



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**

# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – SETEMBRO

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:  
SETEMBRO/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

<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 set/2023-set/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 setembro de 2024. Este documento visa compartilhar dados detalhados e análises sobre as manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral durante o período, destacando as principais atividades realizadas e as ações corretivas sugeridas para aprimorar a qualidade dos serviços públicos.

Além de apresentar estatísticas e números, este relatório reafirma nosso compromisso com a transparência, a eficiência e o contínuo aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população. O trabalho da Ouvidoria Geral reflete nosso esforço em captar as demandas e percepções dos munícipes, analisando cuidadosamente cada manifestação para identificar oportunidades de melhorias, corrigir falhas e promover uma administração pública mais eficiente.

Nosso papel é assegurar uma comunicação efetiva e transparente entre os cidadãos e a administração municipal, contribuindo para uma gestão pública mais responsiva e comprometida com as demandas da sociedade. Ao transformar as manifestações em dados estratégicos, a Ouvidoria Geral busca não apenas dar voz aos cidadãos, mas também instrumentalizar os gestores públicos para a tomada de decisões mais informadas e assertivas.

Agradecemos o interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que este relatório seja acessível e informativo para todos, reforçando a importância de uma Ouvidoria Geral mais ativa e engajada no fortalecimento da cidadania e da confiança nos serviços públicos.

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

**Ouidor 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 apresentar os resultados consolidados de sua atuação durante o mês de setembro, registrando um total de 227 atendimentos realizados.



**227**

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



**150**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**77**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**46**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 150 demandas solucionadas diretamente pela Ouvidoria Geral e registradas no sistema de gerenciamento de dados (GBD), sem necessidade de abertura de protocolos, agilizando o atendimento aos cidadãos.

Gerenciamento de Banco de Dados - GBD									
NUMERO	DATA	STATUS	TIPO	ORIGEM	ASSUNTO	RESPOSTA	RESOLUCAO	ENCAMINHADO	ENCAMINHADO PARA
1	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
2	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
3	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
4	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
5	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
6	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
7	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
8	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
9	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				
10	11/07/2024	RESOLVIDO	MANIFESTACAO	OUVIDORIA	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS				

Além disso, foram registradas 77 manifestações protocoladas, incluindo aquelas recebidas pela plataforma Fala.BR da CGU, assegurando transparência e rastreabilidade em todos os processos.

PRÉFECTURA DUQUE DE CAXIAS	
PROTÓCOLO 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 TRANSEUNTES. 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, 46 manifestações foram oficialmente encaminhadas às secretarias responsáveis, visando assegurar respostas especializadas e eficazes para cada demanda.

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

### 3. Indicadores

Os indicadores da Ouvidoria Geral do Município são essenciais para avaliar seu desempenho e eficácia na gestão pública. Apresentados em formatos numéricos e gráficos, eles auxiliam os gestores na análise e definição de estratégias para melhorar os serviços oferecidos à comunidade. No relatório mensal, destacam-se os resultados quantitativos, proporcionando uma visão objetiva do desempenho e da eficiência operacional, com indicadores organizados para facilitar a análise.

- ✚ 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 set/23-set/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 organizadas em seis categorias distintas, a fim de facilitar sua análise e encaminhamento adequado.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - SET/2024

TIPO	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA									22				22	9,69%
RECLAMAÇÃO									6				6	2,64%
SOLICITAÇÃO									25				25	11,01%
INFORMAÇÃO (E-SIC)									169				169	74,45%
SUGESTÃO									0				0	-
ELOGIO									5				5	2,20%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	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, por telefone, e-mail e presencial.

**NOTA TÉCNICA:** Em setembro de 2024, entre os seis tipos de manifestações registradas, o e-SIC (informação e orientação) foi o mais frequente, correspondendo a 74,45% dos registros. Em segundo lugar, ficou a categoria **Solicitação**, com 11,01%, seguida pela **Denúncia** (comunicação de irregularidade), com 9,69%. Os demais tipos de manifestações somaram 4,85% do total de registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

