



Relatório Estatístico

SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA - SEAOUV

ANO 2023

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	03
2	INFORMAÇÕES GERAIS.....	04
2.1	Número de Manifestações.....	04
2.2	Número de Manifestações por Mês.....	05
2.3	Número de Manifestações por Categoria.....	06
2.4	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	07
2.4.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	07
2.5	Número de Manifestações por Acolhimento.....	08
2.5.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	08
2.6	Tempo de Resposta.....	09
2.7	Assuntos das Manifestações Recebidas 2023.....	10
3	DIVISÕES.....	11
3.1	Número de Manifestações.....	12
3.2	Número de Manifestações por Mês.....	12
4	OUVIDORIA SUS.....	13
4.1	Número de Manifestações.....	13
4.2	Número de Manifestações por Categoria.....	14
4.3	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	15
4.3.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	15
4.4	Número de Manifestações por Acolhimento.....	16
4.4.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	16
5	OUVIDORIA-GERAL.....	17
5.1	Número de Manifestações.....	17
5.2	Número de Manifestações por Categoria.....	18
5.3	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	19
5.3.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	19
5.4	Número de Manifestações por Acolhimento.....	20
5.4.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	20
7	OUVIDORIA DA MULHER.....	21
7.1	Número de Manifestações.....	21
7.2	Número de Manifestações por Acolhimento.....	22
8	CONCLUSÃO.....	23

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria - Seaouv se destaca como um espaço democrático de comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal. Ao receber, analisar e responder solicitações, sugestões, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria promove a transparência, contribuindo significativamente para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos. Cada manifestação é transformada em uma importante ferramenta de participação social e gestão eficiente.

Atualmente, a Seaouv é estruturada em três divisões: Ouvidoria-Geral, Ouvidoria SUS e Ouvidoria de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher, visando facilitar o monitoramento e a gestão das demandas encaminhadas pelo cidadão.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 10.715* manifestações, marcando um aumento de 12.17% em comparação ao mesmo período de 2022. Este número reflete a confiança crescente dos cidadãos no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Municipal de Betim, fruto da atuação de uma equipe coesa, multidisciplinar que zela pela proteção, participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, que promove o diálogo aberto e o respeito às demandas do cidadão.

É com grande satisfação que apresento o relatório estatístico anual da Secretaria Adjunta de Ouvidoria do Município de Betim – Minas Gerais.

INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações

10.715 Manifestações Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Betim em 2023

↑ AUMENTO de 12,17% em relação a 2022



Com base nos números fornecidos, podemos analisar a evolução quantitativa das manifestações na Ouvidoria ao longo dos anos:

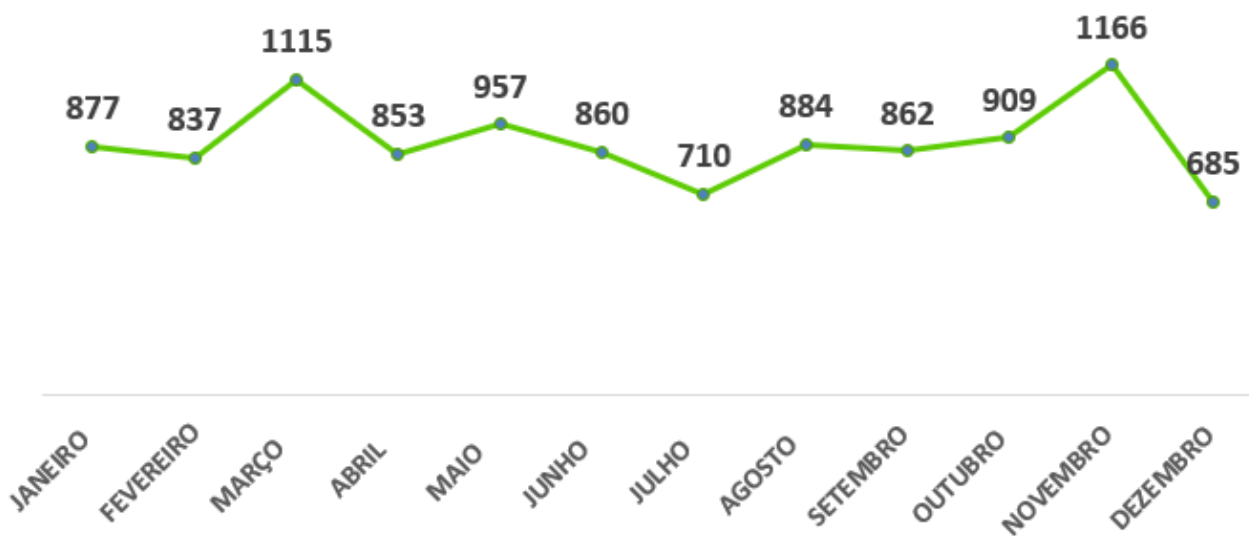
- 2021: 10.369 manifestações registradas.
- 2022: 9.554 manifestações registradas.
- 2023: Um leve aumento para 10.715 manifestações registradas.

Variações anuais no volume de demandas recebidas na Ouvidoria Municipal de Betim são influenciadas por uma combinação de fatores internos e externos, tais como: alterações climáticas - período de chuvas, enchentes, doenças sazonais, epidemias, pandemias, greves, época de pagamento de impostos, período de matrícula escolar, alterações na legislação ou nas políticas públicas, dentre outros fatores que possam gerar mudanças nas necessidades e expectativas da população. Compreender esses fatores é de suma importância para a Ouvidoria realizar gestão de riscos, adaptar estratégias e continuar a atender de forma eficaz a população.

INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações por Mês

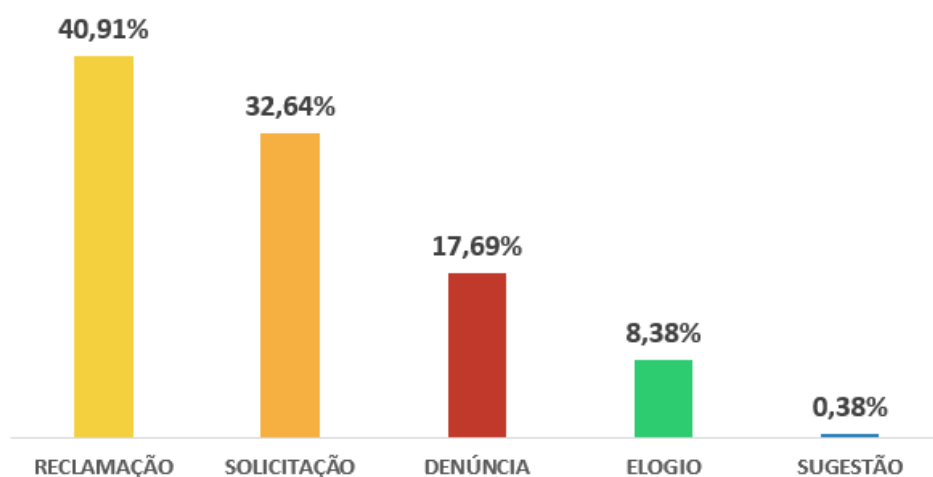
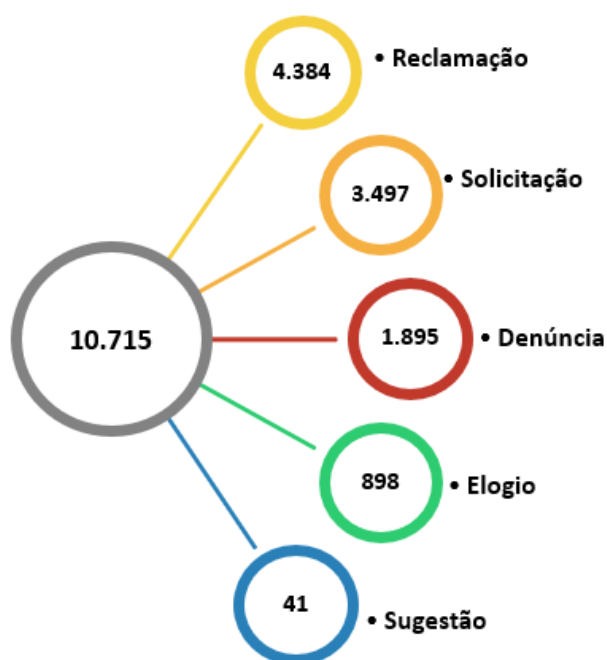
Em 2023, as manifestações registradas na Ouvidoria variaram ao longo do ano, conforme os dados mensais abaixo:



Esses números mensais proporcionam uma visão detalhada da variação ao longo do ano, destacando meses com picos de atividade e outros com menor volume de manifestações registradas.

INFORMAÇÕES GERAIS

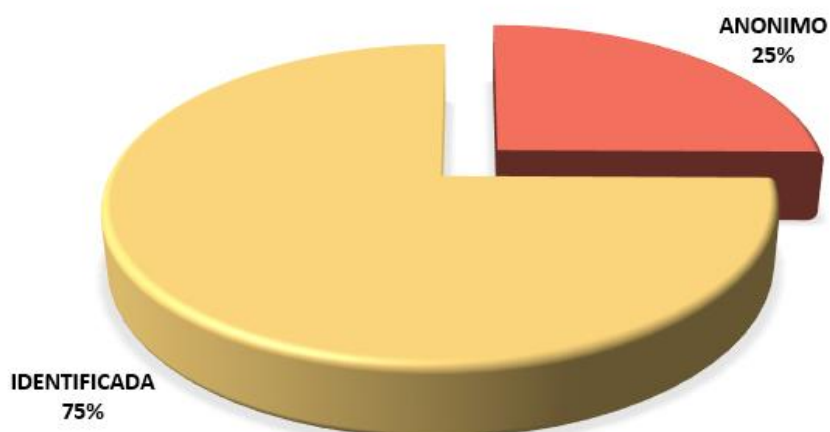
Número de Manifestações por Categoria



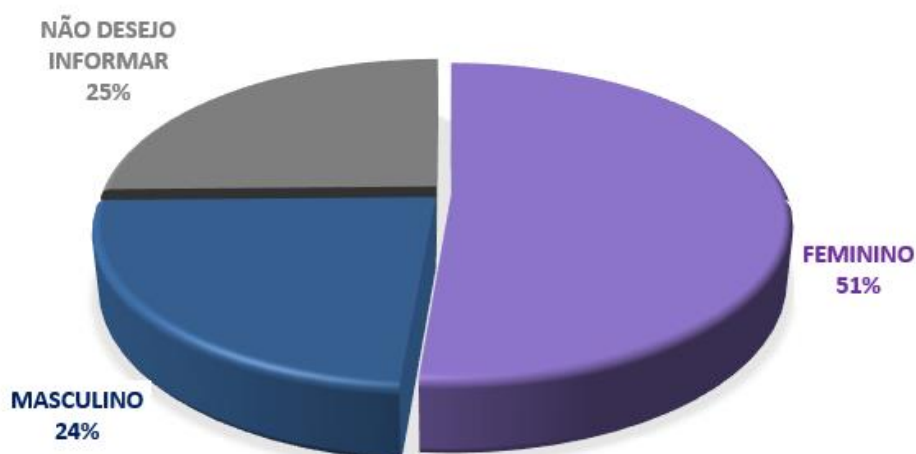
CATEGORIA 2023	ANO	
	2022	2023
Ouvidoria PMB		
RECLAMAÇÃO	45,31%	40,91%
SOLICITAÇÃO	26,90%	32,64%
DENÚNCIA	21,98%	17,69%
ELOGIO	5,42%	8,38%
SUGESTÃO	0,39%	0,38%

