



Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – MARÇO

EXERCÍCIO

2024

Secretaria de
Controle Interno



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:
MARÇO/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, 5
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. Atendimentos por Faixa Etária	18
3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	19
3.14. Análise Comparativa mar/2023-mar/2024	20
4. Fala.BR	21
5. Análise	22
6. Melhorias	23
7. Considerações Finais	24, 25

1. Apresentação

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

Em uma contínua busca por aprimoramento das práticas e promoção de uma gestão municipal cada vez mais inclusiva, optamos por introduzir um novo indicador: "**Atendimentos por Faixa Etária**". Reconhecemos a importância de compreender as demandas específicas de diferentes grupos, e este indicador nos oferecerá insights valiosos para adaptar estratégias de comunicação e garantir uma abordagem mais eficaz e inclusiva.

Para concluir, este relatório não apenas apresenta estatísticas e números associados à Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, mas também reafirma nosso compromisso contínuo com a transparência, a eficiência e a melhoria dos serviços públicos.

Valorizamos a transparência e a participação da comunidade. Este relatório serve como 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 à disposição quaisquer perguntas, comentários ou sugestões que surjam 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 a satisfação de compartilhar os resultados consolidados de sua performance durante o período mencionado, alcançando um total de 401 atendimentos realizados.



401

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



203

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



198

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



141

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 203 demandas solucionadas pela Ouvidoria Geral durante os atendimentos, devidamente lançados no mapa de gerenciamento do banco de dados (GBD) da Ouvidoria Geral. Porém, sem a necessidade da abertura de protocolos.

Gerenciamento de Banco de Dados - GBD										MANIFESTAÇÃO		MANIFESTAÇÃO		MANIFESTAÇÃO		MANIFESTAÇÃO		MANIFESTAÇÃO		MANIFESTAÇÃO	
...

Além disso, foram registradas 198 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas via plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União, o que proporciona transparência e rastreabilidade aos processos.

DUQUE DE CAXIAS MUNICÍPIO		PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTOCOLO Nº	1/OGM/2024.01.11.11.21		
DATA DE CADASTRAMENTO	11/01/2024 11:14:34		
REQUERENTE	[REDACTED]		
TELEFONE	[REDACTED]		
E-MAIL	[REDACTED]		
RESPONSÁVEL	[REDACTED]		
ASSUNTO	ELOGIO EM FACE DO SETOR CIS		
RELATO DO MUNICÍPIE	MUNICÍPE ELOGIA O SETOR CIS ONLINE PELA EFICIÊNCIA E COLABORAÇÃO NOTÁVEIS NA OBTENÇÃO DO CERTIFICADO DE INSPEÇÃO SANITÁRIA PARA OS SEUS CLIENTES, CONTRIBUINDO SIGNIFICATIVAMENTE PARA A EFICÁCIA DE SEUS PROCESSOS. AGRADECE E PARABENIZA A EQUIPE PELO EXCELENTE TRABALHO E SUPORTE VALIOSO À ATIVIDADE PROFISSIONAL.		



No período em questão, 141 manifestações foram encaminhadas às respectivas pastas responsáveis após oficialização, buscando garantir respostas especializadas e efetivas.

Esse processo fortalece a integração entre a Ouvidoria Geral e as instâncias responsáveis pela resolução das demandas, reforçando nosso compromisso com o atendimento ágil e eficaz às necessidades da comunidade.

3. Indicadores

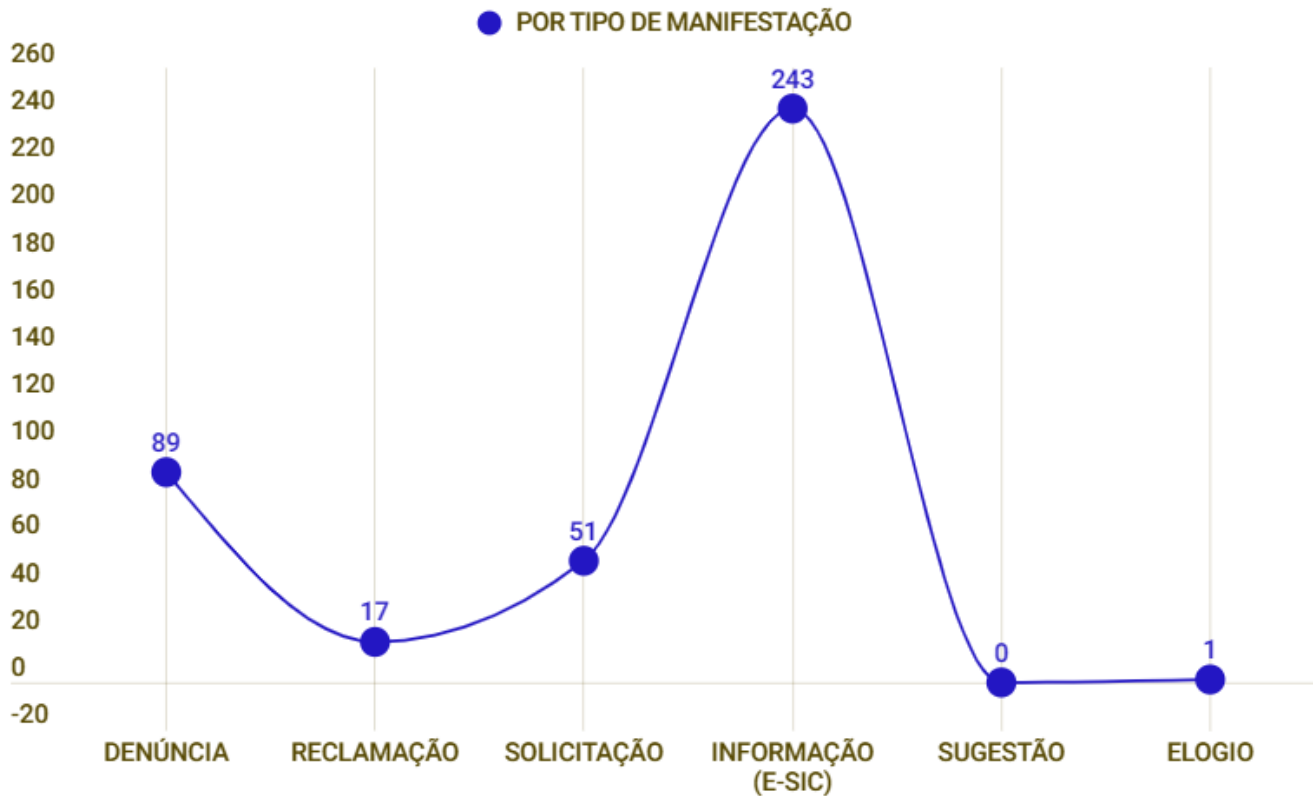
Os indicadores da Ouvidoria Geral do Município são cruciais na avaliação de seu desempenho e eficácia na gestão pública. Apresentados numericamente e graficamente, são fornecidos periodicamente para subsidiar os gestores na condução de avaliações e estratégias relacionadas aos serviços oferecidos à comunidade caxiense. No relatório mensal, o foco está nos resultados quantitativos, oferecendo uma visão objetiva e mensurável do desempenho, orientando para a eficiência operacional. Esses indicadores são agrupados em uma ordem lógica para facilitar a compreensão e análise do desempenho.

