



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

Ouvidoria Geral do Município



Relatório Estatístico – **FEVEREIRO**

EXERCÍCIO

**SECRETARIA DE
COMUNICAÇÃO**



2025

Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



PREFEITURA
**Duque de
Caxias**
UNIDOS PELO TRABALHO

Elaborado em:
FEVEREIRO/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

Nikolas Brian Victor da Silva

Livia Katllen C. Patriota Leite

Rildo Luiz Soares

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. Assuntos Mais Demandados	11
3.7. Atendimentos por Gênero	12
3.8. Atendimentos por Faixa Etária	13
3.9. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	14
4. Fala.BR	15
5. Considerações Finais	16

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município disponibiliza o Relatório Estatístico Mensal referente a fevereiro de 2025, consolidando os principais indicadores quantitativos das manifestações recebidas. O objetivo desse relatório é garantir a transparência na gestão pública, oferecendo uma visão detalhada sobre a origem, a tipologia e o encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A publicação do relatório no Portal da Transparência reforça o compromisso da administração municipal com a prestação de contas, assegurando à sociedade o acesso à informação e fortalecendo os mecanismos de participação social. A Ouvidoria Geral do Município reafirma seu papel como 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.

Acesse!

<https://transparencia.duquedecaxias.rj.gov.br/ouvidoria.php>

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 fevereiro de 2025.



455

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



275

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



180

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



140

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

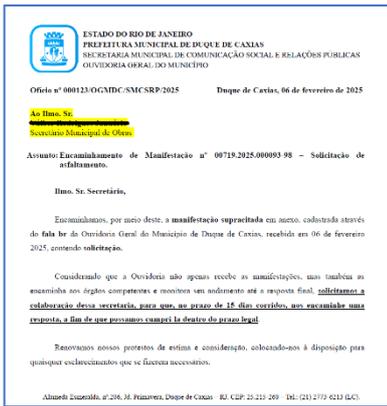
Todas as manifestações foram devidamente registradas no mapa de Gerenciamento do Banco de Dados - GBD.

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

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 PREFEITURA		PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTOCOLO 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>Citadas 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.

- ✚ Atendimentos por Tipo de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Assunto de Manifestação;
- ✚ Atendimentos por Secretaria Responsável;
- ✚ Atendimentos por Modalidade;
- ✚ Atendimentos Registrados e Não Registrados;
- ✚ Assuntos Mais Demandados;
- ✚ Atendimentos por Gênero;
- ✚ Atendimentos por Faixa Etária;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;

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**:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - FEV/2025

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA		4											4	0,88%
RECLAMAÇÃO		75											75	16,48%
SOLICITAÇÃO		34											34	7,47%
INFORMAÇÃO (E-SIC)		314											314	69,01%
SUGESTÃO		2											2	0,44%
ELOGIO		26											26	5,71%
TOTAIS =	0	455	0	455	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 fevereiro/2025, apresentado por uma tabela com números absolutos e percentuais de cada categoria.

