



# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – MAIO

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:  
MAIO/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*

*Thaiz Luiza Loyola Sant'anna*

# SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Encaminhamentos</b>	<b>4, 5</b>
<b>3.</b>	<b>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 mai/2023-mai/2024	20
<b>4.</b>	<b>Fala.BR</b>	<b>21</b>
<b>5.</b>	<b>Análise</b>	<b>22_24</b>
<b>6.</b>	<b>Melhorias</b>	<b>25, 26</b>
<b>7.</b>	<b>Considerações Finais</b>	<b>26</b>

# 1. Apresentação

Temos o prazer de compartilhar o Relatório Mensal da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, referente a maio de 2024. Este documento detalha as atividades e indicadores que refletem a atuação da Ouvidoria Geral durante o período, oferecendo uma visão abrangente das demandas recebidas e das respostas fornecidas.

Além de apresentar estatísticas e números, este relatório reafirma nosso compromisso 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 seu interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que seja acessível e informativo para todos os munícipes.

Estamos à disposição para quaisquer perguntas, comentários ou sugestões que você possa ter em relação a este 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.

The screenshot shows the 'OUVIDORIA-GERAL' application interface. At the top, there are logos for 'OUVIDORIA-GERAL' and 'SIC Serviço de Informações ao Cidadão'. Below the logos, there are four tabs: 'RECEÇÃO / REQUERENTE', 'REGISTRO / PROTOCOLO', 'ATENDIMENTO', and 'FECHAMENTO'. The 'RECEÇÃO / REQUERENTE' tab is active, showing a form for 'Manifestação' with fields for 'Servidor', 'Canal', 'Cidade', 'Gênero', 'Faixa Etária', and 'Fase'. To the right of the form, there are fields for 'Registro', 'Matrícula', 'Data Inicial', 'Tipo', 'Assunto', and 'Data'. Below the form, there is a 'PAINEL DE CONTROLE' with various icons. At the bottom, there is a table with 8 columns: 'ID', 'ATENDENTE', 'CANAL', 'NOME', 'GÊNERO', 'FAIXA ETÁRIA', 'FASE', 'DATA INICIAL', 'ASSUNTO', 'TIPO', and 'DETALHES'. The table contains 8 rows of data, with the last row highlighted in yellow and labeled '(dados fictícios)'. The table data is as follows:

ID	ATENDENTE	CANAL	NOME	GÊNERO	FAIXA ETÁRIA	FASE	DATA INICIAL	ASSUNTO	TIPO	DETALHES
1	MARSA CRISTINA	TELEFONE	PELHO SILVA	MASCULINO	DE 16 A 20 ANOS	ADOLESCENTE	09/12/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	TELEFONE DA ADEMISSÃO
2	DAVID FREITAS	PRESENCIAL	MARCOS SILVA	MASCULINO	DE 21 A 40 ANOS	ADULTO	13/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	REGISTRO DO IMR - OUBIDAS
3	DAVID FREITAS	TELEFONE	MARCOS SILVA	MASCULINO	DE 21 A 40 ANOS	ADULTO	13/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	REGISTRO DO IMR - OUBIDAS
4	THAY LOYOLA	E-MAIL	JOÃO SILVA	NÃO BINÁRIO	ACIMA DE 60 ANOS	TERCEIRA IDADE	22/03/2024	ORIENTAÇÃO	e-SIC	CONSELHO TUL TELAR - OUBIDAS
5	JOSÉ RIBAMAR	FALA A.B.	MARIA FERREIRA	FEMININO	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	22/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	TELEFONE OUBIDAS (SAC)
6	MARSA CRISTINA	TELEFONE	JOSÉ CARLOS	MASCULINO	DE 21 A 40 ANOS	ADULTO	23/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	CONSELHO TUL TELAR - OUBIDAS
7	THAY LOYOLA	E-MAIL	CARLA PEREIRO	NÃO BINÁRIO	DE 16 A 20 ANOS	ADOLESCENTE	24/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	MULTA DE TRÁFICO - OUBIDAS
8	MARVANA FREITAS	E-MAIL	JUANITA SILVA	NÃO BINÁRIO	DE 21 A 40 ANOS	ADULTO	26/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	OUBIDAS SOBRE IPTU

Interface da aplicação

**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 313 atendimentos realizados.



**313**

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



**175**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**138**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**98**

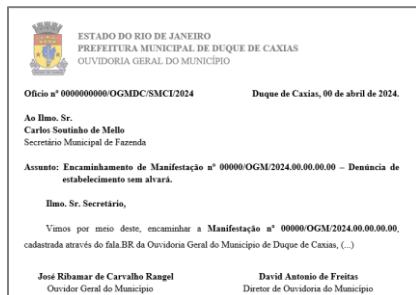
Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 175 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 138 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas via plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União, o que proporciona transparência e rastreabilidade aos processos.

<b>PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO</b>	
PROTOCOLO Nº	1/OGM/2024.01.11.11.21
DATA DE CADASTRAMENTO	11/01/2024 11:14:34
REQUERENTE	████████████████████
TELEFONE	██████████
E-MAIL	████████████████████
RESPONSÁVEL	████████████████████
ASSUNTO	ELOGIO EM FACE DO SETOR CIS
<b>RELATO DO MUNICÍPIO</b>	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, 98 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.

