



PREFEITURA
**DUQUE DE
CAXIAS**

Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – AGOSTO

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:
AGOSTO/2024

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

DIRETOR DE OUVIDORIA
David Antonio de Freitas

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

Dayane Mendes dos Santos

Maisa Cristina da Silva

Mateus Lauro de Faria Rodrigues

Thaiz Luiza Loyola Sant'Anna

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Encaminhamentos	4, 5
3. Indicadores	5
3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação	6
3.2. Atendimentos por Assunto	7
3.3. Atendimentos por Secretaria	8
3.4. Atendimentos por Modalidade	9
3.5. Atendimentos Registrados e Não Registrados	10
3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias	11
3.7. Demandas Respondidas e Tramitando	12
3.8. RANKING – Demandas Respondidas	13, 14
3.9. Resolutividade	15
3.10. Assuntos Mais Demandados	16
3.11. Atendimentos por Gênero	17
3.12. Atendimentos por Faixa Etária	18
3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	19
3.14. Análise Comparativa ago/2023-ago/2024	20
4. Fala.BR	21
5. Análise	22_24
6. Melhorias	25
7. Considerações Finais	26

1. Apresentação

Apresentamos o Relatório Mensal da Ouvidoria-Geral do Município de Duque de Caxias, referente ao mês de agosto 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 327 atendimentos realizados.



327

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



211

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



116

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



76

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 211 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									
NUMERO	DATA DE CADASTRAMENTO	REQUERENTE	TELEFONE	E-MAIL	RESPONSÁVEL	ASSUNTO	STATUS	DATA DE RESOLUÇÃO	DATA DE ENCERRAMENTO
45931	11/07/2024 16:13:08	[REDACTED]	(21)0000-0000	[REDACTED]	[REDACTED]	SOLICITAÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO E QUEBRA-MOLAS	RESOLVIDO	11/07/2024 16:13:08	11/07/2024 16:13:08

Além disso, foram registradas 116 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas via plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União, o que proporciona transparência e rastreabilidade aos processos.

PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTOCOLO Nº	45931/OGM/2024.07.17.13.06
DATA DE CADASTRAMENTO	11/07/2024 16:13:08
REQUERENTE	[REDACTED]
TELEFONE	(21)0000-0000
E-MAIL	[REDACTED]
RESPONSÁVEL	[REDACTED]
ASSUNTO	SOLICITAÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO E QUEBRA-MOLAS
RELATO DO MUNICÍPIO	A MUNICÍPE ALEGA QUE EM SUA RUA NÃO POSSUI SINALIZAÇÃO. O QUE COLOCA EM RISCO A VIDA DOS TRANSEUNTES. SOLICITA A INSTALAÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO E QUEBRA MOLAS. LOCALIZADA NA RUA: BATISTA LACERDA (ANTIGA SA CARVALHO), CEP: 25.213-300, BAIRRO: SARACURUNA / DUQUE DE CAXIAS.



No período em questão, 76 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

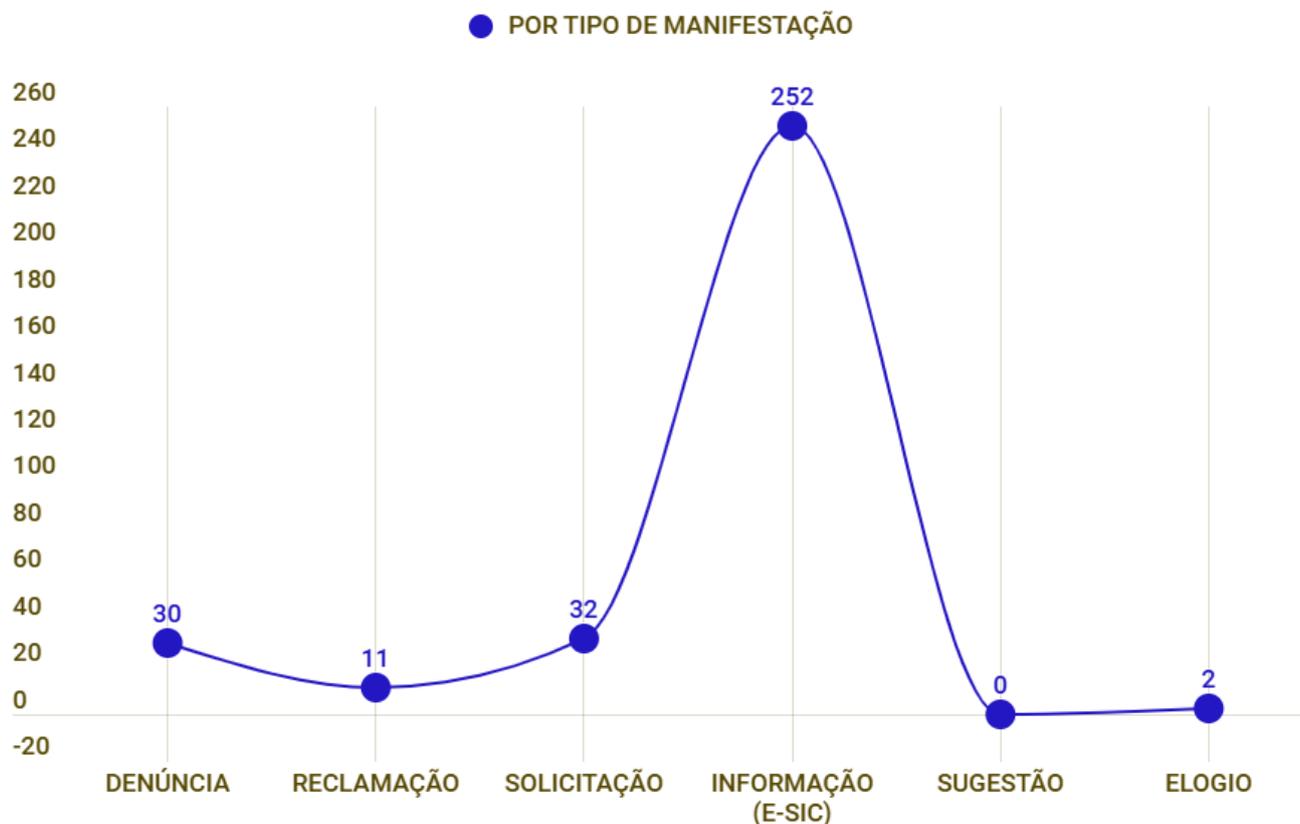
Os indicadores da Ouvidoria Geral do Município são cruciais na avaliação de seu desempenho e eficácia na gestão pública. Apresentados numericamente e graficamente, são fornecidos periodicamente para subsidiar os gestores na condução de avaliações e estratégias relacionadas aos serviços oferecidos à comunidade 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 ago/23-ago/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 - AGO/2024