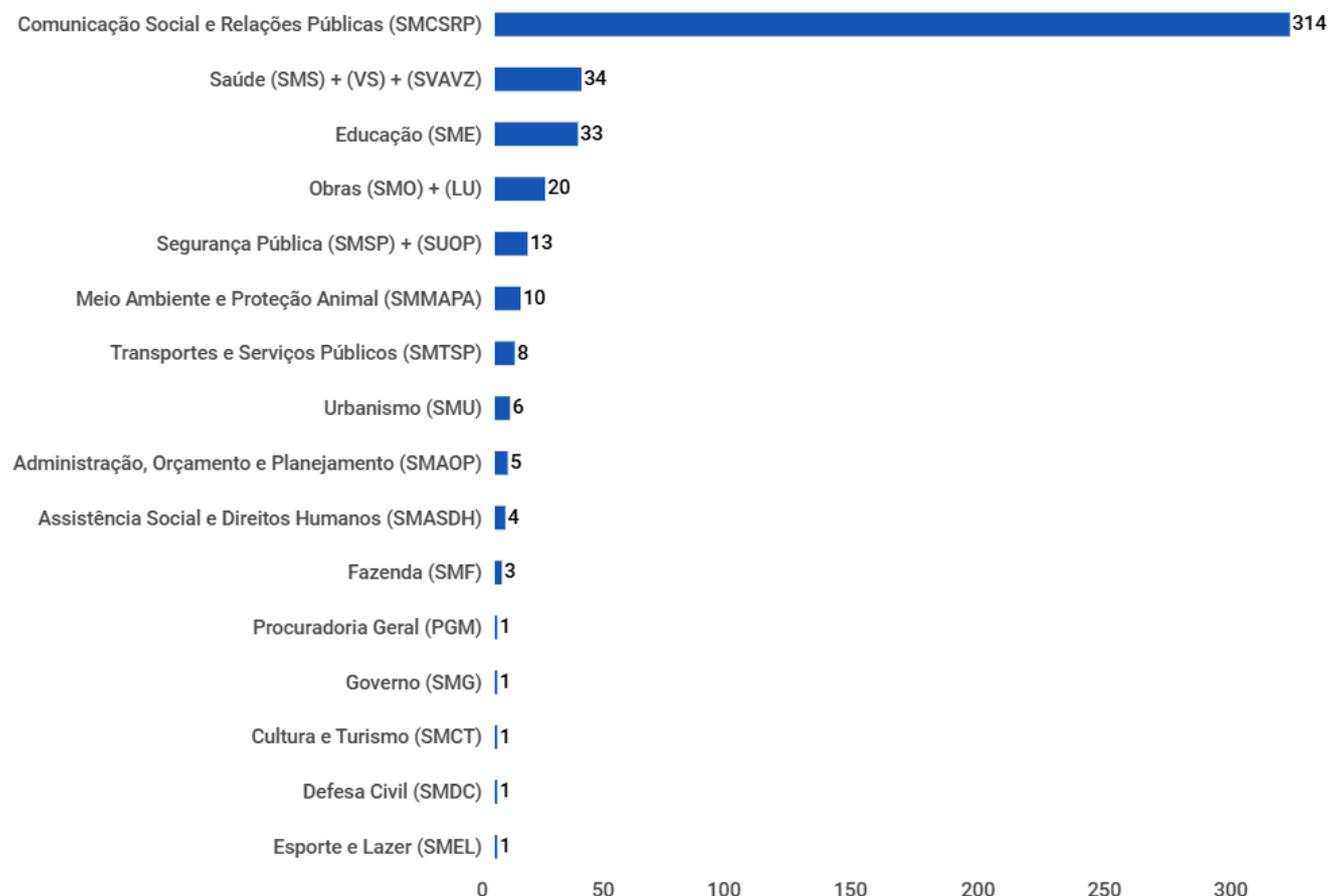
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - FEV/2025