- ✚ 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;
- ✚ Atendimentos por Faixa Etária;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- ✚ Análise Comparativa mar/23-mar/24 (tipo de manifestação).

Essa disposição facilita a análise sistêmica do desempenho da Ouvidoria Geral no período.

3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias são classificadas em seis categorias distintas.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - MAR/2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA			89										89	22,19%
RECLAMAÇÃO			17										17	4,24%
SOLICITAÇÃO			51										51	12,72%
INFORMAÇÃO (E-SIC)			243										243	60,60%
SUGESTÃO			0										0	-
ELOGIO			1										1	0,25%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	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 março de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 60,60% dos registros; em segundo lugar, DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 22,19%; seguido por SOLICITAÇÃO com 12,72%; os demais tipos totalizaram 4,49% dos registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

Analisamos os atendimentos por assunto das manifestações em março, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

ATENDENTE: TODOS

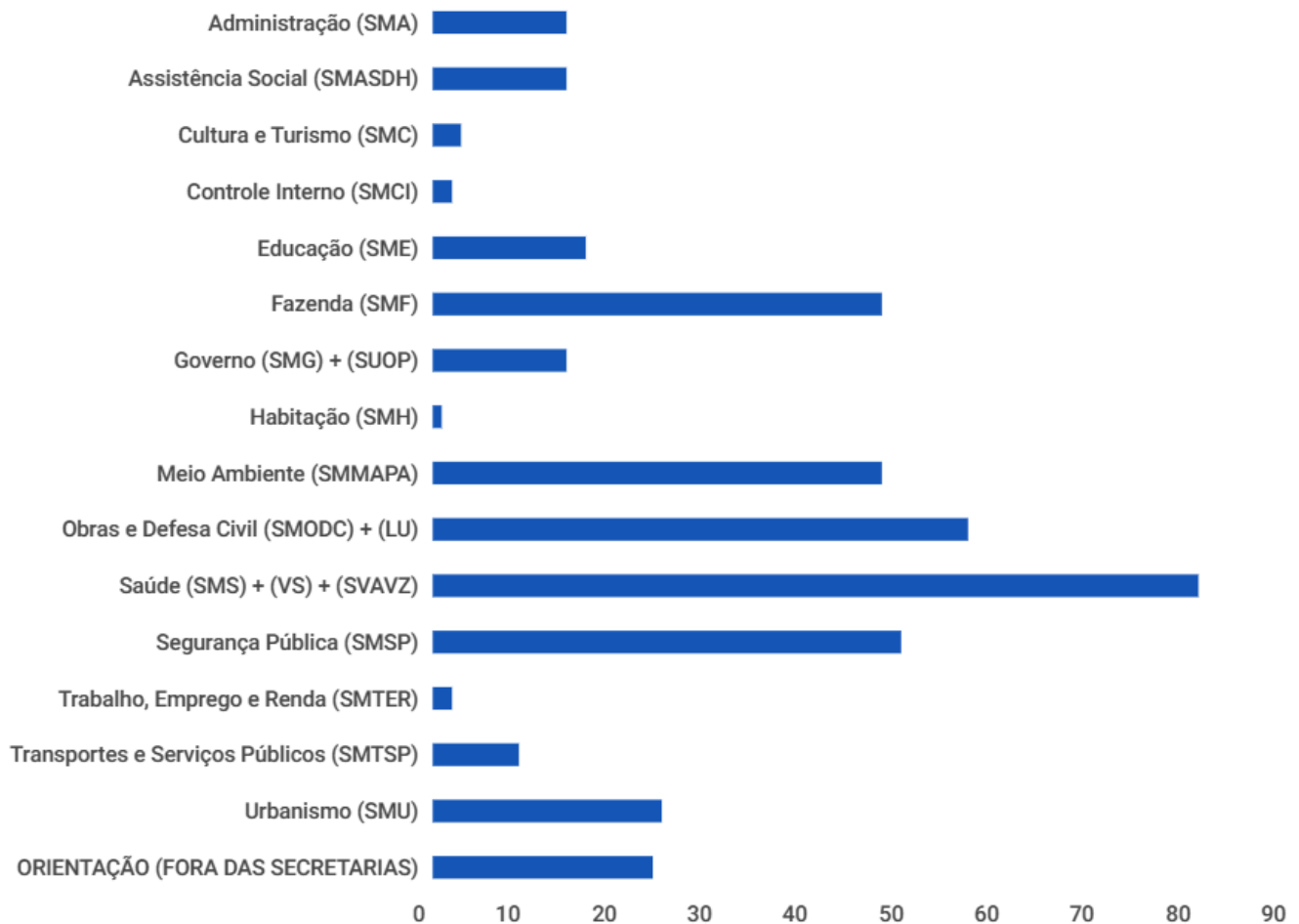
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - MAR/2024

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
INFORMAÇÃO / ORIENTAÇÃO			239										239	59,60%
ASFALTO			4										4	1,00%
ATENDIMENTO RUIM			5										5	1,25%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR			13										13	3,24%
CONTROLE DE PRAGAS			6										6	1,50%
CONVOCAÇÃO			1										1	0,25%
criação de porcos			1										1	0,25%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO			3										3	0,75%
DESAPROPRIAÇÃO			1										1	0,25%
DESCARTE IRREGULAR			6										6	1,50%
DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTO			4										4	1,00%
DESVIO DE RECURSOS			1										1	0,25%
ELOGIO			1										1	0,25%
ESTABELECIMENTO IRREGULAR			3										3	0,75%
FALTA DE HIGIENE			3										3	0,75%
FALTA DE MEDIADORES			1										1	0,25%
FALTA DE MEDICAMENTOS			2										2	0,50%
FISCALIZAÇÃO			4										4	1,00%
FOCO DE DENGUE			8										8	2,00%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA			2										2	0,50%
LIMPEZA EM ESCOLA			2										2	0,50%
LIMPEZA URBANA			12										12	2,99%
MANUTENÇÃO DE PRAÇA			1										1	0,25%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL			2										2	0,50%
MARCAÇÃO DE EXAMES			1										1	0,25%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS			4										4	1,00%
MAUS TRATOS AOS IDOSOS			1										1	0,25%
MAUS TRATOS AOS MENORES DE IDADE			1										1	0,25%
MAUS TRATOS AOS PACIENTES			2										2	0,50%
MAUS TRATOS ÀS CRIANÇAS			1										1	0,25%
MULTA DE TRÂNSITO			3										3	0,75%
NOTA FISCAL			3										3	0,75%
OBRA DA PREFEITURA			3										3	0,75%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA			9										9	2,24%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA			4										4	1,00%
PEDIDO DE CELERIDADE			3										3	0,75%
PODA DE ÁRVORE			7										7	1,75%
POLUIÇÃO DO AR			1										1	0,25%
POLUIÇÃO SONORA			9										9	2,24%
POLUIÇÃO VISUAL			1										1	0,25%
PROGRAMAS SOCIAIS			4										4	1,00%
PROPRIEDADE ABANDONADA			2										2	0,50%
QUEBRA-MOLAS			1										1	0,25%
REPARO DE BUEIRO			1										1	0,25%
RETIRADA DE ENTULHO			1										1	0,25%
SONEGAÇÕES DE IMPOSTOS			1										1	0,25%
TAMPA DE BOEIRO			1										1	0,25%
TAPA BURACO			2										2	0,50%
TERRENO ABANDONADO			4										4	1,00%
TRAILER IRREGULAR			1										1	0,25%
VEÍCULO ABANDONADO			4										4	1,00%
VENDA IRREGULAR DE TERRENO EM APA			1										1	0,25%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100%