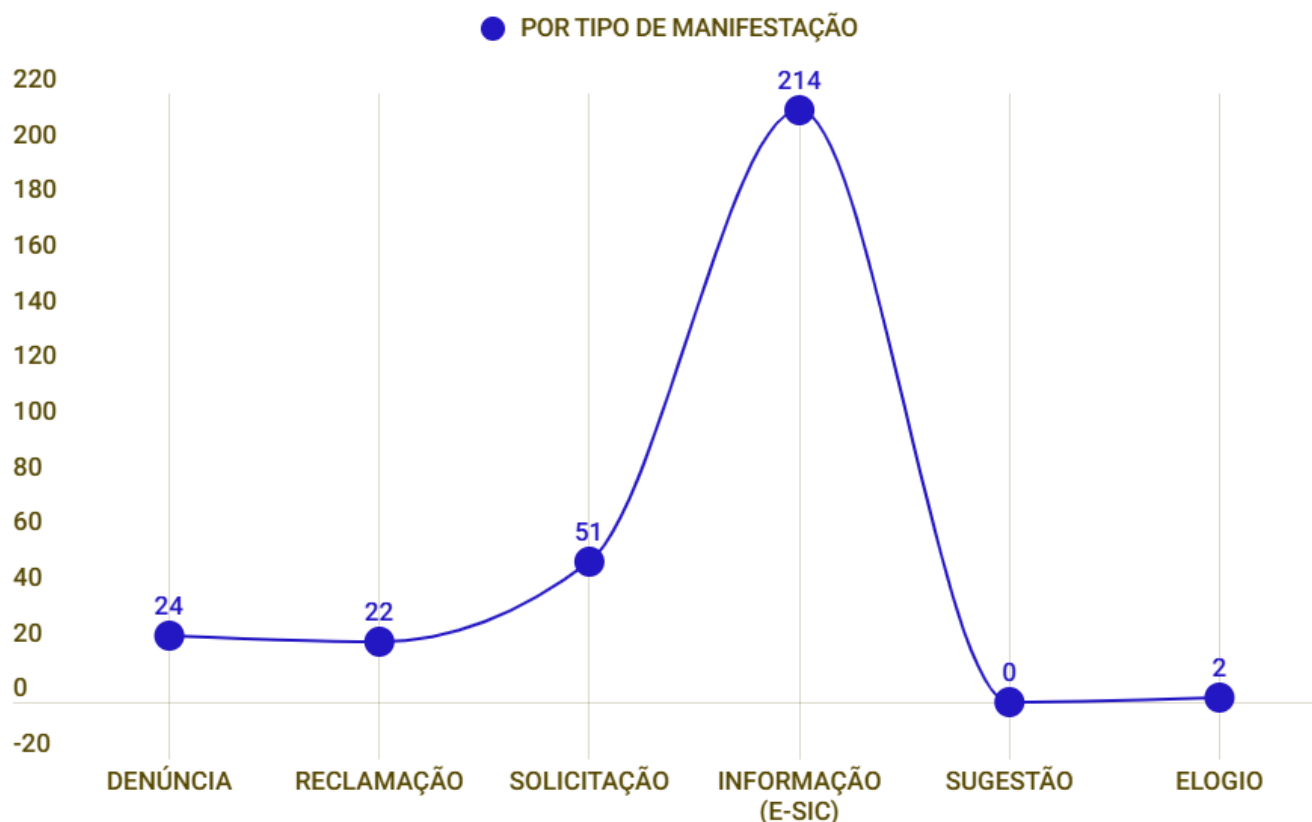
- ✚ Atendimentos por Tipo de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Assunto de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Secretaria Responsável;
- ✚ Atendimentos por Modalidade;
- ✚ Atendimentos Registrados e Não Registrados;
- ✚ Atendimentos com retorno das Secretarias responsáveis;
- ✚ Demandas Respondidas e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

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA					24								24	7,67%
RECLAMAÇÃO					22								22	7,03%
SOLICITAÇÃO					51								51	16,29%
INFORMAÇÃO (E-SIC)					214								214	68,37%
SUGESTÃO					0								0	-
ELOGIO					2								2	0,64%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	313	0	0	0	0	0	0	0	313	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 maio de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 68,37% dos registros; em segundo lugar, SOLICITAÇÃO com 16,29%; seguido por DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 7,67%; os demais tipos totalizaram 7,67% 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 maio, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - MAI/2024

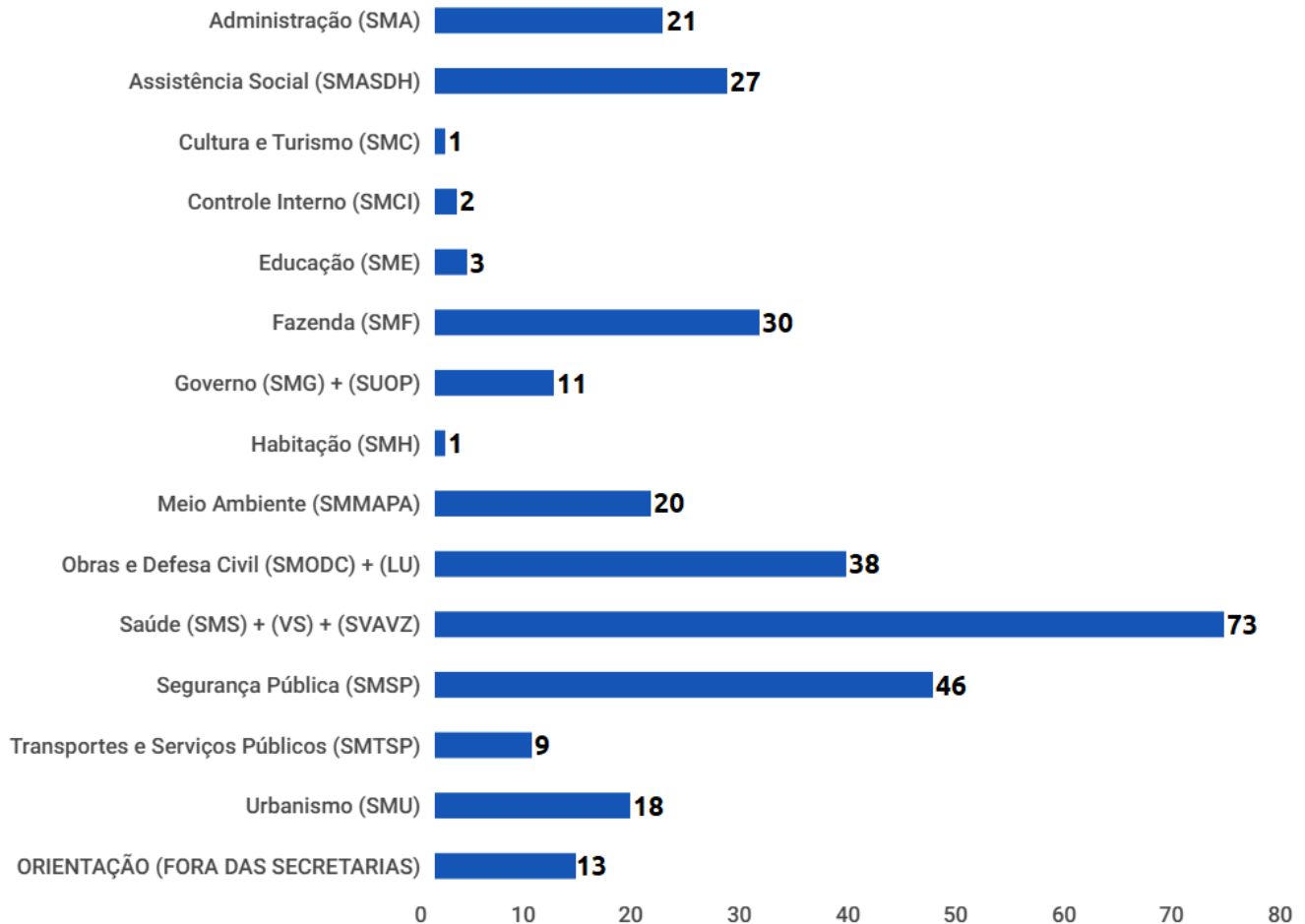
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ					1								1	0,32%
ALVARÁ DE PUBLICIDADE					2								2	0,64%
APARELHO AUDITIVO					1								1	0,32%
ASFALTO					3								3	0,96%
ASSÉDIO MORAL					1								1	0,32%
ATENDIMENTO RUIM					8								8	2,56%
COLETA DE LIXO					1								1	0,32%
CONDIÇÕES INSALUBRES					1								1	0,32%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR					2								2	0,64%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO					1								1	0,32%
DESENTUPIMENTO DE MANILHA					1								1	0,32%
DESMATAMENTO					2								2	0,64%
DIREITOS SOCIAIS					6								6	1,92%
ELOGIO					1								1	0,32%
HOSPITAL VETERINÁRIO					1								1	0,32%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA					3								3	0,96%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO					214								214	68,37%
LENTE DE CONTATO					1								1	0,32%
LIMPEZA URBANA					9								9	2,88%
MÁ ADMINISTRAÇÃO					1								1	0,32%
MANUTENÇÃO DE CALÇADA					1								1	0,32%
MANUTENÇÃO DO SINAL					1								1	0,32%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL					4								4	1,28%
MARCAÇÃO DE CONSULTA					5								5	1,60%
MAUS TRATOS ANIMAIS					1								1	0,32%
MEDICAMENTOS					2								2	0,64%
NOTA FISCAL					1								1	0,32%
OBRA DA PREFEITURA					1								1	0,32%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA					6								6	1,92%
OBSTRUÇÃO DE RUA					2								2	0,64%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA					2								2	0,64%
PAGAMENTO PARA FORNECEDOR					1								1	0,32%
PEDIDO DE CELERIDADE					3								3	0,96%
PODA DE ÁRVORE					3								3	0,96%
POLUIÇÃO DO AR					1								1	0,32%
POLUIÇÃO SONORA					2								2	0,64%
PROGRAMAS SOCIAIS					3								3	0,96%
QUEBRA MOLAS					1								1	0,32%
REDE DE ESGOTO					1								1	0,32%
REMOÇÃO DE ATERRO EM APA					1								1	0,32%
REPARO DE BUEIRO					1								1	0,32%
RISCO DE DESABAMENTO					1								1	0,32%
SINALIZAÇÃO					1								1	0,32%
SOLICITAÇÃO					1								1	0,32%
TAMPA DE BUEIRO					1								1	0,32%
TAPA BURACO					4								4	1,28%
TRANSPORTE ESCOLAR					1								1	0,32%
VEÍCULO ABANDONADO					1								1	0,32%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	<b>313</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>313</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 maio de 2024, destacando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados.