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
APARELHO AUDITIVO		1											1	0,22%
ASFALTAMENTO E PAVIMENTAÇÃO		3											3	0,66%
ASSÉDIO MORAL		1											1	0,22%
ATENDIMENTO RUIM		7											7	1,54%
CASA COM RISCO DE DESABAMENTO		1											1	0,22%
CÓDIGO DE ENDEREÇAMENTO POSTAL		1											1	0,22%
COLETA DE LIXO		1											1	0,22%
COMÉRCIO IRREGULAR		1											1	0,22%
CONDUTA IRREGULAR DE FUNCIONÁRIOS		1											1	0,22%
DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS		2											2	0,44%
DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (PLACA DE ADVERTÊNCIA)		1											1	0,22%
DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTOS E BUEIROS		8											8	1,76%
DIREITOS SOCIAIS		2											2	0,44%
ELOGIO A FUNCIONÁRIO		9											9	1,98%
ELOGIO AO ATENDIMENTO		17											17	3,74%
ESTACIONAMENTO IRREGULAR		4											4	0,88%
FALTA DE CRECHES MUNICIPAIS		1											1	0,22%
FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS		4											4	0,88%
FALTA DE MEDIADORES		8											8	1,76%
FALTA DE PROFESSORES		1											1	0,22%
FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS E CRECHES		5											5	1,10%
FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA		2											2	0%
