



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**

# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – JULHO

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:  
JULHO/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.</b>	<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Encaminhamentos</b>	<b>4, 5</b>
<b>3.</b>	<b>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 jul/2023-jul/2024	20
<b>4.</b>	<b>Fala.BR</b>	<b>21</b>
<b>5.</b>	<b>Análise</b>	<b>22_24</b>
<b>6.</b>	<b>Melhorias</b>	<b>25</b>
<b>7.</b>	<b>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 julho de 2024. Este documento tem como objetivo compartilhar os dados e análises das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município durante o período, destacando as principais atividades realizadas e as ações corretivas implementadas.

Além de apresentar estatísticas e números, este relatório reafirma nosso compromisso com a transparência, eficiência e melhoria dos serviços públicos.

Nosso compromisso é assegurar a transparência e a eficiência na comunicação entre os cidadãos e a administração municipal, promovendo melhorias contínuas nos serviços públicos.

Agradecemos seu interesse em acompanhar nosso trabalho e esperamos que seja acessível e informativo para todos os munícipes.

## NOVIDADE CHEGANDO!

Com o objetivo de melhorar as nossas práticas, estamos desenvolvendo um aplicativo na linguagem de programação Visual Basic for Applications (VBA), que sistematizará o registro e a análise das demandas do tipo e-SIC, que serão separadas das manifestações oficiadas, já que são resolvidas diretamente pela OGMDC sem a necessidade de tramitação adicional.

PROCT	ATENDENTE	CANAL	NOME	GÊNERO	FAIXA ETÁRIA	FASE	DATA INICIAL	ASSUNTO	TIPO	DETALHE
01	MARSA CRETINA	TELEFONE	PEDRO SILVA	MASCULINO	DE 16 ATE 20 ANOS	ADOLESCENTE	09/12/2024	INFORMAÇÃO	e-SIC	TELEFONE DA ADOLESCÊNCIA
02	DAVID FREITAS	PRESENCIAL	MARCOS SILVA	MASCULINO	DE 21 ATE 45 ANOS	ADULTO	13/05/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	REGISTRO DO MEI - DUVIDAS
04	THAYZ LOYOLA	E-MAIL	JOSÉ SILVA	NÃO BINÁRIO	ADOLESCENTE	TERCEIRA ETAPA	22/02/2024	ORIENTAÇÃO	e-SIC	CONSELHO TUTELAR - DUVIDAS
05	JOSE SIBIANO	FALA/RÉ	MARSA CRETINA	FEMININO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	22/05/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	TELEFONE OBRAS (SIN)
06	MARSA CRETINA	TELEFONE	JOÃO CARLOS	MASCULINO	DE 21 ATE 45 ANOS	ADULTO	23/05/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	CONSELHO TUTELAR - DUVIDAS
07	THAYZ LOYOLA	E-MAIL	CARLA FERREIRO	NÃO BINÁRIO	DE 16 ATE 20 ANOS	ADOLESCENTE	24/03/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	MULTA DE TRÁFICO - DUVIDAS
08	MARSA CRETINA	FALA/RÉ	JOSANITA SILVA	NÃO BINÁRIO	DE 21 ATE 45 ANOS	ADULTO	26/05/2024	INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO	e-SIC	DUVIDAS SOBRE IPTU

Interface da aplicação

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

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias  
José Ribamar de Carvalho Rangel – Matrícula nº 35505-4

## 2. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem a satisfação de compartilhar os resultados consolidados de sua performance durante o período mencionado, alcançando um total de 241 atendimentos realizados.



**241**

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



**135**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**106**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**63**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a eficiência na resolução de manifestações, com 135 demandas solucionadas pela Ouvidoria Geral durante os atendimentos, devidamente lançados no mapa de gerenciamento do banco de dados (GBD) da Ouvidoria Geral. Porém, sem a necessidade da abertura de protocolos.

Gerenciamento de Banco de Dados - GBD										MANIFESTAÇÃO												
NUMERO	DATA	STATUS	TIPO	ORIGEM	ASSUNTO	RESPONSAVEL	DATA CADASTRO	DATA RESOLUCAO	DIAS	CLASSIFICACAO	NUMERO	DATA	STATUS	TIPO	ORIGEM	ASSUNTO	RESPONSAVEL	DATA CADASTRO	DATA RESOLUCAO	DIAS	CLASSIFICACAO	
1	2024-07-01	RESOLVIDO	1	1	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E MANUTENCAO	2024-07-01	2024-07-01	0	1	45931	2024-07-01	2024-07-01	0	1	SOLICITACAO DE PLACAS DE SINALIZACAO E QUEBRA-MOLAS	SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E MANUTENCAO	2024-07-01	2024-07-01	0	1	1

Além disso, foram registradas 106 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas via plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União, o que proporciona transparência e rastreabilidade aos processos.

PROTOKOLO DE MANIFESTAÇÃO	
PROTOKOLO 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 TRANSUNTES. 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, 63 manifestações foram encaminhadas às respectivas pastas responsáveis após oficialização, buscando garantir respostas especializadas e efetivas.

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

### 3. Indicadores

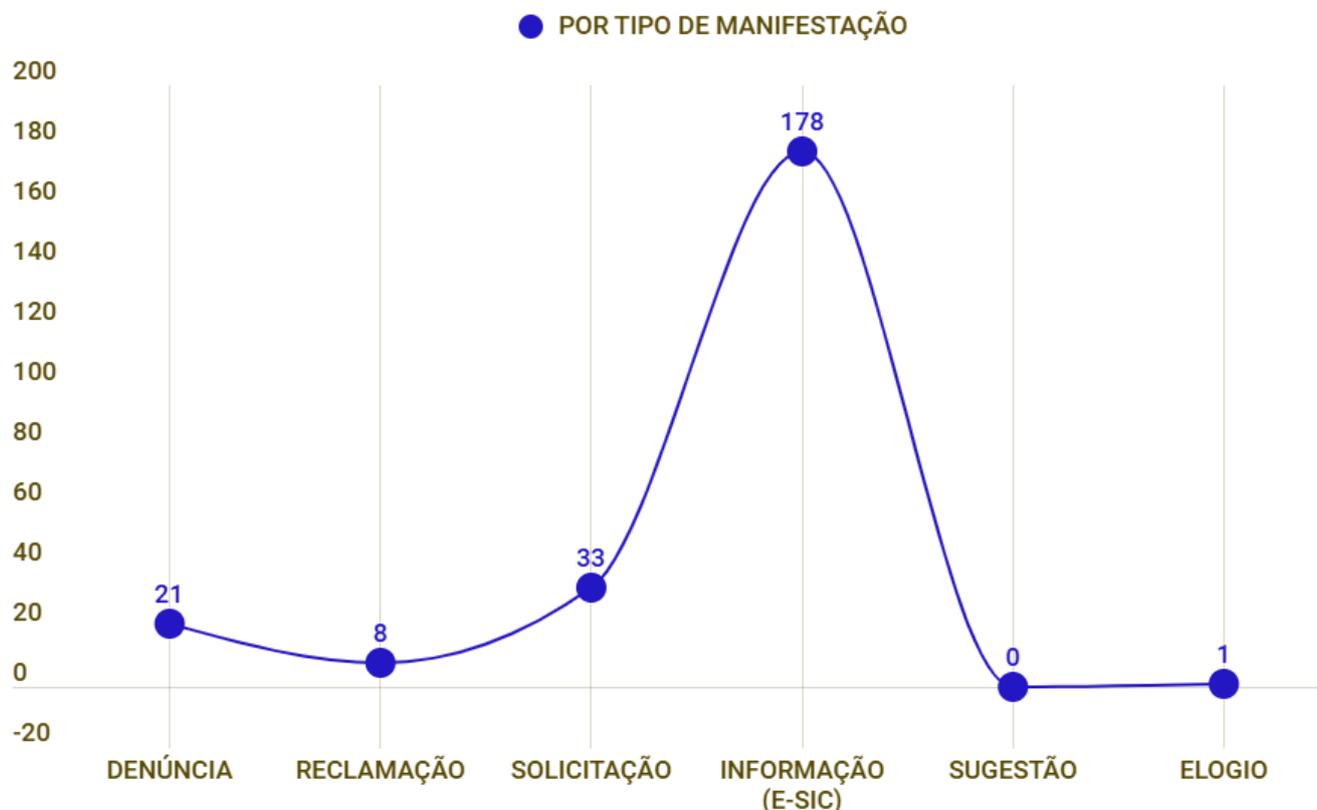
Os indicadores da Ouvidoria Geral do Município são cruciais na avaliação de seu desempenho e eficácia na gestão pública. Apresentados numericamente e graficamente, são fornecidos periodicamente para subsidiar os gestores na condução de avaliações e estratégias relacionadas aos serviços oferecidos à comunidade caxiense. No relatório mensal, o foco está nos resultados quantitativos, oferecendo uma visão objetiva e mensurável do desempenho, orientando para a eficiência operacional. Esses indicadores são agrupados em uma ordem lógica para facilitar a compreensão e análise do desempenho.