INFORMAÇÕES GERAIS

Porcentagem de Manifestações por Tipo

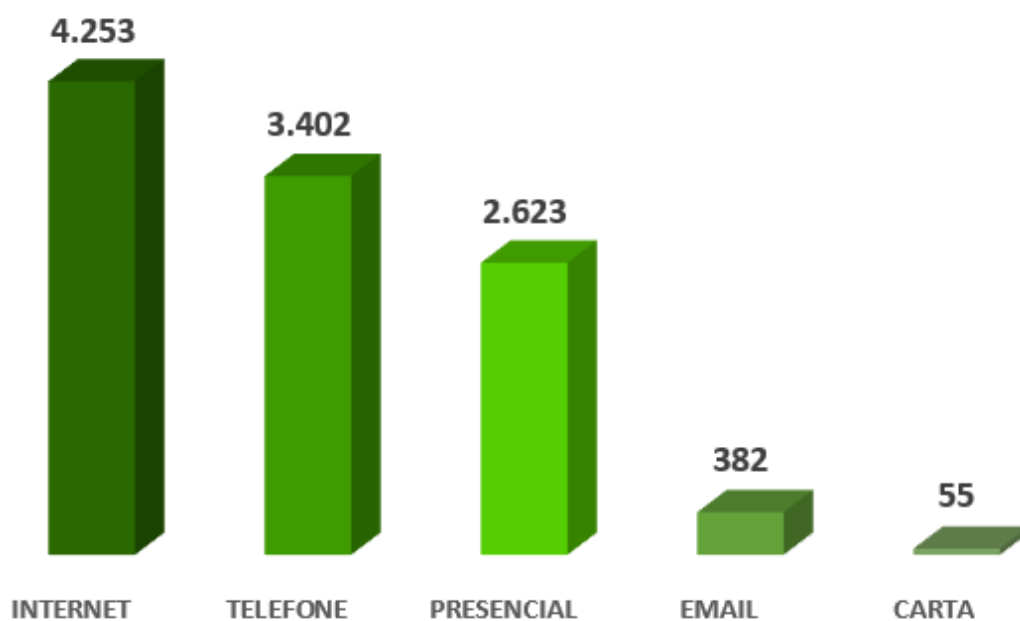


Porcentagem de Manifestações por Gênero

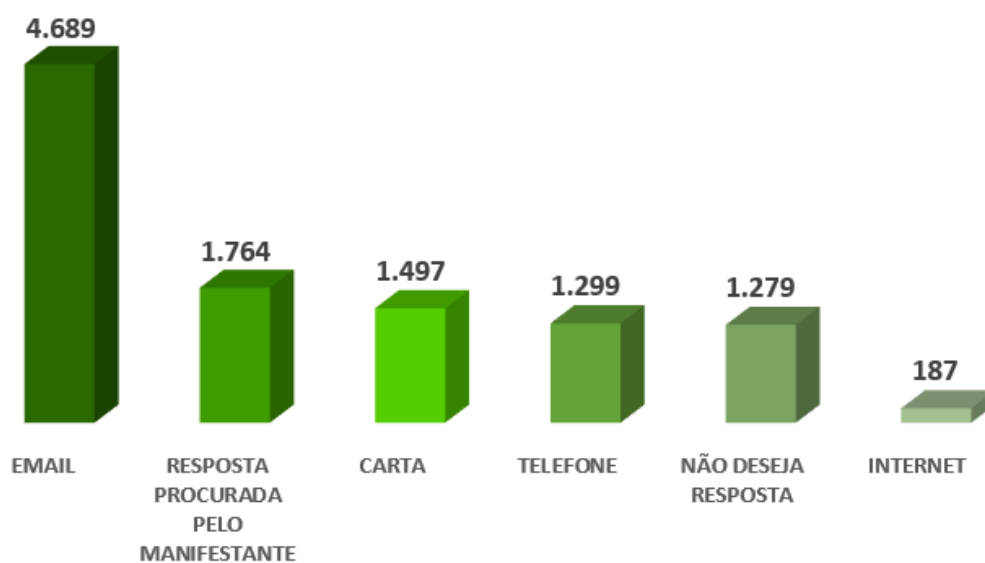


INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta



INFORMAÇÕES GERAIS

Tempo de Resposta

Em 2023, o tempo médio de resposta aos manifestantes foi de 24 dias, ultrapassando o prazo estabelecido pelo Decreto Municipal Nº 43203, de 19 de janeiro de 2022, que determina 15 dias úteis para a resposta à Ouvidoria. Isso destaca a necessidade urgente de aprimorar a gestão e os processos para assegurar um atendimento mais ágil e eficiente, em total conformidade com os prazos legais estabelecidos.

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria trabalha arduamente visando melhorar a qualidade e a diminuição no tempo de resposta ao cidadão, através de contatos frequentes com o servidor designado que atua como elo entre a Ouvidoria e os órgãos destinatários das manifestações.

Além disso, são oferecidos treinamentos na plataforma digital quando necessário, realizadas reuniões periódicas com secretários, superintendentes e diretores responsáveis pelo atendimento das demandas dos cidadãos, e enviados relatórios detalhados, dentre outras intervenções.

DIVISÕES

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria do Município de Betim é composta por três Divisões, que têm por finalidade receber, analisar, tramitar e encaminhar a demanda do cidadão de acordo com a natureza das manifestações.



Ouvidoria SUS

Canal de comunicação destinado a acolher demandas referente ao atendimento realizado pelos diversos setores da Secretaria de Saúde do município. Visa contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde garantindo a escuta ativa das necessidades e problemas enfrentados pelos usuários do SUS.



Ouvidoria-Geral

Canal de comunicação destinado a acolher demandas referentes ao atendimento realizado pelos diversos setores da administração municipal, abrangendo todas as áreas de atuação da prefeitura, incluindo infraestrutura, educação, limpeza urbana, transporte, meio ambiente, entre outros.

