



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**

# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – OUTUBRO

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:  
OUTUBRO/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 out/2023-out/2024	20
<b>4.</b>	<b>Fala.BR</b>	<b>21</b>
<b>5.</b>	<b>Análise</b>	<b>22, 23</b>
<b>6.</b>	<b>Melhorias</b>	<b>24, 25</b>
<b>7.</b>	<b>Considerações Finais</b>	<b>25</b>

# 1. Apresentação

Apresentamos o Relatório Mensal da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, referente ao mês de outubro de 2024. Este documento consolida as manifestações recebidas e tratadas, bem como as principais análises e ações corretivas recomendadas, reforçando nosso compromisso com a transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Neste mês, destacamos os esforços da Ouvidoria Geral em:

- **Ampliar a interação com os cidadãos**, fortalecendo a confiança no papel da Ouvidoria como um canal legítimo de diálogo.
- **Analisar e responder às manifestações com celeridade e precisão**, promovendo melhorias nos processos internos.
- **Gerar indicadores estratégicos** para subsidiar a tomada de decisões nas secretarias municipais.

Com base nos dados coletados, as secretarias responsáveis podem ampliar a correção de falhas, aprimorando os serviços e o acesso a informações relevantes para os munícipes.

A Ouvidoria Geral reafirma seu papel de ponte entre os cidadãos e a administração municipal, convertendo as demandas em oportunidades de crescimento e inovação na gestão pública. Nossa missão é garantir que as manifestações recebidas sejam transformadas em ações concretas, fortalecendo a participação social e a confiança nos serviços públicos.

Agradecemos o apoio de todos que acompanham e contribuem para o nosso trabalho.

**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 tem o prazer de apresentar o resumo consolidado das atividades realizadas durante o mês de outubro, totalizando **289 atendimentos efetuados**.



**289**

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



**165**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**124**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**81**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

**Eficiência no Atendimento:** Foram registradas **165 manifestações solucionadas diretamente pela Ouvidoria Geral**, devidamente registradas no sistema de Gerenciamento de Dados (GBD). Essas demandas, resolvidas sem a necessidade de abertura de protocolos formais, contribuíram para um atendimento mais rápido e eficiente aos cidadãos.

### Transparência/Rastreabilidade:

No mesmo período, **124 manifestações protocoladas** foram registradas, incluindo aquelas recebidas através da plataforma Fala.BR da CGU.

Garantindo total transparência e a possibilidade de acompanhamento integral dos processos.

PREFEITURA DUQUE DE CAXIAS		PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO
PROTOCOLO Nº	45931/OGM/2024.07.17.13.06	
DATA DE CADASTRAMENTO	11/07/2024 16:13:08	
REQUERENTE	[REDACTED]	
TELEFONE	(21)0000-0000	
E-MAIL	[REDACTED]	
RESPONSÁVEL	[REDACTED]	
ASSUNTO	SOLICITAÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO E QUEBRA-MOLAS	
RELATO DO MUNICÍPE	<p>A MUNICÍPE ALEGA QUE EM SUA RUA NÃO POSSUI SINALIZAÇÃO, O QUE COLOCA EM RISCO A VIDA DOS TRANSEUNTES. SOLICITA A INSTALAÇÃO DE PLACAS DE SINALIZAÇÃO E QUEBRA MOLAS. LOCALIZADA NA RUA: BATISTA LACERDA (ANTIGA SA CARVALHO), CEP: 25.213-300, BAIRRO: SARACURUNA / DUQUE DE CAXIAS.</p>	



**Encaminhamentos Específicos:** Um total de **81 manifestações** foi direcionado às secretarias competentes, assegurando que cada demanda fosse tratada por especialistas das áreas relacionadas, com o objetivo de fornecer respostas assertivas e eficazes.

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

Essas ações reforçam a integração entre a Ouvidoria Geral e as secretarias municipais, consolidando o compromisso de oferecer um serviço público de excelência, alinhado às necessidades e expectativas da comunidade.

### 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;
- ✚ Atendimentos com retorno das Secretarias responsáveis;
- ✚ Demandas Respondidas e Tramitando;
- ✚ RANKING das Secretarias – Demandas Oficiadas;
- ✚ Resolutividade;
- ✚ Assuntos Mais Demandados;
- ✚ Atendimentos por Gênero;
- ✚ Atendimentos por Faixa Etária;
- ✚ KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- ✚ Análise Comparativa out/23-out/24 (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 - OUT/2024

TIPO	IAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	AGO.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL	%
DENÚNCIA										21			21	7,27%
RECLAMAÇÃO										16			16	5,54%
SOLICITAÇÃO										43			43	14,88%
INFORMAÇÃO (E-SIC)										207			207	71,63%
SUGESTÃO										0			0	-
ELOGIO										2			2	0,69%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	0	0	289	100%

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

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

**NOTA TÉCNICA:** Em outubro de 2024, entre os seis tipos de manifestações registradas, o e-SIC (**informação e orientação**) foi o mais frequente, correspondendo a 71,63% dos registros. Em segundo lugar, ficou a categoria **Solicitação**, com 14,88%, seguida pela **Denúncia** (comunicação de irregularidade), com 7,27%. **Os demais tipos de manifestações** somaram 6,22% do total de registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município.

