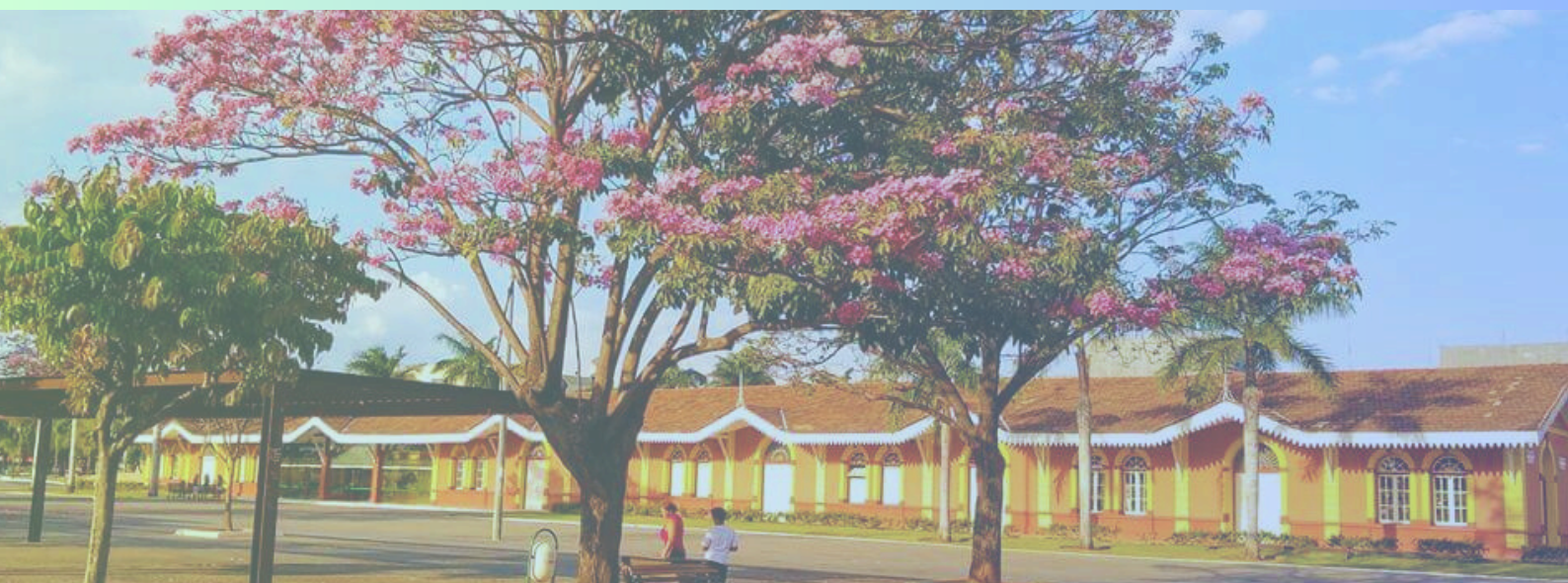


RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2025



**Ouvidoria Municipal
Curvelo/MG**



Missão

É missão da Ouvidoria Municipal de Curvelo/MG atuar como canal oficial, direto e acessível de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, garantindo que manifestações sejam recebidas, registradas, analisadas, encaminhadas aos setores competentes e devidamente acompanhadas.

Visão

Ser referência na promoção da transparência, no fortalecimento da participação popular, na confiança, eficiência e satisfação da população em relação 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.

“

“Cada manifestação é uma semente de mudança plantada para uma cidade melhor.”

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS	06
2.1. Número de manifestações recebidas	06
2.2. Número de manifestações mensais recebidas nos anos 2021 a 2024	07
2.3. Número de manifestações tratáveis e não tratáveis em 2024.....	08
2.4. Tipologia das manifestações	09
2.5. Identificação dos manifestantes	09
2.6. Manifestações por canais de entrada	10
2.7. Manifestações por Secretarias	11
2.8. Manifestações por Departamentos/Órgãos.....	12
2.9. Manifestações por Bairros.....	13
2.10. Assuntos das Manifestações.....	16
3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO	17
3.1. Tempo médio de resposta - 2025	17
4. CONCLUSÃO	18

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de Curvelo apresenta o presente Relatório Anual, referente às manifestações registradas no exercício de 2025. Ressalta-se que a Ouvidoria Municipal constitui instrumento legítimo de participação social e de fortalecimento da democracia participativa, por meio do qual o cidadão pode se manifestar, no âmbito da Administração Pública Municipal, mediante o registro de elogios, reclamações, sugestões, solicitações de serviços e pedidos de informações.

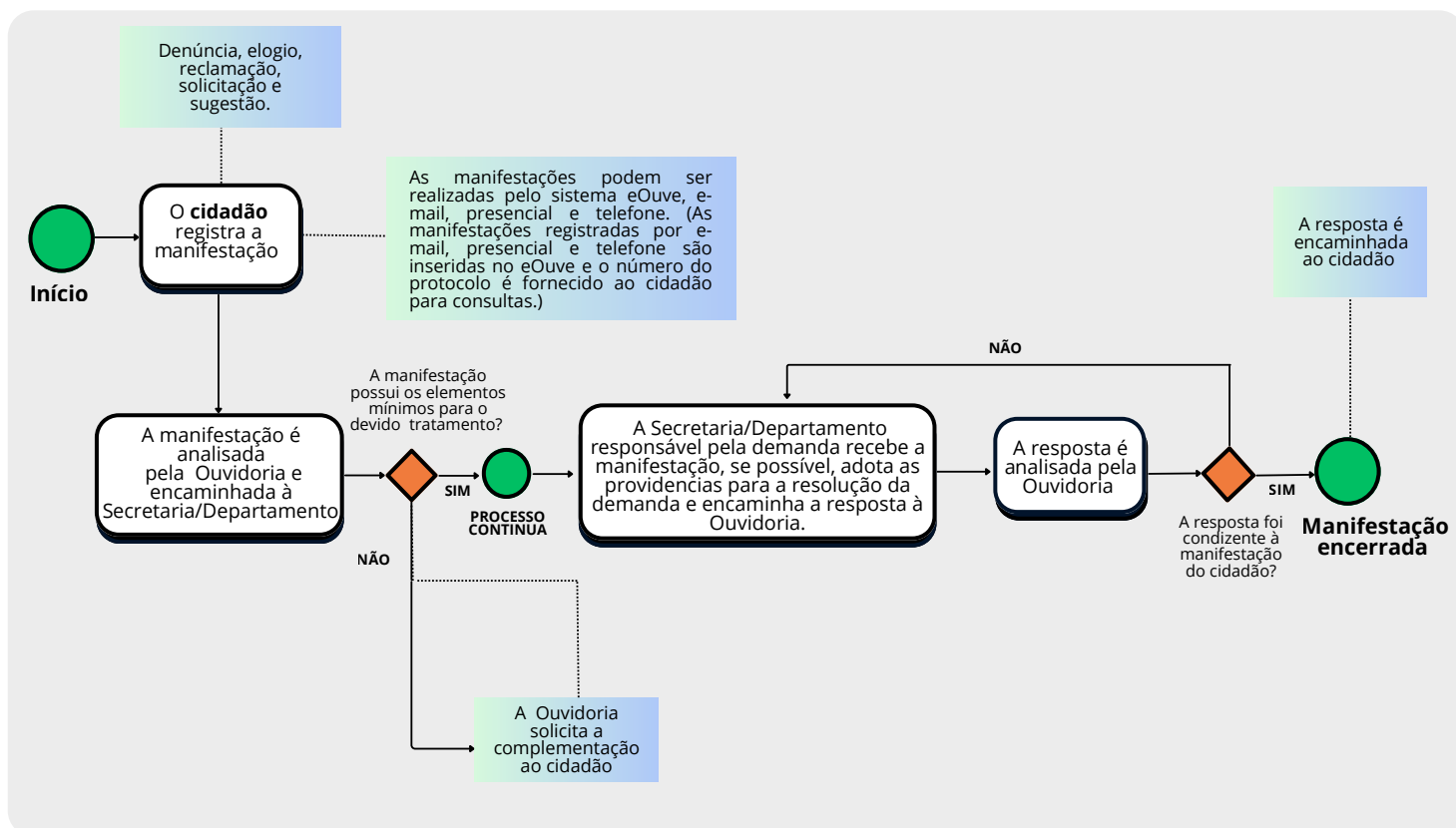
No início do exercício de 2024, a Ouvidoria Municipal passou a adotar novo sistema informatizado para o recebimento e a gestão das manifestações, denominado eOuve, em substituição ao sistema anteriormente utilizado, Fala.BR. A referida transição representou medida relevante para o aprimoramento da eficiência administrativa, da transparência e da padronização dos procedimentos de atendimento às demandas dos munícipes. Atualmente, as manifestações podem ser registradas por meio de ligação telefônica, aplicativo para dispositivos móveis, correio eletrônico e atendimento presencial.

