PREFEITURA DUQUE DE CAXIAS
UNIDOS PELO TRABALHO

Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual de Gestão

EXERCÍCIO 2023

Secretaria de Controle Interno

Elaborado em:
JANEIRO/2024

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

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

Suane Menezes de Souza

Maisa Cristina da Silva

Dayane Mendes dos Santos

Matheus Henrique do E. Santo

SUMÁRIO

1. Carta do Ouvidor Geral 3
2. Apresentação 4
3. Sobre a Ouvidoria Geral do Município 5
3.1. Missão, Visão e Valores 6
3.2. Mapeamento de Processo da Ouvidoria 6
3.3. Ouvidoria Geral em Ação 7-8
3.4. Tipos de Manifestações 9
3.5. Canais de Entrada 10
3.6. Força de Trabalho da Ouvidoria Geral 11
4. Legislação 11
4.1. Criação da Ouvidoria Geral 11
4.2. Objetivo da Ouvidoria Geral 12
4.3. Acesso à Informação (LAI) 13
5. Encaminhamentos 14
6. Indicadores 15
6.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação 16
6.2. Atendimentos por Assunto 17-18
6.3. Atendimentos por Secretaria 18-19
6.4. Atendimentos por Modalidade 19-20
6.5. Atendimentos Registrados e Não Registrados 20
6.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias 21
6.7. Demandas Respondidas e Não Respondidas 22
6.8. RANKING – Demandas Respondidas 23
6.9. Resolutividade e Assuntos Mais Demandados 24-25
6.10. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento 26
6.11. KPI-TMR – Tempo Médio de Resposta 27
6.12. Análise Comparativa 2022-2023 28-29
7. Fala.BR 30
8. Análise 31-32
9. Melhorias 33-34
10. Considerações Finais 34-35

1. Carta do Ouvidor Geral

Ao longo do último ano, testemunhamos e participamos ativamente do compromisso contínuo com a transparência, a ética e a busca pela excelência na administração pública.

A Ouvidoria Geral desempenha um papel fundamental na construção de uma gestão participativa e democrática, sendo o elo entre a comunidade e a administração municipal. Em 2023, consolidamos nossa missão de sermos agentes facilitadores na resolução de demandas, na escuta ativa dos cidadãos e na promoção de um diálogo aberto e construtivo.

Durante este ano, recebemos inúmeras manifestações, sugestões, elogios e críticas, que foram analisados com dedicação e imparcialidade pela equipe da Ouvidoria. Acreditamos que a participação da população é essencial para o aprimoramento dos serviços públicos e para a construção de uma cidade mais justa e inclusiva.

Destacamos a implementação de novas estratégias para otimizar nossos processos, proporcionando respostas mais rápidas e eficientes às demandas apresentadas.

A transparência é um pilar fundamental de nossa atuação, e, nesse sentido, buscamos aprimorar os canais de comunicação e divulgação de informações relevantes, fortalecendo a confiança da população na Ouvidoria e na administração municipal como um todo.

Ao longo deste Relatório Anual, serão apresentados dados, análises e reflexões sobre nossa atuação em 2023. Cada página reflete o comprometimento de toda a equipe da Ouvidoria Geral em contribuir para a construção de uma Duque de Caxias mais justa, democrática e eficiente.

Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e reiteramos nosso compromisso com a transparência, a ética e a melhoria contínua. Estamos certos de que, juntos, podemos construir uma cidade onde a participação cidadã seja não apenas valorizada, mas também transformadora.

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

2. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem o prazer de apresentar o seu novo modelo de relatório anual de gestão, voltado para o usuário, com um layout simples e acessível, que visa fornecer as principais informações sobre o desempenho da Ouvidoria e das Secretarias.

A resolutividade é uma das principais informações apresentadas no relatório. A mesma mede a eficácia da Ouvidoria Geral em responder as demandas abertas pelos usuários do serviço público. Além disso, o relatório apresenta a quantidade de manifestações recebidas nos meses do ano e os assuntos mais solicitados pelos cidadãos.

Outra informação importante que consta no relatório são os órgãos mais demandados pela população e o percentual de resposta. Isso ajuda a direcionar as ações da Ouvidoria Geral, permitindo uma melhor gestão das demandas recebidas.

O novo modelo de relatório anual foi pensado para facilitar o acesso da população às informações produzidas pela gestão pública municipal. Com um layout intuitivo e amigável, as informações estão organizadas de forma clara e objetiva, permitindo que os cidadãos possam acompanhar o desempenho da Ouvidoria Geral de forma transparente.

A Ouvidoria acredita que o novo modelo de relatório permitirá que os cidadãos possam acompanhar de perto o trabalho realizado pela Prefeitura de Duque de Caxias.

Compete à Ouvidoria Geral apresentar seu Relatório de Gestão anual, contemplando as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral no transcurso do exercício de 2023, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providencias adotadas nesse período.

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

3. Sobre a Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, foi criada pelo Decreto Municipal nº 3.853/01, com a missão de atuar no diálogo entre o cidadão e a administração pública, receber, analisar e orientar o cidadão caxiense em suas reinvindicações, encaminhando as manifestações, conforme o caso, às Secretarias responsáveis pelo tratamento ou apuração.

Sua atuação é tanto para o público externo (munícipes), quanto para o público interno (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet (canal Fala.BR), e-mail institucional, telefone, cartas e atendimento presencial.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria Geral do Município pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle da gestão pública.

Podemos concluir que a Ouvidoria Geral de Duque de Caxias é um **órgão de atendimento ao cidadão**, que faz a comunicação da gestão municipal com os seus munícipes, e como tal pode emitir sugestões às Secretarias visando o aprimoramento em seus serviços prestados, levando em conta as requisições efetuadas pelos cidadãos. A atuação da equipe da Ouvidoria Geral do Município reflete o comprometimento diário em facilitar um diálogo eficaz entre os cidadãos e a PMDC, sempre em conformidade com os princípios e normas legais.

3.1. Missão, Visão e Valores

MISSÃO

Atuar de forma colaborativa, com a função de receber, analisar, encaminhar e acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações cadastradas pelos cidadãos, além de viabilizar a participação e o controle social, com o objetivo de contribuir para a prestação de um serviço de qualidade por parte da Administração Pública Municipal.

VISÃO

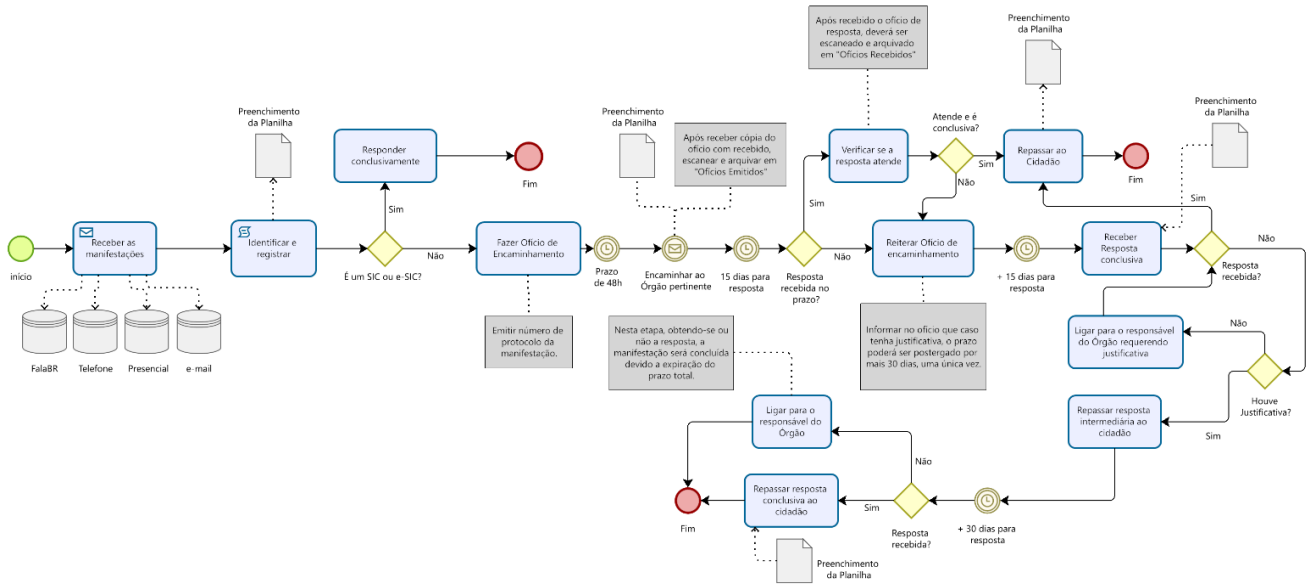
Ser referência como a principal ferramenta que auxilia a gestão pública municipal, aprimorando os serviços prestados à população de Duque de Caxias, atuando como canal de informações para a tomada de decisão com vistas a solução das demandas e elaboração de novos projetos que atendam a real necessidade dos cidadãos.

