

OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório Trimestral

2026

1º 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 pública.

Visão

Ser referência em confiança, produção de dados, 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
Conclusão.....	14

Apresentação

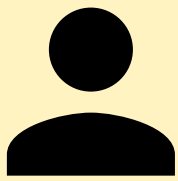
A Ouvidoria Municipal de Curvelo apresenta o **Relatório Estatístico referente ao 1º Trimestre de 2026**, com o objetivo de dar transparência e reforçar seu compromisso com a escuta ativa da população.

No **período de janeiro a março de 2026**, foram registradas **504** 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.

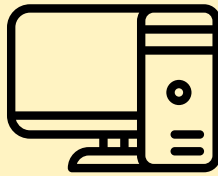
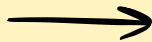
Este relatório traz uma análise detalhada das manifestações recebidas, destacando os temas mais recorrentes, as áreas mais demandadas e os canais utilizados pelos cidadãos. As informações aqui contidas visam orientar a gestão pública na identificação de oportunidades de aprimoramento e no fortalecimento 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, será apresentado o fluxo de tramitação de uma manifestação, desde o seu registro até a devolutiva ao cidadão.

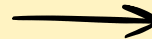


Cidadão



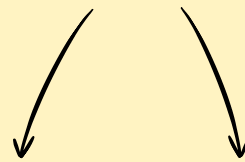
Cadastro da manifestação

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 que as faz de forma identificada para consultas.)



Ouvidoria

Recebe e realiza a análise preliminar.



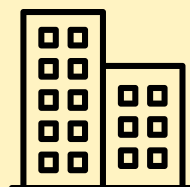
A manifestação possui os elementos mínimos para o devido encaminhamento?



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.



A manifestação é encaminhada às **Secretarias/Departamentos**



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.



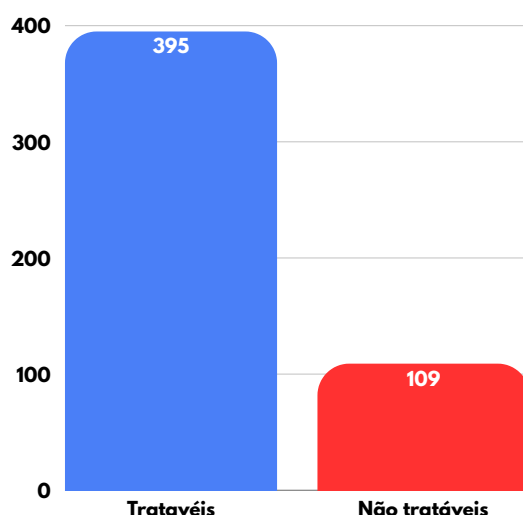
Ouvidoria em Números

Conforme demonstrado no **Gráfico 01**, no primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria recebeu um total de **504** manifestações. Destas, **395** foram consideradas **tratáveis**, enquanto **109** 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 395 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

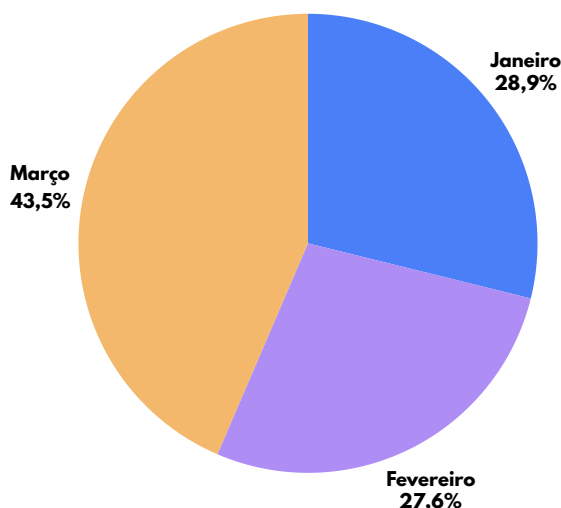
GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2026.



No 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou variação no número de manifestações tratáveis recebidas, conforme ilustrado no **Gráfico 02**.