## 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

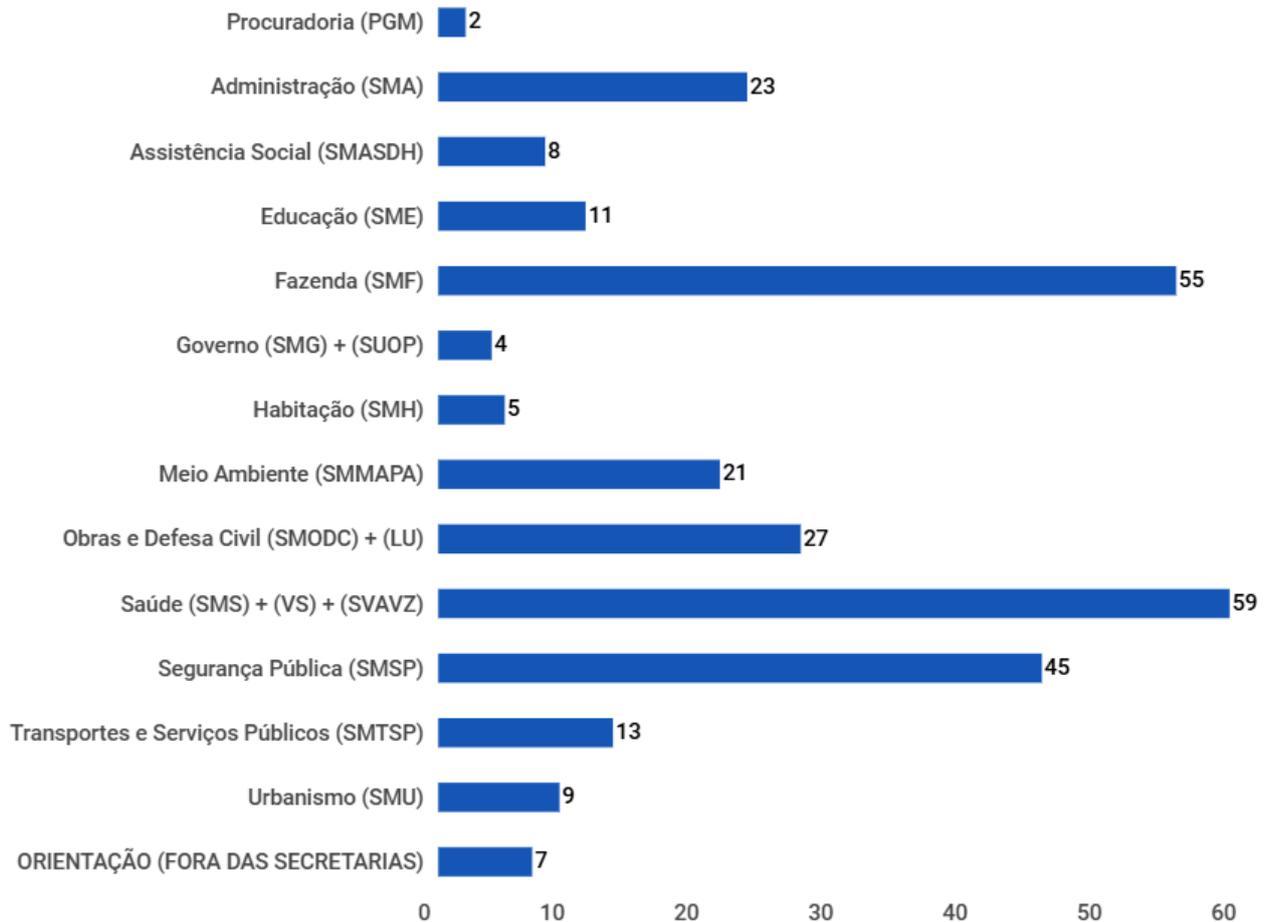
Análise minuciosa dos atendimentos por assunto das manifestações registradas em outubro, incluindo uma tabela com os números absolutos e percentuais de cada categoria.

ATENDENTE: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - OUT/2024												
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ										2			2	0,69%
ASFALTO										1			1	0,35%
ATENDIMENTO RUIM										8			8	2,77%
CAMINHÃO VAC-ALL										1			1	0,35%
CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO										2			2	0,69%
CONDIÇÃO INSALUBRE										1			1	0,35%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR										2			2	0,69%
CONTROLE DE PRAGAS										1			1	0,35%
DESENTUPIMENTO DE MANILHA										1			1	0,35%
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO										5			5	1,73%
ELOGIO										2			2	0,69%
FALTA DE MEDIADORES										1			1	0,35%
FALTA DE PROFESSORES										1			1	0,35%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA										2			2	0,69%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO										207			207	71,63%
LEILÃO DE VEÍCULOS										1			1	0,35%
LIMPEZA DE VALÃO										1			1	0,35%
LIMPEZA URBANA										6			6	2,08%
MARCAÇÃO DE CONSULTA										3			3	1,04%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS										1			1	0,35%
MAUS TRATOS AOS IDOSOS										1			1	0,35%
MINISTÉRIO PÚBLICO										1			1	0,35%
NOTA FISCAL										4			4	1,38%
OBRA DA PREFEITURA										1			1	0,35%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA										1			1	0,35%
OBSTRUÇÃO DE PASSAGEM										1			1	0,35%
PEDIDO DE CELERIDADE										5			5	1,73%
PODA DE ÁRVORE										7			7	2,42%
POLUIÇÃO DO AR										1			1	0,35%
POLUIÇÃO SONORA										5			5	1,73%
QUEBRA MOLAS										1			1	0,35%
RETIRADA DE ENTULHO										3			3	1,04%
SEFAZ										1			1	0,35%
SINALIZAÇÃO										1			1	0,35%
TERRENO ABANDONADO										1			1	0,35%
TRAILER IRREGULAR										1			1	0,35%
TRANSPORTE URBANO										1			1	0,35%
TRIBUNAL DE JUSTIÇA										1			1	0,35%
VEÍCULO ABANDONADO										3			3	1,04%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>289</b>	0	0	<b>289</b>	<b>100%</b>

Esse indicador proporciona uma visão detalhada das demandas, permitindo identificar prioridades e direcionar recursos estrategicamente para melhorar o atendimento e elevar a satisfação dos cidadãos.

### 3.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico a seguir ilustra o volume de demandas registradas pela Ouvidoria Geral em outubro de 2024, evidenciando a participação das Secretarias Municipais e dos setores responsáveis pelo atendimento.