## 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

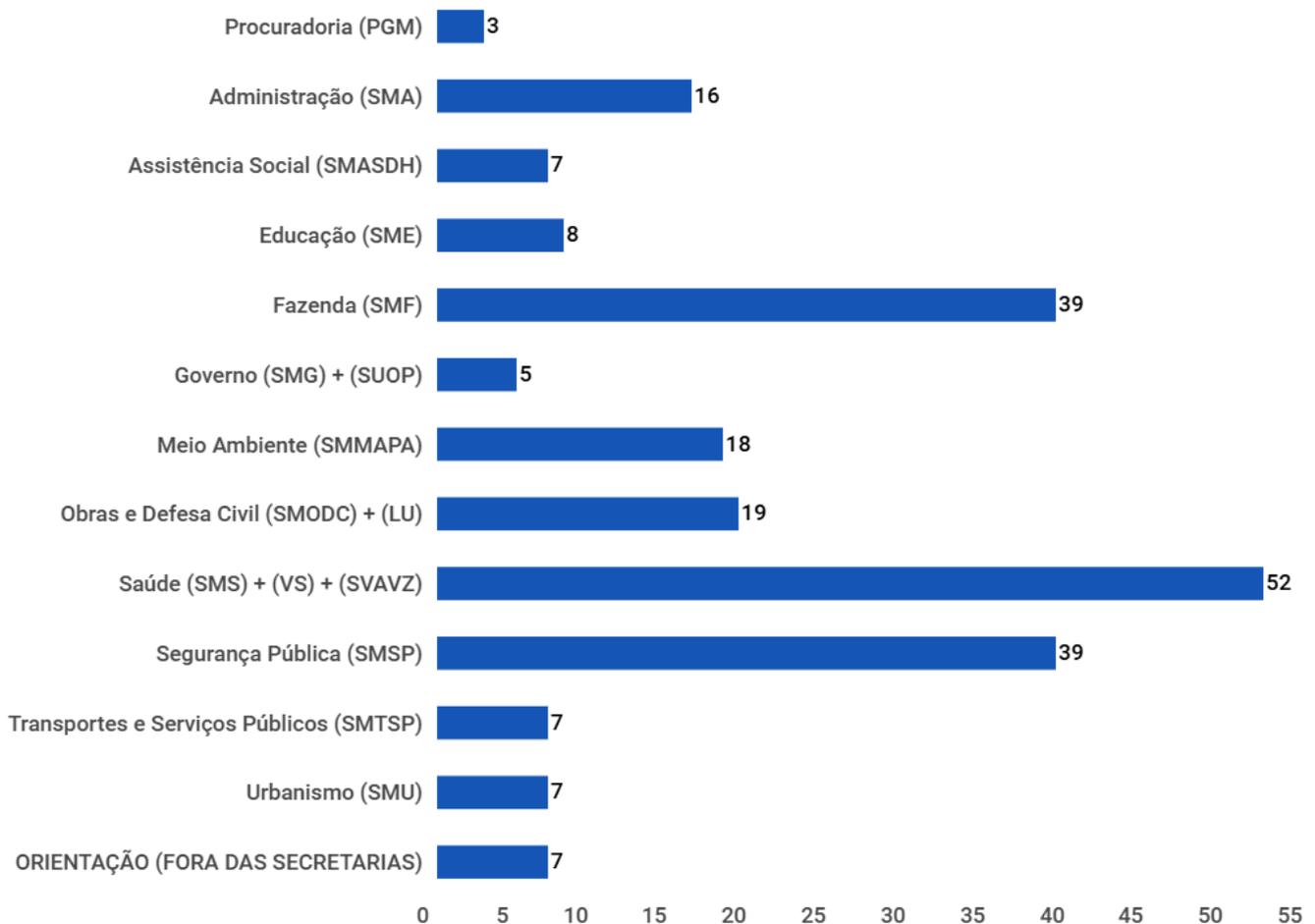
Realizamos uma análise detalhada dos atendimentos por assunto das manifestações registradas em setembro, apresentando uma tabela que exibe os números e percentuais de cada categoria tratada.

ATENDENTE: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - SET/2024												
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ									1				1	0,44%
ATENDIMENTO RUIM									3				3	1,32%
BOLETIM DE ATENDIMENTO MÉDICO									1				1	0,44%
COLETA DE LIXO									2				2	0,88%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR									2				2	0,88%
CONTROLE DE PRAGAS									2				2	0,88%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO									1				1	0,44%
DESCARTE IRREGULAR									1				1	0,44%
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO									2				2	0,88%
DIREITOS SOCIAIS									1				1	0,44%
ELOGIO									5				5	2,20%
ESTABELECIMENTO IRREGULAR									1				1	0,44%
FALTA DE MEDIADORES									2				2	0,88%
FISCALIZAÇÃO									1				1	0,44%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA									1				1	0,44%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO									169				169	74,45%
LEILÃO DE VEÍCULOS									1				1	0,44%
LIMPEZA URBANA									1				1	0,44%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS									1				1	0,44%
MINISTÉRIO PÚBLICO									1				1	0,44%
OBRA IRREGULAR									1				1	0,44%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA									3				3	1,32%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA									2				2	0,88%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE									1				1	0,44%
PAGAMENTO PARA FORNECEDOR									1				1	0,44%
PEDIDO DE CELERIDADE									5				5	2,20%
PEDIDO DE DECLARAÇÃO									1				1	0,44%
PODA DE ÁRVORE									3				3	1,32%
POLUIÇÃO SONORA									3				3	1,32%
QUEBRA MOLAS									1				1	0,44%
REDE DE ESGOTO									1				1	0,44%
SONEGAÇÕES DE IMPOSTOS									1				1	0,44%
TRANSPORTE URBANO									1				1	0,44%
TRIBUNAL DE JUSTIÇA									1				1	0,44%
VEÍCULO ABANDONADO									3				3	1,32%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	100%

Este indicador oferece uma visão mais clara das demandas, ajudando a identificar áreas prioritárias e a direcionar recursos de forma estratégica, com o objetivo de aprimorar o atendimento e aumentar a satisfação dos cidadãos.