- ✚ Atendimento por Tipo de Manifestação;
- ✚ Atendimento por Assunto de Manifestação;
- ✚ Atendimento por Secretaria Responsável;
- ✚ Atendimento por Modalidade;
- ✚ Atendimento Registrados e Não Registrados;
- ✚ Atendimento com retorno das Secretarias responsáveis;
- ✚ Demandas Respondidas e Tramitando;
- ✚ RANKING das Secretarias – Demandas Oficiadas;
- ✚ Resolutividade;
- ✚ Assuntos Mais Demandados;
- ✚ Atendimento por Gênero;
- ✚ Atendimento por Faixa Etária;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- ✚ Análise Comparativa jul/23-jul/24 (tipo de manifestação).

Essa disposição facilita a análise sistêmica do desempenho da Ouvidoria Geral no período.

### 3.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias são classificadas em seis categorias distintas.



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - JUL/2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA							21						21	8,71%
RECLAMAÇÃO							8						8	3,32%
SOLICITAÇÃO							33						33	13,69%
INFORMAÇÃO (E-SIC)							178						178	73,86%
SUGESTÃO							0						0	-
ELOGIO							1						1	0,42%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	100%

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

**ESCLARECIMENTO:** Atendimentos do tipo e-SIC, podem ser registrados através da plataforma Fala.BR e não registrados por telefone, e-mail e presencial.

**NOTA TÉCNICA:** Em julho de 2024, dentre os seis tipos de manifestação, o e-SIC (informação e Orientação) foi o mais frequente, representando 73,86% dos registros; em segundo lugar, SOLICITAÇÃO com 13,69%; seguido por DENÚNCIA (comunicação de irregularidade) com 8,71%; os demais tipos totalizaram 3,74% dos registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

## 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

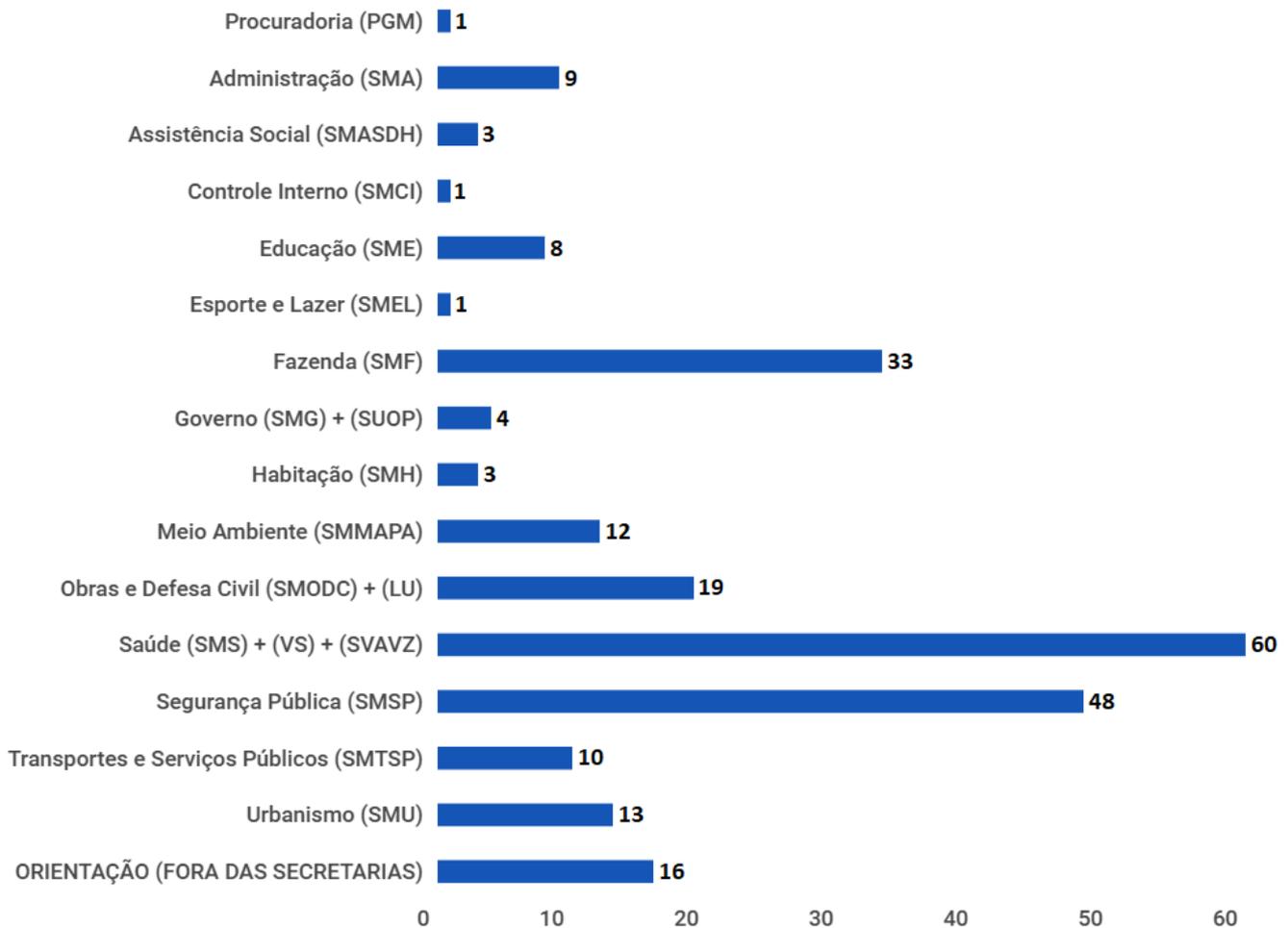
Analisamos os atendimentos por assunto das manifestações em julho, apresentando uma tabela detalhada com números e percentuais de cada assunto tratado.

