



Relatório Estatístico 2025

SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA - SAO

Lucas Bonfim

Período de Referência: janeiro a dezembro de 2025

Seção de Análise e Estatística

Joaquim Júnior

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
INFORMAÇÕES GERAIS	4
Número de Manifestações	4
Número de Manifestações por Mês	5
Número de Manifestações por Categoria.....	6
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante.....	6
Porcentagem de Manifestações por Gênero	7
Número de Manifestações por Acolhimento	7
ÁREAS DE ATUAÇÃO	8
Número de Manifestações	9
Evolução Durante os Anos	9
Número de Manifestações por Mês	10
OUVIDORIA SUS.....	10
Número de Manifestações	10
Porcentagem de Manifestações por Categoria	11
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante	11
Porcentagem de Manifestações por Gênero	12
Número de Manifestações por Acolhimento	12
Número de Manifestações por Meio de Resposta	12
OUVIDORIA-GERAL	13
Número de Manifestações	13
Porcentagem de Manifestações por Categoria	13
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante	14
Porcentagem de Manifestações por Gênero	14
Número de Manifestações por Acolhimento	15
Número de Manifestações por Meio de Resposta	15
OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	16
Número de Manifestações	16
Porcentagem de Manifestações por Categoria	16
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante	17
Porcentagem de Manifestações por Gênero	17
Número de Manifestações por Acolhimento	18
Número de Manifestações por Meio de Resposta	18

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 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 11.563* manifestações, marcando um aumento de 10,5% em comparação ao período de 2024.

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.

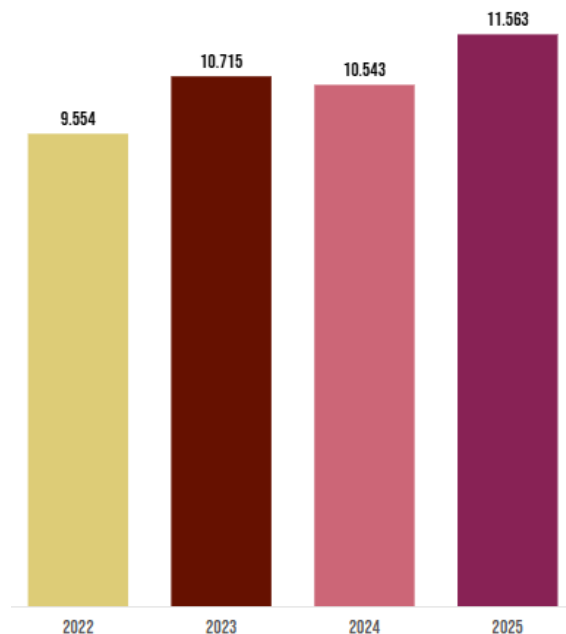
INFORMAÇÕES GERAIS

Número de Manifestações

11.563 Manifestações acolhidas na Secretaria Adjunta de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Betim em 2025

AUMENTO de 9,7% em relação a 2024

NÚMERO DE MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA



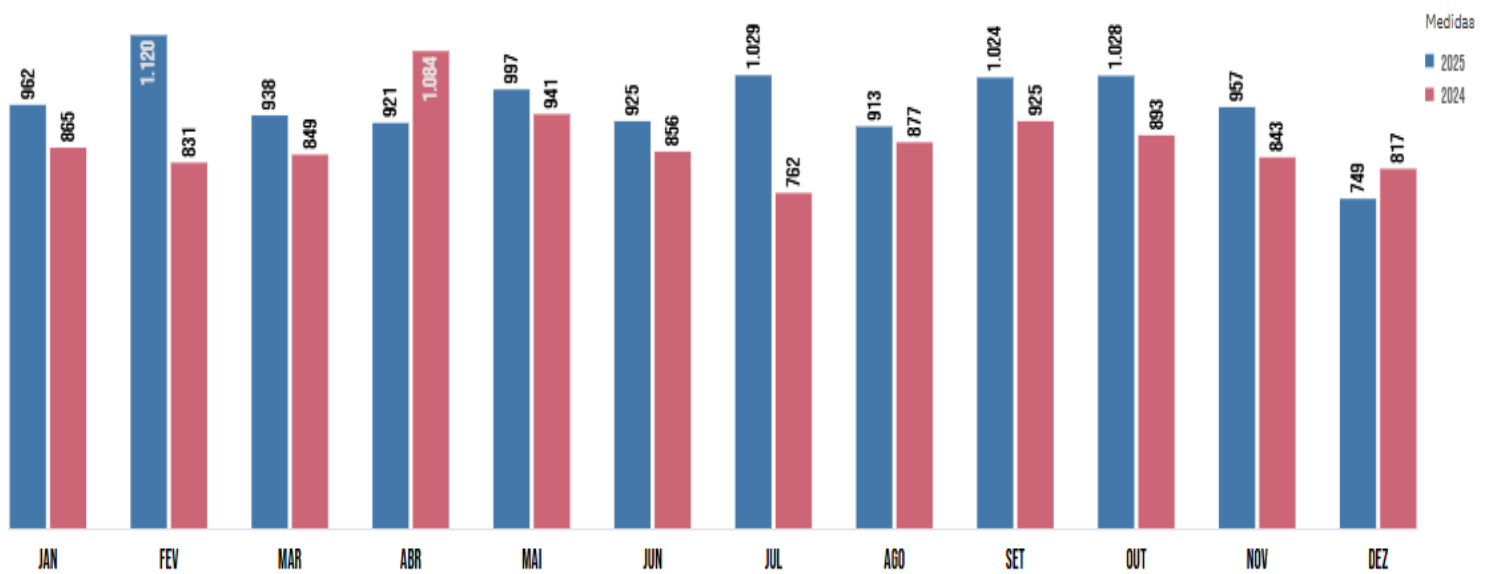
Com base nos números fornecidos, podemos analisar a evolução quantitativa das manifestações na Ouvidoria ao longo dos últimos anos:

- **2022:** 9.554 manifestações registradas.
- **2023:** 10.715 manifestações registradas, representando um aumento de 1.161 registros em relação ao ano anterior.
- **2024:** 10.543 manifestações registradas, apresentando uma leve queda de 252 registros em comparação com 2023.
- **2025:** 11.563 manifestações registradas, apresentando uma leve queda de 1.020 registros em comparação com 2024.

