

# OUVIDORIA MUNICIPAL

## Relatório Trimestral

2025

2º trimestre



## **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

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>Apresentação.....</b>          | <b>04</b> |
| <b>Ouvidoria em números.....</b>  | <b>06</b> |
| <b>Canais de comunicação.....</b> | <b>13</b> |

# Apresentação

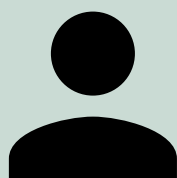
A Ouvidoria Municipal de Curvelo apresenta o Relatório Estatístico referente ao 2º Trimestre de 2025, com o objetivo de dar transparência e reforçar seu compromisso com a escuta ativa da população.

No período de abril a junho de 2025, foram registradas 415 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.

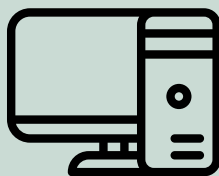
Este relatório traz uma análise detalhada das manifestações recebidas, destacando os temas mais recorrentes, áreas mais demandadas, os canais utilizados pelos cidadãos e etc. Também são apresentadas informações que podem orientar a gestão pública na identificação de oportunidades de aprimoramento e no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



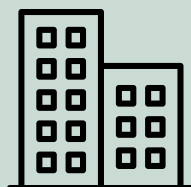
A manifestação possui os elementos mínimos para o devido encaminhamento?



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**



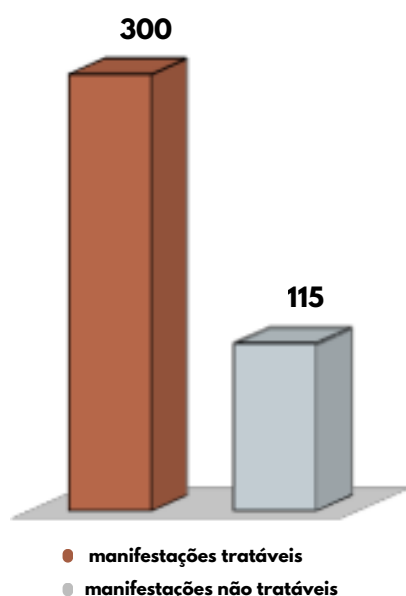
# Ouvidoria em Números

Conforme demonstrado no **Gráfico 01**, no segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 415 manifestações. Destas, 300 foram consideradas tratáveis, enquanto 115 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 300 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2025.



No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou variação no número de manifestações tratáveis recebidas, conforme ilustrado no **Gráfico 02**.

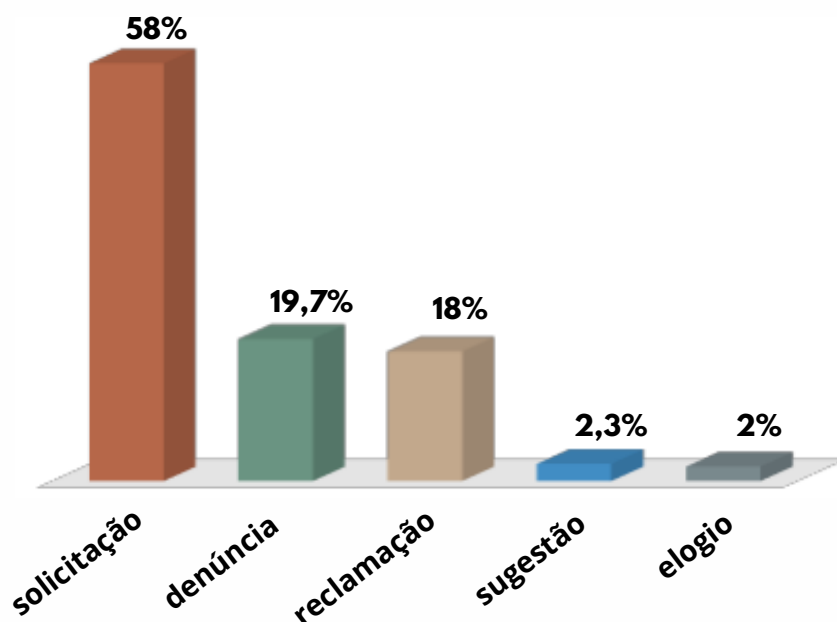
Em abril, foram registradas 117 manifestações. Já em maio e junho houve leve variação, sendo registradas 89 e 94 manifestações, respectivamente.

GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 2º trimestre de 2025.



No 2º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Solicitação”, com representatividade de 58%, seguida de “Denúncia”, com 19,7%. Elogio foi o tipo menos registrado, com percentual de 2%. No **Gráfico 03** é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período.

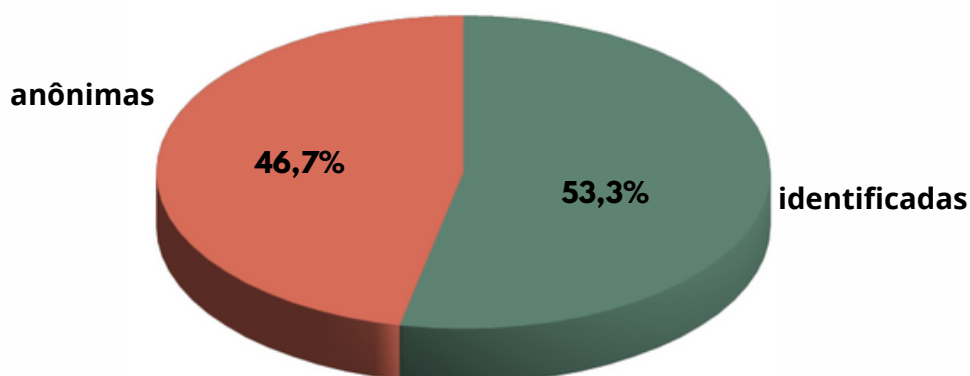
GRÁFICO 03: tipologia das manifestações recebidas durante o 2º trimestre 2025.



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.

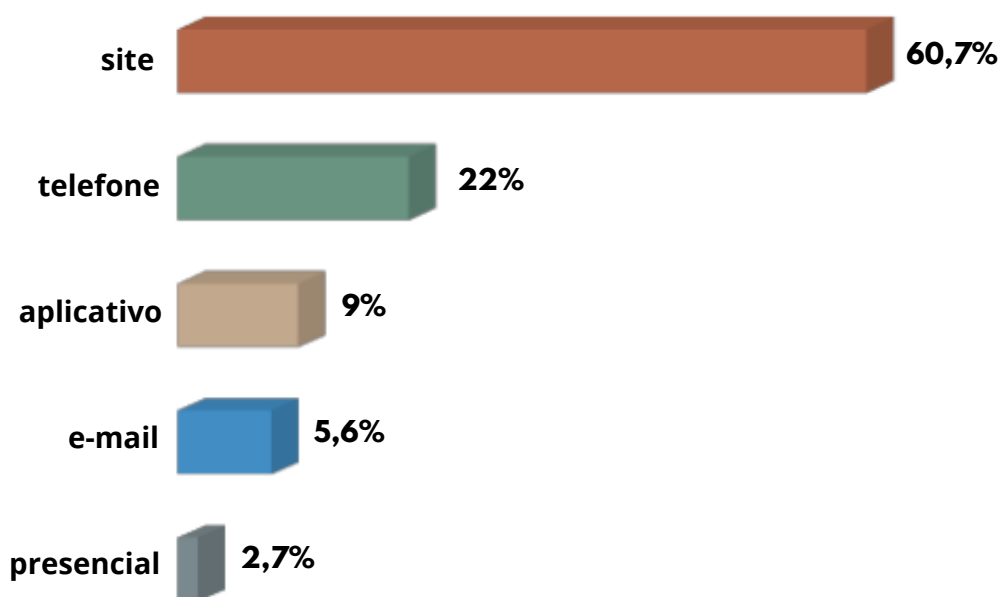
A manifestação anônima é acolhida pela Ouvidoria sem nenhuma identificação do cidadão, logo não é possível o encaminhamento da resposta. Porém, quando há elementos mínimos para verificação da manifestação, a mesma é analisada e encaminhada a unidade responsável para providências que se mostrem necessárias.

GRÁFICO 04: identificação dos manifestantes no 2º 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 2º trimestre foi o site, com 60,7%, seguido de manifestações registradas por telefone, 22%.