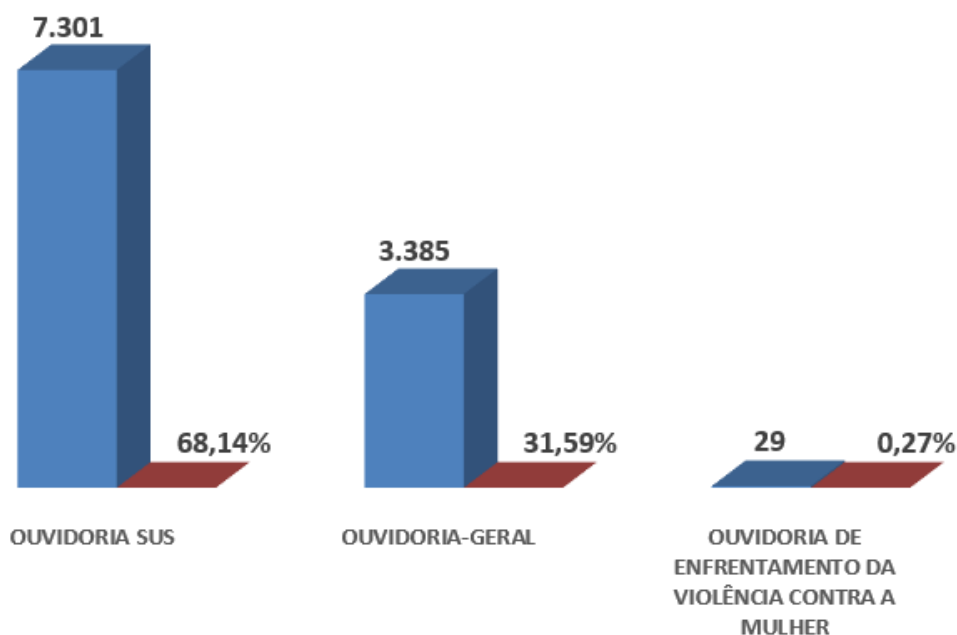


Ouvidoria de Enfrentamento da Violência Contra A Mulher

Canal de comunicação destinado a acolher demandas referentes à violação de direitos das mulheres e situações que ameaçam a igualdade de oportunidades, assédio moral ou sexual no local de trabalho (em instituições educacionais, espaços públicos ou qualquer outro contexto).

DIVISÕES

Número de Manifestações



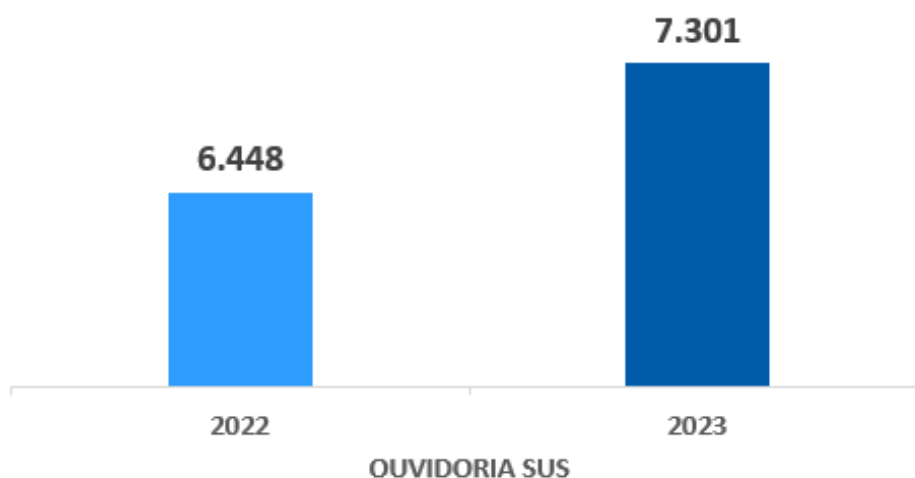
Número de Manifestações por Mês

MÊS	OUVIDORIA SUS	OUVIDORIA-GERAL	OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	TOTAL
JANEIRO	607	270	0	877
FEVEREIRO	526	311	0	837
MARÇO	716	399	0	1.115
ABRIL	566	282	5	853
MAIO	700	254	3	957
JUNHO	635	222	3	860
JULHO	535	174	1	710
AGOSTO	623	260	1	884
SETEMBRO	595	264	3	862
OUTUBRO	700	205	4	909
NOVEMBRO	606	557	3	1.166
DEZEMBRO	492	187	6	685
TOTAL	7.301	3.385	29	10.715

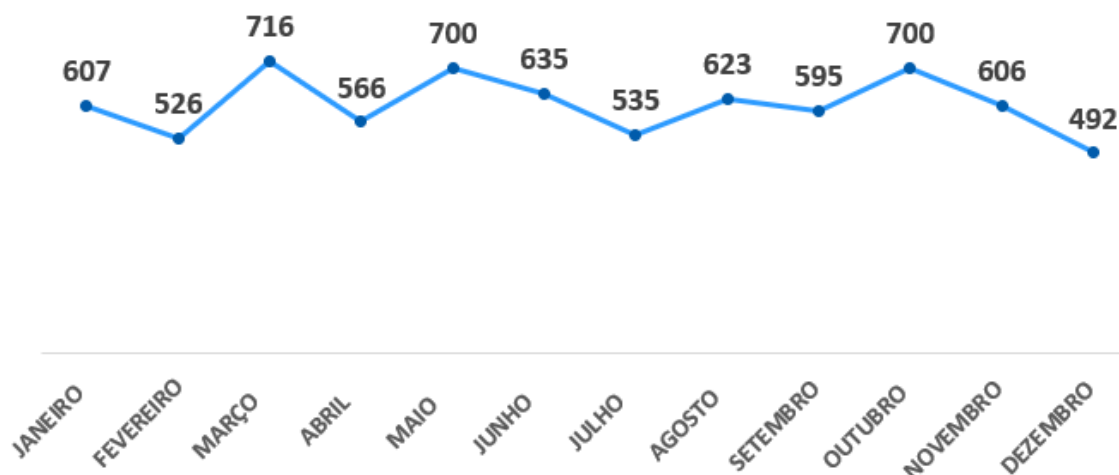
OUVIDORIA SUS

Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2023, comparado ao mesmo período do ano anterior.