Destaca-se, ainda, como avanço institucional ocorrido no exercício de 2025, a instalação da Ouvidoria Municipal em espaço físico próprio e adequado ao atendimento ao público, assegurando condições de acolhimento, privacidade e disponibilidade aos cidadãos, independentemente de prévio agendamento.

As informações consolidadas neste Relatório foram extraídas dos bancos de dados gerados pelo sistema eOuve, utilizado ao longo de todo o exercício de 2025, e complementadas por planilhas de controle e monitoramento interno da Ouvidoria Municipal de Curvelo.

A participação ativa da sociedade por meio da Ouvidoria possibilita à Administração Pública a identificação de falhas nos serviços prestados, o aperfeiçoamento de procedimentos, o atendimento às demandas da população, o esclarecimento de dúvidas e a promoção de melhorias contínuas, contribuindo para a regularidade e a continuidade dos serviços públicos. Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como canal institucional essencial de interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal, promovendo a transparência, a eficiência administrativa e a responsabilização na gestão pública.

A seguir, apresentamos o fluxo de tramitação de uma manifestação na Ouvidoria, desde seu registro até a resposta final.



Ante o exposto, convidamos todos para a leitura do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

2.1. Número de manifestações recebidas

Desde o início das atividades da Ouvidoria do Município de Curvelo, em 26 de março de 2021, o número de manifestações registradas tem apresentado um crescimento contínuo e expressivo, demonstrando tanto o aumento da conscientização da população sobre a importância desse canal de comunicação quanto a expansão e melhoria dos meios disponíveis para registro de demandas.

Conforme o **Gráfico 01**, demonstra - se que:

1- Em **2021** foram registradas 499 manifestações desde o início das operações com o sistema Fala.BR. Apesar de o período analisado ser parcial (março a dezembro), o número já evidenciava a receptividade da população ao novo canal.

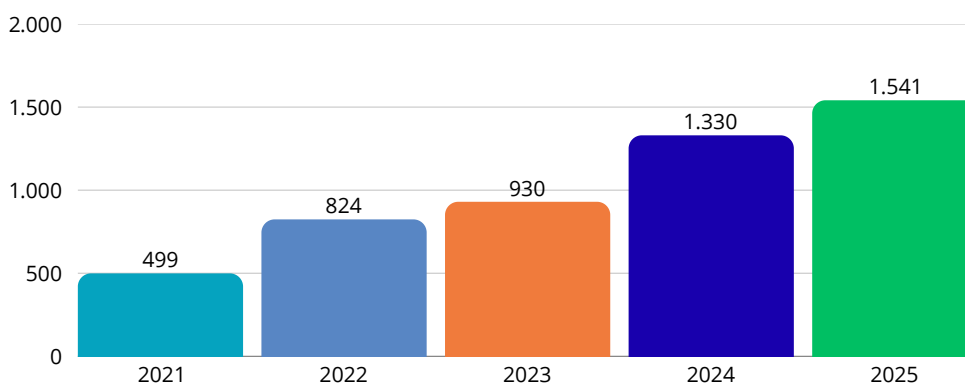
2- Em **2022**, com um ano completo de operação e o aprimoramento dos processos internos, o total de manifestações subiu para 824, um aumento de aproximadamente 65% em relação ao ano anterior.

3- No ano de **2023** manteve a tendência de crescimento, alcançando 930 manifestações, o que representa um aumento mais moderado de cerca de 13% em comparação a 2022. Este incremento sinalizou um uso consolidado do canal pela população.

4- Em **2024**, com a adoção do novo sistema eOuve no início do ano, houve um salto significativo, no número de manifestações, totalizando 1.330 registros, um aumento de 43% em relação a 2023. Essa elevação reflete os benefícios proporcionados pelo novo sistema, como maior acessibilidade e agilidade no registro e acompanhamento das demandas, além de demonstrar a confiança dos cidadãos na Ouvidoria como canal de intermediação para as demandas da população.

5- Em **2025** com o sistema eOuve já bem estabelecido, verifica-se novamente um aumento de aproximadamente 16% em relação ao ano anterior, totalizando 1.541 registros. Tal tendência de crescimento reflete, de forma objetiva, as ações institucionais desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal, em articulação com a Controladoria, voltadas à sensibilização da população quanto à relevância da participação social no acompanhamento, no controle e no aprimoramento dos serviços e da atuação da Administração Pública. Esse crescimento também deve-se ao investimento na nova sala de uso exclusivo da Ouvidoria Municipal, o que transmite mais segurança, confidencialidade e confiabilidade para o cidadão se manifestar.