Este indicador permite entender melhor as demandas, identificar áreas prioritárias e direcionar recursos para melhorar o atendimento e a satisfação dos demandantes.

3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo mostra a quantidade de demandas registradas pela Ouvidoria Geral em março de 2024, destacando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados.



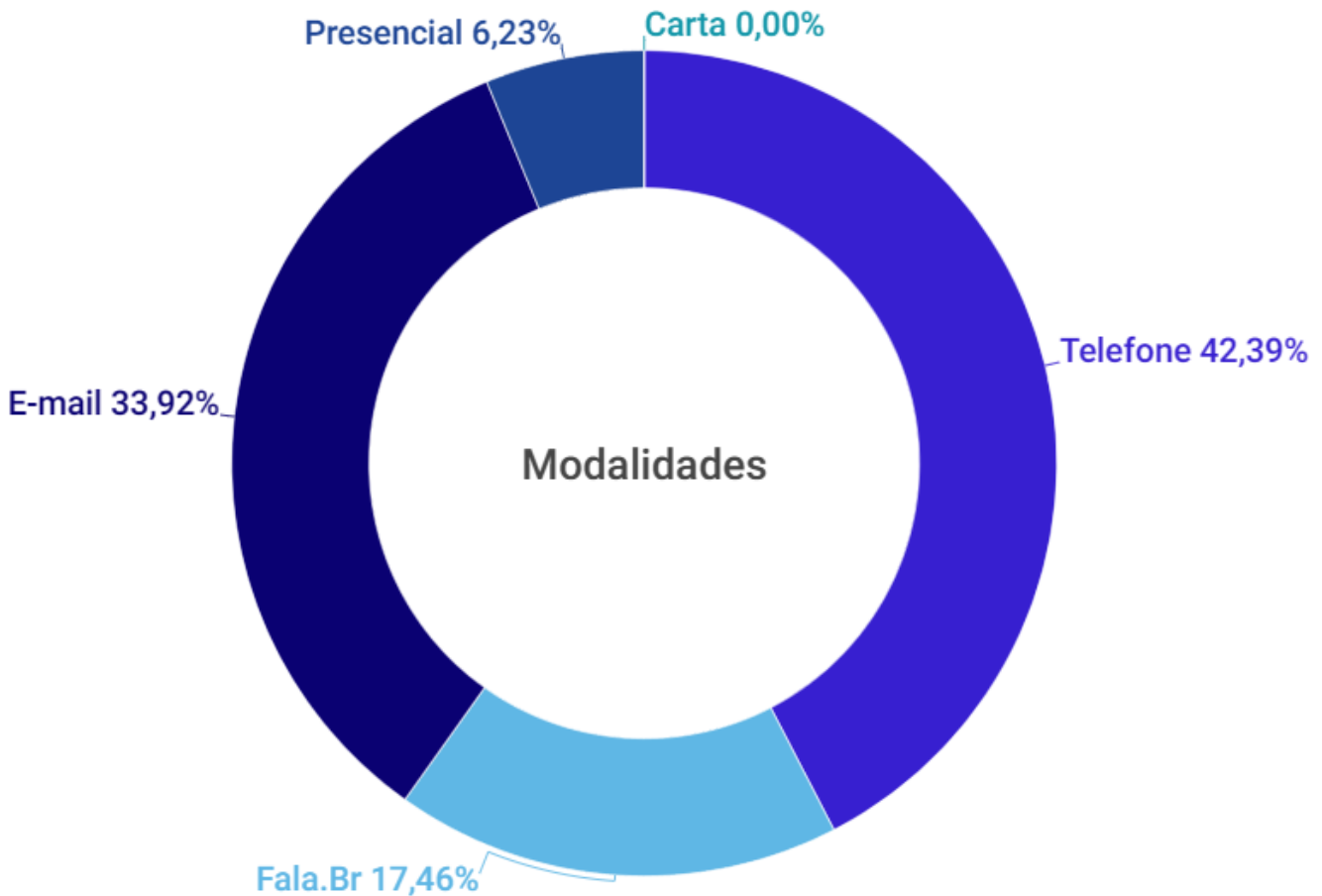
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)			14										14	3,49%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)			14										14	3,49%
CULTURA E TURISMO (SMC)			3										3	0,75%
CONTROLE INTERNO (SMCI)			2										2	0,50%
EDUCAÇÃO (SME)			16										16	3,99%
FAZENDA (SMF)			47										47	11,72%
GOVERNO (SMG) + SUOP			14										14	3,49%
HABITAÇÃO (SMH)			1										1	0,25%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)			47										47	11,72%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU			56										56	13,97%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ			80										80	19,95%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)			49										49	12,22%
TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)			2										2	0,50%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)			9										9	2,24%
URBANISMO (SMU)			24										24	5,99%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)			23										23	5,74%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100%

3.4. Atendimentos por Modalidade

A Ouvidoria Geral do Município recebeu manifestações através de vários canais de comunicação, distribuídas da seguinte forma:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - MAR/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL			25										25	6,23%
TELEFONE			170										170	42,39%
E-MAIL			136										136	33,92%
FALA.BR			70										70	17,46%
CARTA			0										0	-
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100%

NOTA TÉCNICA: Em março de 2024, novamente o telefone foi a modalidade mais usada pelos munícipes, seguido por e-mail em segundo lugar, Plataforma Fala.BR da CGU em terceiro e o atendimento presencial em quarto lugar.