TIPO	GEN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA								30					30	9,17%
RECLAMAÇÃO								11					11	3,36%
SOLICITAÇÃO								32					32	9,79%
INFORMAÇÃO (E-SIC)								252					252	77,06%
SUGESTÃO								0					0	-
ELOGIO								2					2	0,61%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	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 agosto de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 77,06% dos registros; em segundo lugar, SOLICITAÇÃO com 9,79%; seguido por DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 9,17%; os demais tipos totalizaram 3,97% dos registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

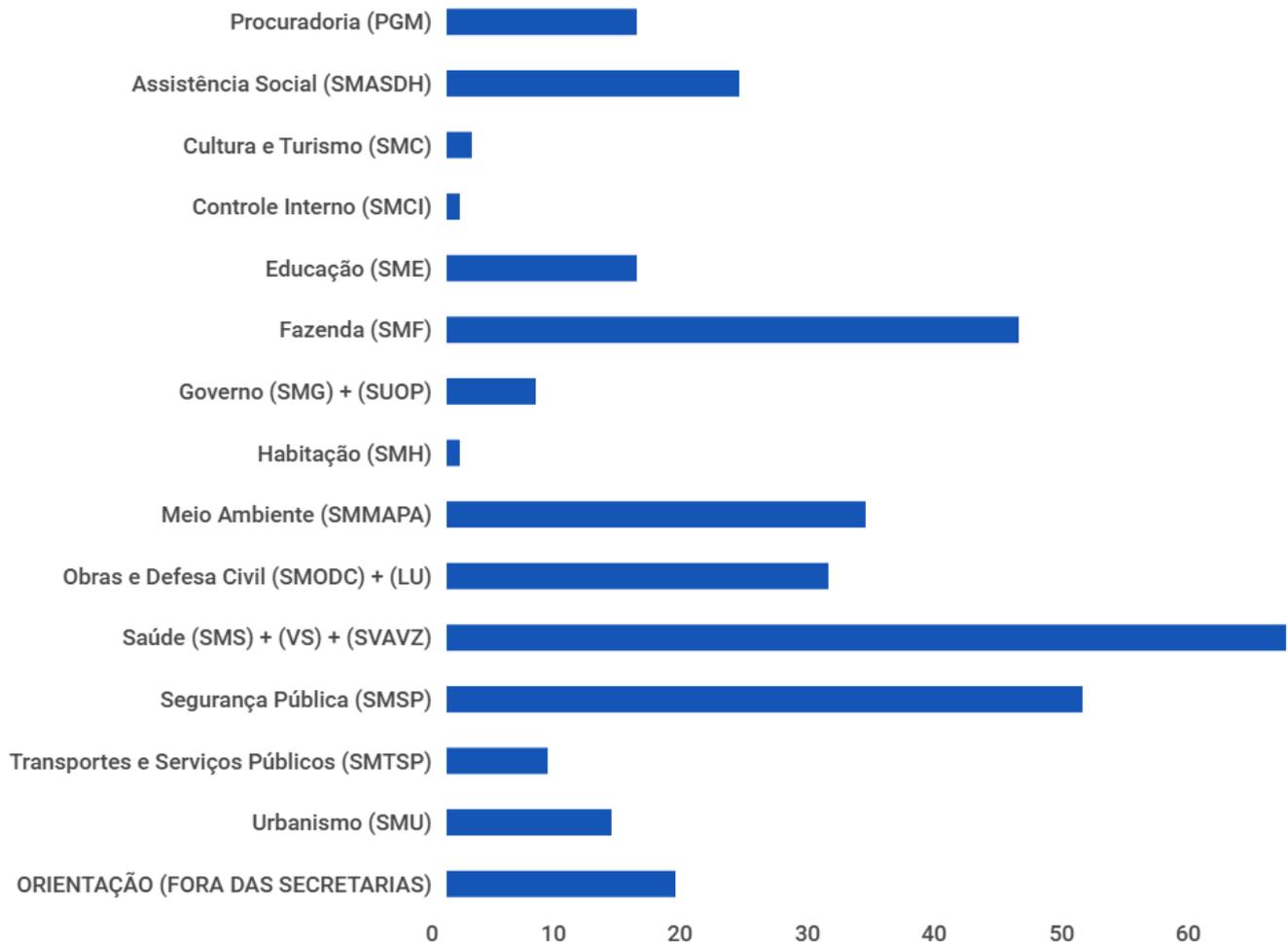
Analisamos os atendimentos por assunto das manifestações em agosto, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