GRÁFICO 01: total de manifestações no período de 2021 a 2025



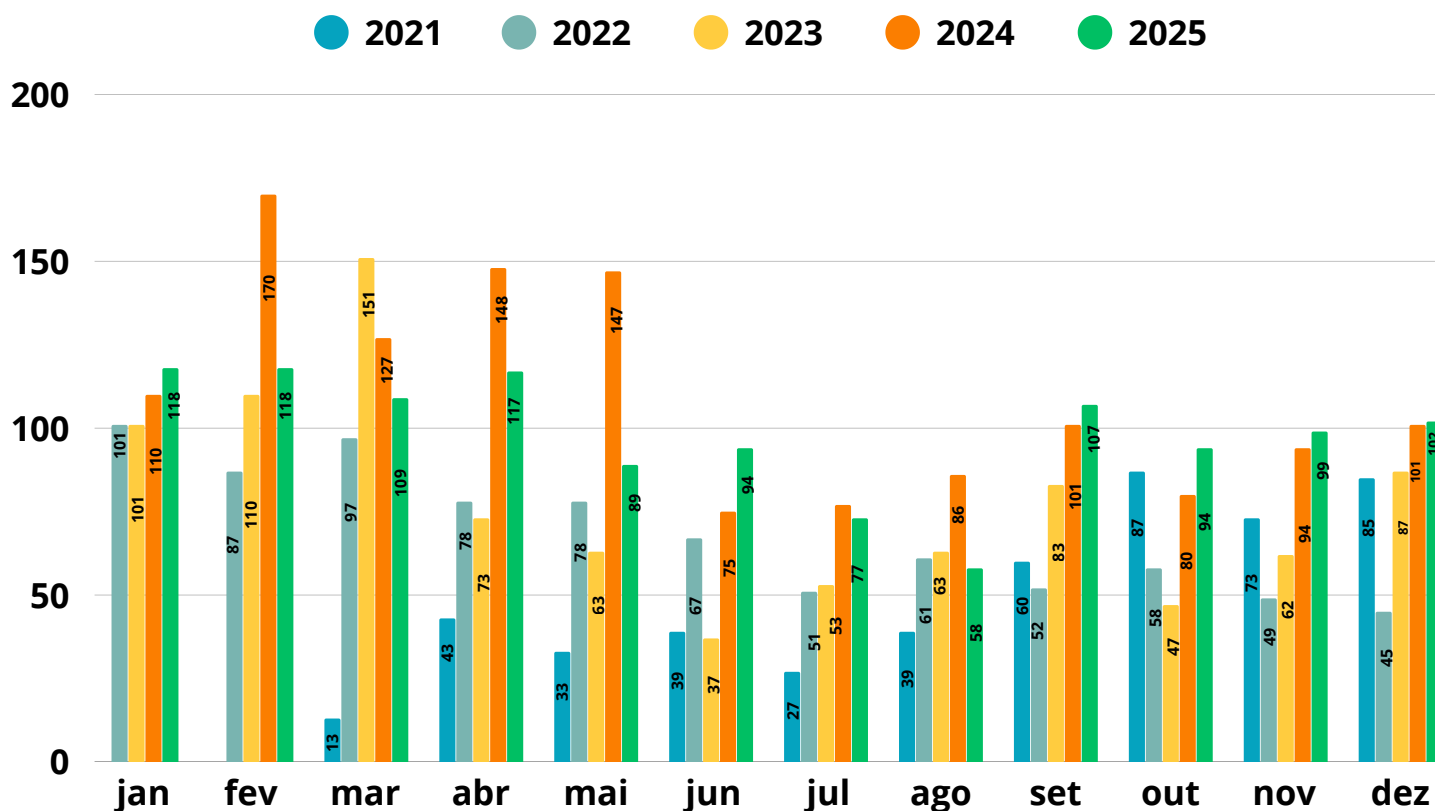
2.2. Número de manifestações mensais recebidas nos anos 2021 a 2025

O **Gráfico 02** demonstra a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, desde o início de suas atividades em março de 2021 até dezembro de 2025. Observa-se que houve uma constância maior entre as manifestações em 2025, atingindo o pico máximo nos meses de janeiro e abril.

Em 2025, fica evidente que o acesso facilitado às formas de manifestação implementadas faz que os cidadãos mantenham sempre uma boa participação durante todo o ano, o que fica claro observando que apesar da menor variação dentro os meses, o resultado final é um maior número de manifestações ao final de todo esse período.

De forma geral, os meses de maior volume de manifestações ao longo dos quatro anos foram janeiro, fevereiro, abril e setembro.

GRÁFICO 02: total de manifestações por mês, de 2021 a 2025.



2.3. Número de manifestações “tratáveis e não tratáveis” em 2025

Conforme demonstrado no **Gráfico 03**, no ano de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 1.541 manifestações. Dentre essas, 1.177 manifestações foram consideradas aptas para tratamento, ou seja, apresentaram os elementos mínimos necessários para serem analisadas, encaminhadas as secretarias competentes e respondidas. Por outro lado, 364 manifestações foram classificadas como “não tratáveis” e conseqüentemente canceladas.

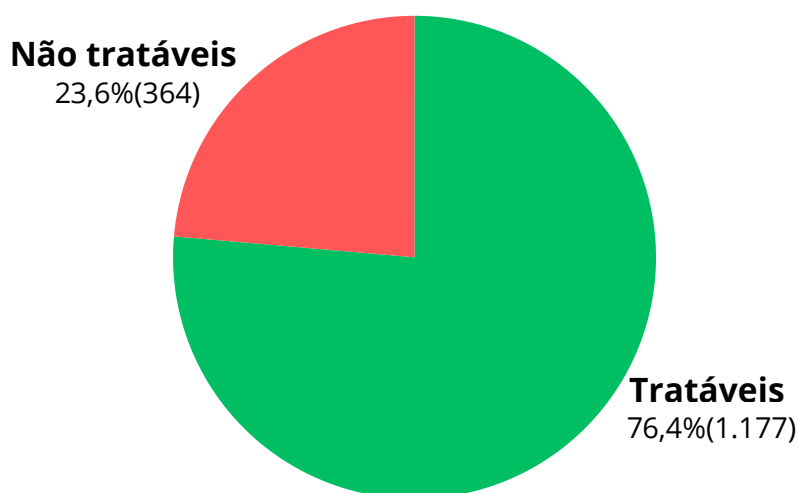
Os motivos para uma manifestação ser considerada “não tratável” são:

- **Duplicidade:** manifestações registradas mais de uma vez pelo mesmo cidadão contendo igual teor e origem;
- **Falta de clareza ou insuficiência de dados:** manifestações contendo informações vagas, confusas ou incompletas, impossibilitando a análise e o encaminhamento da demanda, especialmente em casos de registros anônimos que impedem a solicitação de complementação;
- **Impropriedade ou inadequação:** manifestação com conteúdo que não se enquadre no âmbito de atuação da Ouvidoria; e
- **Falta de complementação:** Manifestação feita por cidadão , no qual o mesmo é solicitado a fornecer informações adicionais necessárias para a clareza ou completude de dados e não o faz no prazo de 20 dias, conforme previsto na legislação.

Importante destacar que todas as manifestações não tratáveis são arquivadas com a devida justificativa registrada, permanecendo acessíveis para consulta pelo cidadão.