É importante notar que além do número de manifestações aumentar, ele 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.

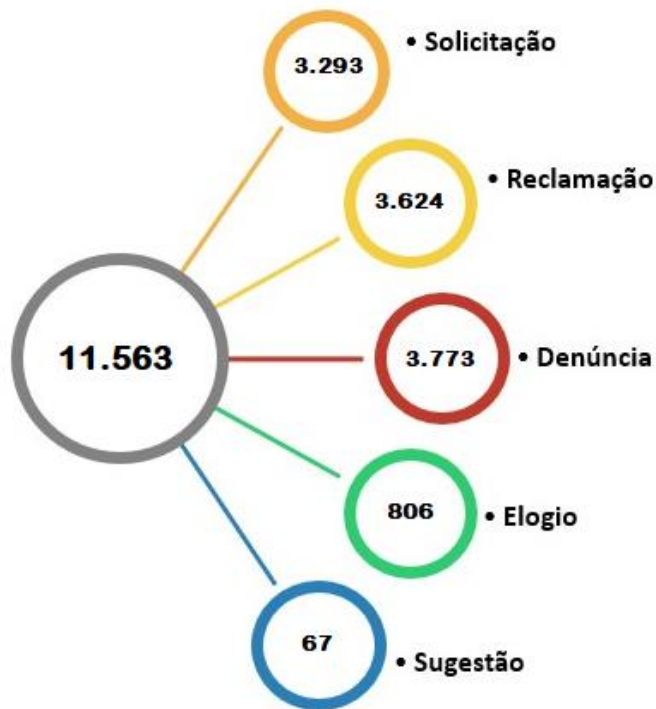
Número de Manifestações por Mês

Total das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado ao período do ano anterior.



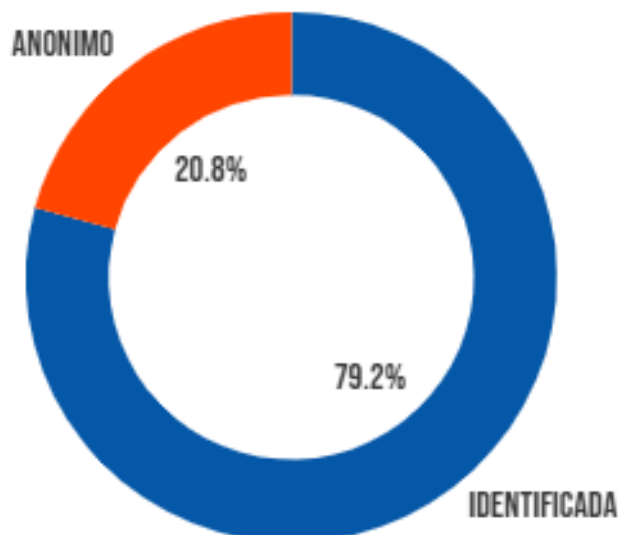
Esses números mensais proporcionam uma visão detalhada da variação ao longo do ano, destacando meses com picos de atividade e outros com menor volume de manifestações registradas. Comparando com o ano de 2024, somente abril e dezembro tivemos a quantidade de manifestações em 2025 inferiores.

Número de Manifestações por Categoria

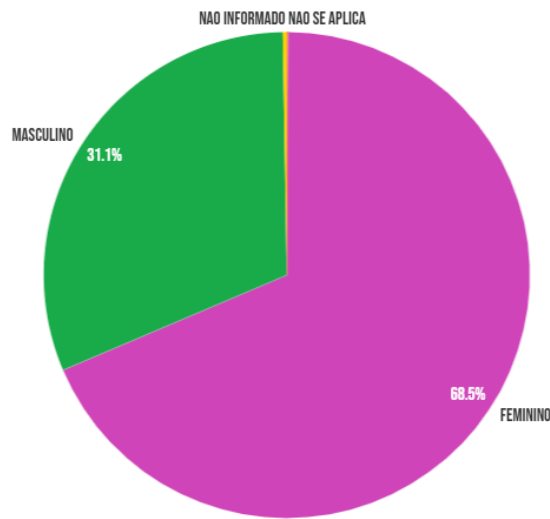


CATEGORIA	ANO	
	2025	2024
Ouvidoria PMB		
DENÚNCIA	32,6%	23,7%
RECLAMAÇÃO	31,3%	31,3%
SOLICITAÇÃO	28,5%	38,2%
ELOGIO	7,0%	6,5%
SUGESTÃO	0,6%	0,4%