ATENDEnte: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - AGO/2024												
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ								1					1	0,31%
APOSENTADORIA								1					1	0,31%
ASFALTO								2					2	0,61%
ASSÉDIO MORAL								1					1	0,31%
ATENDIMENTO RUIM								10					10	3,06%
BANHEIRO QUÍMICO								1					1	0,31%
COLETA DE LIXO								1					1	0,31%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR								3					3	0,92%
DENÚNCIA DE ESTABELECIMENTO								1					1	0,31%
DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO								1					1	0,31%
ELOGIO								2					2	0,61%
EXAMES								1					1	0,31%
FALHA ADMINISTRATIVA								1					1	0,31%
FALTA DE INSUMOS								2					2	0,61%
FISCALIZAÇÃO								1					1	0,31%
FRAUDE DE BENEFÍCIO								1					1	0,31%
FUNCIÓNÁRIO PÚBLICO								1					1	0,31%
GUARDA MUNICIPAL								1					1	0,31%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA								5					5	1,53%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO								252					252	77,06%
LAVA JATO IRREGULAR								1					1	0,31%
LIMPEZA DE VALÃO								1					1	25,00%
LIMPEZA URBANA								1					1	0,31%
MÁ ADMINISTRAÇÃO								1					1	0,31%
MARCAÇÃO DE CONSULTA								1					1	0,31%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS								2					2	0,61%
NOTA FISCAL								2					2	0,61%
OBRA IRREGULAR								1					1	0,31%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA								2					2	0,61%
OBSTRUÇÃO DE PASSAGEM								1					1	0,31%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA								4					4	1,22%
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO								1					1	0,31%
PEDIDO DE CELERIDADE								4					4	1,22%
PODA DE ÁRVORE								4					4	1,22%
POLUIÇÃO DO AR								1					1	0,31%
POLUIÇÃO SONORA								1					1	0,31%
QUEBRA MOLAS								1					1	0,31%
REPARO DE CALÇADA								1					1	0,31%
RETIRADA DE ENTULHO								2					2	0,61%
TAPA BURACO								2					2	0,61%
TERRENO ABANDONADO								1					1	0,31%
VEÍCULO ABANDONADO								3					3	0,92%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	125%