As informações apresentadas nas próximas páginas do relatório consideram apenas as manifestações tratáveis de 2025, garantindo uma análise mais precisa e focada nas demandas efetivamente atendidas.

GRÁFICO 03: manifestações aptas e inaptas para tratamento.

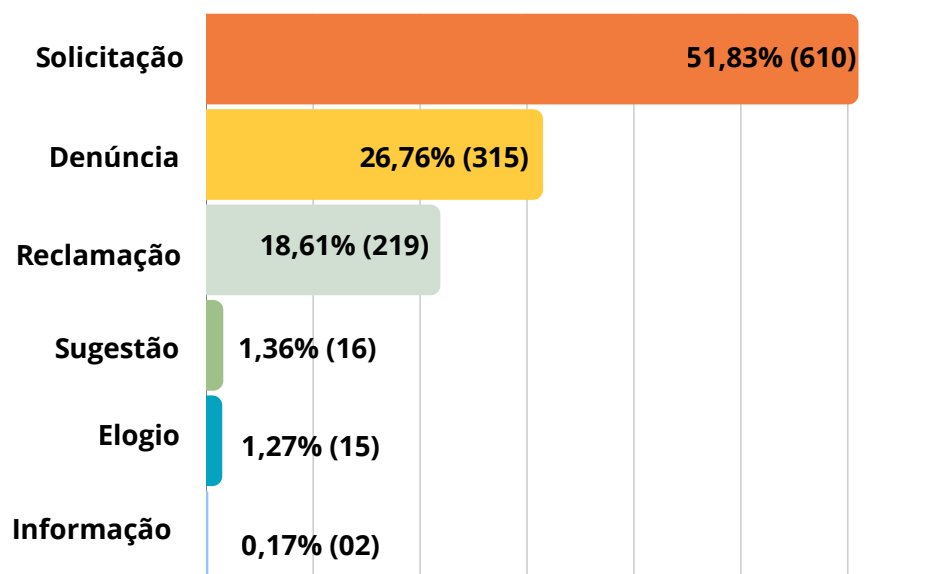


2.4. Tipologia das manifestações

O **Gráfico 04** representa a distribuição dos tipos de manifestações registradas em 2025, classificadas em: SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO e INFORMAÇÃO

Observa-se que Solicitação é o tipo que mais se destaca, o que demonstra que a população enxerga a Ouvidoria como um meio eficaz e confiável de fazer seus pedidos, seguidos de Denúncia e Reclamação, que são pontos extremamente importantes para aperfeiçoamento do serviço público e garantia dos direitos, também demonstra a grande confiança na Ouvidoria para tratar de assuntos mais sensíveis.

GRÁFICO 04: quantidade de manifestações por tipo.



2.5. Identificação dos manifestantes

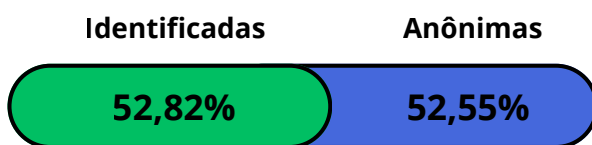
O **Infográfico 01** representa a distribuição das manifestações registradas, distinguindo entre aquelas realizadas de forma anônima e as realizadas de forma identificada.

Essa distribuição evidencia um equilíbrio entre os dois tipos de manifestações. As manifestações anônimas são muito relevantes, indicando que uma parte expressiva da população prefere manter sua identidade em sigilo ao buscar atendimento ou registrar suas opiniões, seja por questões de privacidade, temor de exposição, ou simplesmente pela facilidade no envio da manifestação.

Por outro lado, o maior percentual de manifestações identificadas, demonstra a confiança de boa parte dos cidadãos nos canais de ouvidoria, já que optam por se identificar, o que possibilita um atendimento mais personalizado, e a possibilidade de acompanhar o andamento da manifestação até sua resposta conclusiva.

Essa análise reforça o papel da ouvidoria como um espaço democrático, que acolhe todas as formas de manifestação, garantindo que tanto a liberdade de expressão quanto a privacidade sejam respeitadas.

INFOGRÁFICO 01: identificação dos manifestantes.



2.6. Manifestações por canais de entrada

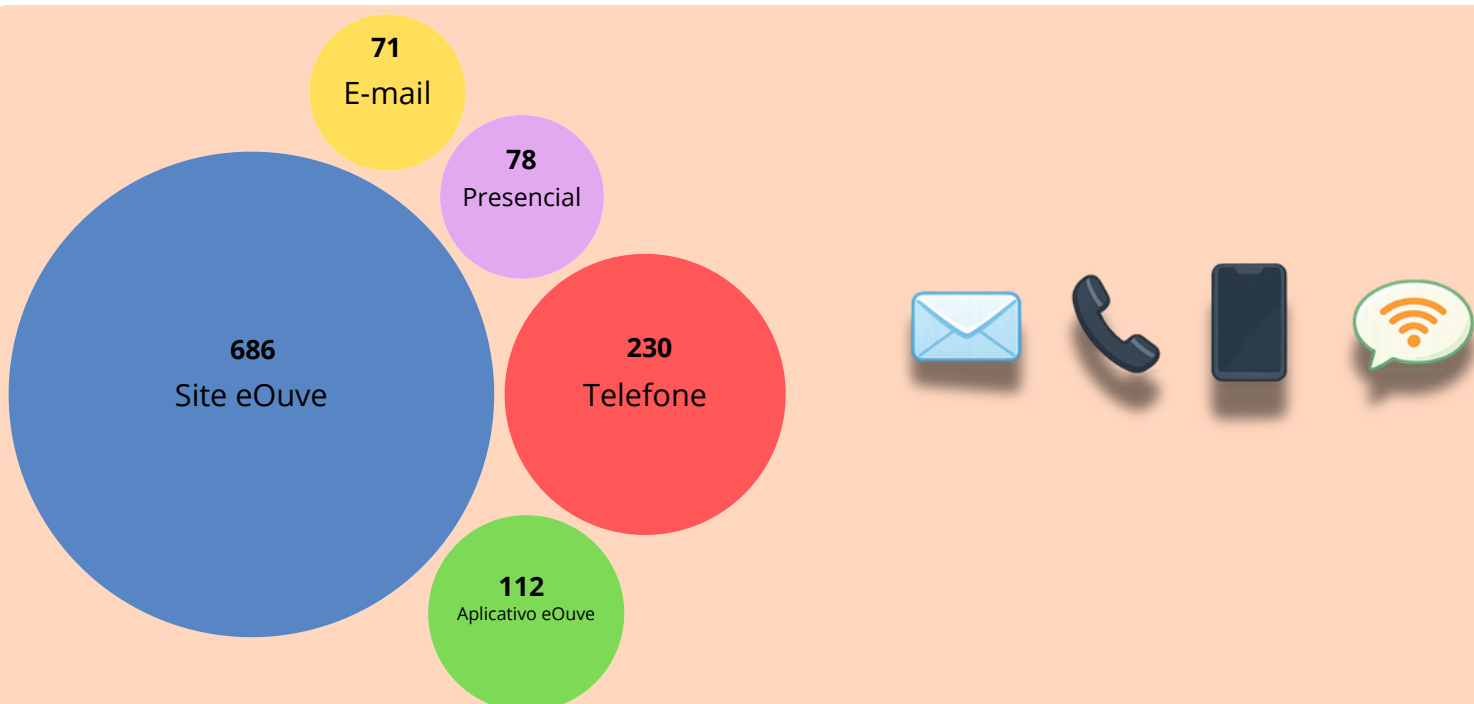
Os cidadãos do Município de Curvelo têm à disposição diversos canais para o cadastramento de suas manifestações, que incluem o site, telefone, atendimento presencial, aplicativo e *e-mail*. O **Infográfico 02** ilustra a distribuição das manifestações recebidas por cada um desses canais em 2025.

