



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

Ouvidoria Geral do Município



Relatório Estatístico – **ABRIL**

EXERCÍCIO

**SECRETARIA DE
COMUNICAÇÃO**



2025

Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br



PREFEITURA
**Duque de
Caxias**
UNIDOS PELO TRABALHO

Elaborado em: ABRIL/2025

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGMDC)

DIRETOR DE OUVIDORIA

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma

DIRETOR DE ANÁLISE DE DADOS

David Antonio de Freitas

OUVIDOR GERAL

Edrisio Avelino da Costa

SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO

Michaell Cezar Soares França

PREFEITO MUNICIPAL

Jonathas Rego Monteiro Porto Neto

Netinho Reis

EQUIPE TÉCNICA

RESPONSÁVEL PELA

ELABORAÇÃO E REVISÃO:

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma

David Antonio de Freitas

Dayane Mendes dos Santos

Nikolas Brian Victor da Silva

Livia Katllen C. Patriota Leite

Rildo Luiz Soares

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Resumo Estatístico	4
2.1. Manifestação por Canal de Atendimento	4
2.2. Manifestações Atendidas e Indeferidas	4
2.3. Resumo Geral	4,5
3. Encaminhamentos	6, 7
4. Indicadores	7
4.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação	8
4.2. Atendimentos por Assunto	9
4.3. Atendimentos por Secretaria	10
4.4. Atendimentos por Modalidade	11
4.5. Atendimentos Encaminhados e Solucionados pela OGM	12
4.6. Assuntos Mais Demandados	13
4.7. Atendimentos por Gênero	14
4.8. Atendimentos por Faixa Etária	15
4.9. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	16
5. Fala.BR	17
6. Considerações Finais	18

1. Apresentação

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

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

Acesse!

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

Diretor de Ouvidoria do Município de Duque de Caxias

Nilton Júnio Ribeiro Quaresma – Matrícula nº 37.051-7

Diretor de Análise de Dados do Município de Duque de Caxias

David A. Freitas – Matrícula nº 45.651-9

Ouvidor Geral do Município de Duque de Caxias

Edrisio Avelino da Costa – Matrícula nº 37.011-8

2. Resumo Estatístico

2.1. Manifestação por Canal de Atendimento

TIPO DE MANIFESTAÇÃO TELEFONE		TIPO DE MANIFESTAÇÃO FALABR		TIPO DE MANIFESTAÇÃO E-MAIL		TIPO DE MANIFESTAÇÃO PRESENCIAL	
DENÚNCIA	0	DENÚNCIA	1	DENÚNCIA	0	DENÚNCIA	0
RECLAMAÇÃO	4	RECLAMAÇÃO	1	RECLAMAÇÃO	6	RECLAMAÇÃO	16
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	140	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	55	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	119	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	1
SUGESTÃO	0	SUGESTÃO	0	SUGESTÃO	0	SUGESTÃO	0
ELOGIO	1	ELOGIO	1	ELOGIO	1	ELOGIO	0
TOTAL	145	TOTAL	58	TOTAL	126	TOTAL	17

2.2. Manifestações Atendidas e Indeferidas

SITUAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO TELEFONE		SITUAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO FALABR		SITUAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO E-MAIL		SITUAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO PRESENCIAL	
ATENDIDAS	145	ATENDIDAS	58	ATENDIDAS	126	ATENDIDAS	17
INDEFERIDAS	0	INDEFERIDAS	0	INDEFERIDAS	0	INDEFERIDAS	0
TOTAL	145	TOTAL	58	TOTAL	126	TOTAL	17

2.3. Resumo Geral

Atendimentos Realizados

O Relatório Mensal de abril de 2025 apresenta um total de 346 atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, destacando que 75,14% das manifestações foram solucionadas sem a necessidade de abertura de protocolo.

O canal de comunicação preferido continua sendo o **telefone**, responsável por 41,91% dos atendimentos, reforçando sua importância na acessibilidade dos munícipes.

O atendimento **e-SIC** predominou no tipo de manifestação, correspondendo a 91,04% dos atendimentos, destacando a busca por informações e orientações.

Indicadores de Resolução

Das 31 manifestações cadastradas, 3 das encaminhadas foram solucionadas antes do prazo legal (9,68%), enquanto 28 ainda estão em tramitação (90,32%).