### 3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas registradas pela Ouvidoria Geral em setembro de 2024, destacando a contribuição das Secretarias Municipais e dos setores envolvidos no processo de atendimento.



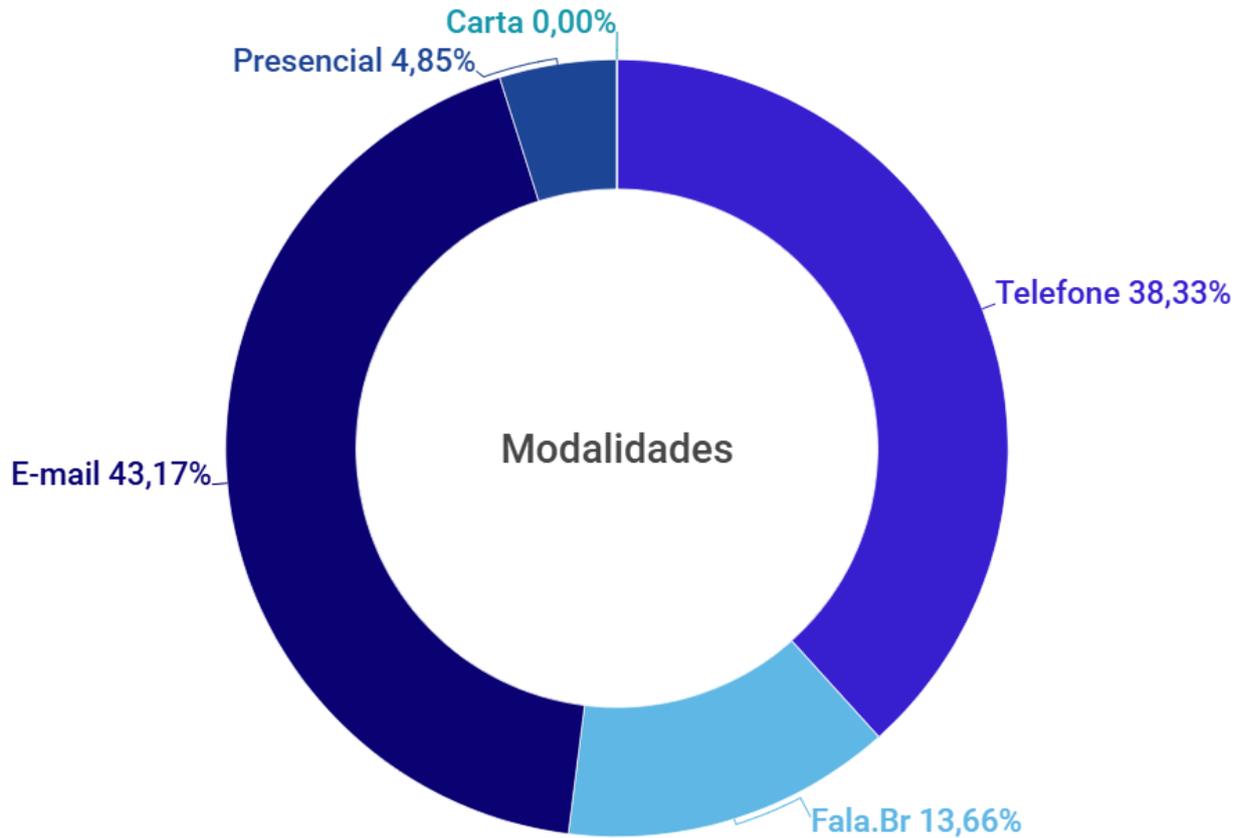
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)									3				3	1,32%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)									16				16	7,05%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)									7				7	3,08%
EDUCAÇÃO (SME)									8				8	3,52%
FAZENDA (SMF)									39				39	17,18%
GOVERNO (SMG) + SUOP									5				5	2,20%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)									18				18	7,93%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU									19				19	8,37%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ									52				52	22,91%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)									39				39	17,18%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)									7				7	3,08%
URBANISMO (SMU)									7				7	3,08%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)									7				7	3,08%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	100%

### 3.4. Atendimentos por Modalidade

A Ouvidoria Geral do Município recebeu manifestações por meio de diversos canais de comunicação, conforme a distribuição a seguir:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - SET/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL									11				11	4,85%
TELEFONE									87				87	38,33%
E-MAIL									98				98	43,17%
FALA.BR									31				31	13,66%
CARTA									0				0	-
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	100%

**NOTA TÉCNICA:** Em setembro de 2024, o e-mail foi o canal de comunicação mais utilizado pelos munícipes, seguido pelo telefone em segundo lugar. A Plataforma Fala.BR da CGU ocupou a terceira posição, enquanto o atendimento presencial ficou em quarto lugar.

#### CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:



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



### 3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo apresenta uma visão detalhada da distribuição dos atendimentos realizados em setembro de 2024, diferenciando entre aqueles registrados oficialmente por protocolo e os solucionados diretamente pela Ouvidoria Geral. Ele oferece informações valiosas e orientações úteis para os cidadãos de Duque de Caxias.



ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROTOCOLO E SEM PROTOCOLO - SET/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS									77				77	33,92%
NÃO REGISTRADOS									150				150	66,08%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	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 (33,92%) foram oficialmente registradas por protocolo, enquanto o restante (66,08%) foi recebido sem registro formal. Esses dados indicam áreas em que podemos melhorar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, ressaltando a importância de intensificar a conscientização sobre como os cidadãos podem se comunicar de maneira eficaz com o poder público. Além disso, o fato de muitos cidadãos optarem por se comunicar de forma informal demonstra a confiança que depositam na Ouvidoria Geral. Isso reflete nossos esforços contínuos para fortalecer uma parceria sólida e colaborativa com os residentes de Duque de Caxias, com o objetivo de resolver questões locais e promover melhorias significativas para a cidade.

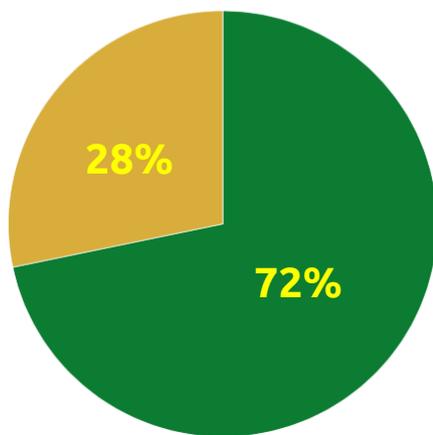
Com base nesta análise, estamos firmemente comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Adotando uma abordagem abrangente de participação cidadã, conseguimos identificar áreas específicas que necessitam de melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos de Duque de Caxias sejam atendidas de maneira transparente, eficiente e com qualidade.

### UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

### 3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Como parte de nossos esforços para promover transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado as manifestações recebidas, garantindo um canal eficaz de comunicação entre cidadãos e governo. A categorização em "com resposta" e "em tramitação" permite uma análise mais precisa da eficiência e da capacidade de resposta da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



**72% RESULTADO ÓTIMO!**

**RESPOSTAS ANTES DO PRAZO LEGAL**

#### Manifestações com resposta 72%

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 28%

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda não receberam resposta das secretarias. Essa porção, 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 setembro 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 - SET/2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA									33				33	72%
TRAMITANDO									13				13	28%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	46	100%
<b>QTD DE ATENDIMENTOS</b>														

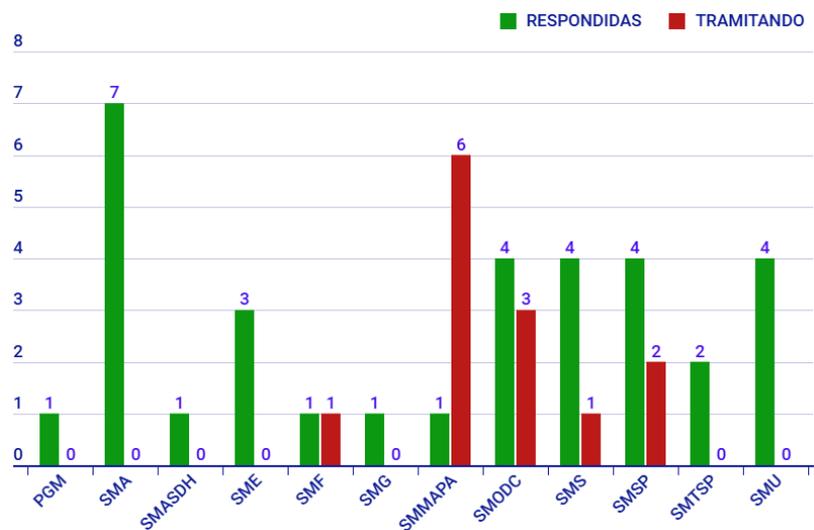
NOTA: 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;  
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

**ANÁLISE:** Os indicadores mostram avanços em algumas secretarias no atendimento às manifestações, mas também destacam a necessidade de maior agilidade nas respostas. Embora uma parte ainda aguarde retorno, o compromisso das secretarias em melhorar a comunicação e a eficiência é essencial para atender melhor à população. Para isso, contamos com o apoio de todos os secretários e suas equipes.

### 3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, registramos e oficiamos 46 manifestações, das quais 33 receberam respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 13 ainda permanecem em tramitação. A análise detalhada desses indicadores, apresentada no gráfico abaixo, não apenas evidenciará a eficácia operacional da Ouvidoria Geral do Município e das secretarias envolvidas, mas também fornecerá insights valiosos para aprimorar nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

- PGM** = PROCURADORIA GERAL
- SMA** = ADMINISTRAÇÃO
- SMASDH** = ASSISTÊNCIA SOCIAL
- SME** = EDUCAÇÃO
- SMF** = FAZENDA
- SMG** = GOVERNO
- SMMAPA** = MEIO AMBIENTE
- SMODC** = OBRAS E DEFESA CIVIL
- SMS** = SAÚDE
- SMSP** = SEGURANÇA PÚBLICA
- SMTSP** = TRANSPORTES E SERVIÇOS
- SMU** = URBANISMO