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:

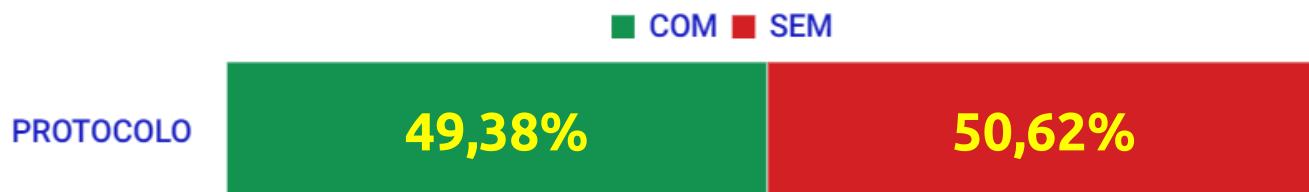


Telefone da Ouvidoria Geral do Município
(21)2773-6213



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo oferece uma visão clara da distribuição dos atendimentos em março de 2024, distinguindo entre os registrados oficialmente por protocolo e os solucionados pela própria Ouvidoria Geral, principalmente fornecendo informações e orientações úteis para os cidadãos caxienses.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROCOLO E SEM PROCOLO - MAR/2024

PROCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS			198										198	49,38%
NÃO REGISTRADOS			203										203	50,62%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100,00%

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

NOTA TÉCNICA: Ao avaliar os números, percebemos que quase metade das manifestações foram oficialmente registradas por protocolo (49,38%), enquanto a outra metade (50,62%) foi recebida sem registro formal. Isso nos indica áreas onde podemos melhorar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, destacando a importância de fortalecer a conscientização sobre como os cidadãos podem se comunicar efetivamente com o poder público. Além disso, é notável que muitos cidadãos optaram por se comunicar informalmente, o que demonstra confiança no relacionamento com a Ouvidoria Geral. Isso reflete o esforço contínuo em construir uma parceria sólida e colaborativa com os residentes de Duque de Caxias para resolver questões locais e promover melhorias na cidade.

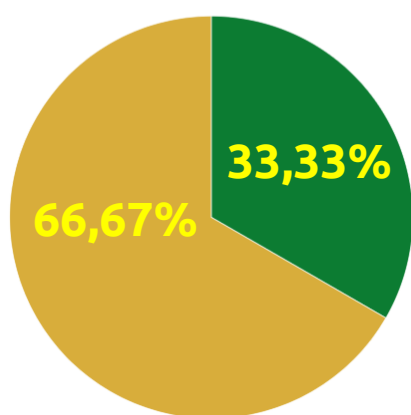
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos caxienses sejam atendidas de forma transparente e eficiente.

UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Como parte de nossos esforços contínuos para promover transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado cuidadosamente as manifestações recebidas, assegurando um canal eficaz entre cidadãos e governo. A categorização dessas manifestações em “com resposta” e “tramitando” possibilita uma análise mais detalhada da eficiência e responsividade da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



Manifestações com resposta 33,33%

Este indicador destaca a parcela considerável de manifestações que receberam resposta das secretarias responsáveis, antes do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460. Essas respostas não só mostram o compromisso com a prestação de contas, mas também evidencia a diligência em lidar com as preocupações e necessidades dos cidadãos. Esse índice positivo reflete o comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficaz junto a OGM e cidadãos do nosso município.

Manifestações tramitando 66,67%

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda não receberam resposta das secretarias. Embora essa porção represente a maioria do total, é fundamental investigar as razões subjacentes para essa falta de resposta. Conforme estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16, as manifestações devem receber uma resposta dentro de 30 dias, prorrogável por igual período. Portanto, as manifestações oficiadas em março de 2024 estão ainda em trâmite, sujeitas a receber resposta dentro do prazo estipulado pela legislação.

ATENDENTE: TODOS

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

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA			47										47	33,33%
TRAMITANDO			94										94	66,67%
TOTAIS =	0	0	141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

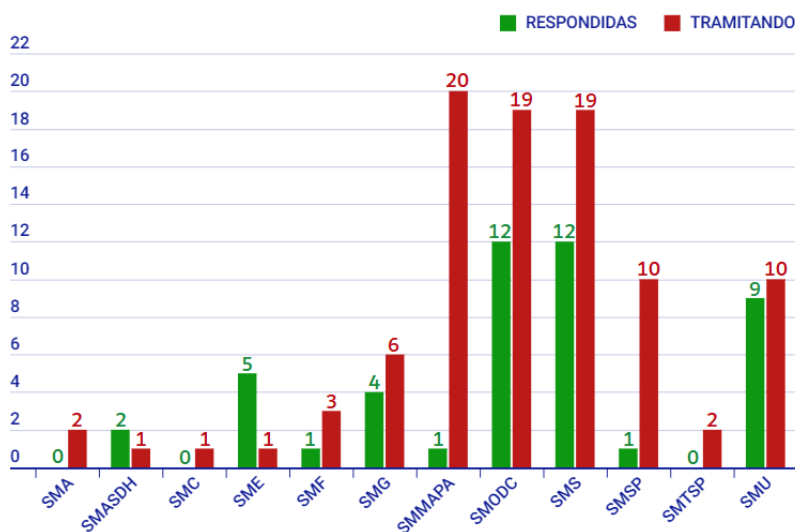
NOTA: 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

ANÁLISE: Os indicadores mostram um progresso de algumas das Secretarias existentes nas respostas às manifestações os cidadãos, conforme poderá ser observado mais adiante no relatório. Apesar dessa melhoria, enfatizamos a necessidade de maior agilidade. A busca pela excelência na comunicação entre governo e sociedade é crucial para fortalecer a confiança e promover uma administração pública mais eficiente, transparente e participativa. Para isso, contamos com a ajuda dos Ilmos. Srs. Secretários.

3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, registramos e oficiamos 141 manifestações, com 47 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 94 permanecem sem resposta. A análise minuciosa desses indicadores através do gráfico abaixo, não só demonstrará a eficácia operacional da OGM, mas também das secretarias envolvidas, oferecendo insights preciosos para fortalecer nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

- SMA** = ADMINISTRAÇÃO
- SMASDH** = ASSISTÊNCIA SOCIAL
- SMC** = CULTURA E TURISMO
- 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 - MAR/2024

SECRETARIAS	MAR												TOTALS			% EFICIÊNCIA	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO
	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	RESP.?	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO
ADMINISTRAÇÃO (SMA)			0	2									0	2	2	-	100%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)			2	1									2	1	3	66,67%	33,33%
CULTURA E TURISMO (SMC)			0	1									0	1	1	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)			5	1									5	1	6	83,33%	16,67%
FAZENDA (SMF)			1	3									1	3	4	25%	75%
GOVERNO (SMG) + SUOP			4	6									4	6	10	40%	60%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)			1	20									1	20	21	4,76%	95,24%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU			12	19									12	19	31	38,71%	61,29%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ			12	19									12	19	31	38,71%	61,29%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)			1	10									1	10	11	9,09%	90,91%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)			0	2									0	2	2	-	100%
URBANISMO (SMU)			9	10									9	10	19	47,37%	52,63%
TOTALS =			47	94									47	94	141		

