



Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – FEVEREIRO

EXERCÍCIO

Secretaria de
Controle Interno



2024

Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias

☎ 2773-6213

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



Secretaria de
Controle Interno

DC PREFEITURA
**DUQUE DE
CAXIAS**
UNIDOS PELO TRABALHO

Elaborado em:
FEVEREIRO/2024

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

OUVIDOR GERAL
José Ribamar de Carvalho Rangel

SECRETÁRIO DE CONTROLE INTERNO
Ademar Hiunes Borges Junior

PREFEITO MUNICIPAL
Wilson Miguel dos Reis

**EQUIPE TÉCNICA
RESPONSÁVEL PELA
ELABORAÇÃO E
REVISÃO:**

David Antonio de Freitas

Maisa Cristina da Silva

Dayane Mendes dos Santos

Ana Luiza Ferreira Longo

Thaiz Luiza Loyola Sant'anna

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Encaminhamentos	4
3. Indicadores	5
3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação	6
3.2. Atendimentos por Assunto	7
3.3. Atendimentos por Secretaria	8
3.4. Atendimentos por Modalidade	9
3.5. Atendimentos Registrados e Não Registrados	10
3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias	11
3.7. Demandas Respondidas e Tramitando	12
3.8. RANKING – Demandas Respondidas	13, 14
3.9. Resolutividade	15
3.10. Assuntos Mais Demandados	16
3.11. Atendimentos por Gênero	17
3.12. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	18
3.13. Análise Comparativa fev/2023-fev/2024	19
4. Fala.BR	20
5. Análise	21
6. Melhorias	22
7. Considerações Finais	23, 24

1. Apresentação

É com satisfação que apresentamos hoje o Relatório Estatístico Mensal da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, referente ao mês de fevereiro de 2024. Este documento destaca as atividades e indicadores que moldaram a atuação da ouvidoria durante este período, fornecendo uma visão abrangente das demandas e das respostas oferecidas.

Em uma constante busca por aprimorar nossas práticas e promover uma gestão municipal cada vez mais inclusiva, decidimos introduzir um novo indicador: "**Atendimentos por Gênero**". Reconhecemos a importância de compreender as demandas específicas de diferentes grupos, e este indicador nos fornecerá insights valiosos para adaptar estratégias de comunicação e garantir uma abordagem mais eficaz e inclusiva.

Em conclusão, este relatório reflete não apenas as estatísticas e números associados à Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, mas também o comprometimento contínuo com a transparência, a eficiência e a melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria Geral valoriza a transparência e a participação da comunidade, e este relatório é uma ferramenta para aproximar você do trabalho que realizamos em prol do desenvolvimento de Duque de Caxias. Agradecemos pelo interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que este formato seja acessível e informativo para todos os munícipes.

Estamos abertos a quaisquer perguntas, comentários ou sugestões que possam surgir a partir deste relatório.

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias
José Ribamar de Carvalho Rangel – Matrícula nº 35505-4

Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias
David A. Freitas – Matrícula nº 45651-9

2. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem o prazer de apresentar os resultados consolidados de seu desempenho no período em questão, totalizando 467 atendimentos.



467

Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias em FEV/2024.



355

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



112

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



81

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a expressiva eficiência na resolução de manifestações, alcançando a solução de 355 demandas, sem a necessidade de abertura de protocolos, uma vez que foram solucionadas pela própria Ouvidoria Geral durante os atendimentos, fornecendo informações e orientações aos munícipes. Essa abordagem ágil e eficaz evidencia o nosso compromisso em atender prontamente às necessidades da comunidade. Além disso, durante este período, foram cadastradas 112 manifestações com protocolos, incluindo aquelas recebidas através da plataforma Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União. Este registro formal proporciona transparência e rastreabilidade aos processos, garantindo um tratamento adequado a cada manifestação.

Destacamos ainda que 81 manifestações foram oficiadas e encaminhadas para as respectivas Secretarias responsáveis. Este processo visa assegurar uma resposta especializada e efetiva, promovendo a integração entre a Ouvidoria Geral e as instâncias responsáveis pela resolução das demandas.

3. Indicadores

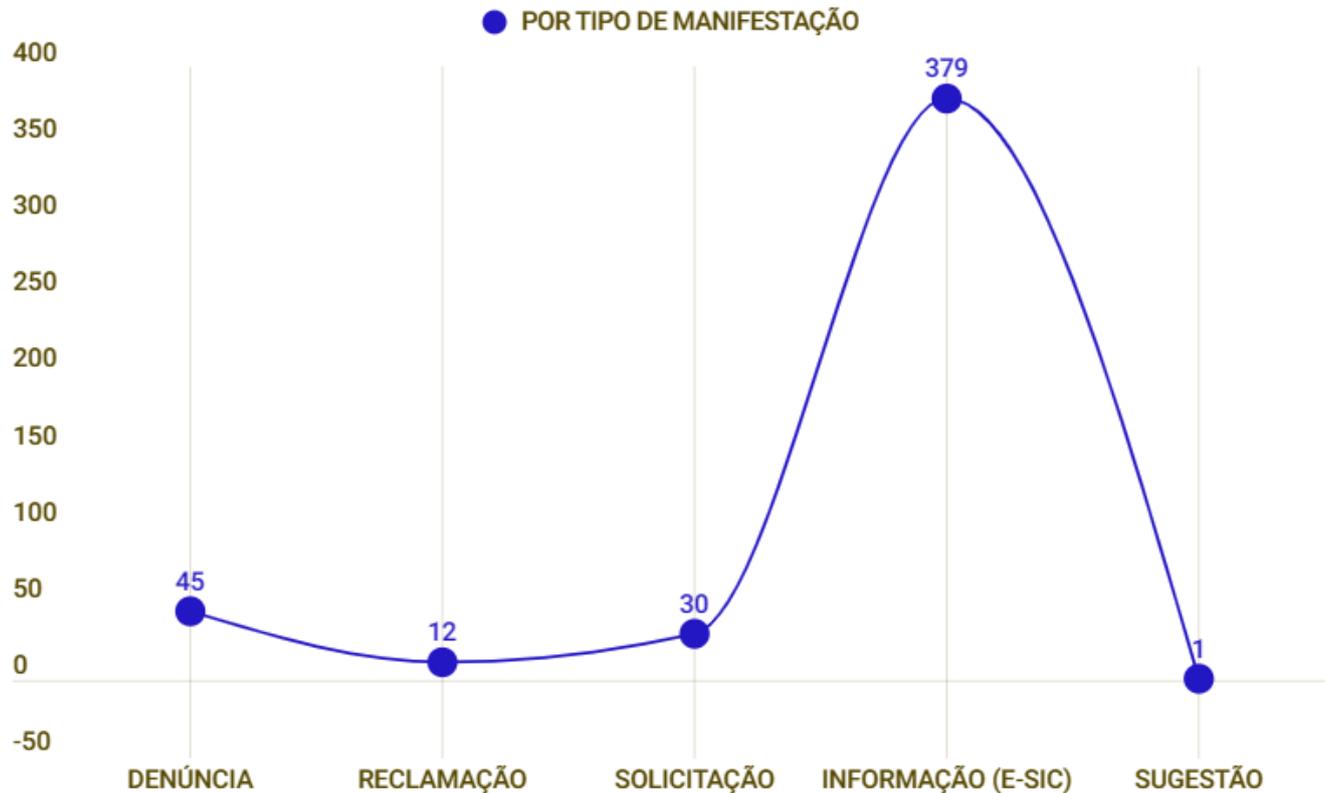
Os indicadores provenientes da Ouvidoria Geral do Município são elementos quantitativos e qualitativos que desempenham um papel crucial na avaliação do desempenho e eficácia desta instância específica da gestão pública municipal. Esses indicadores são apresentados de forma numérica e gráfica, disponibilizados periodicamente, com o objetivo de fornecer subsídios aos gestores das respectivas pastas para conduzir avaliações críticas e estratégias prospectivas relacionadas aos serviços oferecidos à cidadania. No contexto do relatório mensal, o foco está exclusivamente nos resultados quantitativos, uma vez que se trata de um relatório estatístico. Estes números oferecem uma visão objetiva e mensurável do desempenho da Ouvidoria Geral, permitindo uma análise mais direta e orientada para a eficiência operacional.