ATENDENTE: TODOS							RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JUL/2024							
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ							2						2	0,83%
ASFALTO							2						2	0,83%
ASSÉDIO MORAL							1						1	0,41%
ATENDIMENTO RUIM							4						4	1,66%
COLETA DE LIXO							1						1	0,41%
CONDIÇÃO INSALUBRE							1						1	0,41%
DIREITOS SOCIAIS							1						1	0,41%
ELOGIO							1						1	0,41%
FALHA ADMINISTRATIVA							1						1	0,41%
FALTA DE INSUMOS							2						2	0,83%
FALTA DE MEDIADORES							1						1	0,41%
FISCALIZAÇÃO							2						2	0,83%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA							2						2	0,83%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO							178						178	73,86%
INTERDIÇÃO							1						1	0,41%
LEVANTAMENTO DE DÉBITOS							2						2	0,83%
LEVANTAMENTO DE DEPÓSITO							1						1	0,41%
LIMPEZA URBANA							1						1	0,41%
MANUTENÇÃO DE PRAÇA							1						1	0,41%
MARCAÇÃO DE CONSULTA							1						1	0,41%
NOTA FISCAL							1						1	0,41%
OBRA IRREGULAR							2						2	0,83%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA							3						3	1,24%
PEDIDO DE CELERIDADE							3						3	1,24%
PODA DE ÁRVORE							1						1	0,41%
POLUIÇÃO SONORA							2						2	0,83%
PRESTADOR DE SERVIÇO							1						1	0,41%
QUEBRA MOLAS							2						2	0,83%
REDE DE ESGOTO							1						1	0,41%
REPARO DE CALÇADA							2						2	0,83%
REPARO DE PONTE							1						1	0,41%
RETIRADA DE ENTULHO							3						3	1,24%
SALÁRIO							1						1	0,41%
SINALIZAÇÃO							1						1	0,41%
SISREG							1						1	0,41%
TERRENO ABANDONADO							5						5	2,07%
VEÍCULO ABANDONADO							5						5	2,07%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	100%

Este indicador permite entender melhor as demandas, identificar áreas prioritárias e direcionar recursos para melhorar o atendimento e a satisfação dos demandantes.

### 3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo mostra a quantidade de demandas registradas pela Ouvidoria Geral em julho de 2024, destacando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados.



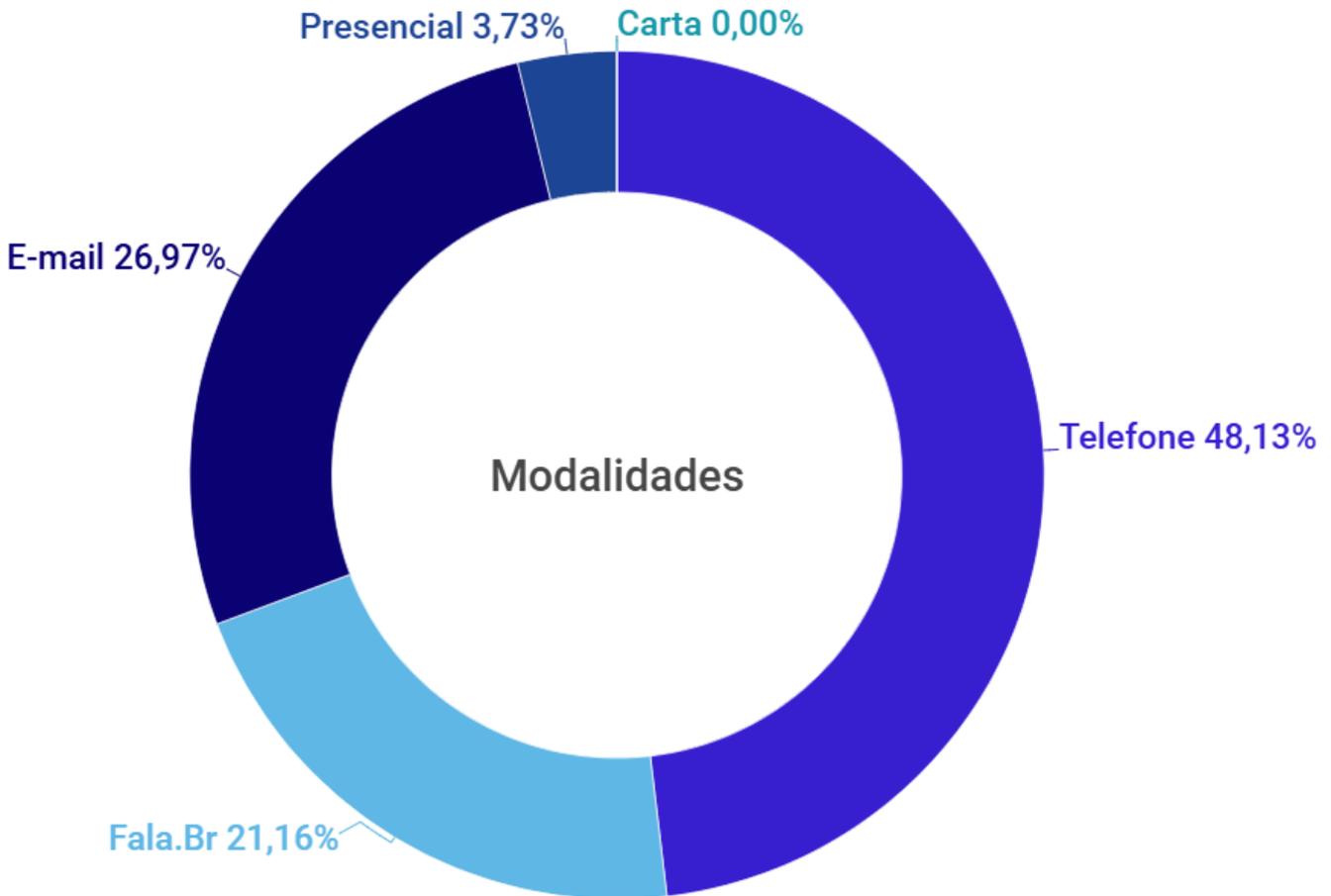
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)							1						1	0,41%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)							9						9	3,73%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)							3						3	1,24%
CONTROLE INTERNO (SMCI)							1						1	0,41%
EDUCAÇÃO (SME)							8						8	3,32%
ESPORTE E LAZER (SMEL)							1						1	0,41%
FAZENDA (SMF)							33						33	13,69%
GOVERNO (SMG) + SUOP							4						4	1,66%
HABITAÇÃO (SMH)							3						3	1,24%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)							12						12	4,98%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU							19						19	7,88%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ							60						60	24,90%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)							48						48	19,92%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)							10						10	4,15%
URBANISMO (SMU)							13						13	5,39%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)							16						16	6,64%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	100%

### 3.4. Atendimentos por Modalidade

A Ouvidoria Geral do Município recebeu manifestações através de vários canais de comunicação, distribuídas da seguinte forma:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - JUL/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL							9						9	3,73%
TELEFONE							116						116	48,13%
E-MAIL							65						65	26,97%
FALA.BR							51						51	21,16%
CARTA							0						0	-
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	<b>241</b>	0	0	0	0	0	<b>241</b>	<b>100%</b>

**NOTA TÉCNICA:** Em julho de 2024, o telefone foi a modalidade mais usada pelos munícipes, seguido pelo e-mail em segundo lugar, a Plataforma Fala.BR da CGU em terceiro e o atendimento presencial em quarto lugar.

