



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**

# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – JUNHO

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

PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**  
UNIDOS PELO TRABALHO

Elaborado em:  
JUNHO/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. 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 jun/2023-jun/2024	20
<b>4. Fala.BR</b>	<b>21</b>
<b>5. Análise</b>	<b>22_24</b>
<b>6. Melhorias</b>	<b>25</b>
<b>7. Considerações Finais</b>	<b>26</b>

# 1. Apresentação

Apresentamos o Relatório Mensal da Ouvidoria-Geral do Município de Duque de Caxias, referente ao mês de junho de 2024. Este documento tem como objetivo compartilhar os dados e análises das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município durante o período, destacando as principais atividades realizadas e as ações corretivas implementadas.

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

Nosso compromisso é assegurar a transparência e a eficiência na comunicação entre os cidadãos e a administração municipal, promovendo melhorias contínuas nos serviços públicos.

Agradecemos seu interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que seja acessível e informativo para todos os munícipes.

## 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.



Interface da aplicação

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

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

## 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 209 atendimentos realizados.



**209**

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



**95**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**114**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**83**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 95 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									
NUMERO	DATA	STATUS	TIPO	ORIGEM	ASSUNTO	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO	NUMERO	DATA	STATUS	TIPO	ORIGEM	ASSUNTO	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO
1	2024-06-01	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO	1	2024-06-01	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO
2	2024-06-02	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO	2	2024-06-02	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	RESPOSTA	RESOLUCAO	RESOLUCAO	RESOLUCAO

Além disso, foram registradas 114 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas via plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União, o que proporciona transparência e rastreabilidade aos processos.

PROTOKOLO DE MANIFESTACAO	
PROTOKOLO Nº	45931/OGM/2024.07.17.13.06
DATA DE CADASTRAMENTO	11/07/2024 16:13:08
REQUERENTE	████████████████████
TELEFONE	(21)0000-0000
E-MAIL	████████████████████
RESPONSÁVEL	████████████████████
ASSUNTO	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS
RELATO DO MUNICIPE	A MUNICIPE ALEGA QUE EM SUA RUA NÃO POSSUI SINALIZACAO. O QUE COLOCA EM RISCO A VIDA DOS TRANSUNTES. SOLICITA A INSTALACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA MOLAS. LOCALIZADA NA RUA: BATISTA LACERDA (ANTIGA SA CARVALHO), CEP: 25.213-300, BAIRRO: SARACURUNA / DUQUE DE CAXIAS.



No período em questão, 83 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

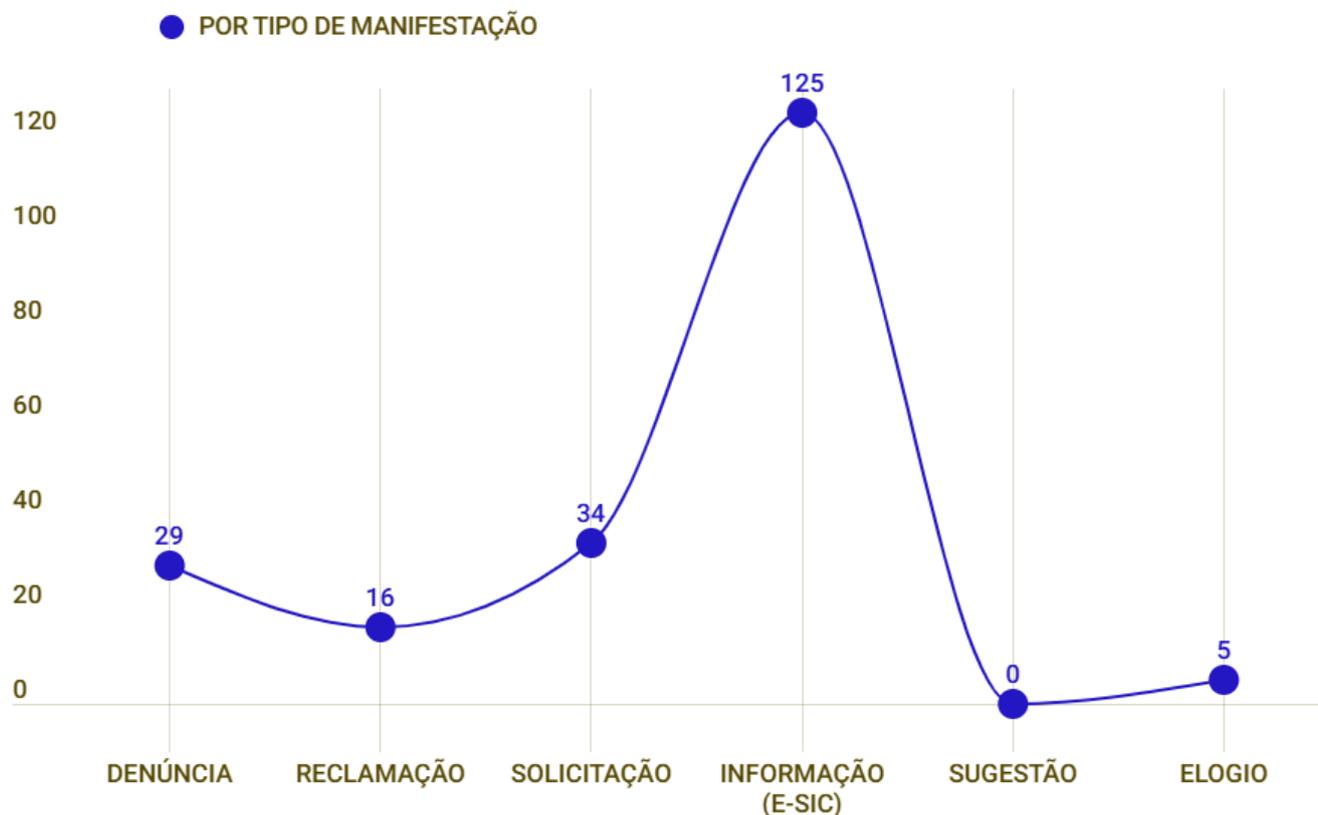
Os indicadores da Ouvidoria Geral do Município são cruciais na avaliação de seu desempenho e eficácia na gestão pública. Apresentados numericamente e graficamente, são fornecidos periodicamente para subsidiar os gestores na condução de avaliações e estratégias relacionadas aos serviços oferecidos à comunidade 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.