- + Atendimentos por Tipo de Manifestação;
- + Atendimentos por Assunto de Manifestação;
- + Atendimentos por Secretaria Responsável;
- + Atendimentos por Modalidade;
- + Atendimentos Registrados e Não Registrados;
- + Atendimentos com retorno das Secretarias responsáveis;
- + Demandas Respondidas e Tramitando;
- + RANKING das Secretarias – Demandas Oficiadas;
- + Resolutividade;
- + Assuntos Mais Demandados;
- + Atendimentos por Gênero;
- + KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- + Análise Comparativa fev/23-fev/24 (tipo de manifestação).

Essa ordem busca agrupar os indicadores de forma lógica, facilitando a compreensão e a análise sistêmica do desempenho da Ouvidoria Geral no período.

3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

As manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias são categorizadas em seis tipologias distintas.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - FEV/2024

TIPO	GEN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA		45											45	9,64%
RECLAMAÇÃO		12											12	2,57%
SOLICITAÇÃO		30											30	6,42%
INFORMAÇÃO (E-SIC)		379											379	81,16%
SUGESTÃO		1											1	0,21%
ELOGIO		0											0	-
TOTAIS =	0	467	0	467	100%									

NOTA: ATENDIMENTOS DO TIPO E-SIC, PODEM SER REGISTRADOS (FALA.BR) E NÃO REGISTRADOS (TEL, E-MAIL E PRESENCIAL).

ESCLARECIMENTO: Atendimentos do tipo E-SIC, podem ser “registrados” através da plataforma Fala.BR e “não registrados” por telefone, e-mail e presencial.

NOTA TÉCNICA: Em fevereiro de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação) foi o mais utilizado, com 81,16% dos registros; Na 2ª posição “DENÚNCIA” (comunicação de irregularidade) com 9,64%; Na 3ª posição “SOLICITAÇÃO” com 6,42%; os demais tipos somaram 2,78% dos registros.

3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

Através da análise do indicador de atendimentos por assunto das manifestações ao longo do mês de fevereiro, apresentamos uma tabela detalhada que descreve os números de atendimentos realizados, destacando a distribuição por cada assunto tratado e sua representatividade mensal em porcentagem.

ATENDENTE: TODOS

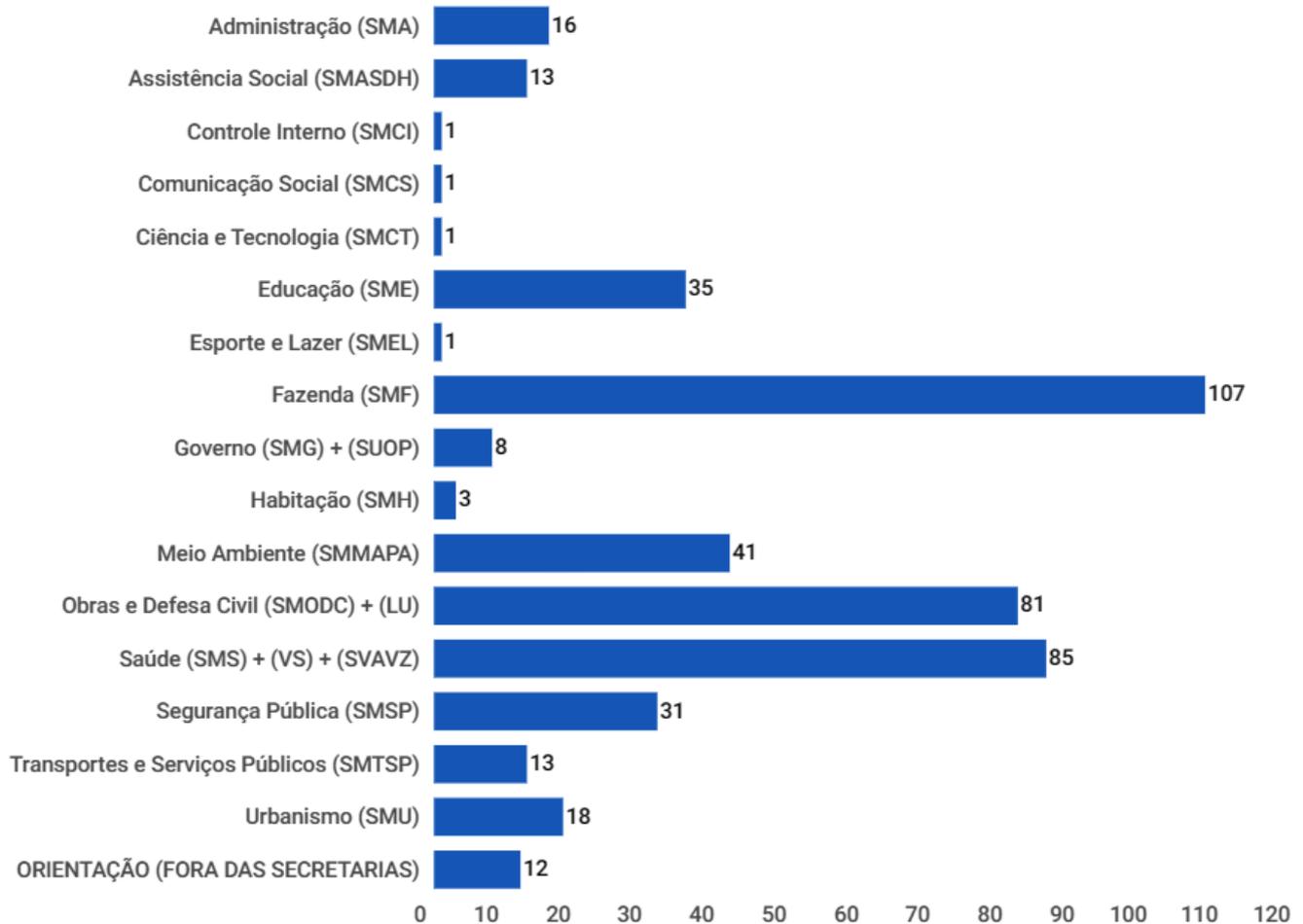
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - FEV/2024