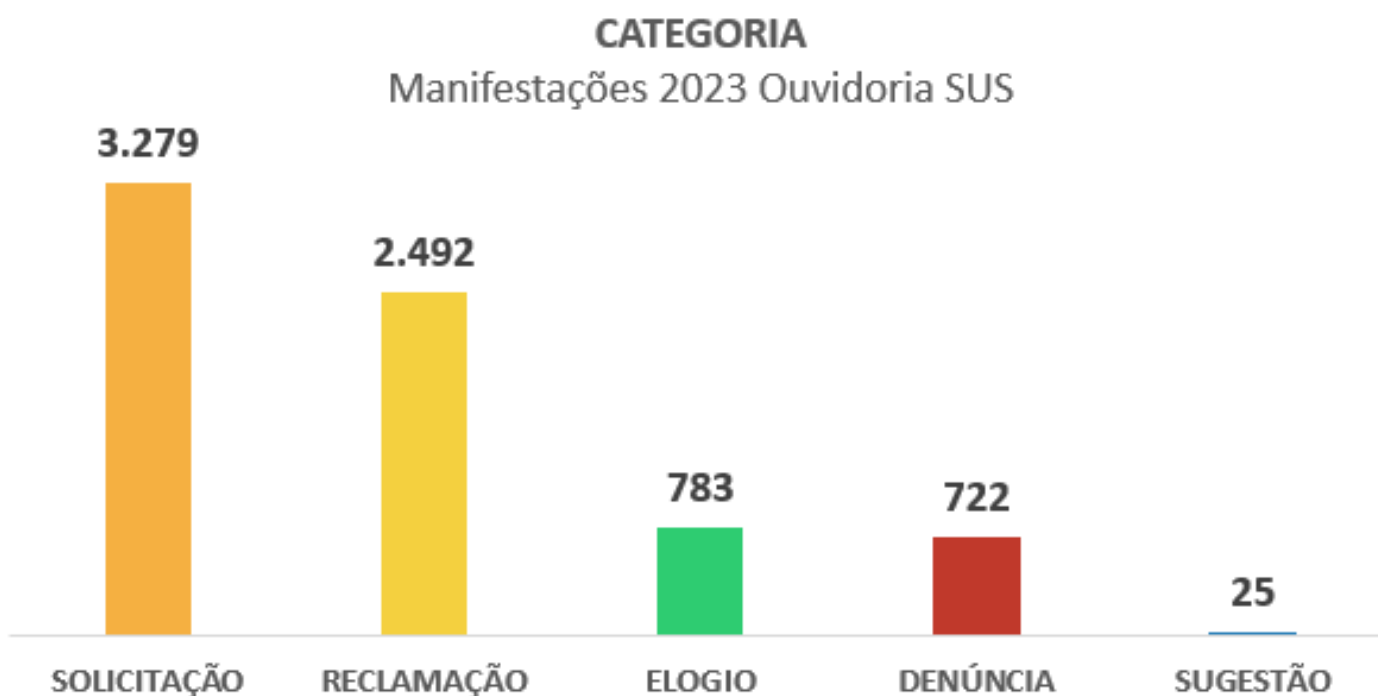


Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2023.



OUVIDORIA SUS

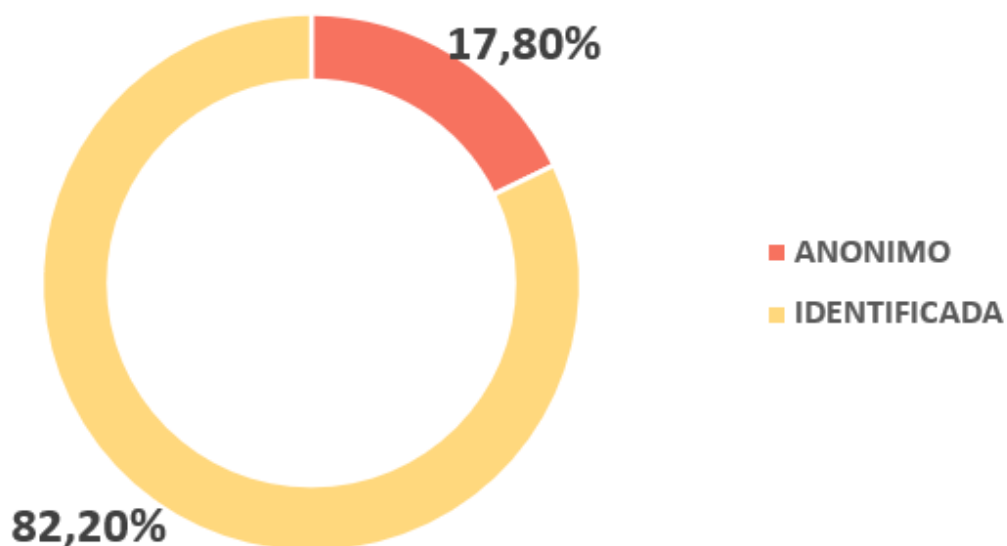
Número de Manifestações por Categoria



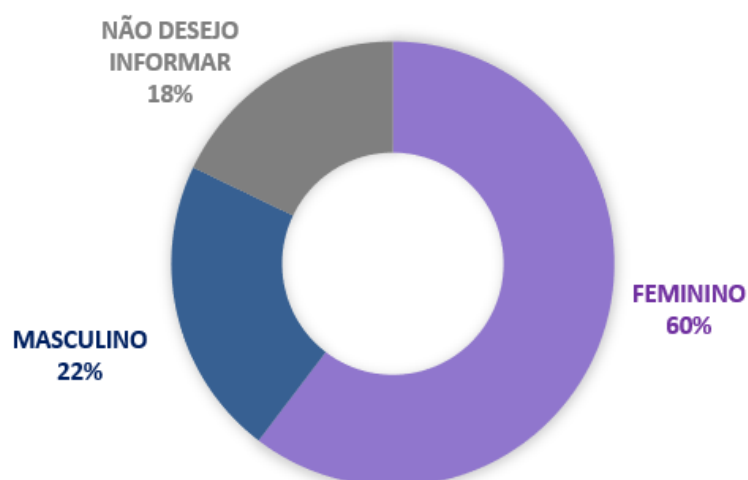
CATEGORIA 2023	ANO	
	2022	2023
Ouvidoria SUS		
SOLICITAÇÃO	38,37%	44,91%
RECLAMAÇÃO	40,88%	34,13%
ELOGIO	6,83%	10,72%
DENÚNCIA	13,51%	9,89%
SUGESTÃO	0,40%	0,34%