ATENDENTE: TODOS

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

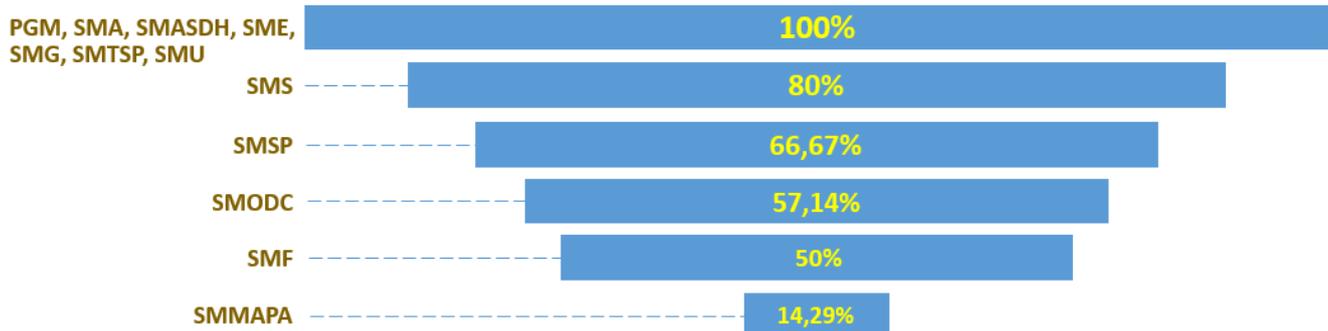
SECRETARIAS	MÊS												TOTALS			% EFICIÊNCIA												
	SEP	OUT	NOV	DEZ	GEN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OUT	NOV	DEZ	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO							
	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO																			
PROCURADORIA (PGM)													1	0									1	0	1	100%	-	
ADMINISTRAÇÃO (SMA)													7	0										7	0	7	100%	-
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)													1	0										1	0	1	100%	-
EDUCAÇÃO (SME)													3	0										3	0	3	100%	-
FAZENDA (SMF)													1	1										1	1	2	50%	50%
GOVERNO (SMG) + SUOP													1	0										1	0	1	100%	-
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)													1	6										1	6	7	14,29%	85,71%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU													4	3										4	3	7	57,14%	42,86%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ													4	1										4	1	5	80%	20%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)													4	2										4	2	6	66,67%	33,33%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)													2	0										2	0	2	100%	-
URBANISMO (SMU)													4	0										4	0	4	100%	-
<b>TOTALS =</b>													<b>33</b>	<b>13</b>										<b>33</b>	<b>13</b>	<b>46</b>		

**ANÁLISE:** Em setembro de 2024, registramos um total de 46 manifestações oficiadas, das quais 33 foram respondidas **antes do prazo** estabelecido, evidenciando a eficácia e agilidade das secretarias. Os 13 casos pendentes permanecem em tramitação, com o prazo garantido de até 60 dias para resposta. A distribuição das demandas por secretaria revela algumas discrepâncias, o que pode orientar a definição de estratégias futuras, sempre com foco na melhoria contínua dos processos e no aprimoramento do atendimento à população.

### 3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das Secretarias Municipais de Duque de Caxias, destacando seu desempenho no atendimento às demandas da população durante setembro de 2024. A análise é ilustrada por um gráfico do tipo funil, que proporciona uma visão clara da eficiência na resposta às solicitações.

#### GRÁFICO FUNIL



RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	PGM	PROCURADORIA	100%
	SMA	ADMINISTRAÇÃO	
	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	
	SME	EDUCAÇÃO	
	SMG	GOVERNO	
	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	
	SMU	URBANISMO	
2ª	SMS	SAÚDE	80%
3ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	66,67%
4ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	57,14%
5ª	SMF	FAZENDA	50%
6ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	14,29%

Salientamos a excelência das seguintes secretarias: **Urbanismo, Transportes e Serviços Públicos, Governo, Educação, Assistência Social, Administração e Procuradoria Geral** 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, SMF,

SMODC, SMSP e SMS alcançaram resultados que variam de 14,29% 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.



Confiamos na capacidade de todas as Secretarias em superar desafios e alcançar a excelência. Reconhecemos que algumas manifestações ainda não receberam resposta, mas sabemos do compromisso de cada uma em atender eficientemente os cidadãos. A OGMDC está à disposição para apoiar na implementação de medidas que assegurem o tratamento adequado das manifestações dentro dos prazos legais.

**JUNTOS SOMOS MAIS FORTES!**

### 3.9. Resolutividade

Durante o mês de setembro, a Ouvidoria Geral registrou e atendeu 100% das manifestações apresentadas pelos munícipes. A equipe se destacou pelo comprometimento, mantendo agilidade e dedicação no recebimento e tratamento das diversas demandas, sempre com foco na eficiência e no atendimento de qualidade.