ATENDENTE: TODOS

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

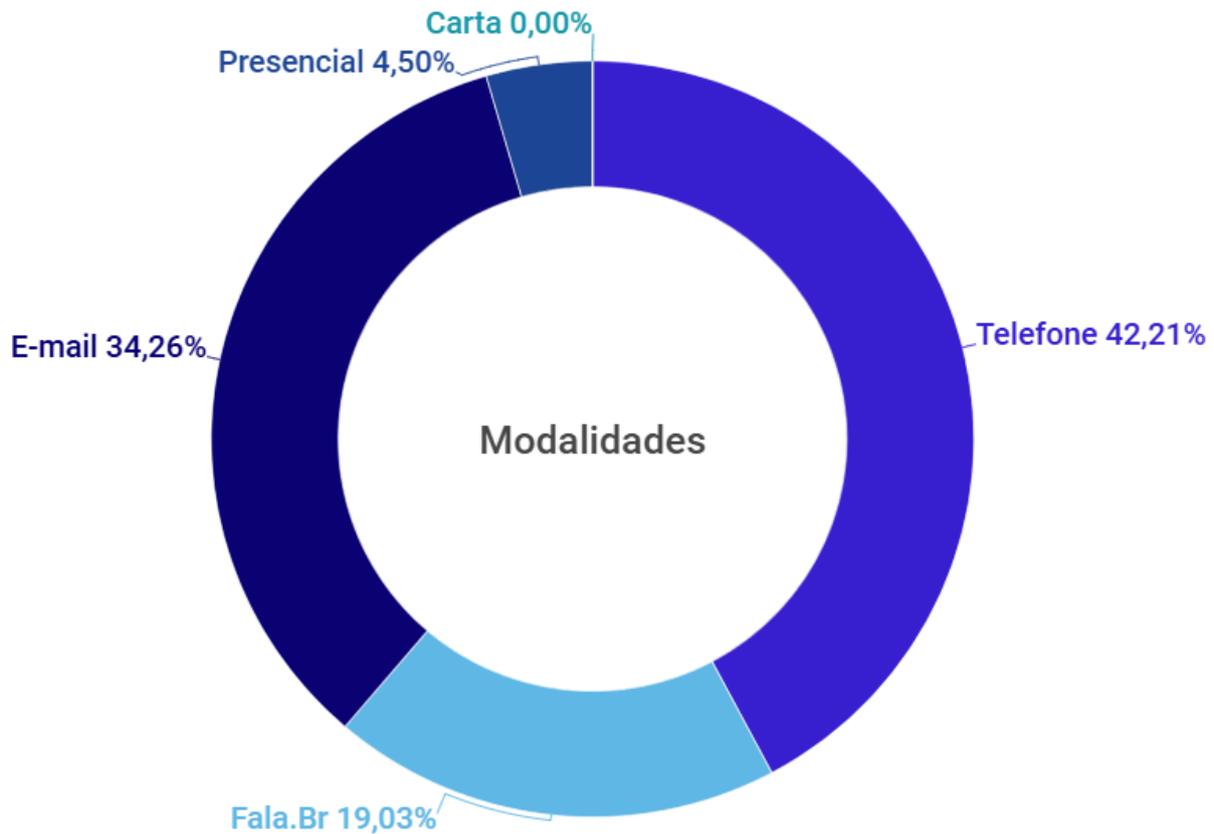
SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)										2			2	0,69%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)										23			23	7,96%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)										8			8	2,77%
EDUCAÇÃO (SME)										11			11	3,81%
FAZENDA (SMF)										55			55	19,03%
GOVERNO (SMG) + SUOP										4			4	1,38%
HABITAÇÃO (SMH)										5			5	1,73%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)										21			21	7,27%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU										27			27	9,34%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ										59			59	20,42%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)										45			45	15,57%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)										13			13	4,50%
URBANISMO (SMU)										9			9	3,11%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)										7			7	2,42%
<b>TOTAIS =</b>										<b>289</b>			<b>289</b>	<b>100%</b>

NOTA: VS + SVAVZ = SUPERINTENDÊNCIAS DA SAÚDE (SMS)  
SUOP = SUPERINTENDÊNCIA DO GOVERNO (SMG)  
LU = SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS (SMODC)

QUANTIFICAÇÃO:  
POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS  
REALIZADOS PELA OUVIDORIA GERAL

### 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 - OUT/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL										13			13	4,50%
TELEFONE										122			122	42,21%
E-MAIL										99			99	34,26%
FALA.BR										55			55	19,03%
CARTA										0			0	-
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>289</b>	0	0	<b>289</b>	<b>100%</b>

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

#### CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:

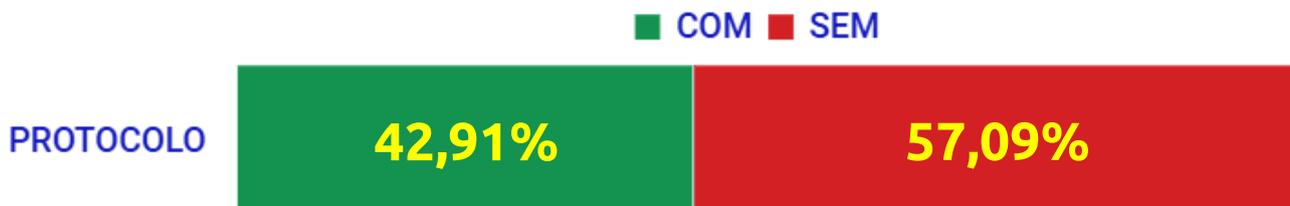


Telefone da Ouvidoria Geral do Município  
(21)2773-6213



### 3.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir detalha a distribuição dos atendimentos realizados em outubro de 2024, 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 - OUT/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS										124			124	42,91%
NÃO REGISTRADOS										165			165	57,09%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	0	0	289	100%

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

NÃO REGISTRADOS: ATENDIMENTOS NÃO PROTOCOLADOS.

**NOTA TÉCNICA:** A análise dos dados revelou que apenas **42,91%** das manifestações foram registradas oficialmente por protocolo, enquanto **57,09%** foram tratadas sem registro formal. Esses números destacam a necessidade de aprimorar a acessibilidade dos canais de comunicação e reforçar a conscientização sobre como os cidadãos podem se comunicar de forma mais efetiva com o poder público.

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.

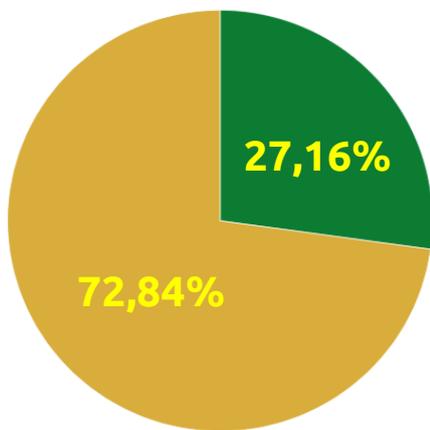
Estamos comprometidos em tornar nossos canais mais acessíveis e eficientes, identificando áreas que necessitam de ajustes e garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com transparência, eficiência e qualidade. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a participação cidadã e a melhoria 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. A classificação em **"com resposta"** e **"tramitando"** possibilita uma análise mais precisa da capacidade de resposta da Prefeitura de Duque de Caxias.

● COM RESPOSTA ● TRAMITANDO



**27,16%**  
**BOM RESULTADO!**

**RESPOSTAS ANTES DO PRAZO LEGAL**

#### Manifestações com resposta 27,16%

Este indicador evidencia uma parcela significativa das manifestações que receberam resposta das pastas responsáveis, antes do prazo estabelecido pela Lei Federal nº 13.460. Essas respostas refletem o compromisso com a transparência e a prestação de contas, além de demonstrar a diligência em atender às demandas da população. O resultado positivo reafirma o empenho das secretarias em manter uma comunicação ágil e eficaz com a Ouvidoria Geral e os cidadãos do município.