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

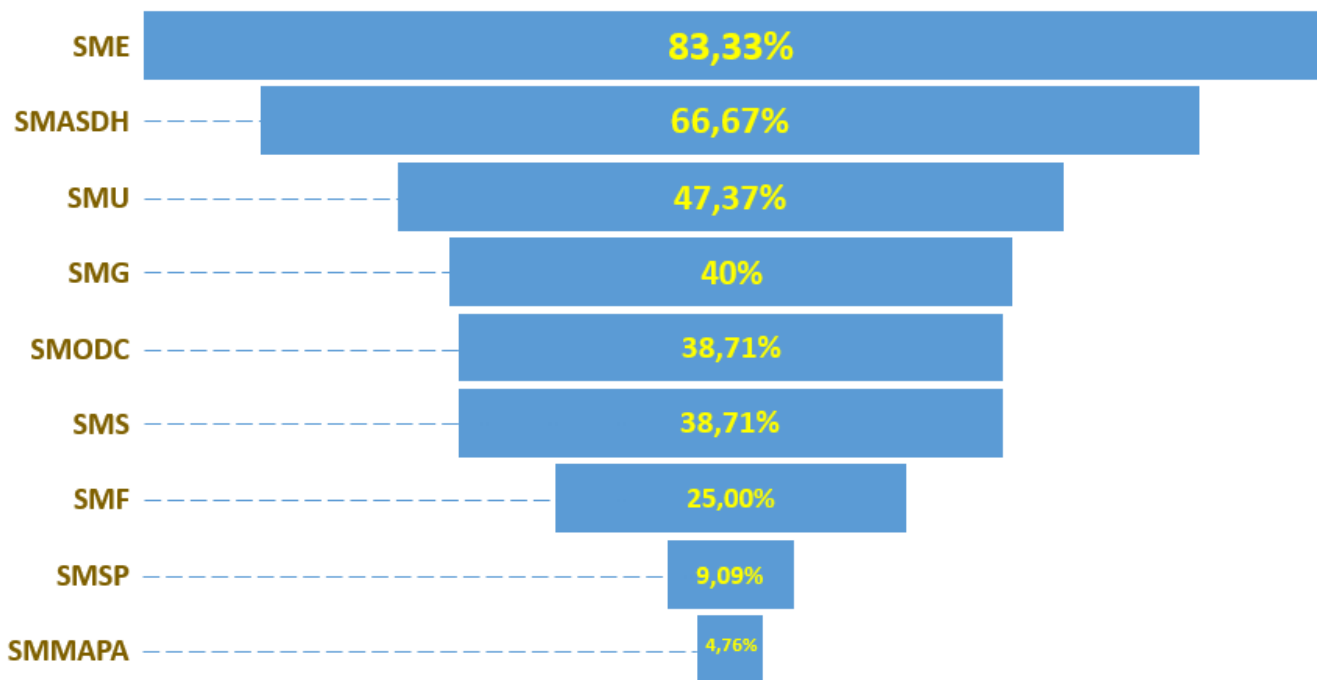
QUANTIFICAÇÃO:
 POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS OFICIADOS PELA OGM.

ANÁLISE: Com um total de 141 manifestações oficiadas em março de 2024, o registro de 47 demandas respondidas antes do prazo destaca a eficácia e agilidade de algumas Secretarias. Os 94 casos não respondidos permanecem em tramitação, com prazo garantido de até 60 dias para resposta. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem guiar estratégias futuras.

3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das Secretarias Municipais de Duque de Caxias, destacando o desempenho em responder às demandas da população em março/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

GRÁFICO FUNIL



SME	83,33%
SMASDH	66,67%
SMU	47,37%
SMG	40%
SMODC	38,71%
SMS	38,71%
SMF	25,00%
SMSP	9,09%
SMMAPA	4,76%

Base de dados para o gráfico funil

RANKING			
POSICÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SME	EDUCAÇÃO	83,33%
2ª	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	66,67%
3ª	SMU	URBANISMO	47,37%
4ª	SMG	GOVERNO	40,00%
5ª	SMODC / SMS	OBRAS / SAÚDE	38,71%
6ª	SMF	FAZENDA	25,00%
7ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	9,09%
8ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	4,76%

Salientamos a excelência da **Secretaria Municipal de Educação**, alcançando uma eficiência de 83,33% na resposta às manifestações recebidas, antecipando-se ao prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16.

SME, receba o reconhecimento da OGM, muito obrigado!

Também é importante mencionar que, durante o período analisado, SMS, SMODC, SMG, SMU e SMASDH alcançaram resultados que variam de 38,71% a 66,67% das manifestações respondidas antes do prazo estabelecido por Lei. **PARABÉNS!**

No entanto, observamos a necessidade de focar nas demais pastas, como SMMAPA, SMSP e SMF, que apresentam índices mais baixos, sugerindo uma oportunidade significativa para melhorar a gestão das demandas.

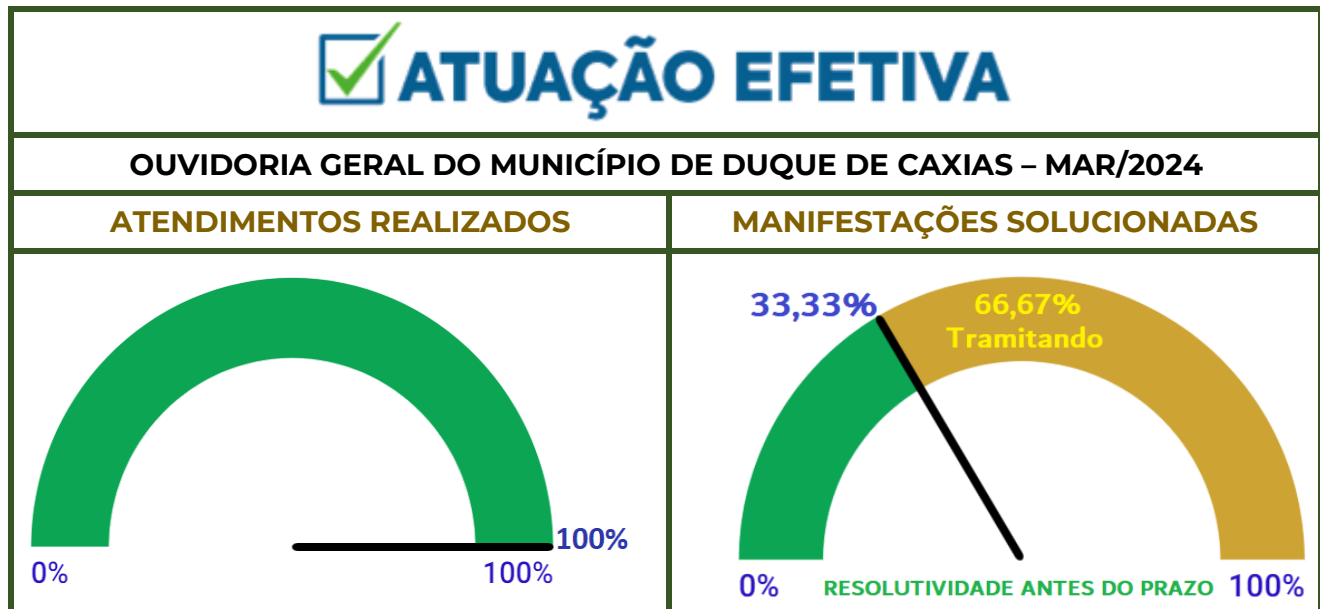
É crucial investigar as razões por trás da falta de resposta em alguns casos, com índices nulos, e implementar medidas para melhorar a eficiência no tratamento das manifestações, estabelecendo metas claras e responsabilidades para garantir que as respostas sejam fornecidas dentro do prazo estipulado pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16.