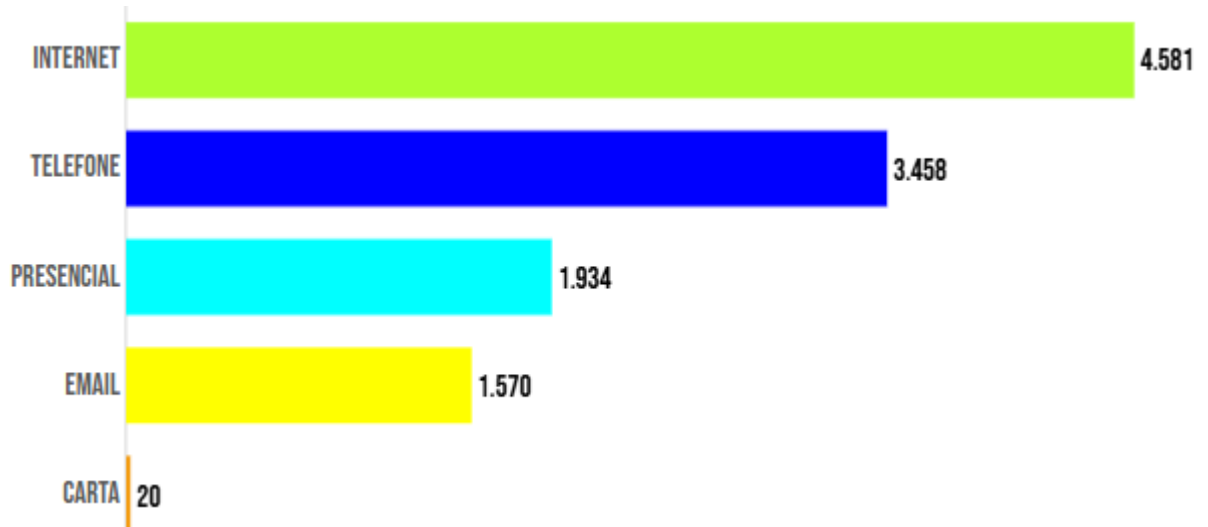
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante



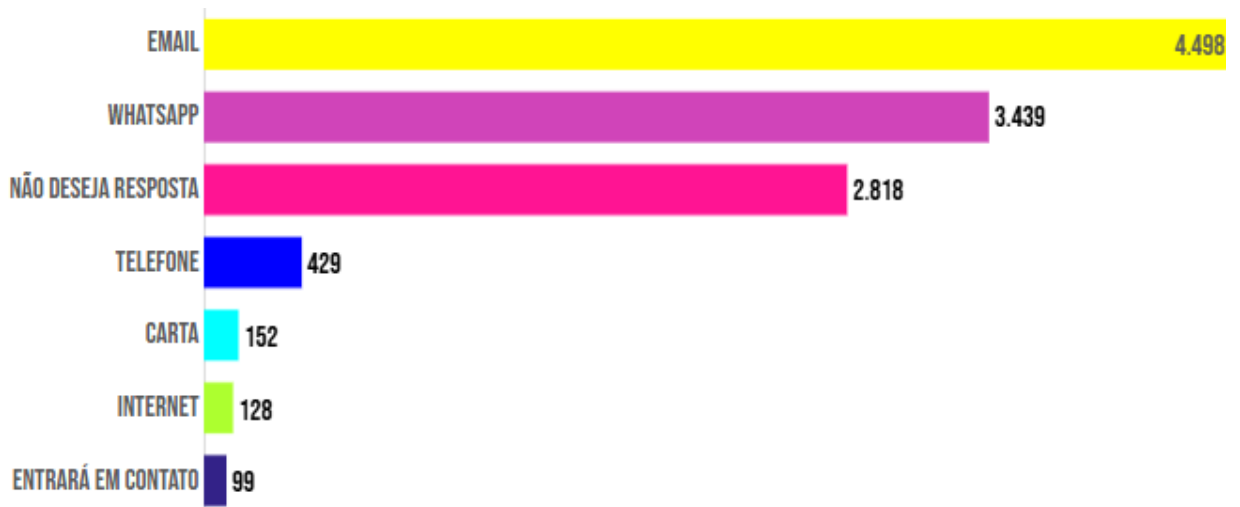
Porcentagem de Manifestações por Gênero



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

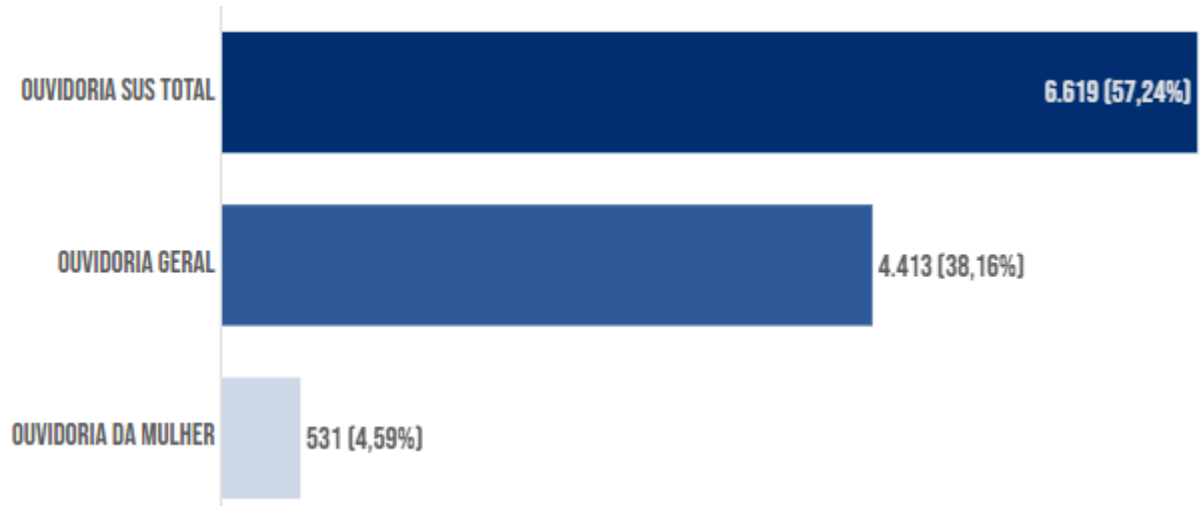
Canal de comunicação destinado a acolher demandas referentes ao atendimento realizado pelos diversos setores da administração municipal, abrangendo todas as áreas de atuação da prefeitura, incluindo infraestrutura, educação, limpeza urbana, transporte, meio ambiente, entre outros.