Os dados apresentados indicam que a maioria dos cidadãos opta por utilizar o site para registrar suas demandas, o que pode ser atribuído à conveniência e à facilidade de acesso proporcionadas pela plataforma eOuve. Embora em menor escala, o telefone continua sendo um canal relevante, especialmente para aqueles que preferem uma interação mais direta.

O uso do aplicativo, do *e-mail* e do atendimento presencial, embora menos frequentes, também demonstra a diversidade de opções disponíveis para a população.

É importante ressaltar que as manifestações recebidas via *e-mail*, telefone e atendimento presencial são cadastradas pela Ouvidoria diretamente no sistema e-Ouve para que possam ser tratadas e acompanhadas adequadamente.

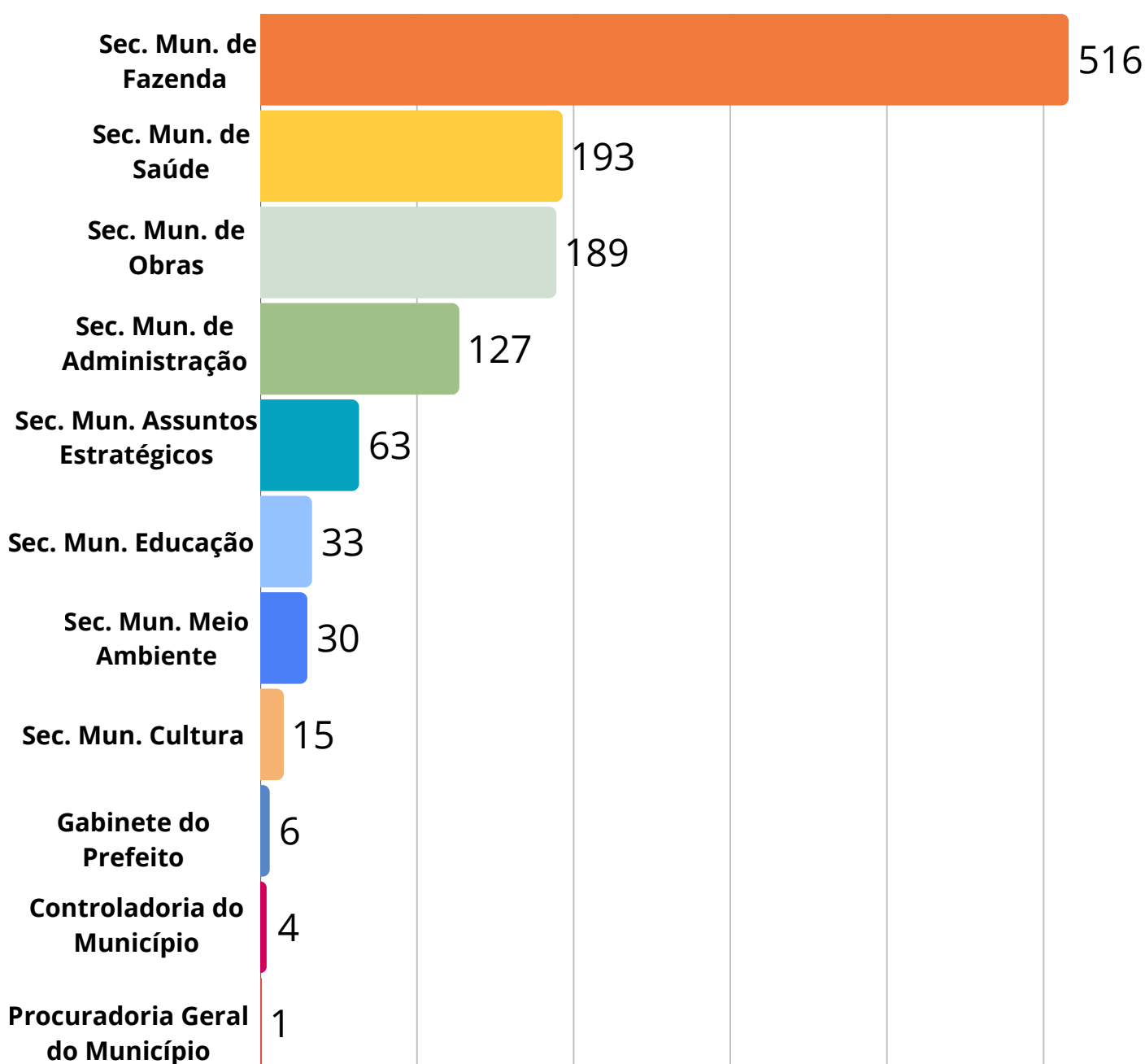
INFOGRÁFICO 02: manifestações por canais de entrada.



2.7. Manifestações por Secretarias

O **Gráfico 05** representa a quantidade de manifestações demandas por Secretaria. Os dados evidenciam que as secretarias diretamente relacionadas a serviços essenciais, como **Fazenda, Saúde e Obras**, concentraram a maior parte das demandas, refletindo as áreas de maior interesse e necessidade da população. Essa análise permite direcionar esforços para melhorar o atendimento e a eficiência na resolução das manifestações.

GRÁFICO 05: manifestações por Secretarias.

