

OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório Trimestral

2025

3º 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.....	13

Apresentação

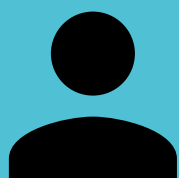
A Ouvidoria Municipal de Curvelo apresenta o **Relatório Estatístico referente ao 3º Trimestre de 2025**, com o objetivo de dar transparência e reforçar seu compromisso com a escuta ativa da população.

No **período de julho a setembro de 2025**, foram registradas **301** 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.

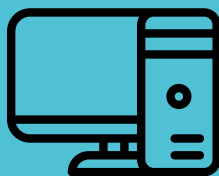
Este relatório traz uma análise detalhada das manifestações recebidas, destacando os temas mais recorrentes, as áreas mais demandadas e os canais utilizados pelos cidadãos. As informações aqui contidas visam orientar a gestão pública na identificação de oportunidades de aprimoramento e no fortalecimento 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.

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.)



Análise da resposta

A resposta é analisada pela Ouvidoria e encaminhada ao cidadão



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

Recebe e realiza a análise preliminar.



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.



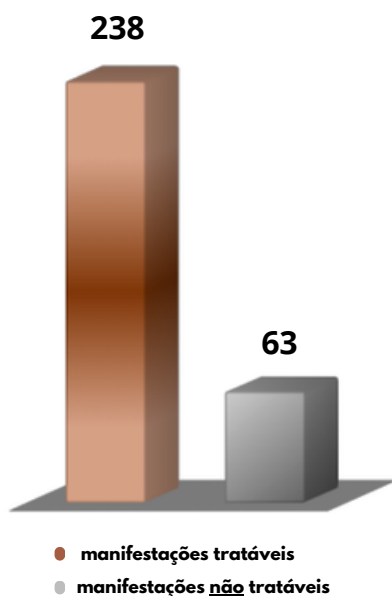
Ouvidoria em Números

Conforme demonstrado no **Gráfico 01**, no terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 301 manifestações. Destas, 238 foram consideradas tratáveis, enquanto 63 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 238 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

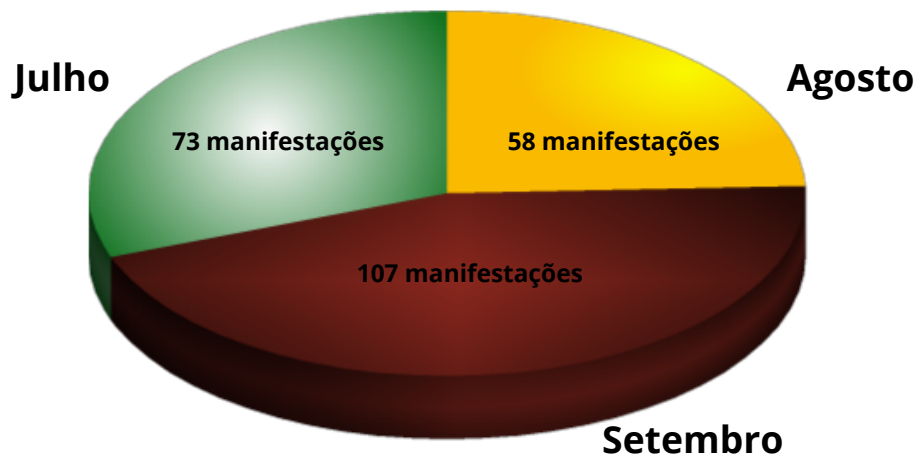
GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2025.



No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou variação no número de manifestações tratáveis recebidas, conforme ilustrado no **Gráfico 02**.