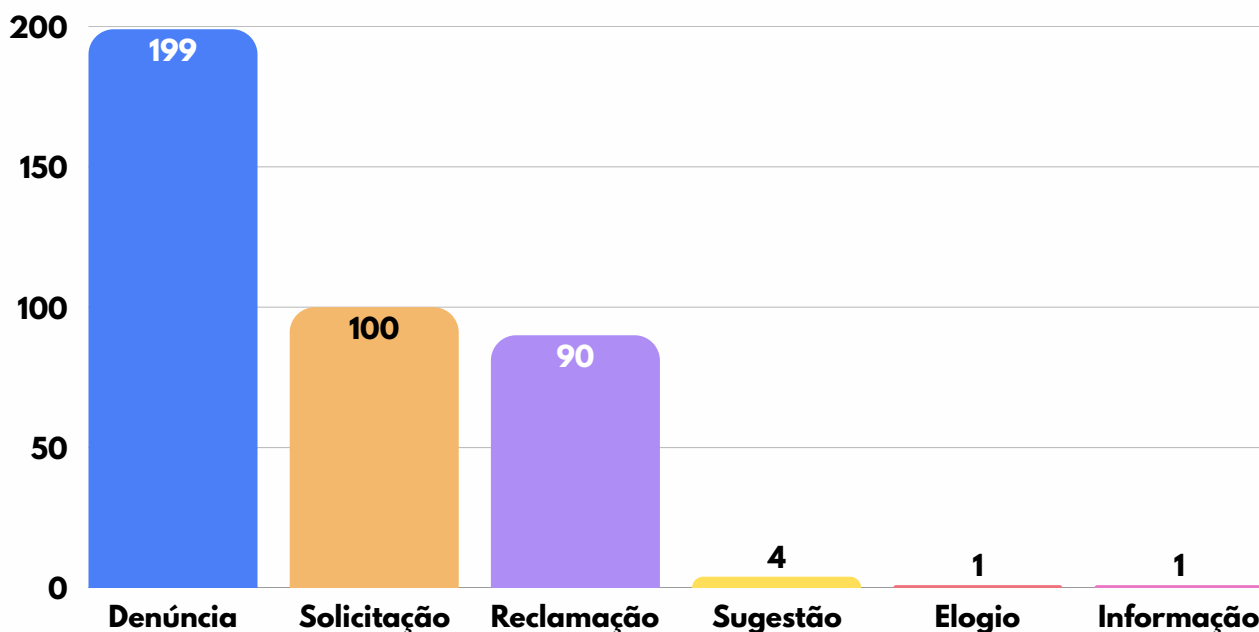
Em março, foram registradas 172 manifestações em janeiro e fevereiro houve menor variação, sendo registradas 114 e 109 manifestações respectivamente.

GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 1º trimestre de 2026.



No 1º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Denúncia”, com representatividade de 50,38%, seguida de “Solicitação”, com 25,31%. “Informação” e “Elogio” foram os tipos menos registrados, com percentual de 0,25% cada. No **Gráfico 03** é possível visualizar o quantitativo de todas as tipologias do período.

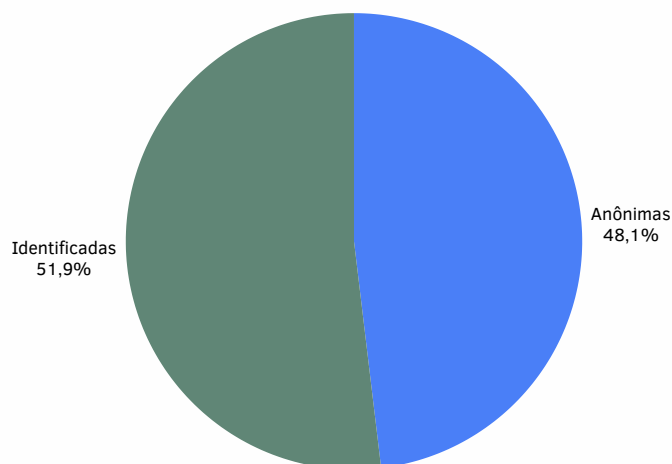
GRÁFICO 03: tipologia das manifestações recebidas durante o 1º trimestre 2026.