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNICÍPIES:

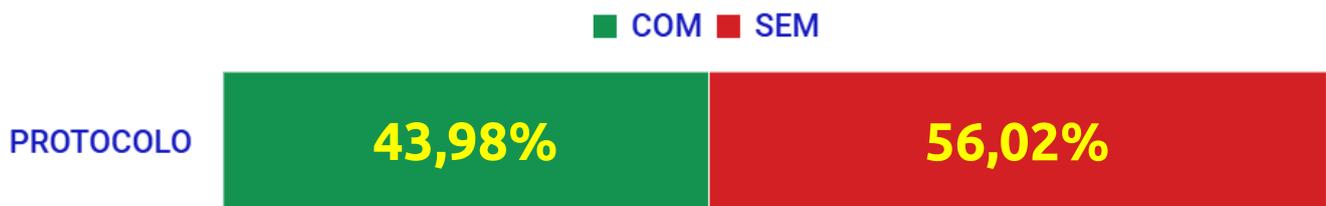


Telefone da Ouvidoria Geral do Município  
(21)2773-6213



### 3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico abaixo oferece uma visão clara da distribuição dos atendimentos em julho de 2024, distinguindo entre os registrados oficialmente por protocolo e os solucionados pela própria Ouvidoria Geral, fornecendo informações e orientações úteis para os cidadãos caxienses.



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

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS							106						106	43,98%
NÃO REGISTRADOS							135						135	56,02%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	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 foram oficialmente registradas por protocolo (43,98%), enquanto o restante (56,02%), foram recebidas sem registro formal. Esses dados indicam áreas onde podemos melhorar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, destacando a importância de fortalecer a conscientização sobre como os cidadãos podem se comunicar efetivamente com o poder público. Além disso, o fato de muitos cidadãos optarem por se comunicar informalmente demonstra uma relação de confiança com a Ouvidoria Geral. Isso reflete nossos esforços contínuos em construir uma parceria sólida e colaborativa com os residentes de Duque de Caxias, visando resolver questões locais e promover melhorias na cidade.

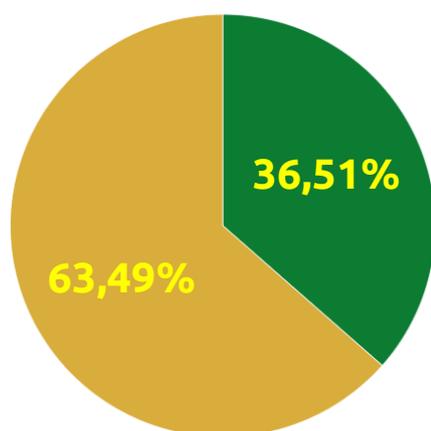
Com base nessa análise, estamos comprometidos em tornar nossos canais de comunicação mais acessíveis e eficazes para todos os cidadãos. Essa abordagem abrangente da participação cidadã nos ajuda a identificar áreas específicas para melhorias, garantindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos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

**UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.**

### 3.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Como parte de nossos esforços contínuos para promover transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado cuidadosamente as manifestações recebidas, assegurando um canal eficaz entre cidadãos e governo. A categorização dessas manifestações em “com resposta” e “tramitando” possibilita uma análise mais detalhada da eficiência e responsividade da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



#### Manifestações com resposta 36,51%

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 63,49%

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda não receberam resposta das secretarias. Essa porção expressiva, indica que é fundamental que as secretarias se empenhem sempre em agilizar os atendimentos. Vale ressaltar que, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16, as manifestações devem receber uma resposta dentro de 30 dias, prorrogável por igual período. Portanto, as manifestações oficiadas em julho 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 - JUL/2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA							23						23	36,51%
TRAMITANDO							40						40	63,49%
<b>TOTAIS =</b>							<b>63</b>						<b>63</b>	<b>100%</b>

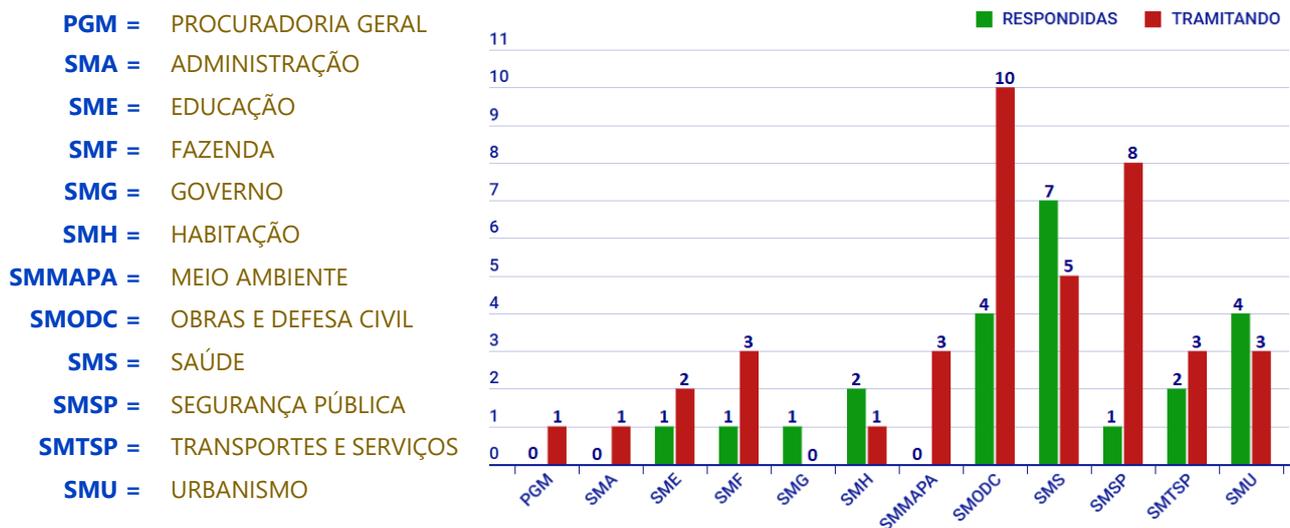
QTD DE ATENDIMENTOS

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

**ANÁLISE:** Os indicadores mostram progresso de algumas secretarias nas respostas às manifestações, conforme poderá ser observado mais adiante. Entretanto, esse cenário também evidencia a necessidade de maior agilidade no atendimento às demandas dos cidadãos. Embora uma parte significativa ainda aguarde resposta, o compromisso das secretarias em melhorar a comunicação e eficiência é crucial para atender as expectativas dos moradores de forma mais eficaz e transparente. Para que isso seja possível, contamos com a ajuda de todos os secretários e suas equipes.