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ACÚMULO DE FUNÇÃO		1											1	0,21%
ALVARÁ		1											1	0,21%
ASFALTO		1											1	0,21%
ATENDIMENTO RUIM		3											3	0,64%
BARRICADAS		1											1	0,21%
CAMINHÃO VAC-ALL		1											1	0,21%
COMÉRCIO IRREGULAR		1											1	0,21%
CONDIÇÕES INSALUBRES		1											1	0,21%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR		6											6	1,28%
CONTATOS DO GOVERNO		1											1	0,21%
CONTROLE DE PRAGAS		6											6	1,28%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO		1											1	0,21%
DESMATAMENTO		1											1	0,21%
EXAMES		1											1	0,21%
FALTA DE HIGIENE		2											2	0,43%
FISCALIZAÇÃO		3											3	0,64%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA		1											1	0,21%
INFORMAÇÃO		379											379	81,16%
IPTU		4											4	0,86%
LIMPEZA URBANA		10											10	2,14%
MÁ ADMINISTRAÇÃO		1											1	0,21%
MANUTENÇÃO		1											1	0,21%
MAUS TRATOS A ANIMAIS		1											1	0,21%
MULTA		1											1	0,21%
NOTA FISCAL		1											1	0,21%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA		5											5	1,07%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA		2											2	0,43%
PAGAMENTO PARA FORNECEDOR		1											1	0,21%
PEDIDO DE CELERIDADE		2											2	0,43%
PEDIDO DE REAJUSTE DE PREÇOS		1											1	0,21%
PODA DE ÁRVORE		3											3	0,64%
POLUIÇÃO SONORA		7											7	1,50%
POLUIÇÃO VISUAL		1											1	0,21%
PROGRAMAS SOCIAIS		1											1	0,21%
PROPRIEDADE ABANDONADA		7											7	1,50%
REDE DE ESGOTO		1											1	0,21%
RETIRADA DE ENTULHO		1											1	0,21%
TAPA BURACO		1											1	0,21%
TURNO ESCOLAR		2											2	0,43%
VEÍCULO ABANDONADO		2											2	0,43%
TOTAIS =	0	467	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	467	100%

Este indicador oferece uma compreensão aprofundada da dinâmica das demandas, possibilitando a identificação de áreas prioritárias e o direcionamento eficaz de recursos para otimizar a qualidade do atendimento e a satisfação dos demandantes.

3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo detalha a quantidade de demandas registradas pela Ouvidoria, indicando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados, recebidas em fevereiro de 2024.



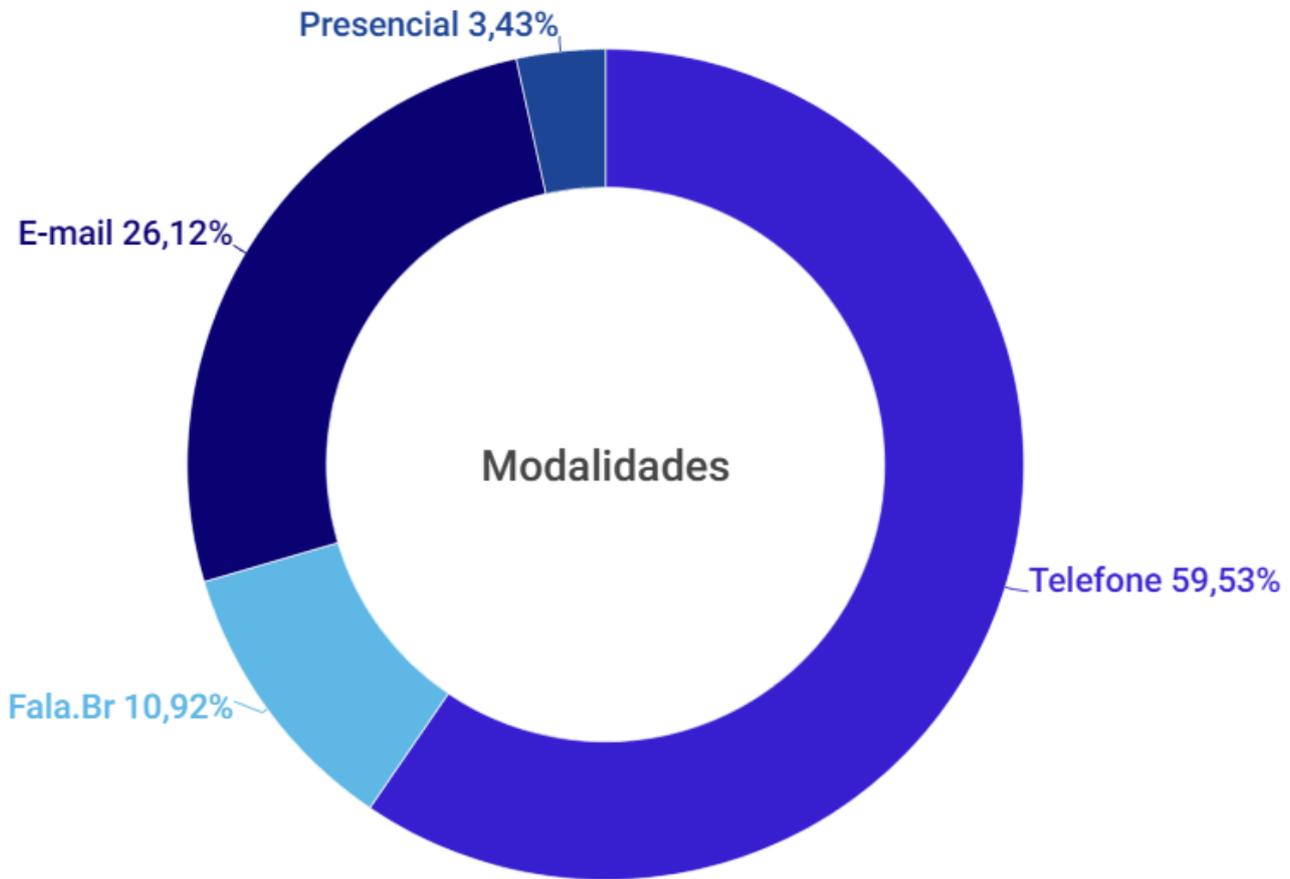
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - FEV/2024