Em relação a identificação dos manifestantes, é demonstrado no **Gráfico 04** que **45,76%** destes forneceram dados pessoais para o registro da manifestação, e, **54,24%** 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 2026.



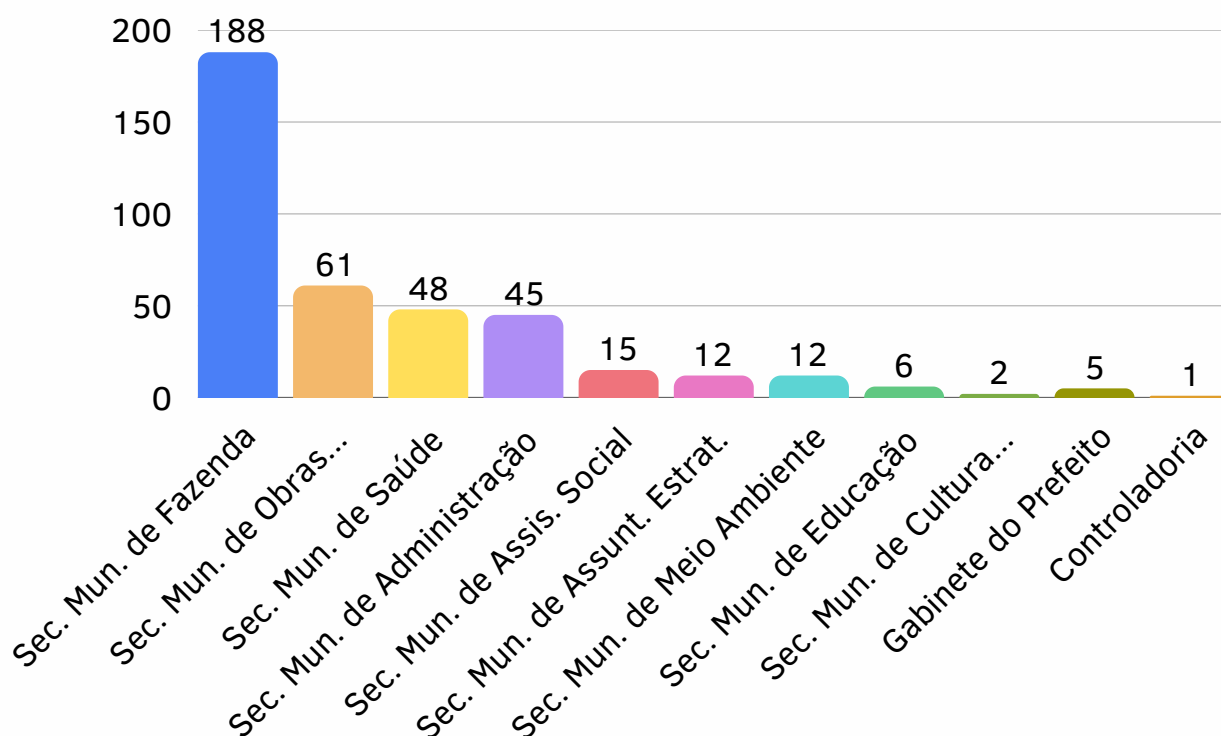
A **Tabela 01** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada departamento/setor. O Departamento de Fiscalização recebeu 42,78% do total das 395 manifestações tratáveis do 1º trimestre.

TABELA 01: quantidade manifestações registradas por departamento/setor.