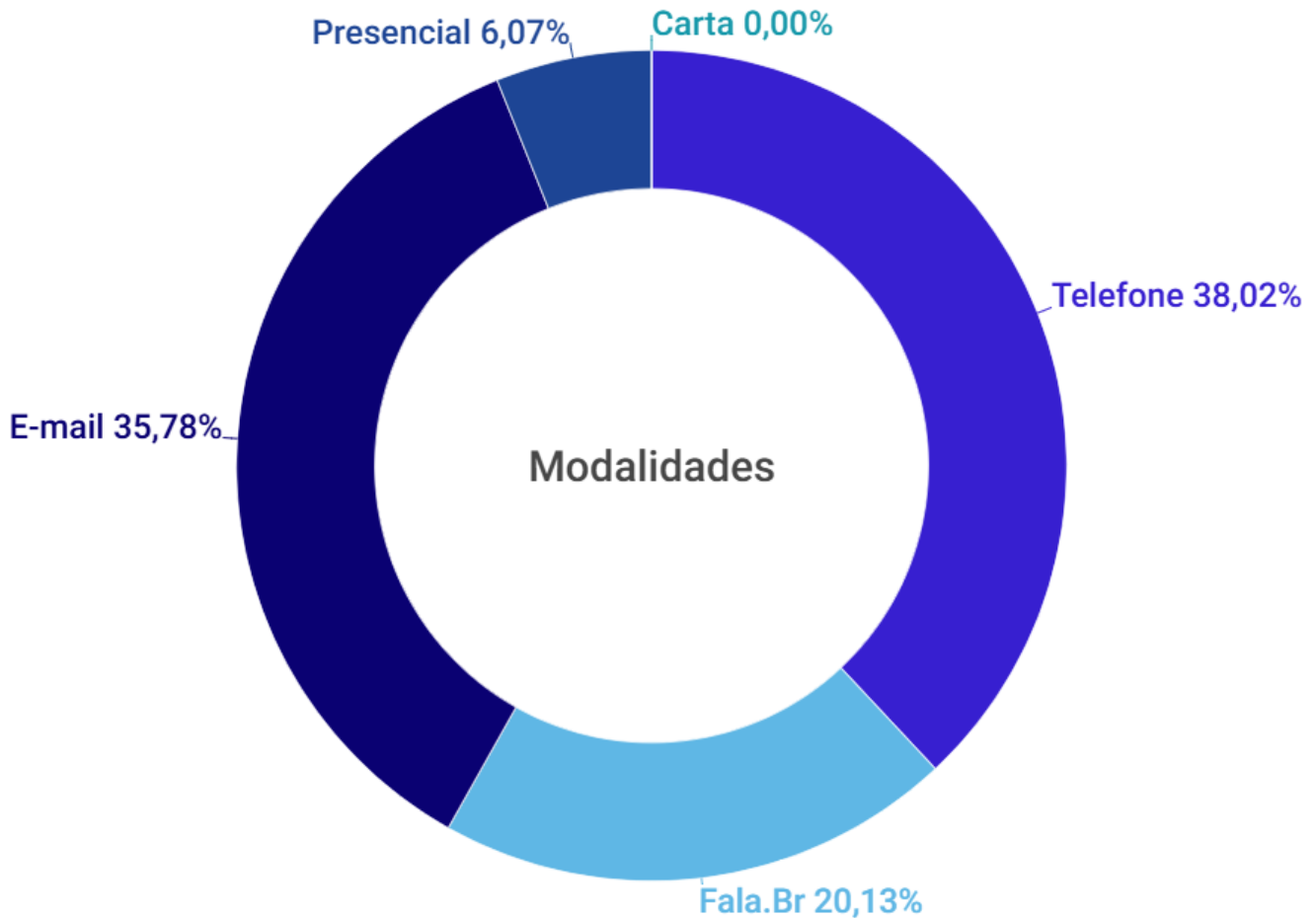
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)					21								21	6,71%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)					27								27	8,63%
CULTURA E TURISMO (SMC)					1								1	0,32%
CONTROLE INTERNO (SMCI)					2								2	0,64%
EDUCAÇÃO (SME)					3								3	0,96%
FAZENDA (SMF)					30								30	9,58%
GOVERNO (SMG) + SUOP					11								11	3,51%
HABITAÇÃO (SMH)					1								1	0,32%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)					20								20	6,39%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU					38								38	12,14%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ					73								73	23,32%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)					46								46	14,70%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)					9								9	2,88%
URBANISMO (SMU)					18								18	5,75%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)					13								13	4,15%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>313</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

### 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 - MAI/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL					19								19	6,07%
TELEFONE					119								119	38,02%
E-MAIL					112								112	35,78%
FALA.BR					63								63	20,13%
CARTA					0								0	-
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	313	0	0	0	0	0	0	0	313	100%