GRÁFICO 05: canais de comunicação utilizados para registro de manifestações no 2º trimestre de 2025.





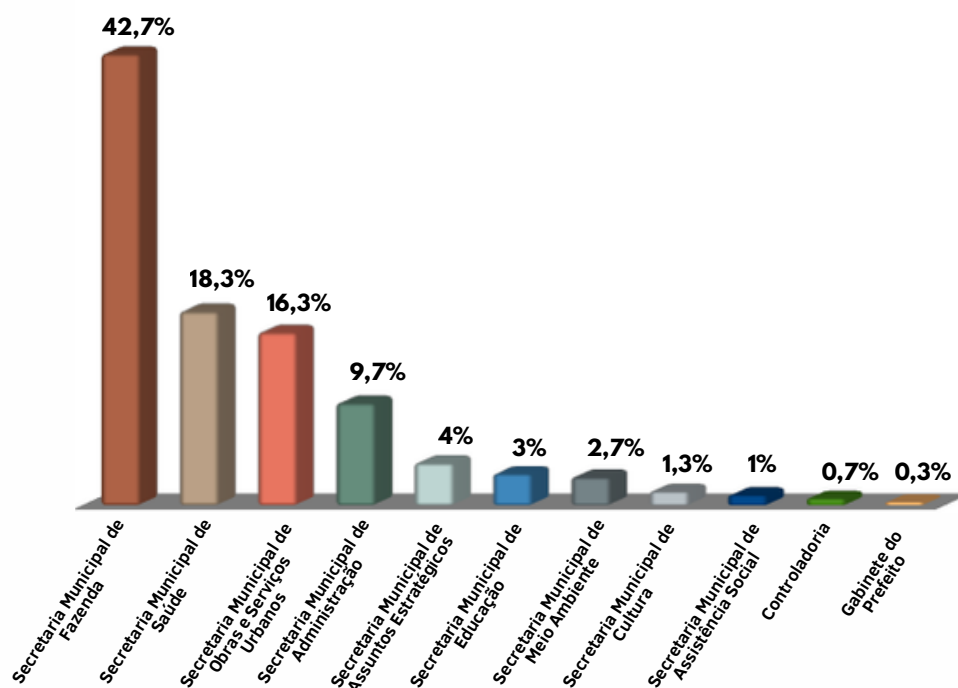
A **Tabela 01** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada departamento/setor. O Departamento de Fiscalização recebeu 39% do total de 300 manifestações tratáveis do 2º trimestre.

TABELA 01: quantidade manifestações registradas por departamento/setor.

| <b>Departamento</b>                             | <b>Abril</b> | <b>Maio</b> | <b>Junho</b> | <b>Total</b> | <b>%</b>       |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>Departamento de Fiscalização</b>             | <b>52</b>    | <b>32</b>   | <b>33</b>    | <b>117</b>   | <b>39,00%</b>  |
| Gestão da Sec. Mun. de Obras                    | 21           | 12          | 16           | 49           | 16,33%         |
| Gestão da Sec. Mun. de Saúde                    | 13           | 8           | 6            | 27           | 9,00%          |
| Departamento de Vigilância Ambiental em Saúde   | 8            | 8           | 8            | 24           | 8,00%          |
| Departamento de Trânsito                        | 3            | 5           | 3            | 11           | 3,67%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Fazenda                  | 4            | 3           | 4            | 11           | 3,67%          |
| Departamento de Recursos Humanos                | 5            | 1           | 4            | 10           | 3,33%          |
| Departamento de Moder. dos Serviços Públicos    | 3            | 1           | 6            | 10           | 3,33%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Educação                 | 1            | 4           | 4            | 9            | 3,00%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Meio Ambiente            | 0            | 5           | 3            | 8            | 2,67%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Administração            | 1            | 2           | 3            | 6            | 2,00%          |
| Departamento de Vigilância Vigilância Sanitária | 1            | 3           | 0            | 4            | 1,33%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Cultura                  | 2            | 1           | 1            | 4            | 1,33%          |
| Departamento de Patrimônio                      | 0            | 2           | 1            | 3            | 1,00%          |
| Gestão da Sec. Mun. de Assistência Social       | 1            | 0           | 2            | 3            | 1,00%          |
| Gestão da Controladoria                         | 0            | 2           | 0            | 2            | 0,67%          |
| Departamento de Defesa Civil                    | 1            | 0           | 0            | 1            | 0,33%          |
| Gabinete do Prefeito                            | 1            | 0           | 0            | 1            | 0,33%          |
| <b>Total</b>                                    | <b>117</b>   | <b>89</b>   | <b>94</b>    | <b>300</b>   | <b>100,00%</b> |