VALORES

Ética; Valorização à dignidade humana; Urbanidade e Respeito; Empatia; Determinação; Eficiência; Continuidade; Organização e Controle.

3.2. Mapeamento de Processo da Ouvidoria Geral

FLUXOGRAMA



3.3. Ouvidoria Geral em Ação

a) Avaliação após triagem

Após triagem inicial, realiza uma análise criteriosa para avaliar a procedência das manifestações, empenhando-se em buscar soluções em colaboração com as demais unidades.

b) Recepção por Canais de Comunicação

Recebe, por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações e solicitações de simplificação, garantindo uma abordagem abrangente.

c) Defesa dos Interesses do Cidadão

Atua como representante dos interesses dos cidadãos perante a administração pública, assegurando que suas preocupações sejam devidamente consideradas e atendidas.

d) Sigilo das Informações

Garante o resguardo do sigilo das informações, assegurando a confidencialidade das manifestações.

e) Promoção do Exercício da Cidadania

Promove o exercício pleno da cidadania, garantindo aos munícipes o direito à informação e orientando-os de maneira adequada sobre procedimentos, obrigações e direitos.

f) Interação com Secretarias e Setores Vinculados

Estabelece interação efetiva com as demais secretarias da Prefeitura, acompanhando as providências adotadas e assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

g) Comunicação Transparente e Ágil

Mantém os usuários informados sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, agindo com agilidade e transparência.

h) Manifestação Direta e Desburocratizada

Assegura ao usuário o direito de se manifestar de forma direta e desburocratizada, simplificando o processo de comunicação.

i) Divulgação Transparente dos Serviços

Torna Transparente e acessível sua finalidade e os meios de acesso aos serviços oferecidos.

j) Orientação sobre Limites de Atuação

Orienta educa os munícipes sobre os limites da atuação da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.

k) Interação com Órgãos e Entidades Internas e Externas

Interage, quando necessário, com as Secretarias Municipais e seus vinculados, Controladoria Geral da União, Procuradoria Geral e Ministério Público, buscando a troca de informações e soluções para as demandas.

l) Colaboração com Outras Ouvidorias

Colabora com as Ouvidorias de outras Secretarias, promovendo a troca de informações e conhecimentos.

m) Análise Sistêmica de Demandas

Analisa as demandas de forma sistêmica, identificando oportunidades de melhoria nos serviços públicos relacionados aos procedimentos e ações da Ouvidoria Geral do Município.

n) Sugestões de Aperfeiçoamento

Sugere, sempre que possível, medidas de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, fundamentadas na avaliação das manifestações registradas.

A Ouvidoria opera de maneira contínua na busca de estratégias e dispositivos para otimizar a prestação de serviços e oferecer soluções apropriadas aos cidadãos.

3.4. Tipos de Manifestações

Denúncias

Comunicação de irregularidades, ilegalidades, ou situações que violem normas ou leis, cuja solução dependa da atuação de órgão público.

Sugestões

Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

Solicitações

Requerimentos formais para a prestação de serviços, informações ou ações por parte da administração pública. Podem incluir requisições de documentos, esclarecimentos ou serviços específicos.

Reclamações

Manifestações que expressam insatisfação, desagrado ou protesto em relação a serviços públicos, atendimento, conduta de servidores, ou qualquer questão percebida como inadequada.

Elogios

Expressões de satisfação, reconhecimento ou agradecimento em relação a serviços prestados, conduta de servidores ou iniciativas positivas por parte da administração pública.

Acesso à informação*

Pedidos de informações feitos pelos cidadãos com base na Lei de Acesso à Informação. Esses pedidos visam garantir a transparência e o direito do cidadão de obter informações sobre as atividades do governo.

3.5. Canais de Entrada

O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar de forma ágil, pedidos de informações públicas e manifestações, tudo em único ambiente.

https://falabr.cgu.gov.br/web/home

Para ter acesso ao serviço de manifestações, será necessário realizar o cadastro. Exceto denúncias e reclamações, que podem ser realizadas de forma anônima.

Endereço eletrônico da Ouvidoria Geral do Município
ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br

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

Correspondências para a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias:
Alameda Esmeralda, 206 – Jardim Primavera
Duque de Caxias – RJ. – CEP 25.215-260

Atendimento Presencial – SIC

PREFEITURA MUNICIPAL DE DUQUE DE CAXIAS
Alameda Esmeralda, 206 – Jardim Primavera
Duque de Caxias – RJ. – CEP 25.215-260

Atendimento de segunda à sexta-feira, 9 às 17 h

Documentos necessários: RG, CPF, comprovante de residência e específicos, de acordo com a demanda.

3.6. Força de Trabalho da Ouvidoria Geral

A força de trabalho da Ouvidoria Geral é composta por 06 colaboradores, dentre estes:

- 01 OUVIDOR GERAL;

- 01 DIRETOR DE OUVIDORIA;

- 01 ANALISTA DE CONTROLE 3;

- 01 AUXILIAR DE CONTROLE 3;

- 01 ASSISTENTE ADMINISTRATIVO (PROGRAMA 1ª CHANCE);

- 01 ESTAGIÁRIO (PROGRAMA CIEE).

4. Legislação

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias atua em consonância com os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, que são fundamentais para a Administração Pública. Além disso, orienta-se pelo compromisso com o cidadão que busca seus serviços, destacando valores como ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, disponibilidade e garantia de respostas oportunas, claras e objetivas.

4.1. Criação da Ouvidoria Geral

Decreto Municipal nº 3.853 de 12 de junho de 2001
Transfere os Cargos em Comissão que menciona, do Gabinete do Vice-Prefeito para o Gabinete do Prefeito, e do outras providencias.

Art. 2º Fica criada, no âmbito do Gabinete do Prefeito, a **Ouvidoria Geral do Município**, órgão cuja precípua finalidade será a de receber e orientar o cidadão caxiense em suas reivindicações, encaminhando-as conforme o caso, às Secretarias pertinentes.

4.2. Objetivo da Ouvidoria Geral

Lei Federal n° 13.460 de 26 de junho de 2017
Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 7° Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Duque de Caxias e as formas de acesso.

Art. 13° As Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4.3. Acesso à Informação (LAI)

Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011
Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I. Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II. Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III. Proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Lei Municipal nº 2.693 de 07 de abril de 2015
Institui a Lei de Acesso a Informações Públicas do Município de Duque de Caxias.

Art. 1º Dispõe, no âmbito do Poder Executivo Municipal, sobre os procedimentos a serem observados para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República.

5. Encaminhamento

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem o prazer de apresentar os resultados consolidados de seu desempenho no período em questão, totalizando 5.723 atendimentos.

