



PREFEITURA  
**DUQUE DE  
CAXIAS**

# Ouvidoria Geral do Município Relatório Estatístico Mensal – DEZEMBRO

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:  
DEZEMBRO/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 dez/2023-dez/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 dezembro de 2024. Este documento reúne as manifestações recebidas e tratadas, além de destacar análises relevantes e recomendações de ações corretivas, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao longo deste período, a Ouvidoria Geral intensificou iniciativas voltadas para:

- Fortalecer o relacionamento com os cidadãos, reforçando a confiança na Ouvidoria como um canal essencial de diálogo e participação.
- Garantir respostas ágeis e assertivas às manifestações, promovendo ajustes nos processos internos de forma proativa.
- Produzir indicadores estratégicos que auxiliem as secretarias municipais na tomada de decisões mais eficientes e embasadas.

Os dados apresentados permitem às secretarias identificar oportunidades de aprimoramento, corrigindo falhas e ampliando a qualidade dos serviços e o acesso às informações para os cidadãos.

A Ouvidoria Geral reafirma sua posição como elo entre a sociedade e a gestão pública, transformando demandas em soluções concretas e promovendo uma gestão mais inclusiva e inovadora. Nosso objetivo é assegurar que as manifestações se convertam em ações que consolidem a participação social e elevem a confiança nos serviços prestados.

**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 dezembro, totalizando **268 atendimentos realizados**.



**268**

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



**146**

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



**122**

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



**65**

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

**Eficiência no Atendimento:** Foram registradas **146 manifestações solucionadas diretamente pela OGM**, devidamente registradas na planilha GBD. Essas demandas, resolvidas sem a necessidade de abertura de protocolos formais, contribuíram para um atendimento mais rápido e eficiente.

### Transparência/Rastreabilidade:

No mesmo período, **122 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 TRASEUNTES. 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 **65 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 OGM e as secretarias, consolidando o compromisso de oferecer um serviço público de excelência, alinhado às necessidades 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 dez/23-dez/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 - DEZ/2024

TIPO	GEN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA												20	20	7,46%
RECLAMAÇÃO												9	9	3,36%
SOLICITAÇÃO												35	35	13,06%
INFORMAÇÃO (E-SIC)												202	202	75,37%
SUGESTÃO												0	0	-
ELOGIO												2	2	0,75%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268	268	100%

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

**NOTA TÉCNICA:** Em dezembro de 2024, entre os seis tipos de manifestações registradas, o e-SIC (**informação e orientação**) foi o mais frequente, correspondendo a 75,37% dos registros. Em segundo lugar, ficou a categoria **Solicitação**, com 13,06%, seguida pela **Denúncia** (comunicação de irregularidade), com 7,46%. **Os demais tipos de manifestações** somaram 4,11% do total de registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município.

## 3.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

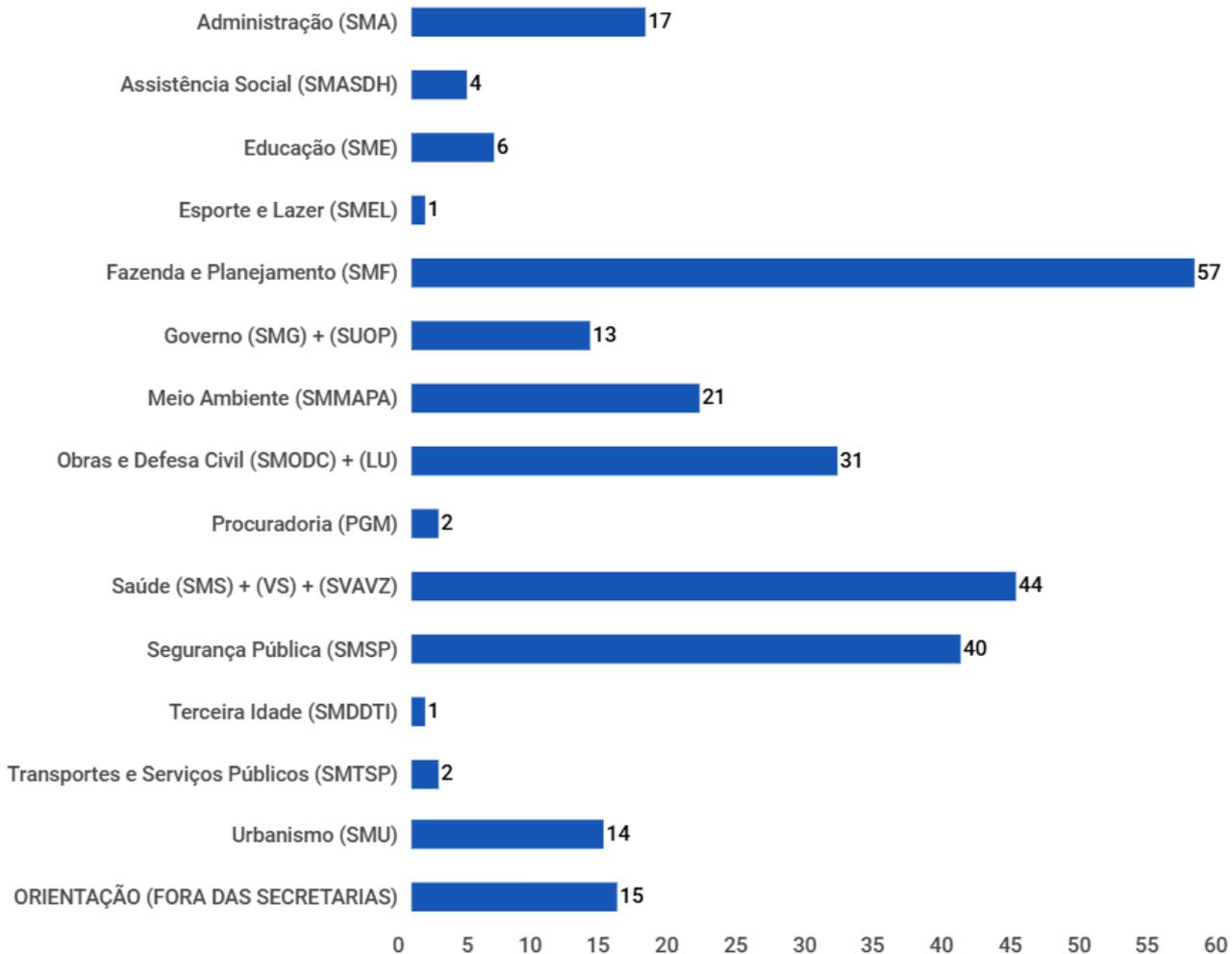
Análise minuciosa dos atendimentos por assunto das manifestações registradas em dezembro, incluindo uma tabela com os números absolutos e percentuais de cada categoria.