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



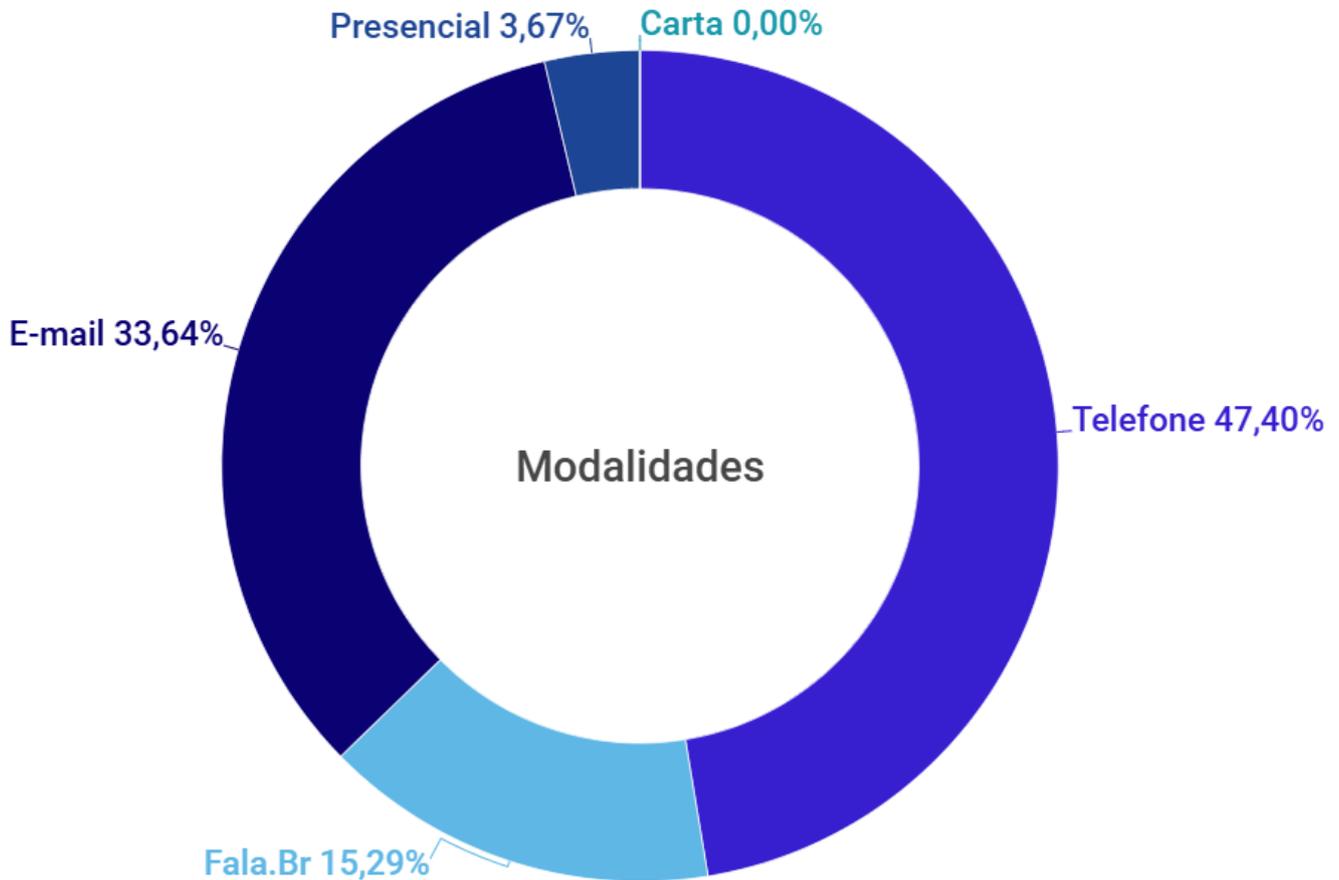
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)								15					15	4,59%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)								23					23	7,03%
CULTURA E TURISMO (SMC)								2					2	0,61%
CONTROLE INTERNO (SMCI)								1					1	0,31%
EDUCAÇÃO (SME)								15					15	4,59%
FAZENDA (SMF)								45					45	13,76%
GOVERNO (SMG) + SUOP								7					7	2,14%
HABITAÇÃO (SMH)								1					1	0,31%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)								33					33	10,09%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU								30					30	9,17%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ								66					66	20,18%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)								50					50	15,29%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)								8					8	2,45%
URBANISMO (SMU)								13					13	3,98%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)								18					18	5,50%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	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 - AGO/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL								12					12	3,67%
TELEFONE								155					155	47,40%
E-MAIL								110					110	33,64%
FALA.BR								50					50	15,29%
CARTA								0					0	-
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	100%

NOTA TÉCNICA: Em agosto 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:

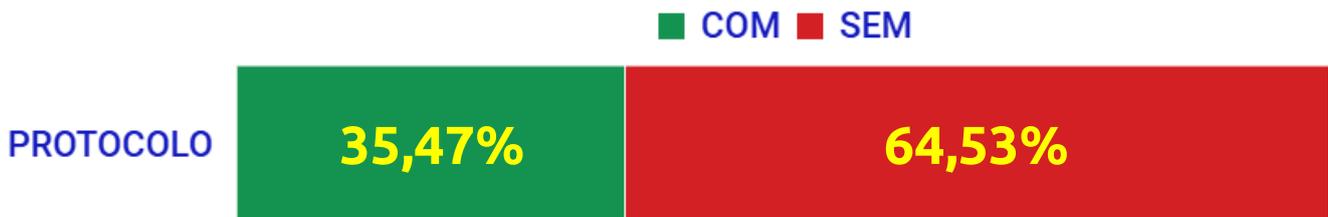


Telefone da Ouvidoria Geral do Município
(21)2773-6213



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo oferece uma visão clara da distribuição dos atendimentos em agosto 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 - AGO/2024

PROTOCOLOS	IAN.	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS								116					116	35,47%
NÃO REGISTRADOS								211					211	64,53%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	100,00%

NOTA TÉCNICA: Ao analisar os números, observamos que menos da metade das manifestações foram oficialmente registradas por protocolo (35,47%), enquanto o restante (64,53%), 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.