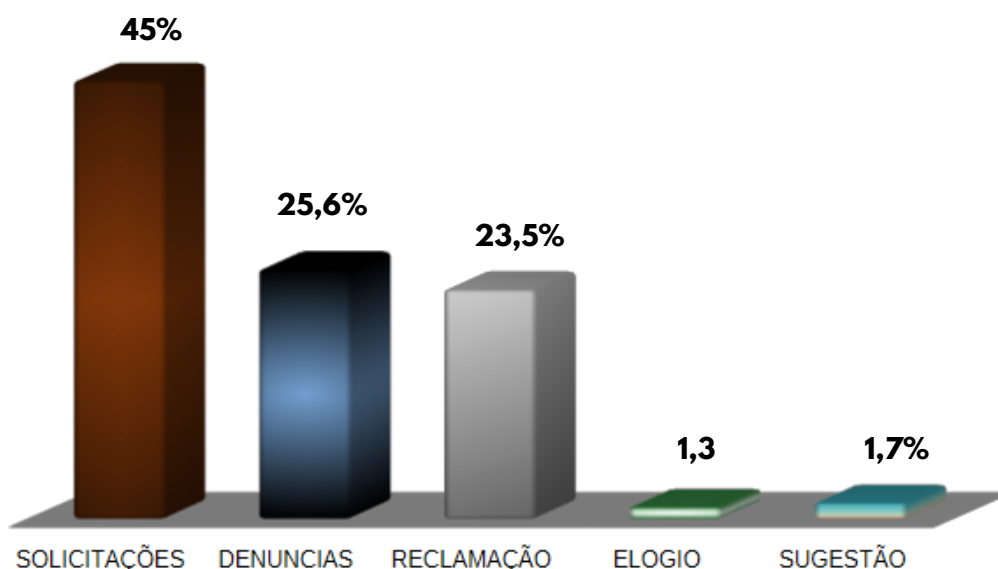
Em julho, foram registradas 73 manifestações. Já em agosto e setembro houve maior variação sendo registradas 58 e 107 manifestações respectivamente.

GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 3º trimestre de 2025.



No 3º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Solicitação”, com representatividade de 45%, seguida de “Denúncia”, com 25,6%. Elogio foi o tipo menos registrado, com percentual de 1,3%. No **Gráfico 03** é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período.

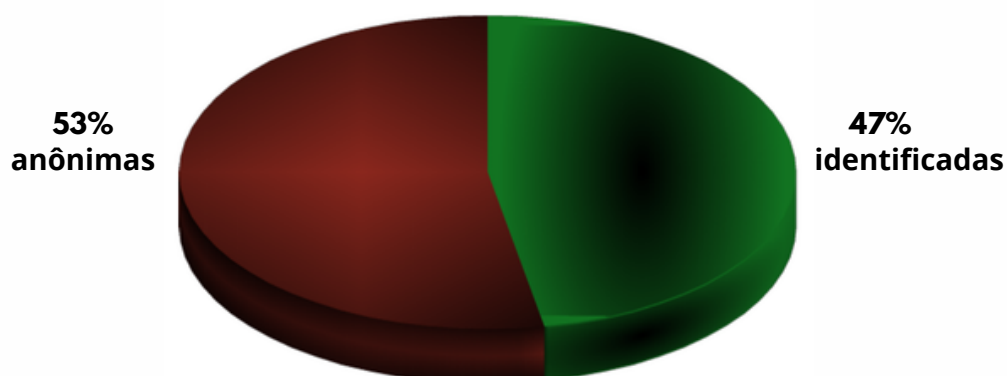
GRÁFICO 03: tipologia das manifestações recebidas durante o 3º trimestre 2025.



Em relação a identificação dos manifestantes é demonstrado no **Gráfico 04** que **47%** destes forneceram dados pessoais para o registro da manifestação, e, **53%** registraram de forma anônima.