5.723
Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias no ano de 2023.

4.557
Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.

1.166
Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.

709
Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Destacamos a expressiva eficiência na resolução de manifestações, alcançando a solução de 4.557 demandas sem a necessidade de abertura de protocolos registrados. Essa abordagem ágil e eficaz evidencia nosso compromisso em atender prontamente às necessidades da comunidade. Além disso, durante este período, foram cadastradas 1.166 manifestações com protocolos registrados, incluindo aquelas recebidas através da plataforma Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria Geral da União (CGU). Este registro formal proporciona transparência e rastreabilidade aos processos, garantindo um tratamento adequado a cada manifestação.

Destacamos ainda que 709 manifestações foram oficiadas e encaminhadas para as respectivas Secretarias responsáveis. Este processo visa assegurar uma resposta especializada e efetiva, promovendo a integração entre a Ouvidoria Geral e as instâncias responsáveis pela resolução das demandas.

6. Indicadores

Os indicadores emanados pela Ouvidoria Geral do Município são parâmetros quantitativos e qualitativos que auxiliam na avaliação do desempenho e eficácia dessa instância específica da gestão pública municipal. Configuram-se como parâmetros numéricos disponibilizados de maneira periódica, com a finalidade de subsidiar os gestores das respectivas pastas na consecução de avaliações críticas e estratégicas prospectivas concernentes aos serviços disponibilizados à cidadania.

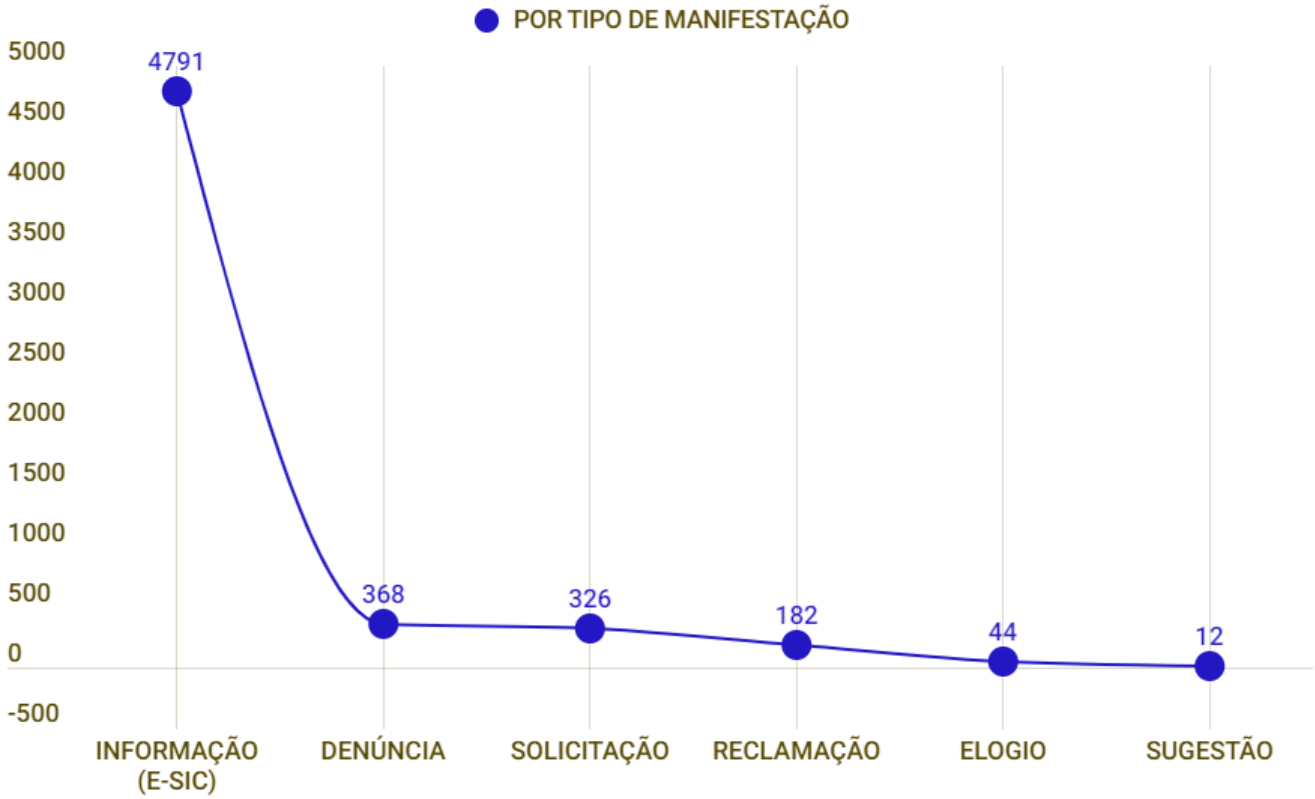
Esses indicadores abrangem diversas áreas e aspectos do funcionamento da administração pública do município, incluindo:

1. Atendimentos por Tipo de Manifestação;
2. Atendimentos por Assunto de Manifestação;
3. Atendimentos por Secretaria Responsável;
4. Atendimentos por Modalidade;
5. Atendimentos Registrados e Não Registrados;
6. Atendimentos Oficiados com Retorno das Secretarias;
7. Demandas Respondidas e Não Respondidas pelas Pastas;
8. RANKING das Secretarias – Demandas Respondidas;
9. Resolutividade e Assuntos Mais Demandados;
10. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento;
11. KPI-TMR – Tempo Médio de Resposta;
12. Análise Comparativa 2022-2023 (tipo de manifestação).

Essa ordem busca agrupar os indicadores de forma lógica, começando por métricas relacionadas aos tipos de manifestação e assuntos mais demandados, passando pelos atendimentos por setor, modalidade e tipo, até chegar a indicadores de resolutividade, rankings, e análises comparativas. A disposição dessa forma facilita a compreensão e a análise sistêmica do desempenho da Ouvidoria Geral e Secretarias Responsáveis.

6.1. Atendimentos por Tipo de Manifestação

As manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias são categorizadas em seis tipologias distintas.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO - ANO: 2023

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	270	295	314	281	505	474	533	580	455	484	342	258	4791	83,71%
DENÚNCIA	33	26	33	53	20	30	23	19	29	33	37	32	368	6,43%
SOLICITAÇÃO	51	37	37	15	13	16	20	29	32	36	24	16	326	5,70%
RECLAMAÇÃO	33	7	13	17	10	10	19	31	20	11	5	6	182	3,18%
ELOGIO	3	3	9	3	7	5	4	1	2	7	0	0	44	0,77%
SUGESTÃO	1	0	5	0	0	2	0	0	2	0	0	2	12	0,21%
TOTAIS =	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723	100%

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

Atendimentos do tipo E-SIC, podem ser “registrados” através da plataforma Fala.BR e “não registrados” por telefone, e-mail e presencial.

NOTA TÉCNICA: No ano de 2023, dentre os seis tipos de manifestação, o E-SIC (informação) foi o mais utilizado, com 83,58% dos registros; Na 2ª posição “DENÚNCIA” (comunicação de irregularidade), com 6,43%; Na 3ª posição “SOLICITAÇÃO”, com 5,84%, os demais tipos somaram 4,16% dos registros.