ATENDENTE: TODOS		RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - DEZ/2024												
ASSUNTO (Ordem Alfabética)	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ALVARÁ												2	2	0,75%
APOSENTARIA												1	1	0,37%
ASFALTO												1	1	0,37%
ASSÉDIO MORAL												1	1	0,37%
ATENDIMENTO RUIM												9	9	3,36%
CÓDIGO DE ENDEREÇAMENTO POSTAL												1	1	0,37%
CONDIÇÃO INSALUBRE												5	5	1,87%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR												3	3	1,12%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO												2	2	0,75%
DESMATAMENTO												1	1	0,37%
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO												3	3	1,12%
DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOSTO												1	1	0,37%
ELOGIO												1	1	0,37%
EXAMES												1	1	0,37%
FISCALIZAÇÃO												2	2	0,75%
FRAUDE EM ELEIÇÃO ESCOLAR												1	1	0,37%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA												1	1	0,37%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO												202	202	75,37%
LICENCIAMENTO AMBIENTAL												1	1	0,37%
LIMPEZA URBANA												1	1	0,37%
MAUS TRATOS DE IDOSOS												1	1	0,37%
MERCADO PRODUTOR												1	1	0,37%
MINISTÉRIO PÚBLICO												1	1	0,37%
MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO												1	1	0,37%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA												3	3	1,12%
PEDIDO DE CELERIDADE												9	9	3,36%
PLANTA DE LOTEAMENTO												1	1	0,37%
PODA DE ÁRVORE												4	4	1,49%
QUEBRA-MOLAS												1	1	0,37%
REMOÇÃO DE COLMÉIA DE ABELHAS												1	1	0,37%
REPARO EM CALÇADA												1	1	0,37%
RETIRADA DE ENTULHO												2	2	0,75%
TERRENO ABANDONADO												1	1	0,37%
VEÍCULO ABANDONADO												1	1	0,37%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268	268	100%

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 dezembro de 2024, evidenciando a participação das Secretarias e dos setores de atendimento.



