Parques e jardins	9	Animais	1
Sinalização de ruas	9	Benefícios sociais	1
Conduta de servidor	8	Comércio	1
Manutenção de estradas vicinais	8	Creche	1
ESF	6	Impostos municipais	1
Fiscalização de trânsito	5	Meio ambiente	1
Infraestrutura urbana	5	Outros em assistência social	1
Transporte público	5	Outros em cultura, desporto , lazer e turismo	1
Tributação e Arrecadação	5	Outros em educação	1
Troca de lâmpadas	5	Outros em iluminação pública	1
Vistorias da Defesa Civil	4	Outros em saúde	1
Atendimento	3	Outros em vigilância ambiental em saúde	1
Desinsetização	3	Patrimônio cultural	1
Escolas Municipais	3	Programa Nosso Lar	1
Outros em Fiscalização	3	Pronto Atendimento	1
Outros em Trânsito	3	Terminal Rodoviário	1
Servidor Público	3	Transporte	1
Transporte Escolar	3	Total	345
Água Servida	2		

Durante o 1º trimestre, o bairro que registrou o maior número de manifestações de ouvidoria foi o **Centro**, representando 15,4% do total de manifestações recebidas. Este dado reflete a concentração de demandas e questões levantadas pelos moradores e frequentadores da região central, possivelmente devido à sua posição estratégica e fluxo intenso de pessoas.

Infográfico 01: manifestações por bairros.



Canais de Comunicação



O cidadão pode registrar sua manifestação junto à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Internet (<https://curvelo.mg.gov.br/ouvidoria>);
- Aplicativo eOuve;
- *E-mail*: ouvidoria@curvelo.mg.gov.br;
- Telefone: (38) 3722-3267; e
- Presencial (endereço: Avenida Dom Pedro II, 487, Centro, 2º andar).



PREFEITURA DE CURVELO

Luiz Paulo Glória Guimarães

Prefeito

Gustavo Nascimento

Vice - Prefeito

Higor Magid Lauar de Castro Vieira

Controlador do Município

Carla da Silva Lacerda

Ouvidora Municipal

Av. Dom Pedro II, 487 – Centro -Curvelo – Minas Gerais

CEP: 35790-273 | Tel: (38) 3722 - 3267

www.curvelo.mg.gov.br