FUNCIONAMENTO IRREGULAR		1											1	0,22%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA		1											1	0,22%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO		314											314	69,01%
INSEGURANÇA		1											1	0,22%
IPTU		1											1	0,22%
LIMPEZA URBANA		4											4	0,88%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL		14											14	3,08%
OBRA DA PREFEITURA		1											1	0,22%
OBRA IRREGULAR		1											1	0,22%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA		2											2	0,44%
PEDIDO DE CELERIDADE		4											4	0,88%
PODA DE ÁRVORE		3											3	0,66%
POLUIÇÃO DO AR		2											2	0,44%
POLUIÇÃO SONORA		2											2	0,44%
PROGRAMAS SOCIAIS		2											2	0,44%
QUEBRA MOLAS		6											6	1,32%
REMOÇÃO DE ÁRVORE		2											2	0,44%
REMOÇÃO DE COLMÉIA DE ABELHAS		1											1	0,22%
TAMPA DE BUEIRO		1											1	0,22%
TERRENO ABANDONADO		2											2	0,44%
TRANSPORTE ESCOLAR		1											1	0,22%
TRANSPORTE URBANO		7											7	1,54%
TRATAMENTO RUIM AOS ACOMPANHANTES		1											1	0,22%
TOTAIS =	0	455	0	455	100%									

3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

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



ATENDENTE: TODOS

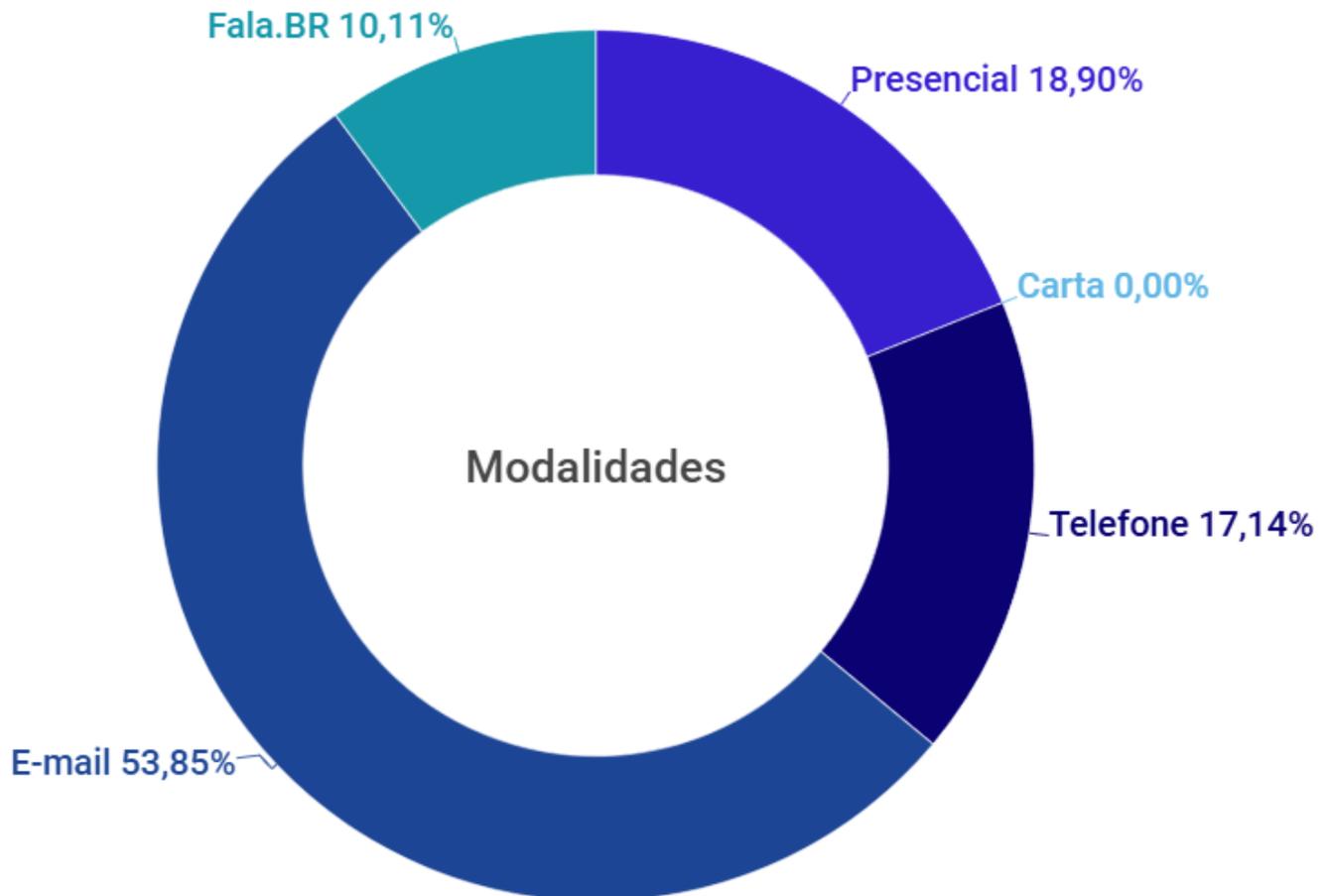
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - FEV/2025