Comparativo anual

- **Reclamações** aumentaram **23%** em relação a abril/2024;
- **Informações** aumentaram em **53,66%**;
- **Elogios** aumentaram em **50%**;
- **Denúncia** apresentou queda significativa de **97,14%**;
- **Não houve registro de Sugestões em nenhum dos períodos analisados.**

Tipos de Assuntos Mais Demandados

Assuntos mais frequentes foram **informação e orientação** (91,04%), seguido por **limpeza urbana** (1,73%), **pedido de celeridade** (0,87%), **atendimento ruim, elogio à unidade e maus tratos aos animais** (0,58%) cada.

Perfil dos Cidadãos Munícipes

A maior parte das manifestações foi realizada por mulheres (52,02%). Contudo, 10,69% não informaram gênero.

204 manifestações (58,96%) não apresentaram informações de faixa etária.

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

3. Encaminhamento

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



346

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



315

Pedidos de informação



31

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

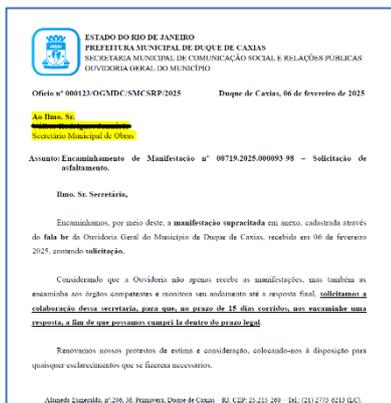
Todas as manifestações foram devidamente registradas no mapa de Gerenciamento do Banco de Dados - GBD.

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

Transparência/Rastreabilidade:

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

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



Encaminhamentos Específicos:

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

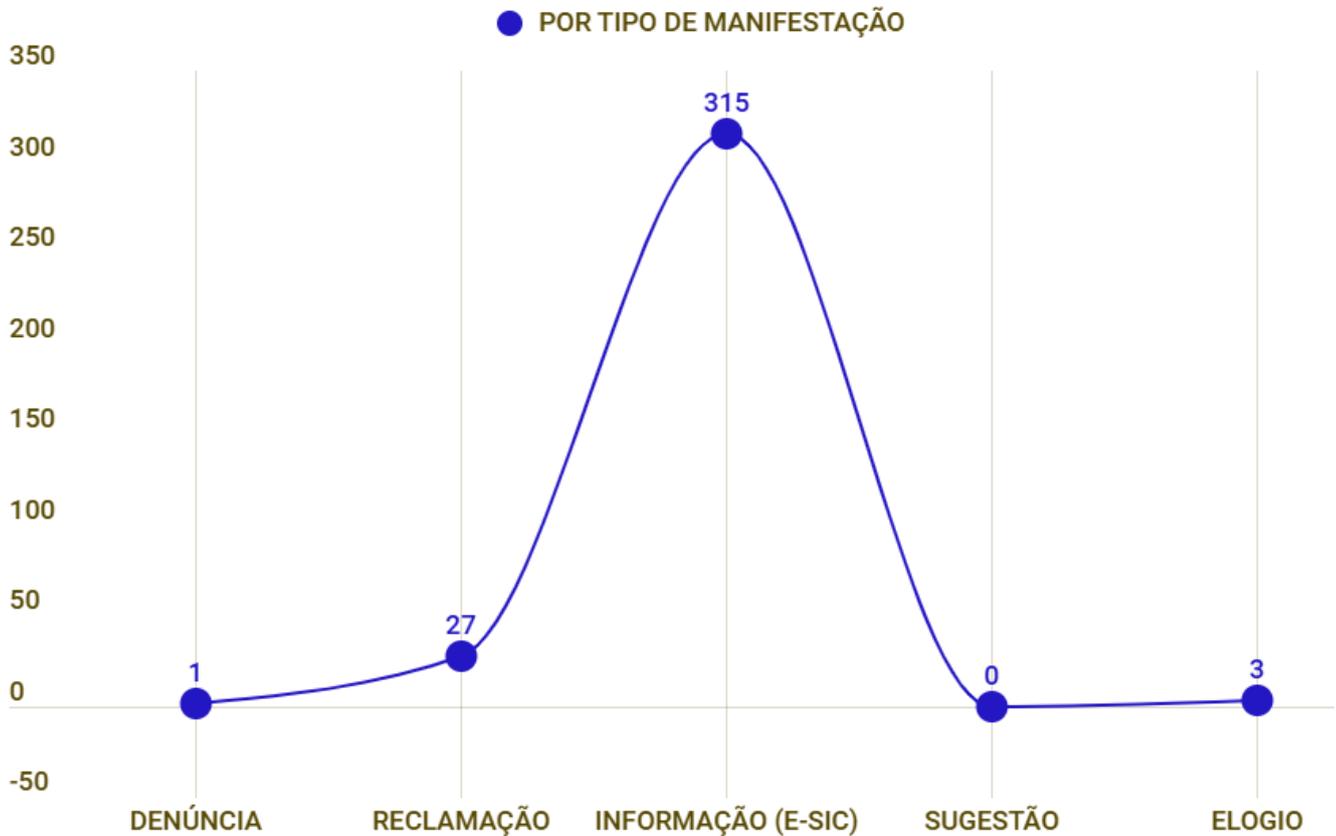
4. Indicadores

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

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

4.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria Geral classifica as manifestações recebidas em **cinco categorias diferentes**:



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - ABR/2025

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA				1									1	0,29%
RECLAMAÇÃO				27									27	7,80%
INFORMAÇÃO (E-SIC)				315									315	91,04%
SUGESTÃO				0									0	-
ELOGIO				3									3	0,87%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

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

4.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

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

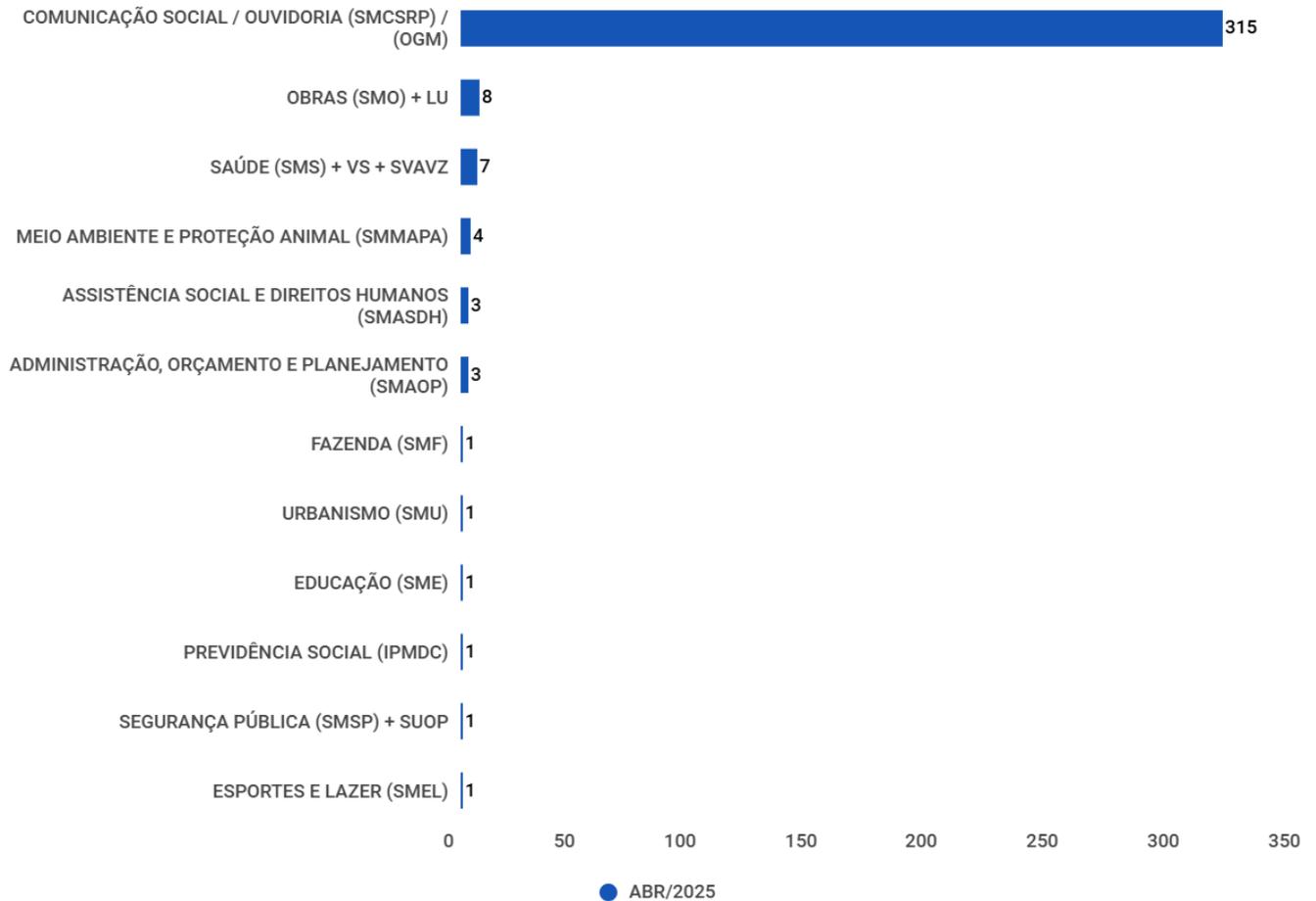
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ABR/2025