6.2. Atendimentos por Assunto de Manifestação

Através da análise do indicador de atendimentos por assunto das manifestações ao longo do ano de 2023, apresentamos uma tabela detalhada que descreve os números mensais de atendimentos realizados, destacando a distribuição por cada assunto tratado e sua representatividade anual em percentagem.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ANO: 2023

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
AMBULANTES	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
ASFALTO	2	2	5	1	1	0	0	1	0	2	3	3	20	0,35%
ASSÉDIO MORAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
ATENDIMENTO RUIM	5	0	5	0	3	1	1	1	4	5	1	0	26	0,45%
CAMINHÃO VACOL	6	2	4	3	0	0	0	0	0	1	0	0	16	0,28%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	9	4	3	9	2	3	5	2	2	4	6	4	53	0,93%
CONSULTA	5	4	1	2	1	0	2	3	5	1	0	0	24	0,42%
CONTROLE DE PRAGAS	2	1	4	2	4	0	1	1	0	0	0	1	16	0,28%
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,03%
DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO	4	1	4	9	4	2	2	2	4	9	3	8	52	0,91%
DESCARTE IRREGULAR	1	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	8	0,14%
DESMATAMENTO	0	2	1	0	0	0	2	0	1	0	1	1	8	0,14%
DIREITOS SOCIAIS	4	1	0	1	1	1	1	5	0	0	4	2	20	0,35%
EDITAL	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0,09%
ELOGIO	3	3	9	3	7	5	4	1	2	7	0	0	44	0,77%
ESTACIONAMENTO	1	1	1	0	0	0	0	3	1	3	0	0	10	0,17%
FALHA ADM	5	0	0	3	0	0	2	4	1	2	0	1	18	0,31%
FISCALIZAÇÃO	10	5	13	17	4	19	15	11	10	9	10	5	128	2,24%
FUMACÊ	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,07%
GUARDA MUNICIPAL	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	6	0,10%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	1	3	3	1	2	1	1	0	1	1	0	14	0,24%
INFORMAÇÃO	270	295	314	281	505	474	533	580	455	484	342	258	4791	83,71%
LICENÇA SANITÁRIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,03%
LIMPEZA URBANA	12	6	5	0	1	0	2	4	1	2	2	1	36	0,63%
MANUTENÇÃO DE PRAÇA	0	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0,14%
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	1	3	1	0	1	0	0	2	1	0	3	2	14	0,24%
SUGESTÃO	1	0	5	0	0	2	0	0	2	0	0	2	12	0,21%
MULTA	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	5	0,09%
OBRA DA PREFEITURA	0	0	2	1	2	0	0	1	1	0	1	0	8	0,14%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3	0	2	0	1	2	2	3	4	5	3	5	30	0,52%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA	4	0	6	2	2	1	2	3	2	1	0	0	23	0,40%
OCUPAÇÃO IRREGULAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
OUTROS ASSUNTOS	6	8	5	6	2	5	3	10	17	14	9	12	97	1,69%
PEDIDO DE CELERIDADE	1	0	2	0	0	0	2	2	1	1	4	1	14	0,24%
PODA DE ÁRVORE	6	7	1	1	2	1	2	0	0	0	1	0	21	0,37%
POLUIÇÃO DO AR	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0,05%
POLUIÇÃO SONORA	4	3	0	4	4	3	3	2	4	3	3	3	36	0,63%
PRÉDIO ABANDONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0,05%
PROPINA (CORRUPÇÃO)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,02%
REDE DE ESGOTO	4	3	0	0	2	0	1	3	1	0	0	0	14	0,24%
REMOÇÃO DE COLMÉIA DE ABELHAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
REPARO EM ESCADA ROLANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,02%
RETIRADA DE ENTULHO	4	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	1	11	0,19%
SEPULTAMENTO GRATUITO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	4	1	0	0	2	2	1	1	0	1	1	14	0,24%
TAPA BURACO	6	4	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	15	0,26%
TERRENO ABANDONADO	0	2	0	5	2	0	3	1	0	0	0	0	13	0,23%
TRANSPORTE URBANO	1	1	1	1	0	2	0	1	1	0	0	0	8	0,14%

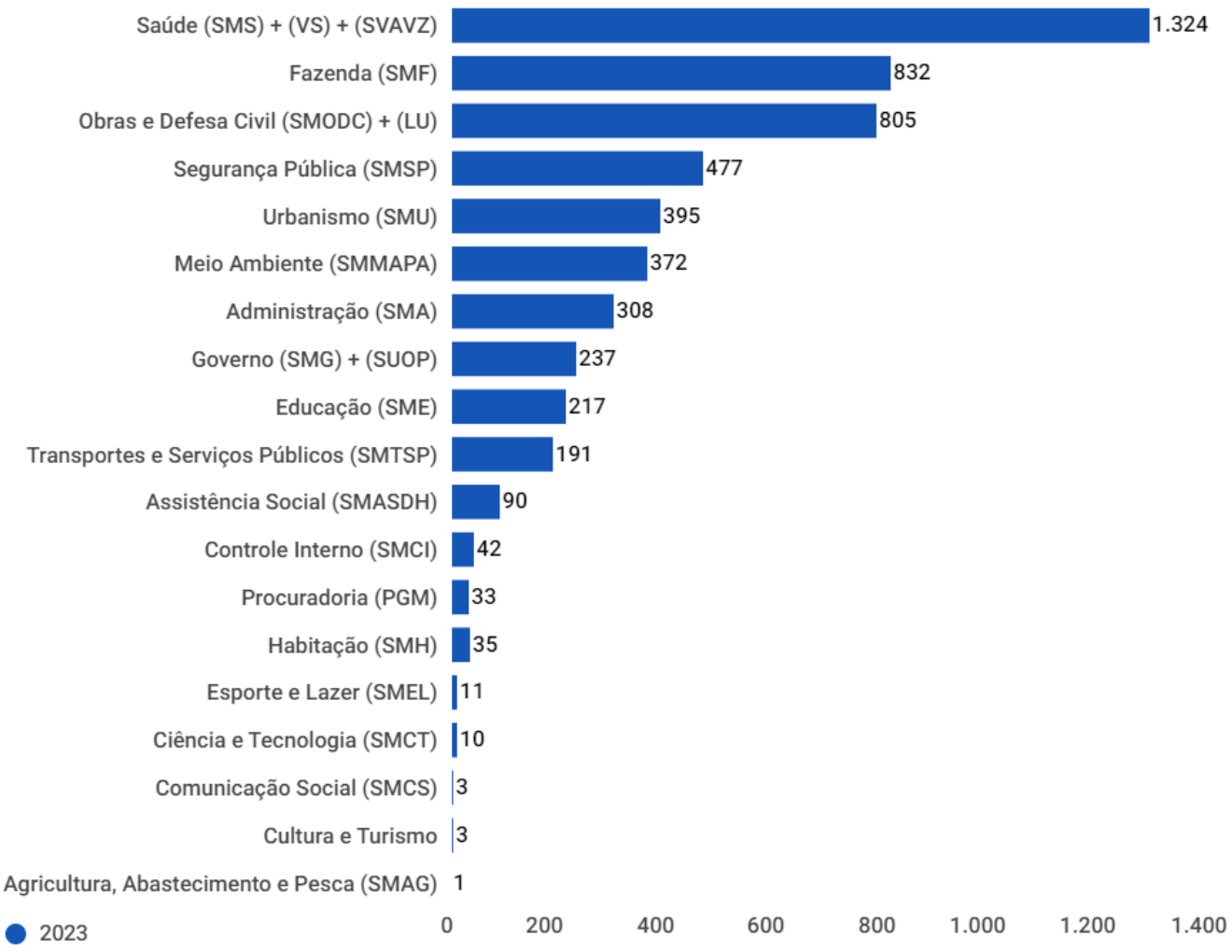
CONTINUA

VEÍCULO ABANDONADO	5	1	2	3	1	1	0	2	1	0	0	1	17	0,30%
VENDA DE PRODUTOS VENCIDOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS	0	0	0	0	2	6	6	2	7	5	2	0	30	0,52%
PLANO DE MELHORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,03%
NOTA FISCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	7	0,12%
VAGA ESCOLAR	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
CURSOS	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0,05%
TOTAIS =	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723	100%

Este indicador oferece uma compreensão aprofundada da dinâmica das demandas, possibilitando a identificação de áreas prioritárias e o direcionamento eficaz de recursos para otimizar a qualidade do atendimento e a satisfação dos demandantes

6.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico abaixo detalha a quantidade de registros de demandas, indicando a participação das Secretarias Municipais e setores relacionados, recebidas ao longo do ano de 2023.



