



Relatório Estatístico 2024

SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA - SEAOUV

Marilia Diniz Araújo Mariz

Período de Referência: Janeiro a 27 de Dezembro - 2024

Assessoria de Análise e Estatística

Pamela de Lima

Joaquim Junior

Bernardo Augusto

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
3	ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	09
3.1	Número de Manifestações.....	10
3.2	Número de Manifestações por Mês.....	10
4	OUVIDORIA SUS.....	11
4.1	Número de Manifestações.....	11
4.2	Número de Manifestações por Categoria.....	12
4.3	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	13
4.3.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	13
4.4	Número de Manifestações por Acolhimento.....	14
4.4.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	14
5	OUVIDORIA-GERAL.....	15
5.1	Número de Manifestações.....	15
5.2	Número de Manifestações por Categoria.....	16
5.3	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	17
5.3.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	17
5.4	Número de Manifestações por Acolhimento.....	18
5.4.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	18
6	OUVIDORIA DA MULHER.....	19
6.1	Número de Manifestações.....	19
6.2	Número de Manifestações por Categoria.....	20
6.3	Porcentagem de Manifestações por Tipo.....	21
6.3.1	Porcentagem de Manifestações por Gênero.....	21
6.4	Número de Manifestações por Acolhimento.....	22
6.4.1	Número de Manifestações por Meio de Resposta.....	22

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 Áreas de Atuação: 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 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 10.463* manifestações, marcando uma queda de 2,35% em comparação ao período de 2023.

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

*A Ouvidoria, apesar de dispor de extenso banco de dados informatizado, não dispõe de mecanismos de busca automatizados pelo sistema do SGI, alterações posteriores podem ocorrer.

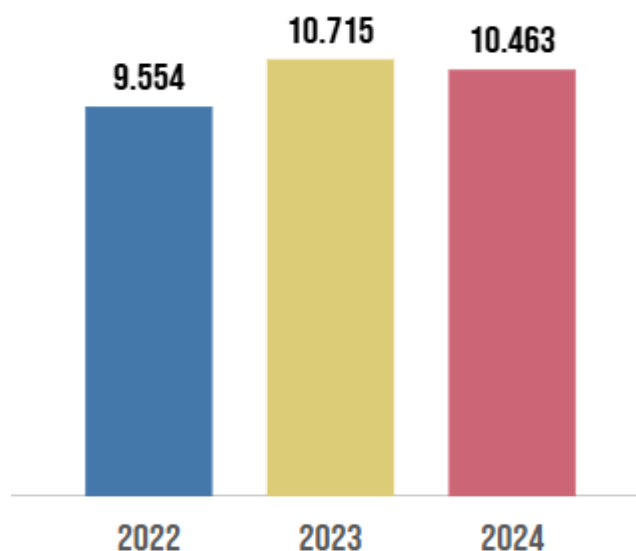
INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações

10.463 Manifestações Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Betim em 2024

⇓ QUEDA de 2,35% em relação a 2023.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA



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

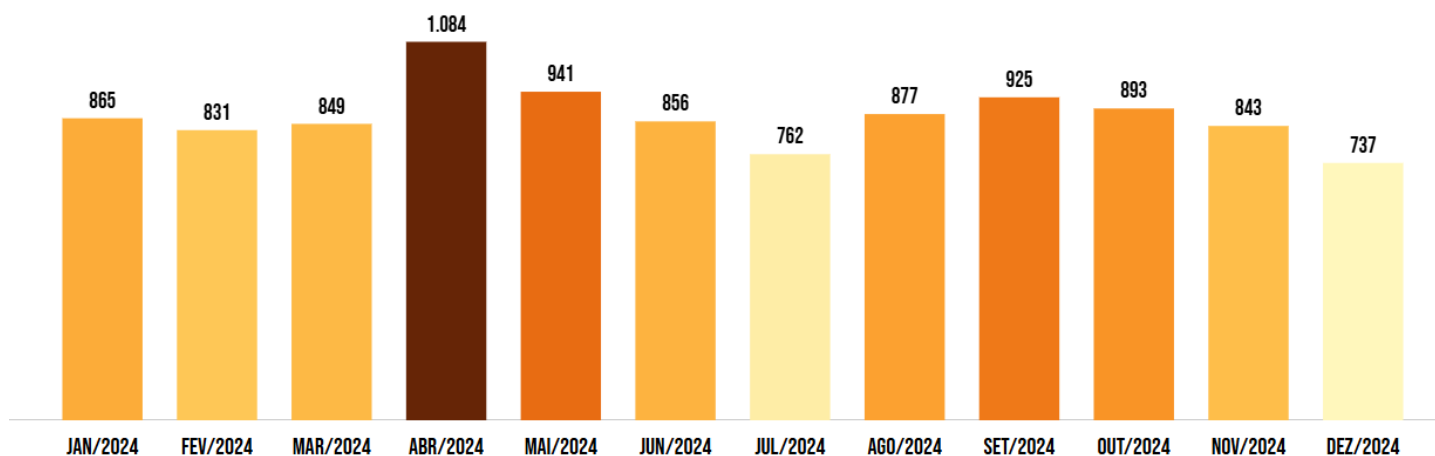
- **2022:** 9.554 manifestações registradas.
- **2023:** 10.715 manifestações registradas, representando um aumento de 1.161 registros em relação ao ano anterior.
- **2024:** 10.463 manifestações registradas, apresentando uma leve queda de 252 registros em comparação com 2023.

É importante notar que, apesar da leve queda, o número de manifestações permanece elevado, o que demonstra a continuidade da necessidade da população em buscar canais de ouvidoria para resolução de questões e reivindicações. Compreender as razões por trás dessas flutuações, como eventos imprevistos ou mudanças na gestão pública, é essencial para ajustar as estratégias de atendimento, melhorar a comunicação e garantir que a Ouvidoria esteja sempre preparada para responder às demandas da população de forma eficaz.

INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações por Mês

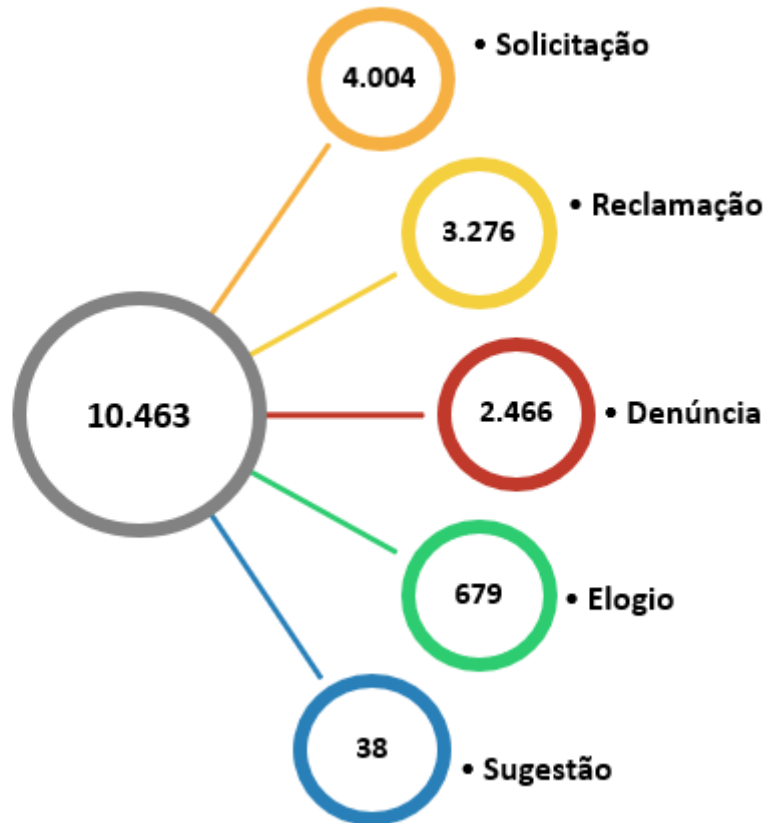
Em 2024, as manifestações registradas na Ouvidoria variaram ao longo do ano, conforme os dados mensais abaixo:



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

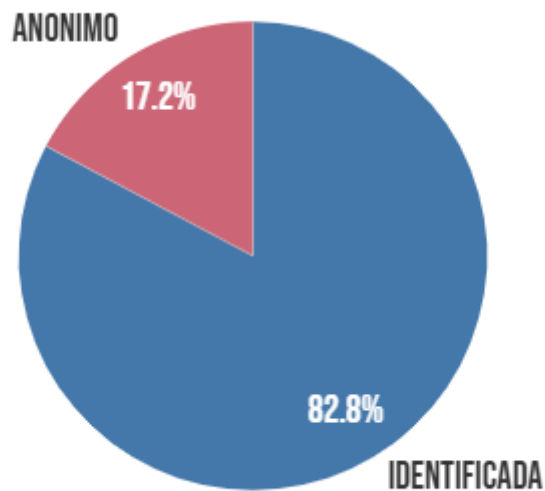
Número de Manifestações por Categoria



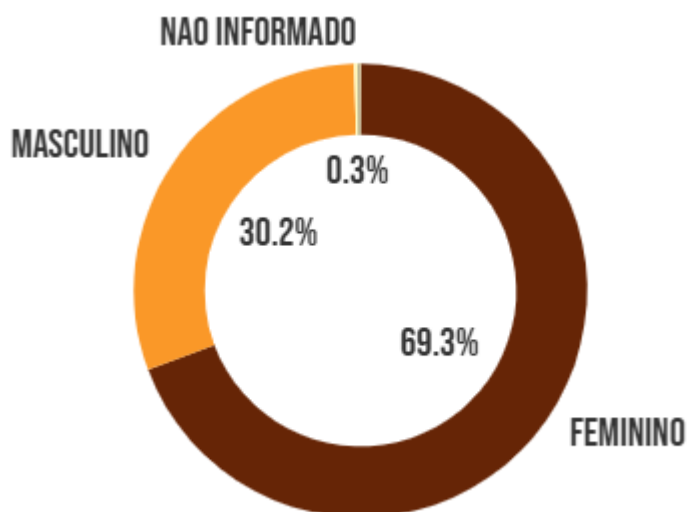
CATEGORIA 2024	ANO	
	2023	2024
Ouvidoria PMB		
RECLAMAÇÃO	40,91%	31,31%
SOLICITAÇÃO	32,64%	38,27%
DENÚNCIA	17,69%	23,57%
ELOGIO	8,38%	6,49%
SUGESTÃO	0,38%	0,36%