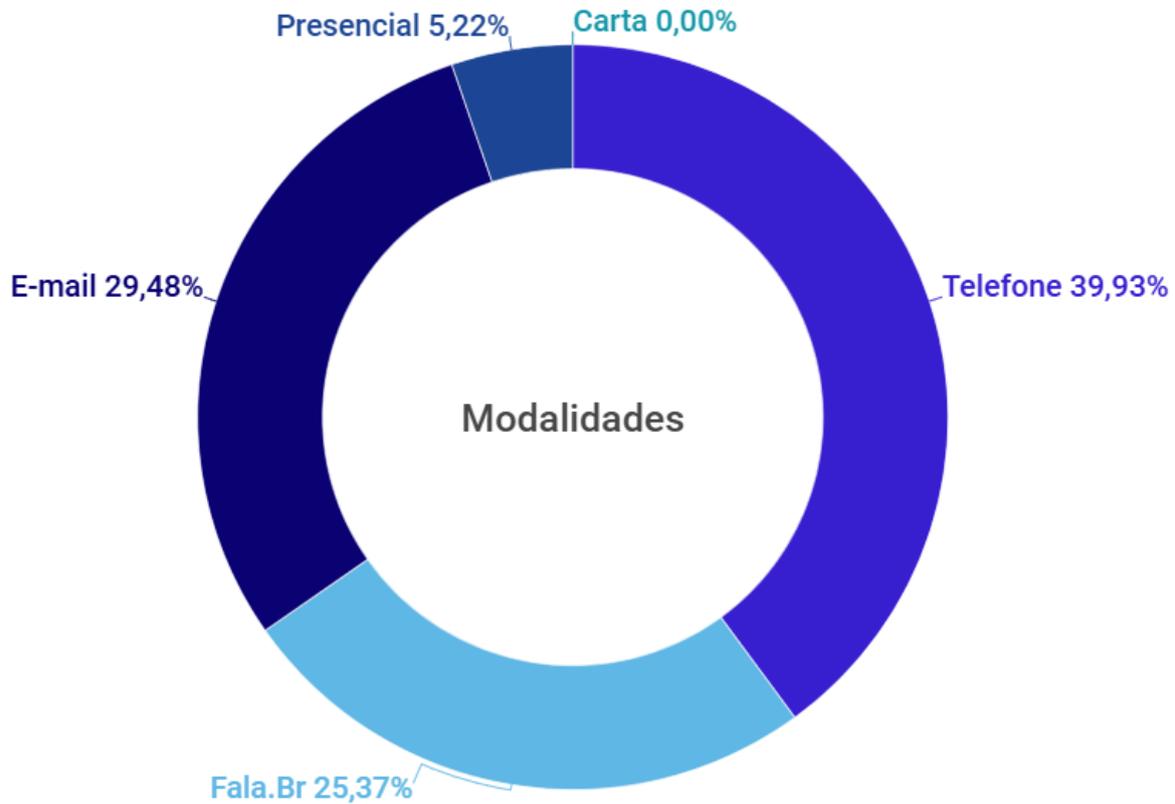
ATENDENTE: TODOS

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

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)												2	2	0,75%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)												17	17	6,34%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)												4	4	1,49%
TERCEIRA IDADE (SMDDTI)												1	1	0,37%
EDUCAÇÃO (SME)												6	6	2,24%
ESPORTE E LAZER (SMEL)												1	1	0,37%
FAZENDA (SMF)												57	57	21,27%
GOVERNO (SMG) + SUOP												13	13	4,85%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)												21	21	7,84%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU												31	31	11,57%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ												44	44	16,42%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)												40	40	14,93%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)												2	2	0,75%
URBANISMO (SMU)												14	14	5,22%
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)												15	15	5,60%
<b>TOTAIS =</b>												<b>268</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>

### 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 - DEZ/2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL												14	14	5,22%
TELEFONE												107	107	39,93%
E-MAIL												79	79	29,48%
FALA.BR												68	68	25,37%
CARTA												0	0	-
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>268</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>

**NOTA TÉCNICA:** Em dezembro 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 dezembro 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 - DEZ/2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS												122	122	45,52%
NÃO REGISTRADOS												146	146	54,48%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268	268	100%

**NOTA TÉCNICA:** A análise dos dados revelou que apenas **45,52%** das manifestações foram registradas oficialmente por protocolo, enquanto **54,48%** 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.

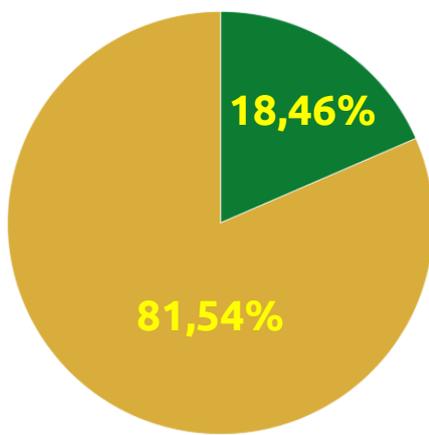
Estamos comprometidos em tornar nossos canais mais acessíveis e eficientes, identificando áreas que necessitam de ajustes e garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com transparência, eficiência e qualidade. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a participação cidadã e a melhoria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



18,46%

**PRECISAMOS MELHORAR!**

**RESPOSTAS ANTES DO PRAZO LEGAL**

#### Manifestações com resposta 18,46%

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 nos mostra que há muito espaço para melhorar a rapidez nas respostas. Por outro lado, apresenta um resultado positivo e reafirma o empenho das secretarias na comunicação com a Ouvidoria Geral e os cidadãos.