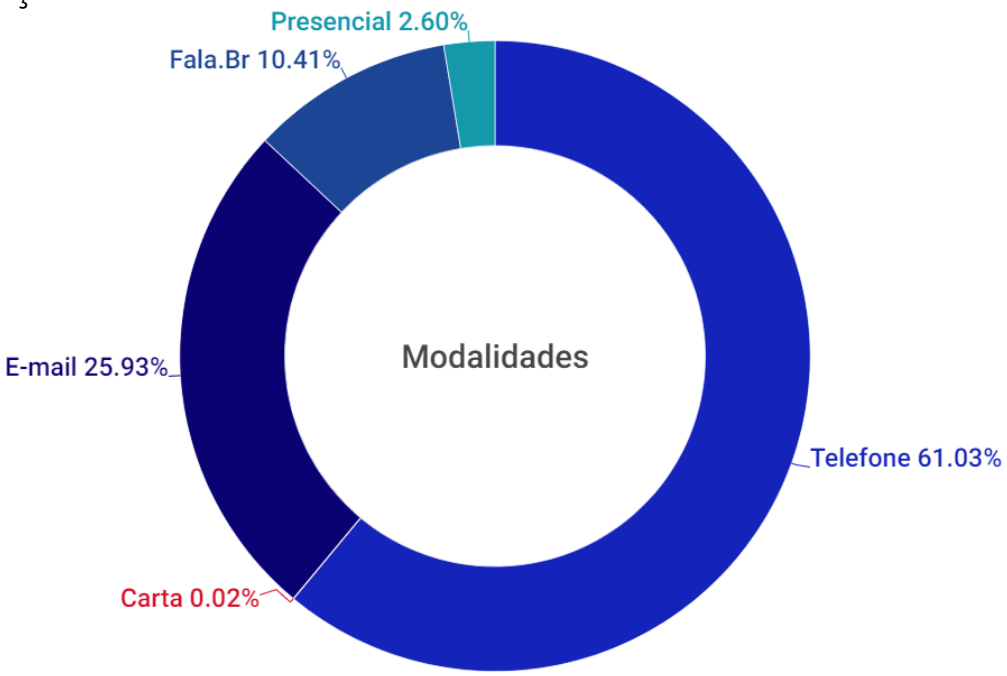
Na página a seguir, estão os quantitativos mensais de cada Secretaria.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL - ANO: 2023

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	93	69	98	89	152	121	153	136	119	143	83	68	1324	23,13%
FAZENDA (SMF)	65	66	44	33	77	73	81	114	79	68	75	57	832	14,54%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	83	74	93	73	82	79	72	70	61	51	39	28	805	14,07%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	22	24	30	35	35	54	49	57	64	41	49	17	477	8,33%
URBANISMO (SMU)	25	24	31	33	41	32	60	31	35	42	18	23	395	6,90%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	23	34	30	21	40	35	29	31	33	55	28	13	372	6,50%
DEMANDAS EXTERNAS	7	12	7	15	23	22	31	58	45	52	33	32	337	5,89%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	25	10	14	10	27	21	48	42	24	39	25	23	308	5,38%
GOVERNO (SMG) + SUOP	15	11	14	7	17	40	12	40	27	27	11	16	237	4,14%
EDUCAÇÃO (SME)	9	16	16	23	22	19	13	35	20	12	23	9	217	3,79%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	13	17	23	13	15	9	22	18	14	28	10	9	191	3,34%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	6	8	2	9	10	9	13	9	6	6	5	7	90	1,57%
CONTROLE INTERNO (SMCI)	0	1	2	3	4	12	3	3	3	0	3	8	42	0,73%
PROCURADORIA (PGM)	2	1	1	0	3	7	5	4	4	4	2	0	33	0,58%
HABITAÇÃO (SMH)	0	0	2	2	6	1	7	6	3	2	2	4	35	0,61%
ESPORTE E LAZER (SMEL)	2	0	4	0	0	0	1	3	1	0	0	0	11	0,19%
CIÊNCIA E TECNOLOGIA (SMCT)	1	1	0	1	1	1	0	1	2	1	1	0	10	0,17%
COMUNICAÇÃO SOCIAL (SMCS)	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	0,05%
CULTURA E TURISMO	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,05%
AGRICULTURA, ABAST. E PESCA (SMAG)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,02%
TOTAIS =	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723	100%

6.4. Atendimentos por Modalidade

A recepção de manifestações pela Ouvidoria, por meio de diversos canais de comunicação, foi conduzida mediante a seguinte distribuição.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR MODALIDADE - ANO: 2023

MODALIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
TELEFONE	162	207	206	169	385	341	410	475	336	351	235	216	3493	61,03%
E-MAIL	152	96	124	141	137	139	123	116	141	145	119	51	1484	25,93%
FALA.BR	53	51	64	43	27	42	39	60	53	70	48	46	596	10,41%
PRESENCIAL	24	14	17	16	6	15	27	9	9	5	6	1	149	2,60%
CARTA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,02%
TOTAIS =	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723	100%

NOTA TÉCNICA: Observa-se que dentre as modalidades apresentadas, àquela que foi mais utilizada pelos munícipes foi o TELEFONE com a 1ª posição, logo na sequência temos: E-MAIL com a 2ª posição, a Plataforma FALA.BR da CGU fica com a 3º posição, o atendimento PRESENCIAL fica com a 4ª posição e por último, não menos importante, está o uso da CARTA na 5ª posição.

CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS MUNÍCIPES:

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

6.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir apresenta uma visão clara da distribuição dos atendimentos ao longo do último ano, discriminando entre aqueles que foram oficialmente registrados por protocolo e aqueles que foram recebidos e solucionados, em sua maioria, pela própria ouvidoria com o fornecimento de informações valiosas para os munícipes.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM PROTOCOLOS REGISTRADOS E NÃO REGISTRADOS - ANO: 2023

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS	137	93	132	102	65	79	86	97	101	114	78	82	1166	20,37%
NÃO REGISTRADOS	254	275	279	267	490	458	513	563	439	457	330	232	4557	79,63%
TOTAIS =	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723	100%

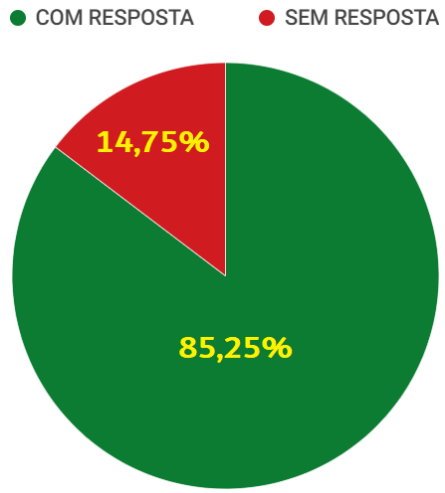
REGISTRADOS:	CORRESPONDE A TODOS OS ATENDIMENTOS PROTOCOLADOS, INCLUINDO REALIZADOS ATRAVÉS DA PLATAFORMA FALA.BR.
NÃO REGISTRADOS:	ATENDIMENTOS NÃO PROTOCOLADOS.

NOTA TÉCNICA: Ao analisar as discrepâncias entre os indicadores acima, identificamos oportunidades para otimizar a acessibilidade aos nossos canais de comunicação, aumentando a conscientização sobre a importância dessa comunicação entre o poder público e o cidadão. Paralelamente, reconhecemos e celebramos as áreas em que a comunidade demonstrou confiança suficiente para se comunicar informalmente, evidenciando a qualidade do relacionamento construído entre a Ouvidoria Geral e os cidadãos do município de Duque de Caxias.