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)		1											1	0,22%
GOVERNO (SMG)		1											1	0,22%
COMUNICAÇÃO SOCIAL E RELAÇÕES PÚBLICAS (SMCSRP)		314											314	69,01%
ADMINISTRAÇÃO, ORÇAMENTO E PLANEJAMENTO (SMAOP)		5											5	1,10%
FAZENDA (SMF)		3											3	0,66%
URBANISMO (SMU)		6											6	1,32%
OBRAS (SMO) + LU		20											20	4,40%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ		34											34	7,47%
EDUCAÇÃO (SME)		33											33	7,25%
CULTURA E TURISMO (SMCT)		1											1	0,22%
TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS (SMTSP)		8											8	1,76%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP) + SUOP		13											13	2,86%
DEFESA CIVIL (SMDC)		1											1	0,22%
MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL (SMMAPA)		10											10	2,20%
ESPORTES E LAZER (SMEL)		1											1	0,22%
ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS (SMASDH)		4											4	0,88%
TOTAIS =	0	455	0	455	100%									

NOTA: VS + SVAVZ = SUPERINTENDÊNCIAS DA SAÚDE (SMS)
 SUOP = SUPERINTENDÊNCIA DA SEGURANÇA (SMSP)
 LU = SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS (SMO)

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 - FEV/2025

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL		86											86	18,90%
TELEFONE		78											78	17,14%
E-MAIL		245											245	53,85%
FALA.BR		46											46	10,11%
CARTA		0											0	-
TOTAIS =	0	455	0	455	100%									

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNICÍPIES:



E-mail da Ouvidoria Geral do Município
ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

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



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROTOCOLO E SEM PROTOCOLO - FEV/2025

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS		180											180	39,56%
NÃO REGISTRADOS		275											275	60,44%
TOTAIS =	0	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	455	100%

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

NÃO REGISTRADOS: ATENDIMENTOS NÃO PROTOCOLADOS.

Nosso objetivo é atender às demandas locais e promover melhorias significativas na cidade.