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ACOLHIMENTO SOCIAL				1									1	0,29%
ATENDIMENTO RUIM				2									2	0,58%
DESOBSTRUÇÃO DE BUEIRO				1									1	0,29%
DIREITOS E BENEFÍCIOS				1									1	0,29%
DIREITOS SOCIAIS				1									1	0,29%
ELOGIO À UNIDADE				2									2	0,58%
ELOGIO AOS MÉDICOS				1									1	0,29%
FOCO DE DENGUE				1									1	0,29%
FUNCIONAMENTO DE FORMA IRREGULAR				1									1	0,29%
INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO				315									315	91,04%
LIMPEZA URBANA				6									6	1,73%
LOGRADOURO				1									1	0,29%
MARCAÇÃO DE CONSULTA				1									1	0,29%
MARCAÇÃO DE CONSULTA PARA PET				1									1	0,29%
MAUS TRATOS ANIMAIS				2									2	0,58%
OBRA DA PREFEITURA				1									1	0,29%
OBSTRUÇÃO DE RUA				1									1	0,29%
PEDIDO DE CELERIDADE				3									3	0,87%
POLUIÇÃO SONORA				1									1	0,29%
PROGRAMAS SOCIAIS				1									1	0,29%
REMOÇÃO DE ÁRVORE				1									1	0,29%
TEMPO DE ESPERA PARA INTERNAÇÃO				1									1	0,29%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

4.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

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



ATENDEnte: TODOS

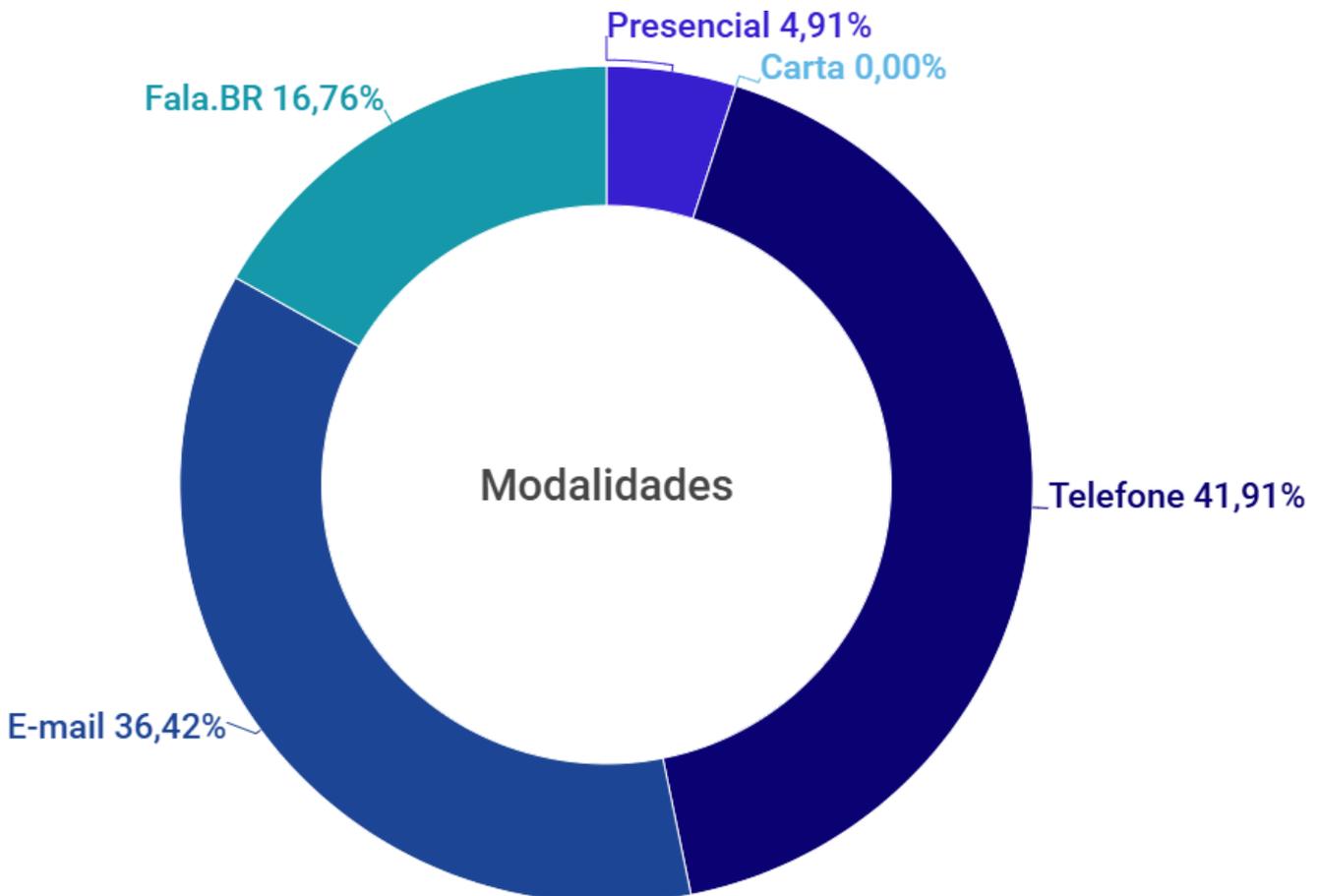
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - ABR/2025