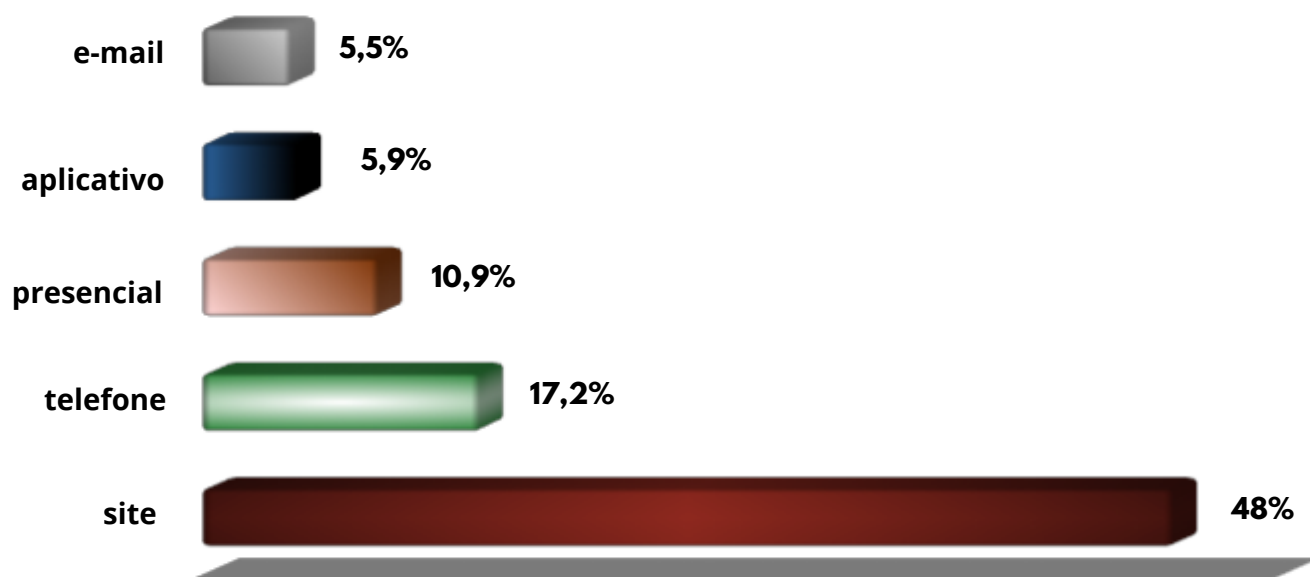
A manifestação anônima é acolhida pela Ouvidoria sem nenhuma identificação do cidadão, logo não é possível o encaminhamento da resposta. Porém, quando há elementos mínimos para verificação da manifestação, a mesma é analisada e encaminhada a unidade responsável para providências que se mostrem necessárias.

GRÁFICO 04: identificação dos manifestantes no 3º 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 3º trimestre foi o site, com 48%, seguido de manifestações registradas por telefone, 17,2%.

GRÁFICO 05: canais de comunicação utilizados para registro de manifestações no 3º trimestre de 2025.



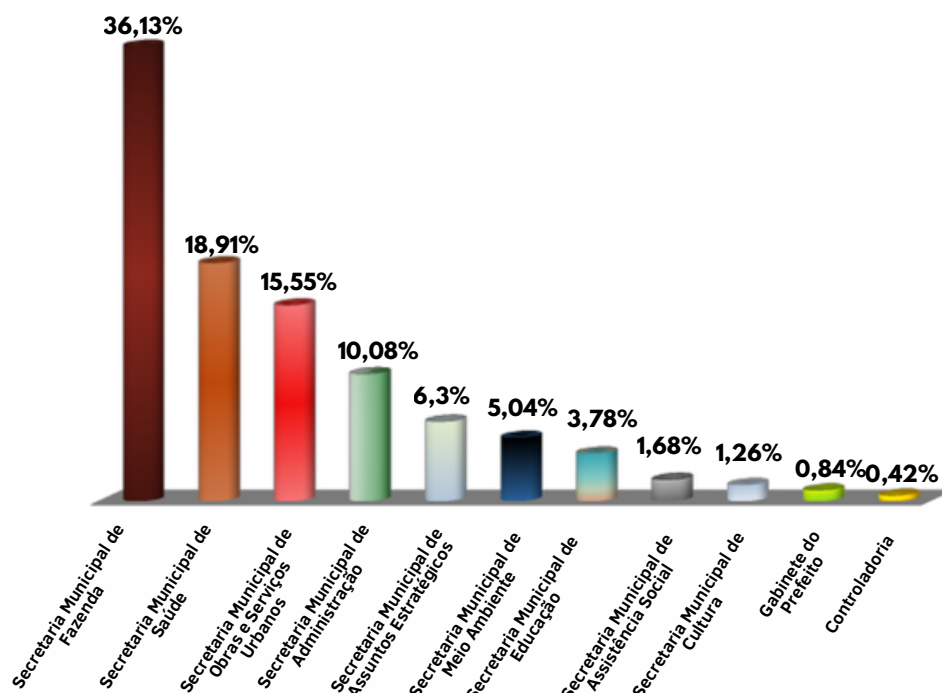
A **Tabela 01** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada departamento/setor. O Departamento de Fiscalização recebeu 32,77% do total de 238 manifestações tratáveis do 3º trimestre.

