



P R E F E I T U R A
**DUQUE DE
CAXIAS**

Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – JANEIRO

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:
JANEIRO/2024

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

OUVIDOR GERAL
José Ribamar de Carvalho Rangel

SECRETÁRIO DE CONTROLE INTERNO
Ademar Hiunes Borges Junior

PREFEITO MUNICIPAL
Wilson Miguel dos Reis

**EQUIPE TÉCNICA
RESPONSÁVEL PELA
ELABORAÇÃO E
REVISÃO:**

David Antonio de Freitas

Maisa Cristina da Silva

Dayane Mendes dos Santos

Ana Luiza

Thaiz Loyola

SUMÁRIO

1.	Apresentação	3
2.	Encaminhamentos	4
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
3.9.	Resolutividade	14
3.10.	Assuntos Mais Demandados	15
3.11.	KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	16
3.12.	Análise Comparativa jan/2023-jan/2024	17
4.	Fala.BR	18
5.	Análise	19
6.	Melhorias	20
7.	Considerações Finais	21

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem a alegria de compartilhar o novo formato do relatório estatístico mensal de gestão, especialmente desenvolvido para você, munícipe. Este modelo, com um design simples e fácil de entender, tem como propósito fornecer as informações essenciais sobre como a Ouvidoria e as Secretarias estão desempenhando suas funções.

Nosso objetivo é tornar o acesso às informações da gestão pública municipal mais fácil para você. O novo relatório mensal apresenta um layout intuitivo e amigável, organizando as informações de maneira clara e objetiva. Queremos que você possa acompanhar de forma transparente o trabalho da Ouvidoria Geral.

Acreditamos que este novo modelo facilitará seu entendimento sobre o papel da Ouvidoria Geral na Prefeitura de Duque de Caxias. Nos comprometemos a apresentar mensalmente o Relatório de Gestão Estatístico, compartilhando as atividades desenvolvidas nesse período, divulgando os dados referentes às manifestações recebidas.

Estamos aqui para responder a qualquer dúvida ou fornecer mais informações. A Ouvidoria Geral valoriza a transparência e a participação da comunidade, e este relatório é uma ferramenta para aproximar você do trabalho que realizamos em prol do desenvolvimento de Duque de Caxias. Agradecemos pelo interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que este formato seja acessível e informativo para todos os munícipes.

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

2. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem o prazer de apresentar os resultados consolidados de seu desempenho no período em questão, totalizando 564 atendimentos.



564

Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias no mês de janeiro de 2024.



467

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



97

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



56

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a expressiva eficiência na resolução de manifestações, alcançando a solução de 467 demandas, sem a necessidade de abertura de protocolos, uma vez que foram solucionadas pela própria Ouvidoria Geral durante o atendimento, fornecendo informações e orientações aos munícipes. Essa abordagem ágil e eficaz evidencia o nosso compromisso em atender prontamente às necessidades da comunidade. Além disso, durante este período, foram cadastradas 97 manifestações com protocolos, incluindo aquelas recebidas através da plataforma Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União. Este registro formal proporciona transparência e rastreabilidade aos processos, garantindo um tratamento adequado a cada manifestação.

Destacamos ainda que 56 manifestações foram oficiadas e encaminhadas para as respectivas Secretarias responsáveis. Este processo visa assegurar uma resposta especializada e efetiva, promovendo a integração entre a Ouvidoria Geral e as instâncias responsáveis pela resolução das demandas.

3. Indicadores

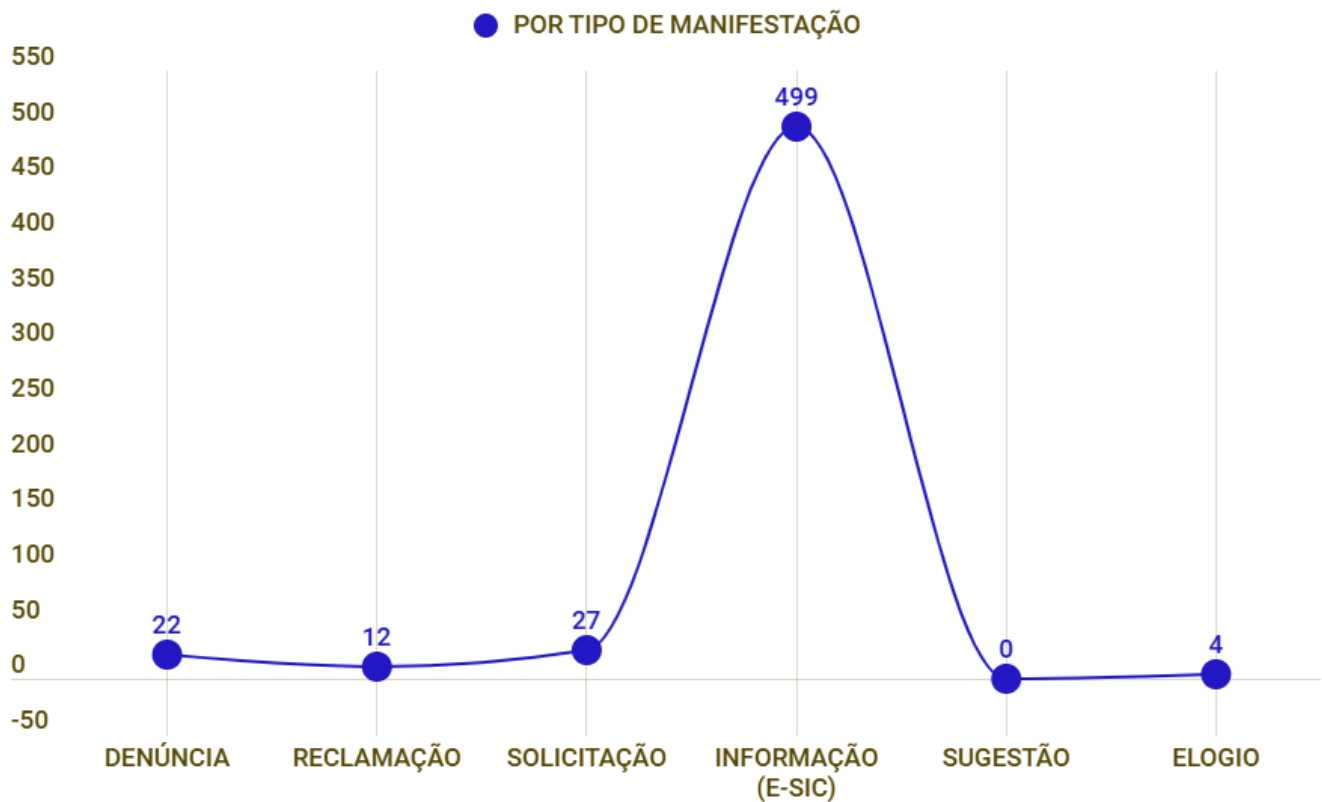
Os indicadores provenientes da Ouvidoria Geral do Município são elementos quantitativos e qualitativos que desempenham um papel crucial na avaliação do desempenho e eficácia desta instância específica da gestão pública municipal. Esses indicadores são apresentados de forma numérica e gráfica, disponibilizados periodicamente, com o objetivo de fornecer subsídios aos gestores das respectivas pastas para conduzir avaliações críticas e estratégias prospectivas relacionadas aos serviços oferecidos à cidadania. No contexto do relatório mensal, o foco está exclusivamente nos resultados quantitativos, uma vez que se trata de um relatório estatístico. Estes números oferecem uma visão objetiva e mensurável do desempenho da Ouvidoria Geral, permitindo uma análise mais direta e orientada para a eficiência operacional.