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO SOCIAL / OUVIDORIA (SMCSR) / (OGM)				315									315	91,04%
ADMINISTRAÇÃO, ORÇAMENTO E PLANEJAMENTO (SMAOP)				3									3	0,87%
FAZENDA (SMF)				1									1	0,29%
URBANISMO (SMU)				1									1	0,29%
OBRAS (SMO) + LU				8									8	2,31%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ				7									7	2,02%
EDUCAÇÃO (SME)				1									1	0,29%
PREVIDÊNCIA SOCIAL (IPMDC)				1									1	0,29%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP) + SUOP				1									1	0,29%
MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL (SMMAPA)				4									4	1,16%
ESPORTES E LAZER (SMEL)				1									1	0,29%
ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS (SMASDH)				3									3	0,87%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

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

4.4. 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 - ABR/2025

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL				17									17	4,91%
TELEFONE				145									145	41,91%
E-MAIL				126									126	36,42%
FALA.BR				58									58	16,76%
CARTA				0									0	-
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNICÍPIES:



Telefone da Ouvidoria Geral do Município
3900-1651



4.5. Atendimentos Encaminhados e Solucionados pela OGM

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



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS E SOLUCIONADAS PELA OGM - ABR/2025

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ENCAMINHADAS				31									31	8,96%
SOLUCIONADAS				315									315	91,04%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

ENCAMINHADAS: CORRESPONDE A TODOS OS ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS PARA AS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS.

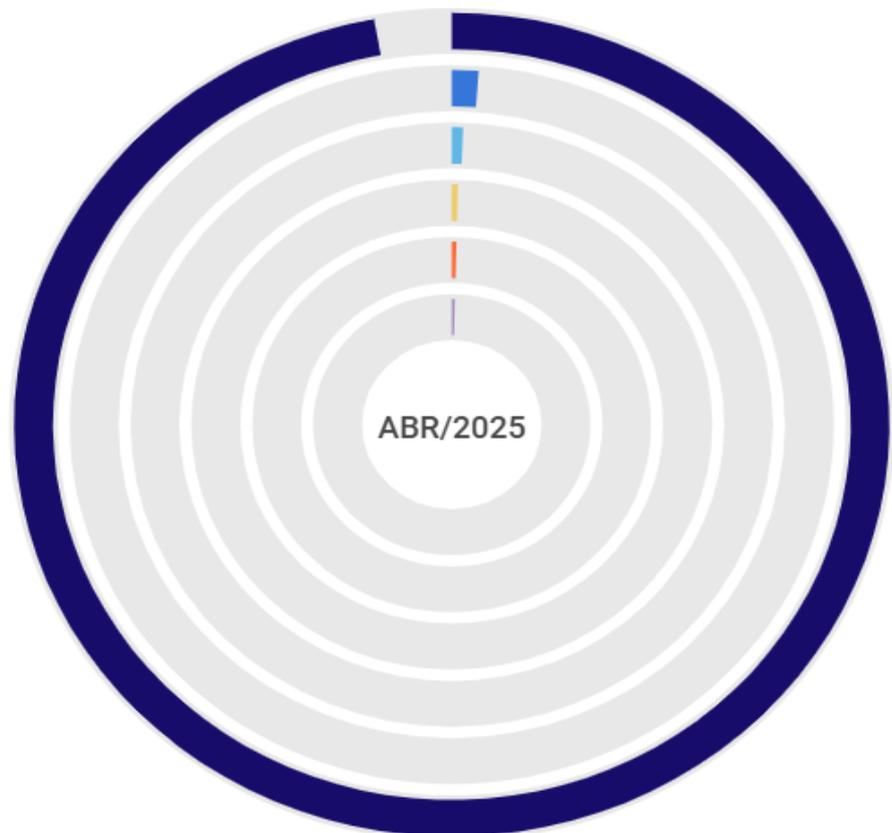
SOLUCIONADAS: ATENDIMENTOS SOLUCIONADOS PELA OGM SEM A NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTO.