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)		16											16	3,43%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)		13											13	2,78%
CONTROLE INTERNO (SMCI)		1											1	0,21%
COMUNICAÇÃO SOCIAL (SMCS)		1											1	0,21%
CIÊNCIA E TECNOLOGIA (SMCT)		1											1	0,21%
EDUCAÇÃO (SME)		35											35	7,49%
ESPORTE E LAZER (SMEL)		1											1	0,21%
FAZENDA (SMF)		107											107	22,91%
GOVERNO (SMG) + SUOP		8											8	1,71%
HABITAÇÃO (SMH)		3											3	0,64%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)		41											41	8,78%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU		81											81	17,34%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ		85											85	18,20%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)		31											31	6,64%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)		13											13	2,78%
URBANISMO (SMU)		18											18	3,85%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)		12											12	2,57%
TOTAIS =	0	467	0	467	100%									

3.4. Atendimentos por Modalidade

A recepção de manifestações pela Ouvidoria, por meio de diversos canais de comunicação, foi conduzida mediante a seguinte distribuição.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - FEV/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL		16											16	3,43%
TELEFONE		278											278	59,53%
E-MAIL		122											122	26,12%
FALA.BR		51											51	10,92%
CARTA		0											0	-
TOTAIS =	0	467	0	467	100%									

NOTA TÉCNICA: Observa-se que dentre as modalidades apresentadas, àquela que foi mais utilizada pelos munícipes, em fevereiro de 2024, foi o TELEFONE com a 1ª posição, logo na sequência temos: E-MAIL com a 2ª posição, a Plataforma FALA.BR da CGU fica com a 3ª posição, por último, não menos importante, está o atendimento PRESENCIAL, que fica com a 4ª posição.

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:



Telefone da Ouvidoria Geral do Município
(21)2773-6213



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir apresenta uma visão clara da distribuição dos atendimentos ao longo do mês de fevereiro de 2024, discriminando entre aqueles que foram oficialmente registrados por protocolo e aqueles que foram recebidos e solucionados, em sua maioria, pela própria ouvidoria geral com o fornecimento de informações e orientações valiosas para os munícipes.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROTOCOLO E SEM PROTOCOLO - FEV/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS		112											112	23,98%
NÃO REGISTRADOS		355											355	76,02%
TOTAIS =	0	467	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	467	100,00%

REGISTRADOS: CORRESPONDE A TODOS OS ATENDIMENTOS PROTOCOLADOS, INCLUINDO REALIZADOS NA PLATAFORMA FALA.BR
NÃO REGISTRADOS: ATENDIMENTOS NÃO PROTOCOLADOS.

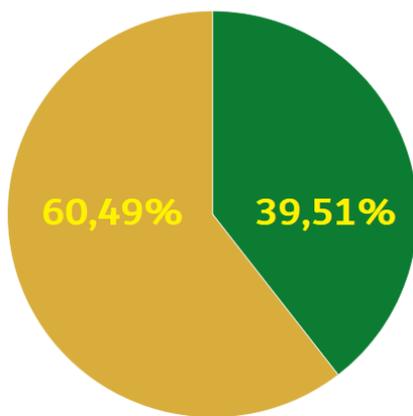
NOTA TÉCNICA: Ao analisar as discrepâncias entre os indicadores acima, identificamos oportunidades para otimizar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, aumentando a conscientização sobre a importância dessa comunicação entre o poder público e o cidadão. Paralelamente, reconhecemos e celebramos as áreas em que a comunidade demonstrou confiança suficiente para se comunicar informalmente, evidenciando a qualidade do relacionamento construído entre a Ouvidoria Geral e os cidadãos do município de Duque de Caxias.

UMA VISÃO ABRANGENTE DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Em um esforço contínuo para promover a transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado atentamente as manifestações recebidas, buscando garantir um canal de comunicação eficaz entre os cidadãos e o governo. A categorização dessas manifestações em "com resposta" e "tramitando" permite uma análise mais aprofundada da efetividade e responsividade do sistema.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



Manifestações com resposta

Este indicador reflete a parcela significativa de manifestações que recebeu resposta das secretarias responsáveis. Essas respostas não apenas demonstram o comprometimento com a prestação de contas, mas também evidenciam a diligência em abordar as preocupações e necessidades dos cidadãos. Esse índice positivo é um reflexo do comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficiente.

Manifestações s/ resposta - tramitando

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, não obtiveram resposta das secretarias. Embora esse número represente uma parcela majoritária do total, é crucial identificar as razões subjacentes para tal falta de resposta. A Lei Federal nº 13.460, em seu art. 16, estabelece um prazo de 30 (trinta) dias para resposta, prorrogável, uma única vez, por igual período. Portanto, as manifestações oficiadas em fevereiro de 2024 ainda estão em tramitação, pois podem ser respondidas dentro do prazo previsto na Lei.

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM RETORNO DAS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS - FEV/2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA		32											32	39,51%
TRAMITANDO		49											49	60,49%
TOTAIS =	0	81	0	81	100%									
QTD DE ATENDIMENTOS														

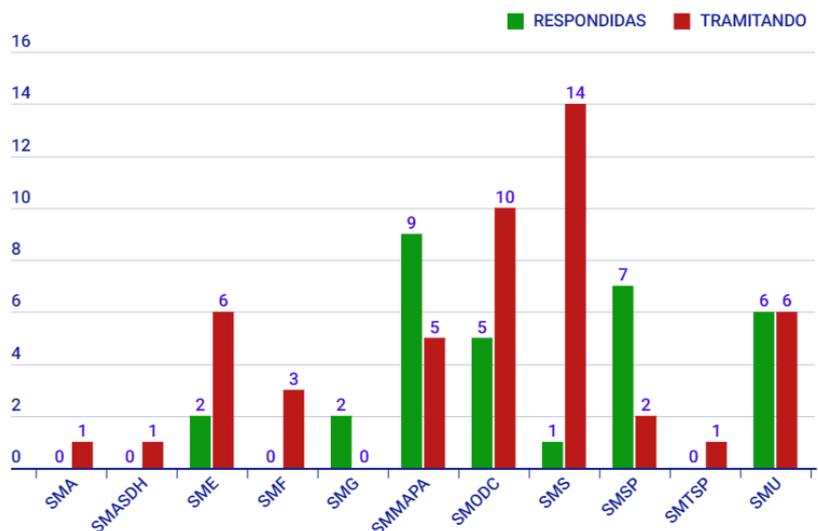
NOTA: 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

ANÁLISE: Os indicadores revelam um avanço das Secretarias nas respostas das manifestações dos cidadãos em comparação com o mês anterior. Mesmo com essa melhora, permanecemos ressaltando a necessidade de maior agilidade. A busca contínua pela excelência na comunicação entre governo e sociedade é essencial para fortalecer a confiança e promover uma administração pública cada vez mais eficiente, transparente e participativa.