INFORMAÇÕES GERAIS

Porcentagem de Manifestações por Tipo

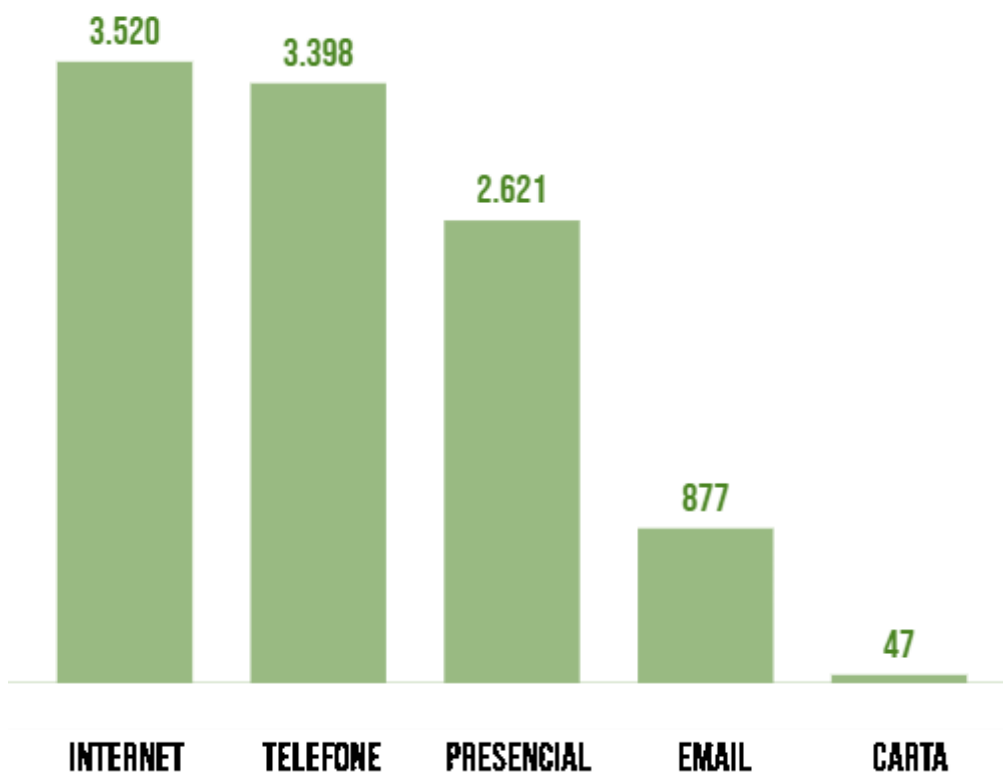


Porcentagem de Manifestações por Gênero

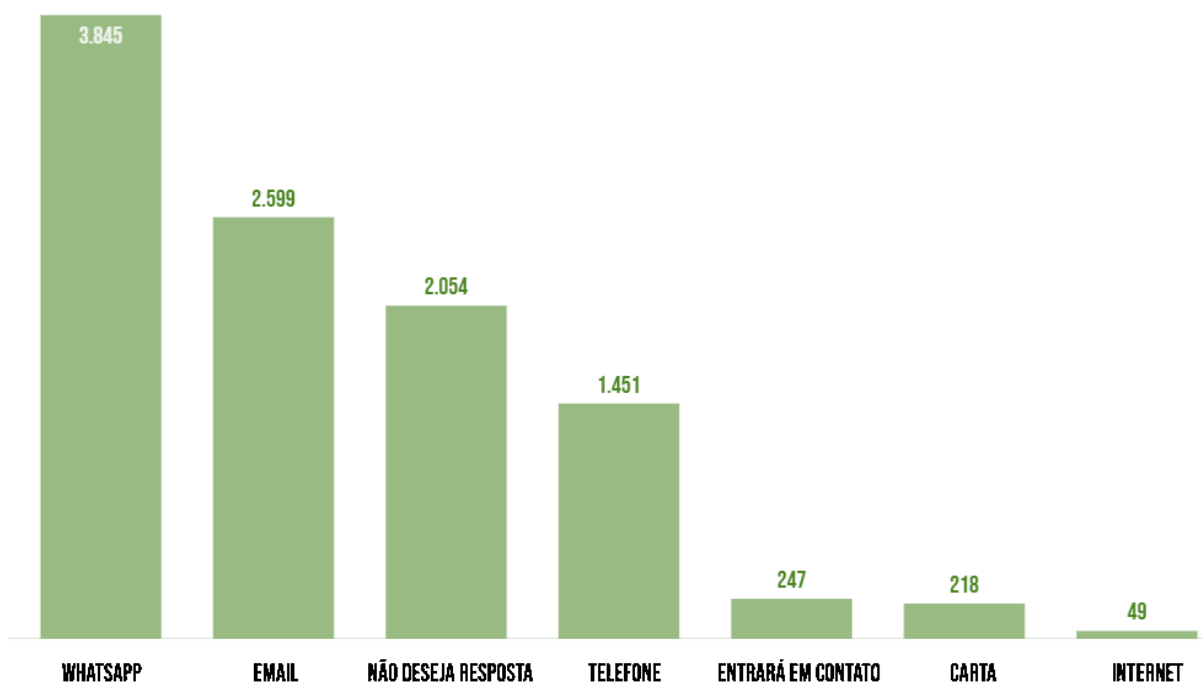


INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta



ÁREAS DE ATUAÇÃO

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria do Município de Betim é composta por três Áreas de Atuação, 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.

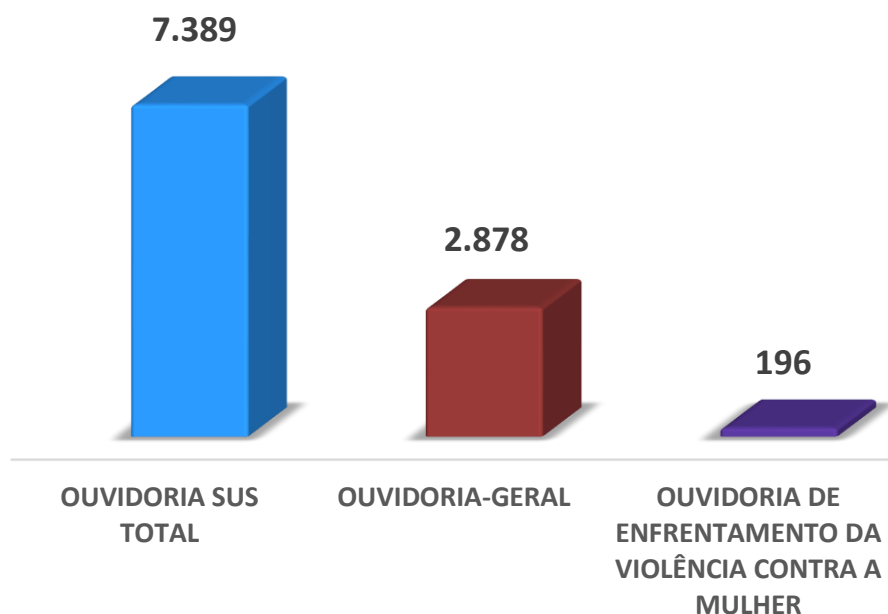


Ouvidoria de Enfrentamento da Violência Contra a Mulher

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).