OUVIDORIA SUS

Porcentagem de Manifestações por Tipo

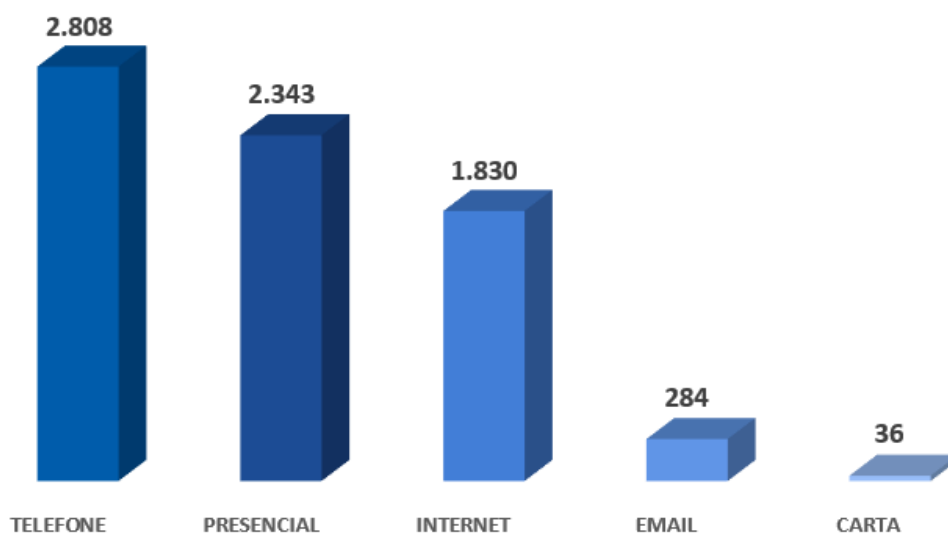


Porcentagem de Manifestações por Gênero

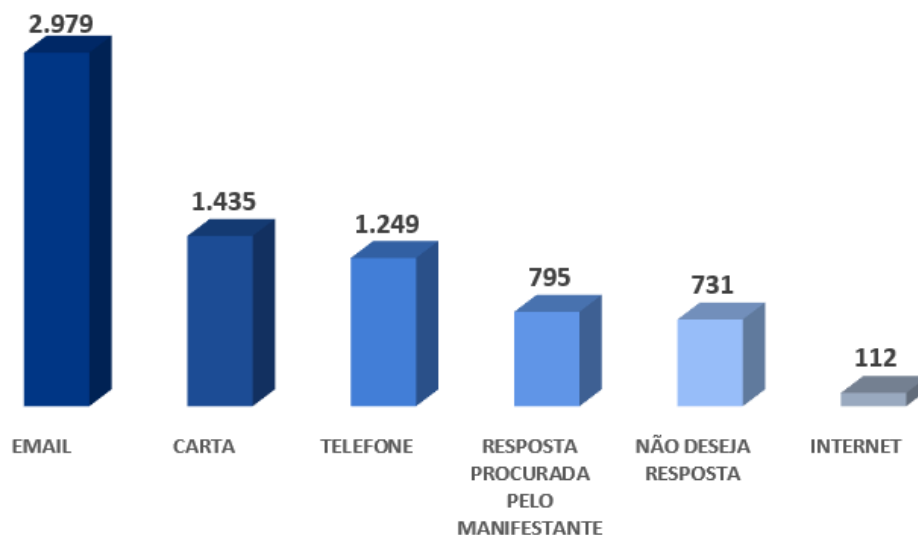


OUVIDORIA SUS

Número de Manifestações por Acolhimento



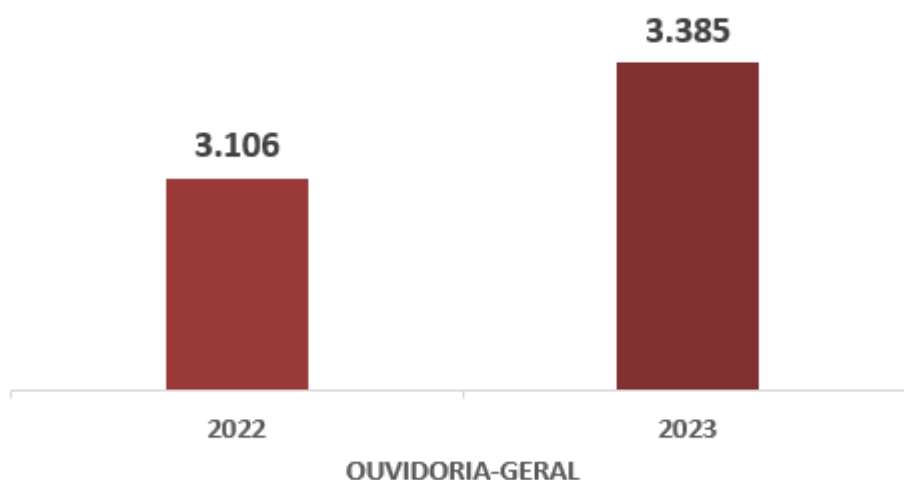
Número de Manifestações por Meio de Resposta



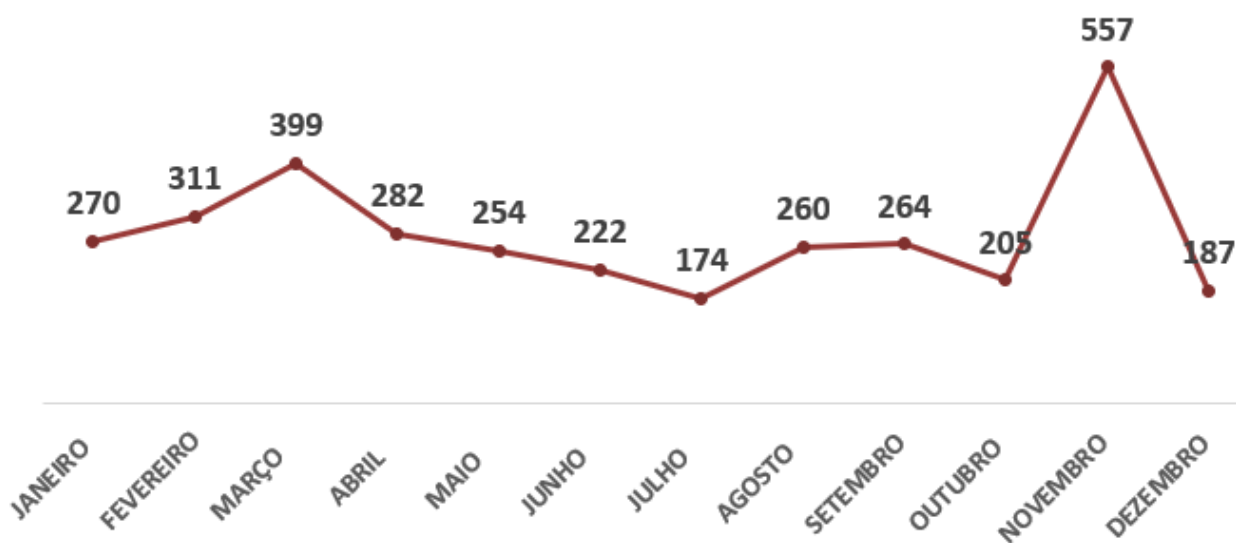
OUVIDORIA-GERAL

Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2023, comparado ao mesmo período do ano anterior.



Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2023.



OUVIDORIA-GERAL

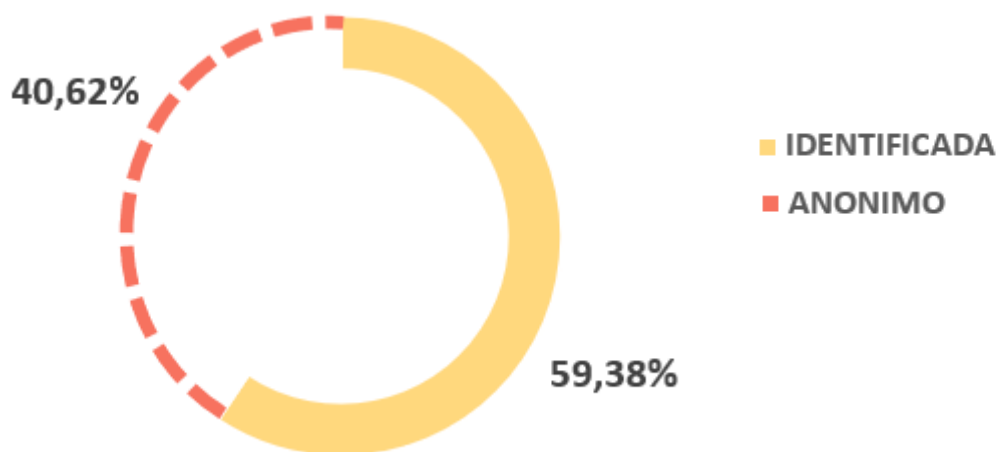
Número de Manifestações por Categoria



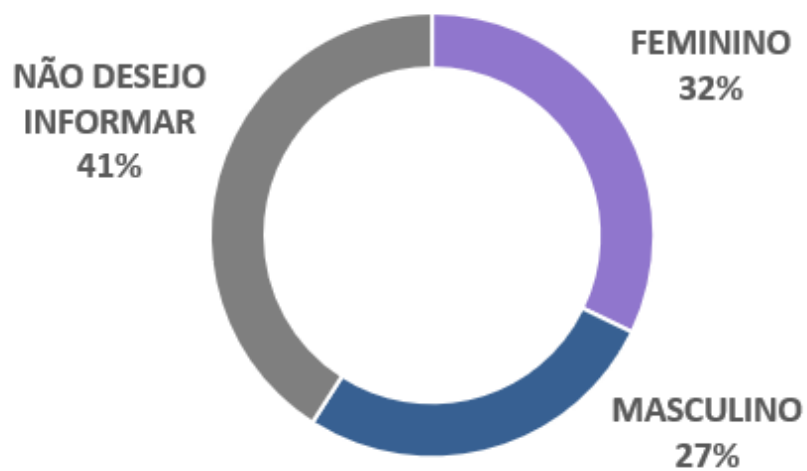
CATEGORIA 2023	ANO	
	2022	2023
Ouvidoria-Geral		
RECLAMAÇÃO	54,14%	55,86%
DENÚNCIA	38,85%	33,83%
SOLICITAÇÃO	4,05%	6,44%
ELOGIO	2,59%	3,40%
SUGESTÃO	0,37%	0,47%