- ✚ Atendimento por Tipo de Manifestação;
- ✚ Atendimento por Assunto de Manifestação;
- ✚ Atendimento por Secretaria Responsável;
- ✚ Atendimento por Modalidade;
- ✚ Atendimento Registrados e Não Registrados;
- ✚ Atendimento com retorno das Secretarias responsáveis;
- ✚ Demandas Respondidas e Tramitando;
- ✚ RANKING das Secretarias – Demandas Oficiadas;
- ✚ Resolutividade;
- ✚ Assuntos Mais Demandados;
- ✚ Atendimento por Gênero;
- ✚ Atendimento por Faixa Etária;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- ✚ Análise Comparativa jun/23-jun/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 - JUN/2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA						29							29	13,88%
RECLAMAÇÃO						16							16	7,66%
SOLICITAÇÃO						34							34	16,27%
INFORMAÇÃO (E-SIC)						125							125	59,81%
SUGESTÃO						0							0	-
ELOGIO						5							5	2,39%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	209	0	0	0	0	0	0	209	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 junho de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 59,81% dos registros; em segundo lugar, SOLICITAÇÃO com 16,27%; seguido por DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 13,88%; os demais tipos totalizaram 10,04% dos registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

## 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

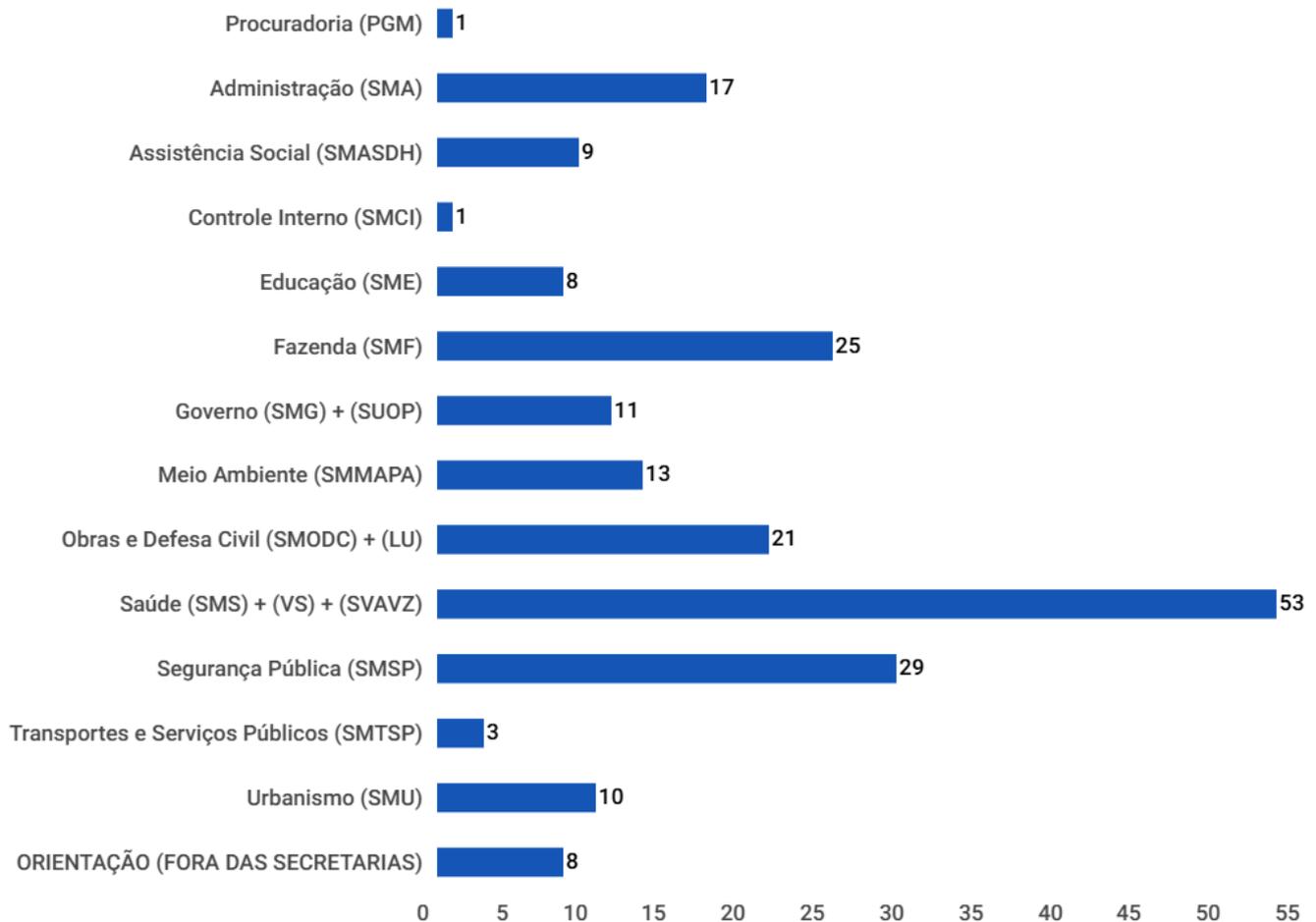
Analisamos os atendimentos por assunto das manifestações em junho, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