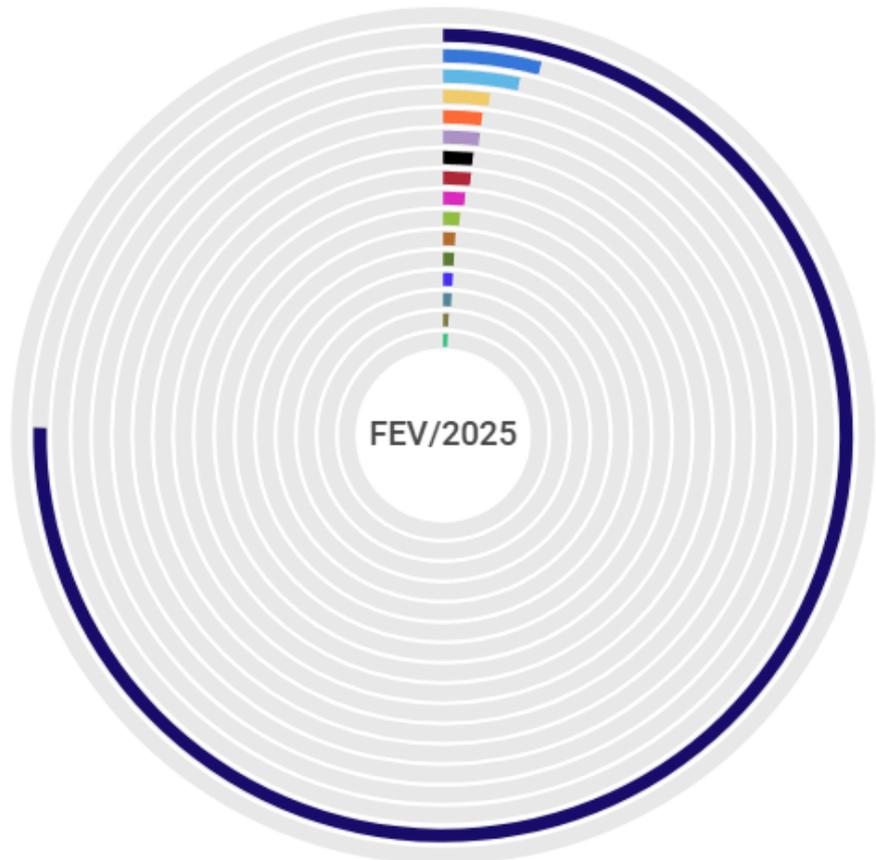
Estamos empenhados em tornar nossos canais mais acessíveis e eficientes, identificando áreas que necessitam de aprimoramento e assegurando que as solicitações da população sejam tratadas com transparência, agilidade e qualidade. Essa abordagem reafirma nosso compromisso com a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos.

UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

3.6. 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
- ELOGIO AO ATENDIMENTO
- MANUTENÇÃO PATRIMONIAL
- ELOGIO A FUNCIONÁRIO
- FALTA DE MEDIADORES
- DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTOS E BUEIROS
- TRANSPORTE URBANO
- ATENDIMENTO RUIM
- QUEBRA MOLAS
- FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS E CRECHES
- PEDIDO DE CELERIDADE
- ESTACIONAMENTO IRREGULAR
- FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS
- LIMPEZA URBANA
- PODA DE ÁRVORE
- ASFALTAMENTO E PAVIMENTAÇÃO



TOP 10

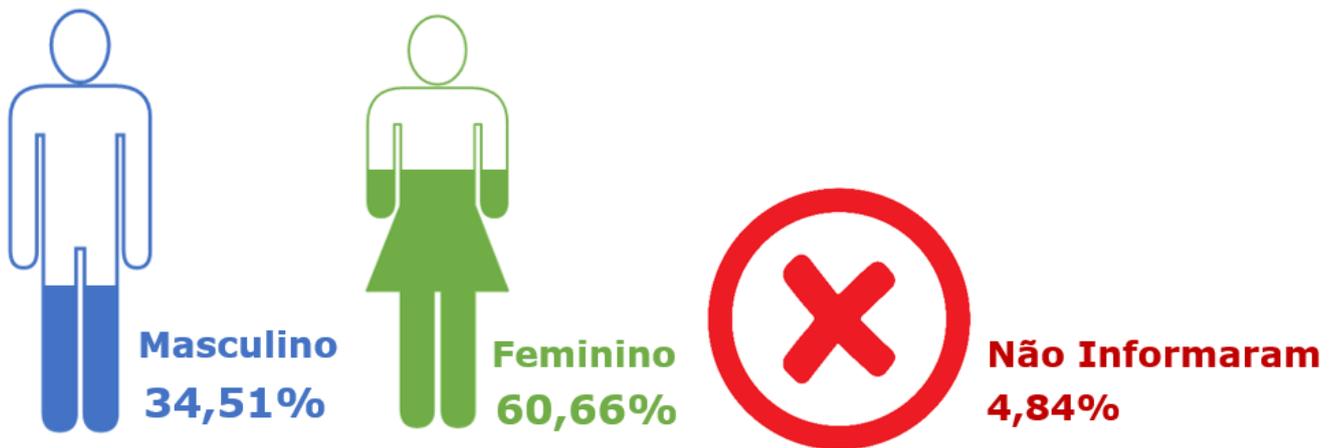
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - FEV/2025