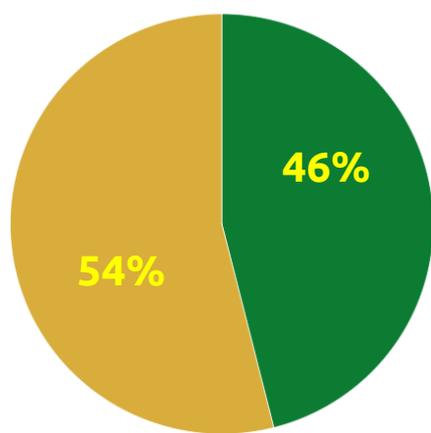
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos 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 46%

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 54%

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 agosto 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 - AGO/2024

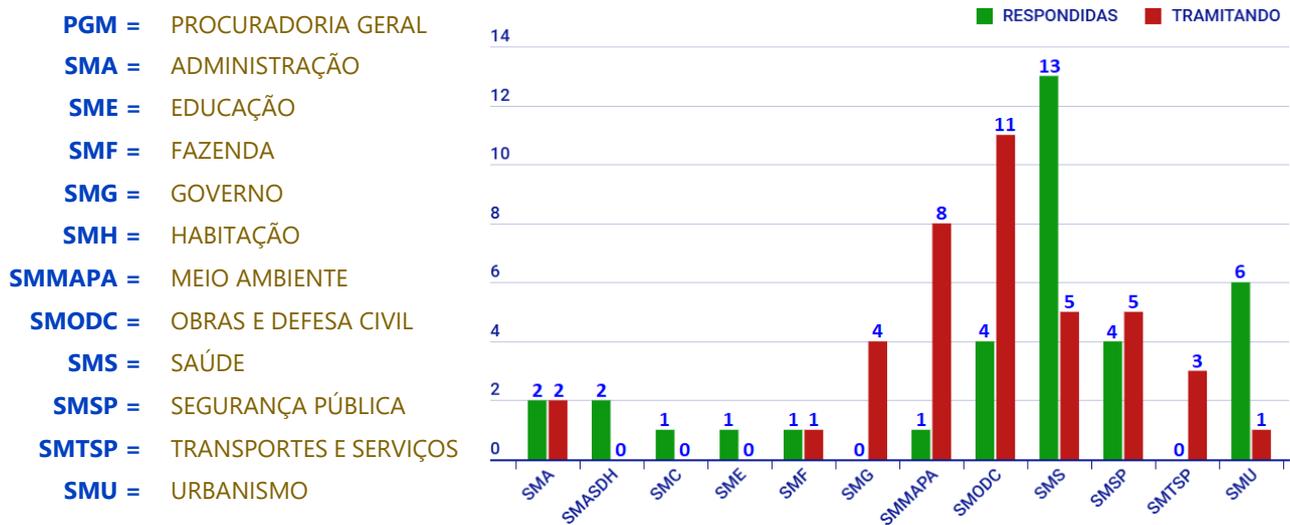
PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA								35					35	46%
TRAMITANDO								41					41	54%
TOTAIS =								76					76	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

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

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 76 manifestações, com 35 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 41 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.



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

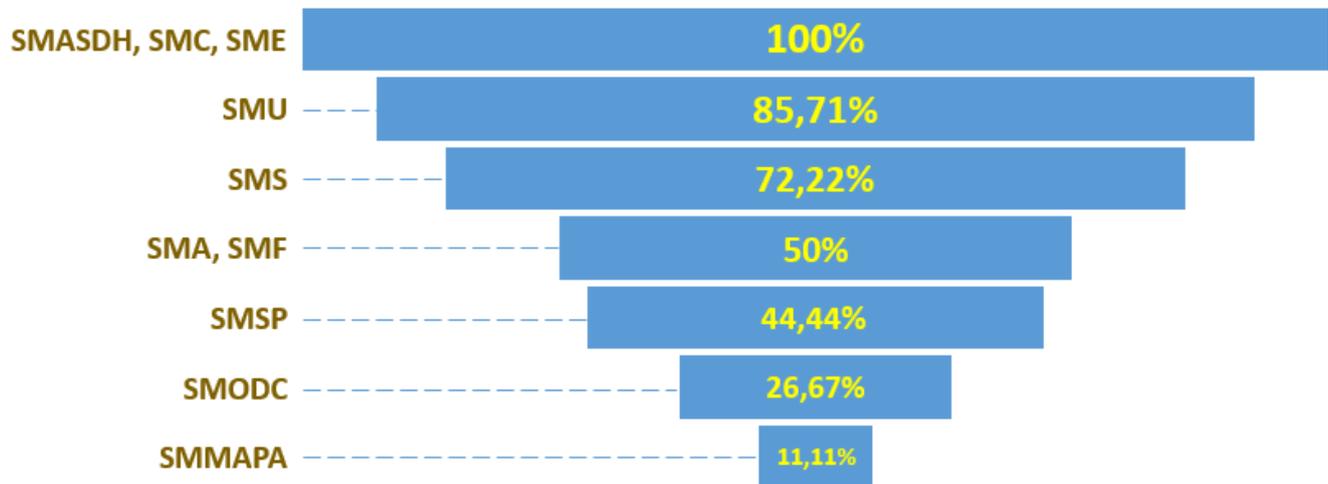
SECRETARIAS	AGOSTO												TOTALS			% EFICIÊNCIA					
	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO				
	RESP.?	SIM	NÃO	RESP.?	SIM	NÃO	RESP.?	SIM	NÃO	RESP.?	SIM	NÃO	RESP.?	SIM	NÃO	RESP.?	SIM	NÃO			
ADMINISTRAÇÃO (SMA)							2	2									2	2	4	50%	50%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)							2	0									2	0	2	100%	-
CULTURA E TURISMO (SMC)							1	0									1	0	1	100%	-
EDUCAÇÃO (SME)							1	0									1	0	1	100%	-
FAZENDA (SMF)							1	1									1	1	2	50%	50%
GOVERNO (SMG) + SUOP							0	4									0	4	4	-	100%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)							1	8									1	8	9	11,11%	88,89%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU							4	11									4	11	15	26,67%	73,33%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAZ							13	5									13	5	18	72,22%	27,78%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)							4	5									4	5	9	44,44%	55,56%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)							0	3									0	3	3	-	100%
URBANISMO (SMU)							6	1									6	1	7	85,71%	14,29%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)							0	1									0	1	1	-	100%
TOTALS =							35	41									35	41	76		