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

4.6. Assuntos Mais Demandados

O assunto mais recorrente é o Pedido de Informação e Orientação (e-SIC), que é tratado diretamente pela Ouvidoria Geral, sem a necessidade de encaminhamento às secretarias.

- INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO
- LIMPEZA URBANA
- PEDIDO DE CELERIDADE
- ATENDIMENTO RUIM
- ELOGIO À UNIDADE
- MAUS TRATOS ANIMAIS



TOP 4

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ABR/2025

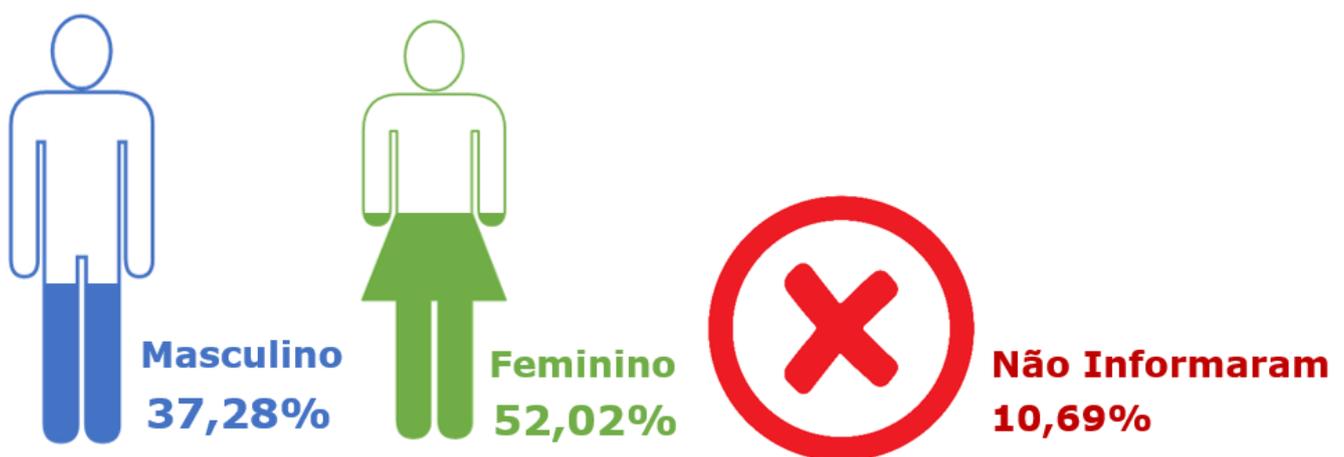
ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO/ORIENTAÇÃO				315									315	91,04%
2º	LIMPEZA URBANA				6									6	1,73%
3º	PEDIDO DE CELERIDADE				3									3	0,87%
4º	ATENDIMENTO RUIM				2									2	0,58%
	ELOGIO À UNIDADE				2									2	0,58%
	MAUS TRATOS ANIMAIS				2									2	0,58%
TOTAIS =		0	0	0	330	0	0	0	0	0	0	0	0	330	95,38%
													TODOS =	346	100%

4.7. Atendimentos por Gênero

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 52,02% do total. Isso pode indicar uma maior disposição das mulheres em se expressar.

Os munícipes masculinos representam 37,28%, enquanto 10,69% optaram por não informar o gênero.

A categoria “**Não Informado**” merece atenção especial para entendermos melhor os motivos por trás da escolha de não divulgar o gênero, pois isso pode influenciar estratégias de comunicação e de inclusão.