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª	INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO		314											314	69,01%
2ª	ELOGIO AO ATENDIMENTO		17											17	3,74%
3ª	MANUTENÇÃO PATRIMONIAL		14											14	3,08%
4ª	ELOGIO A FUNCIONÁRIO		9											9	1,98%
5ª	FALTA DE MEDIADORES		8											8	1,76%
	DESOBSTRUÇÃO DA REDE DE ESGOTOS E BUEIROS		8											8	1,76%
6ª	TRANSPORTE URBANO		7											7	1,54%
	ATENDIMENTO RUIM		7											7	1,54%
7ª	QUEBRA MOLAS		6											6	1,32%
8ª	FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS E CRECHES		5											5	1,10%
9ª	PEDIDO DE CELERIDADE		4											4	0,88%
	ESTACIONAMENTO IRREGULAR		4											4	0,88%
	FALTA DE ESCOLAS MUNICIPAIS		4											4	0,88%
	LIMPEZA URBANA		4											4	0,88%
10ª	PODA DE ÁRVORE		3											3	0,66%
	ASFALTAMENTO E PAVIMENTAÇÃO		3											3	0,66%
TOTAIS =		0	417	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	417	91,65%
		TODOS =												455	100%

3.7. Atendimentos por Gênero

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 60,66% do total.

Os munícipes masculinos representam 34,51%, enquanto 4,84% optaram por não informar o gênero.



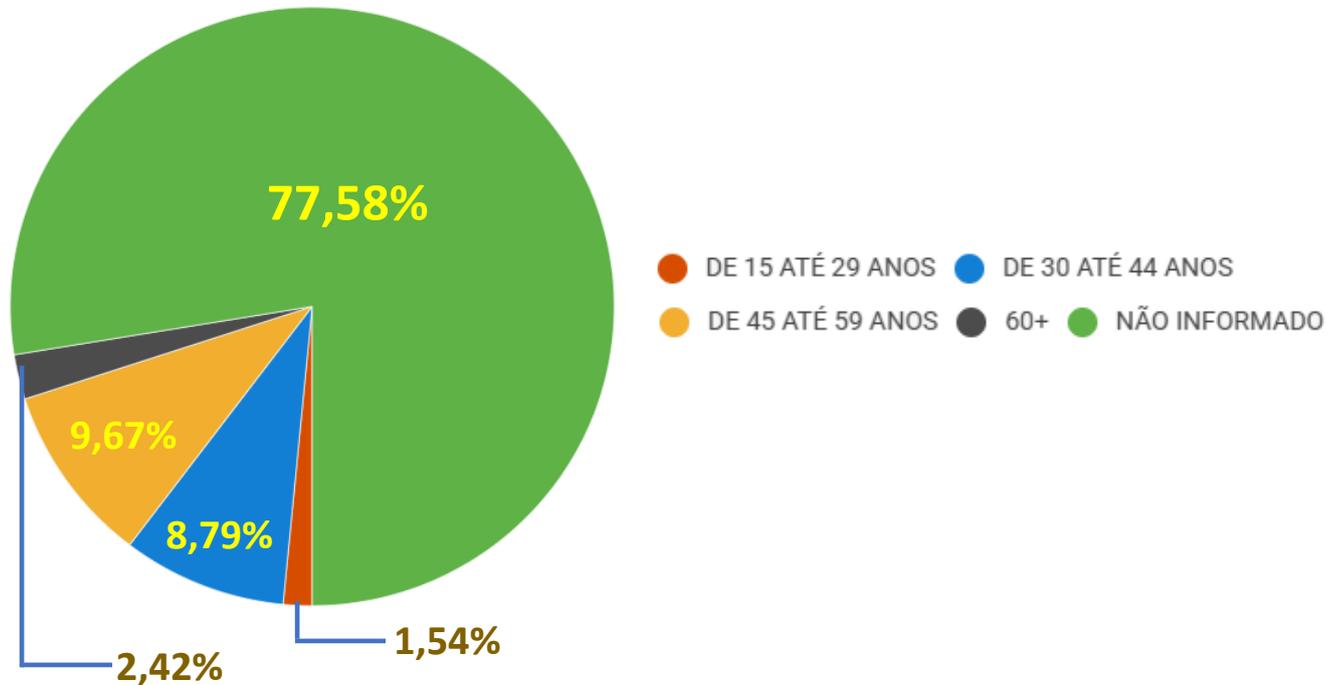
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - FEV/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO		157											157	34,51%
FEMININO		276											276	60,66%
NÃO-BINÁRIO		0											0	-
NÃO INFORMADO		22											22	4,84%
TOTAIS =	0	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	455	100%