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

#### CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:

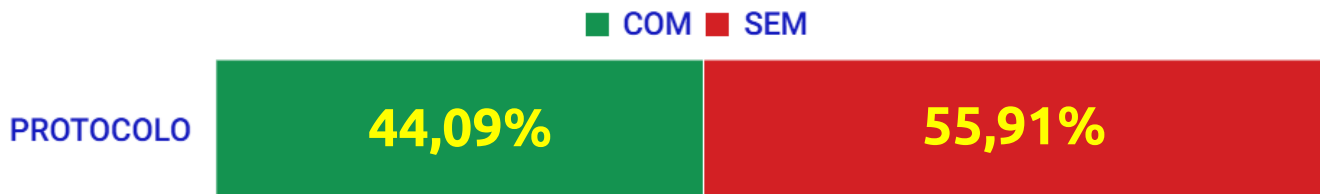


Telefone da Ouvidoria Geral do Município  
(21)2773-6213



### 3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo oferece uma visão clara da distribuição dos atendimentos em maio 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 - MAI/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS					138								138	44,09%
NÃO REGISTRADOS					175								175	55,91%
TOTAIS =	0	0	0	0	313	0	0	0	0	0	0	0	313	100,00%

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

**NOTA TÉCNICA:** Ao analisar os números, observamos que menos da metade das manifestações foram oficialmente registradas por protocolo (44,09%), enquanto a maioria (55,91%) foi recebida sem registro formal. Esses dados indicam áreas onde podemos melhorar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, ressaltando a importância de conscientizar os cidadãos sobre como se comunicar efetivamente com o poder público. Além disso, o fato de muitos cidadãos optarem por se comunicar informalmente demonstra uma relação de confiança com a Ouvidoria Geral. Isso reflete nossos esforços contínuos em construir uma parceria sólida e colaborativa com os residentes de Duque de Caxias, visando resolver questões locais e promover melhorias na cidade.

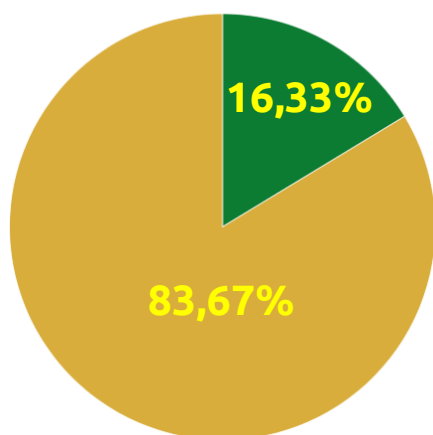
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos 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 16,33%

Este indicador destaca uma parcela significativa de manifestações que receberam resposta das secretarias responsáveis, antes do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460. Essas respostas não apenas demonstram o compromisso com a prestação de contas, mas também evidenciam a diligência em lidar com as preocupações e necessidades dos cidadãos. Esse índice, embora ainda pequeno, reflete o comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficaz junto à Ouvidoria Geral e cidadãos do nosso município.

#### Manifestações tramitando 83,67%

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda não receberam resposta das secretarias. Essa porção expressiva, indica que é fundamental que as secretarias se empenhem sempre em agilizar os atendimentos. Vale ressaltar que, 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 maio de 2024 ainda estão em trâmite, sujeitas a receber resposta dentro do prazo estipulado pela legislação.

ATENDENTE: TODOS

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

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA					16								16	16,33%
TRAMITANDO					82								82	83,67%
TOTAIS =	0	0	0	0	98	0	0	0	0	0	0	0	98	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

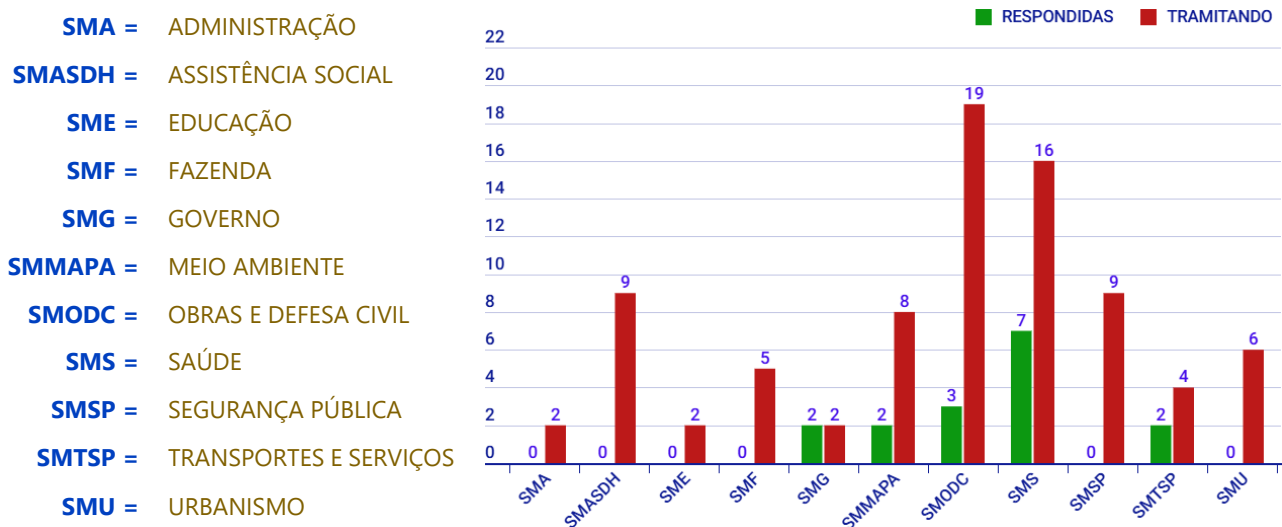
NOTA: 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;  
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

**ANÁLISE:** Esse cenário evidencia a necessidade de maior agilidade no atendimento às demandas dos cidadãos, conforme estipulado pela Lei Federal nº 13.460. Embora uma parte significativa das manifestações ainda aguarde resposta, o compromisso das secretarias em melhorar a comunicação e eficiência é crucial para atender as expectativas dos moradores de forma mais eficaz e transparente. Para que isso seja possível, contamos com a ajuda dos Ilmos. Srs. Secretários.



### 3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, registramos e oficiamos 98 manifestações, com 16 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 82 permanecem sem resposta. A análise detalhada desses indicadores, representada no gráfico abaixo, não apenas demonstrará a eficácia operacional da OGM e das secretarias envolvidas, mas também fornecerá insights valiosos para fortalecer nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.



ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	MÊS												TOTAIS			% EFICIÊNCIA				
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO			
	RES	RES	RES	RES	RESP...?	RES	RES	RES	RES	RES	RES									
ADMINISTRAÇÃO (SMA)					0	2										0	2	2	-	100%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)					0	9										0	9	9	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)					0	2										0	2	2	-	100%
FAZENDA (SMF)					0	5										0	5	5	-	100%
GOVERNO (SMG) + SUOP					2	2										2	2	4	50%	50%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)					2	8										2	8	10	20%	80%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU					3	19										3	19	22	13,64%	86,36%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ					7	16										7	16	23	30,43%	69,57%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)					0	9										0	9	9	-	100%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)					2	4										2	4	6	33,33%	66,67%
URBANISMO (SMU)					0	6										0	6	6	-	100%
<b>TOTAIS =</b>					<b>16</b>	<b>82</b>										<b>16</b>	<b>82</b>	<b>98</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.