Conforme apresentado no **Gráfico 6**, a Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal de Obras foram as Secretarias mais demandadas no 2º trimestre, com representatividade de 42,7%, 18,3% e 16,3%, respectivamente.

GRÁFICO 06: manifestações por Secretaria.



Conforme apresentado na **Tabela 02**, o assunto mais recorrente do 2º trimestre foi a “Fiscalização de Lotes”, seguido de Limpeza Urbana.

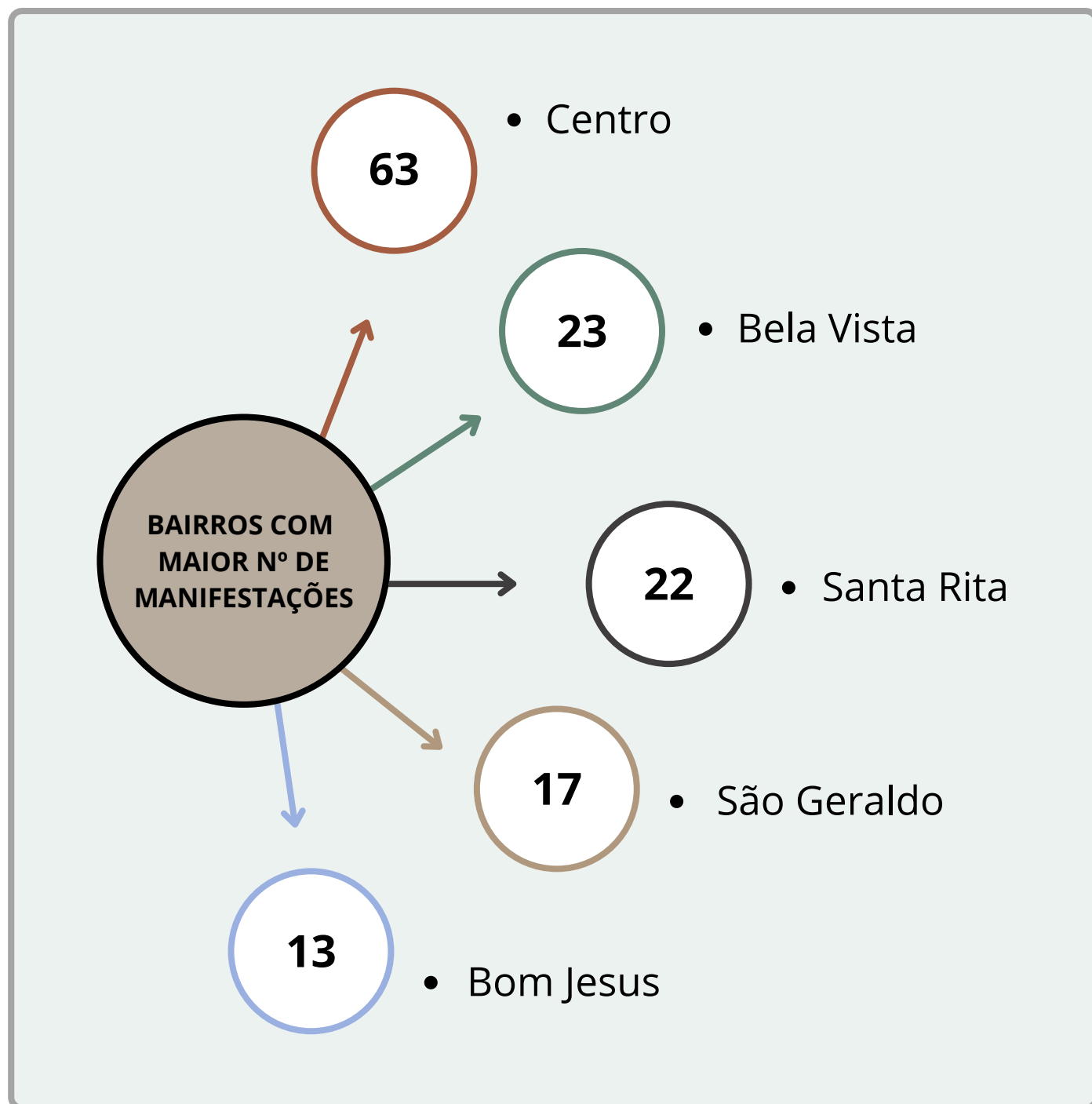
TABELA 02: assuntos das manifestações.