O percentual de resolutividade, alcançando 72% 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, 28% permanecem em tramitação, **com o prazo estendido até novembro para a conclusão das respostas.** Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

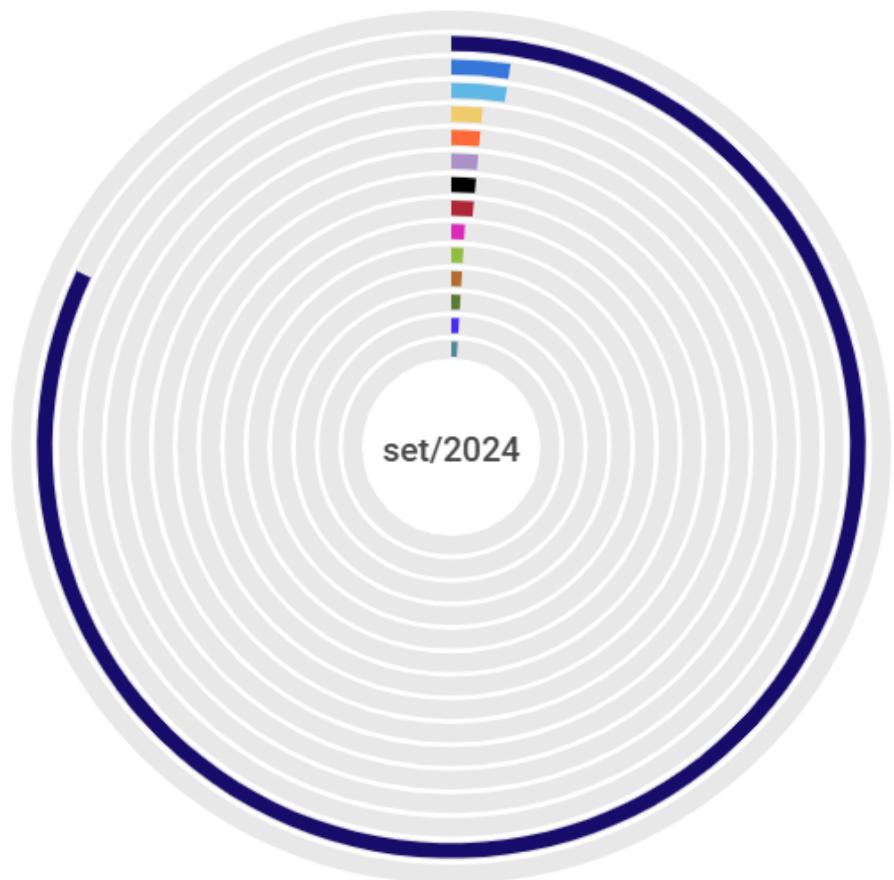
#### Análise dos Resultados:

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 recorrente é o Pedido de Informação e Orientação (e-SIC), que é tratado diretamente pela Ouvidoria Geral, sem a necessidade de encaminhamento às secretarias. Esse fato reflete o empenho da equipe, que consegue atender de forma eficiente um grande volume de solicitações de informações e orientações por parte dos munícipes.

- TODOS
- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- ELOGIO
- PEDIDO DE CELERIDADE
- ATENDIMENTO RUIM
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- PODA DE ÁRVORE
- POLUIÇÃO SONORA
- VEÍCULO ABANDONADO
- COLETA DE LIXO
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- CONTROLE DE PRAGAS
- DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO
- FALTA DE MEDIADORES
- OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA



#### TOP 4

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - SET/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO									169				169	74,45%
2º	ELOGIO									5				5	2,20%
	PEDIDO DE CELERIDADE									5				5	2,20%
3º	ATENDIMENTO RUIM									3				3	1,32%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA									3				3	1,32%
	PODA DE ÁRVORE									3				3	1,32%
	POLUIÇÃO SONORA									3				3	1,32%
	VEÍCULO ABANDONADO									3				3	1,32%
4º	COLETA DE LIXO									2				2	0,88%
	CONSTRUÇÃO IRREGULAR									2				2	0,88%
	CONTROLE DE PRAGAS									2				2	0,88%
	DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO									2				2	0,88%
	FALTA DE MEDIADORES									2				2	0,88%
	OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA									2				2	0,88%
TOTAIS =		0	0	0	0	0	0	0	0	202	0	0	0	206	90,75%
		TODOS =											227	100%	

### 3.11. Atendimentos por Gênero

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

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 52,86% 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 30,84%, enquanto 16,30% 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	30,84%
Feminino	52,86%
Não Info.	16,30%