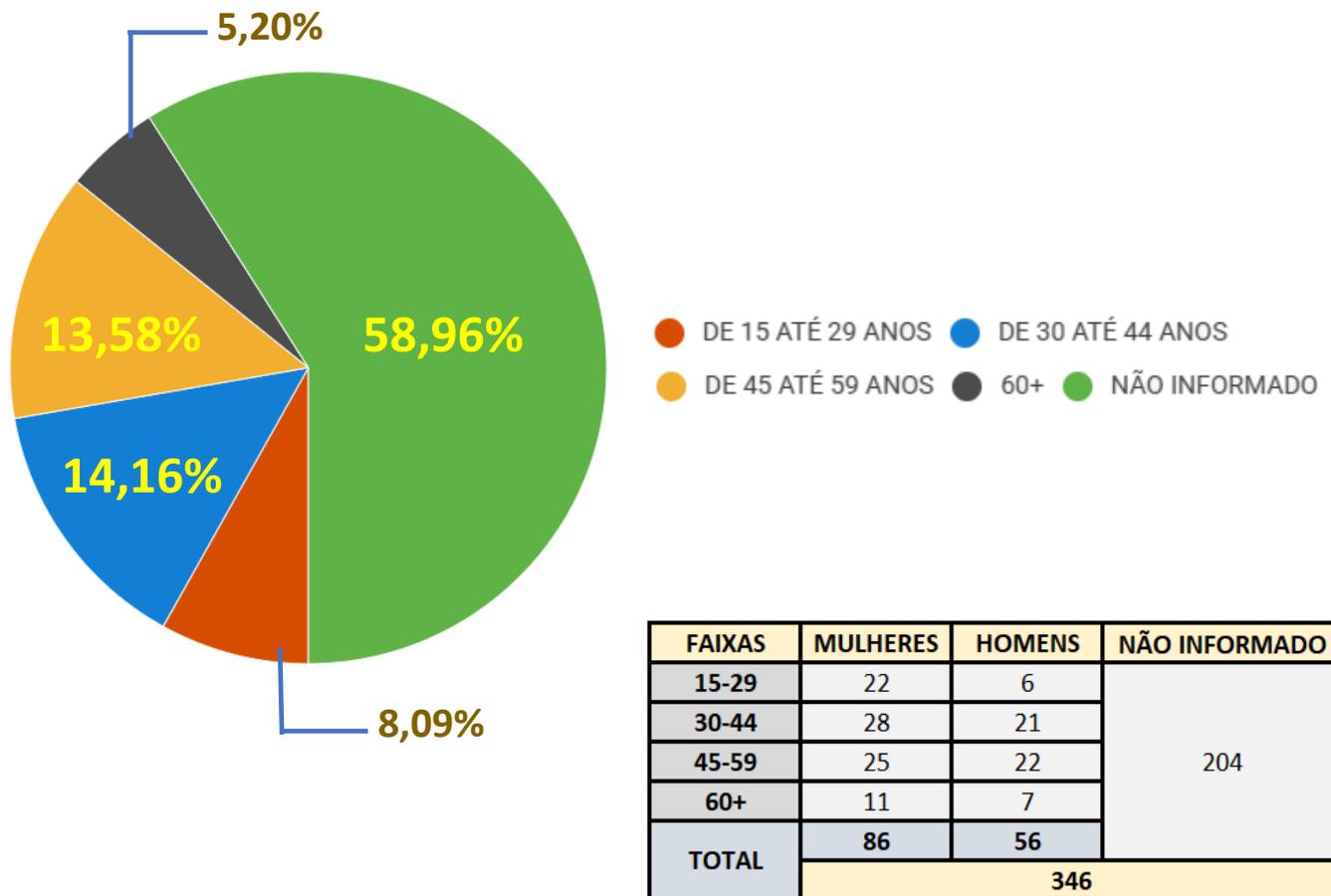
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - ABR/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO				129									129	37,28%
FEMININO				180									180	52,02%
NÃO-BINÁRIO				0									0	-
NÃO INFORMADO				37									37	10,69%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	346	100%							

4.8. Atendimentos por Faixa Etária

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



ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - ABR/2025

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 15 ATÉ 29 ANOS				28									28	8,09%
DE 30 ATÉ 44 ANOS				49									49	14,16%
DE 45 ATÉ 59 ANOS				47									47	13,58%
60+				18									18	5,20%
NÃO INFORMADO				204									204	58,96%
TOTAIS =	0	0	0	346	0	0	0	0	0	0	0	0	346	100%

- De 15 até 29 anos – Adolescência e Juventude
- De 30 até 44 anos – Vida Adulta Jovem
- De 45 até 59 anos – Vida Adulta Madura
- 60+ – Maturidade Plena

4.9. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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



00h : 03m : 13s

TMA = 03 minutos e 13 segundos

Ele reflete o tempo médio dedicado pela equipe para atender os pedidos de informações (e-SIC) e manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município.