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



3.9. Resolutividade

Durante o mês de março, a Ouvidoria Geral registrou atendimento para 100% das manifestações apresentadas pelos munícipes. Destacando-se por seu comprometimento, a equipe mantém a agilidade e dedicação na recepção de variadas demandas.



O percentual de resolutividade, alcançando 33,33% das manifestações oficiadas e respondidas pelas pastas, antes do prazo legal, demonstra um comprometimento antecipado com o atendimento às demandas dos cidadãos.

Cumprimento do Prazo Legal:

Do total de manifestações registradas, 66,67% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até maio para a conclusão das respostas. Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

Análise dos Resultados:

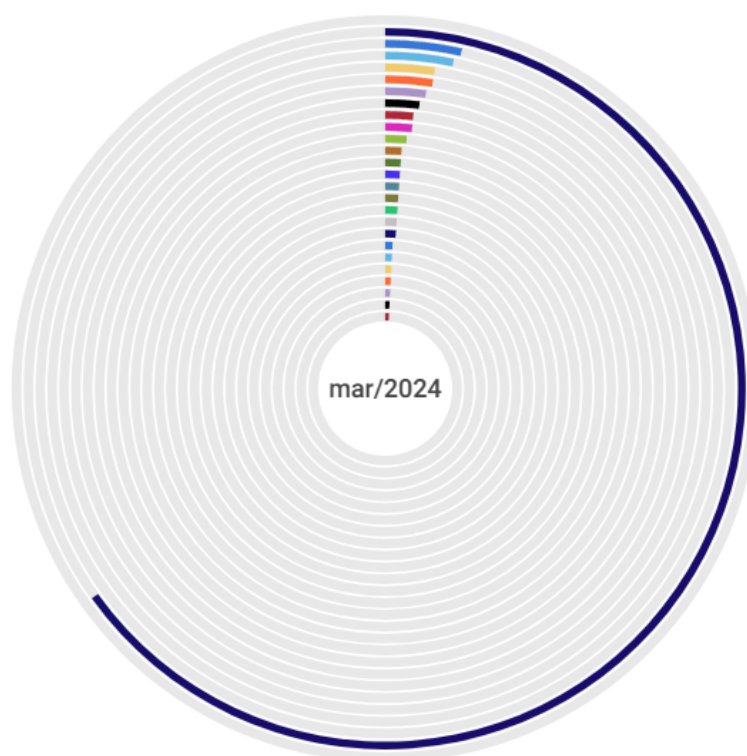
Os resultados positivos incluem a totalidade das demandas registradas e o esforço para antecipar respostas antes do prazo. Os desafios ressaltam a necessidade de responder às demandas restantes e otimizar a capacidade de resposta das equipes.

Estamos empenhados em expandir nossa presença e eficácia, respondendo de forma proativa às necessidades e preocupações dos cidadãos caxienses.

3.10. Assuntos Mais Demandados

O assunto mais frequente é o **Pedido de informação e Orientação** (e-SIC), que é tratado internamente pela OGM, sem a necessidade de encaminhamento às Secretarias. Isso reflete o empenho da equipe, permitindo lidar com um grande volume de pedidos de informação e orientação dos munícipes.

- TODOS
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- LIMPEZA URBANA
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- POLUIÇÃO SONORA
- FOCO DE DENGUE
- PODA DE ÁRVORE
- CONTROLE DE PRAGAS
- DESCARTE IRREGULAR
- ATENDIMENTO RUIM
- ASFALTO
- DESOBSTRUÇÃO REDE ESGOTO
- FISCALIZAÇÃO
- MAUS TRATOS AOS ANIMAIS
- OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA
- PROGRAMAS SOCIAIS
- TERRENO ABANDONADO
- VEÍCULO ABANDONADO
- DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO
- ESTABELECIMENTO IRREGULAR
- FALTA DE HIGIENE
- MULTA DE TRÂNSITO
- NOTA FISCAL
- OBRA DA PREFEITURA
- PEDIDO DE CELERIDADE



TOP 10

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - MAR/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	
1º	PEDIDO DE INFORMAÇÃO / ORIENTAÇÃO			239										239	59,60%	
2º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR			13										13	3,24%	
3º	LIMPEZA URBANA			12										12	2,99%	
4º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA			9										9	2,24%	
	POLUIÇÃO SONORA			9										9	2,24%	
5º	FOCO DE DENGUE			8										8	2%	
6º	PODA DE ÁRVORE			7										7	1,75%	
7º	CONTROLE DE PRAGAS			6										6	1,50%	
	DESCARTE IRREGULAR			6										6	1,50%	
8º	ATENDIMENTO RUIM			5										5	1,25%	
	ASFALTO			4										4	1%	
	DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTO			4										4	1%	
	FISCALIZAÇÃO			4										4	1%	
9º	MAUS TRATOS AOS ANIMAIS			4										4	1%	
	OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA			4										4	1%	
	PROGRAMAS SOCIAIS			4										4	1%	
	TERRENO ABANDONADO			4										4	1%	
	VEÍCULO ABANDONADO			4										4	1%	
	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO			3										3	0,75%	
	ESTABELECIMENTO IRREGULAR			3										3	0,75%	
	FALTA DE HIGIENE			3										3	0,75%	
10º	MULTA DE TRÂNSITO			3										3	0,75%	
	NOTA FISCAL			3										3	0,75%	
	OBRA DA PREFEITURA			3										3	0,75%	
	PEDIDO DE CELERIDADE			3										3	0,75%	
TOTAIS =		0	0	367	0	0	0	0	0	0	0	0	0	367	91,52%	
														TODOS =	401	100%

3.11. Atendimentos por Gênero

Analisando a distribuição das manifestações com base no gênero dos munícipes:

As demandas mostram uma clara maioria feminina, representando 39,90% do total. Isso pode indicar uma maior disposição das mulheres em se expressar ou, desafios específicos que enfrentam na comunidade caxiense.

Os munícipes masculinos representam 28,43%, enquanto 31,67% 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, pois isso pode influenciar estratégias de comunicação e de inclusão.

