



# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – ABRIL

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:  
ABRIL/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

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Encaminhamentos</b>	<b>4, 5</b>
<b>3. Indicadores</b>	<b>5</b>
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 abr/2023-abr/2024	20
<b>4. Fala.BR</b>	<b>21</b>
<b>5. Análise</b>	<b>22_24</b>
<b>6. Melhorias</b>	<b>24, 25</b>
<b>7. Considerações Finais</b>	<b>25</b>

# 1. Apresentação

É com grande satisfação que compartilhamos o Relatório Estatístico Mensal da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, referente ao mês de abril de 2024. Este documento destaca as atividades e indicadores que refletem a atuação da ouvidoria durante este período, oferecendo uma visão detalhada das demandas recebidas e das respostas fornecidas.

Além de apresentar estatísticas e números, este relatório reafirma nosso compromisso contínuo com a transparência, eficiência e melhoria dos serviços públicos.

Acreditamos na importância da transparência e na participação da comunidade. Este relatório é uma ferramenta para aproximar você do trabalho que realizamos em prol do desenvolvimento de Duque de Caxias. Agradecemos pelo seu interesse em acompanhar o nosso trabalho e esperamos que este formato seja acessível e informativo para todos os munícipes.

Estamos à disposição quaisquer perguntas, comentários ou sugestões que você possa ter a partir deste relatório.

## **NOVIDADE CHEGANDO!**

Com o objetivo de melhorar as nossas práticas, estamos desenvolvendo um aplicativo na linguagem de programação Visual Basic for Applications (VBA), que sistematizará o registro e a análise das demandas do tipo e-SIC, que serão separadas das manifestações oficiadas, já que são resolvidas diretamente pela OGMDC sem a necessidade de tramitação adicional.

**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 312 atendimentos realizados.



**312**

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



**132**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**180**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**106**

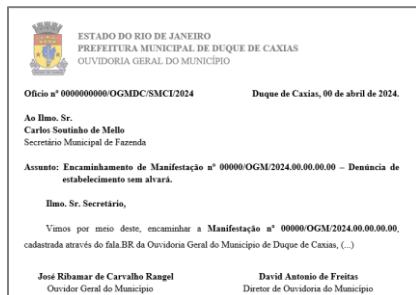
Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 132 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		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Além disso, foram registradas 180 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 MUNICÍPIO	MUNICÍPIO 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, 106 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.

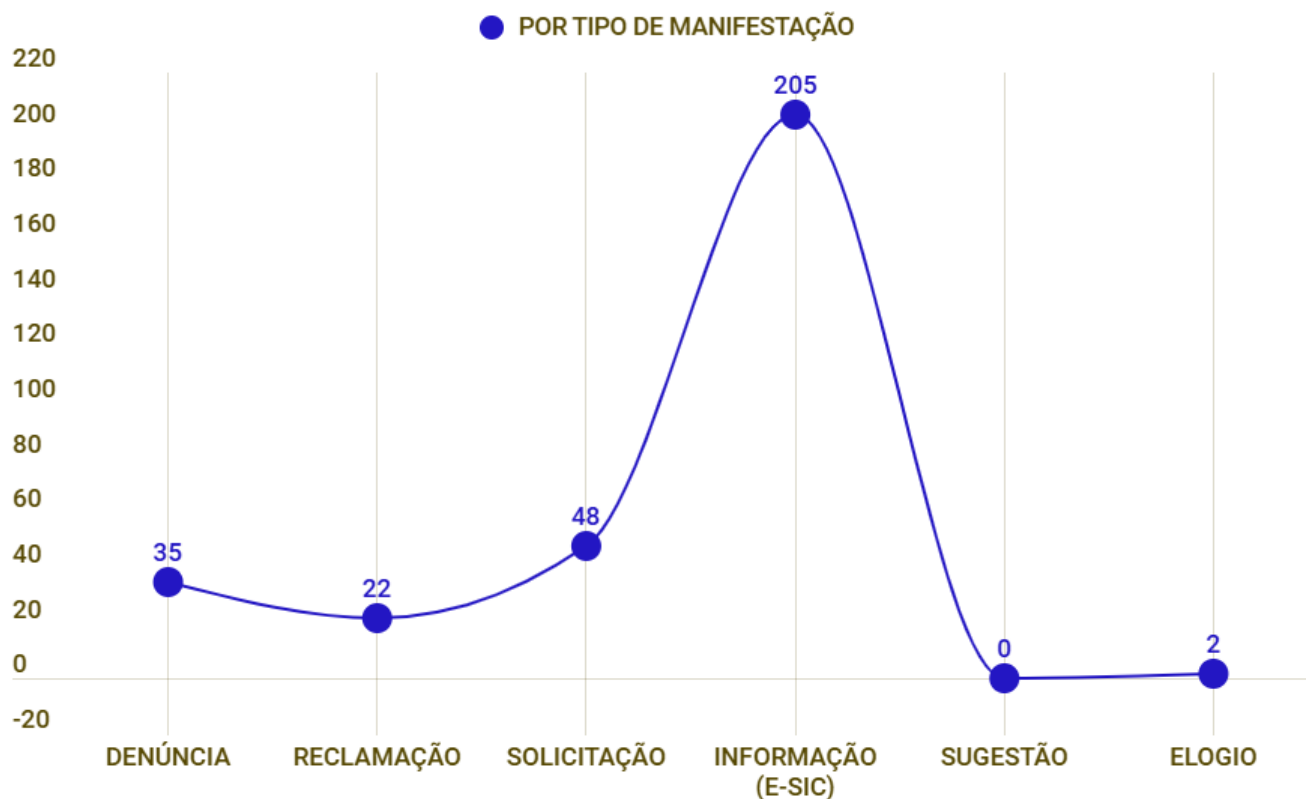
- ✚ Atendimentos por Tipo de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Assunto de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Secretaria Responsável;
- ✚ Atendimentos por Modalidade;
- ✚ Atendimentos Registrados e Não Registrados;
- ✚ Atendimentos com retorno das Secretarias responsáveis;
- ✚ Demandas Respondidas e 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 abr/23-abr/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 - ABR/2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA				35									35	11,22%
RECLAMAÇÃO				22									22	7,05%
SOLICITAÇÃO				48									48	15,38%
INFORMAÇÃO (E-SIC)				205									205	65,71%
SUGESTÃO				0									0	-
ELOGIO				2									2	0,64%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0	0	0	312	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 abril de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 65,71% dos registros; em segundo lugar, SOLICITAÇÃO com 15,38%; seguido por DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 11,22%; os demais tipos totalizaram 7,69% 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 abril, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