TABELA 01: quantidade manifestações registradas por departamento/setor.

Departamento	Julho	Agosto	Setembro	Total	%
Departamento de Fiscalização	21	21	36	78	32,77%
Gestão da Sec. Mun. de Obras	15	11	11	37	15,55%
Gestão da Sec. Mun. de Saúde	5	5	21	31	13,03%
Departamento de Vigilância Ambiental em Saúde	1	3	3	7	2,94%
Departamento de Trânsito	6	1	6	13	5,46%
Gestão da Sec. Mun. de Fazenda	3	0	4	7	2,94%
Departamento de Recursos Humanos	5	1	1	7	2,94%
Departamento de Moder. dos Serviços Públicos	2	3	5	10	4,20%
Gestão da Sec. Mun. de Educação	2	2	5	9	3,78%
Gestão da Sec. Mun. de Meio Ambiente	2	4	6	12	5,04%
Gestão da Sec. Mun. de Administração	0	1	0	1	0,42%
Departamento de Vigilância Sanitária	1	2	4	7	2,94%
Gestão da Sec. Mun. de Cultura	1	0	2	3	1,26%
Departamento de Patrimônio	4	2	0	6	2,52%
Gestão da Sec. Mun. de Assistência Social	2	0	2	4	1,68%
Gestão da Controladoria	0	1	0	1	0,42%
Departamento de Defesa Civil	2	0	0	2	0,84%
Gabinete do Prefeito	1	1	1	3	1,26%
Total	73	58	107	238	100,00%

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 3º trimestre, com representatividade de 36,13%, 18,91% e 15,55%, respectivamente.

GRÁFICO 06: manifestações por Secretaria.



Conforme apresentado na **Tabela 02**, o assunto mais recorrente do 3º trimestre foi a “Fiscalização de Lotes”, seguido de Limpeza Urbana.