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Número de Manifestações



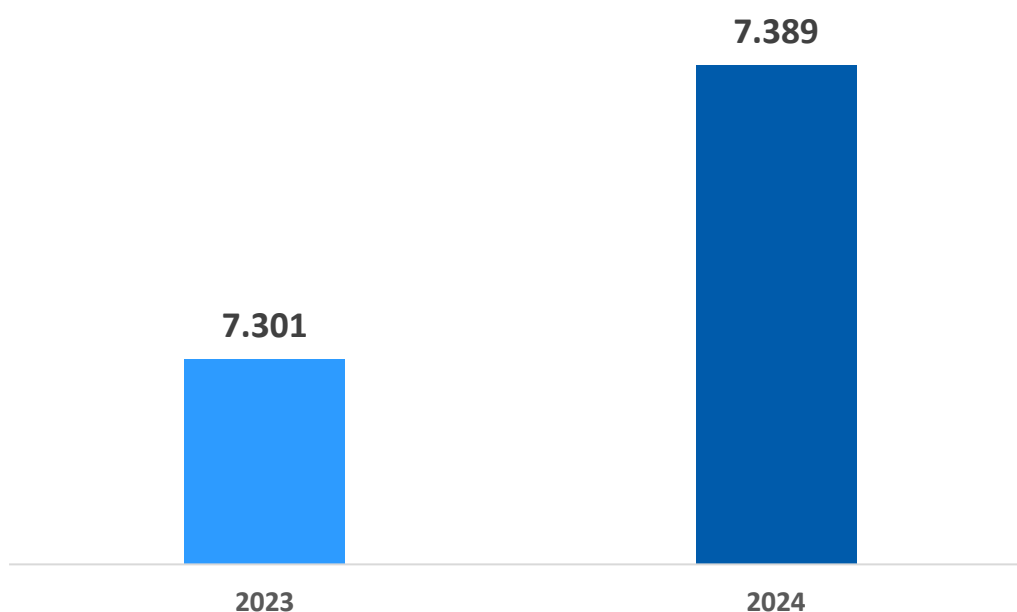
Número de Manifestações por Mês

MÊS	OUVIDORIA SUS	OUVIDORIA-GERAL	OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	TOTAL
JANEIRO	648	211	6	865
FEVEREIRO	596	233	2	831
MARÇO	574	272	3	849
ABRIL	801	269	14	1084
MAIO	689	246	6	941
JUNHO	635	215	6	856
JULHO	542	214	6	762
AGOSTO	620	255	2	877
SETEMBRO	664	227	34	925
OUTUBRO	607	247	39	893
NOVEMBRO	547	259	37	843
DEZEMBRO	466	230	41	737
TOTAL	7.389	2.878	196	10.463

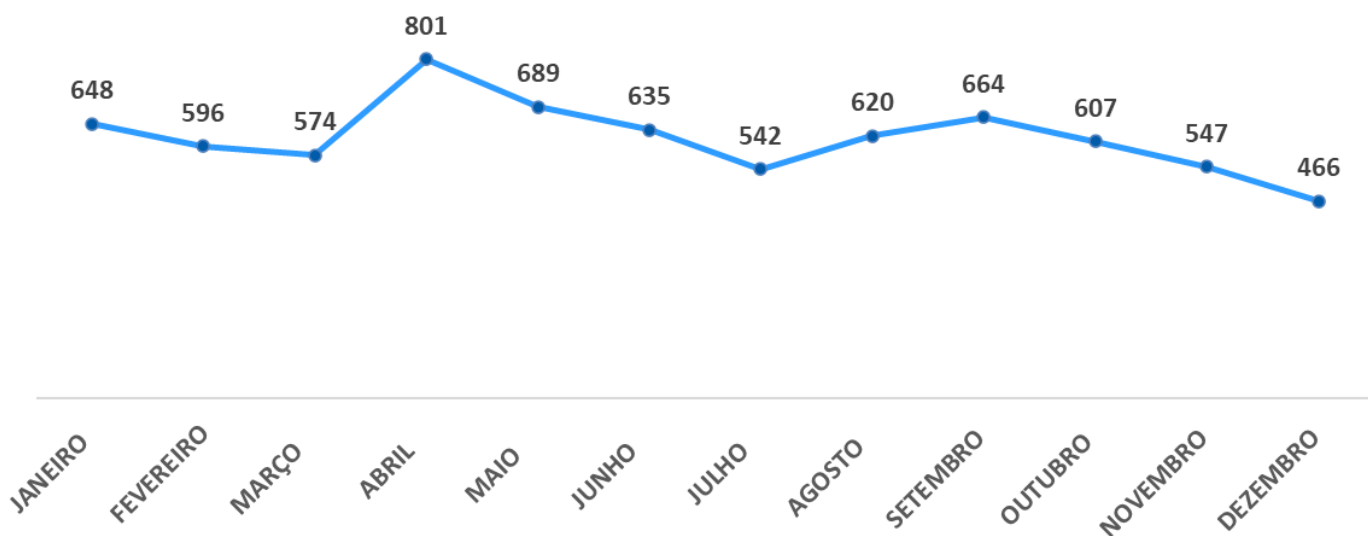
OUVIDORIA SUS

Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2024, comparado ao período do ano anterior.