- ✚ 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;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- ✚ Análise Comparativa jan/23-jan/24 (tipo de manifestação).

Essa ordem busca agrupar os indicadores de forma lógica, facilitando a compreensão e a análise sistêmica do desempenho da Ouvidoria Geral no período.

3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

As manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias são categorizadas em seis tipologias distintas.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - JAN/2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA	22												22	3,90%
RECLAMAÇÃO	12												12	2,13%
SOLICITAÇÃO	27												27	4,79%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	499												499	88,48%
SUGESTÃO	0												0	-
ELOGIO	4												4	0,71%
TOTAIS =	564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	100%

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 janeiro de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação) foi o mais utilizado, com 88,48% dos registros; Na 2ª posição “SOLICITAÇÃO” com 4,79%; Na 3ª posição, “DENÚNCIA” (comunicação de irregularidade) com 3,90%; os demais tipos somaram 2,83% dos registros.

3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

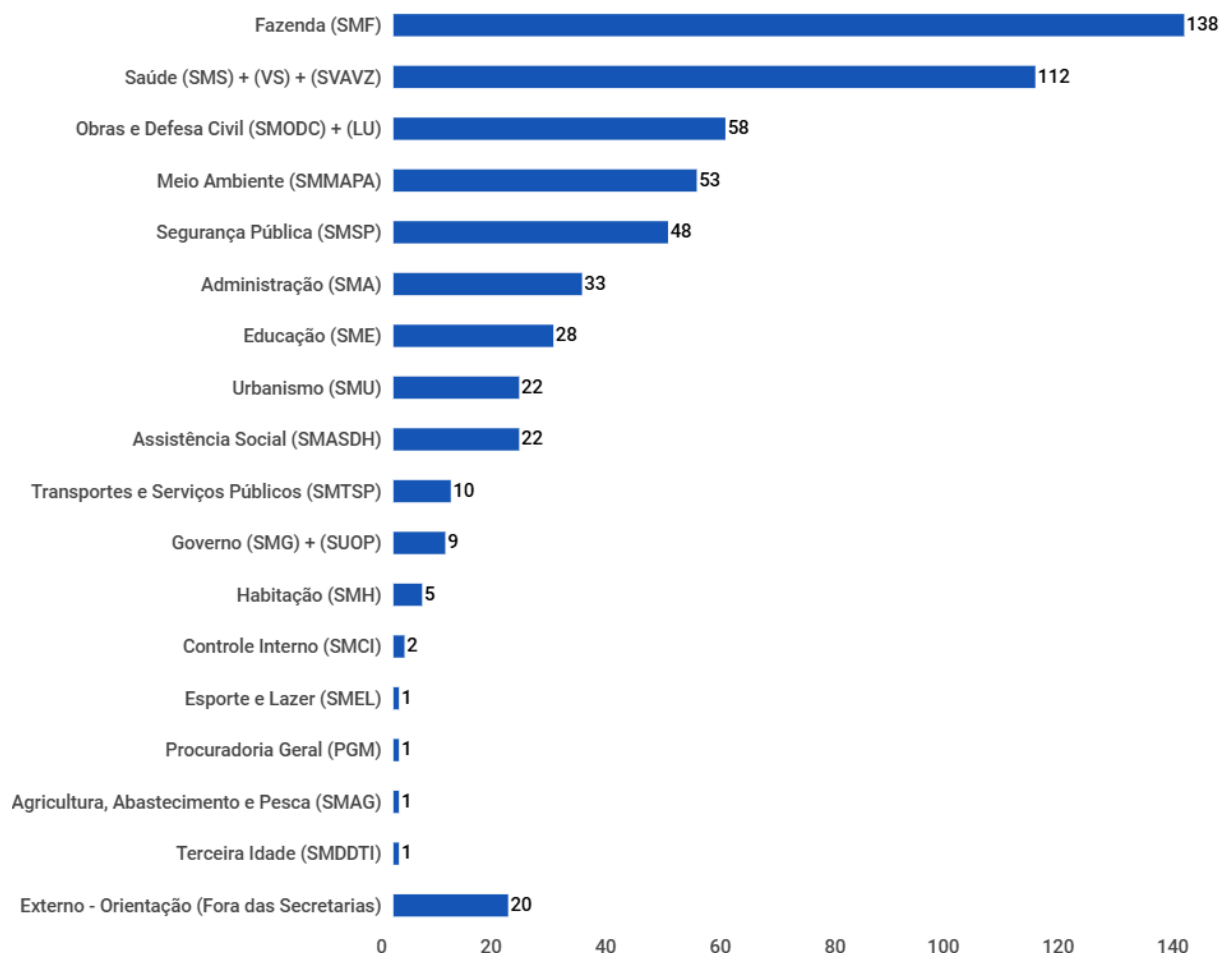
Através da análise do indicador de atendimentos por assunto das manifestações ao longo do mês de janeiro, apresentamos uma tabela detalhada que descreve os números de atendimentos realizados, destacando a distribuição por cada assunto tratado e sua representatividade mensal em percentagem.