Masculino	28,43%
Feminino	39,90%
Não Info.	31,67%

É recomendável implementar uma abordagem inclusiva e sensível para a categoria “não informado”. É importante compreender os motivos por trás da escolha de não divulgar o gênero, a fim de adaptar as estratégias de comunicação e inclusão de acordo com as necessidades e preferências da comunidade.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - MAR/2024

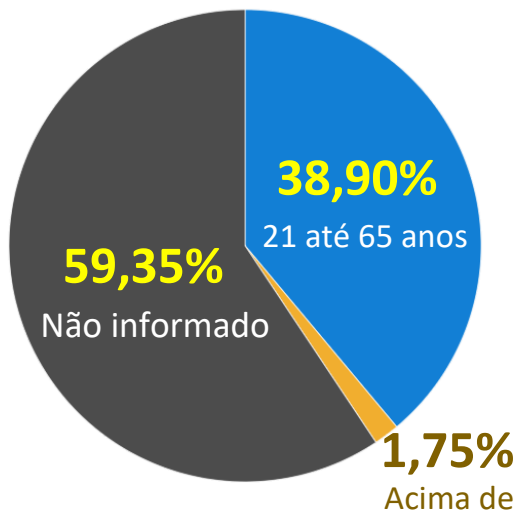
GÊNERO	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO			114										114	28,43%
FEMININO			160										160	39,90%
NÃO-BINÁRIO			0										0	-
NÃO INFORMADO			127										127	31,67%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100%

Esta análise pode servir como fundamento para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas.

3.12. Atendimentos por Faixa Etária

Apresentamos um novo indicador que irá fornecer uma visão mais detalhada e abrangente do nosso trabalho na OGM. O indicador em questão é o **“Atendimentos por Faixa Etária”**, que nos permitirá compreender melhor as necessidades e preocupações dos diferentes grupos etários em nossa comunidade.

● DE 16 ATÉ 20 ANOS ● DE 21 ATÉ 65 ANOS ● ACIMA DE 65 ANOS ● NÃO INFORMADO



FAIXAS	MULHERES	HOMENS	NÃO INFORMADO
16-20	0	0	238
21-65	99	57	
66+	7	0	
TOTAIS	106	57	238
401			

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - MAR/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS			0										0	-
DE 21 ATÉ 65 ANOS			156										156	38,90%
ACIMA DE 65 ANOS			7										7	1,75%
NÃO INFORMADO			238										238	59,35%
TOTAIS =	0	0	401	0	0	0	0	0	0	0	0	0	401	100%

De 16 até 20 anos: Representando os jovens da nossa comunidade, esta faixa etária muitas vezes traz preocupações únicas e perspectivas atuais.

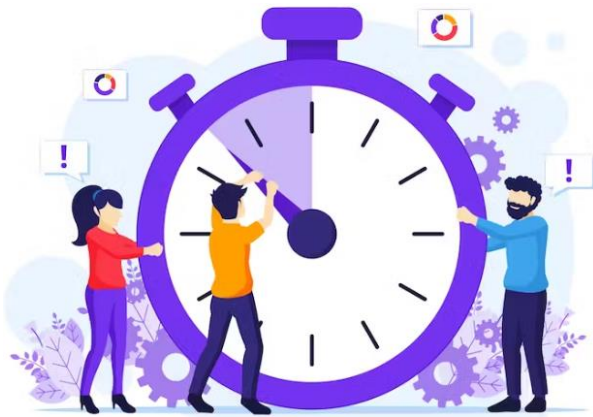
De 21 até 65 anos: Esta é a faixa etária mais ampla, abrangendo a maioria dos adultos em nossa cidade. É essencial compreender suas necessidades variadas e desafios enfrentados.

Acima de 65 anos: Os idosos merecem atenção especial devido às suas necessidades específicas e vulnerabilidades potenciais.

Estamos comprometidos em implementar este novo indicador de forma abrangente e eficaz. Estaremos monitorando de perto os resultados e ajustando nossas estratégias conforme necessário para garantir que possamos atender melhor a todos os munícipes, independentemente da idade.

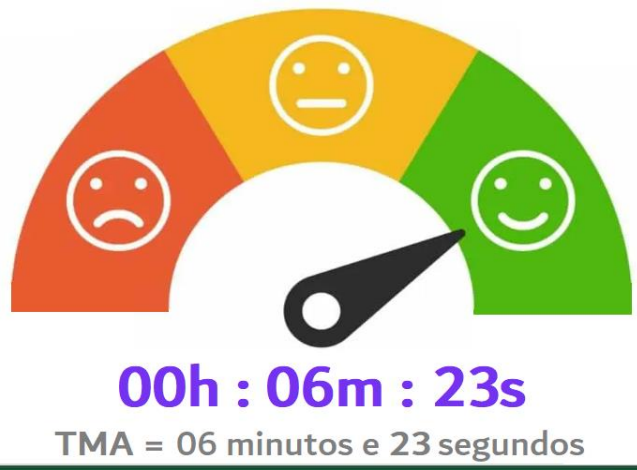
3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O indicador de desempenho-chave (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma medida crucial para avaliar a eficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral.



Ele reflete o tempo médio dedicado pela equipe para atender e resolver (e-SIC) ou encaminhar as solicitações dos cidadãos para as secretarias responsáveis, desempenhando um papel fundamental na avaliação da prontidão e eficácia do serviço prestado.

O KPI-TMA evidencia um desempenho impressionante da equipe da Ouvidoria Geral, indicando eficiência e agilidade no tratamento das demandas, o que demonstra a capacidade de responder prontamente às solicitações dos cidadãos do Município.



Considerando um tempo médio de atendimento de até 15 minutos, o TMA atual de 6 minutos e 23 segundos sugere que a Ouvidoria Geral está dentro das expectativas em termos de tempo de atendimento, identificando e desenvolvendo soluções para possíveis gargalos, mantendo a eficiência do serviço prestado.

ATENDENTE: TODOS

DEMANDAS	MAR	TOTAL
TODAS	42:39:00	42:39:00
ATENDIMENTOS	401	401
TEMPO MÉDIO	0:06:23	00:06:23
hora		

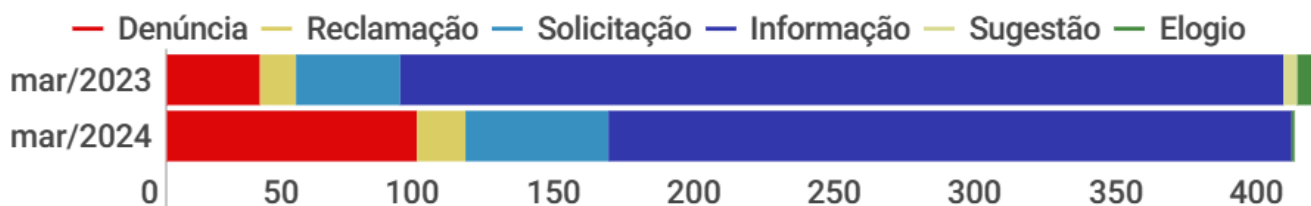
NOTA: CONTEMPLA TODOS OS ATENDIMENTOS.