UMA VISÃO ABRANGENTE DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

6.6. Atendimentos com Retorno das Secretarias

Em um esforço contínuo para promover a transparência e eficiência na administração pública, as secretarias responsáveis têm monitorado atentamente as manifestações recebidas, buscando garantir um canal de comunicação eficaz entre os cidadãos e o governo. A categorização dessas manifestações em "com retorno" e "sem retorno" permite uma análise mais aprofundada da efetividade e responsividade do sistema.



Manifestações com resposta

Este indicador reflete a parcela significativa de manifestações que recebeu resposta das secretarias responsáveis. Essas respostas não apenas demonstram o comprometimento com a prestação de contas, mas também evidenciam a diligência em abordar as preocupações e necessidades dos cidadãos. Esse índice positivo é um reflexo do comprometimento das secretarias em manter uma comunicação aberta e eficiente.

Manifestações sem resposta

Este indicador representa as manifestações que, até o momento da análise, não obtiveram resposta das secretarias. Embora esse número represente uma parcela minoritária do total, é crucial identificar as razões subjacentes para tal falta de resposta. Este aspecto requer uma análise mais profunda para compreender se a ausência de retorno está associada a limitações operacionais, falhas no sistema ou outros fatores que podem ser aprimorados para otimizar a eficiência do processo.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR STATUS "COM/SEM RETORNO" DAS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS - ANO: 2023

STATUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA	93	57	55	70	35	45	51	68	51	44	26	12	607	85,25%
SEM RESPOSTA	16	6	25	10	4	6	10	6	18	4	0	0	105	14,75%
TOTAIS =	109	63	80	80	39	51	61	74	69	48	26	12	712	100%
QTD DE ATENDIMENTOS														

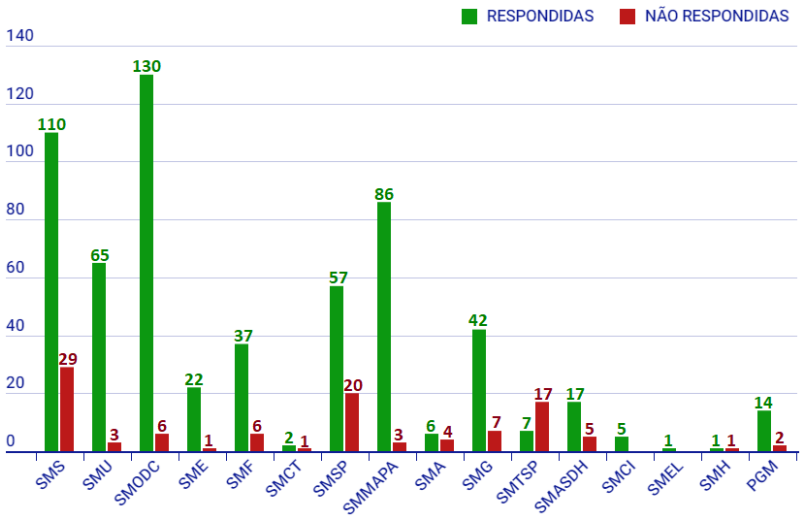
NOTA: 1) OS RESULTADOS APRESENTADOS SÃO NÚMEROS DE ATENDIMENTOS;
2) SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS.

ANÁLISE: Os indicadores revelam um comprometimento positivo em atender às manifestações dos cidadãos. A busca contínua pela excelência na comunicação entre governo e sociedade é essencial para fortalecer a confiança e promover uma administração pública cada vez mais eficiente, transparente e participativa.

6.7. Demandas Respondidas e Não Respondidas

No período em questão, foram registradas e oficiadas 712 manifestações, sendo que 607 foram prontamente respondidas pelas secretarias competentes, enquanto 105 permaneceram sem resposta. A análise detalhada desses indicadores revelará não apenas a eficácia operacional da ouvidoria geral, mas também das secretarias responsáveis, fornecendo insights valiosos para aprimorar nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

SMS = SAÚDE
SMU = URBANISMO
SMODC = OBRAS E DEFESA CIVIL
SME = EDUCAÇÃO
SMF = FAZENDA
SMCT = CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SMSP = SEGURANÇA PÚBLICA
SMMAPA = MEIO AMBIENTE
SMA = ADMINISTRAÇÃO
SMG = GOVERNO
SMTSP = TRANSPORTES E SERVIÇOS
SMASDH = ASSISTÊNCIA SOCIAL
SMCI = CONTROLE INTERNO
SMEL = ESPORTE E LAZER
SMH = HABITAÇÃO
PGM = PROCURADORIA



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E NÃO RESPONDIDAS - ANO: 2023

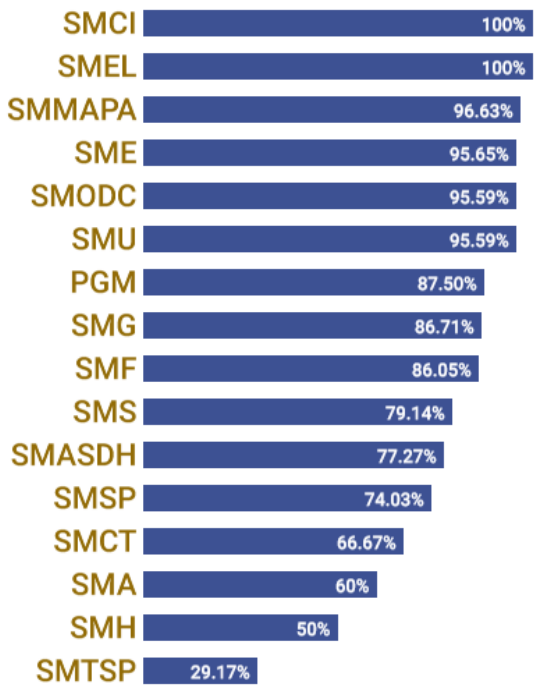
SECRETARIAS	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		TOTAIS			% EFICIÊNCIA	
	RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?		RESP...?						
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	T	SIM	NÃO
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	10	7	7	1	9	8	12	4	5	0	10	2	12	3	10	2	17	2	15	0	3	0	0	0	110	29	139	79,14%	20,86%
URBANISMO (SMU)	8	1	3	0	3	0	13	0	7	0	2	0	7	1	3	0	2	0	8	1	6	0	3	0	65	3	68	95,59%	4,41%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	34	0	20	0	25	3	10	0	5	0	2	0	6	1	9	1	5	1	7	0	6	0	1	0	130	6	136	95,59%	4,41%
EDUCAÇÃO (SME)	0	0	3	1	2	0	4	0	1	0	2	0	0	0	4	0	4	0	0	0	1	0	1	0	22	1	23	95,65%	4,35%
FAZENDA (SMF)	7	0	2	0	3	1	6	0	1	0	4	0	2	1	5	0	3	3	2	1	1	0	1	0	37	6	43	86,05%	13,95%
CIÊNCIA E TECNOLOGIA (SMCT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	3	66,67%	33,33%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	12	0	5	0	3	4	4	4	2	1	6	2	6	1	14	0	2	7	0	1	2	0	1	0	57	20	77	74,03%	25,97%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	11	1	13	0	5	1	8	0	8	0	6	0	9	0	5	0	6	1	6	0	6	0	3	0	86	3	89	96,63%	3,37%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	10	60%	40%
GOVERNO (SMG) + SUOP	6	1	2	0	2	2	4	0	3	0	3	1	2	0	6	0	6	3	5	0	1	0	2	0	42	7	49	85,71%	14,29%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	0	2	1	3	0	6	2	2	0	1	2	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7	17	24	29,17%	70,83%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	2	2	0	1	1	0	2	0	0	1	4	1	2	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	5	22	77,27%	22,73%
CONTROLE INTERNO (SMCI)	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	100%	-
ESPORTE E LAZER (SMEL)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100%	-
HABITAÇÃO (SMH)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	50%	50%
PROCURADORIA (PGM)	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	4	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	14	2	16	87,50%	12,50%
PREVIDÊNCIA SOCIAL (IPMDC)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100%	-
ORIENTAÇÃO (FORA DAS SECRETARIAS)	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	100%	-
TOTAIS =	93	16	57	6	55	25	70	10	35	4	45	6	51	10	68	6	51	18	44	4	26	0	12	0	607	105	712		