ANÁLISE: Com um total de 76 manifestações oficiadas em agosto de 2024, o registro de 35 demandas respondidas antes do prazo destaca a eficácia e agilidade das secretarias. Os 41 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 agosto/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

GRÁFICO FUNIL



RANKING			
POSICÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	100%
	SMC	CULTURA E TURISMO	
	SME	EDUCAÇÃO	
2ª	SMU	URBANISMO	85,71%
3ª	SMS	SAÚDE	72,22%
4ª	SMA	ADMINISTRAÇÃO	50%
	SMF	FAZENDA	
5ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	44,44%
6ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	26,67%
7ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	11,11%

Salientamos a excelência da: Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Cultura e Turismo e Secretaria de Educação 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, SMMAPA, SMODC, SMSP, SMF, SMA, SMS e SMU alcançaram resultados que variam de 11,11% até 85,71% 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 agosto, 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 46% 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, 54% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até outubro para a conclusão das respostas. Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

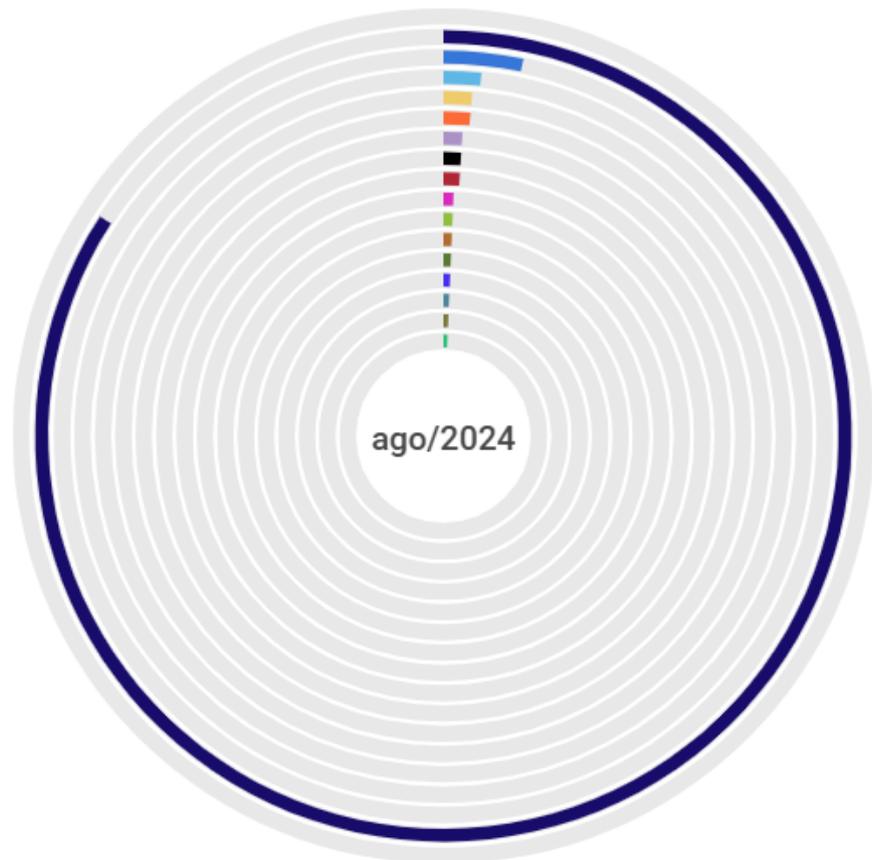
Análise dos Resultados:

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
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA
- PODA DE ÁRVORE
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- PEDIDO DE CELERIDADE
- VEÍCULO ABANDONADO
- ASFALTO
- ELOGIO
- FALTA DE INSUMOS
- MAUS TRATOS AOS ANIMAIS
- NOTA FISCAL
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- RETIRADA DE ENTULHO
- TAPA BURACO



TOP 6

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - AGO/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO								252					252	77,06%
2º	ATENDIMENTO RUIM								10					10	3,06%
3º	ILUMINAÇÃO PÚBLICA								5					5	1,53%
4º	OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA								4					4	1,22%
	PODA DE ÁRVORE								4					4	1,22%
	PEDIDO DE CELERIDADE								4					4	1,22%
5º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR								3					3	0,92%
	VEÍCULO ABANDONADO								3					3	0,92%
6º	ASFALTO								2					2	0,61%
	ELOGIO								2					2	0,61%
	FALTA DE INSUMOS								2					2	0,61%
	MAUS TRATOS AOS ANIMAIS								2					2	0,61%
	NOTA FISCAL								2					2	0,61%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA								2					2	0,61%
	RETIRADA DE ENTULHO								2					2	0,61%
	TAPA BURACO								2					2	0,61%
TOTAIS =		0	0	0	0	0	0	0	301	0	0	0	0	301	92,05%
TODOS =														327	100%