#### Manifestações tramitando 81,54%

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 dezembro 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 - DEZ/2024

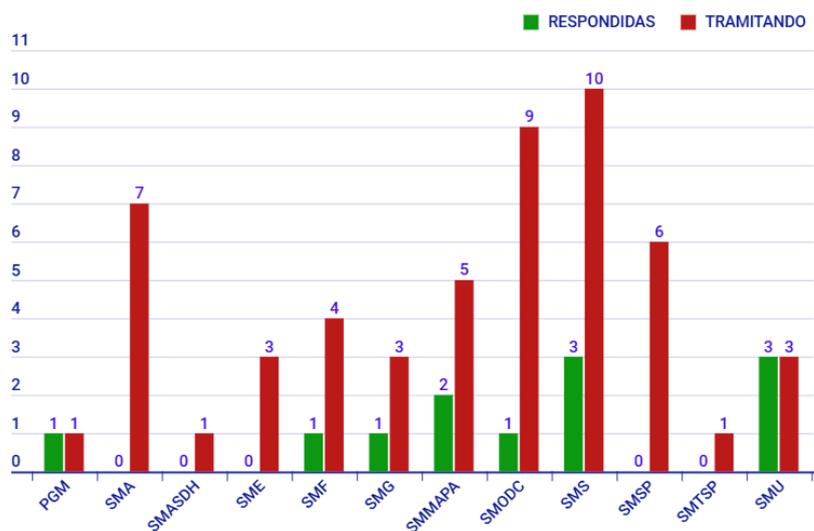
PROT / OFÍCIOS	IAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA												12	12	18,46%
TRAMITANDO												53	53	81,54%
<b>TOTAIS =</b>												<b>65</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
QTD DE ATENDIMENTOS														

**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 **57 manifestações**, das quais 23 receberam respostas imediatas das secretarias responsáveis, enquanto 34 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 - DEZ/2024

SECRETARIAS	DEZ												TOTAIS			% EFICIÊNCIA						
	RESP...?												SIM	NÃO	T	SIM	NÃO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
PROCURADORIA (PGM)															1	1	1	1	2	50%	50%	
ADMINISTRAÇÃO (SMA)																0	7	0	7	7	-	100%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)																0	1	0	1	1	-	100%
EDUCAÇÃO (SME)																0	3	0	3	3	-	100%
FAZENDA (SMF)																1	4	1	4	5	20%	80%
GOVERNO (SMG) + SUOP																1	3	1	3	4	25%	75%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)																2	5	2	5	7	28,57%	71,43%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU																1	9	1	9	10	10%	90%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ																3	10	3	10	13	23,08%	76,92%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)																0	6	0	6	6	-	100%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)																0	1	0	1	1	-	100%
URBANISMO (SMU)																3	3	3	3	6	50%	50%
<b>TOTAIS =</b>																<b>12</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>65</b>		

**ANÁLISE:** Em dezembro de 2024, registramos 65 manifestações, das quais 12 foram respondidas antes do prazo, demonstrando a agilidade das secretarias. As 53 manifestações 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 dez/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	50%
	SMU	URBANISMO	50%
2ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	28,57%
3ª	SMG	GOVERNO	25%
4ª	SMS	SAÚDE	23,08%
5ª	SMF	FAZENDA	20%
6ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	10%

Salientamos a excelência das seguintes secretarias: **Urbanismo** e **Procuradoria Geral do Município** alcançando uma eficiência de 50% 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, SMODC, SMF, SMS, SMG e SMMAPA alcançaram resultados que variam de 10% até 28,57% 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 dezembro, a Ouvidoria Geral registrou e atendeu 100% das manifestações dos munícipes. A equipe se destacou pelo comprometimento, garantindo agilidade e dedicação no recebimento e tratamento das demandas, com foco constante na eficiência e na qualidade do atendimento.



O percentual de resolutividade de 18,46% 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, 81,54% permanecem em tramitação, **com o prazo estendido até fevereiro/2025 para a conclusão das respostas.** Essa medida visa garantir a qualidade das respostas, em conformidade com os parâmetros legais estabelecidos.

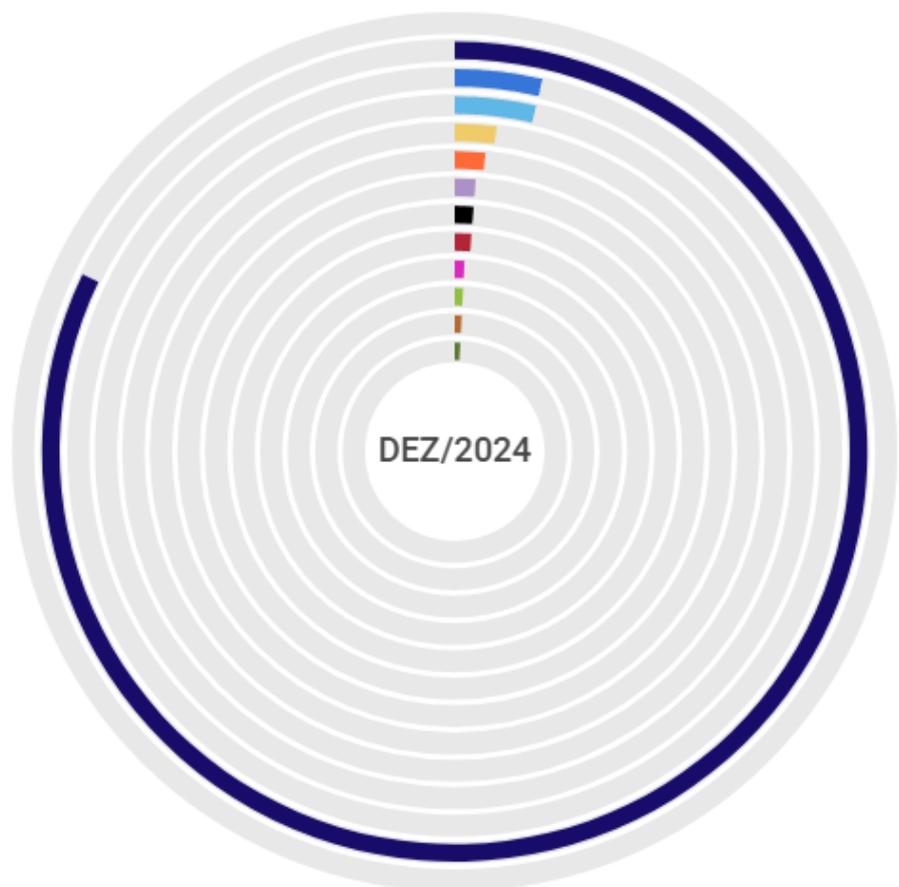
#### Análise dos Resultados:

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
- PEDIDO DE CELERIDADE
- CONDIÇÃO INSALUBRE
- PODA DE ÁRVORE
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- ALVARÁ
- DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO
- FISCALIZAÇÃO
- RETIRADA DE ENTULHO



#### TOP 6

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

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1ª	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO												202	202	75,37%
2ª	ATENDIMENTO RUIM												9	9	3,36%
	PEDIDO DE CELERIDADE												9	9	3,36%
3ª	CONDIÇÃO INSALUBRE												5	5	1,87%
4ª	PODA DE ÁRVORE												4	4	1,49%
5ª	CONSTRUÇÃO IRREGULAR												3	3	1,12%
	DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO												3	3	1,12%
	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA												3	3	1,12%
6ª	ALVARÁ												2	2	0,75%
	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO												2	2	0,75%
	FISCALIZAÇÃO												2	2	0,75%
	RETIRADA DE ENTULHO												2	2	0,75%
TOTAIS =		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	246	91,79%
		TODOS =												268	100%

### 3.11. Atendimentos por Gênero

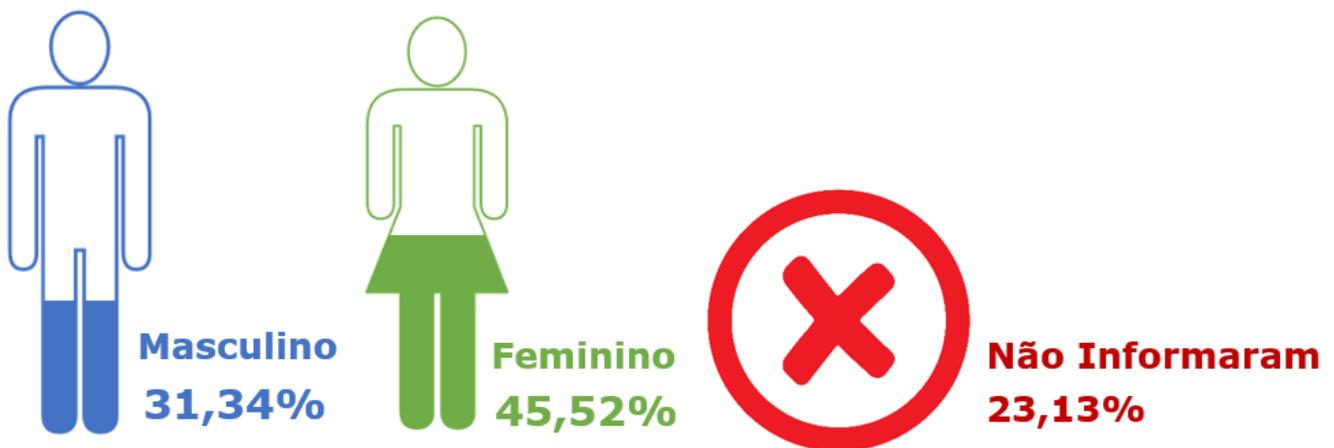
Analisando a distribuição das manifestações com base no gênero dos munícipes:

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 45,52% 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 31,34%, enquanto 23,13% 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.