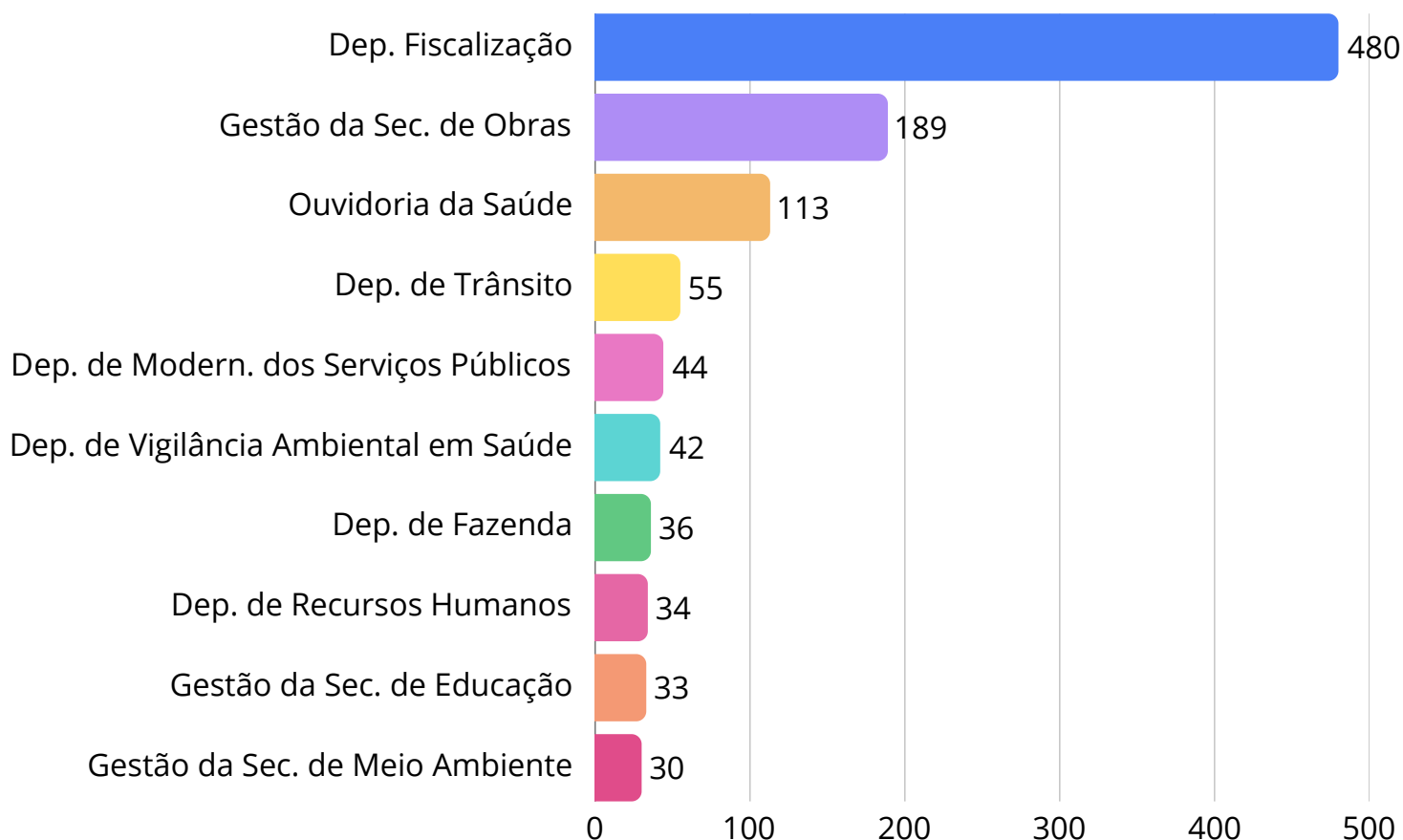


2.8. Manifestações por departamentos, setores e demais órgãos

O **Gráfico 06** evidencia a distribuição das manifestações registradas nas **10** principais áreas ou setores da administração pública municipal.

A alta concentração de manifestações no **Departamento de Fiscalização e na Gestão da Secretaria de Obras** reflete a prioridade atribuída pela população em temas de fiscalização e infraestrutura. A **Ouvidoria da Saúde e o Departamento de Trânsito** também se destacam como áreas estratégicas, demonstrando a relevância desses serviços no cotidiano dos cidadãos.

Esse panorama permite direcionar esforços para as áreas mais demandadas, promovendo melhorias na gestão e no atendimento às solicitações mais recorrentes. Ao mesmo tempo, possibilita a avaliação do impacto dos setores com menor volume de manifestações, com o objetivo de identificar possíveis necessidades de maior divulgação ou adequação dos serviços oferecidos.



2.9. Manifestações por Bairros

TABELA 01: manifestações por bairros.

Bairro	nº de manifestações	Percentual			
Centro	229	19,46%	Cidade Jardim	8	0,68%
Bela Vista	102	8,67%	Serra Verde	7	0,59%
Santa Rita	86	7,31%	Guimarães Rosa	7	0,59%
Tibira	78	6,63%	Ponte Nova 2	6	0,51%
Ponte Nova	46	3,91%	Progresso	5	0,42%
São Geraldo	44	3,74%	Cidade Nova	5	0,42%
Bom Jesus	36	3,06%	Céu Azul	5	0,42%
Santa Cruz	33	2,80%	Residencial Campestre	4	0,34%
Vila de Lourdes	32	2,72%	Carmelita	4	0,34%
Santa Filomena	29	2,46%	São Pedro 2	3	0,25%
Residencial Lourdes	28	2,38%	Palmeiras 2	3	0,25%
Maria Amália	28	2,38%	Palmeiras	3	0,25%
Jardim Paraíso	28	2,38%	Ipiranga 4	3	0,25%
Outros	27	2,29%	Estiva	3	0,25%
Zona Rural	23	1,95%	Vale dos Pinheiros	2	0,17%
Vila Nova	21	1,78%	Tomás Gonzaga	2	0,17%
Esperança	21	1,78%	Sarobá	2	0,17%
Passaginha	20	1,70%	São Pedro 3	2	0,17%
Jardim América	19	1,61%	São José das Pedras	2	0,17%
Bandeirante	18	1,53%	Morada Real	2	0,17%
Santa Maria	17	1,44%	Leo Batista	2	0,17%
Bela Vista 2	16	1,36%	Jardim Neópolis	2	0,17%
Ipiranga	14	2,10%	Jardim Europa	2	0,17%
Aeroporto	14	1,19%	Santa Rita do Cedro	1	0,08%
Boa Esperança	13	1,10%	Parque dos Príncipes	1	0,08%
Curiango	11	0,93%	Nova Passaginha	1	0,08%
Bandeirante 2	11	0,93%	Jataí	1	0,08%
Vila São José	8	0,68%	Jardim Paraíso 2	1	0,08%
São José da Lagoa	8	0,68%	Eldorado	1	0,08%
Lúcio Cardoso	8	0,68%	Chácara S. Antônio	1	0,08%
Jockey Clube	8	0,68%	Angueretá	1	0,08%
Jardim Primavera	6	0,61%	Alto dos Pinheiros	1	0,08%
			Total	1.177	100%

Na **Tabela 01** é demonstrada a quantidade de manifestações por bairro. Os dados indicam que os cinco bairros com maior número de demandas concentram 45,98% de todas as manifestações, o que sugere uma relação com áreas de maior densidade populacional ou presença de serviços públicos.

Outro ponto relevante é a zona rural que registrou 23 manifestações (1,95%), refletindo a participação ativa de moradores das áreas fora do perímetro urbano, os quais enfrentam desafios específicos, como questões de acessibilidade e infraestrutura.