ATENDEENTE: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JUN/2024												
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
APOSENTARIA						1							1	0,48%
ASFALTO						3							3	1,44%
ASSÉDIO MORAL						2							2	0,96%
ATENDIMENTO RUIM						10							10	4,78%
COMÉRCIO IRREGULAR						1							1	0,48%
CONDIÇÕES INSALUBRES						4							4	1,91%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR						5							5	2,39%
CONTROLE DE PRAGAS						2							2	0,96%
DESCARTE IRREGULAR						2							2	0,96%
DIREITOS SOCIAIS						1							1	0,48%
EDITAL						1							1	0,48%
ELOGIO						5							5	2,39%
FALTA DE HIGIENE						1							1	0,48%
FALTA DE INSUMOS						1							1	0,48%
FOCO DE DENGUE						1							1	0,48%
FUNCIONAMENTO DE FORMA IRREGULAR						1							1	0,48%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA						1							1	0,48%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO						125							125	59,81%
IPTU						1							1	0,48%
LENTE OCULAR						1							1	0,48%
LIMPEZA URBANA						3							3	1,44%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL						1							1	0,48%
MARCAÇÃO DE CONSULTA						3							3	1,44%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS						1							1	0,48%
MAUS TRATOS AOS IDOSOS						2							2	0,96%
OBRA DA PREFEITURA						1							1	0,48%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA						5							5	2,39%
PAGAMENTO PARA FORNECEDOR						1							1	0,48%
PEDIDO DE CELERIDADE						5							5	2,39%
PODA DE ÁRVORE						4							4	1,91%
PROCESSO						1							1	0,48%
PROGRAMAS SOCIAIS						1							1	0,48%
RECAPEAMENTO						1							1	0,48%
REMOÇÃO DE ÁRVORE						1							1	0,48%
REPARO DE EQUIPAMENTOS						3							3	1,44%
RESCISÃO DE CONTRATO						1							1	0,48%
RETIRADA DE ENTULHO						1							1	0,48%
TAPA BURACO						2							2	0,96%
VEÍCULO ABANDONADO						2							2	0,96%
VENDA DE LIVROS EM ESCOLA MUNICIPAL						1							1	0,48%
<b>TOTAIS =</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>209</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 junho de 2024, destacando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados.



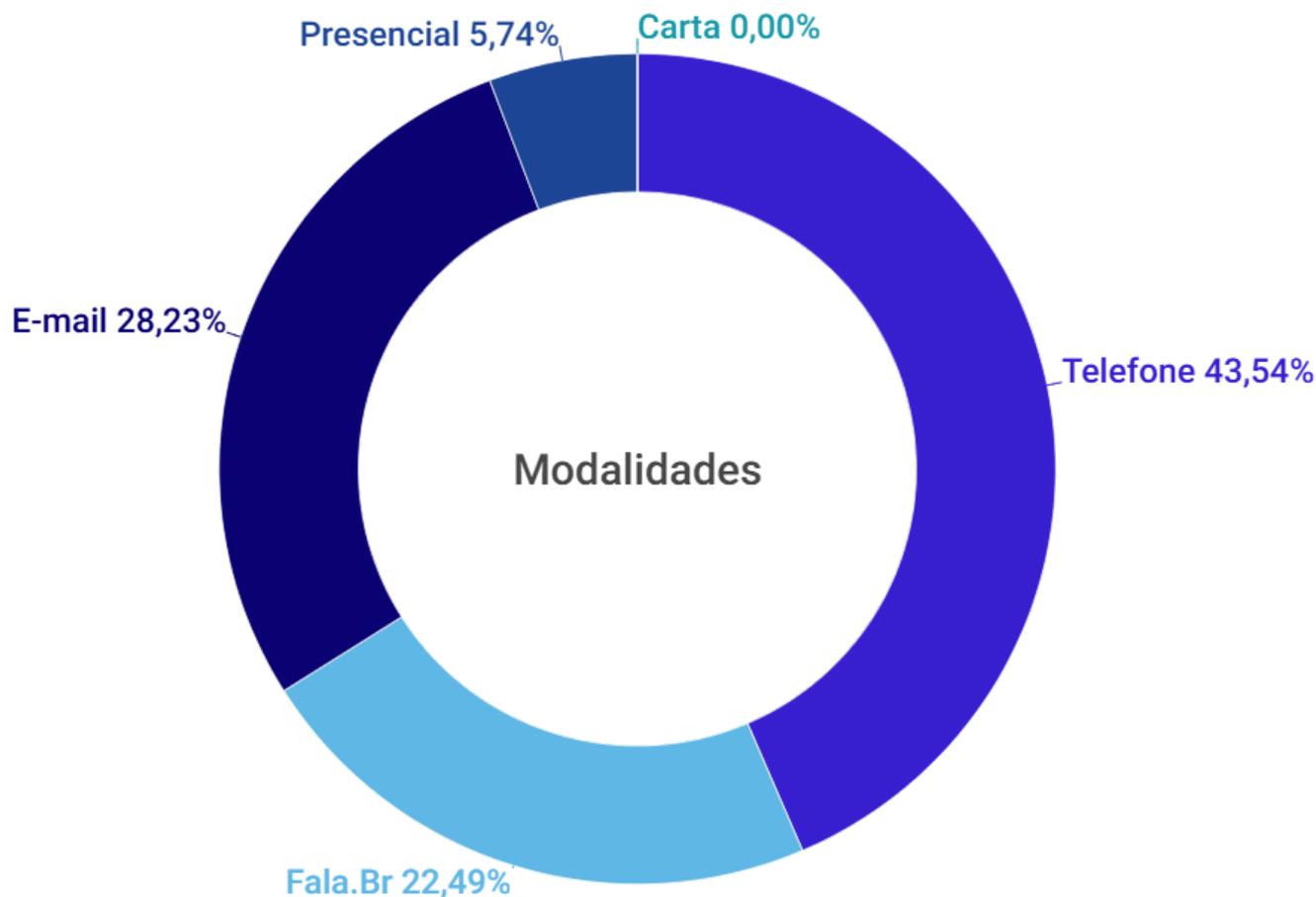
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)						1							1	0,48%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)						17							17	8,13%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)						9							9	4,31%
CONTROLE INTERNO (SMCI)						1							1	0,48%
EDUCAÇÃO (SME)						8							8	3,83%
FAZENDA (SMF)						25							25	11,96%
GOVERNO (SMG) + SUOP						11							11	5,26%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)						13							13	6,22%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU						21							21	10,05%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ						53							53	25,36%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)						29							29	13,88%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)						3							3	1,44%
URBANISMO (SMU)						10							10	4,78%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)						8							8	3,83%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	209	0	0	0	0	0	0	209	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 - JUN/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL						12							12	5,74%
TELEFONE						91							91	43,54%
E-MAIL						59							59	28,23%
FALA.BR						47							47	22,49%
CARTA						0							0	-
<b>TOTAIS =</b>						<b>209</b>							<b>209</b>	<b>100%</b>