OUVIDORIA-GERAL

Porcentagem de Manifestações por Tipo

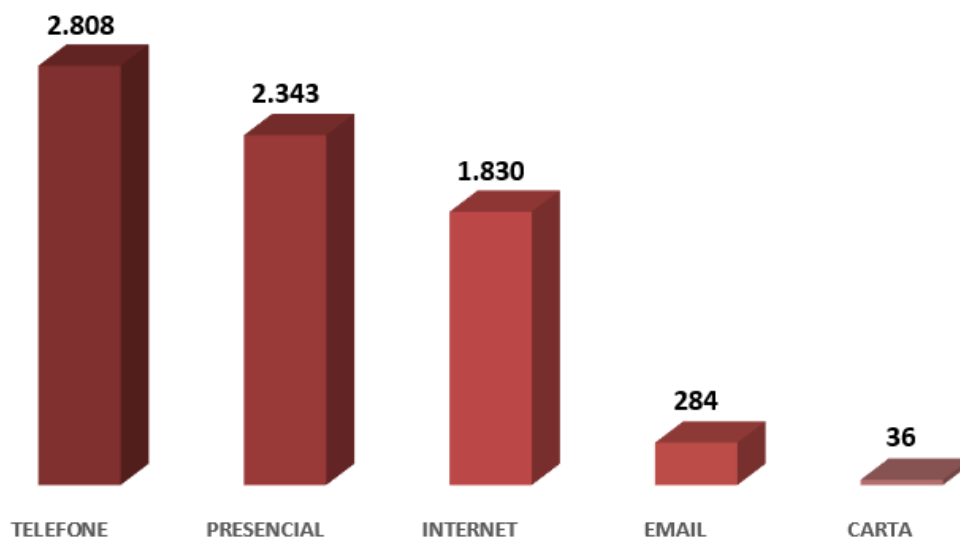


Porcentagem de Manifestações por Gênero

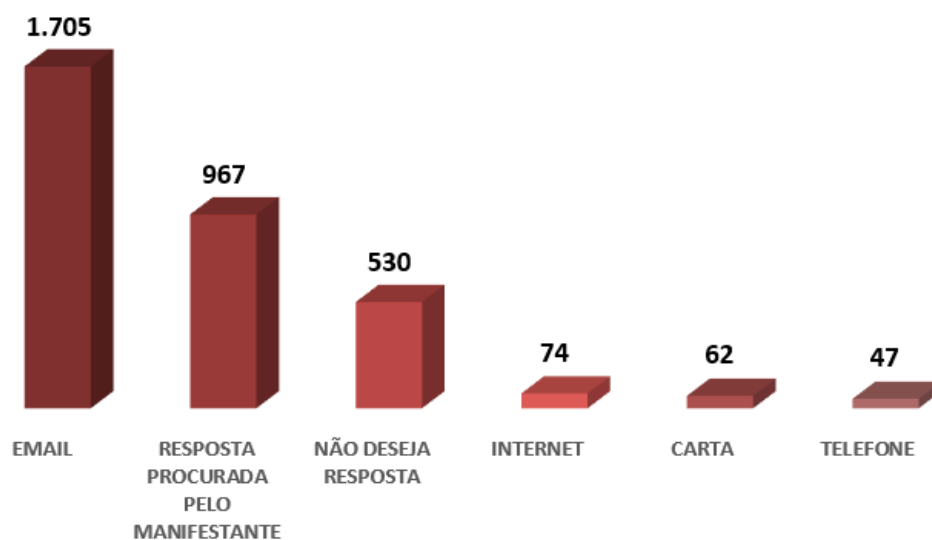


OUVIDORIA-GERAL

Número de Manifestações por Acolhimento



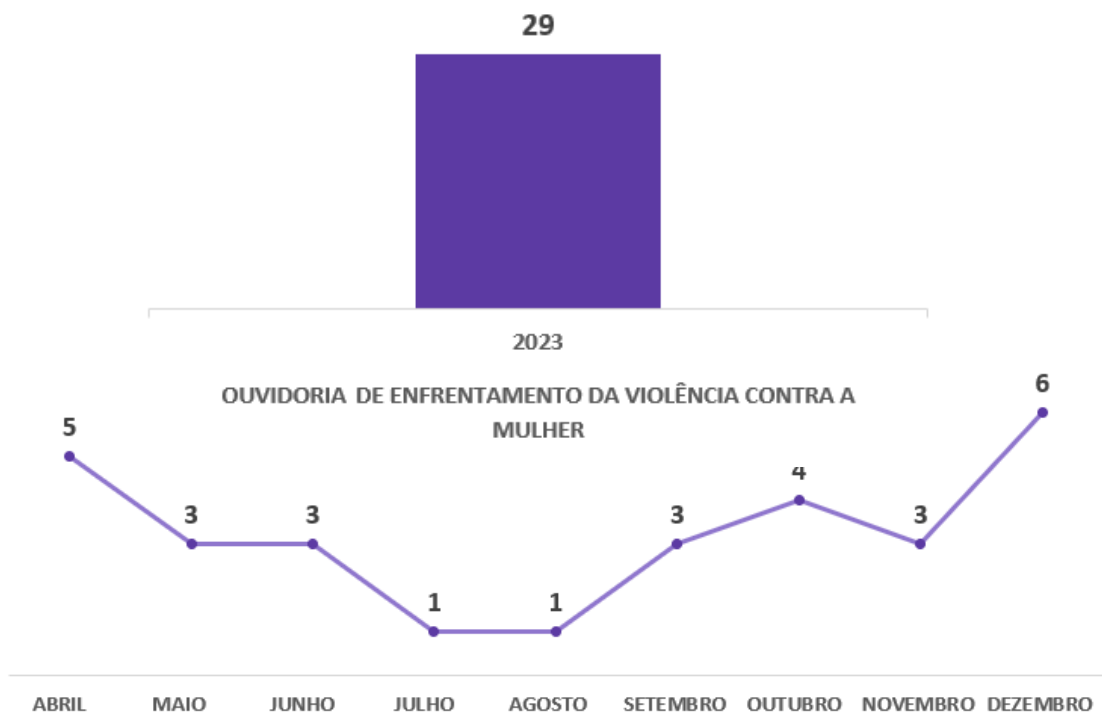
Número de Manifestações por Meio de Resposta



OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Número de Manifestações

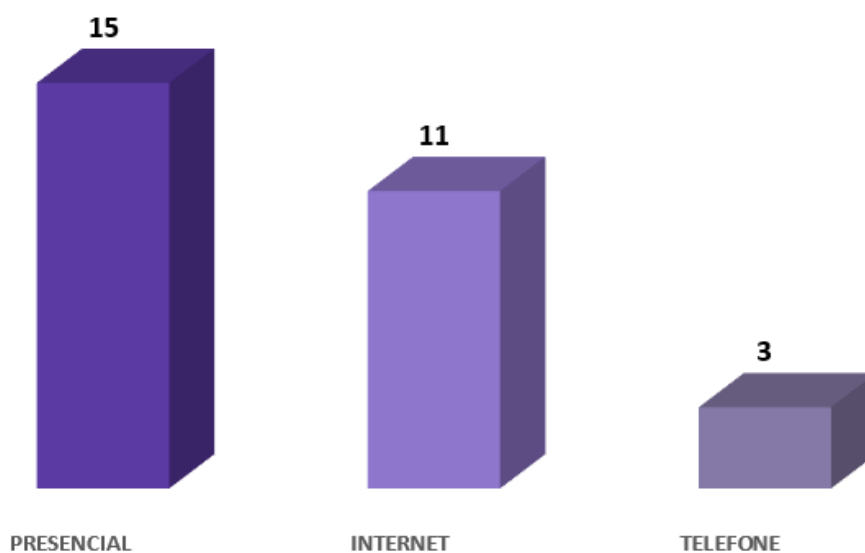
A Ouvidoria de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher foi lançada em 27 de março de 2023. Iniciativa inédita em Minas Gerais, uma vez que, a Prefeitura de Betim foi a primeira administração municipal no estado e a quarta instituição pública no Brasil a disponibilizar um canal específico para tratar demandas referentes à violência contra a mulher, visando o combate e a prevenção dessa prática. A Ouvidoria de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher desempenha um papel importante na consolidação, na defesa dos direitos das mulheres e na luta contra a violência de gênero, uma vez que, oferece um espaço onde as mulheres podem buscar apoio, orientação e encaminhamento para os serviços prestados pela Rede de atendimento à Mulher em Betim.



*Total de demandas registradas na Ouvidoria de Enfrentamento da Violência contra a Mulher de março à dezembro de 2023 = 29 demandas. Sendo 08 manifestações referentes aos meses de abril e maio que não foram registradas no Sistema Geral de Informações (SGI), da SEAOUV, devido a adequação nos procedimentos.

OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Número de Manifestações por Acolhimento



CONCLUSÃO

Setores mais Demandadas em 2023