ATENDENTE: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JAN/2024												TOTAL	%
ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
ACESSO À INFORMAÇÃO	3												3	0,53%	
ACÚMULO DE LIXO	1												1	0,18%	
ALVARÁ	2												2	0,35%	
ATENDIMENTO RUIM	1												1	0,18%	
CONDIÇÃO INSALUBRE	1												1	0,18%	
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	2												2	0,35%	
CONSULTA MÉDICA	1												1	0,18%	
DENÚNCIA DE ESTABELECIMENTO	1												1	0,18%	
DESCARTE IRREGULAR	1												1	0,18%	
DESMATAMENTO	1												1	0,18%	
ELOGIO	4												4	0,71%	
FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS	1												1	0,18%	
FALTA DE HIGIENE	2												2	0,35%	
FERRO VELHO DE VEÍCULOS	1												1	0,18%	
FISCALIZAÇÃO	1												1	0,18%	
GUARDA MUNICIPAL	1												1	0,18%	
INFORMAÇÃO	499												499	88,48%	
INSUMOS	1												1	0,18%	
IPTU	3												3	0,53%	
LIMPEZA URBANA	2												2	0,35%	
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL	1												1	0,18%	
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	1												1	0,18%	
MAUS TRATOS DE PESSOAS	1												1	0,18%	
MEDICAMENTOS	2												2	0,35%	
MULTA DE TRÂNSITO	4												4	0,71%	
NOTA FISCAL	2												2	0,35%	
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3												3	0,53%	
PAGAMENTO PARA FORNECEDOR	2												2	0,35%	
PEDIDO DE CELERIDADE	3												3	0,53%	
PENSÃO ALIMENTÍCIA	1												1	0,18%	
PODA DE ÁRVORE	1												1	0,18%	
POLUIÇÃO SONORA	6												6	1,06%	
PROPRIEDADE ABANDONADA	1												1	0,18%	
REDE DE ESGOTO	1												1	0,18%	
REMOÇÃO DE ÁRVORE	1												1	0,18%	
RETIRADA DE ENTULHO	1												1	0,18%	
SALÁRIO	2												2	0,35%	
VEÍCULO ABANDONADO	1												1	0,18%	
VENDA DE PRODUTOS VENCIDOS	1												1	0,18%	
TOTAIS =	564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	100%	

Este indicador oferece uma compreensão aprofundada da dinâmica das demandas, possibilitando a identificação de áreas prioritárias e o direcionamento eficaz de recursos para otimizar a qualidade do atendimento e a satisfação dos demandantes.

3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo detalha a quantidade de demandas registradas pela Ouvidoria, indicando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados, recebidas em janeiro de 2024.

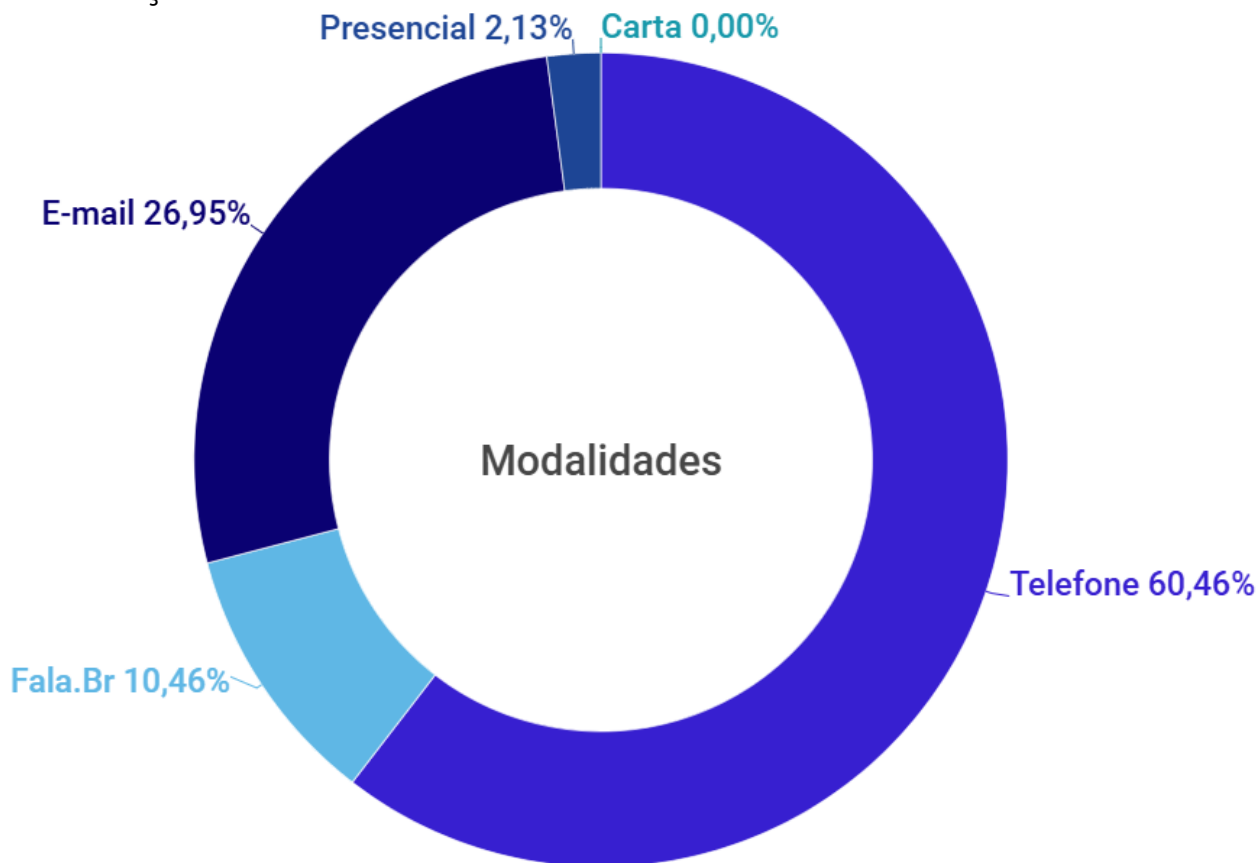


ATENDENTE: TODOS **RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - ANO: 2024**