**NOTA TÉCNICA:** Em junho 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 junho de 2024, distinguindo entre os registrados oficialmente por protocolo e os solucionados pela própria Ouvidoria Geral, fornecendo informações e orientações úteis para os cidadãos caxienses.



ATENDENTE: TODOS

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

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS						114							114	54,55%
NÃO REGISTRADOS						95							95	45,45%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	209	0	0	0	0	0	0	209	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 mais da metade das manifestações foram oficialmente registradas por protocolo (54,55%), enquanto o restante (45,45%), foram recebidas sem registro formal. Esses dados indicam 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, 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.

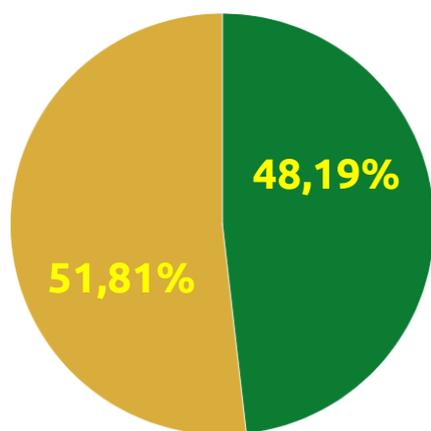
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos 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 48,19%

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 positivo reflete o comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficaz junto a OGMDC e cidadãos do nosso município.

#### Manifestações tramitando 51,81%

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 junho 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 - JUN/2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA						40							40	48,19%
TRAMITANDO						43							43	51,81%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	83	0	0	0	0	0	0	83	100%

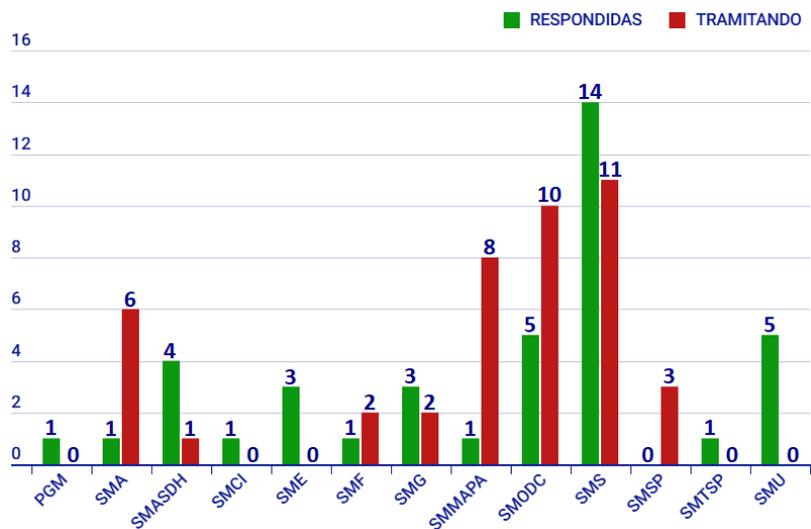
QTD DE ATENDIMENTOS

**ANÁLISE:** Os indicadores mostram progresso de algumas secretarias nas respostas às manifestações, conforme poderá ser observado mais adiante. Entretanto, esse cenário também evidencia a necessidade de maior agilidade no atendimento às demandas dos cidadãos. Embora uma parte significativa 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 de todos os secretários e suas equipes.

### 3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, registramos e oficiamos 83 manifestações, com 40 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 43 permanecem em tramitação. 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.

- PGM = PROCURADORIA GERAL
- SMA = ADMINISTRAÇÃO
- SMASDH = ASSISTÊNCIA SOCIAL
- SMCI = CONTROLE INTERNO
- 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 E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - JUN/2024

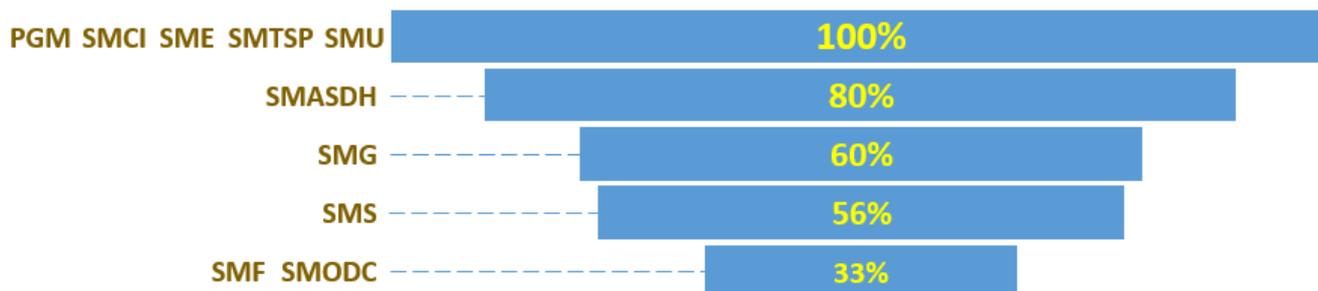
SECRETARIAS	JUN												TOTAIS			% EFICIÊNCIA				
	RESP...?												SIM	NÃO	T	SIM	NÃO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
PROCURADORIA (PGM)																1	0	1	100%	-
ADMINISTRAÇÃO (SMA)																1	6	7	14,29%	86%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)																4	1	5	80%	20%
CONTROLE INTERNO (SMCI)																1	0	1	100%	-
EDUCAÇÃO (SME)																3	0	3	100%	-
FAZENDA (SMF)																1	2	3	33%	67%
GOVERNO (SMG) + SUOP																3	2	5	60%	40%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)																1	8	9	11,11%	88,89%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU																5	10	15	33%	67%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ																14	11	25	56%	44%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)																0	3	3	-	100%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)																1	0	1	100%	-
URBANISMO (SMU)																5	0	5	100%	-
<b>TOTAIS =</b>																<b>40</b>	<b>43</b>	<b>83</b>		