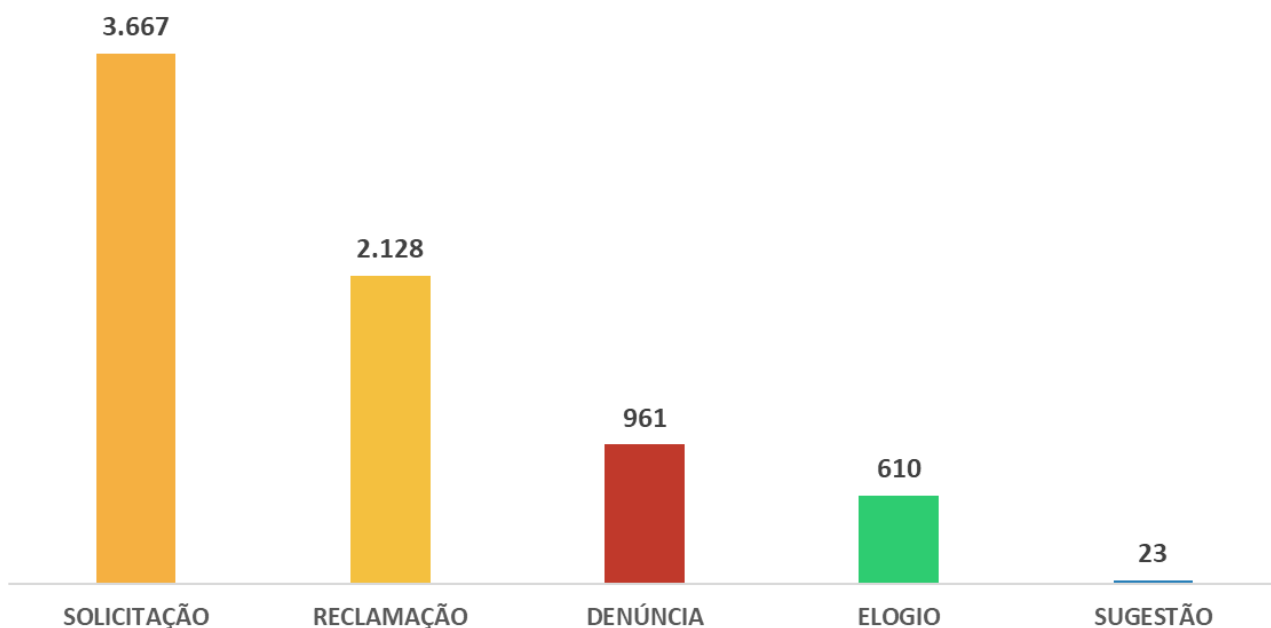


Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2024.



OUVIDORIA SUS

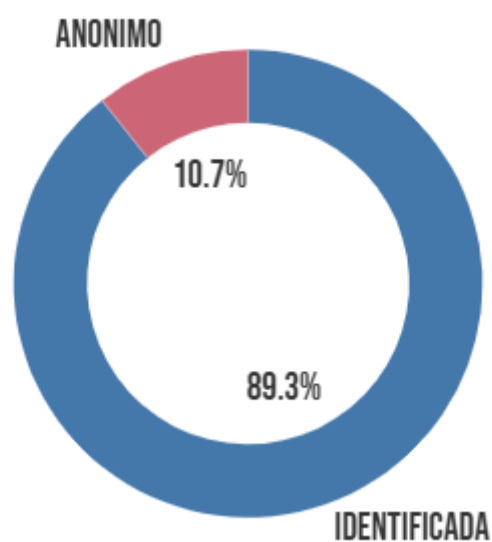
Número de Manifestações por Categoria



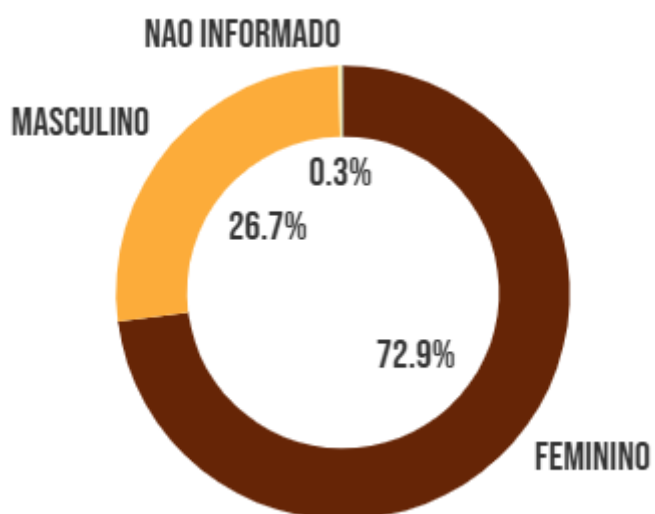
CATEGORIA 2024	ANO	
	2023	2024
Ouvidoria SUS		
SOLICITAÇÃO	44,91%	49,60%
RECLAMAÇÃO	34,13%	28,80%
ELOGIO	10,72%	8,30%
DENÚNCIA	9,89%	13,00%
SUGESTÃO	0,34%	0,30%