SECRETARIAS	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	112												112	19,86%
URBANISMO (SMU)	22												22	3,90%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	58												58	10,28%
EDUCAÇÃO (SME)	28												28	4,96%
FAZENDA (SMF)	138												138	24,47%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	48												48	8,51%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	53												53	9,40%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	33												33	5,85%
GOVERNO (SMG) + SUOP	9												9	1,60%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	10												10	1,77%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	22												22	3,90%
CONTROLE INTERNO (SMCI)	2												2	0,35%
ESPORTE E LAZER (SMEL)	1												1	0,18%
HABITAÇÃO (SMH)	5												5	0,89%
PROCURADORIA (PGM)	1												1	0,18%
AGRICULTURA, ABAST. E PESCA (SMAG)	1												1	0,18%
TERCEIRA IDADE (SMDDTI)	1												1	0,18%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)	20												20	3,55%
TOTAIS =	564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	100%

3.4. Atendimentos por Modalidade

A recepção de manifestações pela Ouvidoria, por meio de diversos canais de comunicação, foi conduzida mediante a seguinte distribuição.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - ANO: 2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL	12												12	2,13%
TELEFONE	341												341	60,46%
E-MAIL	152												152	26,95%
FALA.BR	59												59	10,46%
CARTA	0												0	-
TOTAIS =	564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	100%

NOTA TÉCNICA: Observa-se que dentre as modalidades apresentadas, àquela que foi mais utilizada pelos munícipes, em janeiro de 2024, foi o TELEFONE com a 1ª posição, logo na sequência temos: E-MAIL com a 2ª posição, a Plataforma FALA.BR da CGU fica com a 3ª posição, por último, não menos importante, está o atendimento PRESENCIAL, que fica com a 4ª posição.

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:



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



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir apresenta uma visão clara da distribuição dos atendimentos ao longo do mês de janeiro de 2024, discriminando entre aqueles que foram oficialmente registrados por protocolo e aqueles que foram recebidos e solucionados, em sua maioria, pela própria ouvidoria geral com o fornecimento de informações e orientações valiosas para os munícipes.



ATENDENTE: TODOS

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

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS	97												97	17,20%
NÃO REGISTRADOS	467												467	82,80%
TOTAIS =	564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	100%

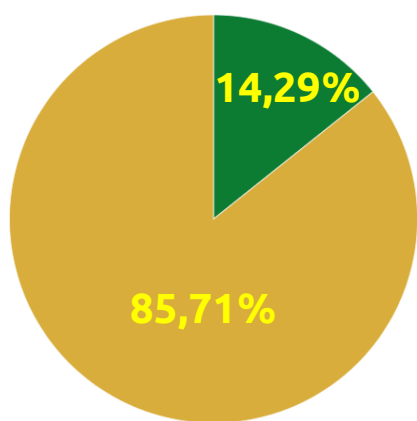
NOTA TÉCNICA: Ao analisar as discrepâncias entre os indicadores acima, identificamos oportunidades para otimizar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, aumentando a conscientização sobre a importância dessa comunicação entre o poder público e o cidadão. Paralelamente, reconhecemos e celebramos as áreas em que a comunidade demonstrou confiança suficiente para se comunicar informalmente, evidenciando a qualidade do relacionamento construído entre a Ouvidoria Geral e os cidadãos do município de Duque de Caxias.

UMA VISÃO ABRANGENTE DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Em um esforço contínuo para promover a transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado atentamente as manifestações recebidas, buscando garantir um canal de comunicação eficaz entre os cidadãos e o governo. A categorização dessas manifestações em "com retorno" e "tramitando" permite uma análise mais aprofundada da efetividade e responsividade do sistema.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



Manifestações com resposta

Este indicador reflete a uma parcela de manifestações que recebeu resposta das secretarias responsáveis. Essas respostas não apenas demonstram o comprometimento com a prestação de contas, mas também evidenciam a diligência em abordar as preocupações e necessidades dos cidadãos. Esse índice positivo é um reflexo do comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficiente.

Manifestações s/ resposta - tramitando

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, não obtiveram resposta das secretarias. Embora esse número represente uma parcela majoritária do total, é crucial identificar as razões subjacentes para tal falta de resposta. A Lei Federal nº 13.460, em seu art. 16, estabelece um prazo de 30 (trinta) dias para resposta, prorrogável, uma única vez, por igual período. Portanto, as manifestações oficiadas em janeiro de 2024, ainda estão em tramitação, pois podem ser respondidas dentro desse prazo.

ATENDENTE: TODOS

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

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA	8												8	14,29%
TRAMITANDO	48												48	85,71%
TOTAIS =	56												56	100%

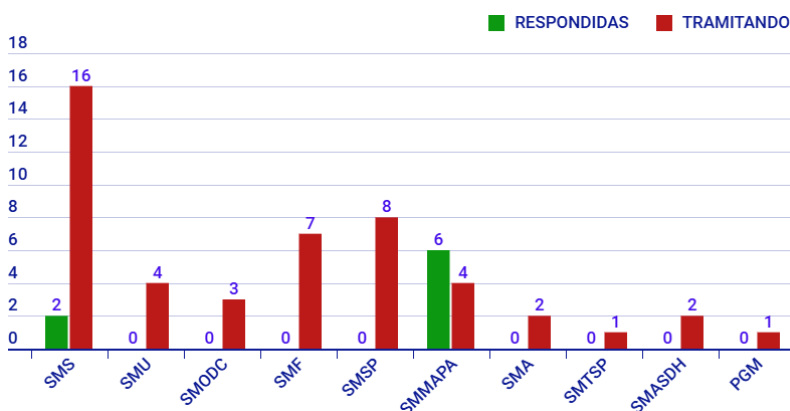
QTD DE ATENDIMENTOS

ANÁLISE: Os indicadores revelam a necessidade de maior agilidade das Secretarias nas respostas das manifestações dos cidadãos. A busca contínua pela excelência na comunicação entre governo e sociedade é essencial para fortalecer a confiança e promover uma administração pública cada vez mais eficiente, transparente e participativa.