ANÁLISE: A expressiva marca de 607 demandas respondidas atesta o comprometimento das secretarias municipais em lidar prontamente com as preocupações da comunidade. Entretanto, os 105 casos não respondidos

sinalizam desafios que requerem nossa atenção. A distribuição por secretaria revela discrepâncias que podem orientar estratégias futuras de melhoria, enquanto a análise das demandas não respondidas apontará para áreas específicas de intervenção. Este relatório não apenas quantifica nossos esforços, mas direciona ações concretas para aprimorar a eficácia da ouvidoria geral e pastas responsáveis, consolidando-as como um instrumento vital na construção de uma administração pública mais responsiva e transparente em Duque de Caxias.

6.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das secretarias municipais de Duque de Caxias com base no desempenho em responder às demandas da população no último ano. Destacamos a excelência da SMCI e SMEL, ambas alcançando 100% de eficiência na resposta às manifestações recebidas. A SMMAPA, SME, SMODC e SMU também se destacam, mantendo índices elevados, todos acima de 95%. Observamos, ainda, a necessidade de um foco renovado em áreas como a SMASDH, SMSP e SMCT, que apresentam índices inferiores, indicando oportunidades para aprimoramento na gestão de demandas. Este ranking não apenas reconhece os esforços exemplares das secretarias líderes, mas também orienta estratégias futuras para fortalecer a responsividade e eficiência das áreas menos destacadas.



POSIÇÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMCI	CONTROLE INTERNO	100%
	SMEL	ESPORTE E LAZER	
2ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	96,63%
3ª	SME	EDUCAÇÃO	95,65%
4ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	95,59%
5ª	SMU	URBANISMO	95,59%
6ª	PGM	PROCURADORIA	87,50%
7ª	SMG	GOVERNO	86,71%
8ª	SMF	FAZENDA	86,05%
9ª	SMS	SAÚDE (SMS)	79,14%
10ª	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	77,27%
11ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	74,03%
12ª	SMCT	CIÊNCIA E TECNOLOGIA	66,67%
13ª	SMA	ADMINISTRAÇÃO	60%
14ª	SMH	HABITAÇÃO	50%
15ª	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	29,17%

É crucial direcionar atenção às áreas menos eficientes, buscando estratégias para melhorar a responsividade.

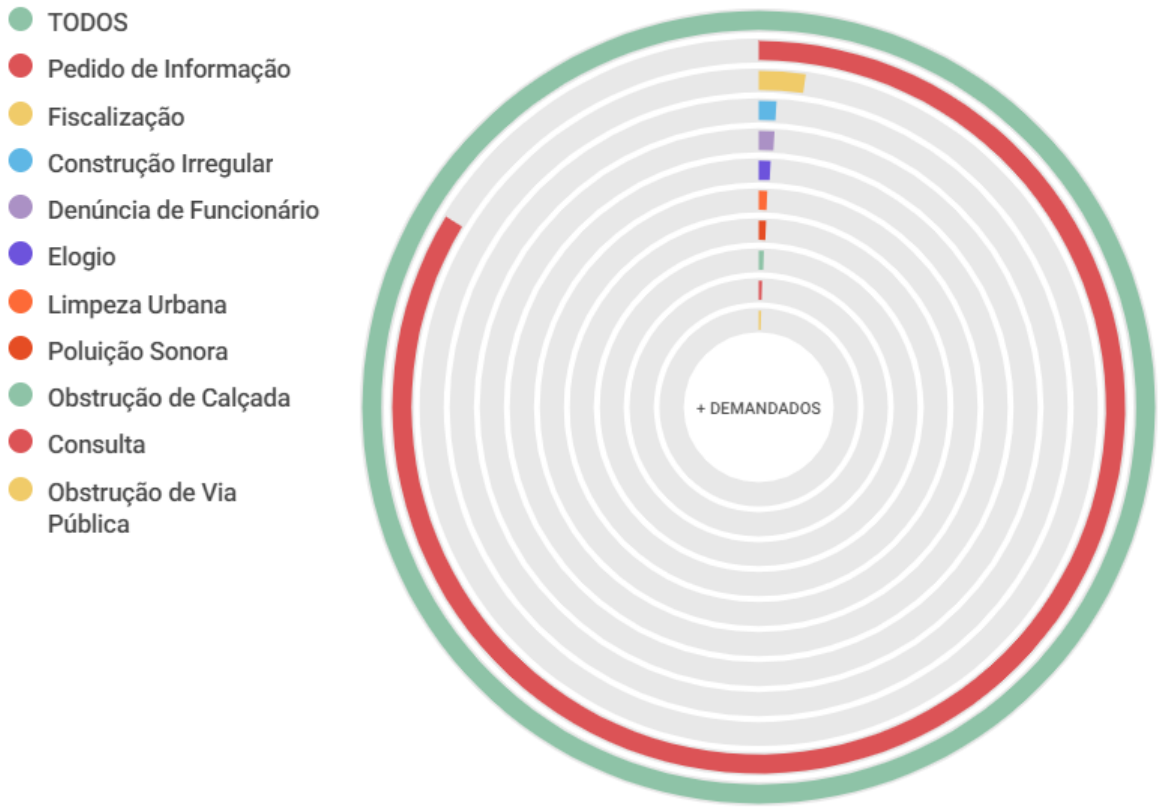
6.9. Resolutividade e Assuntos Mais Demandados

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias tem se destacado por sua atuação efetiva e comprometida com a comunidade. Com um impressionante índice de 100% dos atendimentos realizados, a equipe demonstrou agilidade e dedicação na recepção de demandas diversas.

O notável percentual de resolutividade, atingindo 85,25%, evidencia a eficiência operacional da Ouvidoria geral, consolidando-a como um canal efetivo de comunicação entre a população e a administração municipal. Esses números expressivos não apenas destacam as conquistas passadas, mas também orientam nossos esforços futuros. Encaramos cada desafio como uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento, comprometendo-nos a manter e superar esses padrões de excelência. Além disso, a Ouvidoria expressa sua gratidão à comunidade de Duque de Caxias pelo engajamento constante e pelos valiosos feedbacks que impulsionam nosso trabalho. Juntos, continuaremos a fortalecer os laços entre cidadãos e administração pública municipal.

Estamos comprometidos em ampliar ainda mais nossa presença e eficácia, respondendo de maneira proativa às necessidades e preocupações dos cidadãos.

O assunto de manifestação mais frequentemente recebida é o **Pedido de informação** (tipo E-SIC), destacando-se por um volume considerável, que são tratadas pela própria OGM, sem a necessidade de envio para serem analisadas pelas Secretarias e Superintendências do órgão. Esse resultado é fruto do empenho da equipe de trabalho, permitindo tratar um quantitativo substancial de pedidos de informação pelos munícipes.