**ANÁLISE:** Com um total de 83 manifestações oficiadas em junho de 2024, o registro de 40 demandas respondidas **antes do prazo** destaca a eficácia e agilidade das secretarias. Os 43 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 sempre 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 junho/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

#### GRÁFICO FUNIL



RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	PGM	PROCURADORIA	100%
	SMCI	CONTROLE INTERNO	
	SME	EDUCAÇÃO	
	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	
	SMU	URBANISMO	
2º	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	80%
3º	SMG	GOVERNO	60%
4º	SMS	SAÚDE	56%
5º	SMF	FAZENDA	33%
	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	

Salientamos a excelência da: **Procuradoria Geral do Município e das Secretarias: Controle Interno, Educação, Urbanismo, Transportes e Serviços Públicos**, alcançando uma eficiência de 100% nas respostas às manifestações recebidas, antecipando-se ao prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16.

Também é importante mencionar que, durante o período analisado, SMODC, SMF, SMS, SMG e SMASDH alcançaram resultados que variam de 33% até 80% 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.

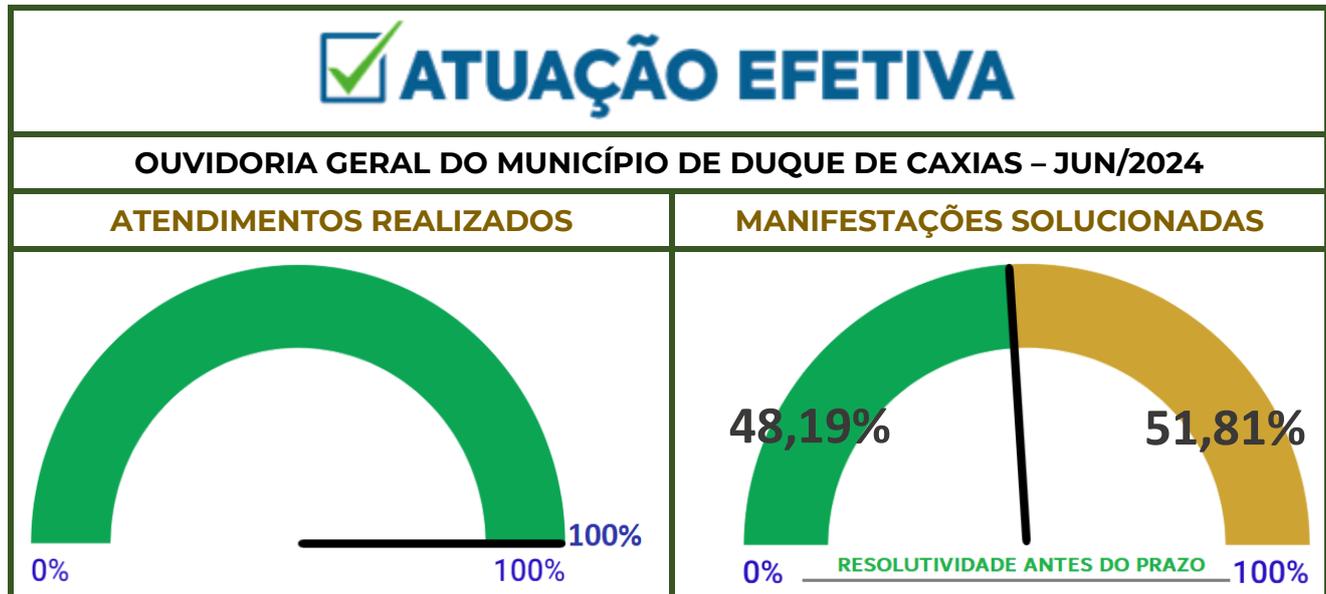


Expressamos nossa confiança na capacidade de todas as Secretarias de superar desafios e alcançar a excelência em seu trabalho. Reconhecemos que, até a data deste relatório, algumas manifestações ainda não receberam resposta. Sabemos do compromisso de todas as secretarias em atender às necessidades dos cidadãos de forma eficiente e responsável. Embora possa haver obstáculos ao longo do caminho, temos certeza de que todos estamos 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 SOMOS MAIS FORTES!**

### 3.9. Resolutividade

Durante o mês de junho, 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 48,19%, quase a metade 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, 51,81% permanecem em tramitação, **com o prazo estendido até agosto para a conclusão das respostas.** Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