| Assuntos                       | nº de manifestações |
|--------------------------------|---------------------|
| <b>Fiscalização de lotes</b>   | <b>69</b>           |
| Limpeza urbana                 | 20                  |
| Conduta de servidor            | 14                  |
| Fiscalização de obras          | 13                  |
| Fiscalização de comércio       | 11                  |
| Obstrução de passeio           | 10                  |
| Servidor público               | 9                   |
| Concursos e processo seletivos | 8                   |
| ESF                            | 8                   |
| Desinsetização                 | 7                   |
| Outros em obras                | 7                   |
| Parques e jardins              | 7                   |
| Geração de ruídos              | 6                   |
| Infraestrutura urbana          | 6                   |
| Outros em fiscalização         | 6                   |
| Sinalização de ruas            | 6                   |
| Outros em Aedes Aegypti        | 5                   |

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| Animais                                        | 4          |
| Outros em vigilância ambiental em saúde        | 4          |
| Vistoria focos de aedes aegypti                | 4          |
| Água servida                                   | 3          |
| Atendimento                                    | 3          |
| Bens patrimoniais                              | 3          |
| Criação de animais da zona urbana              | 3          |
| Denúncia de irregularidade de servidor         | 3          |
| Fiscalização de trânsito                       | 3          |
| Outros em administração                        | 3          |
| Outros em iluminação pública                   | 3          |
| Tapa buracos                                   | 3          |
| Transporte público                             | 3          |
| Comércio                                       | 2          |
| Creche                                         | 2          |
| Elogios                                        | 2          |
| Escolas Municipais                             | 2          |
| Outros em assistência social                   | 2          |
| Outros em controle interno                     | 2          |
| Outros em cultura, desporto , lazer em turismo | 2          |
| Outros em fazenda                              | 2          |
| Pavimentação asfáltica                         | 2          |
| Pronto atendimento                             | 2          |
| Terminal rodoviário                            | 2          |
| Transporte                                     | 2          |
| Tributação e arrecadação                       | 2          |
| Troca de lâmpadas                              | 2          |
| Vistorias da defesa civil                      | 2          |
| CAPS                                           | 1          |
| Certidões                                      | 1          |
| Dívida ativa                                   | 1          |
| Esportes                                       | 1          |
| Fumacê                                         | 1          |
| Impostos municipais                            | 1          |
| Meio ambiente                                  | 1          |
| Outros em educação                             | 1          |
| Outros em meio ambiente                        | 1          |
| Outros em recursos humanos                     | 1          |
| Outros em saúde                                | 1          |
| Outros em trânsito                             | 1          |
| Outros em transporte                           | 1          |
| Outros em vigilância sanitária                 | 1          |
| Poluição do solo                               | 1          |
| Rede elétrica                                  | 1          |
| <b>Total</b>                                   | <b>300</b> |

Durante o 2º trimestre, o bairro que registrou o maior número de manifestações de ouvidoria foi o **Centro**, representando 21% 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](mailto:ouvidoria@curvelo.mg.gov.br);
- Telefone: (38) 3722-3267; e
- Presencial(Rua Prefeito Irineu Moreira Gonzaga, 90 - 2º andar - Centro, Curvelo - MG.



# **PREFEITURA DE CURVELO**

**Luiz Paulo Glória Guimarães**  
Prefeito

**Gustavo Nascimento**  
Vice - Prefeito

**Higor Magid Lauer de Castro Vieira**  
Controlador do Município

**Carla da Silva Lacerda**  
Ouvidora Municipal