



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

Ouvidoria Geral do Município



Relatório Estatístico – JANEIRO

EXERCÍCIO

2025

**SECRETARIA DE
COMUNICAÇÃO**



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/2025

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGMDC)

DIRETOR DE OUVIDORIA

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma

DIRETOR DE ANÁLISE DE DADOS

David Antonio de Freitas

OUVIDOR GERAL

Edrisio Avelino da Costa

SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO

Michaell Cezar Soares França

PREFEITO MUNICIPAL

Jonathas Rego Monteiro Porto Neto

Netinho Reis

EQUIPE TÉCNICA

RESPONSÁVEL PELA

ELABORAÇÃO E

REVISÃO:

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma

David Antonio de Freitas

Dayane Mendes dos Santos

Maisa Cristina da Silva

Nikolas Brian Victor da Silva

Livia Katllen C. Patriota Leite

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
3.9. Resolutividade	14
3.10. Assuntos Mais Demandados	15
3.11. Atendimentos por Gênero	16
3.12. Atendimentos por Faixa Etária	17
3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	18
3.14. Análise Comparativa jan/2024-jan/2025	19
4. Fala.BR	20
5. Resumo Geral	21, 22
6. Melhorias	23
7. Considerações Finais	24

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município disponibiliza o Relatório Estatístico Mensal referente ao mês de janeiro de 2025, consolidando os principais indicadores quantitativos das manifestações recebidas. Este relatório tem como objetivo assegurar a transparência na gestão pública, fornecendo uma visão detalhada sobre a origem, a tipologia e o encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A análise dos dados permite identificar padrões, avaliar a qualidade dos serviços prestados e propor melhorias contínuas na administração municipal. Além disso, esse levantamento possibilita um acompanhamento mais preciso da atuação das secretarias e órgãos responsáveis pelo atendimento às solicitações da população, contribuindo para uma gestão mais eficiente e responsiva.

A divulgação deste relatório no Portal da Transparência reforça o compromisso da administração municipal com a prestação de contas, garantindo à sociedade o acesso à informação e fortalecendo os mecanismos de participação social. A Ouvidoria Geral do Município reafirma seu papel de canal legítimo de comunicação entre o cidadão e o poder público, promovendo uma gestão mais aberta, acessível e comprometida com a melhoria dos serviços públicos.

Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma – Matrícula nº 37.051-7

Diretor de Análise de Dados do Município de Duque de Caxias

David A. Freitas – Matrícula nº 45.651-9

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias

Edrisio Avelino da Costa – Matrícula nº 37.011-8

2. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município tem o prazer de apresentar o resumo consolidado das atividades realizadas durante o mês de janeiro de 2025.



346

Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias no mês de janeiro de 2025.



206

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



140

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



74

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

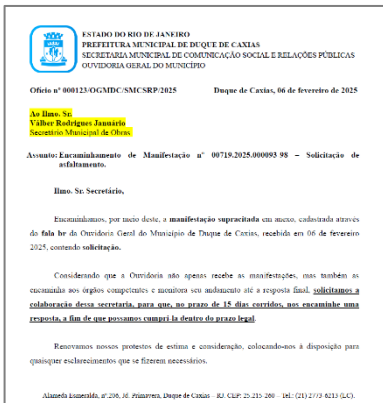
Todas as manifestações foram devidamente registradas no mapa de Gerenciamento do Banco de Dados - GBD.

DUQUE DE CAXIAS										Gerenciamento de Banco de Dados - GBD										OUVIDORIA GERAL			
JANEIRO/2025		CANAL		REQUERENTE				COMPROVANTE				ORGAO GESTOR											
MANIFESTAÇÃO	ATENDENTE	MEIO UTILIZADO	NOME	GÊNERO	FAIXA ETÁRIA		DATA	PROTÓCOLO	TIPO	SECRETARIA	PASTA	SIGLA	SECRETÁRIO / RESP.										

Transparência/Rastreabilidade:

Visando a garantia total da transparência e a possibilidade de acompanhamento integral dos processos, todas as manifestações encaminhadas para as secretarias responsáveis, são **protocoladas**.

DUQUE DE CAXIAS		PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTÓCOLO Nº	46784/OGM/06.02.2025.10.53		
DATA DE CADASTRAMENTO	quinta-feira, 6 de fevereiro de 2025		
REQUERENTE	[REDACTED]		
TELEFONE	[REDACTED]		
E-MAIL	teste@teste.com.br		
RESPONSÁVEL	[REDACTED]		
ASSUNTO	SOLICITAÇÃO DE PODA DE ÁRVORE		
CANAL DE ATENDIMENTO	PRESENCIAL		
SOLICITOU O ANONIMATO?	O ANONIMATO NÃO FOI SOLICITADO		
<p>Citadão em contato com a Ouvidoria</p> <p>RELATO DO REQUERENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elogio ✓ Sugestão ✓ Solicitação ✓ Reclamação ✓ Denúncia ✓ Pedido de Informação 	<p>O MUNICÍPIO RELATA QUE, DEVIDO À FALTA DE PODA DAS ÁRVORES EM SUA RUA, OS GALHOS SE TORNARAM DENSOS E SE ESTENDEM ATÉ A VIA PÚBLICA, O QUE PODE REPRESENTAR UM RISCO À SEGURANÇA DOS MORADORES E TRANSEUNTES. DIANTE DESSA SITUAÇÃO, SOLICITA A REALIZAÇÃO DA PODA DAS ÁRVORES, VISANDO MELHORAR A SEGURANÇA E PROPORCIONAR MAIOR COMODIDADE PARA TODOS QUE TRANSITAM PELA LOCALIDADE. LOCALIZADO NO ENDEREÇO: RUA TARCE MENEZES DE FREITAS LIMA, ESQUINA COM MONTE CASEIROS, BAIRRO: PARQUE PAULICEIA, DUQUE DE CAXIAS, RJ, CEP:25.070-110.</p>		



Encaminhamentos Específicos:

As **manifestações** são direcionadas às secretarias competentes, assegurando que cada demanda seja tratada por especialistas das áreas relacionadas, com o objetivo de fornecer respostas assertivas e eficazes.