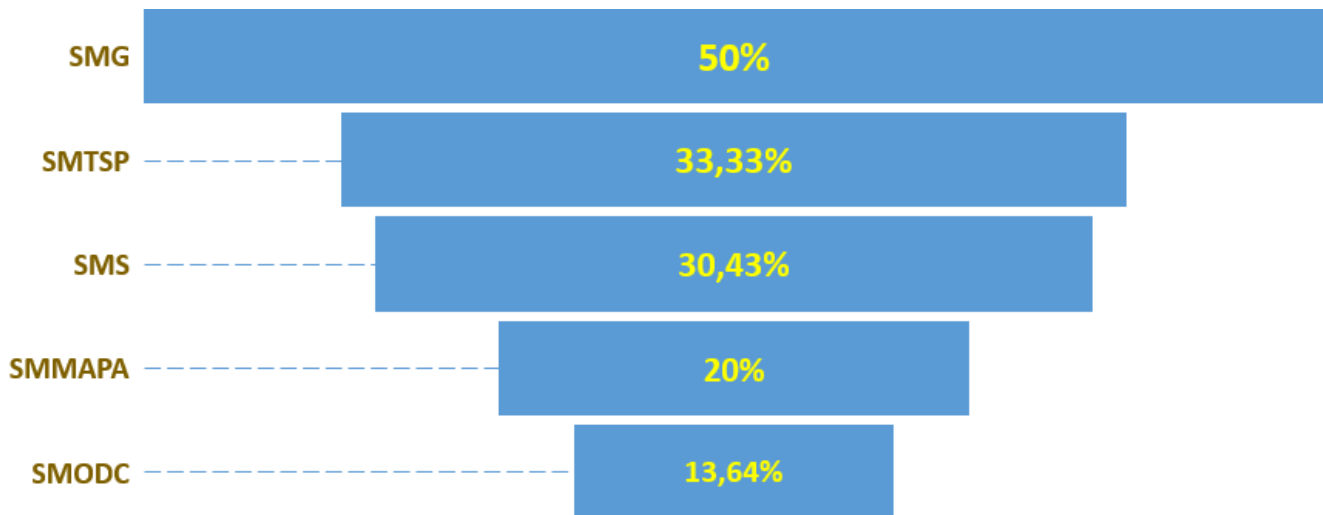
**ANÁLISE:** Com um total de 98 manifestações oficiadas em maio de 2024, o registro de 16 demandas respondidas antes do prazo destaca a eficácia e agilidade de algumas secretarias. Os 82 casos não respondidos permanecem em tramitação, com prazo garantido de até 60 dias para resposta. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem orientar estratégias futuras, focadas na melhoria contínua dos processos.



### 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 maio/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

#### GRÁFICO FUNIL



#### RANKING

POSICÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMG	GOVERNO	50%
2ª	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	33,33%
3ª	SMS	SAÚDE	30,43%
4ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	20%
5ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	13,64%

Salientamos a excelência da **Secretaria Municipal de Governo**, alcançando uma eficiência de 50% na resposta às manifestações recebidas, antecipando-se ao prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16.

**SMG, receba o reconhecimento da OGM, muito obrigado!**

Também é importante mencionar que, durante o período analisado, SMODC, SMMAPA, SMS e SMTSP alcançaram resultados que variam de 13,64% a 33,33% das manifestações respondidas antes do prazo estabelecido por Lei. **PARABÉNS!**

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.

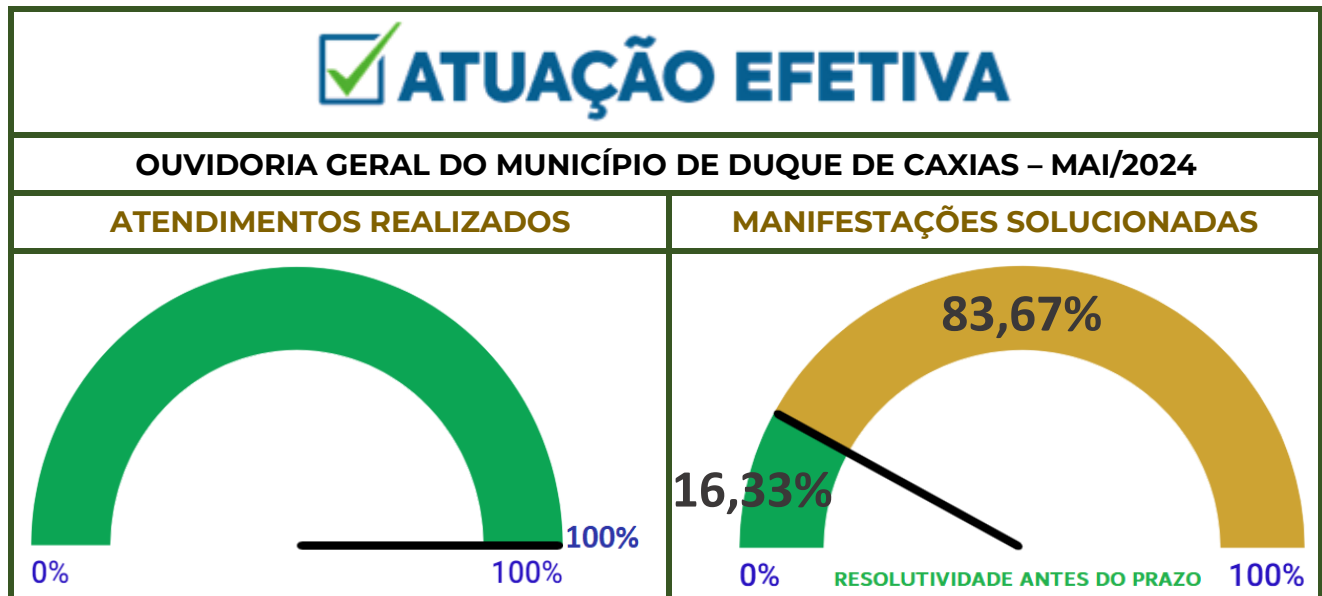


Expressamos nossa confiança na capacidade de todas as Secretarias de superar desafios e alcançar a excelência em seu trabalho. Reconhecemos que, até a data deste relatório, algumas manifestações ainda não receberam resposta. Sabemos que todas as Secretarias têm o compromisso de atender às necessidades dos cidadãos de forma eficiente e responsável. Embora possa haver obstáculos ao longo do caminho, temos certeza de que estão empenhados em melhorar continuamente. Nós da OGMDC oferecemos todo o apoio necessário para ajudá-los a implementar medidas que garantam que as manifestações sejam tratadas com a devida atenção e dentro do prazo estabelecido pela legislação.