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

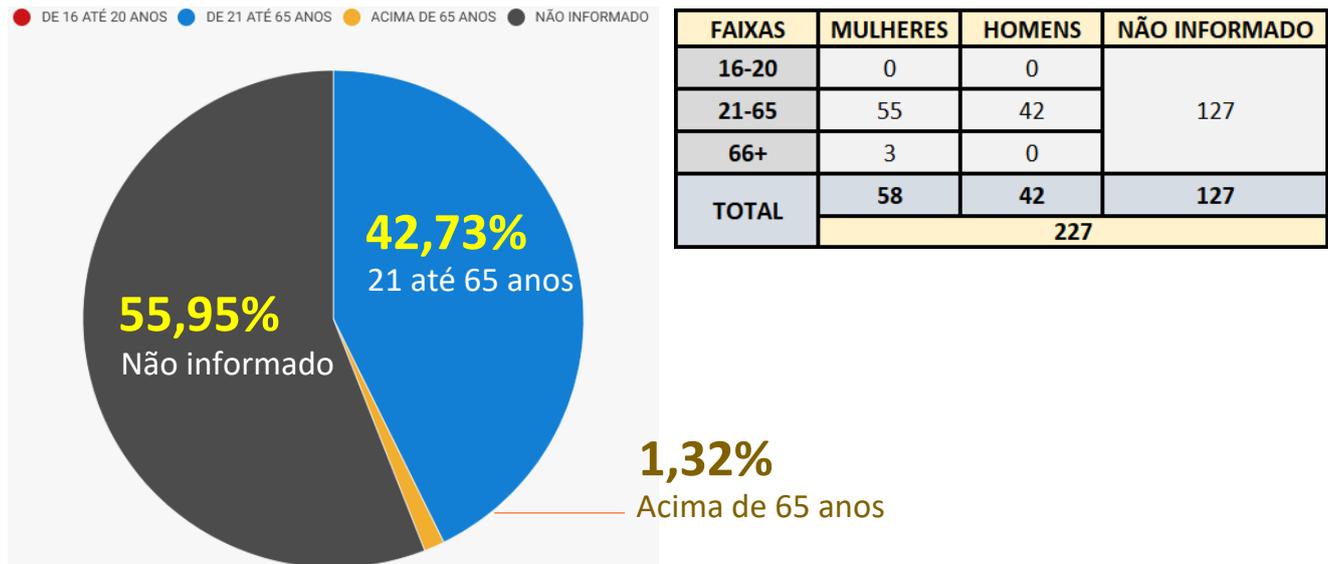
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - SET/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO									70				70	30,84%
FEMININO									120				120	52,86%
NÃO-BINÁRIO									0				0	-
NÃO INFORMADO									37				37	16,30%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	227	0	0	0	227	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.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - SET/2024

GÊNERO	JAN	FEB	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	42,73%
ACIMA DE 65 ANOS									3				3	1,32%
NÃO INFORMADO									127				127	55,95%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>227</b>	0	0	0	<b>227</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 3 minutos e 56 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

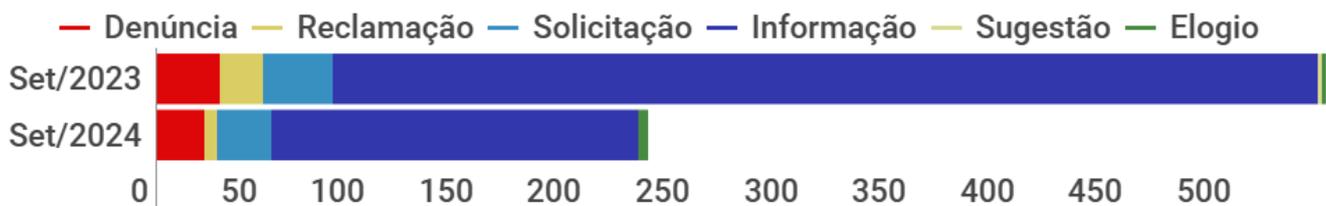
DEMANDAS	SET	TOTAL
<b>TODAS</b>	14:51:00	14:51:00
ATENDIMENTOS	227	227
TEMPO MÉDIO	0:03:56	00:03:56
hora		

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\_set/2023-set/2024:

A comparação entre setembro de 2023 e setembro 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 setembro de 2023, foram registradas 540 manifestações, enquanto em setembro de 2024 foram registradas apenas 227 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 57,96%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	set/23	set/24	
DENÚNCIA	29	22	-24,14%
RECLAMAÇÃO	20	6	-70%
SOLICITAÇÃO	32	25	-21,88%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	455	169	-62,86%
SUGESTÃO	2	0	-100%
ELOGIO	2	5	150%
<b>TOTAIS =</b>	<b>540</b>	<b>227</b>	<b>-57,96%</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:**

**Denúncia**

De 29 em set/2023 para 22 em set/2024 (queda de 24,14%).

**Reclamação**

De 20 em set/2023 para 6 em set/2024 (queda de 70%).

**Solicitação**

De 32 em set/2023 para 25 em set/2024 (queda de 21,88%).

**Informação e Orientação**

De 455 em set/2023 para 169 em set/2024 (queda de 62,86%).

**Sugestão**

De 2 em set/2023 para 0 em set/2024 (queda de 100%).

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

**Elogio**

De 2 em set/2023 para 5 em set/2024 (aumento de 150%).

## 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 setembro de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias realizou um total de 227 atendimentos. Destes, 150 manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, demonstrando uma capacidade eficaz de resolução direta. Foram cadastradas 77 manifestações com protocolos registrados, e 46 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 74,45% do total. As solicitações foram o segundo tipo mais comum, com 25 registros (11,01%), seguidas pelas denúncias, com 22 registros (9,69%) e reclamações, com 6 registros (2,64%).