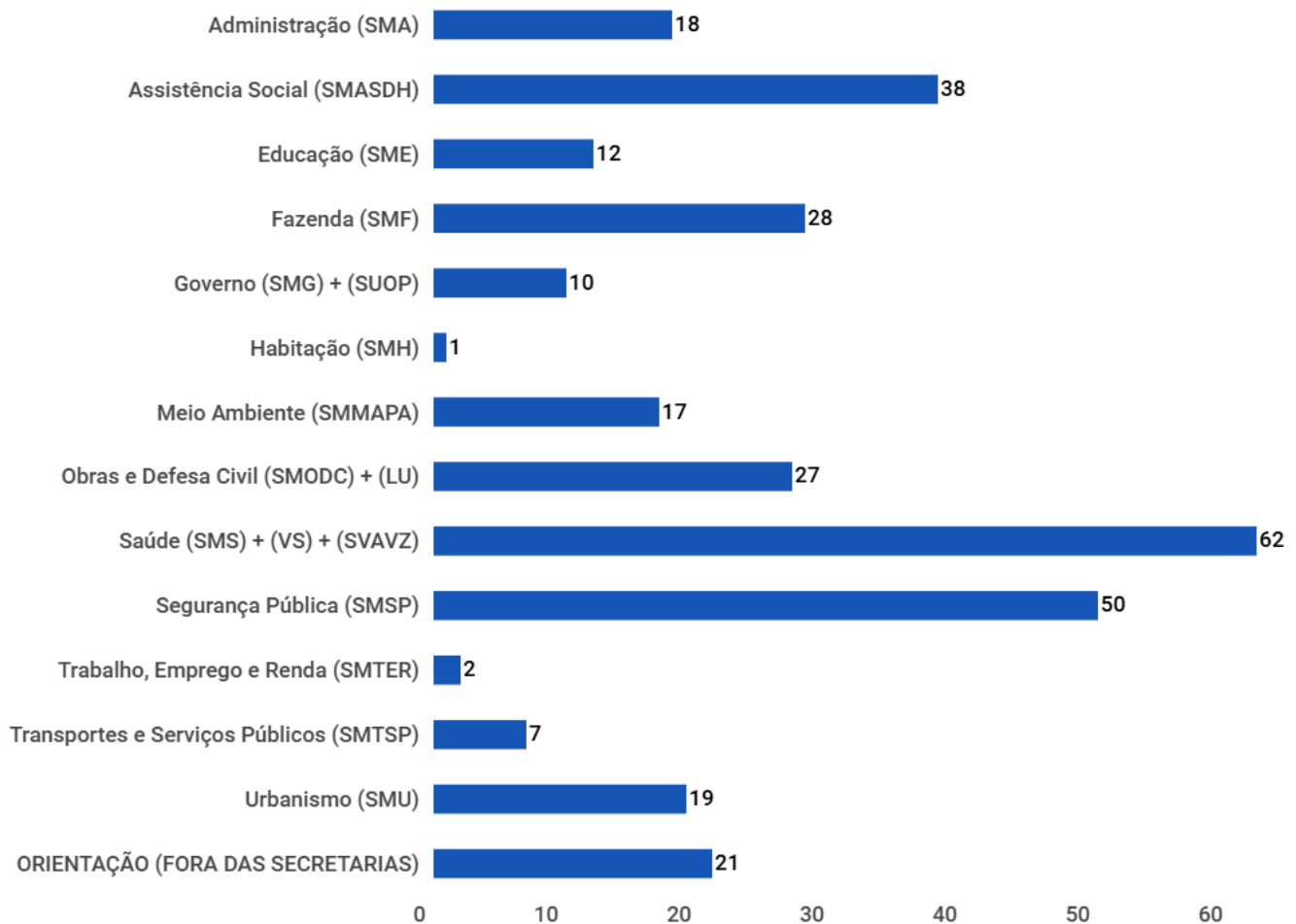
ATENDENTE: TODOS				RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ABR/2024											
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	IAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	
ALVARÁ				1									1	0,32%	
APARELHO AUDITIVO				2									2	0,64%	
ASFALTO				3									3	0,96%	
ATENDIMENTO RUIM				5									5	1,60%	
COLETA DE LIXO				1									1	0,32%	
CONDIÇÕES INSALUBRES				1									1	0,32%	
CONSTRUÇÃO IRREGULAR				3									3	0,96%	
CONTROLE DE PRAGAS				1									1	0,32%	
DESCARTE EM VIA PÚBLICA				1									1	0,32%	
DESCARTE IRREGULAR				3									3	0,96%	
DESENTUPIMENTO DE MANILHA				1									1	0,32%	
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO				1									1	0,32%	
DIREITOS SOCIAIS				15									15	4,81%	
ELOGIO				2									2	0,64%	
EXAMES				1									1	0,32%	
FALTA DE INSUMOS				2									2	0,64%	
FALTA DE LEITOS EM HOSPITAL				1									1	0,32%	
FALTA DE MEDIADORES				1									1	0,32%	
FOCO DE DENGUE				4									4	1,28%	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA				2									2	0,64%	
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO				205									205	65,71%	
INTERNAÇÃO				1									1	0,32%	
IPTU				1									1	0,32%	
LIMPEZA URBANA				11									11	3,53%	
MÁ ADMINISTRAÇÃO				1									1	0,32%	
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL				1									1	0,32%	
MARCAÇÃO DE CONSULTA				2									2	0,64%	
NOTA FISCAL				2									2	0,64%	
OBRA IRREGULAR				1									1	0,32%	
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA				4									4	1,28%	
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA				1									1	0,32%	
PEDIDO DE CELERIDADE				4									4	1,28%	
PEDIDO DE REAJUSTE DE PREÇOS				1									1	0,32%	
PODA DE ÁRVORE				2									2	0,64%	
POLUIÇÃO DO AR				2									2	0,64%	
POLUIÇÃO SONORA				4									4	1,28%	
PROGRAMAS SOCIAIS				1									1	0,32%	
PROPRIEDADE ABANDONADA				1									1	0,32%	
QUEBRA MOLAS				5									5	1,60%	
REMOÇÃO DE COLMÉIA DE ABELHAS				1									1	0,32%	
RETIRADA DE ENTULHO				1									1	0,32%	
RISCO DE DESABAMENTO				1									1	0,32%	
TAMPA DE BUEIRO				1									1	0,32%	
TERRENO ABANDONADO				4									4	1,28%	
VEÍCULO ABANDONADO				3									3	0,96%	
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>312</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>	