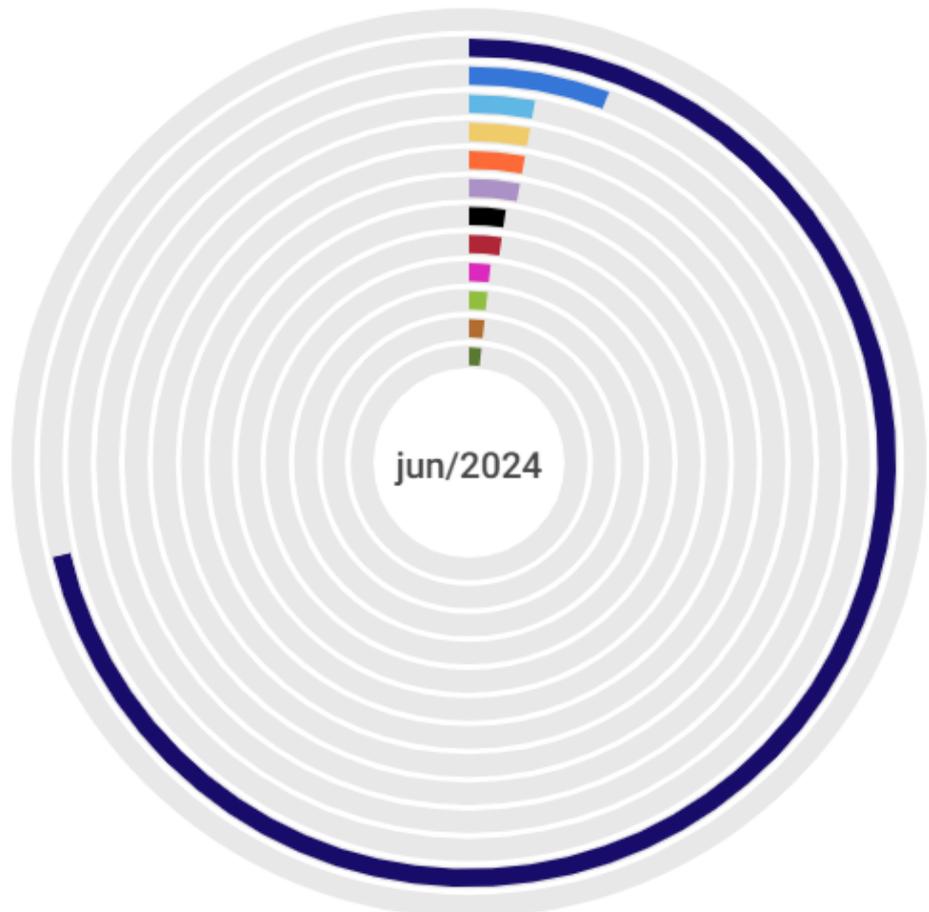
#### Análise dos Resultados:

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

### 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
- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- ATENDIMENTO RUIM
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- ELOGIO
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- PEDIDO DE CELERIDADE
- CONDIÇÕES INSALUBRES
- PODA DE ÁRVORE
- ASFALTO
- LIMPEZA URBANA
- MARCAÇÃO DE CONSULTA
- REPARO DE EQUIPAMENTOS



#### TOP 5

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

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO						125							125	59,81%	
2º	ATENDIMENTO RUIM						10							10	4,78%	
3º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR						5							5	2,39%	
	ELOGIO						5							5	2,39%	
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA						5							5	2,39%	
	PEDIDO DE CELERIDADE						5							5	2,39%	
4º	CONDIÇÕES INSALUBRES						4							4	1,91%	
	PODA DE ÁRVORE						4							4	1,91%	
5º	ASFALTO						3							3	1,44%	
	LIMPEZA URBANA						3							3	1,44%	
	MARCAÇÃO DE CONSULTA						3							3	1,44%	
	REPARO DE EQUIPAMENTOS						3							3	1,44%	
TOTAIS =		0	0	0	0	0	175	0	0	0	0	0	0	175	83,73%	
														TODOS =	209	100%

### 3.11. Atendimentos por Gênero

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

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 38,76% 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 29,19%, enquanto 32,06% optaram por não informar o gênero.

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

Masculino	29,19%
Feminino	38,76%
Não Info.	32,06%

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.



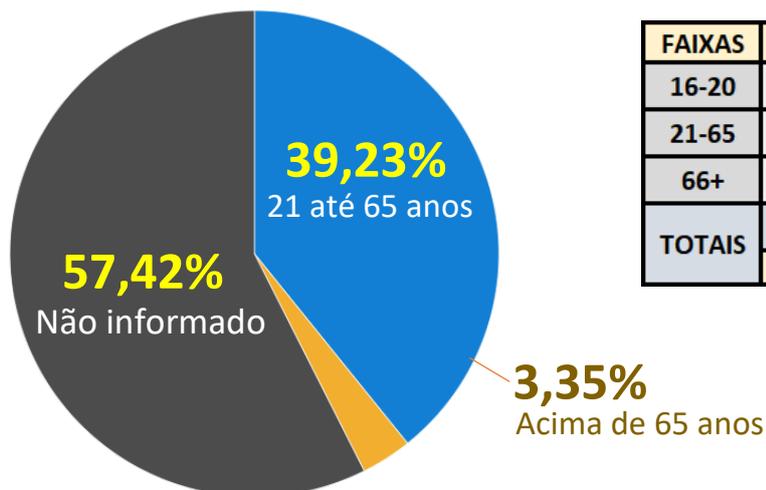
ATENDENTE: TODOS						RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - JUN/2024									
GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	
MASCULINO						61							61	29,19%	
FEMININO						81							81	38,76%	
NÃO-BINÁRIO						0							0	-	
NÃO INFORMADO						67							67	32,06%	
TOTAIS =	0	0	0	0	0	209	0	0	0	0	0	0	209	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 **“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	120
21-65	53	29	
66+	2	5	
<b>TOTAIS</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>120</b>
<b>209</b>			

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - JUN/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						82							82	39,23%
ACIMA DE 65 ANOS						7							7	3,35%
NÃO INFORMADO						120							120	57,42%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	209	0	0	0	0	0	0	209	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.

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 3 minutos e 3 segundos sugere que a Ouvidoria Geral está dentro das expectativas em termos de tempo de atendimento, identificando e desenvolvendo soluções para possíveis gargalos e mantendo a eficiência do serviço prestado.