3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

No período em questão, foram protocoladas e oficiadas 81 manifestações, sendo que 32 foram prontamente respondidas pelas secretarias competentes, enquanto 49 permaneceram sem resposta. A análise detalhada desses indicadores revelará não apenas a eficácia operacional da ouvidoria geral, mas também das secretarias responsáveis, fornecendo insights valiosos para aprimorar nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

- SMA** = ADMINISTRAÇÃO
- SMASDH** = ASSISTÊNCIA SOCIAL
- SME** = EDUCAÇÃO
- SMF** = FAZENDA
- SMG** = GOVERNO
- SMMAPA** = MEIO AMBIENTE
- SMODC** = OBRAS E DEFESA CIVIL
- SMS** = SAÚDE
- SMSP** = SEGURANÇA PÚBLICA
- SMTSP** = TRANSPORTES E SERVIÇOS
- SMU** = URBANISMO



ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - FEV/2024

SECRETARIAS	FEV												TOTALS			% EFICIÊNCIA			
	RESP...?		FEV	FEV	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO										
	SIM	NÃO	0	1	0	1	2	6	0	3	2	0	9	5	0	1	1	0	1
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	0	1												0	1	1	-	100%	
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	0	1												0	1	1	-	100%	
EDUCAÇÃO (SME)	2	6												2	6	8	25%	75%	
FAZENDA (SMF)	0	3												0	3	3	-	100%	
GOVERNO (SMG) + SUOP	2	0												2	0	2	100%	-	
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	9	5												9	5	14	64,29%	35,71%	
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	5	10												5	10	15	33,33%	66,67%	
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	1	14												1	14	15	6,67%	93,33%	
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	7	2												7	2	9	77,78%	22,22%	
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	0	1												0	1	1	-	100%	
URBANISMO (SMU)	6	6												6	6	12	50%	50%	
TOTALS =	32	49												32	49	81			

NOTA: VS + SVAVZ = SUPERINTENDÊNCIAS DA SAÚDE (SMS)
 SUOP = SUPERINTENDÊNCIA DO GOVERNO (SMG)
 LU = SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS (SMODC)

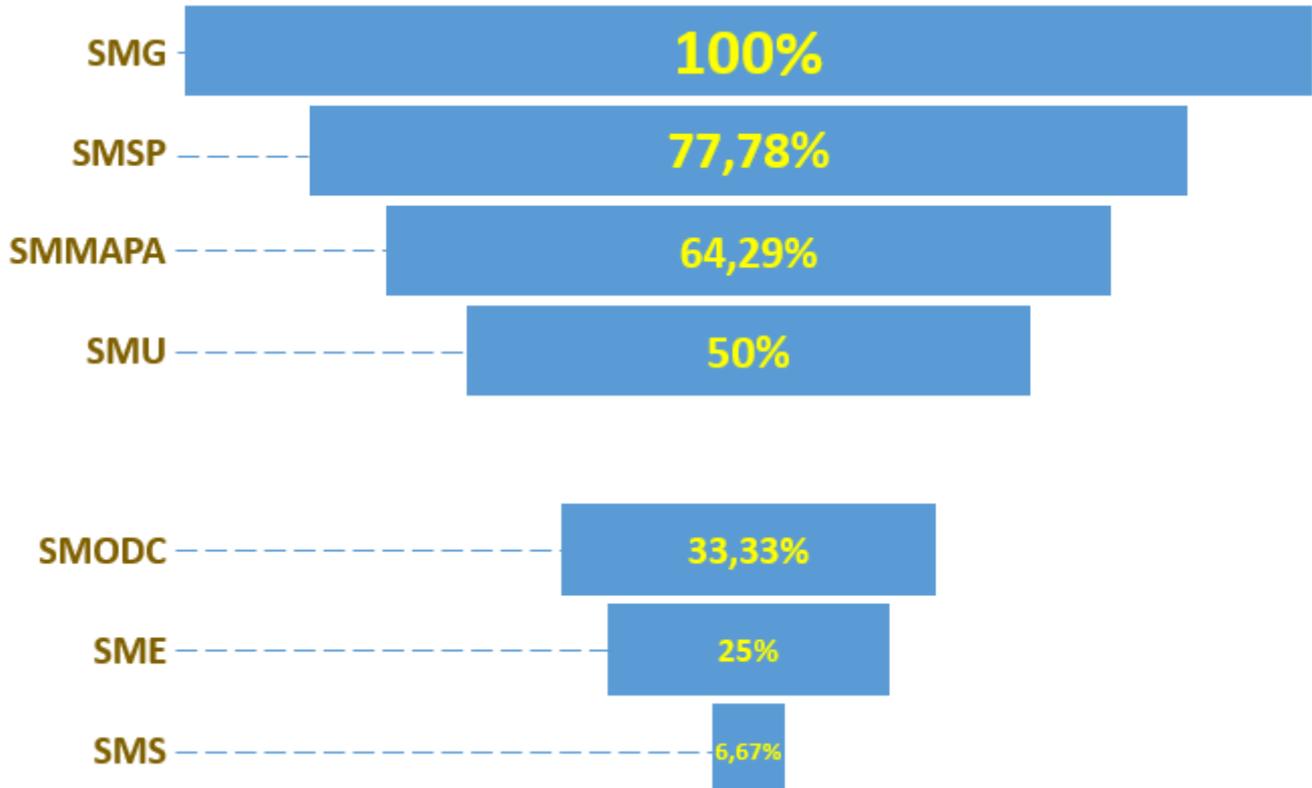
QUANTIFICAÇÃO:
 POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS OFICIADOS PELA OGM.

ANÁLISE: Considerando o total de 81 manifestações oficiadas no mês de fevereiro de 2024, a marca de 32 demandas respondidas, sinaliza que houve um aumento significativo na agilidade das secretarias municipais em lidar com as demandas da comunidade. Os 49 casos não respondidos permanecem tramitando, assegurado o prazo de até 60 dias para resposta. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem orientar estratégias futuras.

3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das secretarias municipais de Duque de Caxias com base no desempenho em responder às demandas da população no mês de fevereiro de 2024.

GRÁFICO FUNIL



RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMG	GOVERNO	100%
2ª	SMSP	SAÚDE (SMS)	77,78%
3ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	64,29%
4ª	SMU	URBANISMO	50%
5ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	33,33%
6ª	SME	EDUCAÇÃO	25%
7ª	SMS	SAÚDE	6,67%

Destacamos a excelência da SMG, alcançando 100% de eficiência na resposta às manifestações recebidas, antes do prazo estabelecido pela Lei nº 13.460.

Também não podemos deixar de destacar: SMSP, SMMAPA, SMU e SMODC no período analisado apresentaram resultados de 33,33% até 77,78% das manifestações respondidas, antes do prazo legal.

Observamos ainda, a necessidade de um foco renovado nas demais áreas SME, SMS, SMASDH, SMA, SMF e SMTSP que apresentam índices inferiores, indicando oportunidades para aprimoramento na gestão de demandas. Nesse cenário, é importante avaliar as razões para a falta de resposta (índices nulos), em alguns casos, e implementar medidas para melhorar a eficiência no tratamento das manifestações, estabelecendo metas claras e responsabilidades para garantir que as respostas sejam fornecidas antes do prazo estipulado pela Lei nº 13.460.

Este ranking não apenas reconhece os esforços exemplares das secretarias líderes, mas também orienta estratégias futuras para fortalecer a responsividade e eficiência das áreas menos destacadas.