### 3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, registramos e oficiamos 63 manifestações, com 23 respostas imediatas das secretarias competentes, enquanto 40 permanecem em tramitação. A análise detalhada desses indicadores, representada no gráfico abaixo, não apenas demonstrará a eficácia operacional da OGM e das secretarias envolvidas, mas também fornecerá insights valiosos para fortalecer nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.



ATENDENTE: TODOS

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

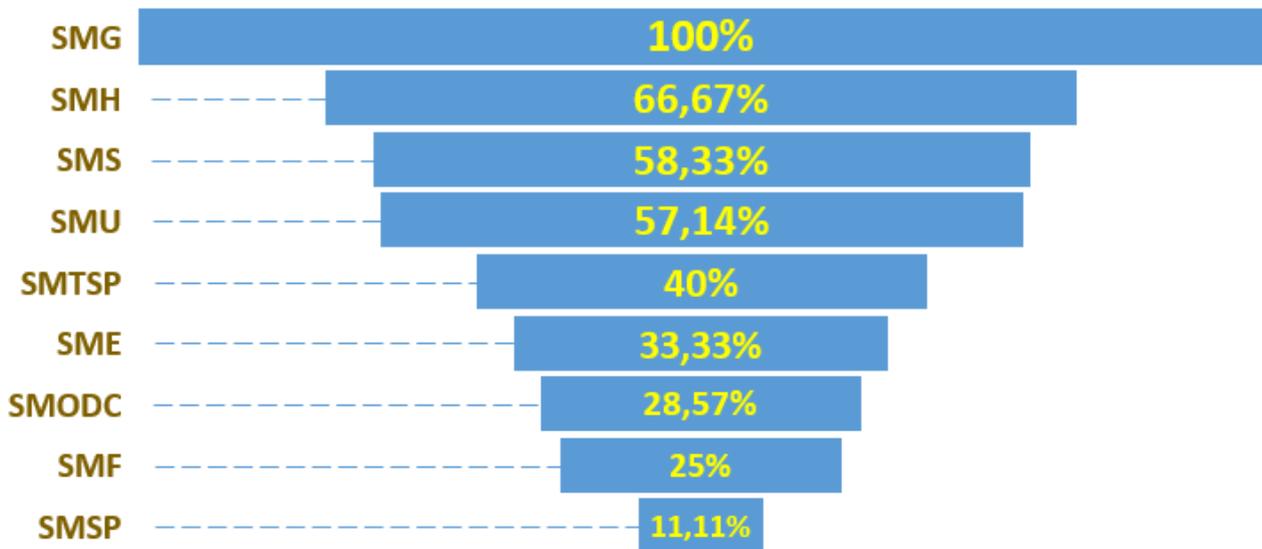
SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL		AGO	SET	OCT	NOV	DEZ	TOTAIS			% EFICIÊNCIA	
	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	RESP...?	RESP...?	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	RESP.	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO
	0	0	0	0	0	0	SIM	NÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROCURADORIA (PGM)							0	1						0	1	1	-	100%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)							0	1						0	1	1	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)							1	2						1	2	3	33,33%	66,67%
FAZENDA (SMF)							1	3						1	3	4	25%	75%
GOVERNO (SMG) + SUOP							1	0						1	0	1	100%	-
HABITAÇÃO (SMH)							2	1						2	1	3	66,67%	33,33%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)							0	3						0	3	3	-	100%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU							4	10						4	10	14	28,57%	71,43%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ							7	5						7	5	12	58,33%	41,67%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)							1	8						1	8	9	11,11%	88,89%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)							2	3						2	3	5	40%	60%
URBANISMO (SMU)							4	3						4	3	7	57,14%	42,86%
<b>TOTAIS =</b>							<b>23</b>	<b>40</b>						<b>23</b>	<b>40</b>	<b>63</b>		

**ANÁLISE:** Com um total de 63 manifestações oficiadas em julho de 2024, o registro de 23 demandas respondidas antes do prazo destaca a eficácia e agilidade das secretarias. Os 40 casos não respondidos, permanecem em tramitação, com prazo garantido de até 60 dias para resposta. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem orientar estratégias futuras, focadas sempre na melhoria contínua dos processos.

### 3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das Secretarias Municipais de Duque de Caxias, destacando o desempenho em responder às demandas da população em julho/2024, por meio de um gráfico do tipo funil.

GRÁFICO FUNIL



RANKING			
POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMG	GOVERNO	100%
2ª	SMH	HABITAÇÃO	66,67%
3ª	SMS	SAÚDE	58,33%
4ª	SMU	URBANISMO	57,14%
5ª	SMTSP	TRANSPORTE E SERVIÇOS	40%
6ª	SME	EDUCAÇÃO	33,33%
7ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	28,57%
8ª	SMF	FAZENDA	25%
9ª	SMSP	SEGURANÇA	11,11%

Salientamos a excelência da: Secretaria de Governo, 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, SMSP, SMF, SMODC, SME, SMTSP, SMU, SMS e SMH alcançaram resultados que variam de 11,11% até 66,67% das manifestações respondidas antes do prazo estabelecido por Lei.

**PARABÉNS!**

É crucial investigar as razões por trás da falta de resposta em alguns casos, com índices nulos, e implementar medidas para melhorar a eficiência no tratamento das manifestações, estabelecendo metas claras e responsabilidades para garantir que as respostas sejam fornecidas dentro do prazo estipulado pela Lei Federal nº 13.460, Art. 16.