ATENDENTE: TODOS

DEMANDAS	MAR	TOTAL
TODAS	18:34:56	18:34:56
ATENDIMENTOS	346	346
TEMPO MÉDIO	0:03:13	00:03:13
hora		

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

Considerando um tempo médio de atendimento de até 15 minutos, o TMA atual de 3 minutos e 13 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. Ressalta-se ainda, que quando existe a necessidade, este órgão se propõe a prestar um atendimento prolongado de acordo com a criticidade das manifestações cadastradas.

5. Fala.BR

No dia 01/08/2019 a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.



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

O sistema é gratuito e funciona inteiramente online, não sendo necessário instalar qualquer software no dispositivo do usuário.

A plataforma permite aos cidadãos registrar as suas manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação relacionados aos serviços públicos.

Com satisfação, apresentamos os resultados alcançados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias e Secretarias, por meio da eficiente utilização da plataforma Fala.BR.



ATENDENTE: TODOS

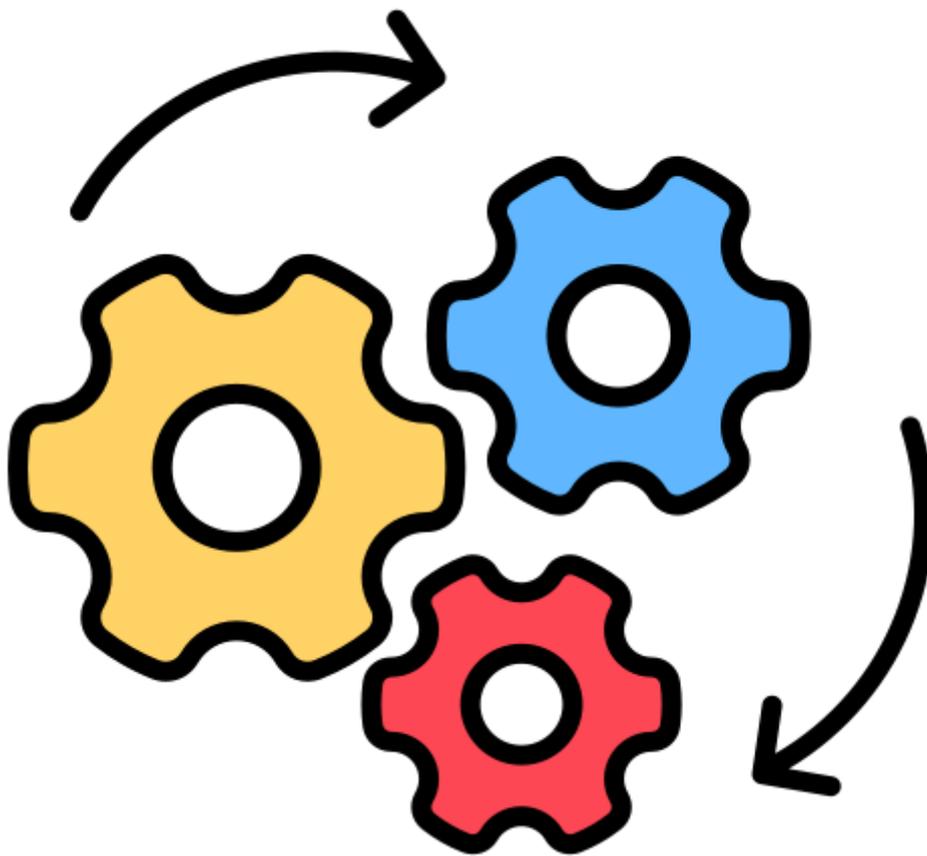
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PELA PLATAFORMA DA CGU "FALA.BR" - ABR/2025

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
e-SIC - RESPONDIDAS PELA OGM	0	0	0	55	0	0	0	0	0	0	0	0	55	94,83%
OFICIADAS COM RESPOSTA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,72%
OFICIADAS SEM RESPOSTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
OFICIADAS TRAMITANDO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,45%
TOTAIS =	0	0	53	0	58	100%								

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

6. Considerações Finais

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



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



**DUQUE
DE CAXIAS**
PREFEITURA

OGM | 