Departamento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	%
Departamento de Fiscalização	52	54	63	169	42,78%
Gestão da Sec. Mun. de Obras	17	12	32	61	15,44%
Gestão da Sec. Mun. de Saúde	14	13	15	42	10,63%
Departamento de Vigilância Ambiental em Saúde	1	2	2	5	1,27%
Departamento de Trânsito	2	3	6	11	2,78%
Gestão da Sec. Mun. de Fazenda	8	5	6	19	4,81%
Departamento de Recursos Humanos	1	2	2	5	1,27%
Departamento de Moder. dos Serviços Públicos	6	10	16	32	8,10%
Gestão da Sec. Mun. de Educação	2	0	4	6	1,51%
Gestão da Sec. Mun. de Meio Ambiente	1	0	11	12	3,05%
Gestão da Sec. Mun. de Administração	0	1	4	5	1,27%
Departamento de Vigilância Sanitária	0	0	1	1	0,25%
Gestão da Sec. Mun. de Cultura	0	2	0	2	0,50%
Departamento de Patrimônio	2	0	1	3	0,75%
Gestão da Sec. Mun. de Assistência Social	6	4	5	15	3,80%
Gestão da Controladoria	0	0	1	1	0,25%
Departamento de Defesa Civil	0	0	1	1	0,25%
Gestão da Procuradoria	0	0	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	2	1	2	5	1,27%
Total	114	109	172	395	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 47,59%, 15,44% e 12,15%, respectivamente.

GRÁFICO 06: manifestações por Secretaria.



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

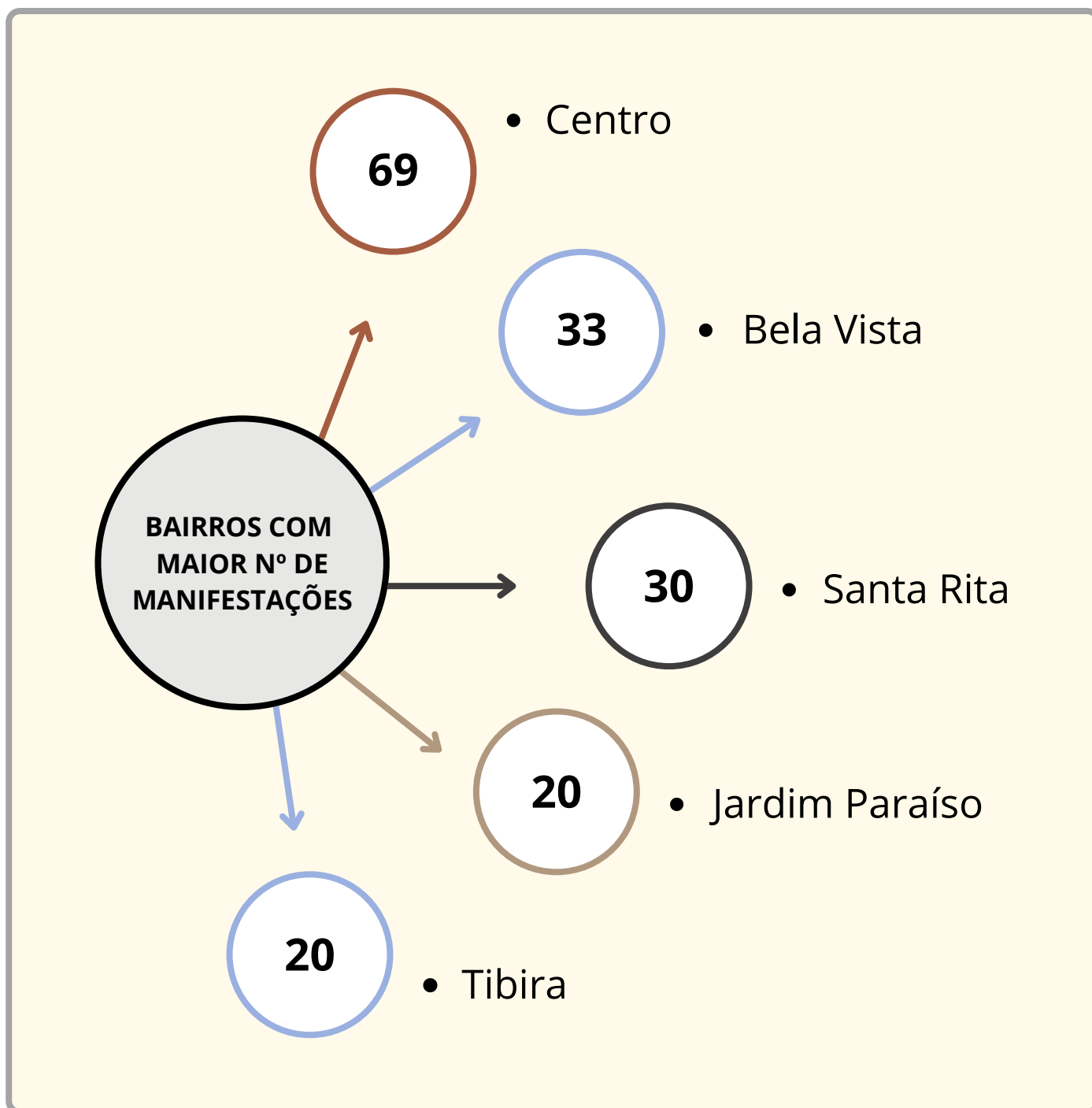
TABELA 02: assuntos das manifestações.