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 abril de 2024, destacando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados.



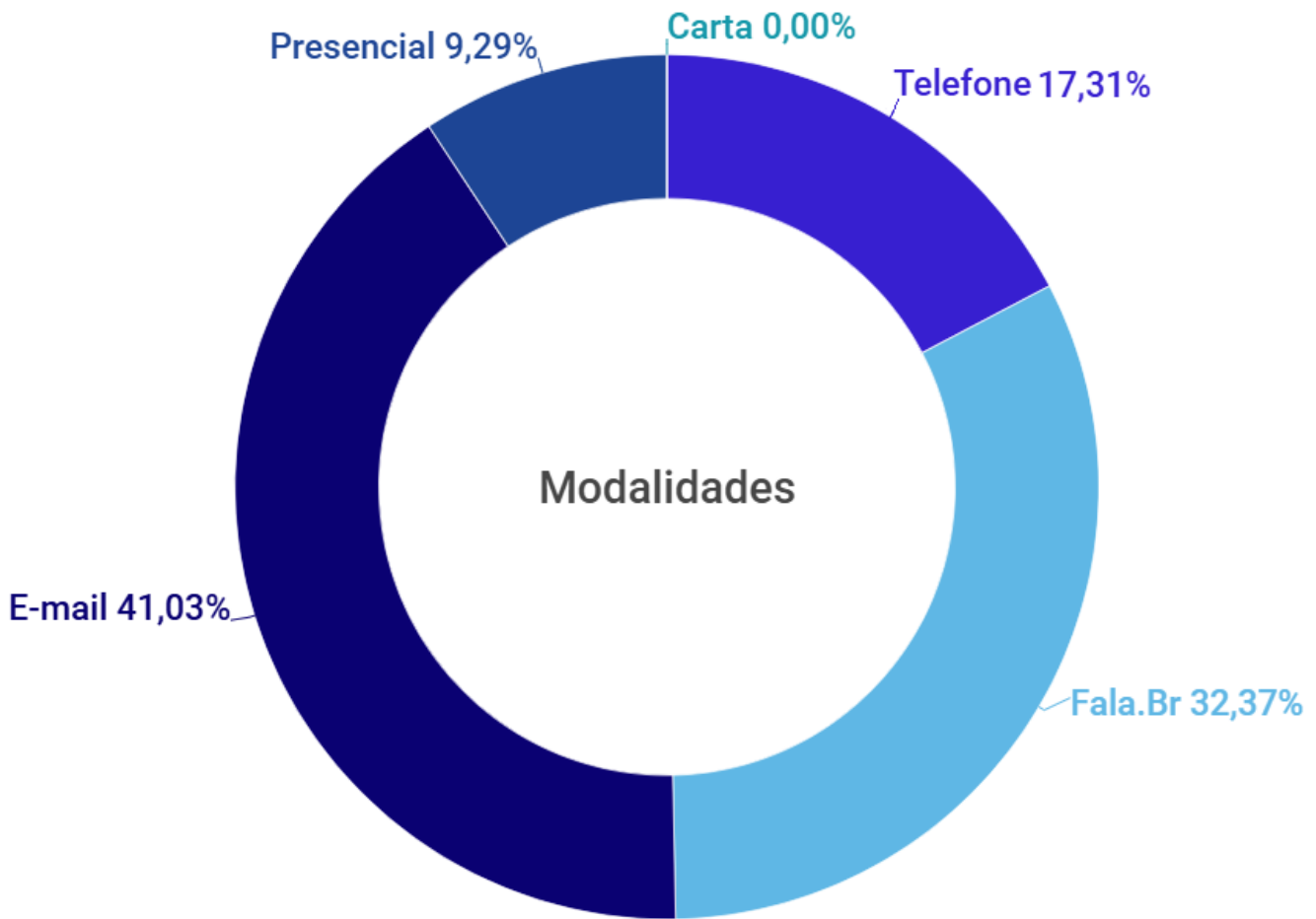
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)				18									18	5,77%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)				38									38	12,18%
EDUCAÇÃO (SME)				12									12	3,85%
FAZENDA (SMF)				28									28	8,97%
GOVERNO (SMG) + SUOP				10									10	3,21%
HABITAÇÃO (SMH)				1									1	0,32%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)				17									17	5,45%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU				27									27	8,65%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ				62									62	19,87%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)				50									50	16,03%
TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)				2									2	0,64%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)				7									7	2,24%
URBANISMO (SMU)				19									19	6,09%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)				21									21	6,73%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0	0	0	312	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 - ABR/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL				29									29	9,29%
TELEFONE				54									54	17,31%
E-MAIL				128									128	41,03%
FALA.BR				101									101	32,37%
CARTA				0									0	-
<b>TOTAIS =</b>				<b>312</b>									<b>312</b>	<b>100%</b>