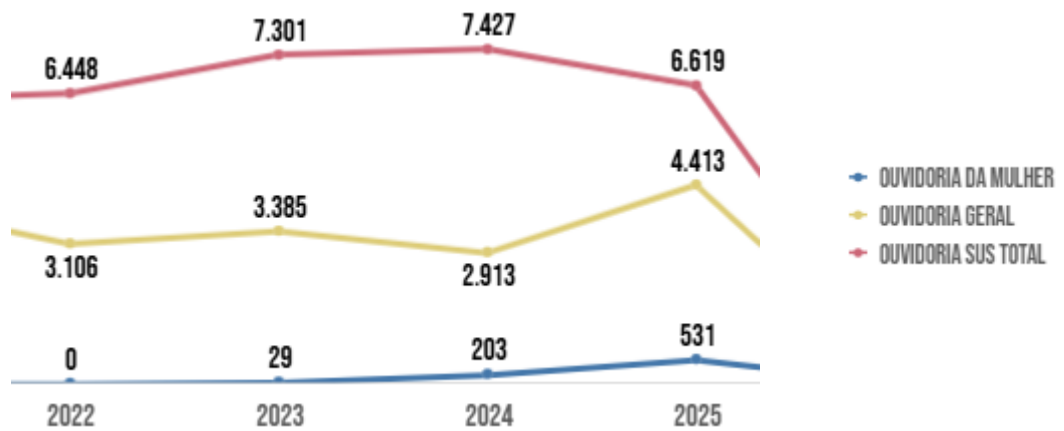
Ouvidoria de Enfrentamento da Violência Contra a Mulher

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).

Número de Manifestações



Evolução Durante os Anos



Número de Manifestações por Mês

Mês	Q	OUVIDORIA DA MULHER - 2025	OUVIDORIA GERAL - 2025	OUVIDORIA SUS TOTAL - 2025
Totais		531 - 100,0%	4.413 - 100,0%	6.619 - 100,0%
jan/2025		21 - 4,0%	326 - 7,4%	615 - 9,3%
fev/2025		38 - 7,2%	423 - 9,6%	659 - 10,0%
mar/2025		34 - 6,4%	349 - 7,9%	555 - 8,4%
abr/2025		40 - 7,5%	327 - 7,4%	554 - 8,4%
mai/2025		39 - 7,3%	386 - 8,7%	572 - 8,6%
jun/2025		56 - 10,5%	304 - 6,9%	565 - 8,5%
jul/2025		61 - 11,5%	306 - 6,9%	662 - 10,0%
ago/2025		53 - 10,0%	333 - 7,5%	527 - 8,0%
set/2025		66 - 12,4%	473 - 10,7%	485 - 7,3%
out/2025		53 - 10,0%	439 - 9,9%	536 - 8,1%
nov/2025		40 - 7,5%	413 - 9,4%	504 - 7,6%
dez/2025		30 - 5,6%	334 - 7,6%	385 - 5,8%

OUVIDORIA SUS

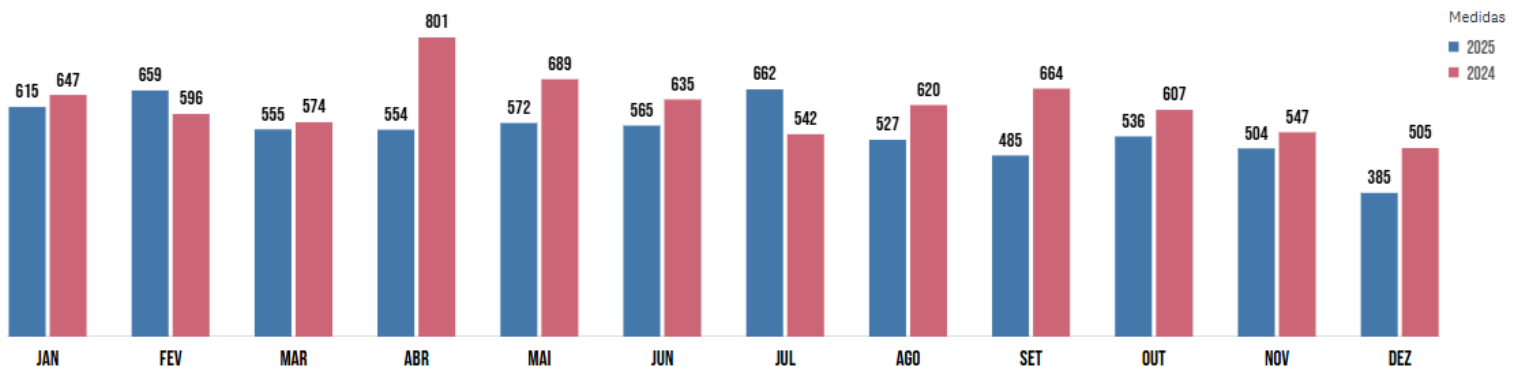
Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado ao período do ano anterior.