#### Manifestações tramitando 72,84%

Esse indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, ainda aguardam resposta das secretarias. Esse dado destaca a necessidade de as secretarias redobram os esforços para agilizar o atendimento às demandas. 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 outubro de 2024 ainda estão em trâmite e devem ser respondidas dentro do prazo estabelecido pela legislação, evidenciando o compromisso contínuo em garantir a conformidade e a eficácia do atendimento.

ATENDENTE: TODOS

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

PROT / OFÍCIOS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA										22			22	27,16%
TRAMITANDO										59			59	72,84%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>81</b>	0	0	<b>81</b>	<b>100%</b>

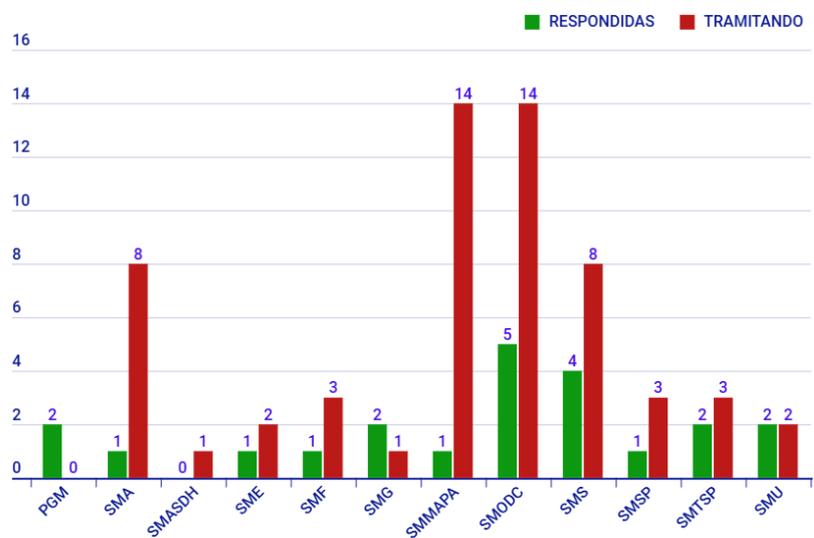
QTD DE ATENDIMENTOS

**ANÁLISE:** Os indicadores refletem progressos em algumas secretarias no atendimento às manifestações, mas também apontam a necessidade de maior agilidade nas respostas. Embora uma parcela das demandas ainda aguarde retorno, o comprometimento das secretarias em aprimorar a comunicação e a eficiência é fundamental para um atendimento mais eficaz à população. Para alcançar esses avanços, é essencial contar com o apoio contínuo de todos os secretários e suas respectivas equipes.

### 3.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, foram registradas e encaminhadas **81 manifestações**, das quais 22 receberam respostas imediatas das secretarias responsáveis, enquanto 59 continuam em tramitação. A análise detalhada desses indicadores, apresentada no gráfico abaixo, não apenas destacará a eficácia da Ouvidoria Geral e das secretarias envolvidas, mas também proporcionará insights importantes para fortalecer nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

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



ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - OUT/2024

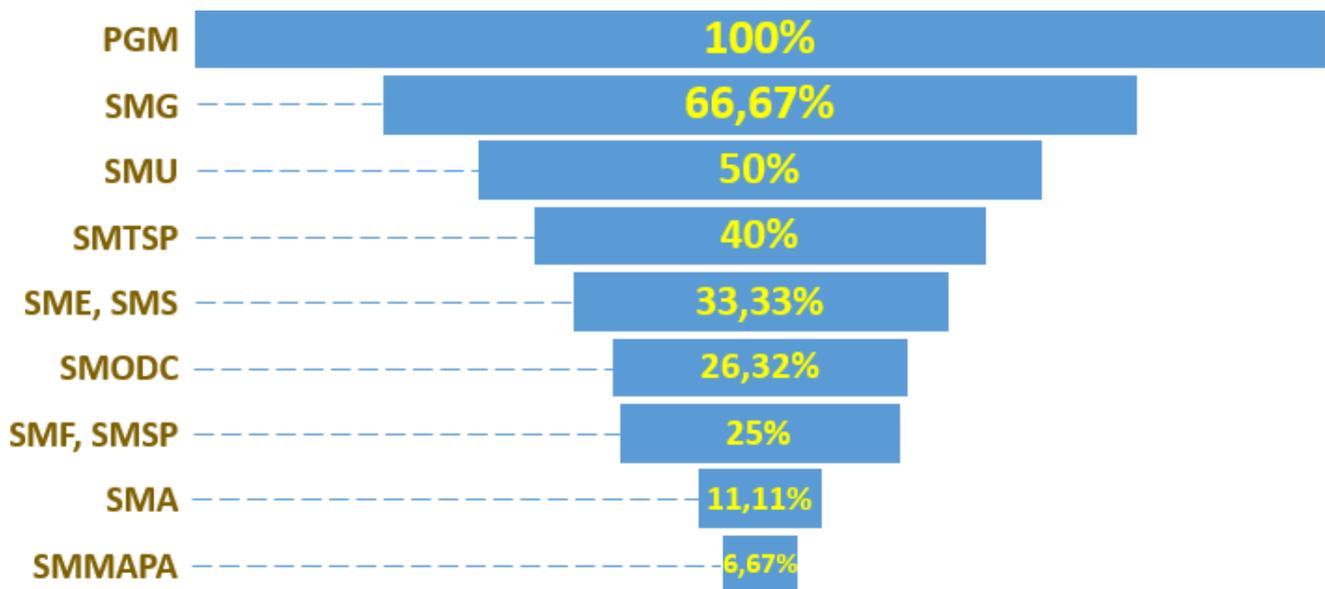
SECRETARIAS	OUT												TOTALS			% EFICIÊNCIA			
	RESP...?												SIM	NÃO	T	SIM	NÃO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
PROCURADORIA (PGM)															2	0	2	100%	-
ADMINISTRAÇÃO (SMA)															1	8	9	11,11%	88,89%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)															0	1	1	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)															1	2	3	33,33%	66,67%
FAZENDA (SMF)															1	3	4	25%	75%
GOVERNO (SMG) + SUOP															2	1	3	66,67%	33,33%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)															1	14	15	6,67%	93,33%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU															5	14	19	26,32%	73,68%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ															4	8	12	33,33%	66,67%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)															1	3	4	25%	75%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)															2	3	5	40%	60%
URBANISMO (SMU)															2	2	4	50%	50%
<b>TOTALS =</b>															<b>22</b>	<b>59</b>	<b>81</b>		

**ANÁLISE:** Em outubro de 2024, registramos 81 manifestações, das quais 22 foram respondidas antes do prazo, demonstrando a agilidade das secretarias. As 59 pendentes ainda estão em tramitação, com prazo de até 60 dias para resposta. A distribuição das demandas por secretaria revela algumas discrepâncias, fornecendo dados importantes para orientar futuras estratégias, sempre visando a melhoria contínua dos processos e o aprimoramento no atendimento à população.