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

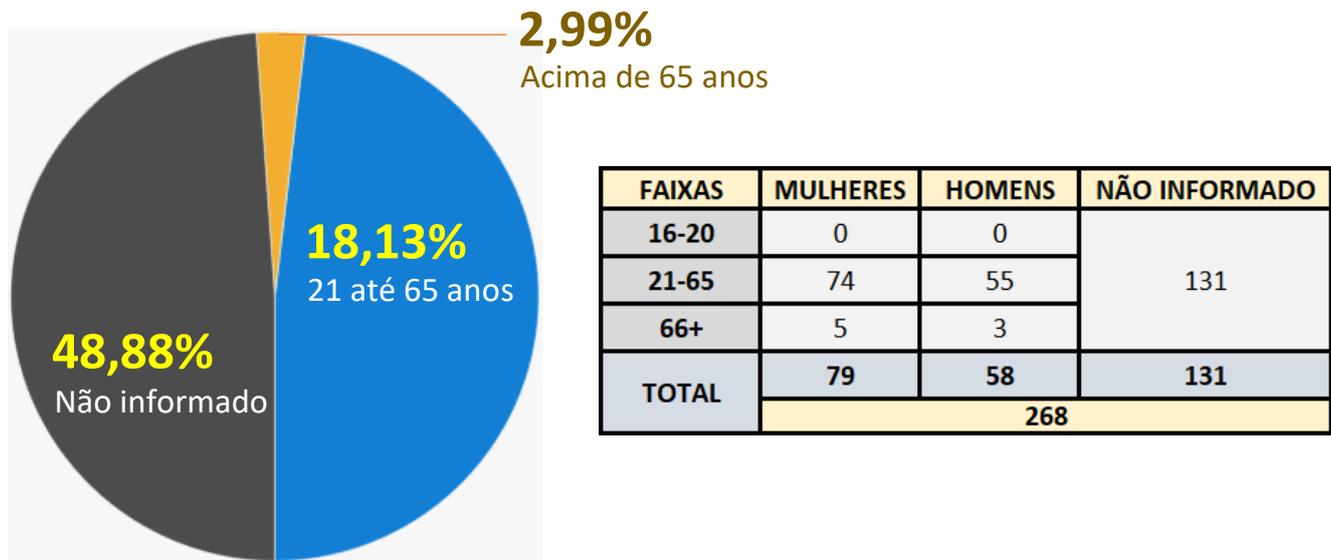
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - DEZ/2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO												84	84	31,34%
FEMININO												122	122	45,52%
NÃO-BINÁRIO												0	0	-
NÃO INFORMADO												62	62	23,13%
TOTAIS =	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	268	268	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 - DEZ/2024

GÊNERO	GEN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS												0	0	-
DE 21 ATÉ 65 ANOS												129	129	48,13%
ACIMA DE 65 ANOS												8	8	2,99%
NÃO INFORMADO												131	131	48,88%
<b>TOTAIS =</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>268</b>	<b>268</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.

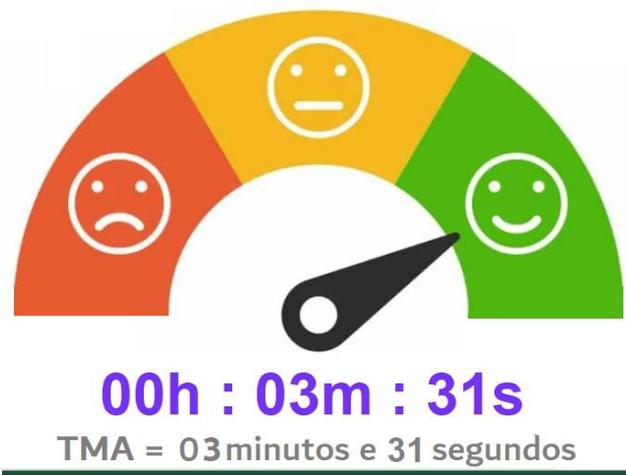
### 3.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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 31 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.

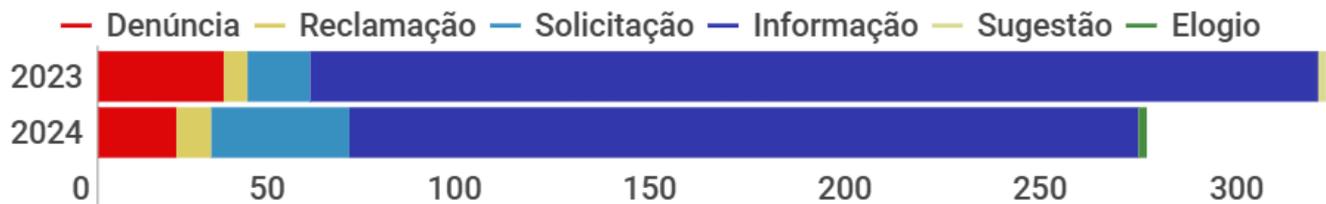
**ATENDEnte: TODOS**

DEMANDAS	DEZ	TOTAL
<b>TODAS</b>	15:43:00	15:43:00
ATENDIMENTOS	268	268
TEMPO MÉDIO	0:03:31	00:03:31
hora		

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

### 3.14. Análise Comparativa dos Exercícios OUV\_dez/2023-dez/2024:

A comparação entre dezembro de 2023 e dezembro 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 dezembro de 2023, foram registradas 314 manifestações, enquanto em dezembro de 2024 foram registradas 268 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 14,65%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MÊS/ANO		VARIÇÃO (%)
	dez/23	dez/24	
DENÚNCIA	32	20	-37,50%
RECLAMAÇÃO	6	9	50%
SOLICITAÇÃO	16	35	118,75%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	258	202	-21,71%
SUGESTÃO	2	0	-100%
ELOGIO	0	2	100%
<b>TOTAIS =</b>	<b>314</b>	<b>268</b>	<b>-14,65%</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 32 em dez/2023 para 20 em dez/2024 (queda de 37,50%).