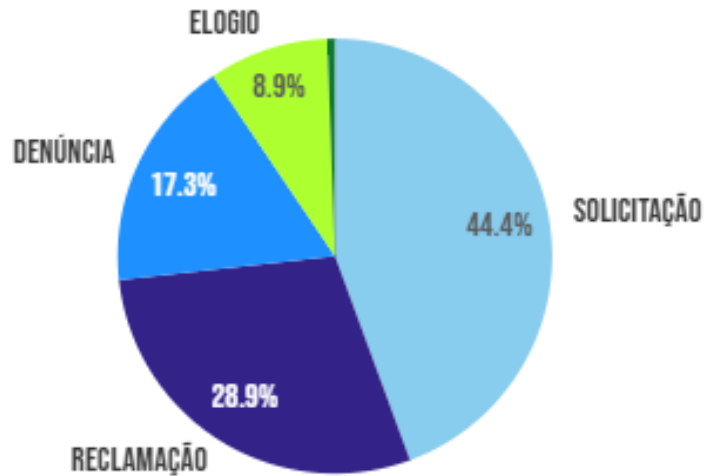
2025
6.619

2024
7.427

Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado com o ano anterior.

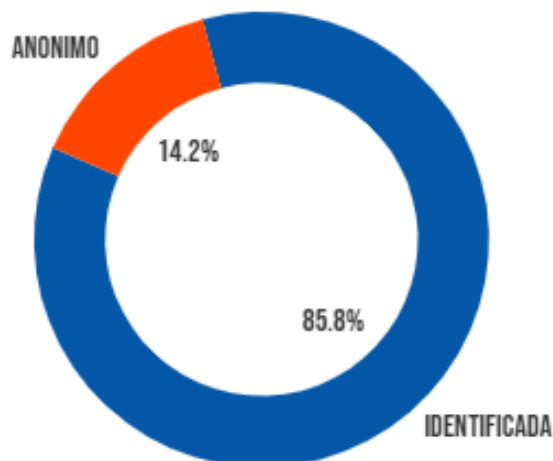


Porcentagem de Manifestações por Categoria

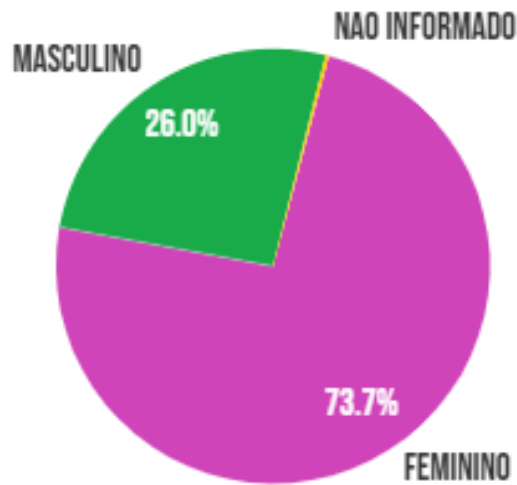


CATEGORIA	ANO	
	2025	2024
Ouvidoria		
SOLICITAÇÃO	44,40%	49,60%
RECLAMAÇÃO	28,90%	28,80%
DENÚNCIA	17,30%	13,00%
ELOGIO	8,90%	8,30%
SUGESTÃO	0,60%	0,30%

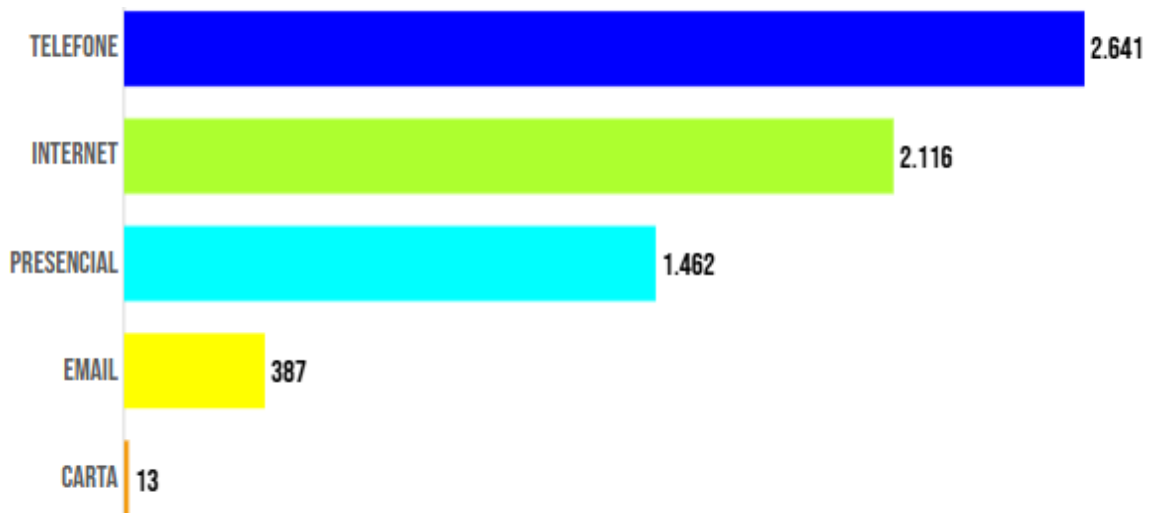
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante



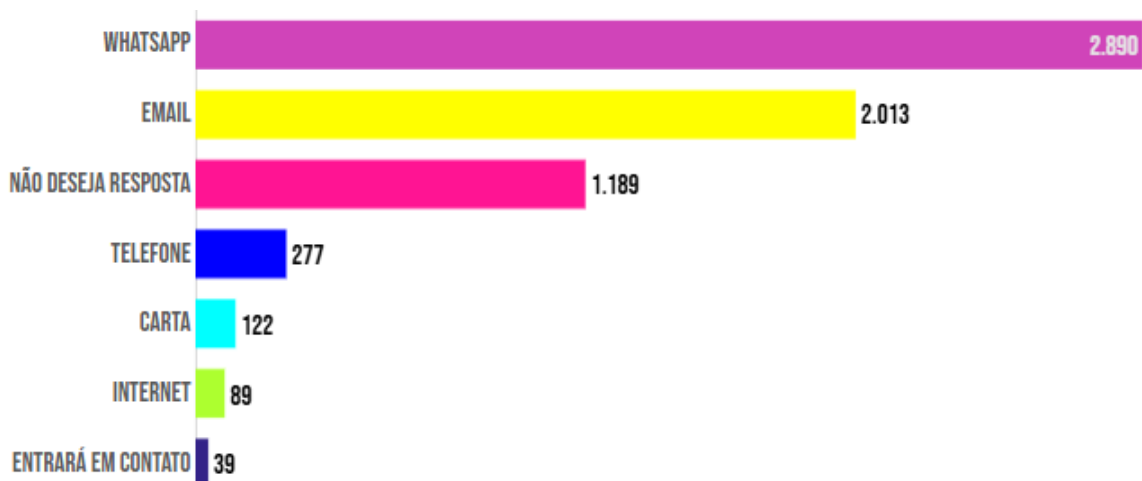
Porcentagem de Manifestações por Gênero



Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta



OUVIDORIA-GERAL

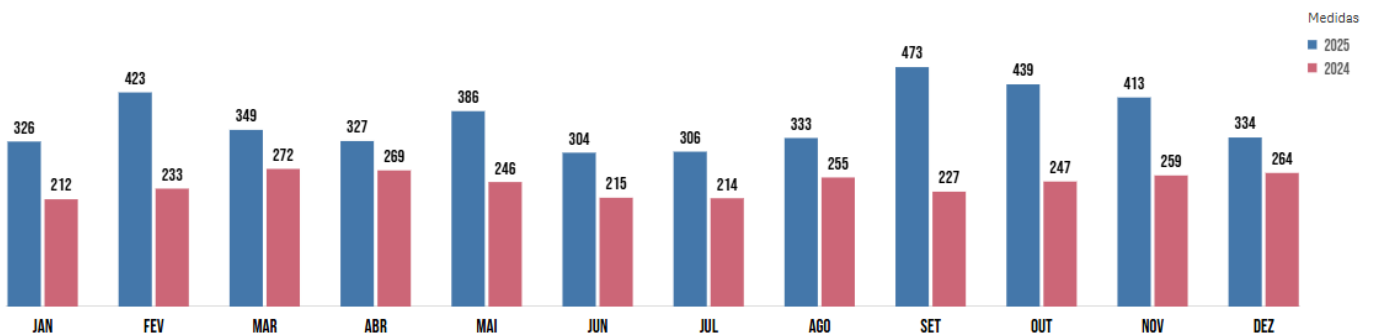
Número de Manifestações

Total das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado ao período do ano anterior.

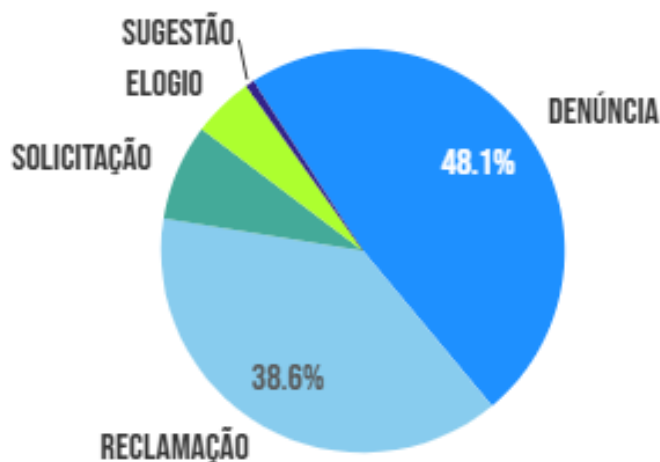
2025
4.413

2024
2.913

Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado com o ano anterior.