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

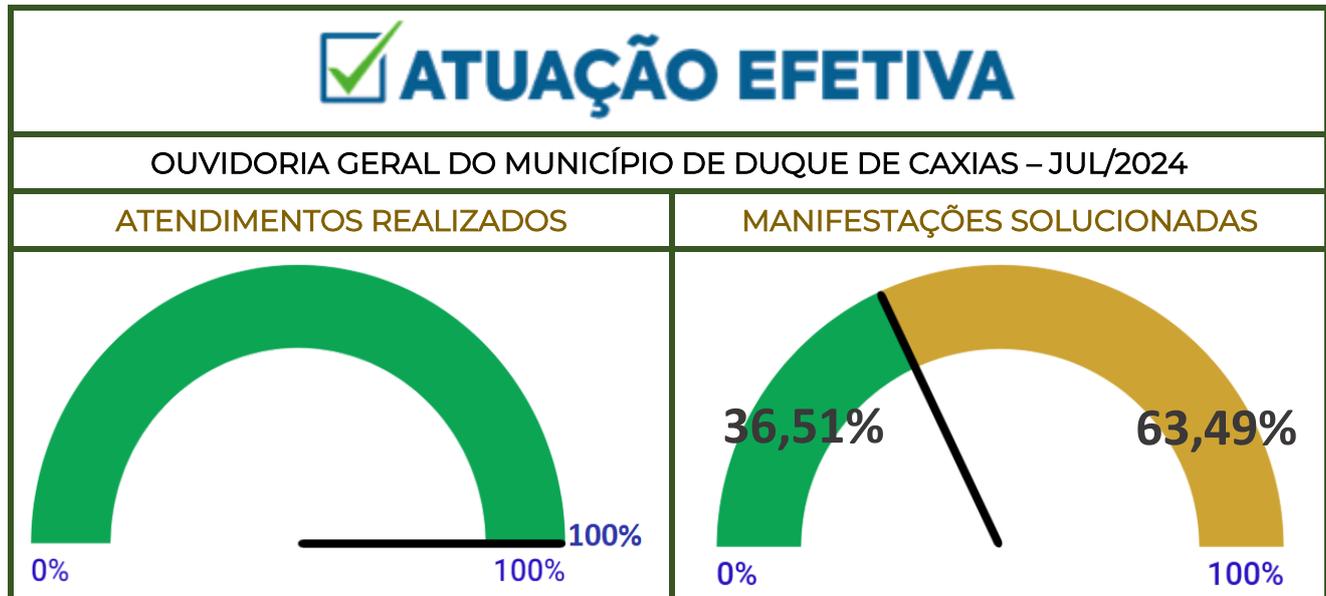


Expressamos nossa confiança na capacidade de todas as Secretarias de superar desafios e alcançar a excelência em seu trabalho. Reconhecemos que, até a data deste relatório, algumas manifestações ainda não receberam resposta. Sabemos do compromisso de todas as secretarias em atender às necessidades dos cidadãos de forma eficiente e responsável. Embora possa haver obstáculos ao longo do caminho, temos certeza de que todos estamos empenhados em melhorar continuamente. Nós da OGMDC oferecemos todo o apoio necessário para ajudá-los a implementar medidas que garantam que as manifestações sejam tratadas com a devida atenção e dentro do prazo estabelecido pela legislação.

**JUNTOS SOMOS MAIS FORTES!**

### 3.9. Resolutividade

Durante o mês de julho, a Ouvidoria Geral registrou atendimento para 100% das manifestações apresentadas pelos munícipes. Destacando-se por seu comprometimento, a equipe mantém a agilidade e dedicação na recepção de variadas demandas.



O percentual de resolutividade, alcançando 36,51% 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, 63,49% permanecem em tramitação, com o prazo estendido até setembro para a conclusão das respostas. Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

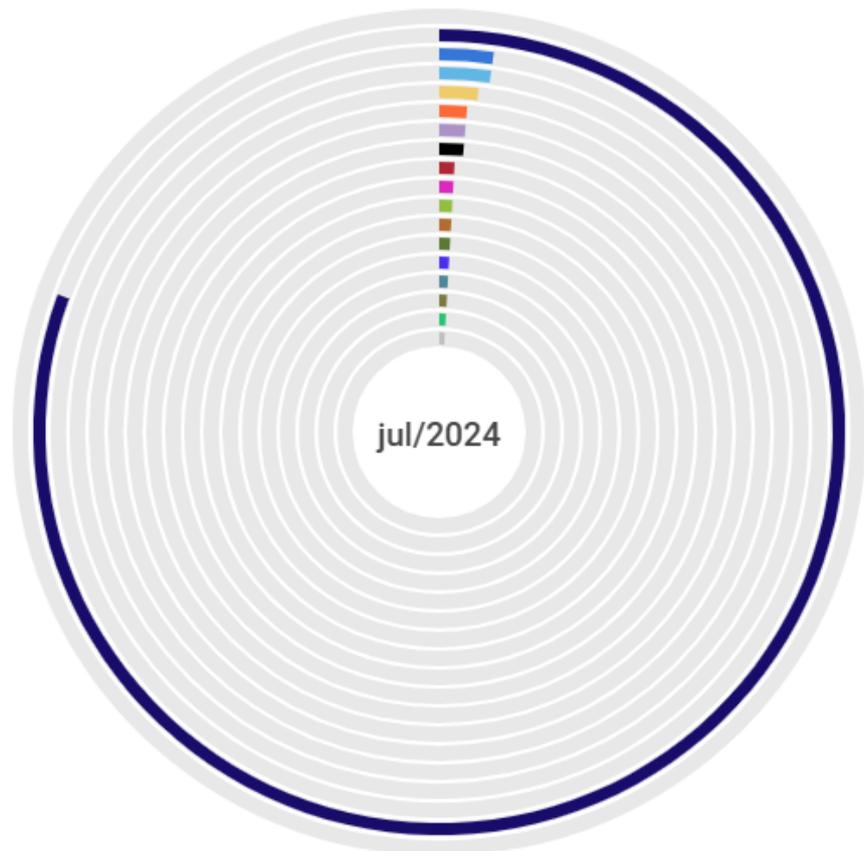
#### Análise dos Resultados:

Os resultados positivos incluem a totalidade das demandas registradas e o esforço para antecipar respostas. Os desafios ressaltam a necessidade de responder às demandas restantes e otimizar a capacidade de resposta das equipes.

### 3.10. Assuntos Mais Demandados

O assunto mais frequente é o Pedido de informação e Orientação (e-SIC), que é tratado internamente pela OGM, sem a necessidade de encaminhamento às Secretarias. Isso reflete o empenho da equipe, permitindo lidar com um grande volume de pedidos de informação e orientação dos munícipes.

- TODOS
- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- TERRENO ABANDONADO
- VEÍCULO ABANDONADO
- ATENDIMENTO RUIM
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- PEDIDO DE CELERIDADE
- RETIRADA DE ENTULHO
- ALVARÁ
- ASFALTO
- FALTA DE INSUMOS
- FISCALIZAÇÃO
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- LEVANTAMENTO DE DÉBITOS
- OBRA IRREGULAR
- POLUIÇÃO SONORA
- QUEBRA-MOLAS
- REPARO DE CALÇADA



#### TOP 5

#### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - JUN/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO						178							178	73,86%
2º	TERRENO ABANDONADO						5							5	2,07%
	VEÍCULO ABANDONADO						5							5	2,07%
3º	ATENDIMENTO RUIM						4							4	1,66%
4º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA						3							3	1,24%
	PEDIDO DE CELERIDADE						3							3	1,24%
	RETIRADA DE ENTULHO						3							3	1,24%
5º	ALVARÁ						2							2	0,83%
	ASFALTO						2							2	0,83%
	FALTA DE INSUMOS						2							2	0,83%
	FISCALIZAÇÃO						2							2	0,83%
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA						2							2	0,83%
	LEVANTAMENTO DE DÉBITOS						2							2	0,83%
	OBRA IRREGULAR						2							2	0,83%
	POLUIÇÃO SONORA						2							2	0,83%
	QUEBRA-MOLAS						2							2	0,83%
REPARO DE CALÇADA						2							2	0,83%	
TOTAIS =		0	0	0	0	0	221	0	0	0	0	0	0	221	91,70%
													TODOS =	241	100%

### 3.11. Atendimentos por Gênero

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

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 41,49% 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 26,14%, enquanto 32,37% 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	26,14%
Feminino	41,49%
Não Info.	32,37%