**Juntos, podemos transformar desafios em oportunidades e fortalecer a confiança da comunidade em nossos serviços.**

### 3.9. Resolutividade

Durante o mês de maio, 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 16,33% 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, 83,67% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até julho para a conclusão das respostas. Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

#### Análise dos Resultados:

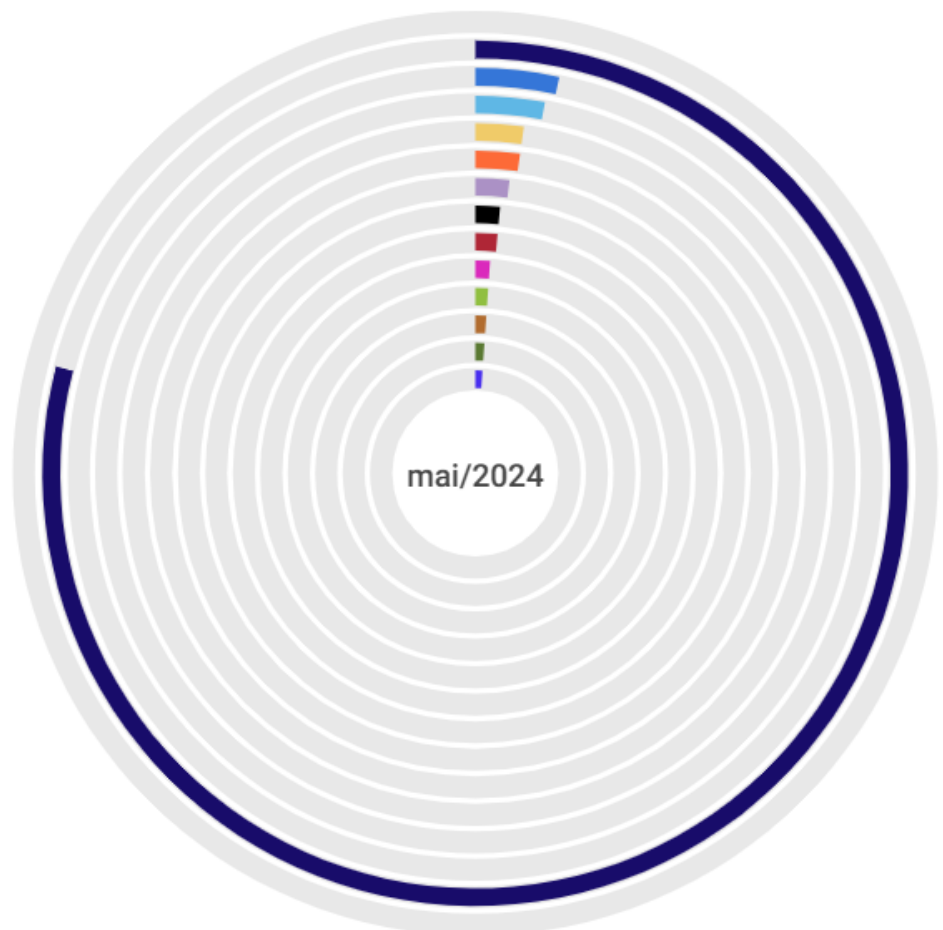
Os resultados positivos incluem a totalidade das demandas registradas e o esforço para antecipar respostas antes do prazo. Os desafios ressaltam a necessidade de responder às demandas restantes e otimizar a capacidade de resposta das equipes.

**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
- LIMPEZA URBANA
- ATENDIMENTO RUIM
- DIREITOS SOCIAIS
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- MARCAÇÃO DE CONSULTA
- MANUTENÇÃO PATRIMONIAL
- TAPA BURACO
- ASFALTO
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- PEDIDO DE CELERIDADE
- PODA DE ARVORE
- PROGRAMAS SOCIAIS



#### TOP 7

#### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - MAI/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO					214								214	68,37%
2º	LIMPEZA URBANA					9								9	2,88%
3º	ATENDIMENTO RUIM					8								8	2,56%
4º	DIREITOS SOCIAIS					6								6	1,92%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA					6								6	1,92%
5º	MARCAÇÃO DE CONSULTA					5								5	1,60%
6º	MANUTENÇÃO PATRIMONIAL					4								4	1,28%
	TAPA BURACO					4								4	1,28%
7º	ASFALTO					3								3	0,96%
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA					3								3	0,96%
	PEDIDO DE CELERIDADE					3								3	0,96%
	PODA DE ÁRVORE					3								3	0,96%
	PROGRAMAS SOCIAIS					3								3	0,96%
TOTAIS =		0	0	0	0	271	0	0	0	0	0	0	0	271	86,58%
		TODOS =												313	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 46,96% 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 29,71%, 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	29,71%
Feminino	46,96%
Não Info.	23,32%

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 - MAI/2024

GÊNERO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL	%
MASCULINO					93								93	29,71%
FEMININO					147								147	46,96%
NÃO-BINÁRIO					0								0	-
NÃO INFORMADO					73								73	23,32%
TOTAIS =	0	0	0	0	313	0	0	0	0	0	0	0	313	100%

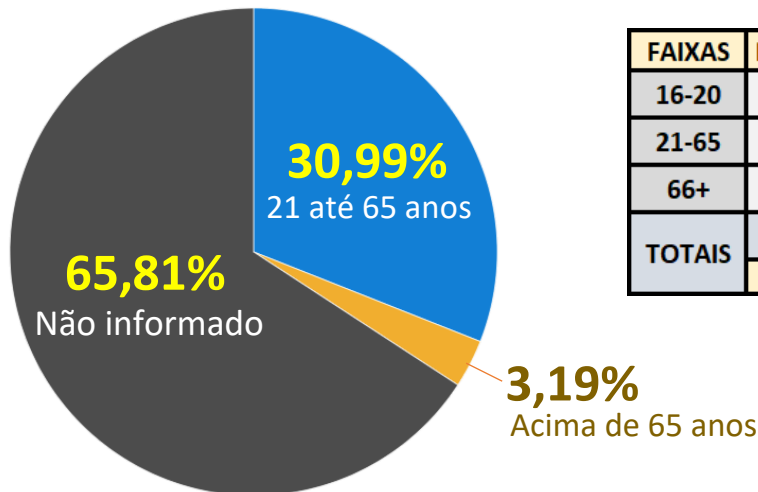
**Esta análise pode servir como fundamento para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas.**



### 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	206
21-65	65	32	
66+	7	3	
<b>TOTAIS</b>	<b>72</b>	<b>35</b>	<b>206</b>
<b>313</b>			

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - MAI/2024

GÊNERO	GEN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS					0								0	-
DE 21 ATÉ 65 ANOS					97								97	30,99%
ACIMA DE 65 ANOS					10								10	3,19%
NÃO INFORMADO					206								206	65,81%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	<b>313</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>313</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.