O baixo número de elogios, com apenas 5 registros (2,20%) 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 169 registros (74,45%). Outros assuntos recorrentes incluíram pedido de celeridade e elogio, com 5 registros (2,20%) cada, atendimento ruim, obstrução de calçada, poda de árvore, poluição sonora e veículo abandonado, com 3 registros (1,32%) cada, também foram mencionados, coleta de lixo, construção irregular, controle de pragas, desobstrução de bueiro, falta de mediadores e obstrução de via pública, com 2 registros (0,88%) cada. 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 52 atendimentos (22,91%);

**Segurança Pública (SMSP)** com 39 atendimentos (17,18%);

**Secretaria de Fazenda (SMF)** também teve um número significativo de atendimentos, com 39 registros (17,18%).

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 e-mail, com 98 registros (43,17%), seguida pelo telefone, que contabilizou 87 atendimentos (38,33%). A plataforma Fala.BR foi responsável por 31 atendimentos (13,66%), enquanto apenas 11 atendimentos (4,85%) ocorreram de forma presencial. A predominância dos atendimentos por meio eletrônico, indica a preferência dos cidadãos por meios de comunicação mais rápidos e acessíveis.

## Resposta e Tramitação:

Do total de manifestações encaminhadas, 33 receberam respostas, representando 72% das demandas, enquanto 13 manifestações (28%) 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 56 segundos, demonstrando uma boa eficiência no atendimento inicial das manifestações.

A resolutividade das manifestações via Fala.BR foi de 95,65%, indicando bom desempenho, com margem para a implementação de melhorias.

## **Comparação Anual:**

Comparando setembro de 2023 com setembro de 2024, houve uma redução significativa em quase todos os tipos de manifestações. Enquanto o número de sugestões permaneceu nulo, as denúncias registraram queda de 24,14%, as reclamações com queda de 70%, as solicitações com queda de 21,88%, informação e orientação com queda de 62,86%. Enquanto os elogios tiveram um aumento de 150%.

## **Demografia dos Atendimentos:**

Os atendimentos foram majoritariamente realizados por mulheres, com 120 registros (52,86%), seguidos por homens com 70 registros (30,84%). Uma parcela significativa dos atendimentos (16,30%) não teve o gênero informado. Em termos de faixa etária, a maioria dos atendimentos foi para pessoas entre 21 e 65 anos, com 97 registros (42,73%), enquanto 3 atendimentos foram para pessoas acima de 65 anos (1,32%). A alta porcentagem de atendimentos com faixa etária não informada (55,95%) 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. Aprimoramento do Feedback Positivo e Engajamento com o Cidadão:

**Ações:** Promover campanhas educativas sobre os benefícios de enviar feedback positivo (elogios e sugestões). Considerar campanhas nas redes sociais e nos canais de atendimento.

**Objetivo:** Aumentar a visibilidade de manifestações positivas e incentivar sugestões, ampliando a participação cidadã na melhoria contínua dos serviços.

### 2. Melhoria no Tempo de Resolução e Agilidade de Resposta:

**Ações:** Revisar e otimizar o fluxo de tramitação das demandas. Implementar uma triagem inicial mais robusta para identificar rapidamente as demandas de alta prioridade, especialmente nas secretarias de saúde, segurança e fazenda.

**Objetivo:** Reduzir o tempo de resposta e tramitação das manifestações, aumentando a taxa de satisfação.

### 3. Assuntos abordados:

A diversidade dos temas abordados sugere a necessidade de respostas específicas e adequadas a cada demanda. Algumas questões, como a obstrução de calçadas, poda de árvores e poluição sonora, precisam de uma atenção mais focada.

**Ação:** Realizar uma análise mais detalhada das áreas mais recorrentes de manifestação, para desenvolver soluções mais eficazes, como parcerias com secretarias de obras, meio ambiente e transporte, a fim de lidar proativamente com esses problemas.

**Objetivo:** Aumentar a eficiência das secretarias nas respostas para garantir a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos.

## 7. Considerações Finais

A análise dos indicadores do mês de setembro de 2024 da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias reflete o empenho da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias em atender com eficácia as manifestações dos cidadãos, garantindo uma resolutividade de 95,65% via Fala.BR e um tempo médio de atendimento de 3 minutos e 56 segundos. A redução das manifestações em comparação com o ano anterior pode indicar uma melhoria na prestação de serviços ou um desafio em alcançar certos segmentos da população.

No entanto, há oportunidades para fortalecer a Ouvidoria, especialmente em termos de resposta rápida e atendimento especializado às áreas de saúde, segurança e finanças, que continuam sendo as mais demandadas. Além de promover incentivos ao envio de elogios e sugestões, maior agilidade na resposta e aprimoramento das plataformas digitais de atendimento.

A Ouvidoria Geral deve investir em uma gestão ainda mais integrada com as secretarias e promover o uso de tecnologias para otimizar a resolução de manifestações.

As melhorias propostas visam tornar o atendimento mais ágil e promover uma maior transparência e satisfação entre os cidadãos, reforçando a Ouvidoria Geral como um elo essencial entre a população e a administração pública.

**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**