Assuntos	nº de manifestações
Fiscalização de lotes	113
Troca de lâmpada	24
Fiscalização de obras	19
Conduta de servidor	18
Outros em fiscalização	16
Outros em assistência social	12
Outros em obras	12
Tapa buracos	12
Outros em saúde	10
Coleta de lixo	9
Geração de ruídos	9
Fiscalização de comércio	8
Denúncia de irregularidade de servidor	7
Limpeza urbana	7
Outros em fazenda	7
Atendimento	6
Criação de animais na zona urbana	6

Infraestrutura urbana	6
Obstrução de passeio	5
Outros em gabinetes do prefeito	5
Pavimentação asfáltica	5
Sinalização de ruas	5
ESF	4
Aedys Aegypti	4
Parques e jardins	4
Fiscalização/trânsito	3
Impostos municipais	3
Outros	3
Outros em patrimônio público	3
Outros em trânsito	3
Regularização Fundiária Urbana - REURB	3
Tributação e arrecadação	3
Água servida	2
Animais	2
Colocação de lâmpada	2
Regularização Fundiária Urbana - REURB	2
Concursos e processos seletivos	2
Manutenção de estradas vicinais	2
Outros em administração	2
Outros em cultura, desporto, lazer e turismo	2
Outros em iluminação pública	2
Outros em vigilância ambiental em saúde	2
Pronto Atendimento	2
Rede elétrica	2
Servidor público	2
Terminal rodoviário	2
Transporte público	2
Benefícios sociais	1
Cadastro	1
Cemitérios	1
Certidões	1
Desinsetização	1
Elogios	1
Escola municipal	1
Outros em educação	1
Outros em recursos humanos	1
Outros em vigilância sanitária	1
Programa Nosso Lar para Curvelo	1
Transporte escolar	1
Vistorias da defesa civil	1
Total	395

Durante o 1º trimestre, o bairro que registrou o maior número de manifestações na Ouvidoria foi o **Centro**, representando 17,46% do total das 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.



Conclusão

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

A análise das informações consolidadas possibilitou a identificação de pontos estratégicos, essenciais ao contínuo aprimoramento do atendimento ao cidadão, destacando-se:

Ações Prioritárias por Bairros: A expressiva concentração de manifestações provenientes dos bairros Centro, Bela Vista e Santa Rita, especialmente no que se refere à fiscalização de lotes, demonstra a necessidade de priorização das ações e investimentos por parte dos departamentos competentes, com foco na intensificação das atividades fiscalizatórias nessas localidades.

Campanhas Preventivas: Nesse contexto, revela-se pertinente a implementação de campanhas de conscientização voltadas à manutenção adequada de lotes e terrenos, com o objetivo de prevenir a proliferação de doenças e mitigar outros impactos decorrentes da negligência quanto à conservação desses espaços por seus proprietários.

Aprimoramento da Transparência e Busca Ativa: No primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria Municipal promoveu o fortalecimento de seus canais de comunicação, destacando-se a participação, mediante convite, em entrevista à Rede Globo de Televisão, bem como o início das atividades da Ouvidoria Itinerante. Esta iniciativa visa ampliar o alcance institucional, especialmente em regiões mais vulneráveis e com limitado acesso às tecnologias digitais, assegurando que todos os cidadãos tenham suas demandas acolhidas e devidamente tratadas.

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 administração pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da qualidade dos serviços prestados à coletividade.

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

Gustavo Nascimento
Prefeito

Estevão Augusto Verçosa Matos
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