**ATENDENTE: TODOS**

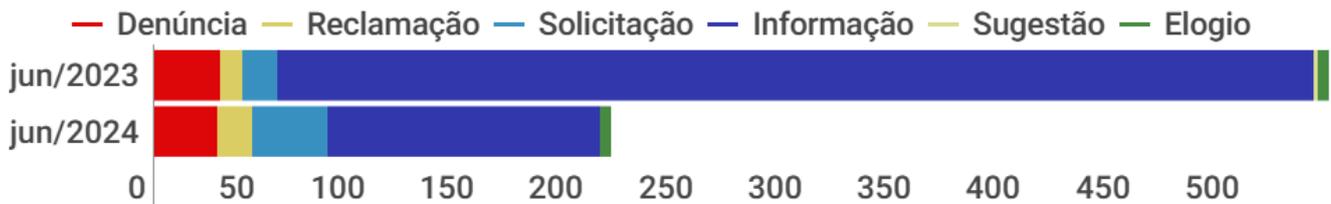
DEMANDAS	JUN	TOTAL
<b>TODAS</b>	10:37:00	10:37:00
ATENDIMENTOS	209	209
TEMPO MÉDIO	0:03:03	00:03:03
hora		

**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\_jun/2023-jun/2024:

A comparação entre junho de 2023 e junho 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 junho de 2023, foram registradas 537 manifestações, enquanto em junho de 2024 foram registradas apenas 209 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 61,08%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	jun/23	jun/24	
DENÚNCIA	30	29	-3,33%
RECLAMAÇÃO	10	16	60%
SOLICITAÇÃO	16	34	112,50%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	474	125	-73,63%
SUGESTÃO	2	0	-100%
ELOGIO	5	5	0%
<b>TOTAIS =</b>	<b>537</b>	<b>209</b>	<b>-61,08%</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 474 em jun/2023 para 125 em jun/2024 (**queda de 73,63%**).

#### Sugestão

De 02 em jun/2023 para 0 em jun/2024 (**queda de 100%**).

#### Denúncia

De 30 em jun/2023 para 29 em jun/2024 (**queda de 3,33%**).

**Se mantiveram os números de:**

#### Elogio

05 em jun/2023 e jun/2024.

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

#### Reclamação

De 10 em jun/2023 para 16 em jun/2024 (**aumento de 60%**);

#### Solicitação

De 16 em jun/2023 para 34 em jun/2024 (**aumento de 112,5%**).

## 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.

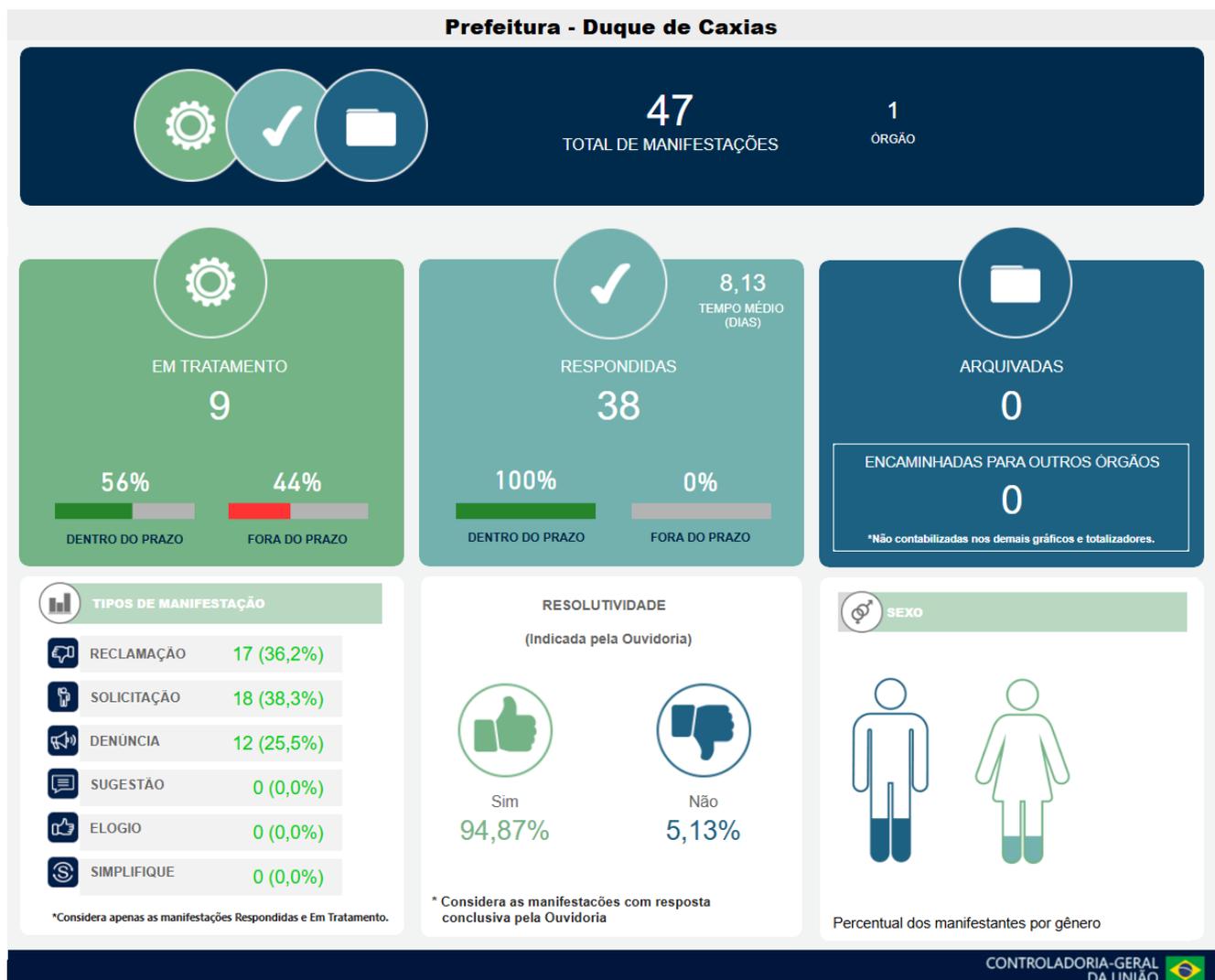


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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.