3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

No período em questão, foram registradas e oficiadas 56 manifestações, sendo que 8 foram prontamente respondidas pelas secretarias competentes, enquanto 48 permaneceram sem resposta. A análise detalhada desses indicadores revelará não apenas a eficácia operacional da ouvidoria geral, mas também das secretarias responsáveis, fornecendo insights valiosos para aprimorar nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

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



ATENDENTE: TODOS

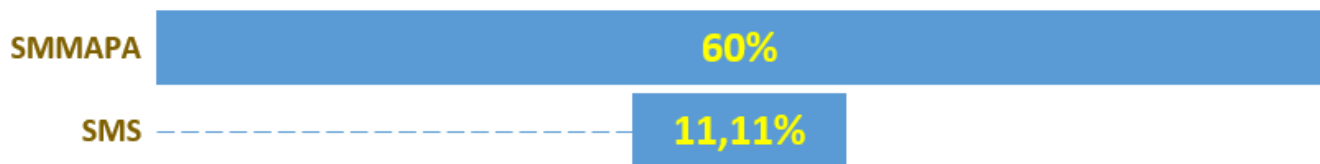
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - JAN/2024

SECRETARIAS	JAN		FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS			% EFICIÊNCIA				
	RESP...?														SIM	NÃO	T	SIM	NÃO		
	SIM	NÃO	SMS	SMU	SMODC	SMF	SMSP	SMMAPA	SMA	SMTSP	SMASDH	PGM	SMS	SMU	SMODC	SMF	SMSP	SMMAPA	SMA	SMTSP	SMASDH
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	2	16												2	16	18	11,11%	88,89%			
URBANISMO (SMU)	0	4												0	4	4	-	100%			
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	0	3												0	3	3	-	100%			
FAZENDA (SMF)	0	7												0	7	7	-	100%			
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	0	8												0	8	8	-	100%			
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	6	4												6	4	10	60%	40%			
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	0	2												0	2	2	-	100%			
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	0	1												0	1	1	-	100%			
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	0	2												0	2	2	-	100%			
PROCURADORIA (PGM)	0	1												0	1	1	-	100%			
TOTAIS =	8	48												8	48	56					

ANÁLISE: Considerando o total de 56 manifestações oficiadas no mês de janeiro de 2024, a marca de 8 demandas respondidas, sinaliza a necessidade de maior agilidade das secretarias municipais em lidar com as demandas da comunidade. Entretanto, os 48 casos não respondidos permanecem tramitando, assegurado o prazo de até 60 dias para resposta. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem orientar estratégias futuras.

3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das secretarias municipais de Duque de Caxias com base no desempenho em responder às demandas da população no mês de janeiro de 2024.



RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	60%
2ª	SMS	SAÚDE	11,11%

Destacamos a excelência da SMMAPA, alcançando 60% de eficiência na resposta às manifestações recebidas, antes do prazo estabelecido pela Lei nº 13.460.

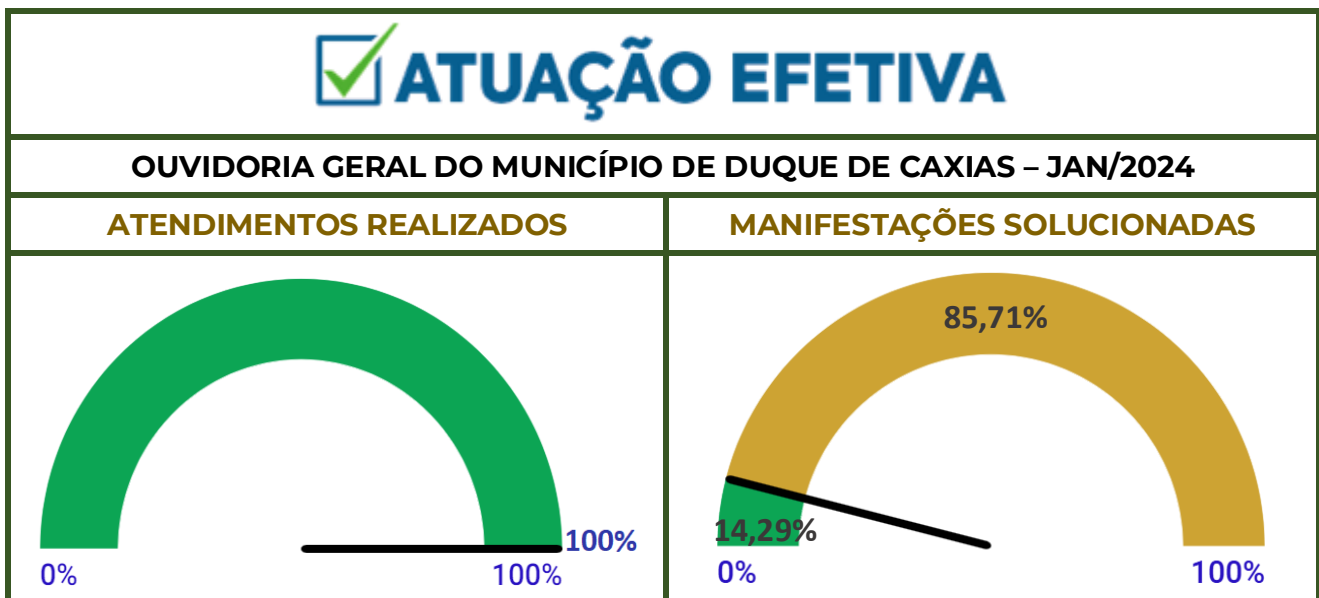
Não podemos deixar de destacar a SMS no período analisado, com 11,11% das manifestações respondidas, antes do prazo legal. A secretaria deve reforçar a importância de respostas rápidas e eficientes, especialmente em questões relacionadas à saúde, onde a rapidez pode ser um fator crucial.

Observamos ainda, a necessidade de um foco renovado nas demais áreas que apresentam índices inferiores, indicando oportunidades para aprimoramento na gestão de demandas.

Este ranking não apenas reconhece os esforços exemplares das secretarias líderes, mas também orienta estratégias futuras para fortalecer a responsividade e eficiência das áreas menos destacadas.