3.9. Resolutividade

Durante o mês de fevereiro, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias registrou 100% das demandas apresentadas pela comunidade local. Se destacando por seu comprometimento, a equipe mantém a agilidade e dedicação na recepção de demandas diversas.



O percentual de resolutividade, atingindo a marca de 39,51% das manifestações respondidas, antes do prazo estabelecido por lei, evidencia um comprometimento precoce com o atendimento às manifestações dos cidadãos.

Cumprimento do Prazo Legal:

Do total de manifestações registradas, 60,49% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até o mês de abril para a conclusão das respostas. Esta medida visa garantir a qualidade nas respostas, respeitando os parâmetros legais estipulados.

Análise dos Resultados:

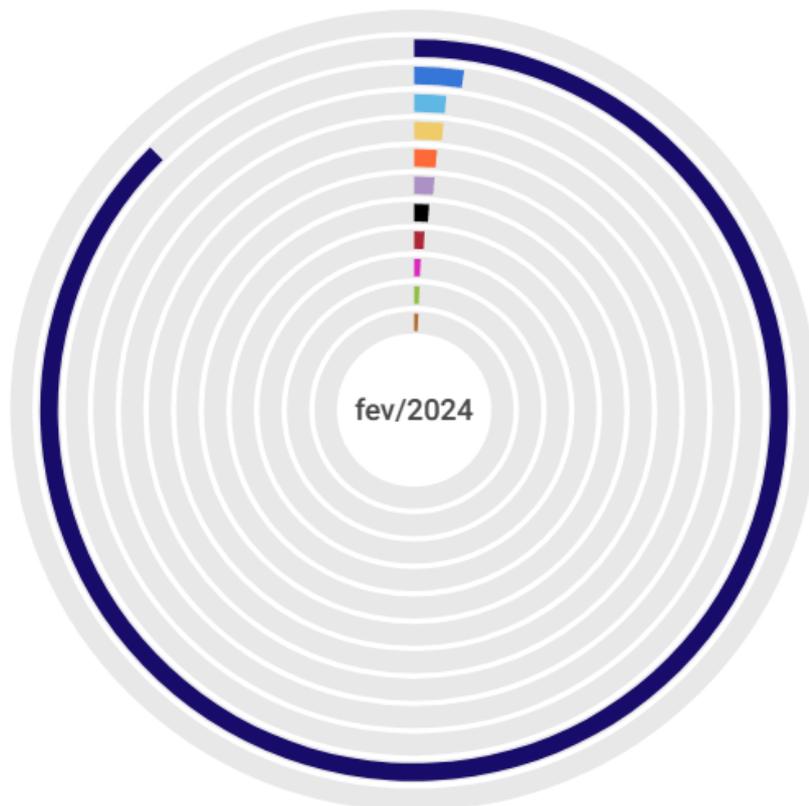
Os resultados positivos incluem a totalidade de demandas registradas e o esforço em antecipar respostas antes do prazo. Os desafios destacam a necessidade de responder às demandas restantes e otimizar a capacidade de resposta da equipe.

Estamos comprometidos em ampliar ainda mais nossa presença e eficácia, respondendo de maneira proativa às necessidades e preocupações dos cidadãos.

3.10. Assuntos Mais Demandados

O assunto de manifestação mais frequentemente recebida é o **Pedido de informação** (tipo E-SIC), destacando-se por um volume considerável, que são tratadas pela própria OGM, sem a necessidade de envio para serem analisadas pelas Secretarias e Superintendências do órgão. Esse resultado é fruto do empenho da equipe de trabalho, permitindo tratar um quantitativo substancial de pedidos de informação pelos munícipes.

- TODOS
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO
- LIMPEZA URBANA
- POLUIÇÃO SONORA
- PROPRIEDADE ABANDONADA
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- CONTROLE DE PRAGAS
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- IPTU
- ATENDIMENTO RUIM
- FISCALIZAÇÃO
- PODA DE ÁRVORE



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - FEV/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	PEDIDO DE INFORMAÇÃO		379											379	81,16%
2º	LIMPEZA URBANA		10											10	2,14%
3º	POLUIÇÃO SONORA		7											7	1,50%
	PROPRIEDADE ABANDONADA		7											7	1,50%
4º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR		6											6	1,28%
	CONTROLE DE PRAGAS		6											6	1,28%
5º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA		5											5	1,07%
6º	IPTU		4											4	0,86%
7º	ATENDIMENTO RUIM		3											3	0,64%
	FISCALIZAÇÃO		3											3	0,64%
	PODA DE ÁRVORE		3											3	0,64%
TOTAIS =			433											433	92,72%
													TODOS =	467	100%

3.11. Atendimentos por Gênero

Compreendendo a Distribuição das Demandas com Base no Gênero dos Municípes:

As demandas apresentam uma clara maioria de participação feminina, representando 54,39% do total. Essa predominância pode refletir uma maior disposição em se expressar ou, potencialmente, desafios específicos enfrentados pelas mulheres na comunidade.

Os municípes do sexo masculino compõem 29,34%, enquanto 16,27% optaram por não informar o gênero.

A categoria “Não Informado” merece atenção especial para entender melhor os motivos por trás da escolha de não divulgar o gênero. Isso pode influenciar estratégias de comunicação e de inclusão.

Masculino	29,34%
Feminino	54,39%
Não Info.	16,27%

Recomendamos a implementação de estratégias de comunicação mais inclusivas, visando reduzir a proporção de 'Não Informado' e compreender as necessidades específicas de cada grupo.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - FEV/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO		137											137	29,34%
FEMININO		254											254	54,39%
NÃO-BINÁRIO		0											0	-
NÃO INFORMADO		76											76	16,27%
TOTAIS =	0	467	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	467	100%

Esta análise pode ser uma base para políticas mais inclusivas.

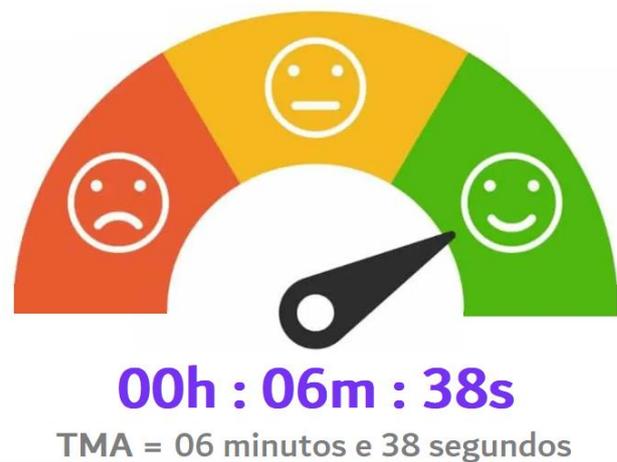
3.12. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O Key Performance Indicator (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma métrica essencial para avaliar a eficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.



Esse indicador reflete o tempo médio que a equipe leva para atender, resolver (E-sic) ou encaminhar as solicitações dos cidadãos para as secretarias responsáveis, desempenhando um papel fundamental na mensuração da prontidão e eficácia do serviço prestado pela Ouvidoria Geral do Município.