### 3.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das Secretarias Municipais, destacando seu desempenho no atendimento às demandas da população em out/2024. 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	PGM	PROCURADORIA	100%
2ª	SMG	GOVERNO	66,67%
3ª	SMU	URBANISMO	50%
4ª	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	40%
5ª	SME	EDUCAÇÃO	33,33%
	SMS	SAÚDE	33,33%
6ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	26,32%
7ª	SMF	FAZENDA	25%
	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	25%
8ª	SMA	ADMINISTRAÇÃO	11,11%
9ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	6,67%

Salientamos a excelência das seguintes secretarias: **Urbanismo**, **Governo** e **Procuradoria Geral** alcançando uma eficiência de 50% até 100% nas respostas às manifestações recebidas, se antecipando ao prazo estabelecido pelo Art. 16 da Lei Federal nº 13.460.

Também é importante mencionar que, durante o período analisado, SMSP, SMF, SMODC, SMS, SME e SMTSP alcançaram resultados que variam de 25% até 40% das manifestações respondidas antes do prazo estabelecido por Lei. **PARABÉNS!**

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

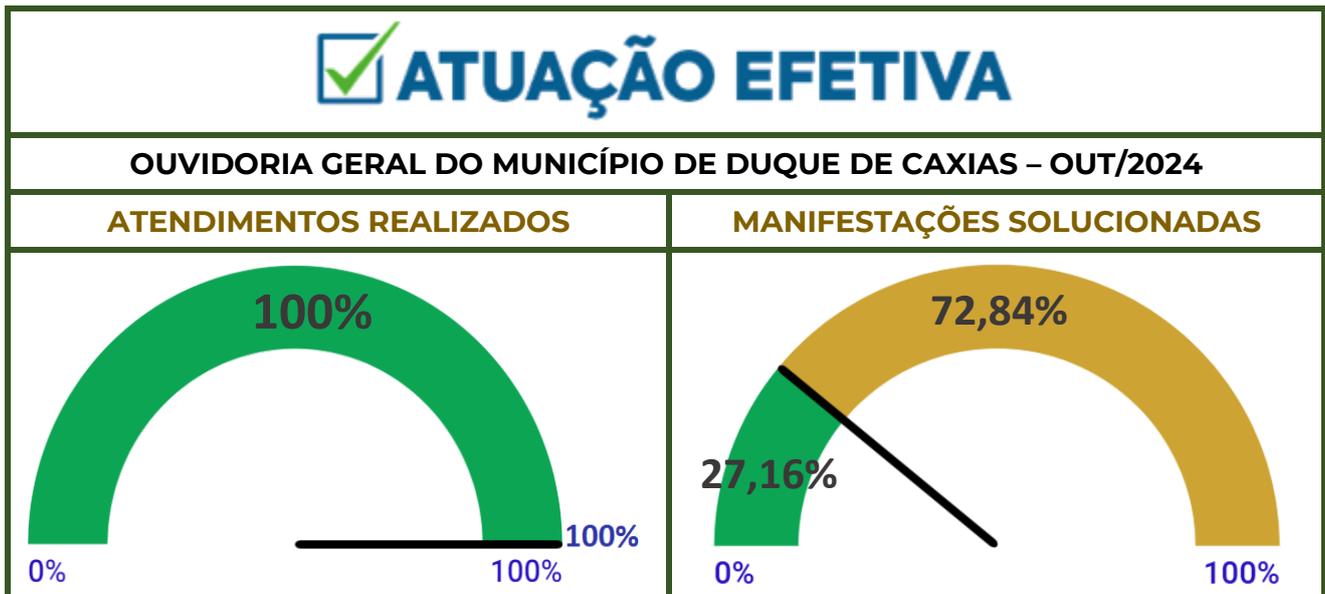
Este ranking não apenas reconhece os esforços notáveis das secretarias líderes, mas também oferece orientações para futuras estratégias, visando fortalecer a responsividade e eficiência das áreas menos destacadas.



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

### 3.9. Resolutividade

Em outubro, 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, alcançando 27,16% 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, 72,84% permanecem em tramitação, **com o prazo estendido até dezembro para a conclusão das respostas.** Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

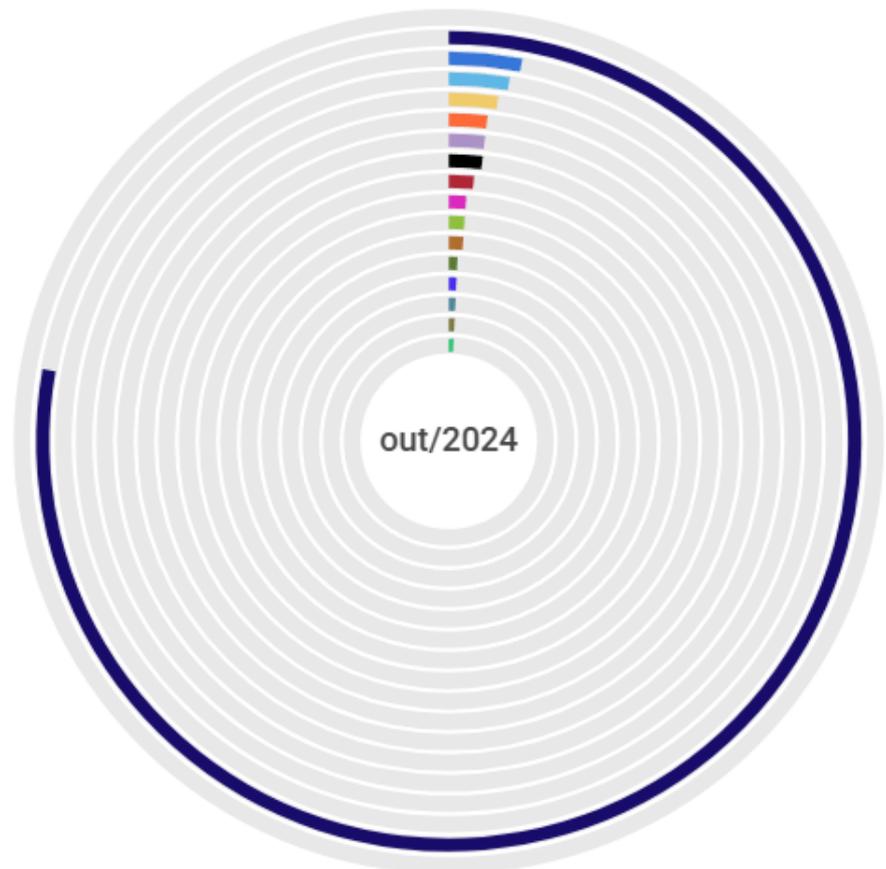
#### Análise dos Resultados:

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

### 3.10. Assuntos Mais Demandados

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

- TODOS
- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- ATENDIMENTO RUIM
- PODA DE ÁRVORE
- LIMPEZA URBANA
- DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO
- PEDIDO DE CELERIDADE
- POLUIÇÃO SONORA
- NOTA FISCAL
- MARCAÇÃO DE CONSULTA
- RETIRADA DE ENTULHO
- VEÍCULO ABANDONADO
- ALVARÁ
- CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- ELOGIO
- ILUMINAÇÃO PÚBLICA



#### TOP 8

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - OUT/2024

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	IAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO										207			207	71,63%
2ª	ATENDIMENTO RUIM										8			8	2,77%
3ª	PODA DE ÁRVORE										7			7	2,42%
4ª	LIMPEZA URBANA										6			6	2,08%
5ª	DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO										5			5	1,73%
	PEDIDO DE CELERIDADE										5			5	1,73%
	POLUIÇÃO SONORA										5			5	1,73%
6ª	NOTA FISCAL										4			4	1,38%
7ª	MARCAÇÃO DE CONSULTA										3			3	1,04%
	RETIRADA DE ENTULHO										3			3	1,04%
	VEÍCULO ABANDONADO										3			3	1,04%
8ª	ALVARÁ										2			2	0,69%
	CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO										2			2	0,69%
	CONSTRUÇÃO IRREGULAR										2			2	0,69%
	ELOGIO										2			2	0,69%
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA										2			2	0,69%
TOTAIS =											266		266	92,04%	
												TODOS =		289	100%

### 3.11. Atendimentos por Gênero

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

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 48,44% 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 28,72%, enquanto 22,84% 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	28,72%
Feminino	48,44%
Não Info.	22,84%

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

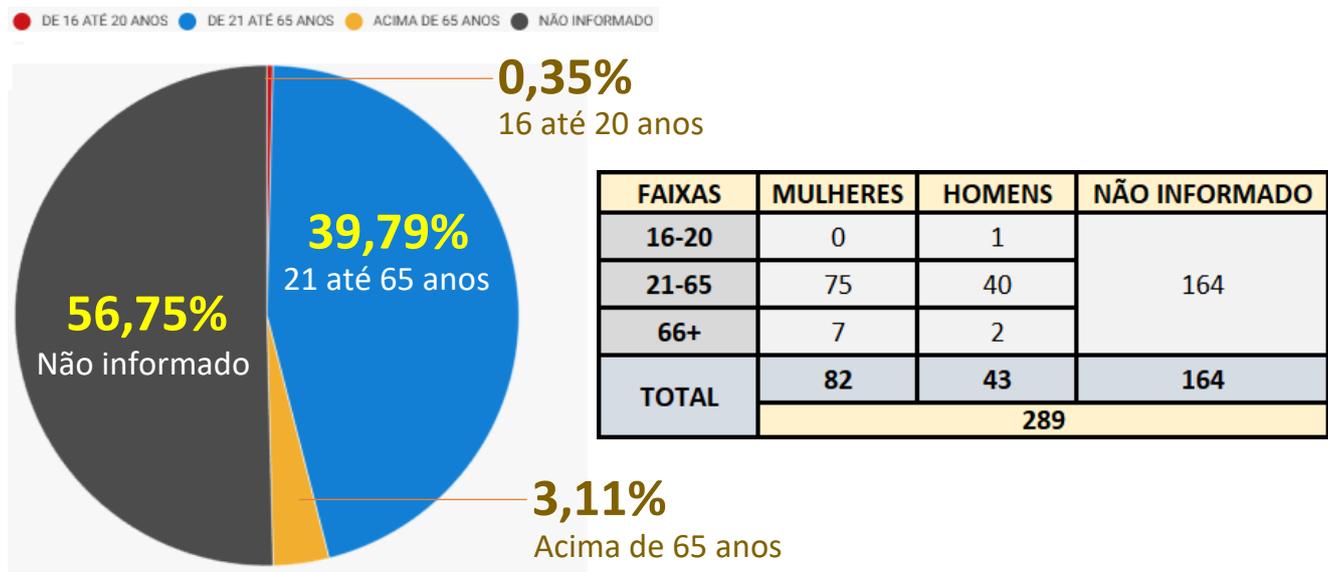
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - OUT/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO										83			83	28,72%
FEMININO										140			140	48,44%
NÃO-BINÁRIO										0			0	-
NÃO INFORMADO										66			66	22,84%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	0	0	289	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 - OUT/2024

FAIXA ETÁRIA	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS										1			1	0,35%
DE 21 ATÉ 65 ANOS										115			115	39,79%
ACIMA DE 65 ANOS										9			9	3,11%
NÃO INFORMADO										164			164	56,75%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>289</b>	0	0	<b>289</b>	<b>100%</b>

**De 16 até 20 anos:** Representando os jovens da nossa comunidade, esta faixa etária muitas vezes traz preocupações únicas e perspectivas atuais.

**De 21 até 65 anos:** Esta é a faixa etária mais ampla, abrangendo a maioria dos adultos em nossa cidade. É essencial compreender suas necessidades variadas e desafios enfrentados.

**Acima de 65 anos:** Os idosos merecem atenção especial devido às suas necessidades específicas e vulnerabilidades potenciais.

Estaremos monitorando de perto os resultados e ajustando nossas estratégias conforme necessário para garantir que possamos atender melhor a todos os munícipes, independentemente da idade.

### 3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O indicador de desempenho-chave (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma medida crucial para avaliar a eficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral.



Ele reflete o tempo médio dedicado pela equipe para atender e resolver (e-SIC) ou encaminhar as solicitações dos cidadãos para as secretarias responsáveis, desempenhando um papel fundamental na avaliação da prontidão e eficácia do serviço prestado.

O KPI-TMA evidencia um desempenho impressionante da equipe da Ouvidoria Geral, indicando eficiência e agilidade no tratamento das demandas, o que demonstra a capacidade de responder prontamente às solicitações dos cidadãos do Município.