OUVIDORIA SUS

Porcentagem de Manifestações por Tipo

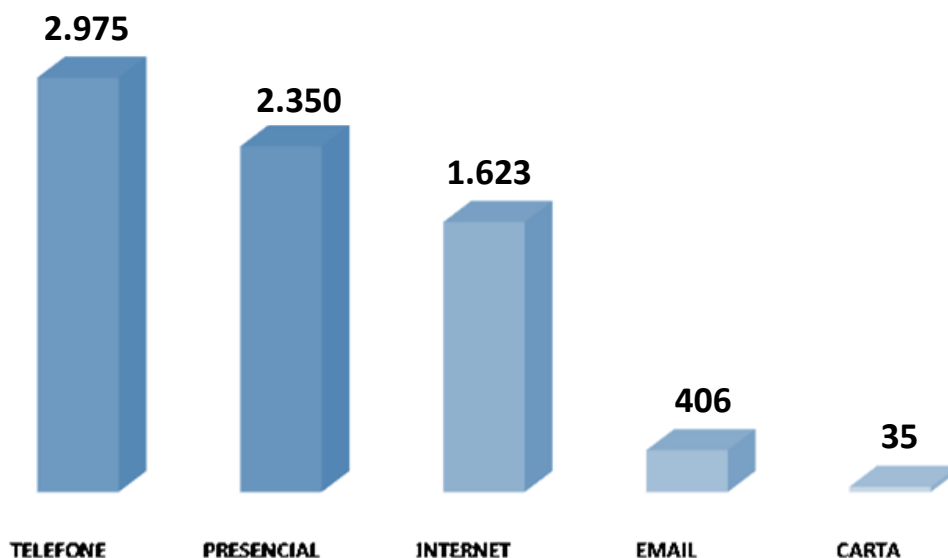


Porcentagem de Manifestações por Gênero



OUVIDORIA SUS

Número de Manifestações por Acolhimento



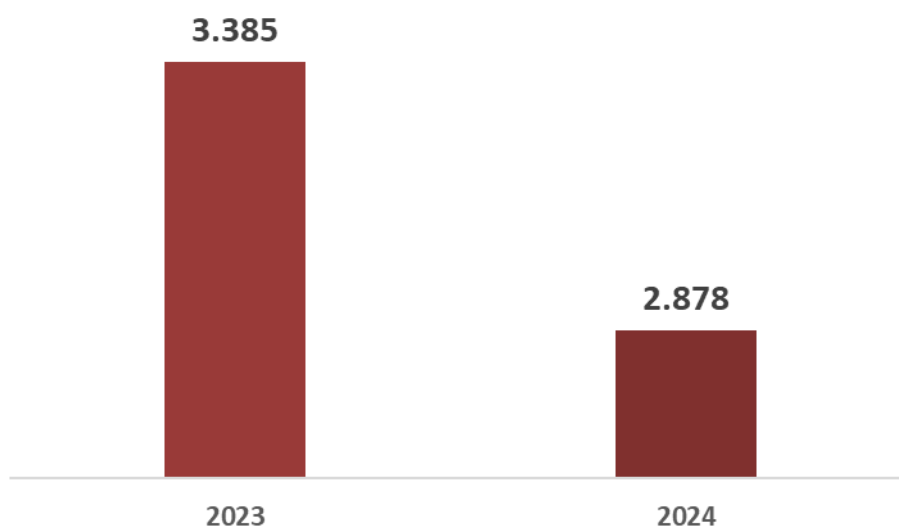
Número de Manifestações por Meio de Resposta



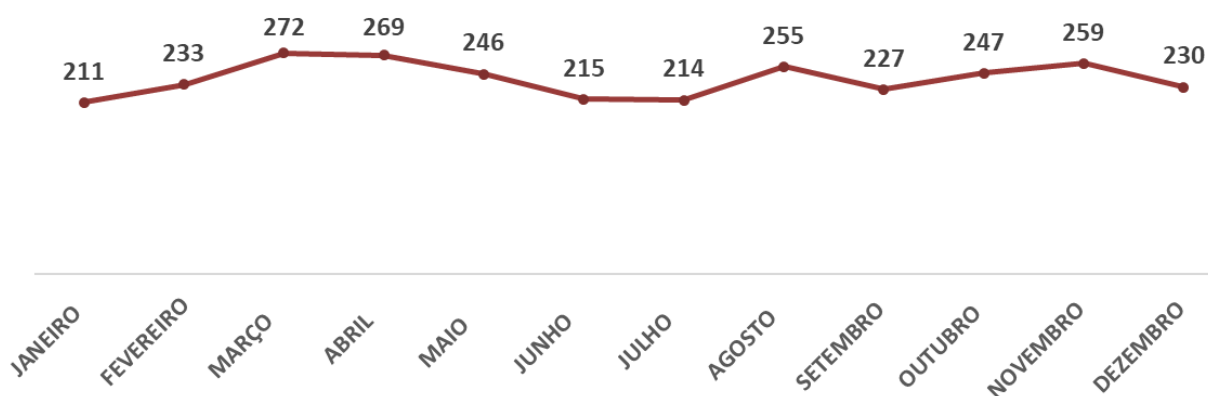
OUVIDORIA-GERAL

Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2024, comparado ao mesmo período do ano anterior.

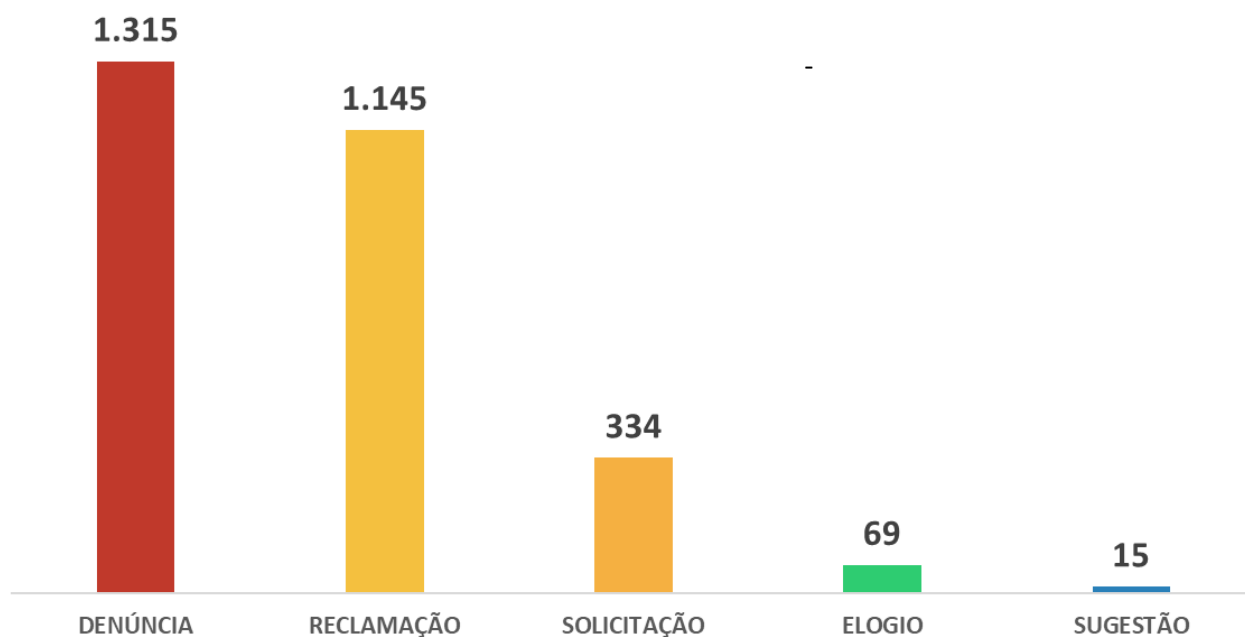


Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2024.