O KPI-TMA revela um desempenho notável da equipe da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias. Esse valor indica eficiência e agilidade no tratamento das demandas, demonstrando a capacidade da equipe em responder prontamente às solicitações dos cidadãos.



Considerando que o tempo médio de atendimento pode chegar até 15 minutos, a marca de 6 minutos e 38 segundos sugere que a Ouvidoria Geral está, atualmente, dentro das expectativas em termos de tempo de resposta no atendimento. No entanto, com base no total de atendimentos e no TMA do período anterior, observamos um aumento significativo no mês de fevereiro. Isso indica a necessidade imperativa de conduzir uma análise minuciosa dos possíveis gargalos nos atendimentos e elaborar um mapeamento das soluções. Essa abordagem visa evitar perdas no desempenho e garantir a eficiência contínua do serviço prestado.

ATENDENTE: TODOS

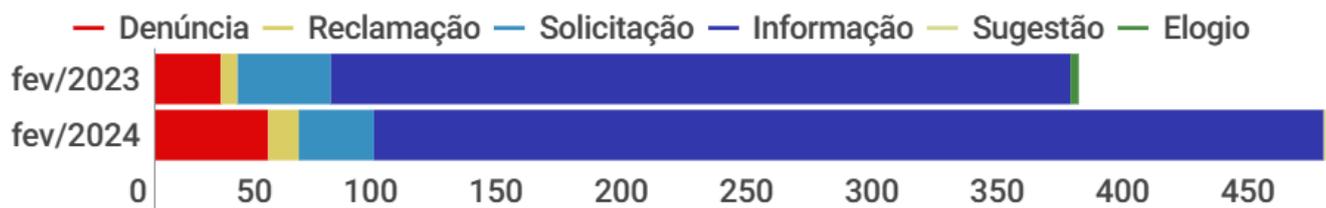
DEMANDAS	FEV	TOTAL
TODAS	51:36:00	51:36:00
ATENDIMENTOS	467	467
TEMPO MÉDIO	0:06:38	00:06:38
hora		

NOTA: CONTEMPLA TODOS OS ATENDIMENTOS.

$$\text{TMA} = \frac{\text{Tempo de conversa} + \text{Tempo total em espera}}{\text{Total de chamados atendidos}}$$

3.13. Análise Comparativa dos Exercícios OUV_fev/2023-fev/2024:

No contexto da administração municipal de Duque de Caxias, a análise comparativa entre o exercício anterior (fev/2023) e o atual (fev/2024) revela importantes insights sobre a dinâmica das manifestações dos munícipes. Ao categorizar as tipologias, observamos variações significativas em diversos aspectos.



Pelo exposto, verificados os números totais, observa-se um aumento na quantidade de manifestações em fev/2024, comparadas às de fev/2023 (aumento de 26,90%).

ANÁLISE COMPARATIVA DAS DEMANDAS - PERÍODO: FEV/23-FEV/24

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	fev/23	fev/24	
DENÚNCIA	26	45	73,08%
RECLAMAÇÃO	7	12	71,43%
SOLICITAÇÃO	37	30	-18,92%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	295	379	28,47%
SUGESTÃO	0	1	100%
ELOGIO	3	0	-100%
TOTAIS =	368	467	26,90%

NOTA TÉCNICA

A análise comparativa ora apresentada, trata os números referentes aos tipos de manifestações. De grande importância para a avaliação das demandas e consequente aperfeiçoamento das medidas da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

Ao analisar pormenorizadamente temos queda no número das:

Solicitações

37 em fev/2023, reduzindo para 30 em fev/2024 (queda de 18,92%).

Elogios

3 em fev/2023, reduzindo para 0 em fev/2024 (queda de 100%).

Por outro lado, observamos um aumento no número das:

Denúncias

26 em fev/2023, passando para 45 em fev/2024 (aumento de 73,08%);

Reclamações

07 em fev/2023, passando para 12 em fev/2024 (aumento de 71,43%);

Informações

295 em fev/2023, passando para 379 em fev/2024 (aumento de 28,47%);

Sugestões

0 em fev/2023, passando para 01 em fev/2024 (aumento de 100%);

4. Fala.BR

No dia 1º de agosto de 2019 a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.