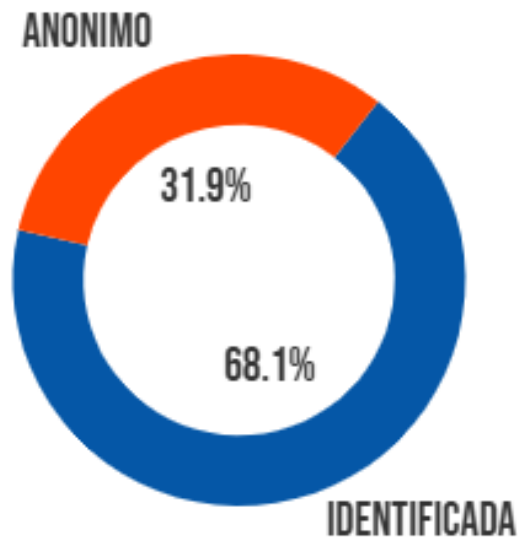


Porcentagem de Manifestações por Categoria

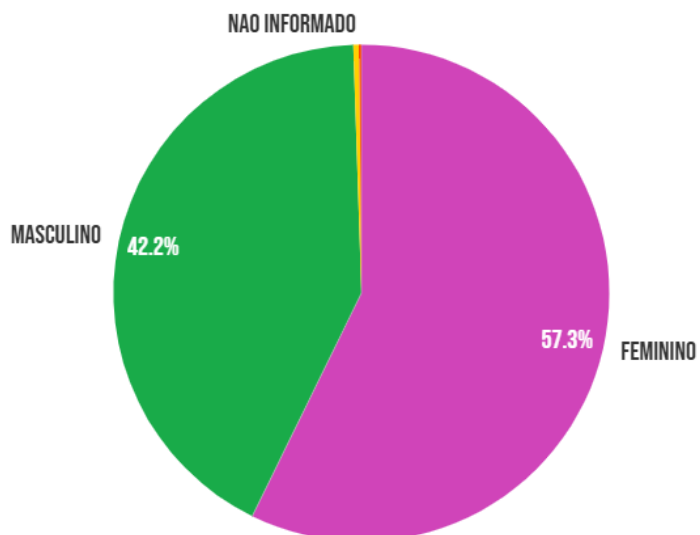


CATEGORIA	ANO	
	2025	2024
Ouvidoria		
DENÚNCIA	48,1%	45,69%
RECLAMAÇÃO	38,6%	39,78%
SOLICITAÇÃO	7,7%	11,61%
ELOGIO	4,9%	2,40%
SUGESTÃO	0,7%	0,52%

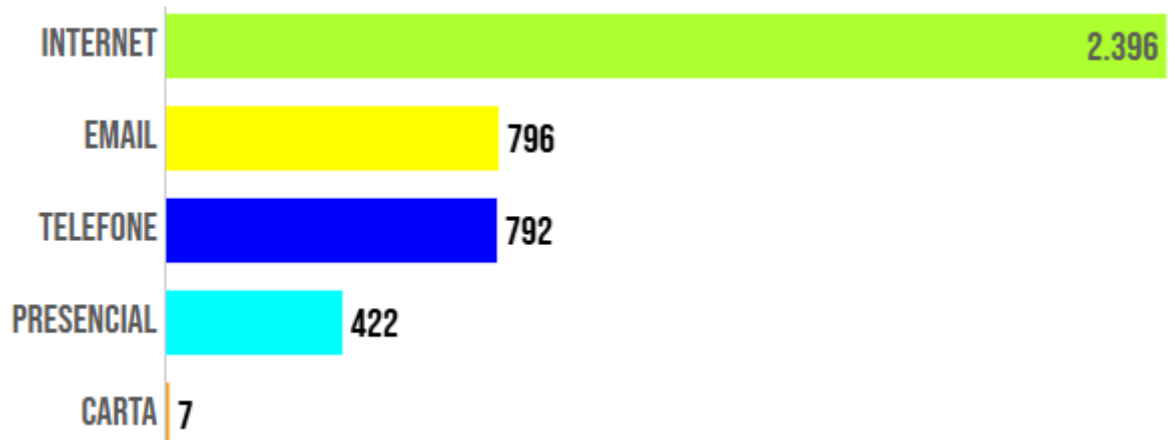
Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante



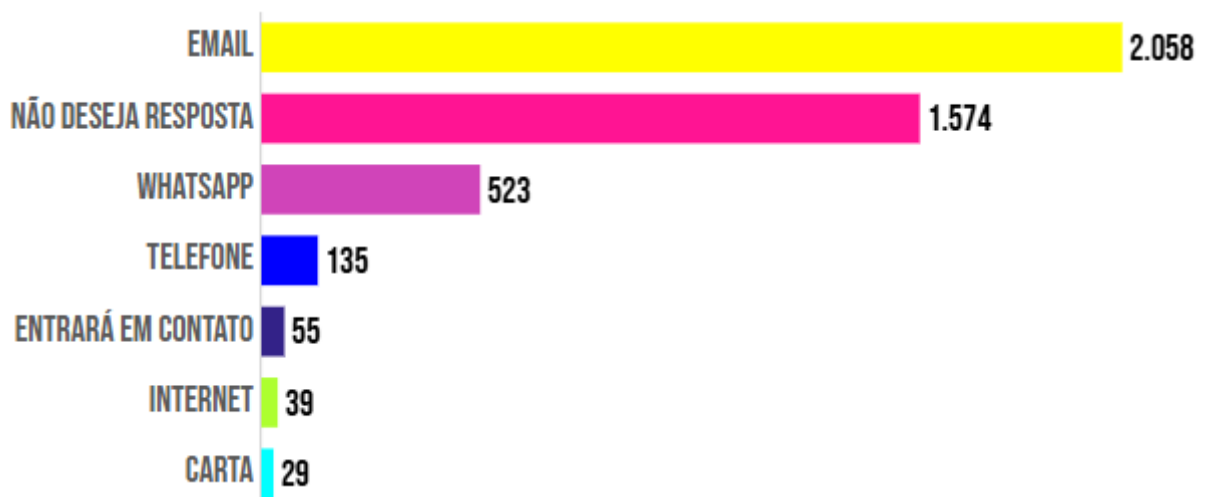
Porcentagem de Manifestações por Gênero



Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta



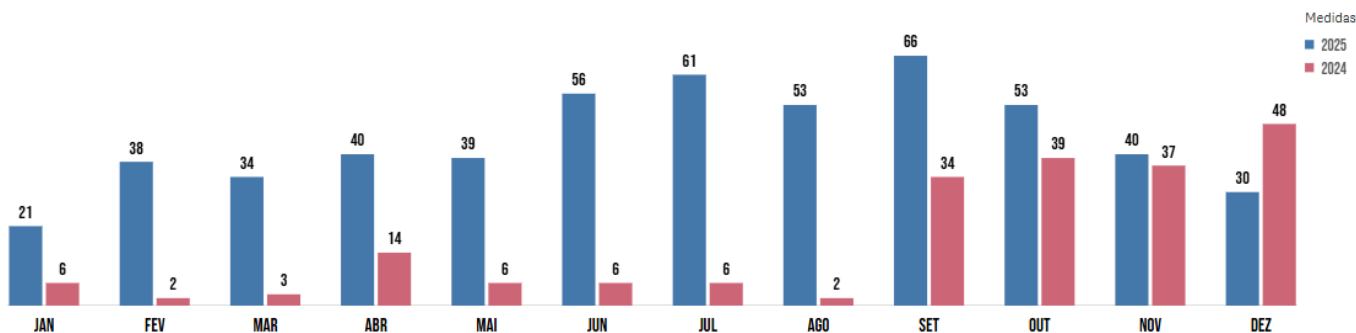
OUVIDORIA DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Número de Manifestações

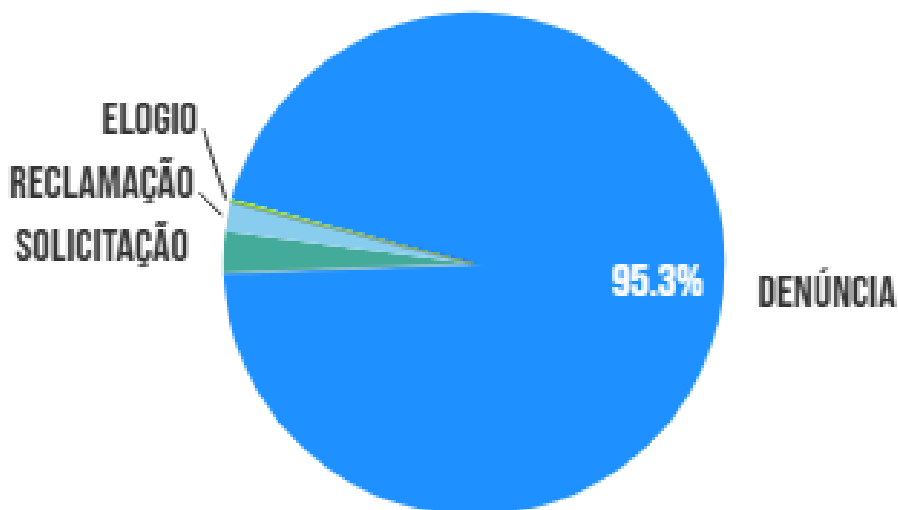
Total das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado ao período do ano anterior.



Evolução mensal das manifestações recebidas no ano de 2025, comparado com o ano anterior.

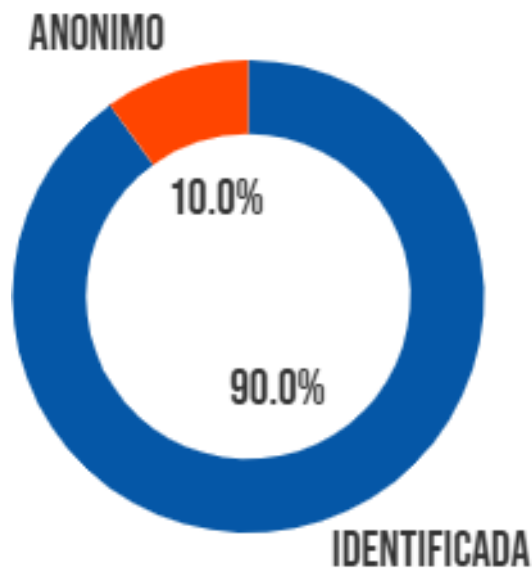


Porcentagem de Manifestações por Categoria

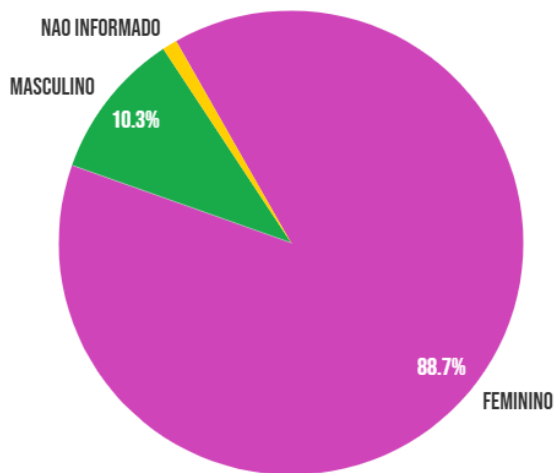


CATEGORIA 2024	ANO	
	2025	2024
Ouvidoria		
DENÚNCIA	95,3%	97,00%
RECLAMAÇÃO	1,9%	1,50%
SOLICITAÇÃO	2,6%	1,50%

Porcentagem de Manifestações por Tipo de Manifestante



Porcentagem de Manifestações por Gênero



Número de Manifestações por Acolhimento



Número de Manifestações por Meio de Resposta