3.9. Resolutividade

Durante o mês de janeiro, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias registrou 100% das demandas apresentadas pela comunidade local. Se destacando por seu comprometimento, a equipe mantém a agilidade e dedicação na recepção de demandas diversas.



O percentual de resolutividade, atingindo a marca de 14,29% das manifestações respondidas, antes do prazo estabelecido por lei, evidencia um comprometimento precoce com o atendimento às manifestações dos cidadãos.

Cumprimento do Prazo Legal:

Do total de manifestações registradas, 85,71% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até o mês de março para a conclusão das respostas. Esta medida visa garantir a qualidade nas respostas, respeitando os parâmetros legais estipulados.

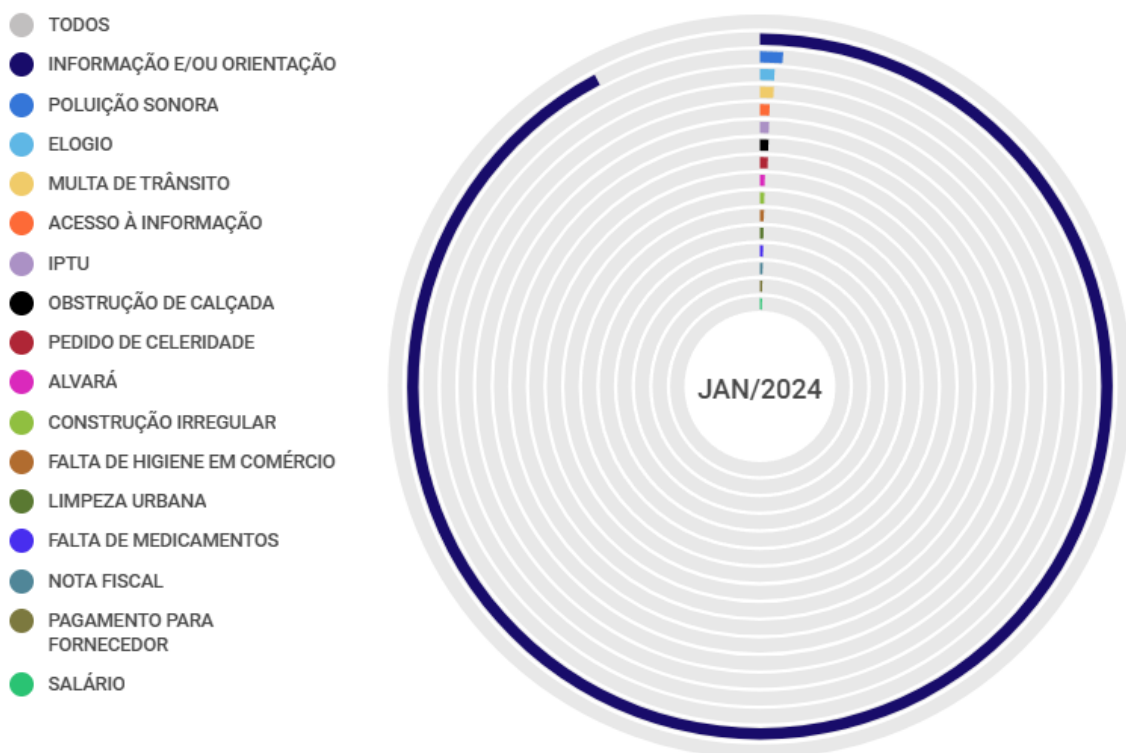
Análise dos Resultados:

Os resultados positivos incluem a totalidade de demandas registradas e o esforço em antecipar respostas antes do prazo. Os desafios destacam a necessidade de responder às demandas restantes e otimizar a capacidade de resposta da equipe.

Estamos comprometidos em ampliar ainda mais nossa presença e eficácia, respondendo de maneira proativa às necessidades e preocupações dos cidadãos.

3.10. Assuntos Mais Demandados

O assunto de manifestação mais frequentemente recebida é o **Pedido de informação** (tipo E-SIC), destacando-se por um volume considerável, que são tratadas pela própria OGM, sem a necessidade de envio para serem analisadas pelas Secretarias e Superintendências do órgão. Esse resultado é fruto do empenho da equipe de trabalho, permitindo tratar um quantitativo substancial de pedidos de informação pelos munícipes.



TOP 5

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - JAN/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	499												499	88,48%
2º	POLUIÇÃO SONORA	6												6	1,06%
3º	ELOGIO	4												4	0,71%
	MULTA DE TRÂNSITO	4												4	0,71%
4º	ACESSO À INFORMAÇÃO	3												3	0,53%
	IPTU	3												3	0,53%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3												3	0,53%
	PEDIDO DE CELERIDADE	3												3	0,53%
5º	ALVARÁ	2												2	0,35%
	CONSTRUÇÃO IRREGULAR	2												2	0,35%
	FALTA DE HIGIENE	2												2	0,35%
	LIMPEZA URBANA	2												2	0,35%
	MEDICAMENTOS	2												2	0,35%
	NOTA FISCAL	2												2	0,35%
	PAGAMENTO PARA FORNECEDOR	2												2	0,35%
	SALÁRIO	2												2	0,35%
TOTAIS =		541												541	95,92%
														TODOS =	564 100%

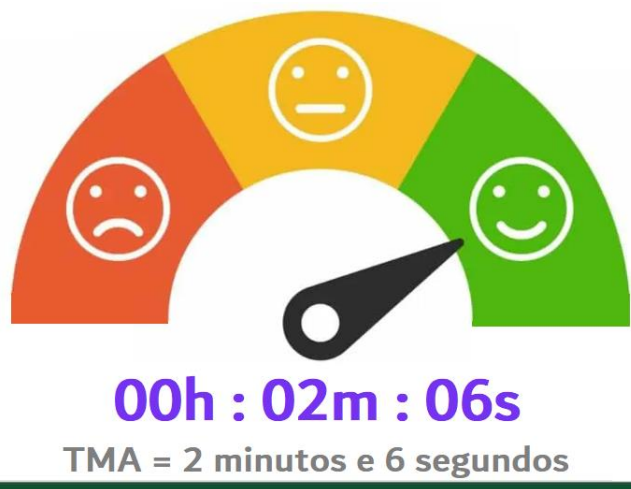
3.11. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O Key Performance Indicator (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma métrica essencial para avaliar a eficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.