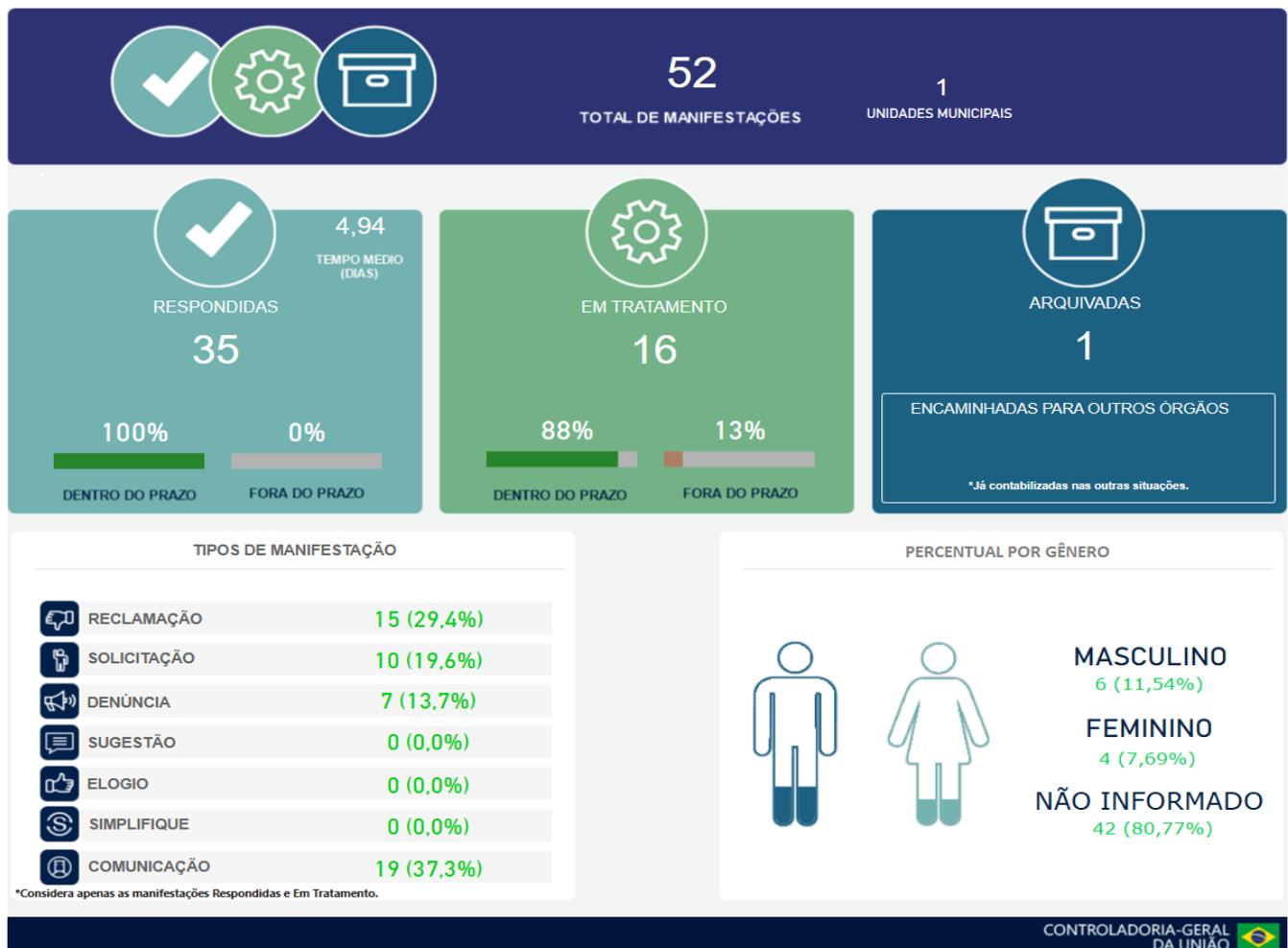


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

O sistema é gratuito e funciona inteiramente online, não sendo necessário instalar qualquer software no dispositivo do usuário.

A plataforma permite aos cidadãos registrar as suas manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação relacionados aos serviços públicos.

Com satisfação, apresentamos os resultados alcançados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias e Secretarias, por meio da eficiente utilização da plataforma Fala.BR.



Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, compromisso com a cidadania.

5. Análise

O relatório enfatiza a eficácia operacional tanto da Ouvidoria Geral quanto das Secretarias pertinentes, destacando-se pelo significativo volume de atendimentos e pela resposta antecipada dos casos. As informações minuciosas acerca das categorias de manifestações, das secretarias envolvidas e dos canais de atendimento oferecem uma perspectiva abrangente para a implementação de melhorias e otimizações nos processos futuros. O compromisso com a transparência e a satisfação do cidadão é claramente evidenciado, e a análise comparativa entre fev./2023 e fev./2024 revela uma progressão positiva no padrão de interação com a comunidade.

Ao analisar dados específicos, percebemos algumas tendências importantes:

Quantidade de Atendimentos: O número significativo de atendimentos reflete a grande necessidade de comunicação entre a comunidade e o governo.

Tipos de Manifestações: Fica evidente que a maioria das solicitações de informações ocorre através do e-SIC. Isso destaca a importância de categorizar essas demandas de maneira mais específica para aprimorar a análise de temas recorrentes.

Canais de comunicação: O telefone se destaca como o principal canal, sugerindo uma boa aceitação. No entanto, é essencial manter uma variedade de canais para atender às diferentes preferências da comunidade.

Protocolo dos Atendimentos: A alta porcentagem de atendimentos não protocolados destaca a necessidade de conscientizar sobre a importância do registro para garantir uma rastreabilidade eficiente das demandas.

Assuntos mais demandados: Pedidos de informação e limpeza urbana são predominantes, indicando a importância de investigar os motivos por trás dessas demandas para promover ações preventivas.

6. Melhorias

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e fortalecimento da participação cidadã, apresenta o seu Plano de Melhorias para aprimorar ainda mais seus serviços.

1. Quantidade de Atendimentos:

Implementação de estratégias para gerenciar eficientemente o grande volume, como automação de respostas aos temas recorrentes dos munícipes.

2. Tipos de Manifestações:

Revisão e otimização dos processos e divulgação sistêmica dos serviços prestados para a população de forma simples, de fácil entendimento.

3. Canais de Comunicação:

Aumentar o monitoramento da plataforma Fala.Br pode ajudar a diminuir o distanciamento entre os canais disponíveis, entendendo o potencial e promovendo o seu uso pela população do município.

4. Protocolo dos Atendimentos:

Promover uma comunicação mais eficiente para conscientização dos demandantes de serviços públicos em optarem por demandas protocoladas, proporcionando maior visibilidade das áreas e rastreabilidade dos processos internos.

5. Ranking de Demandas Respondidas:

Promover estratégias que visem incentivar as Secretarias responsáveis em responder as demandas dos munícipes antes do prazo legal. Elogiar, via ofício, às Secretarias que mantêm um bom índice de respostas.

6. Ação e Monitoramento Contínuo de Indicadores:

Reforçar a importância do protocolo para uma gestão eficiente das manifestações; Investir tempo em treinamento contínuo para melhorar a eficiência das respostas e manter o TMA; Incentivar a diversificação nos canais de manifestação para atender às preferências dos cidadãos; Através da Secretaria de Comunicação, promover campanhas educativas para incentivar a participação cidadã em diferentes tipos de manifestações; Realizar análises detalhadas das áreas de destaque para replicar boas práticas nas demais Secretarias.

Este Plano de Melhorias reflete o compromisso da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias em oferecer um serviço cada vez mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades da comunidade.

7. Considerações Finais

O relatório mensal da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, referente a fevereiro de 2024, oferece uma perspectiva detalhada do desempenho e das dinâmicas de interação entre a comunidade e a administração pública. Os dados apresentados revelam uma demanda expressiva por serviços e respostas, evidenciando a importância da Ouvidoria Geral como elo direto entre os cidadãos e o poder público.

A eficiência da SMG, SMSP e SMMAPA no ranking de demandas respondidas destaca práticas bem-sucedidas que merecem ser replicadas. Uma comunicação efetiva entre a Ouvidoria Geral e as Secretarias é crucial para garantir respostas ágeis e eficazes.

A análise comparativa entre fevereiro de 2023 e 2024 revela que houve um aumento significativo nas denúncias e reclamações, indicando possível insatisfação ou aumento de ocorrências problemáticas.

As solicitações diminuíram, sugerindo uma possível melhoria na eficiência do atendimento ou uma redução nas demandas.

O registro de sugestões aumentou, indicando que a comunidade está mais participativa na sugestão de melhorias.

Não há elogios registrados em fev/2024, o que pode ser uma área de atenção, já que feedbacks positivos são importantes para avaliar o desempenho satisfatório de serviços públicos.

O E-sic teve um aumento significativo, indicando um aumento nas interações e maior conscientização da população sobre o canal de comunicação.

Essa análise mais detalhada fornece insights adicionais sobre as mudanças nos padrões de feedback da comunidade em relação à Ouvidoria Geral do município.

Ao concluirmos este relatório, é com satisfação que destacamos os resultados excepcionais alcançados pela equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, eficiência e aprimoramento constante, permanecendo aberta a sugestões e críticas construtivas para criar um ambiente participativo e eficaz para todos os cidadãos de Duque de Caxias.

Destacamos, portanto, avanços na comunicação e na percepção positiva dos serviços prestados pela administração municipal.

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias
José Ribamar de Carvalho Rangel – Mat. 35505-4

Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias
David A. Freitas – Mat. 45651-9



Ouvidoria



PREFEITURA
**DUQUE DE
CAXIAS**
UNIDOS PELO TRABALHO