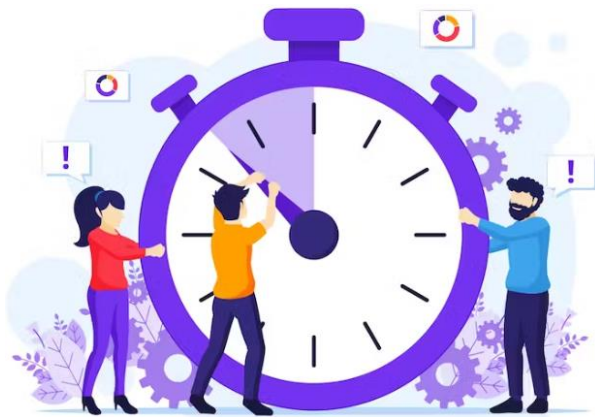
**De 21 até 65 anos:** Esta é a faixa etária mais ampla, abrangendo a maioria dos adultos em nossa cidade. É essencial compreender suas necessidades variadas e desafios enfrentados.

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

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.

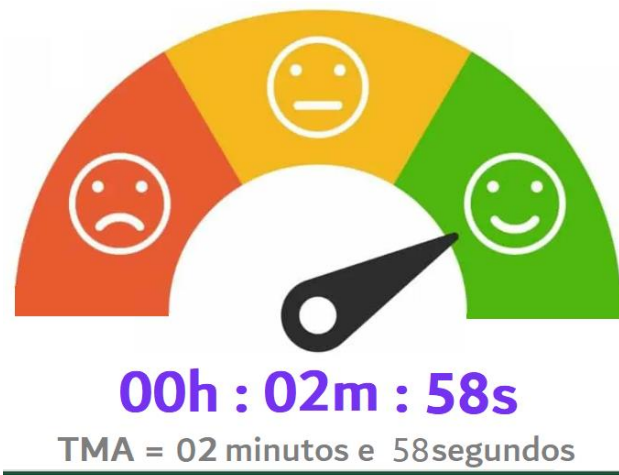
### 3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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 2 minutos e 58 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	MAI	TOTAL
<b>TODAS</b>	15:29:00	15:29:00
ATENDIMENTOS	313	313
TEMPO MÉDIO	0:02:58	00:02:58
hora		

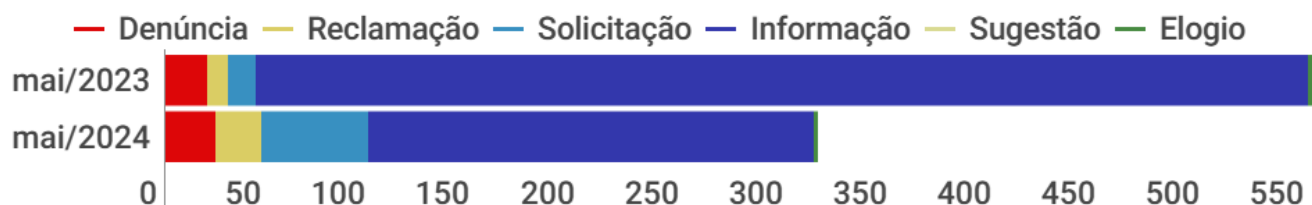
**NOTA:** CONTEMPLA TODOS OS ATENDIMENTOS.

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

## 3.14. Análise Comparativa dos Exercícios

### OUV\_mai/2023-mai/2024:

A comparação entre maio de 2023 e maio 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 maio de 2023, foram registradas 555 manifestações, enquanto em maio de 2024 foram registradas 313 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 43,60%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	mai/23	mai/24	
DENÚNCIA	20	24	20,00%
RECLAMAÇÃO	10	22	120,00%
SOLICITAÇÃO	13	51	292,31%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	505	214	-57,62%
SUGESTÃO	0	0	nulo
ELOGIO	7	2	-71,43%
<b>TOTAIS =</b>	<b>555</b>	<b>313</b>	<b>-43,60%</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:**

#### Informações e Orientação (e-SIC)

De 505 em mai/2023 para 214 em mai/2024 (**queda de 57,62%**).

#### Elogio

De 07 em mai/2023 para 02 em mai/2024 (**queda de 71,43%**).

#### Sugestão

Não houve registro em mai/2023, igualmente em maio/2024 (**nulo**).

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

#### Denúncia

De 20 em mai/2023 para 24 em mai/2024 (**aumento de 20%**);

#### Reclamação

De 10 em mai/2023 para 22 em mai/2024 (**aumento de 120%**);

#### Solicitação

De 13 em mai/2023 para 51 em mai/2024 (**aumento de 292,31%**).