#### Informação e Orientação

De 258 em dez/2023 para 202 em dez/2024 (queda de 21,71%).

#### Sugestão

De 2 em dez/2023 para 0 em dez/2024 (queda de 100%).

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

#### Reclamação

De 6 em dez/2023 para 9 em dez/2024 (aumento de 50%).

#### Solicitação

De 16 em dez/2023 para 35 em dez/2024 (aumento de 118,75%).

#### Elogio

De 0 em dez/2023 para 2 em dez/2024 (aumento de 100%).

## 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.

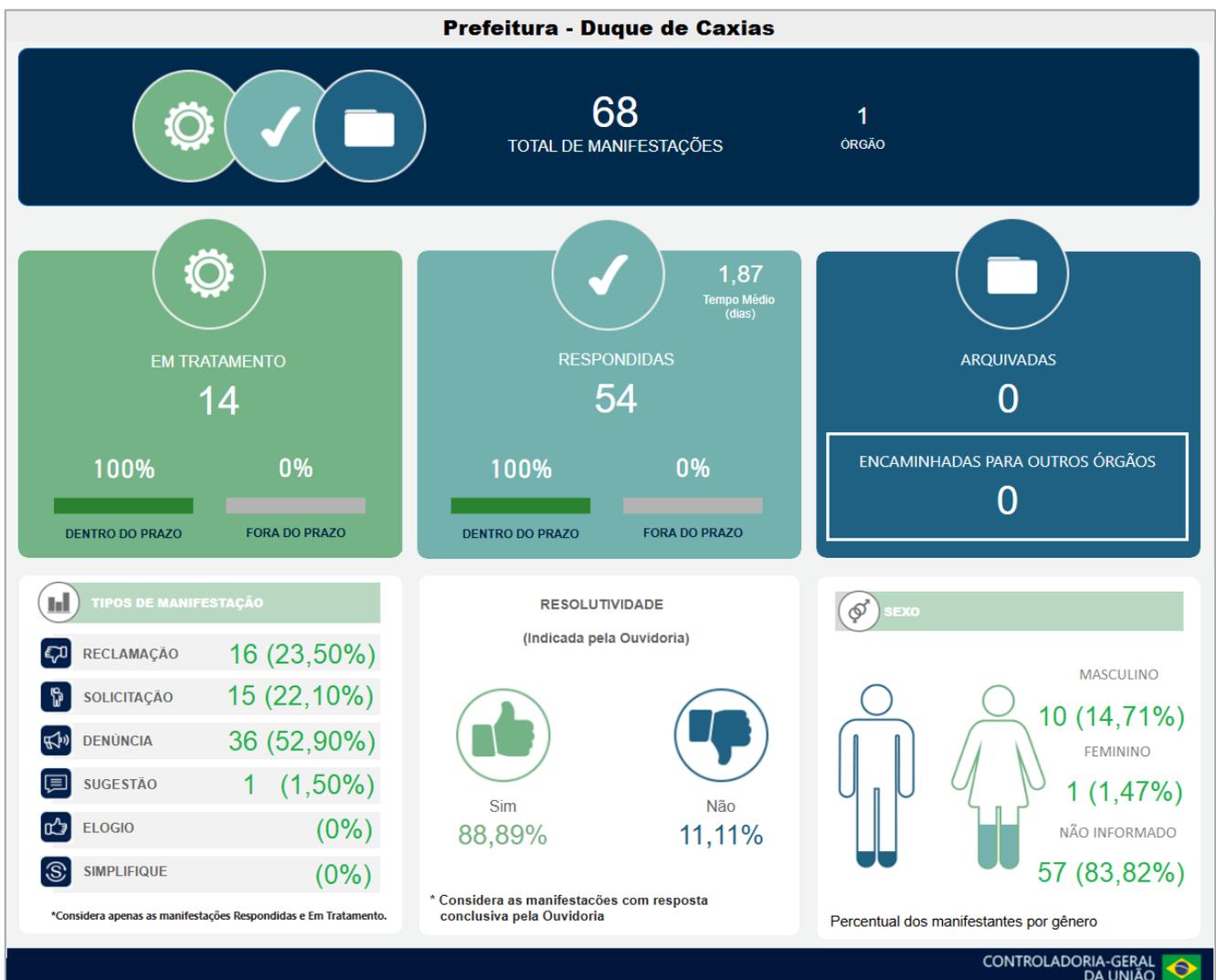


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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

O Relatório Mensal de dezembro de 2024 apresenta um total de 268 atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, destacando que 54,48% das manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo, o que reflete eficiência no atendimento inicial.

O canal de comunicação preferido continua sendo o **telefone**, responsável por 39,93% dos atendimentos, reforçando sua importância na acessibilidade dos munícipes.

O atendimento **e-SIC** predominou no tipo de manifestação, correspondendo a 75,37% dos atendimentos, destacando a busca por informações e orientações.

### Indicadores de Resolução

18,46% das manifestações encaminhadas foram solucionadas antes do prazo legal, sinalizando um gargalo na resposta pelas secretarias.