3. Indicadores

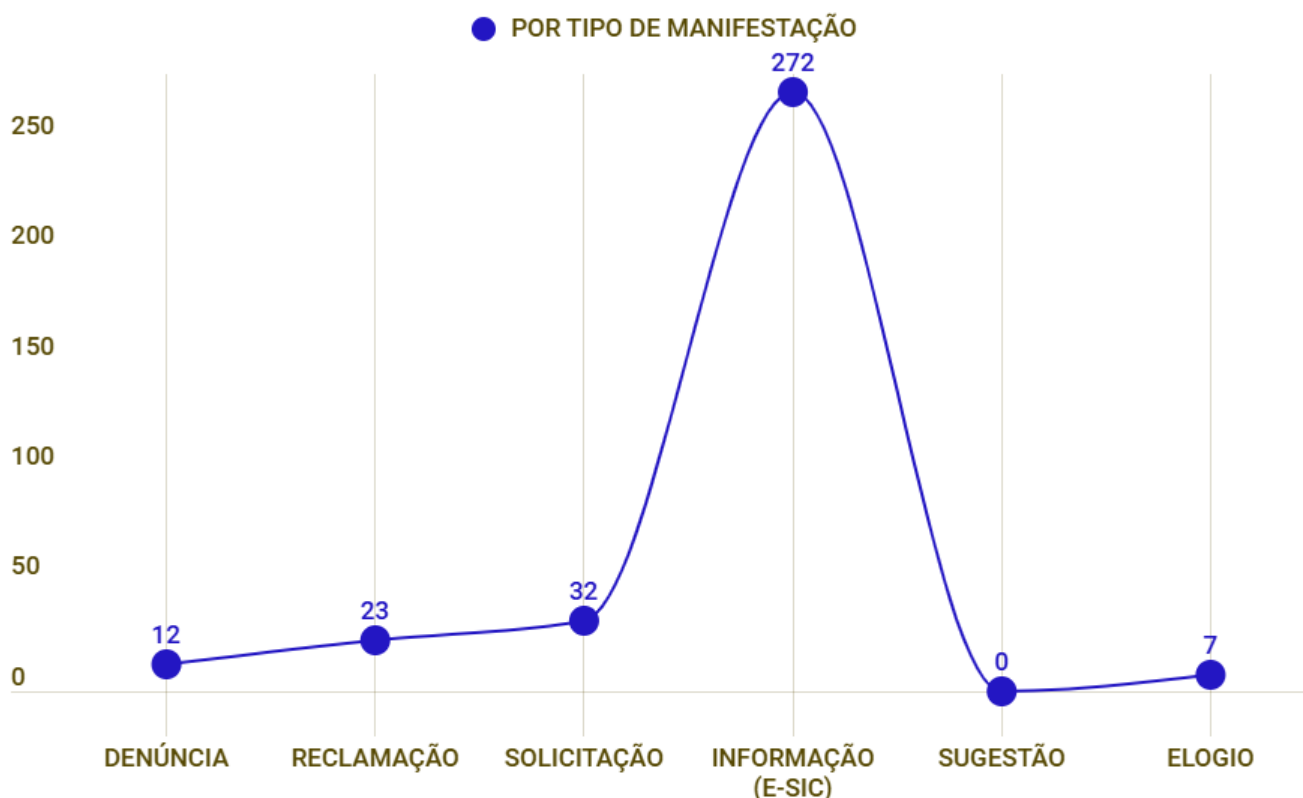
Os indicadores da Ouvidoria Geral são essenciais para avaliar seu desempenho e eficácia, auxiliando gestores na análise e estratégia para melhorar os serviços públicos.

- ✚ 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 jan/24-jan/25 (tipo de manifestação).

Essa disposição facilita a análise sistêmica do desempenho.

3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria Geral classifica as manifestações recebidas em **seis categorias diferentes**, garantindo uma análise mais clara e um encaminhamento eficiente.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - JAN/2025

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA	12												12	3,47%
RECLAMAÇÃO	23												23	6,65%
SOLICITAÇÃO	32												32	9,25%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	272												272	78,61%
SUGESTÃO	0												0	-
ELOGIO	7												7	2,02%
TOTAIS =	346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	100%

NOTA: ATENDIMENTOS DO TIPO E-SIC, PODEM SER REGISTRADOS (FALA.BR) E NÃO REGISTRADOS (TEL, E-MAIL E PRESENCIAL).

3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

Registro de atendimentos por assunto em janeiro/2025, apresentado por uma tabela com números absolutos e percentuais de cada categoria.

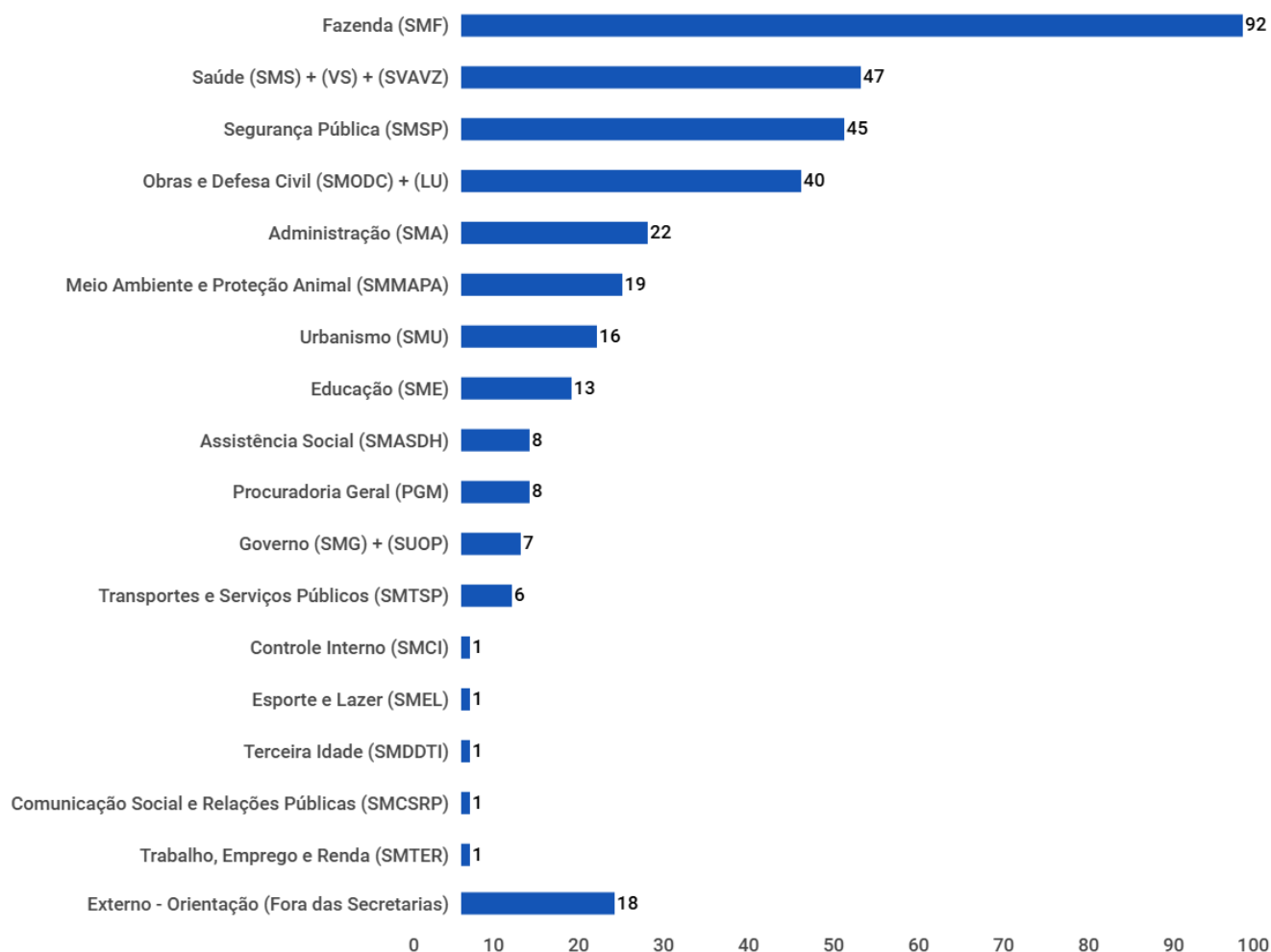
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JAN/2025