## 5. Análise

### Desempenho e Eficácia

No mês de junho de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias realizou um total de 209 atendimentos. Destes, 95 manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, demonstrando uma capacidade eficaz de resolução direta. Foram cadastradas 114 manifestações com protocolos registrados, e 83 delas foram oficiadas e encaminhadas para as secretarias responsáveis, indicando um processo robusto de encaminhamento e resolução de demandas.

### Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram variadas, com uma predominância de solicitações de informação através do E-SIC, que representaram 59,81% do total. As solicitações foram o segundo tipo mais comum, com 34 registros (16,27%), seguidas pelas denúncias, com 29 registros (13,88%) e reclamações, com 16 registros (7,66%).

O baixo número de elogios, com 5 registros (2,39%) e a ausência de sugestões, mostram áreas potenciais para melhorar o feedback positivo dos cidadãos.

### Assuntos Abordados:

A maioria das manifestações esteve relacionada à busca por informação e orientação, totalizando 125 registros (59,81%). Outros assuntos recorrentes incluíram reclamações sobre atendimento ruim, com 10 registros (4,78%), construção irregular, obstrução de calçadas e pedido de celeridade, com 5 registros cada (2,39%). Problemas como condições insalubres e poda de árvore, também foram mencionados, com 4 registros cada (1,91%). A diversidade de assuntos abordados reflete as variadas preocupações dos cidadãos e a necessidade de uma resposta adequada e específica para cada tipo de demanda.

## Atendimentos por Secretaria:

As secretarias mais demandadas foram:

**Saúde (SMS)** com 53 atendimentos (25,36%);

**Segurança Pública (SMSP)** com 29 atendimentos (13,88%);

**Secretaria de Fazenda (SMF)** também teve um número significativo de atendimentos, com 25 registros (11,96%).

Isso sugere que as áreas de **saúde, segurança e finanças** são as que mais preocupam a população, necessitando de uma atenção especial para melhorar os serviços e respostas nessas áreas.

## Modalidades de Atendimento:

A maioria dos atendimentos foi realizada por telefone, com 91 registros (43,54%), seguida pelo e-mail, que contabilizou 59 atendimentos (28,23%). A plataforma Fala.BR foi responsável por 47 atendimentos (22,49%), enquanto apenas 12 atendimentos (5,74%) ocorreram de forma presencial. A predominância do atendimento telefônico e eletrônico indica a preferência dos cidadãos por meios de comunicação mais rápidos e acessíveis.

## Resposta e Tramitação:

Do total de manifestações encaminhadas, 40 receberam respostas, representando 48,19% das demandas, enquanto 43 manifestações (51,81%) ainda estão tramitando. Esses dados sugerem que há um espaço para melhorar a rapidez e a eficiência na resolução e resposta das demandas, visando aumentar a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Ouvidoria.

## Indicadores de Desempenho:

O tempo médio de atendimento (TMA) foi de 3 minutos e 3 segundos, demonstrando uma boa eficiência no atendimento inicial das manifestações.

A resolutividade das manifestações via Fala.BR foi de 80,85%, indicando bom desempenho, com margem para a implementação de melhorias.

### **Comparação Anual:**

Comparando junho de 2023 com junho de 2024, houve uma variação significativa em alguns tipos de manifestações. Enquanto o número de elogios permaneceu estável, as reclamações aumentaram 60% e as solicitações 112,50%. Por outro lado, as denúncias diminuíram 3,33% e as solicitações de informação (E-SIC) 73,63%, o que pode indicar uma melhoria na disponibilização de informações públicas.

### **Demografia dos Atendimentos:**

Os atendimentos foram majoritariamente realizados por mulheres, com 81 registros (38,76%), seguidos por homens com 61 registros (29,19%). Uma parcela significativa dos atendimentos (32,06%) não teve o gênero informado. Em termos de faixa etária, a maioria dos atendimentos foi para pessoas entre 21 e 65 anos, com 82 registros (39,23%), enquanto 7 atendimentos foram para pessoas acima de 65 anos (3,35%). A alta porcentagem de atendimentos com faixa etária não informada (57,42%) indica uma área que pode ser melhorada para obter dados mais completos e precisos.

**“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. Melhorar a Coleta de Dados Demográficos:

É essencial aprimorar a coleta de dados demográficos como gênero e faixa etária. Isso não só permitirá uma análise mais precisa e segmentada dos atendimentos, mas também ajudará a identificar padrões e tendências nas manifestações dos cidadãos. Com informações demográficas detalhadas, a Ouvidoria pode desenvolver estratégias mais eficazes para atender as necessidades específicas de diferentes grupos da população, promovendo uma inclusão maior e serviços mais direcionados.

### 2. Aumentar a Divulgação de Informações:

Considerando o alto número de solicitações de informação, é recomendável melhorar a comunicação e a transparência das informações disponíveis ao público.

### 3. Melhorar a Resolução de Manifestações:

Focar em resolver um maior número de manifestações sem a necessidade de protocolo pode agilizar processos e aumentar a eficiência.

## 7. Considerações Finais

A análise dos indicadores do mês de junho de 2024 da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias mostra um desempenho eficiente em termos de atendimento e resolução de demandas, mas também destaca áreas onde melhorias podem ser feitas.

O foco deve ser em melhorar a coleta de dados demográficos, aumentar a divulgação de informações básicas, como endereços, telefones e serviços ofertados de cada unidade, aumentar a resolutividade e garantir que todas as manifestações recebam uma resposta em tempo hábil.

A comparação anual sugere avanços significativos em algumas áreas, mas também aponta para a necessidade de uma atenção contínua para manter e melhorar os serviços prestados.

A implementação das melhorias sugeridas poderá contribuir significativamente para a eficácia e a satisfação do público atendido pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

**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