Apontamentos estratégicos:

1-Foco nos bairros mais demandantes: A alta concentração de manifestações em bairros como Centro, Bela Vista e Santa Rita indica a necessidade de priorizar ações e investimentos nessas regiões, visando à resolução eficiente dos problemas apontados pela população.

2-Atenção às áreas de menor participação: É importante promover campanhas de conscientização sobre os canais da ouvidoria, especialmente em bairros com menor número de manifestações, a fim de garantir que toda a população tenha acesso igualitário ao serviço.

3-Apoio à Zona Rural: Apesar de representarem aproximadamente 2% das manifestações, os registros da Zona Rural são significativos, evidenciando demandas que podem requerer maior atenção devido à complexidade de atender áreas mais distantes e com menor infraestrutura.

4-Monitoramento contínuo: Bairros com manifestações intermediárias devem ser acompanhados para identificar padrões e antecipar demandas futuras.

A análise dos dados por bairro evidencia tanto os desafios quanto as oportunidades de melhoria no atendimento às demandas dos cidadãos. A concentração no Centro e bairros vizinhos indica a necessidade de atenção imediata nessas áreas, enquanto os bairros com baixa participação demandam esforços voltados à inclusão de seus moradores no processo de diálogo com a gestão pública.

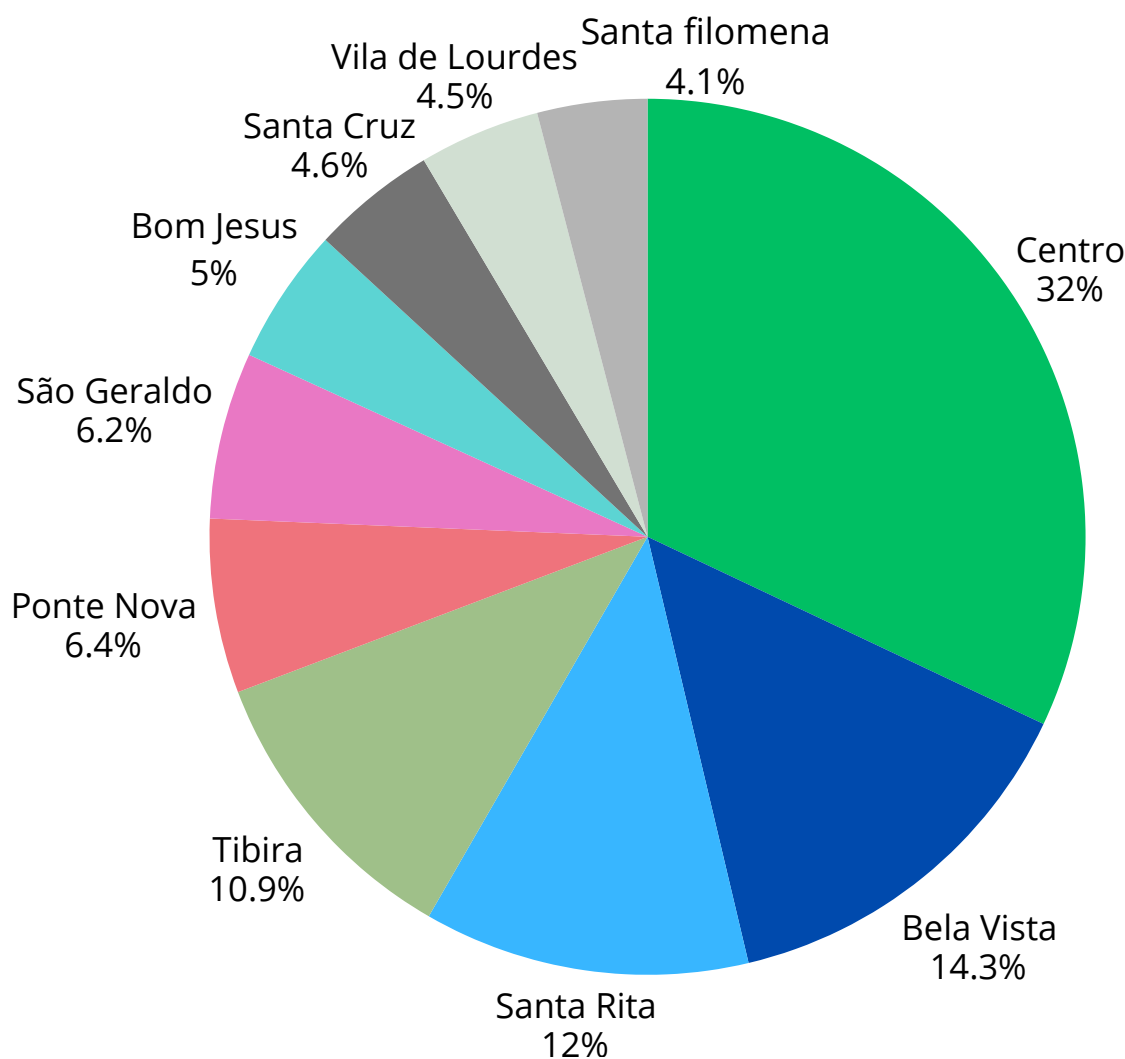
2.10. Bairros mais demandados

O **gráfico 07** demonstra os 10 bairros mais demandados e que requerem mais atenção e atuação. Essa concentração de demandas pode ser explicada por diversos fatores, como:

Concentração urbana: Bairros mais populosos e com maior número de lotes urbanos, muitos deles em condições inadequadas, tendem a gerar mais reclamações.

Preocupações com saúde e segurança: A limpeza e manutenção de lotes estão diretamente ligadas à prevenção de problemas, como proliferação de vetores de doenças, acúmulo de lixo e riscos de invasões ou acidentes.

Conscientização da população: Os moradores desses bairros podem estar mais atentos às condições do ambiente urbano e aos canais da ouvidoria, o que reflete em uma maior participação.



2.11. Assuntos das manifestações

TABELA 02: manifestações por assuntos.