3.8. 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.



FAIXAS	MULHERES	HOMENS	NÃO INFORMADO
15-29	4	3	353
30-44	25	15	
45-59	25	19	
60+	6	5	
TOTAL	60	42	455

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - FEV/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 15 ATÉ 29 ANOS		7											7	1,54%
DE 30 ATÉ 44 ANOS		40											40	8,79%
DE 45 ATÉ 59 ANOS		44											44	9,67%
60+		11											11	2,42%
NÃO INFORMADO		353											353	77,58%
TOTAIS =	0	455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	455	100%

De 15 até 29 anos – Adolescência e Juventude

De 30 até 44 anos – Vida Adulta Jovem

De 45 até 59 anos – Vida Adulta Madura

60+ – Maturidade Plena

3.9. 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.

ATENDENTE: TODOS

DEMANDAS	FEV	TOTAL
TODAS	26:18:00	26:18:00
ATENDIMENTOS	455	455
TEMPO MÉDIO	0:03:28	00:03:28
hora		

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

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.

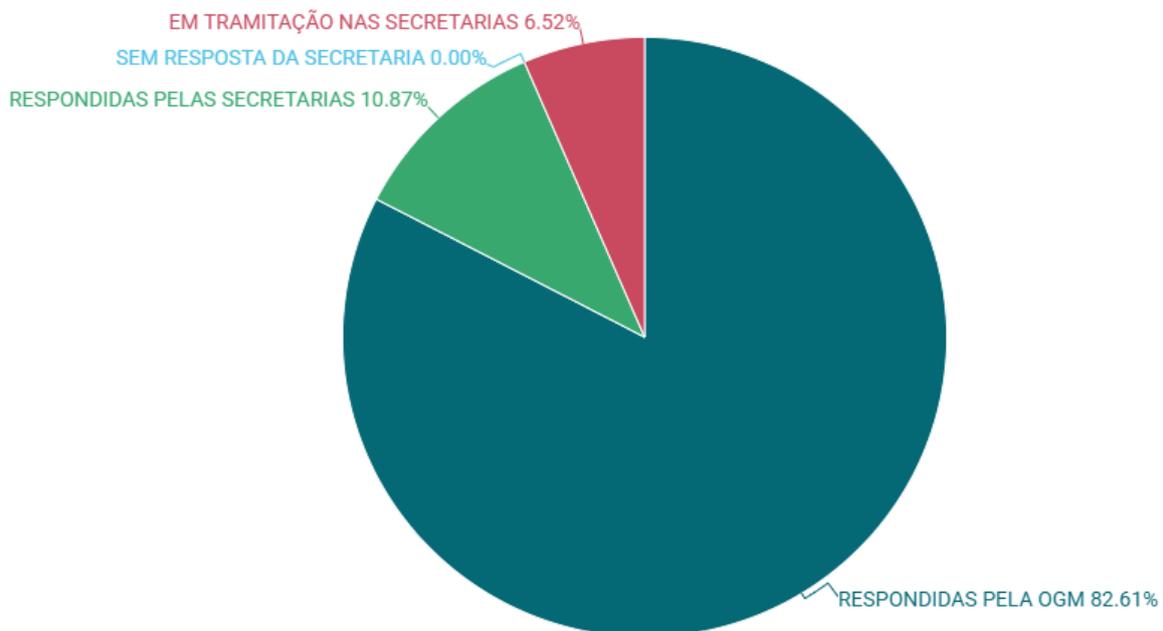


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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.



ATENDENTE: TODOS

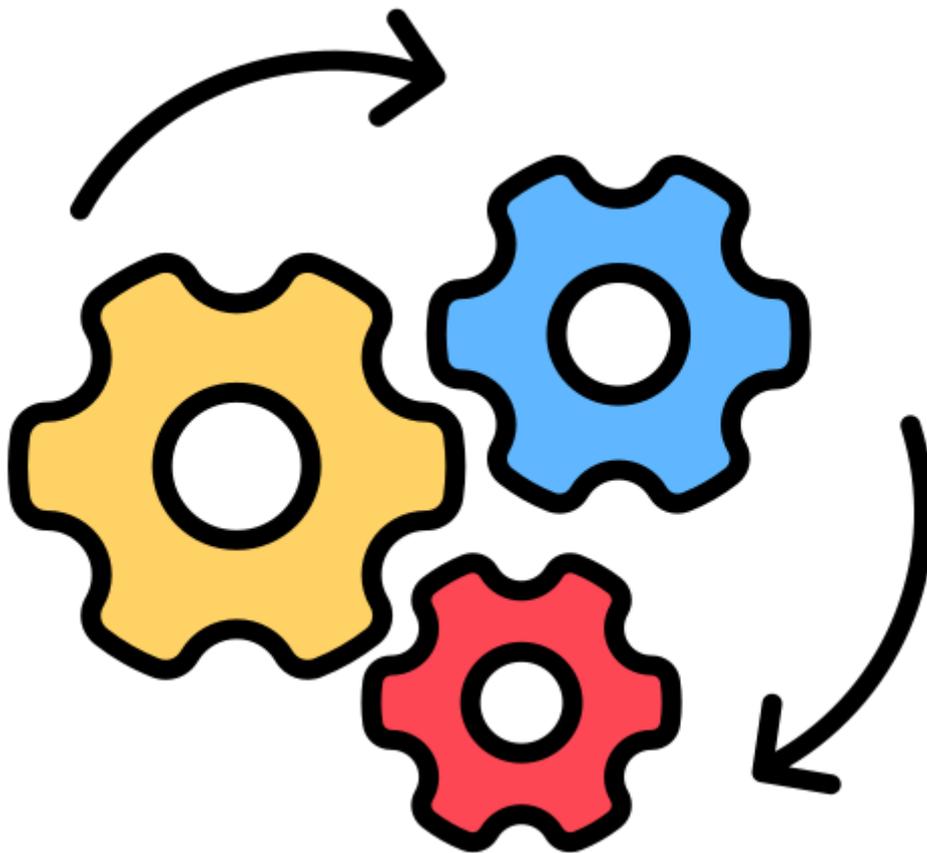
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PELA PLATAFORMA DA CGU "FALA.BR" - FEV/2025

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
e-SIC - RESPONDIDAS PELA OGM	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	82,61%
OFICIADAS COM RESPOSTA	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10,87%
OFICIADAS SEM RESPOSTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
OFICIADAS TRAMITANDO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6,52%
TOTAIS =	0	46	0	46	100%									

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

5. Considerações Finais

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!



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

OGM | 