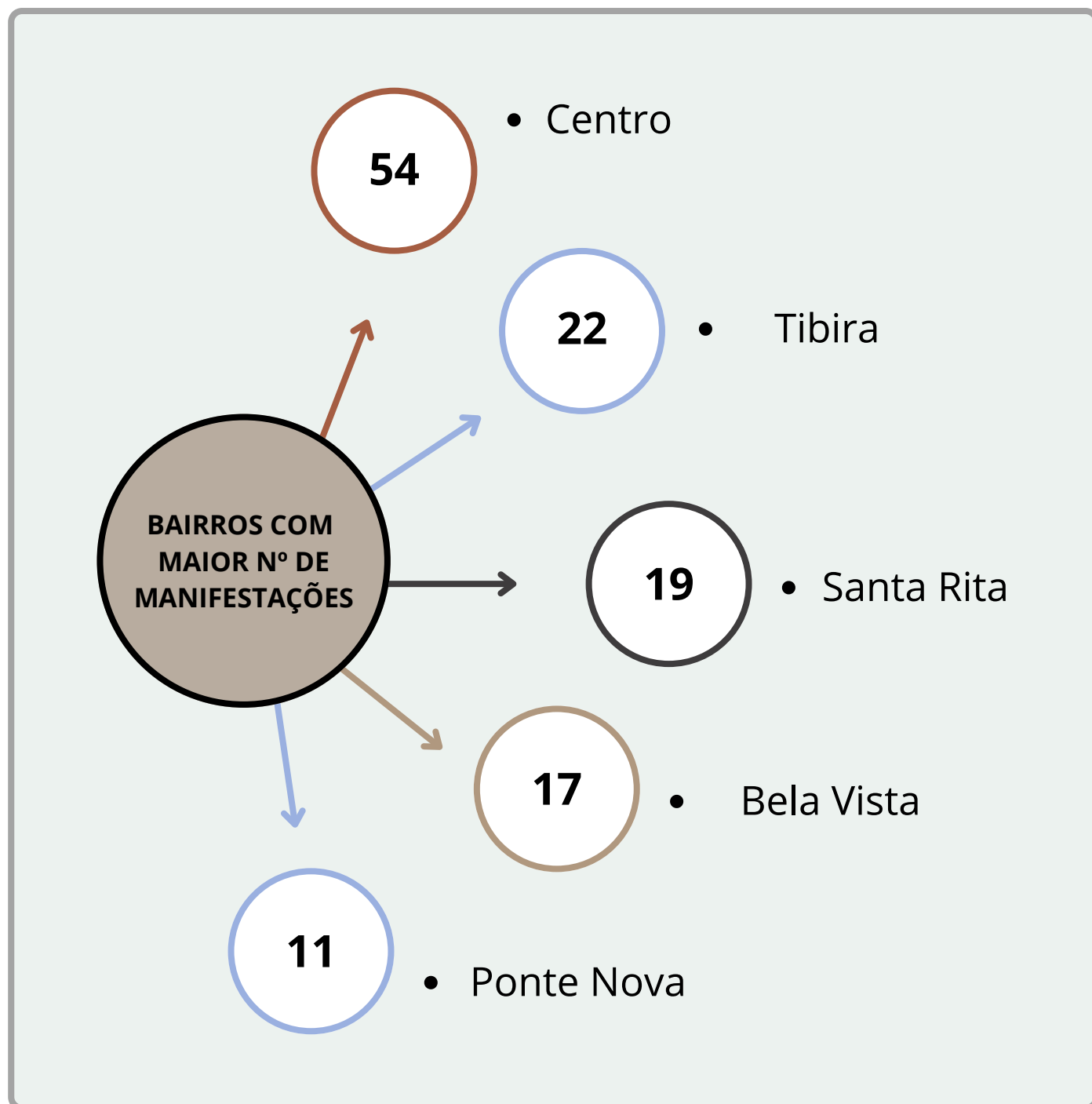
TABELA 02: assuntos das manifestações.

Assuntos	nº de manifestações
Fiscalização de lotes	32
fiscalização de obras	18
Limpeza urbana	14
Conduta de servidor	11
Fiscalização de comércio	11
Obstrução de passeio	10
ESF	7
Geração de ruídos	7
Outros em saúde	7
Sinalização de ruas	7
Animais	6
Outros em obras	6
Pavimentação asfáltica	6
Atendimento	5
Bens patrimoniais	5
Concursos e processos seletivos	5
Outros em fiscalização	5

Parques e jardins	5
Comércio	4
Denúncia de irregularidade de servidor	4
Outros	4
Outros em trânsito	4
Servidor Público	4
Transporte público	4
Cadastro	3
Escola Municipal	3
Infraestrutura urbana	3
Outros em iluminação pública	3
Água servida	2
Benefícios Sociais	2
Elogios	2
Eventos culturais	2
Fiscalização/trânsito	2
Incêndios	2
Outros em educação	2
Pronto Atendimento	2
Rede elétrica	2
Boas práticas	1
Cemitérios	1
Creche	1
Desinsetização	1
Desmatamento	1
Impostos Municipais	1
Informações	1
Manutenção de estradas vicinais	1
Outros em administração	1
Outros em cultura, desporto, lazer e turismo	1
Outros em fazenda	1
Outros em gabinete do prefeito	1
Outros em patrimônio público	1
Outros em vigilância sanitária	1
Tributação e arrecadação	1
Troca de lâmpada	1
UBS	1
Total	238

Durante o 3º trimestre, o bairro que registrou o maior número de manifestações de ouvidoria foi o **Centro**, representando 22,7% 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.

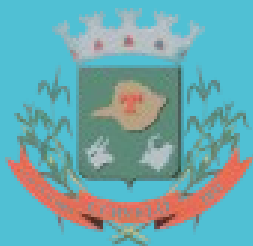


Canais de Comunicação



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: 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

Matheus Rocha Araújo

Ouvidor Municipal

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

CEP: 35790-264 | Tel: (38) 3722 - 3267

www.curvelo.mg.gov.br