3.11. Atendimentos por Gênero

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

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 46,79% 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 30,28%, enquanto 22,94% 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	30,28%
Feminino	46,79%
Não Info.	22,94%

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 - AGO/2024

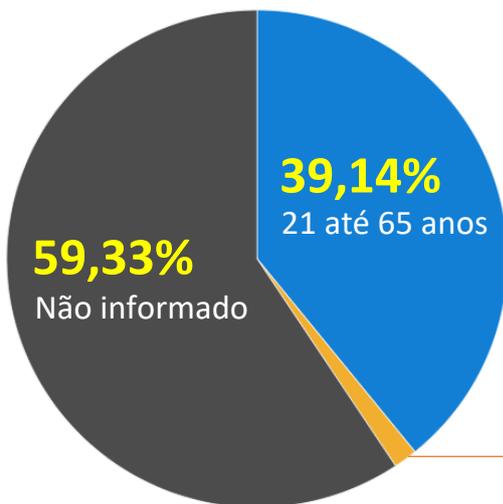
GÊNERO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL	%
MASCULINO								99					99	30,275%
FEMININO								153					153	46,789%
NÃO-BINÁRIO								0					0	-
NÃO INFORMADO								75					75	22,936%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	100%

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	194
21-65	81	47	
66+	4	1	
TOTAL	85	48	194
327			

1,53%
Acima de 65 anos

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - AGO/2024

GÊNERO	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS								0					0	-
DE 21 ATÉ 65 ANOS								128					128	39,14%
ACIMA DE 65 ANOS								5					5	1,53%
NÃO INFORMADO								194					194	59,33%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	327	0	0	0	0	327	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 15 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	AGO	TOTAL
TODAS	17:45:00	17:45:00
ATENDIMENTOS	327	327
TEMPO MÉDIO	0:03:15	00:03:15
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_ago/2023-ago/2024:

A comparação entre agosto de 2023 e agosto 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 agosto de 2023, foram registradas 660 manifestações, enquanto em agosto de 2024 foram registradas apenas 327 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 50,45%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	ago/23	ago/24	
DENÚNCIA	19	30	57,89%
RECLAMAÇÃO	31	11	-64,52%
SOLICITAÇÃO	29	32	10,34%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	580	252	-56,55%
SUGESTÃO	0	0	0%
ELOGIO	1	2	100%
TOTAIS =	660	327	-50,45%

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:

Reclamação

De 31 em ago/2023 para 11 em ago/2024 (**queda de 64,52%**).

Informações e Orientação (e-SIC)

De 580 em ago/2023 para 252 em ago/2024 (**queda de 56,55%**).

Sugestão

Sem registro em ago/2023 se mantendo sem registro em ago/2024 (**nulo**).

Por outro lado, constatamos um aumento no número de:

Denúncia

De 19 em ago/2023 para 30 em ago/2024 (**aumento de 57,89%**).

Solicitação

De 29 em ago/2023 para 32 em ago/2024 (**aumento de 10,34%**).

Elogio

De 1 em ago/2023 para 2 em ago/2024 (**aumento de 100%**).

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.