OUVIDORIA-GERAL

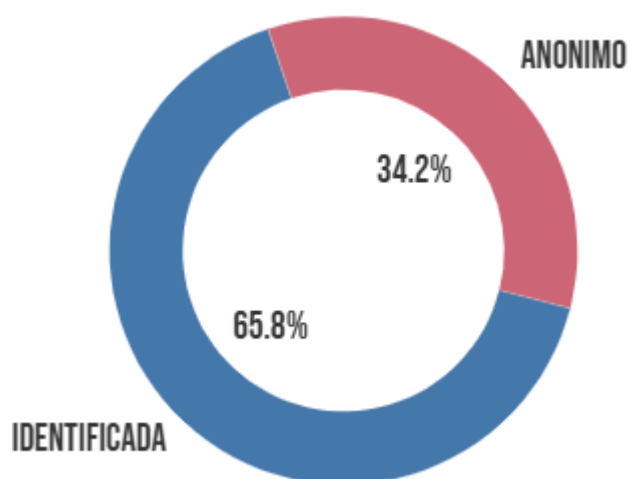
Número de Manifestações por Categoria



CATEGORIA 2024	ANO	
	2023	2024
Ouvidoria-Geral		
RECLAMAÇÃO	55,86%	39,78%
DENÚNCIA	33,83%	45,69%
SOLICITAÇÃO	6,44%	11,61%
ELOGIO	3,40%	2,40%
SUGESTÃO	0,47%	0,52%