Considerando um tempo médio de atendimento de até 15 minutos, o TMA atual de 3 minutos e 44 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

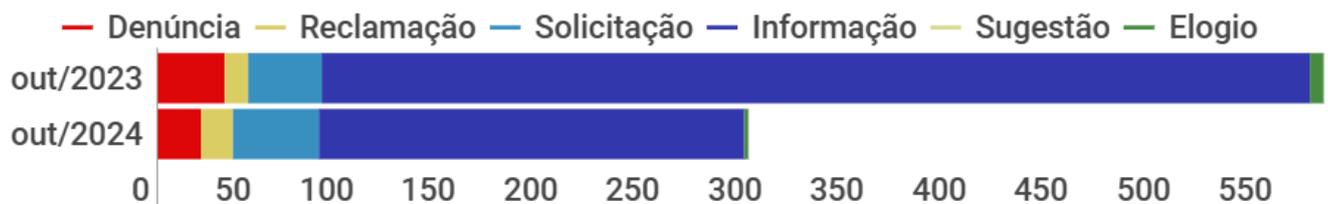
DEMANDAS	OUT	TOTAL
<b>TODAS</b>	17:59:00	17:59:00
ATENDIMENTOS	289	289
TEMPO MÉDIO	0:03:44	00:03:44
hora		

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\_out/2023-out/2024:

A comparação entre outubro de 2023 e outubro 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 outubro de 2023, foram registradas 571 manifestações, enquanto em outubro de 2024 foram registradas apenas 289 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 49,39%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	out/23	out/24	
DENÚNCIA	33	21	-36,36%
RECLAMAÇÃO	11	16	45,45%
SOLICITAÇÃO	36	43	19,44%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	484	207	-57,23%
SUGESTÃO	0	0	0%
ELOGIO	7	2	-71,43%
<b>TOTAIS =</b>	<b>571</b>	<b>289</b>	<b>-49,39%</b>

#### NOTA TÉCNICA

A análise comparativa ora apresentada, trata os números referentes aos tipos de manifestações. De grande importância para a avaliação das demandas e consequente aperfeiçoamento das medidas da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

**Analisando os números, houve redução nos seguintes tipos:**

#### Denúncia

De 33 em out/2023 para 21 em out/2024 (queda de 36,36%).

#### Informação e Orientação

De 484 em out/2023 para 207 em out/2024 (queda de 57,23%).

#### Elogio

De 7 em out/2023 para 2 em out/2024 (queda de 71,43%).

#### Sugestão

Sem registro em out/2023 permanecendo igual em out/2024 (0%).

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

#### Reclamação

De 11 em out/2023 para 16 em out/2024 (aumento de 45,45%).

#### Solicitação

De 36 em out/2023 para 43 em out/2024 (aumento de 19,44%).

## 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.

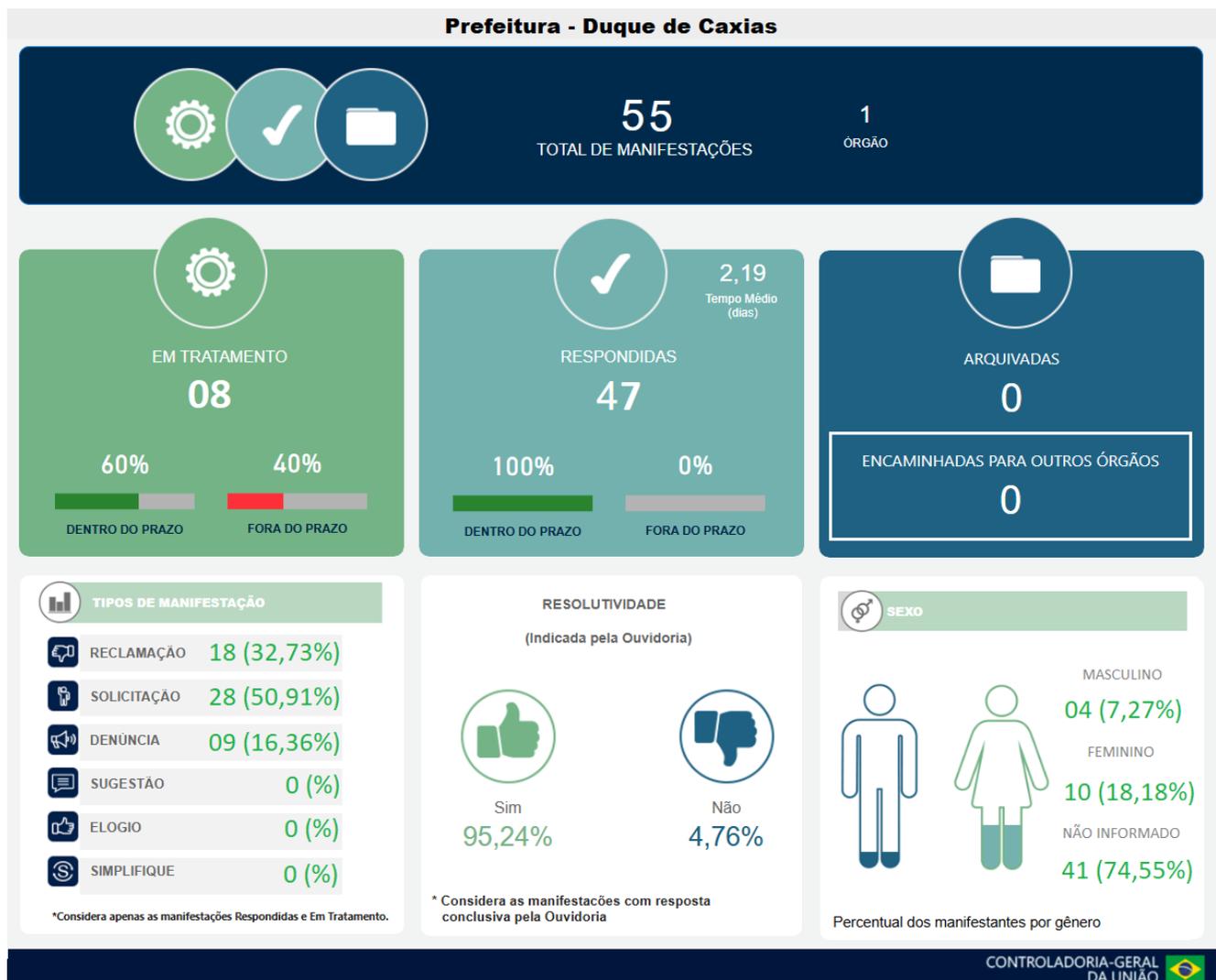


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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

### Atendimentos Realizados

Total de 289 manifestações atendidas, com 57,09% solucionadas sem registro de protocolo, indicando eficiência no atendimento inicial.