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ASSÉDIO MORAL	1												1	0,29%
ATENDIMENTO RUIM	9												9	2,60%
COLETA DE LIXO	1												1	0,29%
COMÉRCIO IRREGULAR	1												1	0,29%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	1												1	0,29%
CONTATOS DO GOVERNO	1												1	0,29%
CORTE DE VERBA PARA PROJETOS SOCIAIS	1												1	0,29%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO	3												3	0,87%
DESCARTE EM VIA PÚBLICA	1												1	0,29%
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO	1												1	0,29%
DESOBSTRUÇÃO DE MANILHA	1												1	0,29%
DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOSTO	1												1	0,29%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO	7												7	2,02%
ESTACIONAMENTO	1												1	0,29%
EXAMES (MARCAÇÃO)	2												2	0,58%
INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO	272												272	78,61%
LIMPEZA URBANA	5												5	1,45%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL	2												2	0,58%
MARCAÇÃO DE CONSULTA	3												3	0,87%
MAUS TRATOS A ANIMAIS	2												2	0,58%
MULTA TRÂNSITO	2												2	0,58%
OBRA IRREGULAR	1												1	0,29%
PEDIDO DE CELERIDADE	4												4	1,16%
PODA DE ÁRVORE	4												4	1,16%
RECLAMAÇÃO	0												0	-
RECLAMAÇÃO DE MÁ ADMINISTRAÇÃO	1												1	0,29%
RETIRADA DE ENTULHO	5												5	1,45%
SALÁRIO	1												1	0,29%
TAPA BURACO	2												2	0,58%
TERRENO ABANDONADO	5												5	1,45%
VAGA DE EMPREGO	1												1	0,29%
VAGA ESCOLAR	3												3	0,87%
VEÍCULO ABANDONADO	1												1	0,29%
TOTAIS =	346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	100%

3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico a seguir ilustra a participação das Secretarias e dos setores de atendimento.



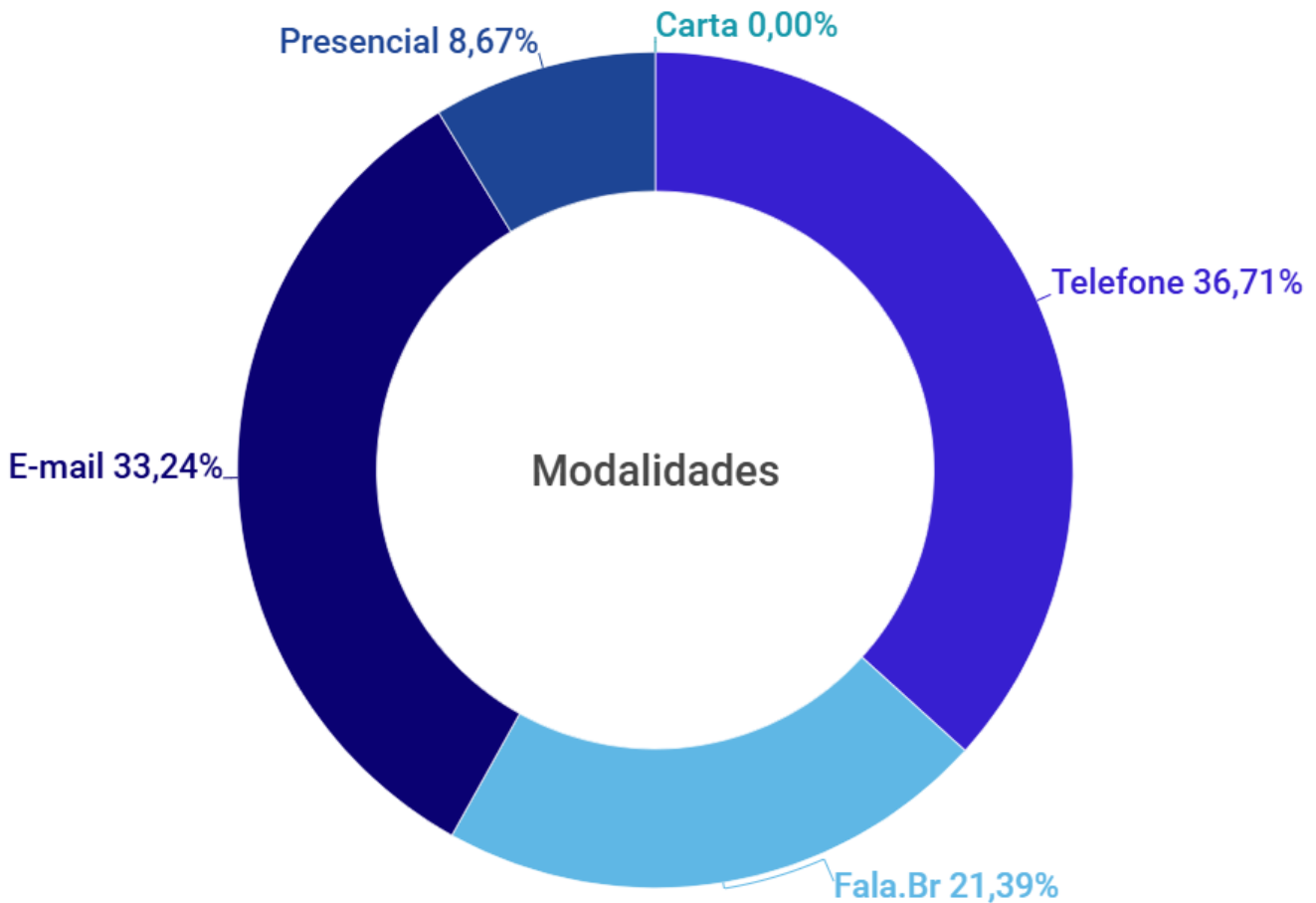
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - JAN/2025

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)	8												8	2,31%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	22												22	6,36%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	8												8	2,31%
CONTROLE INTERNO (SMCI)	1												1	0,29%
COMUNICAÇÃO SOCIAL (SMCS)	1												1	0,29%
TERCEIRA IDADE (SMDDTI)	1												1	0,29%
EDUCAÇÃO (SME)	13												13	3,76%
ESPORTE E LAZER (SMEL)	1												1	0,29%
FAZENDA (SMF)	92												92	26,59%
GOVERNO (SMG)	7												7	2,02%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	19												19	5,49%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	40												40	11,56%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	47												47	13,58%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP) + LU	45												45	13,01%
TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)	1												1	0,29%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	6												6	1,73%
URBANISMO (SMU)	16												16	4,62%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)	18												18	5,20%
TOTAIS =	346												346	100%

3.4. Atendimentos por Modalidade

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram registradas através de diferentes canais de comunicação, conforme a distribuição apresentada abaixo:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - JAN/2025

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL	30												30	8,67%
TELEFONE	127												127	36,71%
E-MAIL	115												115	33,24%
FALA.BR	74												74	21,39%
CARTA	0												0	-
TOTAIS =	346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	100%