A resolutividade geral foi baixa, com 53 manifestações ainda em tramitação (81,54%).

Destacam-se a **PGM** e **URBANISMO** com 50% de resolutividade, **SMMAPA** com 28,57%, **SMG** com 25%, **SMS** com 23,08% e **SMF** com 20%, enquanto a **SMODC** teve o pior desempenho, respondendo apenas 10% das demandas.

### Tipos de Assuntos Mais Demandados

**Solicitação** aumentaram 118,75% em relação a dezembro/2023, enquanto **Denúncia** apresentou queda significativa de 37,50%.

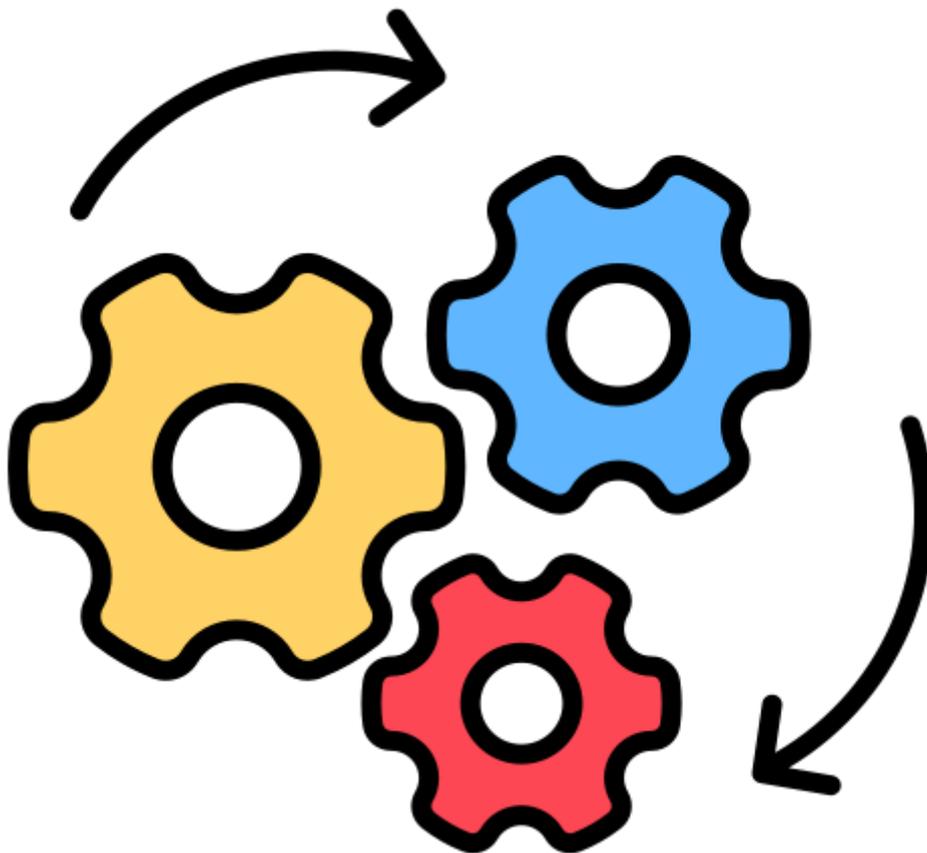
Assuntos mais frequentes foram **informação e orientação** (75,37%), seguido por **atendimento ruim** e **Pedido de Celeridade** (3,36%), indicando pontos críticos na qualidade do serviço.

## Perfil dos Cidadãos Múncipes

A maior parte das manifestações foi realizada por mulheres (45,52%). Contudo, 23,13% não informaram gênero, o que pode comprometer análises mais detalhadas.

**131 manifestações (48,88%) 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. Fortalecimento da comunicação com as secretarias

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

### 2. Capacitação contínua das equipes

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

### 3. Campanha de sensibilização para os cidadãos

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

### 4. Promoção de parcerias intersecretariais

- Estimular a colaboração entre secretarias para agilizar a resolução de manifestações que demandem ações conjuntas.

### 5. Revisão de fluxos internos:

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

### 6. Incentivar a Sugestão e o Elogio

- Disponibilizar formulários específicos para essas modalidades nos canais digitais e presenciais.

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

## **7. Sistematizar os Processos da Ouvidoria Geral**

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

## **8. Reforçar o Atendimento via Fala.BR**

- Intensificar a divulgação da plataforma como meio oficial de manifestações, aproveitando sua alta resolutividade (88,89%).
- Monitorar constantemente o desempenho no Fala.BR para identificar tendências e gargalos.

## **7. Considerações Finais**

O relatório de dezembro de 2024 reforça o papel essencial da Ouvidoria Geral do Município como ponte entre os cidadãos e a administração pública. Apesar dos avanços registrados, como o tempo médio de atendimento de apenas 3 minutos e 31 segundos, ainda há desafios significativos relacionados ao retorno das demandas pelas secretarias.

A implementação do plano de melhorias apresentado visa fortalecer a eficiência e a transparência nos serviços públicos, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com agilidade e qualidade.

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

**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**