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

#### CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:

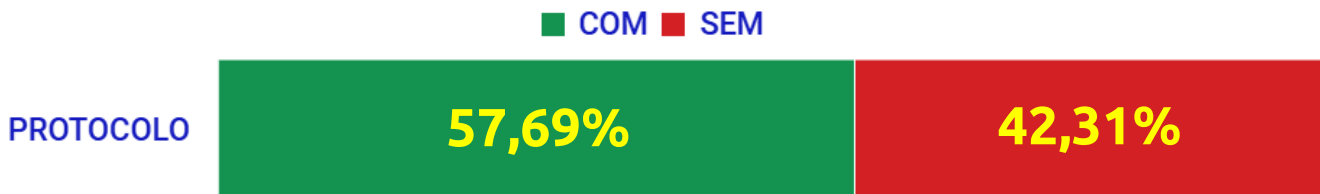


e-mail da Ouvidoria Geral do Município  
[ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br)



### 3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo oferece uma visão clara da distribuição dos atendimentos em abril 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 PROTOCOLO E SEM PROTOCOLO - ABR/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS				180									180	57,69%
NÃO REGISTRADOS				132									132	42,31%
TOTAIS =	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0	0	0	312	100,00%

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

**NOTA TÉCNICA:** Ao avaliar os números, percebemos que mais da metade das manifestações foram oficialmente registradas por protocolo (57,69%), enquanto o restante (42,31%) 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.

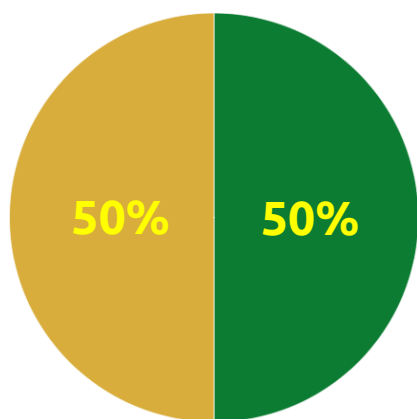
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos 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 50%

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 50%

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda não receberam resposta das secretarias. Embora essa porção represente a metade do total, é fundamental que as secretarias se empenhem em agilizar o atendimento. 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 abril 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 - ABR/2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA				53									53	50%
TRAMITANDO				53									53	50%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	106	0	0	0	0	0	0	0	0	106	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

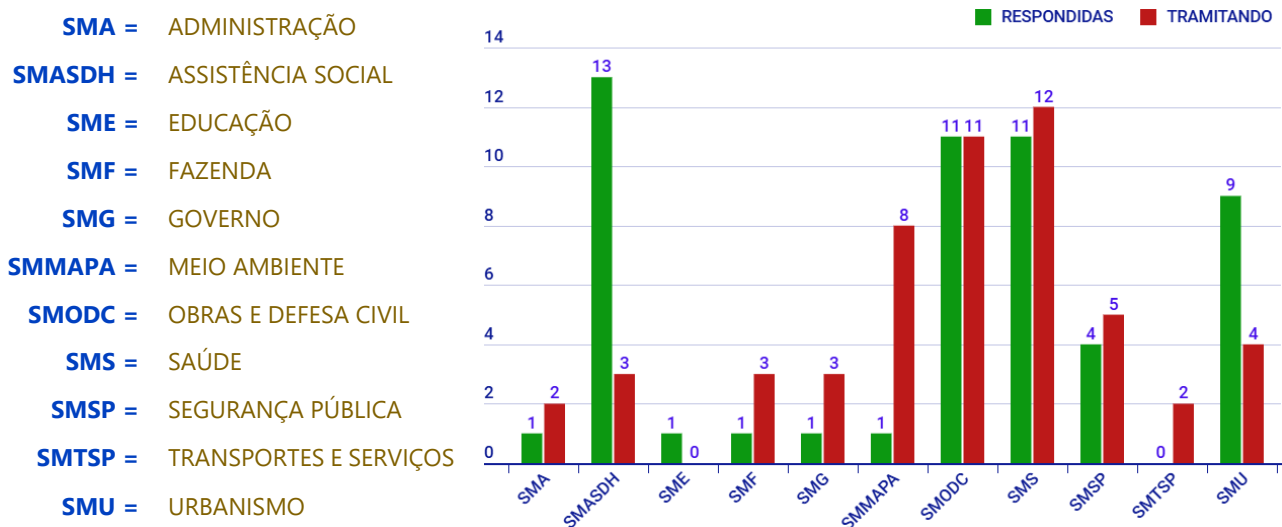
**NOTA:** 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;  
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

**ANÁLISE:** Os indicadores mostram um progresso de algumas das Secretarias existentes nas respostas às manifestações aos 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 106 manifestações, com 53 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 53 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.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - ABR/2024

SECRETARIAS	ABR												TOTALS			% EFICIÊNCIA			
	RESP...?												SIM	NÃO	T	SIM	NÃO		
	SIM	NÃO																	
ADMINISTRAÇÃO (SMA)				1	2										1	2	3	33,33%	67%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)				13	3										13	3	16	81,25%	18,75%
EDUCAÇÃO (SME)				1	0										1	0	1	100%	-
FAZENDA (SMF)				1	3										1	3	4	25%	75%
GOVERNO (SMG) + SUOP				1	3										1	3	4	25%	75%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)				1	8										1	8	9	11,11%	88,89%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU				11	11										11	11	22	50,00%	50,00%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ				11	12										11	12	23	48%	52,17%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)				4	5										4	5	9	44,44%	55,56%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)				0	2										0	2	2	-	100%
URBANISMO (SMU)				9	4										9	4	13	69,23%	30,77%
<b>TOTALS =</b>				<b>53</b>	<b>53</b>										<b>53</b>	<b>53</b>	<b>106</b>		

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

QUANTIFICAÇÃO:  
POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS OFICIADOS PELA OGMDC.

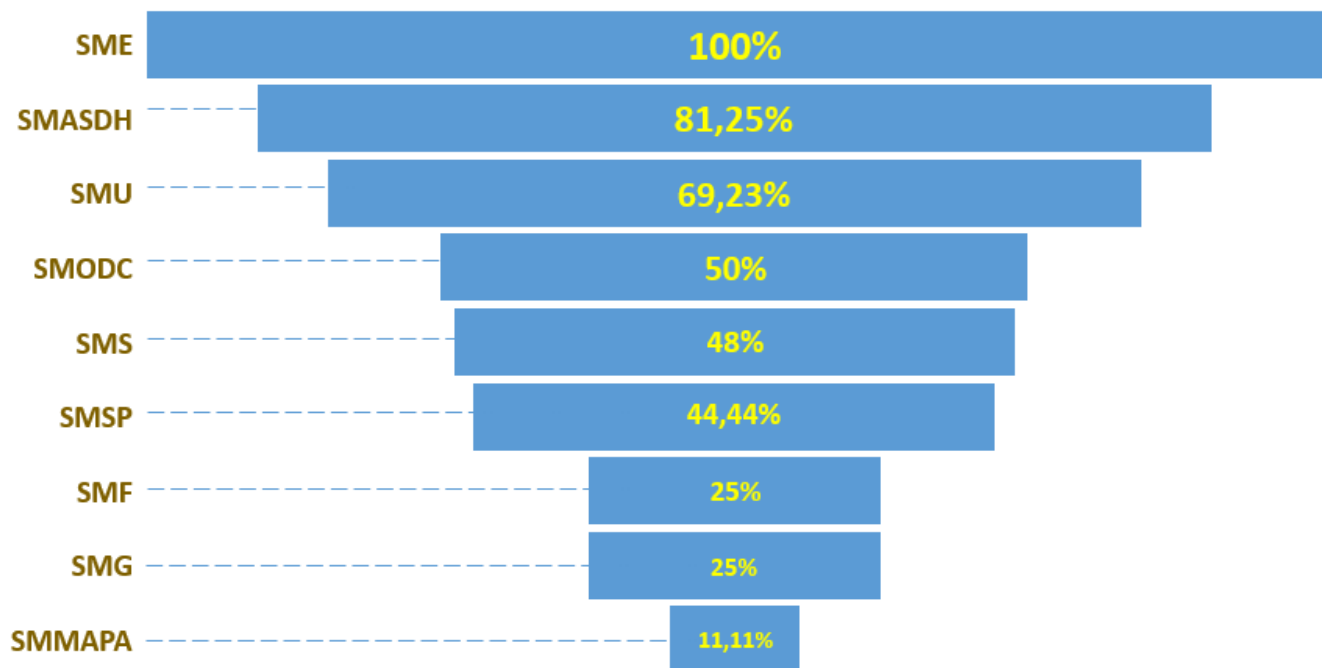
**ANÁLISE:** Com um total de 106 manifestações oficiadas em abril de 2024, o registro de 53 demandas respondidas antes do prazo destaca a eficácia e agilidade de algumas Secretarias. Os 53 casos não respondidos permanecem em tramitação, com prazo garantido de até 60 dias para resposta. A distribuição 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 abril/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

#### GRÁFICO FUNIL



SME	100%
SMASDH	81,25%
SMU	69,23%
SMODC	50%
SMS	48%
SMSP	44,44%
SMF	25%
SMG	25%
SMMAPA	11,11%

Base de dados para o gráfico funil

RANKING			
POSICÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SME	EDUCAÇÃO	100%
2ª	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	81,25%
3ª	SMU	URBANISMO	69,23%
4ª	SMODC	OBRAS	50%
5ª	SMS	SAÚDE	48%
6ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	44,44%
7ª	SMF	FAZENDA	25%
8ª	SMG	GOVERNO	25%
9ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	11,11%

Salientamos a excelência da **Secretaria Municipal de Educação**, alcançando uma eficiência de 100% 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, SMSP, SMS, SMODC, SMU e SMASDH alcançaram resultados que variam de 44,44% a 81,25% das manifestações respondidas antes do prazo estabelecido por Lei. **PARABÉNS!**

No entanto, observamos a necessidade de focar nas demais pastas, como SMMAPA, SMG 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 abril, 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 50% 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, 50% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até junho para a conclusão das respostas. Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

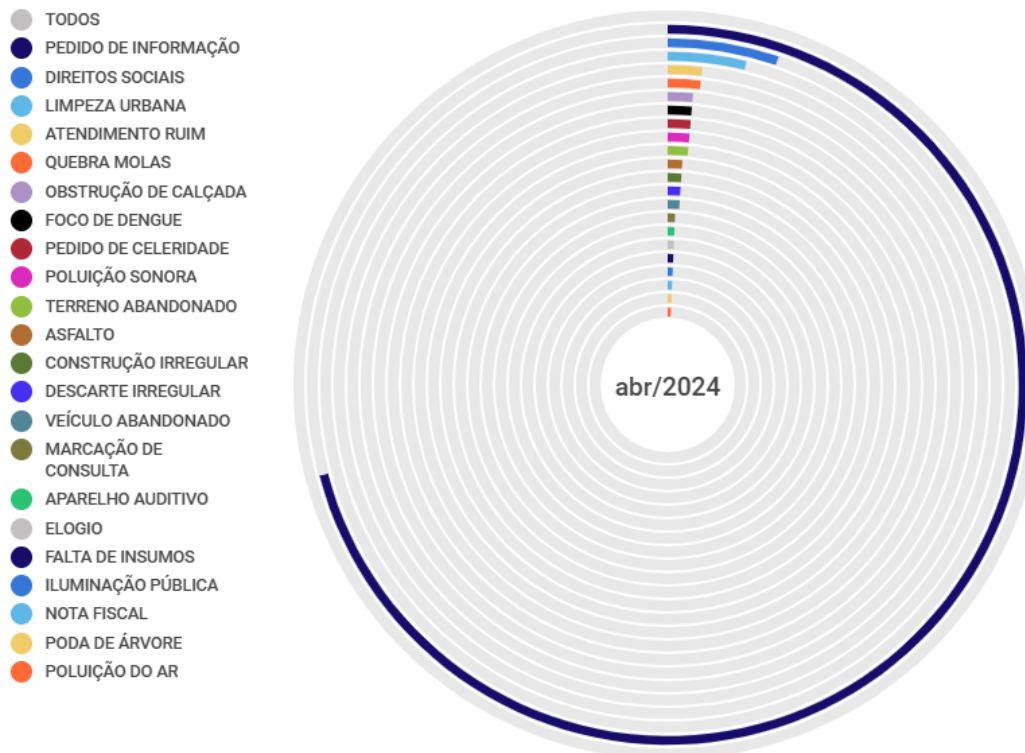
#### Análise dos Resultados:

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.



#### TOP 7

#### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - ABR/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO				205									205	65,71%
2º	DIREITOS SOCIAIS				15									15	4,81%
3º	LIMPEZA URBANA				11									11	3,53%
4º	ATENDIMENTO RUIM				5									5	1,60%
	QUEBRA MOLAS				5									5	1,60%
5º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA				4									4	1,28%
	FOCO DE DENGUE				4									4	1,28%
	PEDIDO DE CELERIDADE				4									4	1,28%
	POLUIÇÃO SONORA				4									4	1,28%
6º	TERRENO ABANDONADO				4									4	1,28%
	ASFALTO				3									3	0,96%
	CONSTRUÇÃO IRREGULAR				3									3	0,96%
	DESCARTE IRREGULAR				3									3	0,96%
7º	VEÍCULO ABANDONADO				3									3	0,96%
	MARCAÇÃO DE CONSULTA				2									2	0,64%
	APARELHO AUDITIVO				2									2	0,64%
	ELOGIO				2									2	0,64%
	FALTA DE INSUMOS				2									2	0,64%
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA				2									2	0,64%
	NOTA FISCAL				2									2	0,64%
	PODA DE ÁRVORE				2									2	0,64%
POLUIÇÃO DO AR				2									2	0,64%	
TOTAIS =		0	0	0	289	0	0	0	0	0	0	0	0	289	92,63%
		TODOS =												312	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 45,83% 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 24,04%, enquanto 30,13% 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	24,04%
Feminino	45,83%
Não Info.	30,13%

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 - ABR/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MÁJ	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO				75									75	24,04%
FEMININO				143									143	45,83%
NÃO-BINÁRIO				0									0	-
NÃO INFORMADO				94									94	30,13%
TOTAIS =	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0	0	0	312	100%

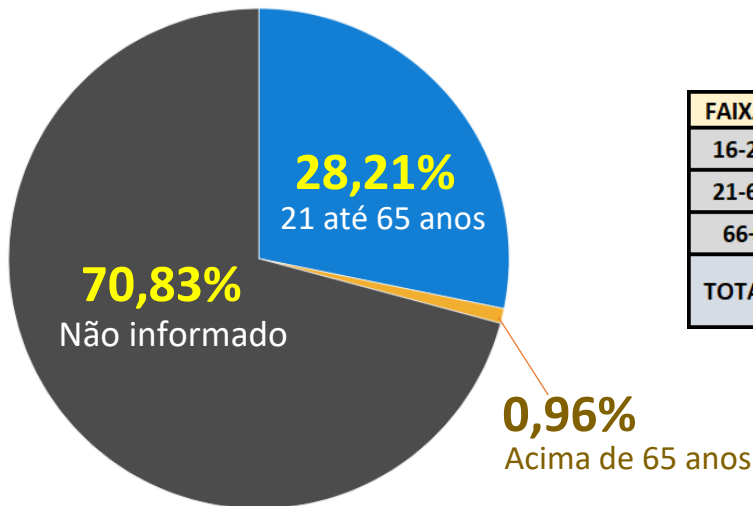
**Esta análise pode servir como fundamento para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas.**



### 3.12. Atendimentos por Faixa Etária

O indicador a seguir irá fornecer uma visão mais detalhada e abrangente do nosso trabalho na OGMDC. 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	221
21-65	63	25	
66+	3	0	
<b>TOTAIS</b>	<b>66</b>	<b>25</b>	<b>221</b>
<b>312</b>			

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - ABR/2024

GÊNERO	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS				0									0	-
DE 21 ATÉ 65 ANOS				88									88	28,21%
ACIMA DE 65 ANOS				3									3	0,96%
NÃO INFORMADO				221									221	70,83%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	<b>312</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>312</b>	<b>100%</b>

**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.

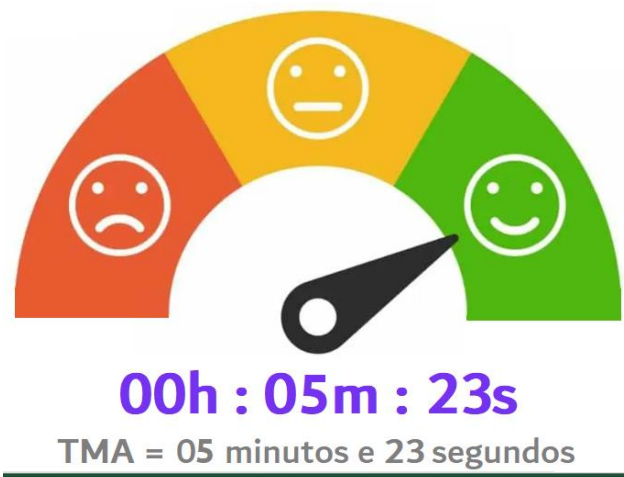
### 3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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 5 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	ABR	TOTAL
<b>TODAS</b>	27:58:00	27:58:00
ATENDIMENTOS	312	312
TEMPO MÉDIO	0:05:23	00:05:23
hora		

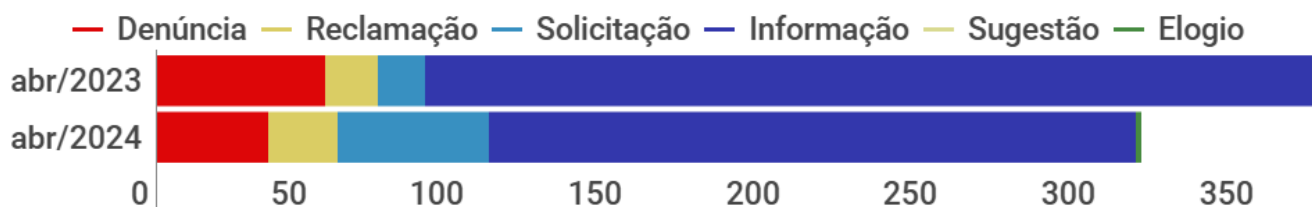
**NOTA:** CONTEMPLA TODOS OS ATENDIMENTOS.

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

### 3.14. Análise Comparativa dos Exercícios

#### OUV\_abr/2023-abr/2024:

A comparação entre abril de 2023 e abril 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 abril de 2023, foram registradas 369 manifestações, enquanto em abril de 2024 foram registradas 312 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 15,45%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	abr/23	abr/24	
DENÚNCIA	53	35	-33,96%
RECLAMAÇÃO	17	22	29,41%
SOLICITAÇÃO	15	48	220%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	281	205	-27,05%
SUGESTÃO	0	0	nulo
ELOGIO	3	2	-33,33%
<b>TOTAIS =</b>	<b>369</b>	<b>312</b>	<b>-15,45%</b>

#### 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:**

#### Denúncias

De 53 em abr/2023 para 35 em abr/2024 (**queda de 33,96%**).

#### Informações e Orientação (e-SIC)

De 281 em abr/2023 para 205 em abr/2024 (**queda de 27,05%**).

#### Elogio

De 03 em abr/2023 para 02 em abr/2024 (**queda de 33,33%**).

**Por outro lado, constatamos um aumento no número de:**

#### Reclamação

De 17 em abr/2023 para 22 em abr/2024 (**aumento de 29,41%**);

#### Solicitação

De 15 em abr/2023 para 48 em abr/2024 (**aumento de 220%**);

**Sem registro de:**

#### Sugestão

Não houve registro de manifestação em abr/2023 e em abr/2024 (**nulo**).

## 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

### Desempenho e Eficácia

O relatório mensal de abril de 2024 da OGMDC revela um desempenho robusto com um total de 312 atendimentos realizados. A Ouvidoria se destaca pela capacidade de resolver uma parte significativa das demandas diretamente, sem a necessidade de oficialização, evidenciando uma abordagem proativa e eficiente na gestão de manifestações.

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

### Tipos de Manifestações

A categoria predominante entre as manifestações foi a de Informação e Orientação (e-SIC), que representou 65,71% dos atendimentos. Este dado sugere que a população caxiense busca amplamente informações e orientações através da OGM, indicando confiança na instituição para esclarecer dúvidas e orientar sobre diversos temas. Outras manifestações incluíram solicitação (15,38%), Denúncias (11,22%), Reclamações (7,05%), Elogios (0,64%) e nenhuma Sugestão foi registrada.

A ausência de Sugestões pode indicar uma área de potencial melhoria, onde os cidadãos poderiam ser incentivados a contribuir com ideias e propostas para a melhoria dos serviços municipais.

### Assuntos Abordados:

A análise por assunto revela que a grande maioria das manifestações (205 casos) está relacionada à Informação e Orientação. Direitos Sociais (15 casos) e Limpeza Urbana (11 casos) foram outros tópicos de destaque, seguidos por Atendimento Ruim (5 casos) e questões de infraestrutura como Quebra Molas (5 casos) e Obstrução de Calçada (4 casos), entre outros.

### Atendimentos por Secretaria:

As secretarias mais demandadas foram:

**Saúde (19,87%):** Reflete a importância dos serviços de saúde pública para a população.



**Segurança Pública (16,03%):** Sinaliza preocupações com a segurança e a ordem pública.

**Assistência Social (12,18%):** Indica a busca por apoio e serviços sociais.

A eficácia na resposta das secretarias variou, com a Secretaria de Educação (SME) alcançando 100% de resolutividade, enquanto outras como Fazenda (SMF) e Governo (SMG) apresentaram empenhos mais baixos.

### **Modalidades de Atendimento:**

O e-mail foi a modalidade mais utilizada pelos munícipes (41,03%), seguido pela plataforma Fala.BR (32,37%). A preferência pelo e-mail pode estar relacionada à conveniência e à facilidade de registrar manifestações de forma escrita e detalhada. O atendimento presencial (9,29%) e por telefone (17,31%) foram menos frequentes, sugerindo uma possível tendência crescente de digitalização e utilização de plataformas online.

### **Resposta e Tramitação:**

Do total de manifestações registradas, 50% receberam respostas antecipadas das secretarias, enquanto os demais 50% permanecem em tramitação. Este dado aponta para uma divisão equilibrada entre as demandas atendidas prontamente e aquelas ainda em processo, destacando a necessidade de aprimorar a velocidade de resposta para todas as demandas, antes do esgotamento do prazo legal.

### **Indicadores de Desempenho:**

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 5 minutos e 23 segundos está bem abaixo do limite de 15 minutos praticados por serviços de atendimento em geral, indicando uma alta eficiência no atendimento inicial. No entanto, a taxa de resolutividade de 50% antes do prazo legal, sugere que há espaço para melhorar a eficiência na resolução das demandas pendentes.

## Comparação Anual:

Comparando abril de 2023 com abril de 2024, observou-se uma redução significativa nas Denúncias (queda de 33,96%) e nas Informações e Orientações (queda de 27,05%). Em contraste, houve um aumento expressivo nas Solicitações (+220%) e nas Reclamações (+29,41%). Esse aumento nas Solicitações pode refletir uma maior confiança da população na Ouvidoria Geral do Município para mediar a solução de problemas específicos.

## Demografia dos Atendimentos:

Os dados demográficos revelam uma maioria de manifestações feitas por mulheres (45,83%), enquanto 30,13% dos munícipes optaram por não informar o gênero. A ausência de informações sobre faixa etária em 70,83% dos casos, destaca a necessidade de incentivar os cidadãos a fornecer esses dados para melhorar o atendimento das necessidades específicas de diferentes grupos.

## 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. Aprimoramento da Resposta das Secretarias:

- a) **Capacitação e Incentivo:** As secretarias podem implementar treinamentos contínuos para melhorar a eficiência das respostas às demandas dos munícipes;
- b) **Monitoramento de Performance:** Introduzir KPIs específicos para cada secretaria, incentivando uma competitividade saudável para melhorar a taxa de respostas.

### 2. Aprimorar o Atendimento Não Registrado:

**Sistema para manifestações do tipo e-SIC:** Desenvolver um processo sistêmico de acompanhamento para assegurar que as manifestações recebam o devido atendimento e resolução. Além de possibilitar a apuração de um maior volume de informações de qualidade para a implementação de estratégias de mitigação.

### 3. Fortalecer a Utilização da Plataforma Fala.BR:

- a) **Campanhas de divulgação:** Realizar campanhas de comunicação para aumentar o uso da plataforma da CGU, promovendo seus benefícios de transparência e rastreabilidade.
- b) **Integração:** Sugerir a CGU integração da Plataforma com sistemas internos das secretarias municipais para agilizar a tramitação e a resposta das manifestações.

### 4. Aumentar a Coleta de Dados Demográficos:

Encorajar os munícipes a fornecerem informações como gênero e faixa etária, o que ajudará a personalizar e melhorar o atendimento.

### 5. Melhorar a Comunicação Interna (feedback regular):

Estabelecer encontros regulares entre a Ouvidoria Geral do Município e as Secretarias para discutir os gargalos e buscar soluções colaborativas.

## 7. Considerações Finais

O relatório de abril de 2024 da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias destaca um desempenho sólido, com uma alta eficiência no tempo de atendimento e uma resolutividade significativa. No entanto, a análise também identifica áreas de melhoria, como a necessidade de maior incentivo para o registro de sugestões, a coleta de dados demográficos mais completos, e a melhoria na eficiência de resposta das secretarias menos performáticas.

Implementar as sugestões de melhorias pode fortalecer ainda mais a capacidade da OGMDC de atender de forma eficaz e transparente às demandas dos cidadãos, promovendo um serviço público mais responsivo e alinhado com as necessidades da comunidade.

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