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

3.14. Análise Comparativa dos Exercícios

OUV_mar/2023-mar/2024:

A comparação entre março de 2023 e março de 2024 na administração municipal de Duque de Caxias proporciona insights relevantes sobre as manifestações dos munícipes. Ao categorizar as tipologias, notamos variações significativas em vários aspectos.



Em março de 2023, foram registradas 411 manifestações, enquanto em março de 2024 foram registradas 401 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 2,43%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	mar/23	mar/24	
DENÚNCIA	33	89	169,70%
RECLAMAÇÃO	13	17	30,77%
SOLICITAÇÃO	37	51	37,84%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	314	243	-22,61%
SUGESTÃO	5	0	-100%
ELOGIO	9	1	-88,89%
TOTAIS =	411	401	-2,43%

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.

Analisando os números, houve redução nos seguintes tipos:

Informações (e-SIC)

De 314 em mar/2023 para 243 em mar/2024 (queda de 22,61%).

Sugestão

De 05 em mar/2023 para 0 em mar/2024 (queda de 100%).

Elogio

De 09 em mar/2023 para 01 em mar/2024 (queda de 88,89%).

Por outro lado, constatamos um aumento no número de:

Denúncias

De 33 em mar/2023 para 89 em mar/2024 (aumento de 169,70%);

Reclamações

De 13 em mar/2023 para 17 em mar/2024 (aumento de 30,77%);

Solicitação

De 37 em mar/2023 para 51 em mar/2024 (aumento de 37,84%).

4. Fala.BR

No dia 01/08/2019 a CGU 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 denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação 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 ressalta a eficiência operacional tanto da Ouvidoria Geral quanto das Secretarias envolvidas, evidenciada pelo substancial volume de atendimentos e pela resposta antecipada aos casos. As detalhadas informações sobre as categorias de manifestações, as secretarias participantes e os canais de comunicação oferecem uma visão abrangente para implementar melhorias e otimizações nos processos futuros. O compromisso com a transparência e a satisfação do cidadão é claramente demonstrado, e a comparação entre mar./2023 e mar./2024 revela uma evolução positiva no padrão de interação entre a Ouvidoria Geral do Município, munícipes e Secretarias Municipais.

Ao examinar dados específicos, destacam-se algumas tendências importantes:

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

Tipos de Manifestações: Observa-se que a maioria das solicitações de informações e orientações ocorre por meio do e-SIC, sublinhando a importância de uma categorização mais específica para aprimorar a análise de temas recorrentes nesse caso.

Canais de comunicação: O telefone sobressai como o principal canal, sugerindo uma boa aceitação. No entanto, é fundamental manter uma diversidade de canais para atender às diversas preferências da comunidade caxiense.

Protocolo dos Atendimentos: A elevada porcentagem de atendimentos não protocolados destaca a necessidade de conscientizar sobre a importância do registro para garantir uma eficiente rastreabilidade das demandas. Por outro lado, reflete a confiança dos munícipes na Ouvidoria Geral do Município.

Assuntos mais demandados: Pedidos de informação e orientação, construção irregular e limpeza urbana predominam no período analisado, indicando a relevância de investigar as razões por trás dessas demandas para promover ações preventivas.

6. Melhorias

A Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e a promoção da participação cidadã, está lançando o seu Plano de Melhorias para elevar ainda mais a qualidade dos seus serviços.

1. Quantidade de Atendimentos:

Implementar campanhas de conscientização para incentivar o uso responsável dos serviços da Ouvidoria Geral do Município, destacando a importância de relatar apenas questões pertinentes e urgentes. Além disso, realizar reuniões periódicas para orientar a equipe no sentido de otimizar a eficiência no atendimento, reduzindo o tempo de espera e aumentando a capacidade de resposta.

2. Tipos de Manifestações:

Refinar a categorização das manifestações do tipo e-SIC, incluindo subcategorias mais específicas, permitindo uma análise mais detalhada dos temas recorrentes e uma melhor orientação das ações preventivas. Além disso, orientar os munícipes sobre os tipos de manifestações e os procedimentos adequados para cada caso.

3. Canais de Comunicação:

Incentivar projetos de inclusão digital da comunidade caxiense para diminuir o distanciamento entre os canais de comunicação disponíveis.

4. Protocolo dos Atendimentos:

Implementar um sistema, à parte, para o tratamento das manifestações do tipo e-SIC, com maiores detalhes através das subcategorias, gerando assim o registro do protocolo, aumentando a rastreabilidade das demandas e busca por melhorias nos serviços públicos junto as pastas.

5. Ranking de Demandas Respondidas:

Promover estratégias que visem incentivar as Secretarias na busca por um desempenho proativo e responsável na resolução das demandas. Criar um sistema de reconhecimento para as secretarias que se destacarem no ranking, promovendo uma cultura de excelência no serviço prestado.

6. Ação e Monitoramento Contínuo de Indicadores:

Monitorar regularmente os indicadores de desempenho e identificar áreas de oportunidade de melhorias. Além de estabelecer reuniões periódicas de revisão de desempenho para avaliar o progresso do plano.

Este plano demonstra o compromisso da OGM com a eficiência, transparência e adequação aos requisitos da comunidade.

7. Considerações Finais

O relatório mensal da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, referente a março de 2024, oferece uma visão detalhada do engajamento entre a comunidade e o governo municipal. Os dados revelam uma demanda significativa por serviços e respostas, ressaltando a importância da Ouvidoria Geral como um canal vital entre os cidadãos e a administração pública municipal.

O desempenho destacado das Secretarias de SME, SMASDH e SMU no ranking de demandas respondidas destaca práticas exemplares que podem ser replicadas. A comunicação eficaz entre a Ouvidoria Geral e as Secretarias é fundamental para garantir respostas ágeis e eficientes.

A análise comparativa entre março de 2023 e março de 2024 revela um aumento significativo nas denúncias, reclamações e solicitações, possivelmente indicando insatisfação ou um aumento de ocorrências problemáticas.

Observamos uma redução nos pedidos de informações e orientações (e-SIC, sugerindo uma possível conscientização dos munícipes sobre a importância do registro através do protocolo, o que aumenta a rastreabilidade das demandas e facilita a adoção de medidas preventivas pelas secretarias.

A quantidade de sugestões registradas diminuiu, o que pode indicar uma maior satisfação da comunidade com os serviços municipais. No entanto, a redução nos elogios é um ponto de atenção, já que feedbacks positivos são cruciais para avaliar a qualidade dos serviços públicos.

Essa análise mais aprofundada oferece insights adicionais sobre as mudanças nos padrões de feedback da comunidade em relação a Ouvidoria Geral do município.

Em suma, destacamos os resultados excepcionais alcançados pela equipe da Ouvidoria Geral do município de Duque de Caxias. Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, eficiência e melhoria contínua, e incentivamos sugestões e críticas construtivas para promover um ambiente participativo e eficaz para todos os cidadãos de Duque de Caxias.

Enfatizamos, assim, os avanços na comunicação e na recepção 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