## 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.

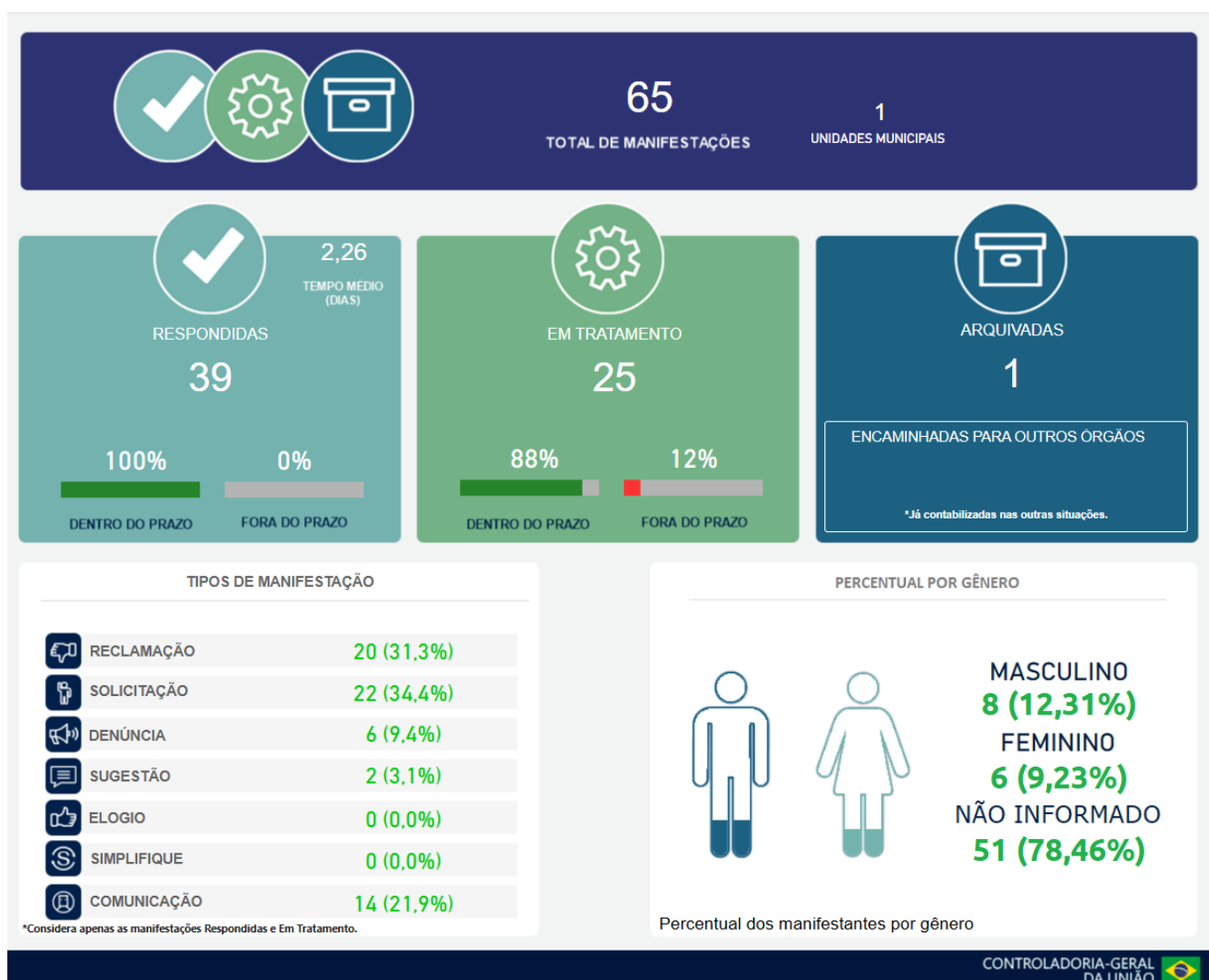


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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 maio de 2024 da OGMDC revela um desempenho robusto com um total de 313 atendimentos realizados. A Ouvidoria se destaca pela capacidade de resolver uma parte significativa das demandas diretamente, sem a necessidade de oficiação, 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 e-SIC, que representou 68,37% 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 (16,29%), Denúncias (7,67%), Reclamações (7,03%), 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 (214 casos) está relacionada à Informação e Orientação. Limpeza Urbana (9 casos) e Atendimento Ruim (8 casos) foram outros tópicos de destaque, seguidos por Direitos Sociais (6 casos), Obstrução de Calçada (6 casos) e Marcação de Consulta (5 casos), entre outros.

### Atendimentos por Secretaria:

As secretarias mais demandadas foram:



**Saúde (23,32%):** Reflete a importância dos serviços de saúde pública para a população.

**Segurança Pública (14,70%):** Sinaliza preocupações com a segurança e a ordem pública.

**Obras e Defesa Civil (12,14%):** Indica a busca por serviços relacionados a infraestrutura do município.

A eficácia na resposta das secretarias variou, com a Secretaria de Governo (SMG) alcançando 50% de resolutividade, a Secretaria de Transportes e Serviços Públicos (SMTSP) alcançando 33,33%, e a Secretaria de Saúde (SMS) obtendo 30,43%. Outras secretarias, como a de Meio Ambiente (SMMAPA) e a de Obras (SMODC), tiveram desempenhos mais baixos, com 20% e 13,64%, respectivamente. Contudo, esses resultados são igualmente significativos, considerando que são respostas antecipadas ao prazo estipulado pela legislação vigente. As secretarias não mencionadas apresentaram resultados nulos, sem qualquer resposta até o momento.

### **Modalidades de Atendimento:**

O telefone foi a modalidade mais utilizada pelos munícipes (38,02%), seguido por e-mail (35,78%) e pela plataforma Fala.BR (20,13%). A preferência pelo telefone pode estar relacionada à conveniência e à possibilidade de obter respostas imediatas. O atendimento presencial (6,07%) foi menos frequente, indicando uma tendência crescente de digitalização e de utilização de meios eletrônicos e plataformas online.

### **Resposta e Tramitação:**

Do total de manifestações registradas, 16,33% receberam respostas antecipadas das secretarias, enquanto 83,67% permanecem em tramitação. Este dado aponta para uma significativa diferença entre as demandas atendidas prontamente e aquelas ainda em processo, destacando a necessidade de aprimorar a velocidade de resposta para todas as demandas apresentadas pela Ouvidoria Geral do Município.

### **Indicadores de Desempenho:**

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 2 minutos e 58 segundos está bem abaixo do limite de 15 minutos praticado por serviços de atendimento em geral, indicando uma alta eficiência no atendimento inicial. No entanto, a taxa de resolatividade de 16,33% antes do prazo legal sugere que há espaço para melhorar a eficiência na resolução das demandas pendentes.

### **Comparação Anual:**

Comparando maio de 2023 com maio de 2024, observou-se uma redução significativa nos elogios (queda de 71,43%) e nas manifestações do tipo e-SIC (queda de 57,62%). Em contraste, houve um aumento expressivo nas solicitações (+292,31%), nas reclamações (+120%) e nas denúncias (+20%). Esse aumento nas solicitações pode indicar uma maior percepção da população sobre a eficácia da Ouvidoria Geral do Município em mediar a solução de problemas específicos.

### **Demografia dos Atendimentos:**

Os dados demográficos revelam uma maioria de manifestações feitas por mulheres com 46,96%, enquanto 23,32% dos munícipes optaram por não informar o gênero. A ausência de informações sobre faixa etária em 65,81% dos casos, destaca a necessidade de incentivar os cidadãos a fornecer esses dados para melhorar o atendimento das necessidades específicas de diferentes grupos.

**“A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias está comprometida com a melhoria contínua de seus processos, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos cidadãos caxienses. Juntos, podemos construir uma cidade mais transparente, eficiente e acolhedora para todos!”**

## 6. Melhorias

A Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e a promoção da participação cidadã, está lançando 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, especialmente para aquelas secretarias com 0% de respostas, como SMA, SMASDH, SME, SMF, SMSP e SMU.
- b) **Monitoramento de Performance:** Introduzir KPIs específicos para cada secretaria, incentivando uma competitividade saudável para melhorar a taxa de respostas, com foco particular nas secretarias que atualmente têm baixo desempenho: SMODC (13,64%) e SMMAPA (20%).

### 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. Com uma alta taxa de manifestações do tipo e-SIC (68,37%), é crucial aprimorar este processo para obter informações de qualidade e implementar estratégias eficazes.

### 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, dado que atualmente representa 20,13% das manifestações.
- b) **Integração:** Sugerir à CGU a integração da Plataforma com sistemas internos das secretarias municipais, o que requer a sistematização em Cloud dos processos de manifestações e tramitação da Prefeitura de Duque de Caxias para agilizar a resposta às manifestações.

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

Encorajar os munícipes a fornecerem informações como gênero e faixa etária para personalizar e melhorar o atendimento, especialmente considerando que em 65,81% das manifestações não informaram a idade.

## 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, focando na melhoria das secretarias com desempenho abaixo do esperado.

## 7. Considerações Finais

O relatório de maio de 2024 da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias destaca um desempenho sólido em termos de tempo de atendimento, com uma alta eficiência inicial. No entanto, a análise também identifica áreas críticas de melhoria, como a necessidade de maior incentivo para o registro de sugestões e elogios, a coleta de dados demográficos mais completos, e a melhoria na eficiência de resposta das secretarias menos performáticas. As secretarias SMA, SMASDH, SME, SMF, SMSP e SMU apresentaram 0% de respostas, enquanto outras, como SMMAPA, SMODC e SMS, demonstraram necessidade significativa de aprimoramento.

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