OUVIDORIA-GERAL

Porcentagem de Manifestações por Tipo

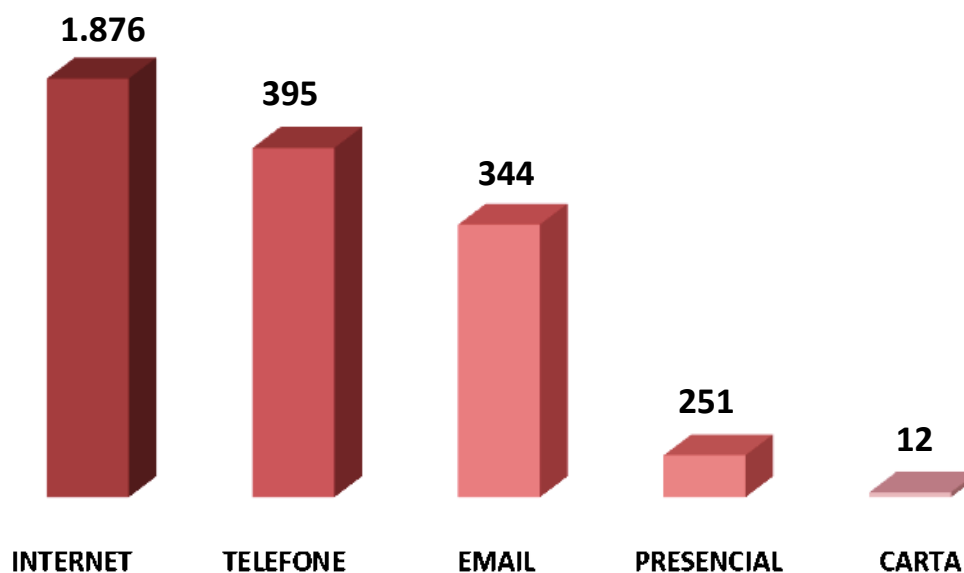


Porcentagem de Manifestações por Gênero

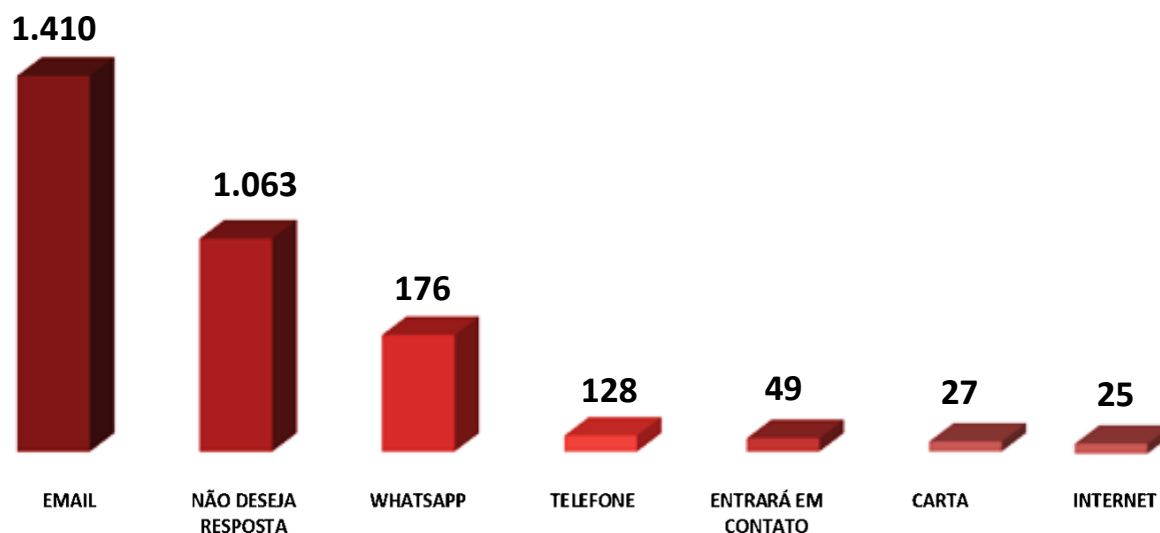


OUVIDORIA-GERAL

Número de Manifestações por Acolhimento

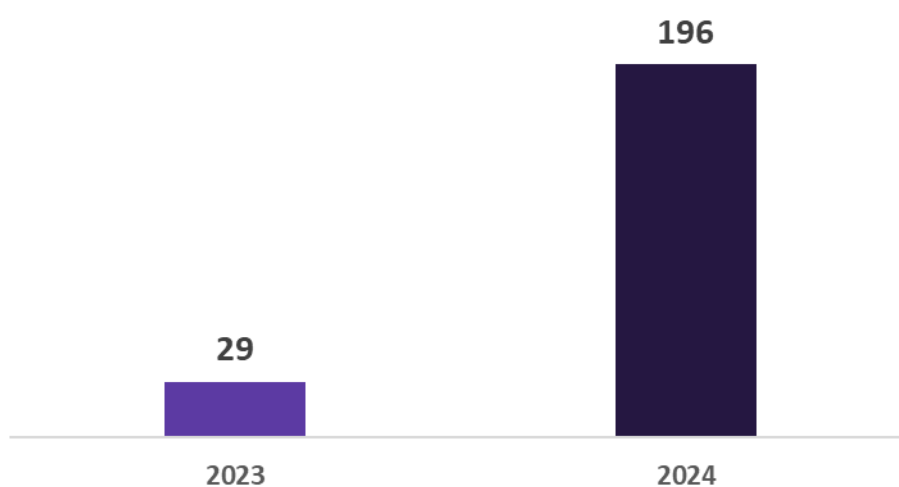


Número de Manifestações por Meio de Resposta

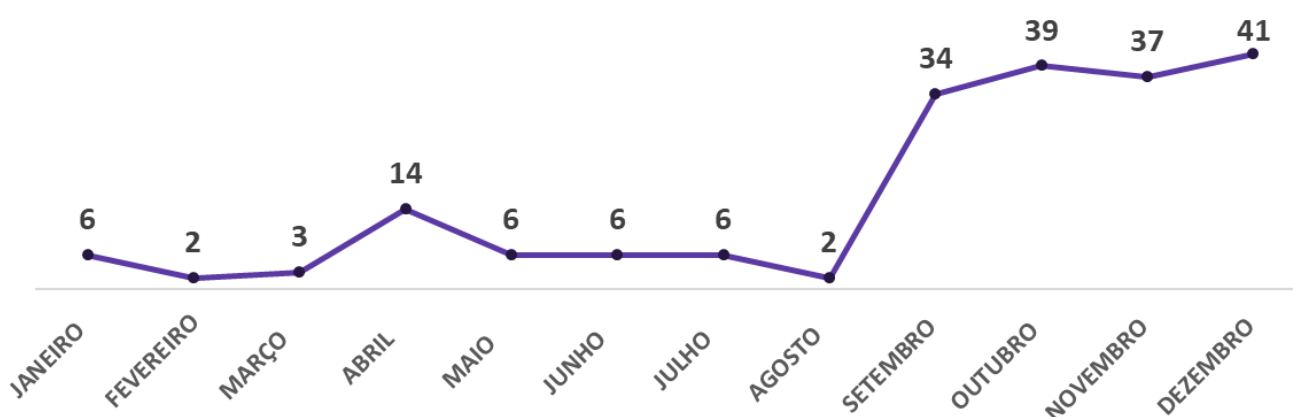


OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Número de Manifestações



Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2024.



OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

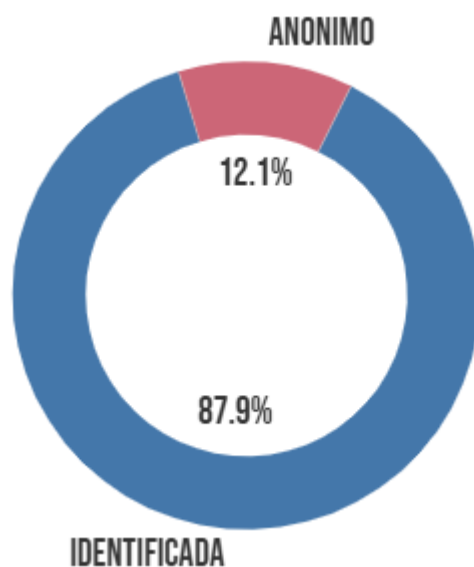
Número de Manifestações por Categoria



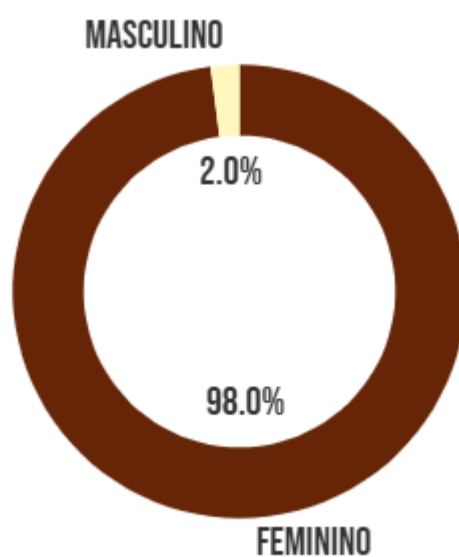
CATEGORIA 2024	ANO	
	2023	2024
Ouvidoria Mulher		
DENÚNCIA	93,10%	97,00%
RECLAMAÇÃO	3,40%	1,50%
SOLICITAÇÃO	3,40%	1,50%

OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Porcentagem de Manifestações por Tipo

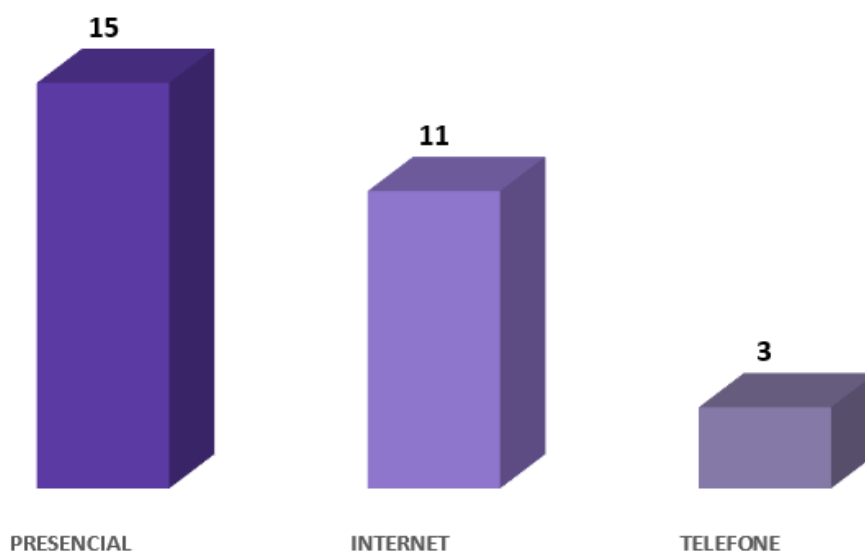


Porcentagem de Manifestações por Gênero



OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta