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNICÍPIES:

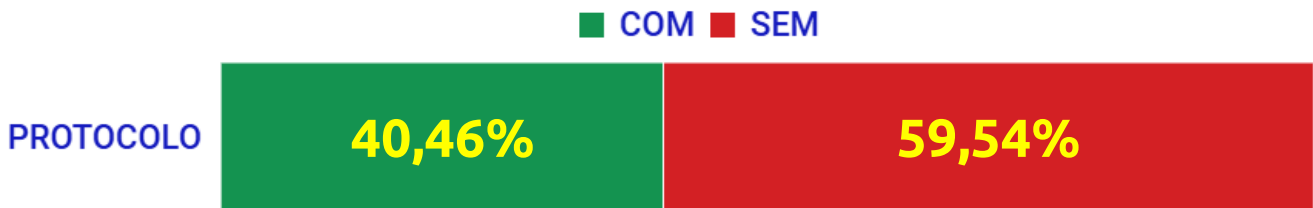


Telefone da Ouvidoria Geral do Município
(21)2773-6213



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir detalha a distribuição dos atendimentos realizados em janeiro de 2025, diferenciando entre os registrados por protocolo e os solucionados diretamente pela Ouvidoria Geral, fornecendo informações claras e úteis para os cidadãos de Duque de Caxias.



ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROTOCOLO E SEM PROTOCOLO - JAN/2025

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS	140												140	40,46%
NÃO REGISTRADOS	206												206	59,54%
TOTAIS =	346												346	100%

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

A escolha de muitos cidadãos pela comunicação informal demonstra a confiança na Ouvidoria Geral, refletindo nossos esforços em fortalecer uma relação sólida e colaborativa com os moradores de Duque de Caxias para resolver demandas locais e promover melhorias significativas.

Estamos comprometidos em tornar nossos canais mais acessíveis e eficientes, identificando áreas que necessitam de ajustes e garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com transparência, eficiência e qualidade. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos.

UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Como parte do compromisso com a transparência e eficiência, as secretarias municipais monitoram as manifestações recebidas, garantindo um canal de comunicação eficaz entre os cidadãos e o governo.

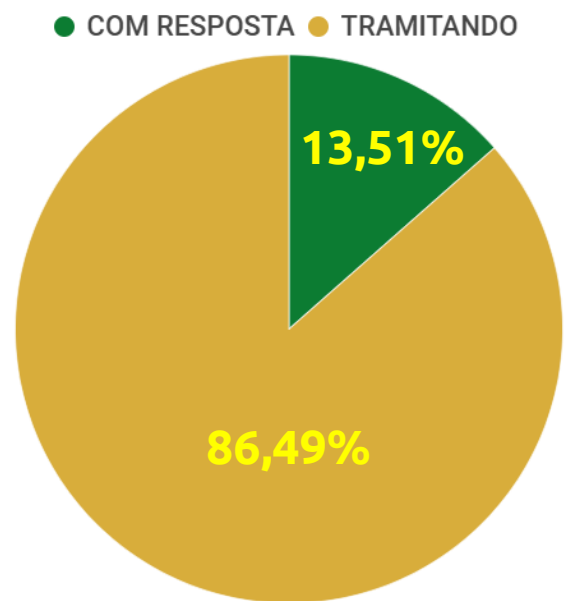
13,51% de respostas antecipadas

Manifestações que receberam resposta das pastas responsáveis, antes do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460.

86,49% em tramitação

Manifestações que, até o momento, ainda aguardam resposta das secretarias.

De acordo com o Art. 16 da Lei Federal nº 13.460, as manifestações devem ser respondidas no prazo de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período. Portanto, as manifestações registradas em janeiro de 2025 ainda estão em trâmite e devem ser respondidas dentro do prazo estabelecido pela legislação.



ATENDENTE: TODOS

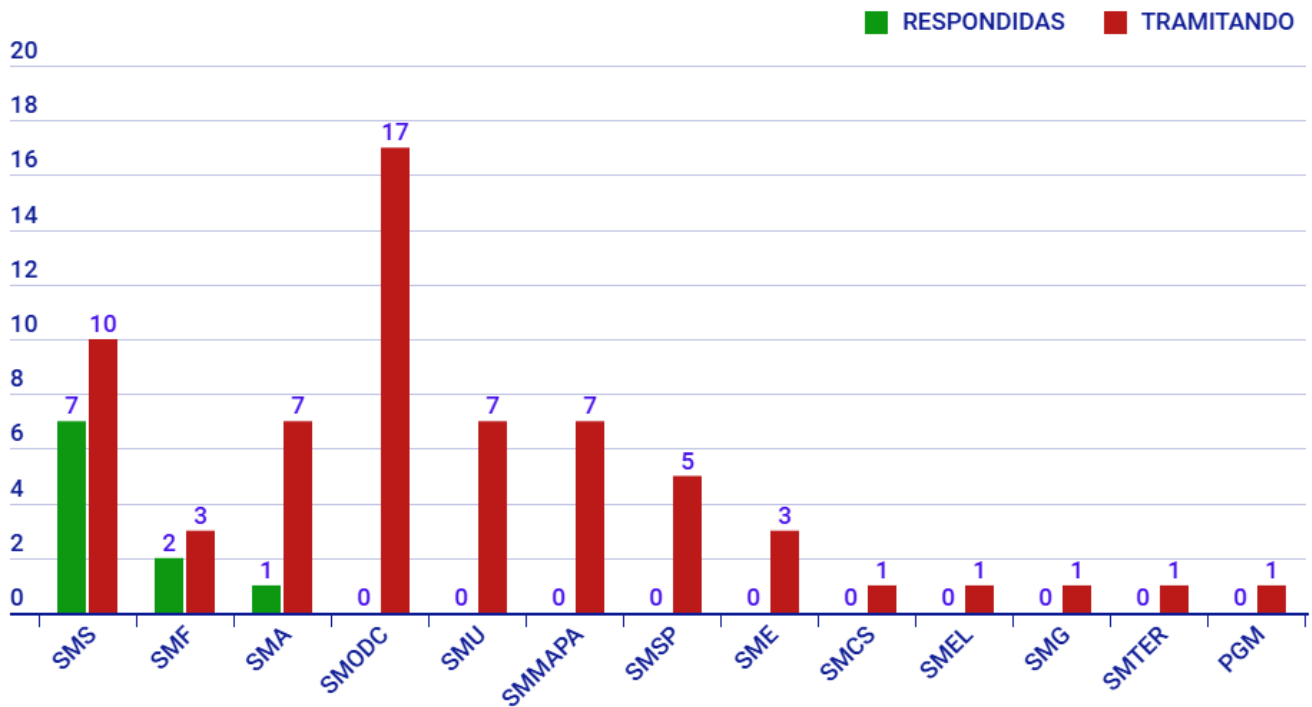
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM RETORNO DAS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS - JAN/2025

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA	10												10	13,51%
TRAMITANDO	64												64	86,49%
TOTAIS =	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

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

3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Foram registradas e encaminhadas **74 manifestações**, das quais 10 receberam respostas imediatas das secretarias responsáveis, enquanto 64 continuam em tramitação.



ATENDENTE: TODOS

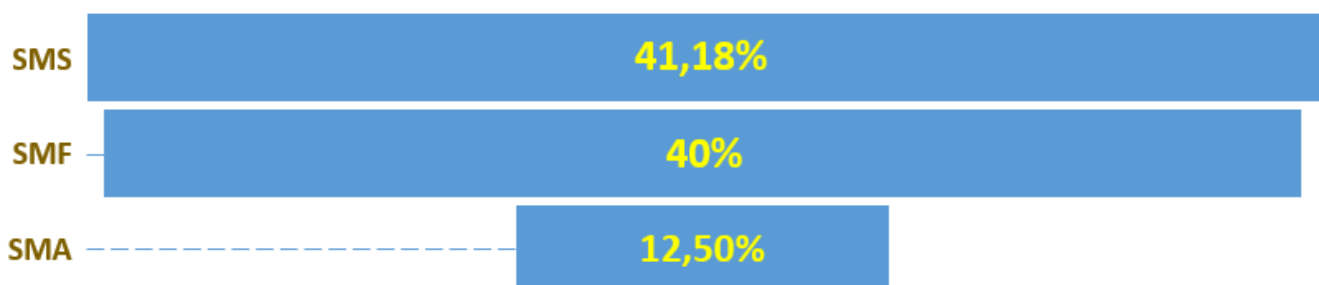
DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - JAN/2025

SECRETARIAS	JAN		TOTALS			% EFICIÊNCIA	
	RESP...?		SIM	NÃO	T	SIM	NÃO
	SIM	NÃO					
PROCURADORIA (PGM)	0	1	0	1	1	-	100%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	1	7	1	7	8	12,50%	87,50%
COMUNICAÇÃO SOCIAL (SMCS)	0	1	0	1	1	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)	0	3	0	3	3	-	100%
ESPORTE E LAZER (SMEL)	0	1	0	1	1	-	100%
FAZENDA (SMF)	2	3	2	3	5	40%	60%
GOVERNO (SMG)	0	1	0	1	1	-	100%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	0	7	0	7	7	-	100%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	0	17	0	17	17	-	100%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	7	10	7	10	17	41,18%	58,82%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP) + SUOP	0	5	0	5	5	-	100%
TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)	0	1	0	1	1	-	100%
URBANISMO (SMU)	0	7	0	7	7	-	100%
TOTALS =	10	64	10	64	74		

3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das Secretarias Municipais, destacando seu desempenho no atendimento às demandas da população em janeiro/2025. A análise é ilustrada por um gráfico de funil, oferecendo uma visão clara da eficiência na resposta às solicitações.

GRÁFICO FUNIL



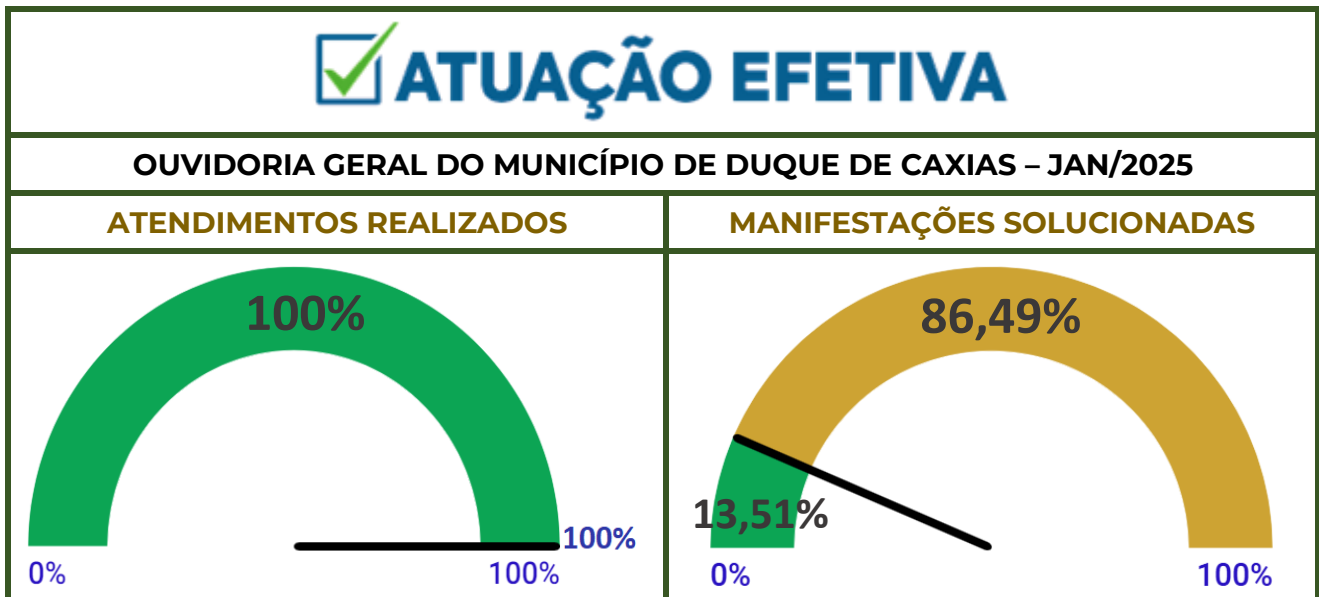
RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMS	SAÚDE	41,18%
2ª	SMF	FAZENDA	40%
3ª	SMA	ADMINISTRAÇÃO	12,50%

Salientamos a excelência das secretarias acima, alcançando uma eficiência de até 41,18% nas respostas às manifestações recebidas, se antecipando ao prazo estabelecido pelo Art. 16 da Lei Federal nº 13.460.

Confiamos na capacidade de todas as secretarias em superar desafios e alcançar a excelência. Reconhecemos que algumas manifestações ainda não foram respondidas, mas sabemos do compromisso de cada uma secretaria em atender os cidadãos com eficiência.

3.9. Resolutividade

Em janeiro/2025, a Ouvidoria Geral registrou e atendeu 100% das manifestações dos munícipes. A equipe se destacou pelo comprometimento, garantindo agilidade e dedicação no recebimento e tratamento das demandas, com foco constante na eficiência e na qualidade do atendimento.



O percentual de resolutividade de 13,51% 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, 86,49% permanecem em tramitação, **com o prazo estendido até março/2025 para a conclusão das respostas.** Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

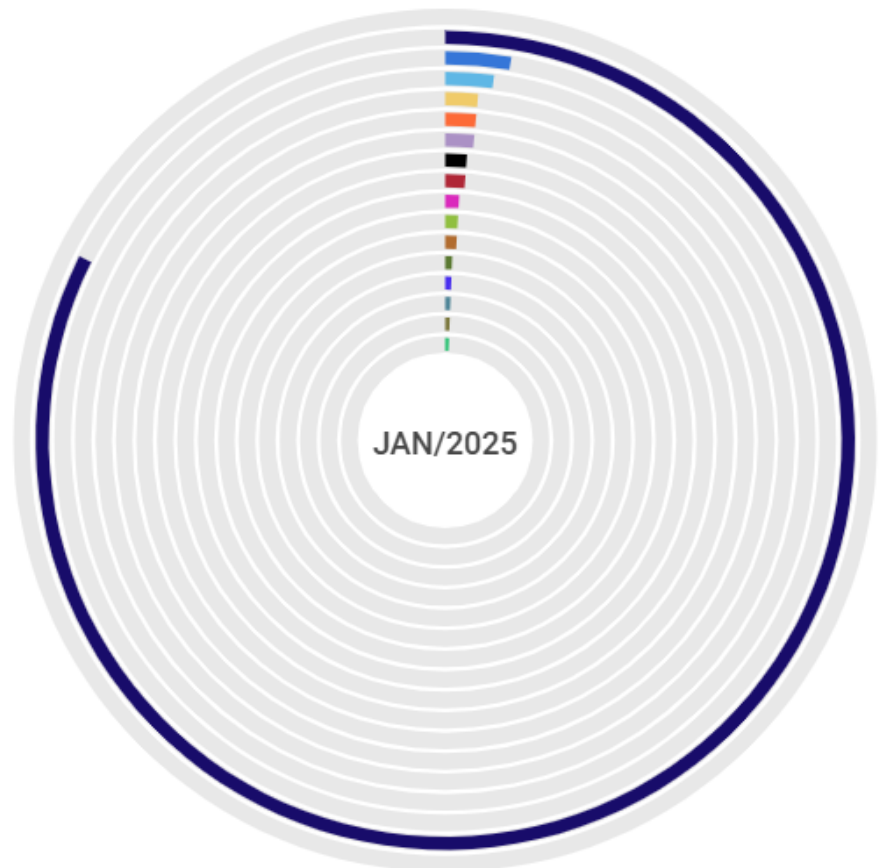
Os Resultados: Os resultados positivos incluem a totalidade das demandas registradas e o esforço para antecipar respostas.

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.

- TODOS
- INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO
- ATENDIMENTO RUIM
- ELOGIO
- LIMPEZA URBANA
- RETIRADA DE ENTULHO
- TERRENO ABANDONADO
- PEDIDO DE CELERIDADE
- PODA DE ÁRVORE
- DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO
- MARCAÇÃO DE CONSULTA
- VAGA EM ESCOLA MUNICIPAL
- MARCAÇÃO DE EXAMES
- MANUTENÇÃO PATRIMONIAL
- MAUS TRATOS A ANIMAIS
- MULTA DE TRÂNSITO
- TAPA BURACO



TOP 7

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JAN/2025

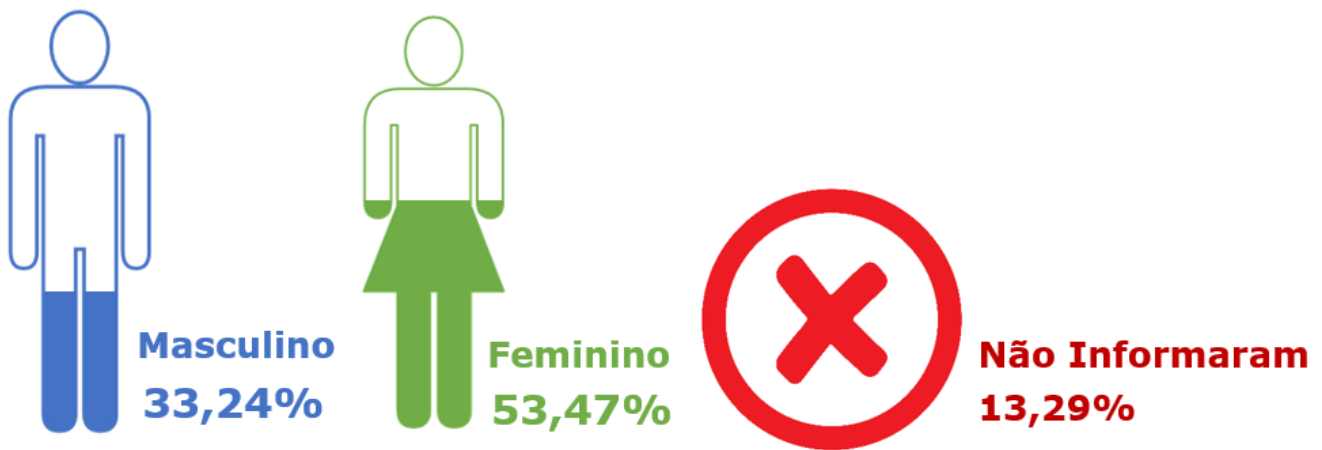
ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª	INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO	272												272	78,61%
2ª	ATENDIMENTO RUIM	9												9	2,60%
3ª	ELOGIO	7												7	2,02%
4ª	LIMPEZA URBANA	5												5	1,45%
	RETIRADA DE ENTULHO	5												5	1,45%
	TERRENO ABANDONADO	5												5	1,45%
5ª	PEDIDO DE CELERIDADE	4												4	1,16%
	PODA DE ÁRVORE	4												4	1,16%
6ª	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO	3												3	0,87%
	MARCAÇÃO DE CONSULTA	3												3	0,87%
	VAGA EM ESCOLA MUNICIPAL	3												3	0,87%
7ª	MARCAÇÃO DE EXAMES	2												2	0,58%
	MANUTENÇÃO PATRIMONIAL	2												2	0,58%
	MAUS TRATOS A ANIMAIS	2												2	0,58%
	MULTA DE TRÂNSITO	2												2	0,58%
	TAPA BURACO	2												2	0,58%
TOTAIS =		324	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	330	95,38%
													TODOS =	346	100%

3.11. Atendimentos por Gênero

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 53,47% do total. Isso pode indicar uma maior disposição das mulheres em se expressar.

Os munícipes masculinos representam 33,24%, enquanto 13,29% 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.



ATENDENTE: TODOS

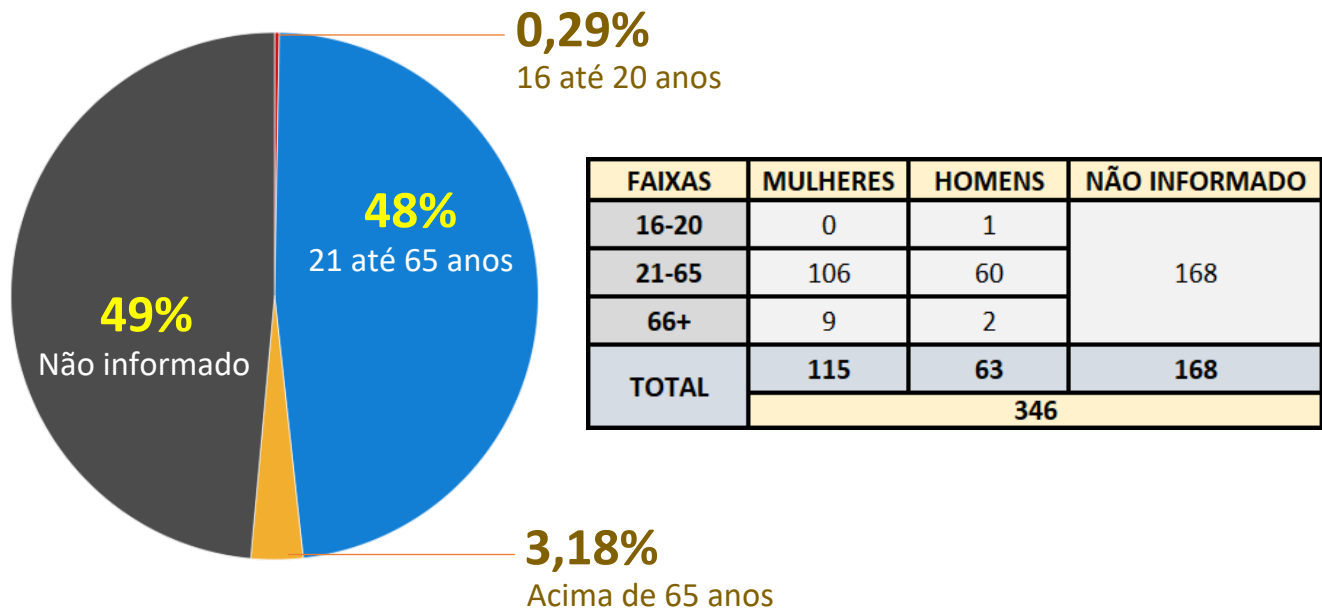
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - JAN/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO	115												115	33,24%
FEMININO	185												185	53,47%
NÃO-BINÁRIO	0												0	-
NÃO INFORMADO	46												46	13,29%
TOTAIS =	346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	100%

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. A OGM está comprometida em aplicar uma abordagem cada vez mais inclusiva.

3.12. Atendimentos por Faixa Etária

O indicador “**Atendimentos por Faixa Etária**”, nos permitirá compreender melhor as necessidades e preocupações dos diferentes grupos etários em nossa comunidade.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - JAN/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS	1												1	0,29%
DE 21 ATÉ 65 ANOS	166												166	48%
ACIMA DE 65 ANOS	11												11	3,18%
NÃO INFORMADO	168												168	49%
TOTAIS =	346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	346	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.

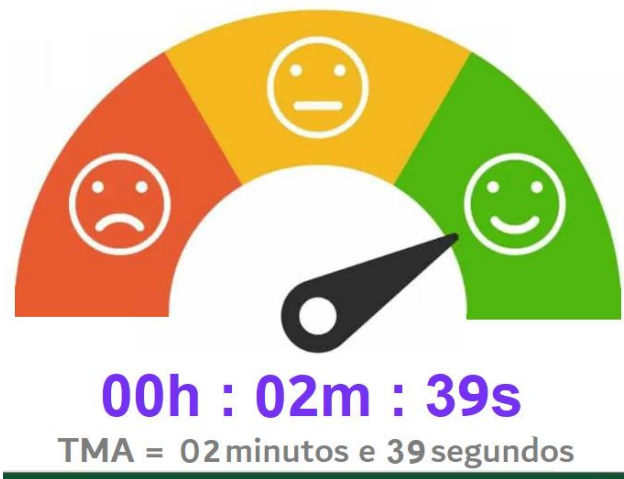
3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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 2 minutos e 39 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.

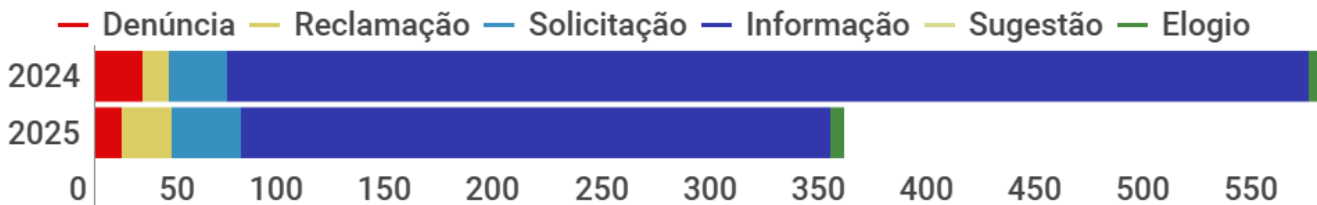
ATENDENTE: TODOS

DEMANDAS	JAN	TOTAL
TODAS	15:16:00	15:16:00
ATENDIMENTOS	346	346
TEMPO MÉDIO	0:02:39	00:02:39
hora		

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

3.14. Análise Comparativa dos Exercícios OUV_jan/2024-jan/2025:

Essa comparação proporciona insights relevantes sobre as manifestações dos munícipes.



Em janeiro de 2024, foram registradas 564 manifestações, enquanto em janeiro de 2025 foram registradas 346 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 38,65%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

ANÁLISE COMPARATIVA DAS DEMANDAS - PERÍODO: JAN/24-JAN/25

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	jan/24	jan/25	
DENÚNCIA	22	12	-45,45%
RECLAMAÇÃO	12	23	91,67%
SOLICITAÇÃO	27	32	18,52%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	499	272	-45,49%
SUGESTÃO	0	0	0
ELOGIO	4	7	75%
TOTAIS =	564	346	-38,65%

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.

Os números apresentam uma redução nos seguintes tipos:

Denúncia

De 22 em jan/2024 para 12 em jan/2025 (queda de 45,45%).

Informação e/ou Orientação

De 499 em jan/2024 para 272 em jan/2025 (queda de 45,49%).

Sugestão

Não houve registros em 2024 e em 2025 (0%).

Por outro lado, constatamos um aumento no número de:

Reclamação

De 12 em jan/2024 para 23 em jan/2025 (aumento de 91,67%).

Solicitação

De 27 em jan/2024 para 32 em jan/2025 (aumento de 18,52%).

Elogio

De 4 em jan/2024 para 7 em jan/2025 (aumento de 75%).

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.

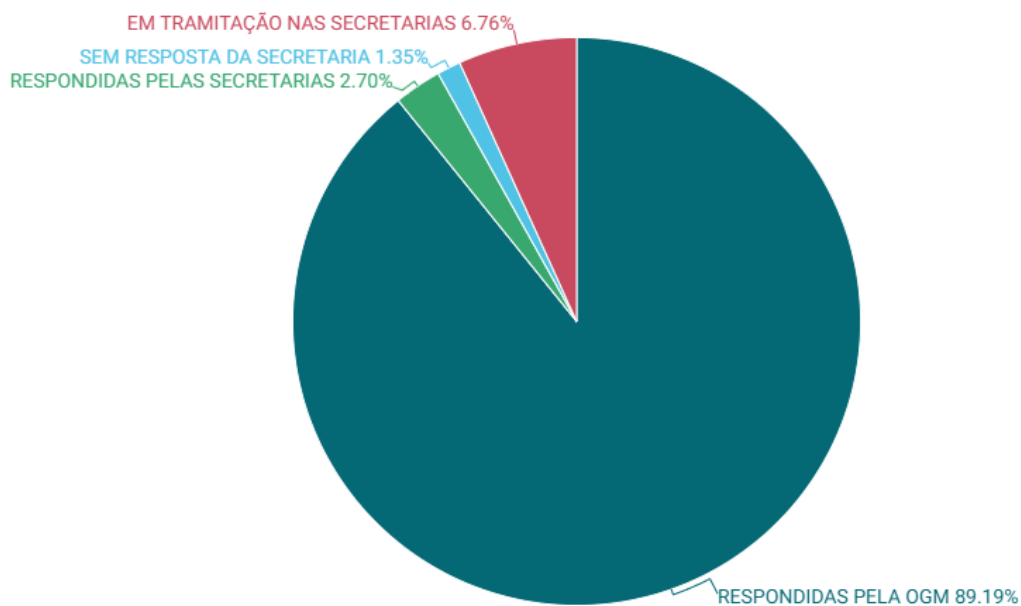


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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.



ATENDEENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PELA PLATAFORMA DA CGU "FALA.BR" - JAN/2025

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
e-SIC - RESPONDIDAS PELA OGM	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	89,19%
OFICIADAS COM RESPOSTA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,70%
OFICIADAS SEM RESPOSTA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,35%
OFICIADAS TRAMITANDO	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6,76%
TOTAIS =	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	100%

Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, compromisso com a cidadania.

5. Resumo Geral

Atendimentos Realizados

O Relatório Mensal de janeiro de 2025 apresenta um total de 346 atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, destacando que 59,54% das manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, o que reflete eficiência no atendimento inicial.

O canal de comunicação preferido continua sendo o **telefone**, responsável por 36,71% dos atendimentos, reforçando sua importância na acessibilidade dos munícipes.

O atendimento **e-SIC** predominou no tipo de manifestação, correspondendo a 78,61% dos atendimentos, destacando a busca por informações e orientações.

Indicadores de Resolução

13,51% das manifestações encaminhadas foram solucionadas antes do prazo legal.

A resolutividade do período foi baixa, com 64 manifestações ainda em tramitação (86,49%).

Destacam-se a **SMS**, **SMF** e **ADM** com 41,18%, 40% e 12,50% de resolutividade respectivamente, de forma antecipada.

Tipos de Assuntos Mais Demandados

Reclamações aumentaram 91,67% em relação a janeiro/2024, enquanto **Denúncia** apresentou queda significativa de 45,45%.

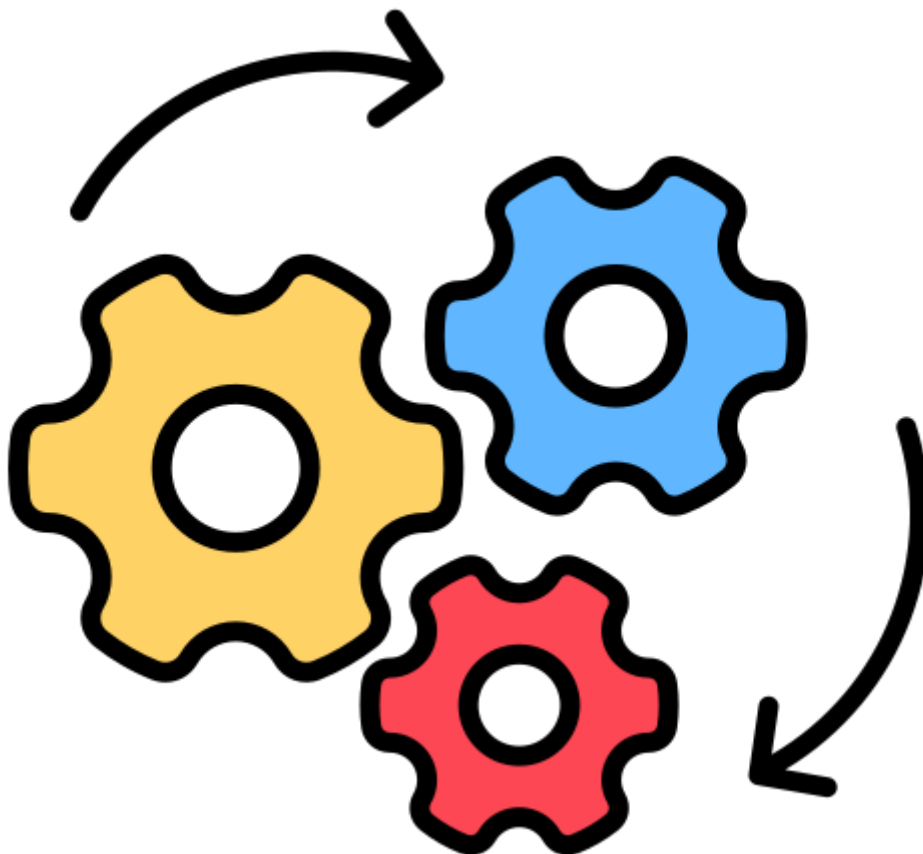
Assuntos mais frequentes foram **informação e orientação** (78,61%), seguido por **atendimento ruim** (2,60%), **Limpeza urbana**, **Retirada de entulho** e **Terreno abandonado** (1,45%) cada.

Perfil dos Cidadãos Múncipes

A maior parte das manifestações foi realizada por mulheres (53,47%). Contudo, 13,29% não informaram gênero.

168 manifestações (49%) não apresentaram informações de faixa etária.

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. Plano de 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. Fortalecimento da comunicação com as secretarias

- Promover reuniões periódicas com os responsáveis pelas pastas para reforçar a importância do cumprimento dos prazos legais e alinhar estratégias de atendimento às demandas.

2. Capacitação contínua das equipes

- Realizar treinamentos voltados à resolução célere e eficaz das manifestações, com foco em secretarias que apresentaram baixo índice de respostas.

3. Campanha de sensibilização para os cidadãos

- Incentivar o preenchimento completo dos dados no momento do atendimento, com vistas a aprimorar o perfil sociodemográfico dos usuários.

4. Revisão de fluxos internos:

- Avaliar o processo de tramitação de manifestações, identificando gargalos e oportunidades para reduzir o tempo médio de resposta (TMR).

5. Incentivar a Sugestão e o Elogio

- Criar campanhas educativas para incentivar o envio de sugestões e elogios, promovendo o reconhecimento de boas práticas.

6. Sistematizar os Processos da Ouvidoria Geral

- Adotar sistemas automatizados para consolidar dados com maior precisão e evitar lacunas.

7. Considerações Finais

O relatório de janeiro de 2025 reforça o papel essencial da Ouvidoria Geral do Município como ponte entre os cidadãos e a administração pública. Apesar dos avanços registrados, ainda há desafios significativos para serem vencidos, tais como a sistematização dos processos de ouvidoria, visando a integração de todas as repartições públicas do município para maior agilidade, eficiência e rastreabilidade das manifestações.

Reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente os processos da Ouvidoria Geral, transformando as manifestações recebidas em oportunidades de crescimento e inovação na gestão municipal.

Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias
Nilton Júnio Ribeiro Quaresma – Matrícula nº 37.051-7

Diretor de Análise de Dados do Município de Duque de Caxias
David A. Freitas – Matrícula nº 45.651-9

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias
Edrisio Avelino da Costa – Matrícula nº 37.011-8

Secretário Municipal de Comunicação Social e Relações Públicas
Michael Cezar Soares França – Matrícula nº 47.739-7



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

OGM