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

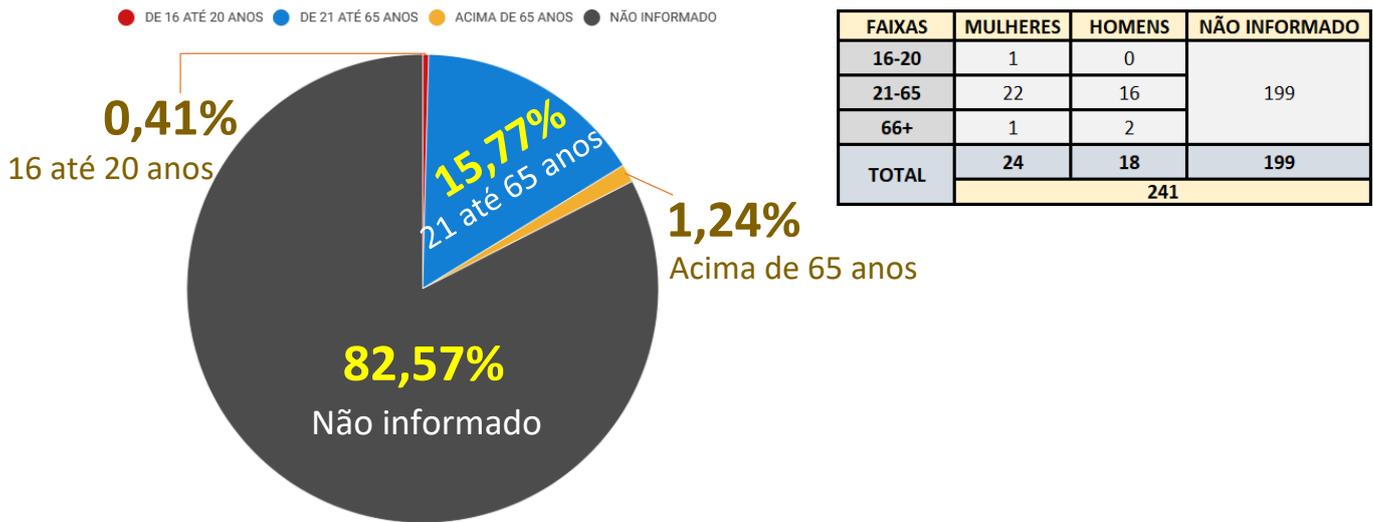
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - JUL/2024

GÊNERO	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO							63						63	26,14%
FEMININO							100						100	41,49%
NÃO-BINÁRIO							0						0	-
NÃO INFORMADO							78						78	32,37%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	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 - JUL/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS							1						1	0,41%
DE 21 ATÉ 65 ANOS							38						38	15,77%
ACIMA DE 65 ANOS							3						3	1,24%
NÃO INFORMADO							199						199	82,57%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	0	241	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 4 minutos e 35 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**

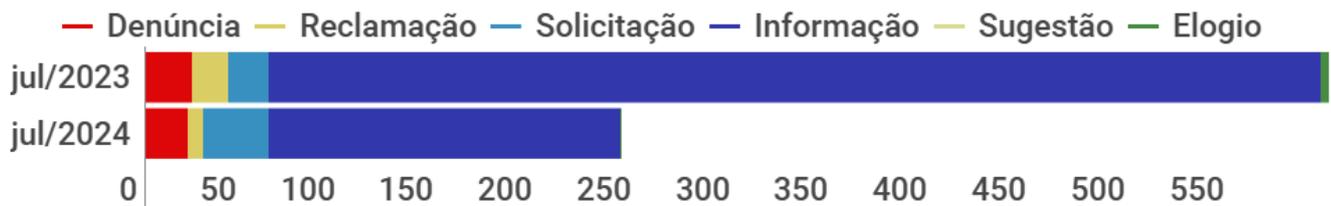
DEMANDAS	JUL	TOTAL
<b>TODAS</b>	18:23:00	18:23:00
ATENDIMENTOS	241	241
TEMPO MÉDIO	0:04:35	00:04:35
hora		

**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\_jul/2023-jul/2024:

A comparação entre julho de 2023 e julho 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 julho de 2023, foram registradas 599 manifestações, enquanto em julho de 2024 foram registradas apenas 241 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 59,77%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	Jul/23	Jul/24	
DENÚNCIA	23	21	-8,70%
RECLAMAÇÃO	19	8	-57,89%
SOLICITAÇÃO	20	33	65,00%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	533	178	-66,60%
SUGESTÃO	0	0	0%
ELOGIO	4	1	-75,00%
<b>TOTAIS =</b>	<b>599</b>	<b>241</b>	<b>-59,77%</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:

**Informações e Orientação (e-SIC)**  
De 533 em jul/2023 para 178 em jul/2024 (**queda de 66,60%**).

**Denúncia**  
De 23 em jul/2023 para 21 em jul/2024 (**queda de 8,70%**).

**Reclamação**  
De 19 em jul/2023 para 8 em jul/2024 (**queda de 57,89%**).

**Elogio**  
De 4 em jul/2023 para 1 em jul/2024 (**queda de 75%**).

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

Por outro lado, constatamos um aumento no número de:

**Solicitação**  
De 20 em jul/2023 para 33 em jul/2024 (**aumento de 65%**).

## 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.

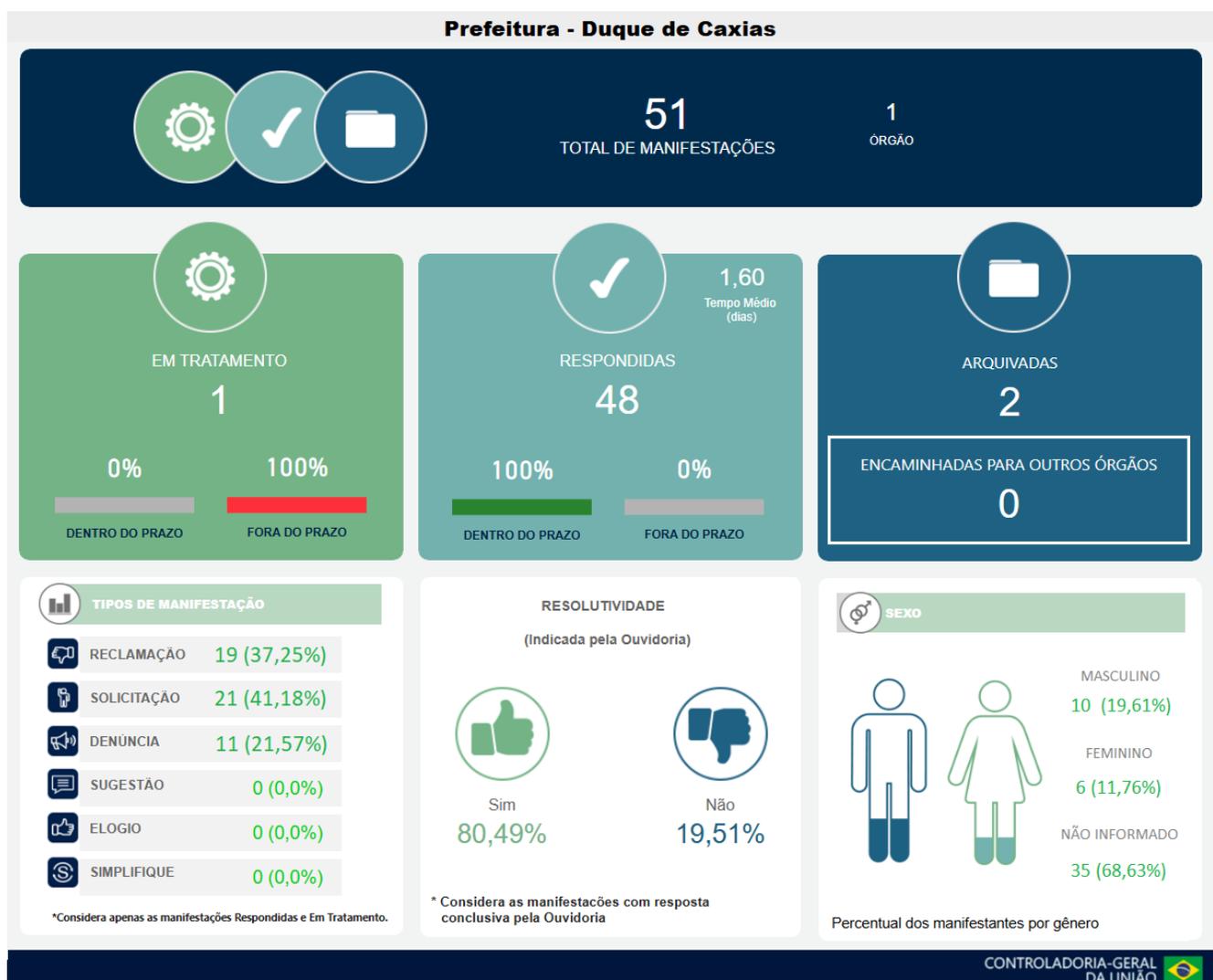


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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 julho de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias realizou um total de 241 atendimentos. Destes, 135 manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, demonstrando uma capacidade eficaz de resolução direta. Foram cadastradas 106 manifestações com protocolos registrados, e 63 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 73,86% do total. As solicitações foram o segundo tipo mais comum, com 33 registros (13,69%), seguidas pelas denúncias, com 21 registros (8,71%) e reclamações, com 8 registros (3,32%).

O baixo número de elogios, com 1 registro (0,42%) 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 178 registros (73,86%). Outros assuntos recorrentes incluíram terreno e veículo abandonados, com 5 registros cada (2,07%), atendimento ruim, com 4 registros (1,66%), obstrução de calçadas, pedido de celeridade e retirada de entulho, com 3 registros cada (1,24%). Problemas como alvará, asfalto, falta de insumos, pedido de fiscalização, iluminação pública, levantamento de débitos, obra irregular, poluição sonora, solicitação de quebra-molas e reparo em calçadas, também foram mencionados, com 2 registros cada (0,83%). 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 60 atendimentos (24,90%);

**Segurança Pública (SMSP)** com 48 atendimentos (19,92%);

**Secretaria de Fazenda (SMF)** também teve um número significativo de atendimentos, com 33 registros (13,69%).

Isso sugere que as áreas de **saúde, segurança e finanças** são as que mais preocupam a população, necessitando de uma atenção especial para melhorar os serviços e respostas nessas áreas.

### Modalidades de Atendimento:

A maioria dos atendimentos foi realizada por telefone, com 116 registros (48,13%), seguida pelo e-mail, que contabilizou 65 atendimentos (26,97%). A plataforma Fala.BR foi responsável por 51 atendimentos (21,16%), enquanto apenas 9 atendimentos (3,73%) ocorreram de forma presencial. A predominância do atendimento telefônico e eletrônico indica a preferência dos cidadãos por meios de comunicação mais rápidos e acessíveis.

### Resposta e Tramitação:

Do total de manifestações encaminhadas, 23 receberam respostas, representando 36,51% das demandas, enquanto 40 manifestações (63,49%) 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 4 minutos e 35 segundos, demonstrando uma boa eficiência no atendimento inicial das manifestações.

A resolutividade das manifestações via Fala.BR foi de 80,49%, indicando bom desempenho, com margem para a implementação de melhorias.

### **Comparação Anual:**

Comparando julho de 2023 com julho de 2024, houve uma variação significativa em alguns tipos de manifestações. Enquanto o número de sugestões permaneceu nulo, as solicitações aumentaram 65%. Por outro lado, as denúncias diminuíram 8,70%, as reclamações 57,89%, elogios 75% e as solicitações de informação (E-SIC) 66,60%, o que pode indicar uma melhoria na disponibilização de informações públicas.

### **Demografia dos Atendimentos:**

Os atendimentos foram majoritariamente realizados por mulheres, com 100 registros (41,49%), seguidos por homens com 63 registros (26,14%). Uma parcela significativa dos atendimentos (32,37%) não teve o gênero informado. Em termos de faixa etária, a maioria dos atendimentos foi para pessoas entre 21 e 65 anos, com 38 registros (15,77%), enquanto 3 atendimentos foram para pessoas acima de 65 anos (1,24%). A alta porcentagem de atendimentos com faixa etária não informada (82,57%) indica uma área que pode ser melhorada para obter dados mais completos e precisos.

**“A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias está comprometida com a melhoria contínua de seus processos, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos cidadãos caxienses.**

**Juntos, podemos construir uma cidade mais transparente, eficiente e acolhedora para todos!”**

## 6. Melhorias

A Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e a promoção da participação cidadã, está lançando seu Plano de Melhorias para elevar ainda mais a qualidade dos seus serviços.

### 1. Melhorar a Coleta de Dados Demográficos:

É essencial aprimorar a coleta de dados demográficos como gênero e faixa etária. Isso não só permitirá uma análise mais precisa e segmentada dos atendimentos, mas também ajudará a identificar padrões e tendências nas manifestações dos cidadãos. Com informações demográficas detalhadas, a Ouvidoria pode desenvolver estratégias mais eficazes para atender as necessidades específicas de diferentes grupos da população, promovendo uma inclusão maior e serviços mais direcionados.

### 2. Aumentar a Divulgação de Informações:

Considerando o alto número de solicitações de informação, é recomendável melhorar a comunicação e a transparência das informações disponíveis ao público.

### 3. Melhorar a Resolução de Manifestações:

Focar em resolver um maior número de manifestações sem a necessidade de protocolo pode agilizar processos e aumentar a eficiência.

## 7. Considerações Finais

A análise dos indicadores do mês de julho de 2024 da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias mostra um desempenho eficiente em termos de atendimento e resolução de demandas, mas também destaca áreas onde melhorias podem ser feitas.

O foco deve ser em melhorar a coleta de dados demográficos, aumentar a divulgação de informações básicas, como endereços, telefones e serviços ofertados de cada unidade, aumentar a resolutividade e garantir que todas as manifestações recebam uma resposta em tempo hábil.

A comparação anual sugere avanços significativos em algumas áreas, mas também aponta para a necessidade de uma atenção contínua para manter e melhorar os serviços prestados.

A implementação das melhorias sugeridas poderá contribuir significativamente para a eficácia e a satisfação do público atendido pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

**Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias**  
José Ribamar de Carvalho Rangel – Mat. 35505-4

**Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias**  
David A. Freitas – Mat. 45651-9



**Ouvidoria**



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**  
UNIDOS PELO TRABALHO