Esse indicador reflete o tempo médio que a equipe leva para atender, resolver (E-sic) ou encaminhar as solicitações dos cidadãos para as secretarias responsáveis, desempenhando um papel fundamental na mensuração da prontidão e eficácia do serviço prestado pela Ouvidoria Geral do Município.

O KPI-TMA revela um desempenho notável da equipe da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias. Esse valor indica eficiência e agilidade no tratamento das demandas, demonstrando a capacidade da equipe em responder prontamente às solicitações dos cidadãos.



A marca de 2 minutos e 6 segundos sugere que a Ouvidoria está superando as expectativas em termos de tempo de resposta no atendimento, o que não apenas promove a satisfação do público, mas também fortalece a confiança na transparência e responsabilidade na administração municipal, refletindo um compromisso efetivo da equipe.

ATENDENTE: TODOS

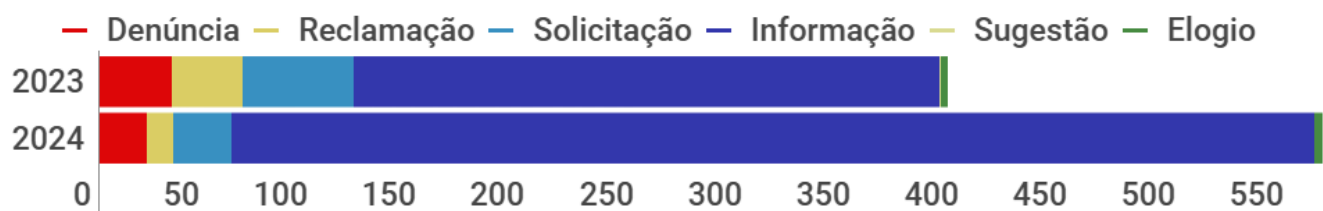
DEMANDAS	JAN	TOTAL
TODAS	19:47:00	19:47:00
ATENDIMENTOS	567	567
TEMPO MÉDIO	0:02:06	00:02:06
hora		

NOTA: CONTEMPLA TODOS OS ATENDIMENTOS.

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

3.12. Análise Comparativa dos Exercícios OUV_jan/2023-jan/2024:

No contexto da administração municipal de Duque de Caxias, a análise comparativa entre o exercício anterior (jan/2023) e o atual (jan/2024) revela importantes insights sobre a dinâmica das manifestações dos munícipes. Ao categorizar as tipologias, observamos variações significativas em diversos aspectos.



Pelo exposto, verificados os números totais, observa-se um aumento na quantidade de manifestações em jan/2024, comparadas às de jan/2023 (aumento de 44,25%).

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	jan/23	jan/24	
DENÚNCIA	33	22	-33,33%
RECLAMAÇÃO	33	12	-63,64%
SOLICITAÇÃO	51	27	-47,06%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	270	499	84,81%
SUGESTÃO	1	0	-100%
ELOGIO	3	4	33,33%
TOTAIS =	391	564	44,25%
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.			

Ao analisar pormenorizadamente temos queda no número das:

Denúncias

33 em jan/2023, reduzindo para 22 em jan/2024 (queda de 33,33%);

Reclamações

33 em jan/2023, reduzindo para 12 em jan/2024 (queda de 63,64%);

Solicitações

51 em jan/2023, reduzindo para 27 em jan/2024 (queda de 47,06%).

Sugestões

1 em jan/2023, sem movimento em jan/2024 (queda de 100%).

Por outro lado, observamos um aumento no número das:

Informações

270 em jan/2023, passando para 499 em jan/2024 (aumento de 84,81%);

Elogios

3 em jan/2023, passando para 4 em jan/2024 (aumento de 33,33%).

4. Fala.BR

No dia 1º de agosto de 2019 a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.