	Assuntos	nº de manifestações			
1	Fiscalização de lotes	276	39	Outros em iluminação pública	7
2	Fiscalização de obras	60	40	Outros em fazenda	7
3	Limpeza urbana	57	41	Elogios	7
4	Fiscalização de comércio	48	42	Vistorias da defesa civil	6
5	Conduta de servidor	45	43	Vistoria focos de aedes aegypti	6
6	Obstrução de passeio	39	44	Outros em educação	6
7	ESF	32	45	Outros em cultura, desporto, lazer e turismo	6
8	Parques e jardins	29	46	Outros em patrimônio público	5
9	Sinalização de ruas	28	47	Outros em assistência social	5
10	Tapa buracos	27	48	Rede elétrica	4
11	Outros em fiscalização	26	49	Creche	4
12	Concursos e processos seletivos	25	50	Coleta de lixo	4
13	Infraestrutura urbana	23	51	Cadastro	4
14	Outros	18	52	Benefícios sociais	4
15	Criação de animais na zona urbana	18	53	Transporte escolar	3
16	Outros em aedys aegypti	17	54	Transporte	3
17	Transporte público	17	55	SAMU	3
18	Servidor Público	16	56	Patrimônio cultural	3
19	Outros em obras	16	57	Outros em vigilância sanitária	3
20	Animais	15	58	Impostos municipais	3
21	Geração de Ruídos	15	59	Esportes	3
22	Denúncia de irregularidade de servidor	15	60	Terminal Rodoviário	2
23	Atendimento	14	61	Regularização Fundiária Urbana - REURB	2
24	Pavimentação asfáltica	14	62	Programa Nosso Lar para Curvelo	2
25	Desinsetização	14	63	Poluição do solo	2
26	Troca de lâmpada	13	64	Outros em transporte	2
27	Outros em trânsito	13	65	Outros em recursos humanos	2
28	Fiscalização/trânsito	13	66	Outros em gabinete do prefeito	2
29	Outros em saúde	12	67	Outros em controle interno	2
30	Comércio	12	68	Informações	2
31	Bens patrimoniais	11	69	Incêndios	2
32	Água servida	11	70	Eventos culturais	2
33	Outros em administração	10	71	Desmatamento	2
34	Manutenção de estradas vicinais	10	72	UBS	1
35	Pronto Atendimento	9	73	Procuradoria	1
36	Escola municipal	9	74	Meio ambiente	1
37	Tributação e arrecadação	8	75	Licitações	1
38	Outros em vigilância ambiental em saúde	8	76	Fumacê	1
			77	Dívida Ativa	1
				Total	1.177

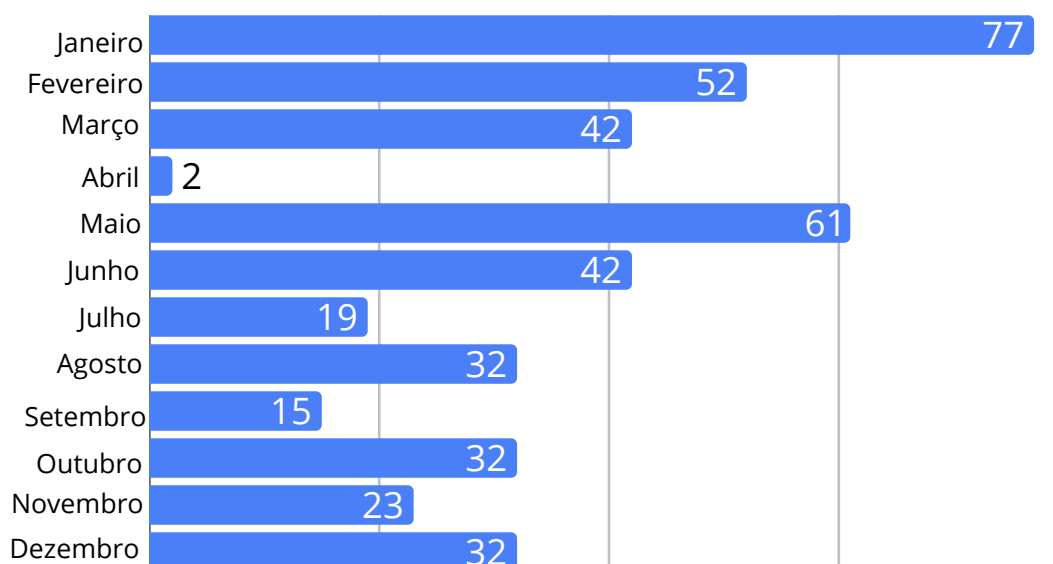
3. TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTA AO CIDADÃO

3.1. Tempo médio de resposta - ano 2025

Conforme preceitua a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, a Ouvidoria deverá responder as manifestações, de forma conclusiva, em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, totalizando 60 dias, desde que haja justificativa expressa.

Conforme o cálculo feito considerando o **Gráfico 08**, o tempo médio geral de resposta ao cidadão em 2025 foi de aproximadamente **35 dias**.

Gráfico 07: tempo médio de resposta



O tempo médio para a emissão de resposta conclusiva apresenta variação diretamente relacionada ao grau de complexidade da demanda apresentada. Considera-se, no âmbito da Ouvidoria, como manifestação conclusiva aquela cuja tramitação tenha sido integralmente finalizada, com a realização de todos os procedimentos de apuração, análise e deliberação necessários, de modo a possibilitar resposta definitiva e adequada à pretensão do cidadão.

4. CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal de Curvelo evidencia avanços relevantes na utilização e na eficiência do canal de Ouvidoria, com fundamento nos dados extraídos do sistema e-Ouve.

A análise das informações consolidadas permitiu a identificação de pontos estratégicos de atenção, indispensáveis ao aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao cidadão, nos seguintes termos:

Ações Prioritárias por Bairros: A elevada concentração de manifestações oriundas dos bairros Centro, Bela Vista e Santa Rita impõe a necessidade de priorização de investimentos públicos e da implementação de medidas administrativas voltadas à solução das demandas recorrentes nessas localidades. Por sua vez, as regiões que apresentaram menor índice de participação demandam a adoção de ações de divulgação e conscientização, com vistas a assegurar o acesso equitativo da população ao canal de Ouvidoria. Destaca-se, ainda, a Zona Rural, que, embora apresente baixa representatividade percentual, requer tratamento diferenciado e atenção específica, em razão de suas particularidades territoriais e sociais.

Gestão Temática das Demandas: O predomínio de manifestações relacionadas à temática de “Fiscalização de Lotes” evidencia a necessidade de fortalecimento das atividades fiscalizatórias, da intensificação de campanhas educativas voltadas à manutenção adequada de lotes urbanos, bem como da instituição de mecanismos de monitoramento preventivo, especialmente em áreas com maior incidência de registros.

Pontualidade e Controle de Atendimento: A observância rigorosa dos prazos legais de resposta, aliada ao acompanhamento sistemático das manifestações, revela-se imprescindível para o fortalecimento da credibilidade institucional da Ouvidoria. Recomenda-se, nesse sentido, o monitoramento permanente das demandas pelos gestores responsáveis, de modo a assegurar o cumprimento da legislação vigente e a promover o incremento da confiança da população na Administração Pública.

Diante dos resultados apresentados, a Ouvidoria Municipal de Curvelo reafirma seu compromisso institucional com a promoção de um diálogo permanente, qualificado e efetivo entre a sociedade e a gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da qualidade dos serviços prestados à coletividade.

Luiz Paulo Glória Guimarães
Prefeito

Gustavo Nascimento
Vice - Prefeito

Estevão Augusto Verçosa Matos
Controlador do Município

Matheus Rocha Araújo
Ouvidor Municipal



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CURVELO**

Av. Dom Pedro II, 487 – Centro -Curvelo – Minas Gerais
CEP: 35790-273 | Tel: (38) 3722 - 3267
www.curvelo.mg.gov.br