O canal de comunicação preferido foi o **telefone**, responsável por 42,21% dos atendimentos, reforçando sua importância na acessibilidade dos munícipes.

A modalidade **e-SIC** predominou no tipo de manifestação, correspondendo a 71,63% dos atendimentos, destacando a busca por informações e orientações.

### Indicadores de Resolução

Apenas 27,16% das manifestações encaminhadas foram solucionadas antes do prazo legal, sinalizando um gargalo na resposta pelas secretarias.

A resolutividade geral foi baixa, com 59 manifestações ainda em tramitação (72,84%).

Destacam-se a **PGM** com 100% de resolutividade e a **SMG/SUOP** com 66,67%, enquanto a **SMMAPA** teve o pior desempenho, respondendo apenas 6,67% das demandas.

### Tipos de Assuntos Mais Demandados

**Solicitações** aumentaram 19,44% em relação a outubro/2023, enquanto **e-SIC** apresentou queda significativa de 57,23%.

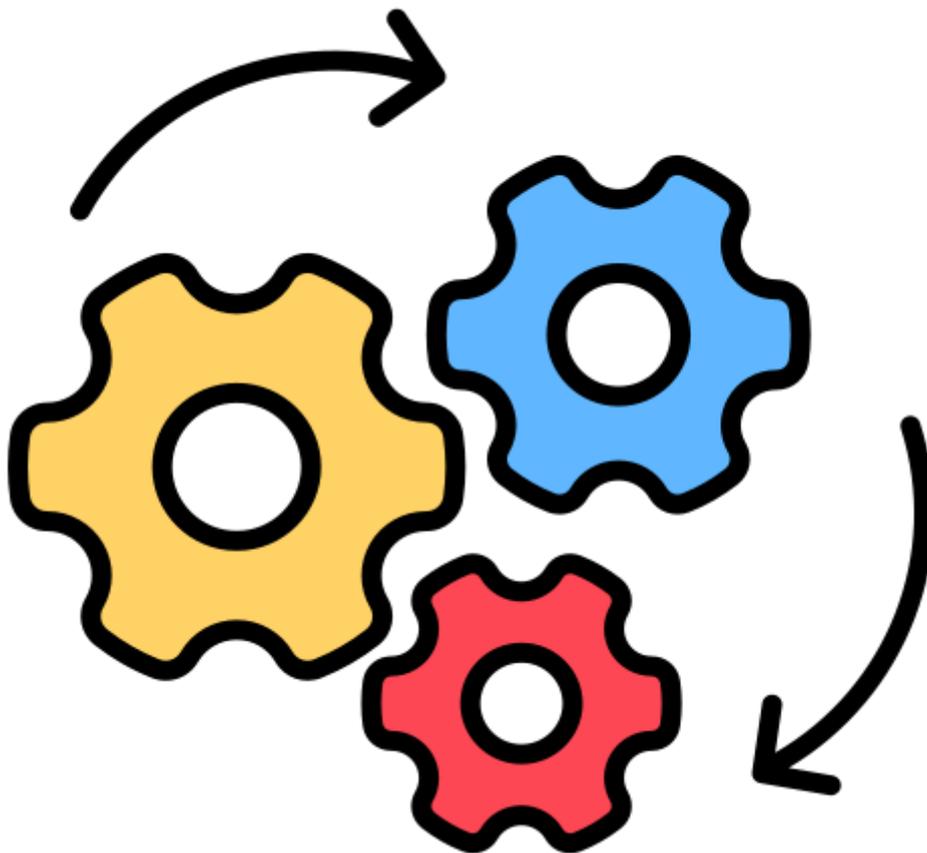
Assuntos mais frequentes foram **informação e orientação** (71,63%), seguido por **atendimento ruim** (2,77%), indicando pontos críticos na qualidade de serviço.

## Perfil dos Cidadãos Múncipes

A maior parte das manifestações foi realizada por mulheres (48,44%). Contudo, 22,84% não informaram gênero, o que pode comprometer análises mais detalhadas.

**164 manifestações (56,75%) não apresentaram informações de faixa etária**, reduzindo a precisão de estratégias focadas em grupos específicos.

**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. Aumentar a Resolutividade das Secretarias

- Realizar treinamentos para gestores sobre a importância de respostas rápidas e assertivas às manifestações.
- Estabelecer metas claras para cada secretaria, com relatórios semanais sobre pendências e resultados.
- Intensificar alertas automáticos para manifestações próximas do vencimento do prazo legal.

### 2. Incentivar a Sugestão e o Elogio

- Criar campanhas educativas para incentivar o envio de sugestões e elogios, promovendo o reconhecimento de boas práticas.
- Disponibilizar formulários específicos para essas modalidades nos canais digitais e presenciais.

### 3. Melhorar a Qualidade dos Dados Coletados

- Tornar obrigatória a coleta de informações como gênero e faixa etária nos atendimentos, garantindo maior detalhamento dos relatórios.
- Adotar sistemas automatizados para consolidar dados com maior precisão e evitar lacunas.

### 4. Reforçar o Atendimento via Fala.BR

- Intensificar a divulgação da plataforma como meio oficial de manifestações, aproveitando sua alta resolutividade (95,24%).
- Monitorar constantemente o desempenho no Fala.BR para identificar tendências e gargalos.

## 5. Estabelecer Parcerias para Atendimento Proativo

- Firmar convênios com instituições para resolução ágil de demandas como poda de árvores, limpeza urbana e desobstrução de bueiros, que representam 5,96% do total.
- Desenvolver fluxos de trabalho integrados entre a Ouvidoria e as secretarias com menor desempenho.

## 7. Considerações Finais

Os resultados de outubro/2024 destacam avanços na eficiência da Ouvidoria Geral, especialmente no atendimento inicial (57,09% solucionados sem protocolo). No entanto, a baixa resolutividade das manifestações oficiadas (27,16%) e a queda geral no número de registros (-49,39% em comparação a 2023) são preocupantes e exigem ações corretivas imediatas.

A implementação do plano de melhorias visa aumentar a credibilidade do órgão, fomentar a participação cidadã e aprimorar a resposta às demandas dos munícipes. O foco em resolutividade, qualidade de dados e maior interação com as secretarias será essencial para consolidar a Ouvidoria como um canal eficiente e confiável para a gestão pública.

**Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias**

José Ribamar de Carvalho Rangel – Mat. 35505-4

**Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias**

David A. Freitas – Mat. 45651-9



**Ouvidoria**



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