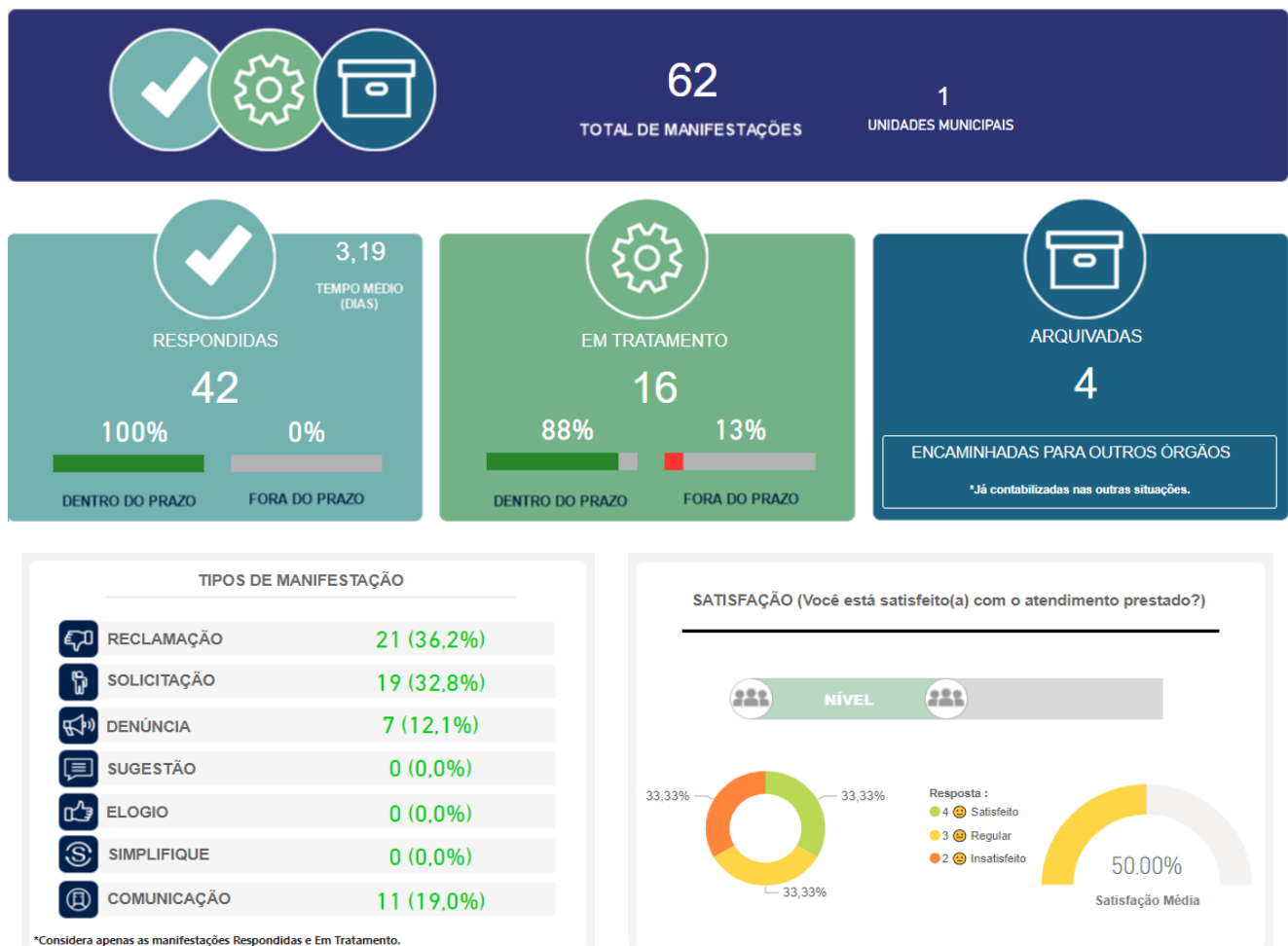


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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 denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação 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

O relatório destaca a eficiência operacional da Ouvidoria Geral e das Secretarias responsáveis, evidenciada pelo alto volume de atendimentos e pela resolutividade antecipada. As informações detalhadas sobre os tipos de manifestações, secretarias envolvidas e canais de atendimento fornecem uma visão abrangente para futuras melhorias e otimizações nos processos. O compromisso com a transparência e a satisfação do cidadão é evidente, e a análise comparativa entre janeiro de 2023 e janeiro de 2024 revela uma evolução positiva no padrão de interação com a comunidade.

Ao considerar as métricas específicas, destacam-se algumas tendências notáveis:

Quantidade de Atendimentos: O alto e crescente número de atendimentos, reflete a extrema necessidade de comunicação entre a comunidade e o governo.

Tipos de Manifestações: Fica evidente a predominância de solicitação de informações via e-SIC, indicando a necessidade de categorização das demandas desse tipo, de forma mais específica, para aprimorar a análise de temas recorrentes.

Canais de comunicação: O telefone como principal canal, sugere boa aceitação, mas é essencial manter a diversidade para atender as diferentes preferências.

Protocolo dos Atendimentos: A alta porcentagem de atendimentos não protocolados destaca a necessidade de conscientização sobre a importância do registro para a rastreabilidade eficiente das demandas.

Assuntos mais demandados: Pedidos de informação e poluição sonora são predominantes, indicando a necessidade de investigação dos motivos para promover ações preventivas.

Destacamos, portanto, avanços na comunicação e na percepção positiva dos serviços prestados pela administração municipal.

6. Melhorias

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e fortalecimento da participação cidadã, apresenta o seu Plano de Melhorias para aprimorar ainda mais seus serviços.

1. Quantidade de Atendimentos:

Implementação de estratégias para gerenciar eficientemente o grande volume, como automação de respostas aos temas recorrentes dos munícipes.

2. Tipos de Manifestações:

Revisão e otimização dos processos e divulgação sistêmica dos serviços prestados para a população de forma simples, de fácil entendimento.

3. Canais de Comunicação:

Aumentar o monitoramento da plataforma Fala.Br pode ajudar a diminuir o distanciamento entre os canais disponíveis, entendendo o potencial e promovendo o seu uso pela população do município.

4. Protocolo dos Atendimentos:

Promover uma comunicação mais eficiente para conscientização dos demandantes de serviços públicos em optarem por demandas protocoladas, proporcionando maior visibilidade das áreas e rastreabilidade dos processos internos.

5. Ranking de Demandas Respondidas:

Promover estratégias que visem incentivar as Secretarias responsáveis em responder as demandas dos munícipes antes do prazo legal. Elogiar, via ofício, às Secretarias que mantêm um bom índice de respostas.

6. Ação e Monitoramento Contínuo de Indicadores:

Reforçar a importância do protocolo para uma gestão eficiente das manifestações; Investir tempo em treinamento contínuo para melhorar a eficiência das respostas e manter o TMA; Incentivar a diversificação nos canais de manifestação para atender às preferências dos cidadãos; Através da Secretaria de Comunicação, promover campanhas educativas para incentivar a participação cidadã em diferentes tipos de manifestações; Realizar análises detalhadas das áreas de destaque para replicar boas práticas nas demais Secretarias.

Este Plano de Melhorias reflete o compromisso da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias em oferecer um serviço cada vez mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades da comunidade.

7. Considerações Finais

O relatório mensal da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, referente a janeiro de 2024, oferece uma perspectiva detalhada do desempenho e das dinâmicas de interação entre a comunidade e a administração pública. Os dados apresentados revelam uma demanda expressiva por serviços e respostas, evidenciando a importância da Ouvidoria Geral como elo direto entre os cidadãos e o poder público.

A eficiência da SMMAPA no ranking de demandas respondidas destaca práticas bem-sucedidas que merecem ser replicadas. Uma comunicação efetiva entre a Ouvidoria Geral e as Secretarias é crucial para garantir respostas ágeis e eficazes.

A ausência de sugestões no período analisado destaca a necessidade de promover a participação cidadã nesse aspecto específico, buscando uma construção mais colaborativa e inclusiva das políticas públicas.

A análise comparativa entre janeiro de 2023 e 2024 revela uma evolução positiva, com quedas significativas nas denúncias, reclamações e solicitações, indicando melhorias na prestação de serviços. O aumento nos pedidos de informações e elogios reflete áreas de excelência que merecem reconhecimento.

Ao concluirmos este relatório, é com satisfação que destacamos os resultados excepcionais alcançados pela equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, eficiência e aprimoramento constante, permanecendo aberta a sugestões e críticas construtivas para criar um ambiente participativo e eficaz para todos os cidadãos 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