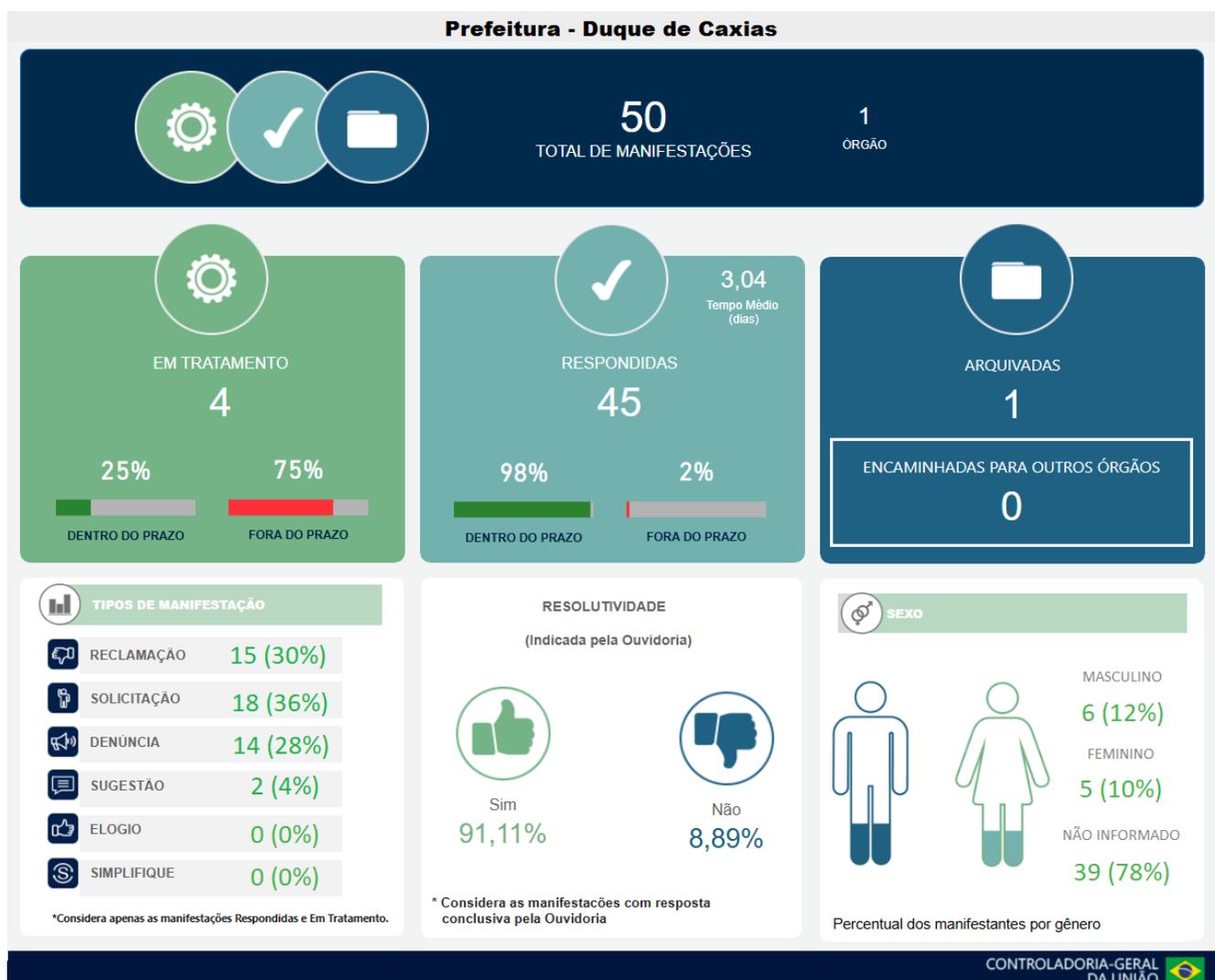


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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

No mês de agosto de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias realizou um total de 327 atendimentos. Destes, 211 manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, demonstrando uma capacidade eficaz de resolução direta. Foram cadastradas 116 manifestações com protocolos registrados, e 76 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 77,06% do total. As solicitações foram o segundo tipo mais comum, com 32 registros (9,79%), seguidas pelas denúncias, com 30 registros (9,17%) e reclamações, com 11 registros (3,36%).

O baixo número de elogios, com 2 registros (0,61%) 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 252 registros (77,06%). Outros assuntos recorrentes incluíram atendimento ruim, com 10 registros (3,06%), iluminação pública, com 5 registros (1,53%), obstrução de via pública, poda de árvore e pedido de celeridade, com 4 registros cada (1,22%), construção irregular e veículo abandonado, com 3 registros cada (0,92%). Problemas como asfalto, elogio, falta de insumos, maus tratos aos animais, nota fiscal, obstrução de calçada, retirada de entulho e tapa buraco, também foram mencionados, com 2 registros cada (0,61%). 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 66 atendimentos (20,18%);

Segurança Pública (SMSP) com 50 atendimentos (15,29%);

Secretaria de Fazenda (SMF) também teve um número significativo de atendimentos, com 45 registros (13,76%).

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 155 registros (47,40%), seguida pelo e-mail, que contabilizou 110 atendimentos (33,64%). A plataforma Fala.BR foi responsável por 50 atendimentos (15,29%), enquanto apenas 12 atendimentos (3,67%) 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, 35 receberam respostas, representando 46% das demandas, enquanto 41 manifestações (54%) 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 15 segundos, demonstrando uma boa eficiência no atendimento inicial das manifestações.

A resolutividade das manifestações via Fala.BR foi de 91,11%, indicando bom desempenho, com margem para a implementação de melhorias.

Comparação Anual:

Comparando agosto de 2023 com agosto de 2024, houve uma variação significativa em alguns tipos de manifestações. Enquanto o número de sugestões permaneceu nulo, as denúncias aumentaram 57,89%, as solicitações aumentaram 10,34% e elogio em 100%. Por outro lado, as reclamações diminuíram 64,52% e as solicitações de informação (E-SIC) 56,55%, o que pode indicar uma melhoria na disponibilização de informações públicas.

Demografia dos Atendimentos:

Os atendimentos foram majoritariamente realizados por mulheres, com 153 registros (46,789%), seguidos por homens com 99 registros (30,275%). Uma parcela significativa dos atendimentos (22,936%) não teve o gênero informado. Em termos de faixa etária, a maioria dos atendimentos foi para pessoas entre 21 e 65 anos, com 128 registros (39,14%), enquanto 5 atendimentos foram para pessoas acima de 65 anos (1,53%). A alta porcentagem de atendimentos com faixa etária não informada (59,33%) 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 agosto 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