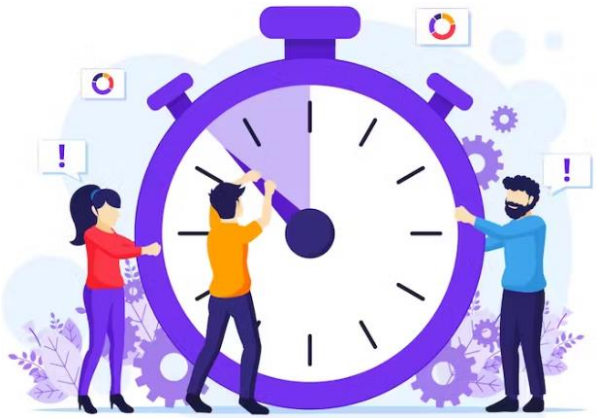


RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - ANO: 2023

ORD	ASSUNTOS +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	270	295	314	281	505	474	533	580	455	484	342	258	4791	83,71%
2º	FISCALIZAÇÃO	10	5	13	17	4	19	15	11	10	9	10	5	128	2,24%
3º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR	9	4	3	9	2	3	5	2	2	4	6	4	53	0,93%
4º	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO	4	1	4	9	4	2	2	2	4	9	3	8	52	0,91%
5º	ELOGIO	3	3	9	3	7	5	4	1	2	7	0	0	44	0,77%
6º	LIMPEZA URBANA	12	6	5	0	1	0	2	4	1	2	2	1	36	0,63%
7º	POLUIÇÃO SONORA	4	3	0	4	4	3	3	2	4	3	3	3	36	0,63%
8º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3	0	2	0	1	2	2	3	4	5	3	5	30	0,52%
9º	CONSULTA	5	4	1	2	1	0	2	3	5	1	0	0	24	0,42%
10º	OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA	4	0	6	2	2	1	2	3	2	1	0	0	23	0,40%
	TOTAIS =	324	321	357	327	531	509	570	611	489	525	369	284	5217	91,16%
													TODOS =	5723	100%

6.10. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

O Key Performance Indicator (KPI) do Tempo Médio de Atendimento (TMA) é uma métrica essencial para avaliar a eficiência operacional da equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias.



Esse indicador reflete o tempo médio que a equipe leva para atender, resolver (E-sic) ou encaminhar as solicitações dos cidadãos para as secretarias responsáveis, desempenhando um papel fundamental na mensuração da prontidão e eficácia do serviço prestado pela Ouvidoria Geral do Município.

O KPI-TMA revela um desempenho notável da equipe da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias. Esse valor indica eficiência e agilidade no tratamento das demandas, demonstrando a capacidade da equipe em responder prontamente às solicitações dos cidadãos.

A marca de 3 minutos e 36 segundos sugere que a Ouvidoria está superando as expectativas em termos de tempo de resposta no atendimento, o que não apenas promove a satisfação do público, mas também fortalece a confiança na transparência e responsabilidade na administração municipal, refletindo um compromisso efetivo da equipe.

RELATÓRIO DO TEMPO MÉDIO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL - ANO: 2023

DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
TODAS	31:37:00	31:23:00	34:25:00	22:06:00	26:56:00	32:59:00	35:14:00	40:18:00	26:09:00	32:07:00	17:31:00	14:41:00	345:26:00
ATENDIMENTOS	391	368	411	369	555	537	599	660	540	571	408	314	5723
TEMPO MÉDIO (TMA)	00:04:51	00:05:07	00:05:01	00:03:36	00:02:55	00:03:41	00:03:32	00:03:40	00:02:54	00:03:22	00:02:35	00:02:48	00:03:36
hora													

NOTA: ATENDIMENTOS OFICIADOS E NÃO OFICIADOS.

6.11. KPI-TMR – Tempo Médio de Resposta

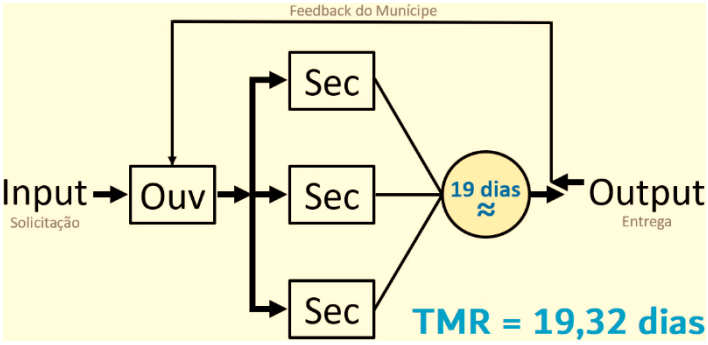
O Key Performance Indicator (KPI) do Tempo Médio de Resposta (TMR) das secretarias do município de Duque de Caxias é uma métrica crucial para avaliar a eficiência e a prontidão no atendimento as demandas dos cidadãos.

Prefeitura Municipal de Duque de Caxias
Ano: 2023

O TMR refere-se ao período médio que as secretarias levam para responder às demandas recebidas. É essencial para medir a qualidade do serviço público e a satisfação dos munícipes. Ao analisar o TMR, é possível identificar oportunidades de melhoria nos processos de resposta, garantindo uma administração mais ágil e eficaz.

LEI FEDERAL Nº 13.460

Art. 16 A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



É gratificante observar que o tempo de resposta das secretarias municipais de Duque de Caxias não apenas atendeu, mas superou esses padrões legais. Ao ser concluído antes do prazo estipulado de 30 dias, o processo demonstra uma eficiência notável na gestão das demandas dos cidadãos, refletindo um comprometimento positivo com a celeridade e transparência na prestação de serviços públicos. Essa agilidade contribui para a promoção da confiança dos munícipes na administração municipal, destacando-se como um indicativo favorável da eficácia operacional das secretarias e de seu compromisso em atender prontamente às necessidades da comunidade.

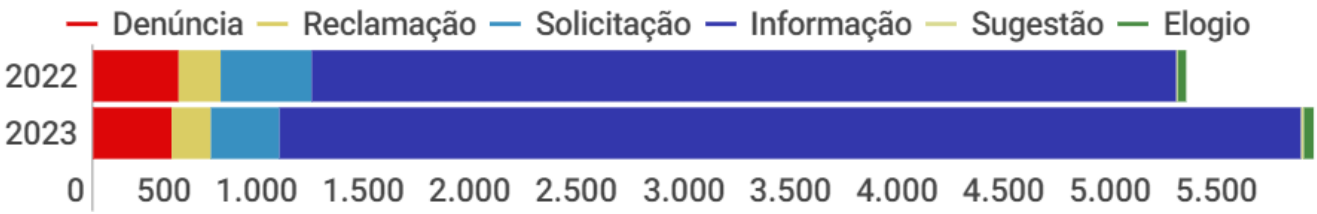
RELATÓRIO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS - ANO: 2023

DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
TODAS	2074	968	1056	1133	679	1109	855	1281	1025	979	390	180	11729
ATENDIMENTOS	93	57	55	70	35	45	51	68	51	44	26	12	607
TEMPO MÉDIO (TMR)	22	17	19	16	19	25	17	19	20	22	15	15	19,32
dias													

NOTA: SOMENTE ATENDIMENTOS OFICIADOS, COM RESPOSTA DAS SECRETARIAS.

6.12. Análise Comparativa dos Exercícios OUV_2022-2023:

No contexto da administração municipal de Duque de Caxias, a análise comparativa entre o exercício anterior (2022) e o atual (2023) revela importantes insights sobre a dinâmica das manifestações dos munícipes. Ao categorizar as tipologias, observamos variações significativas em diversos aspectos.



Pelo exposto, verificados os números totais, observa-se um aumento na quantidade de manifestações em 2023, comparadas às de 2022 (aumento de 11,60%).

ANÁLISE COMPARATIVA DAS DEMANDAS - PERÍODO: 2022-2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ANO		VARIAÇÃO (%)
	2022	2023	
DENÚNCIA	402	368	-8,46%
RECLAMAÇÃO	198	182	-8,08%
SOLICITAÇÃO	426	326	-23,47%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	4053	4791	18,21%
SUGESTÃO	6	12	100%
ELOGIO	43	44	2,33%
TOTAIS =	**5128**	**5723**	**11,60%**

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.

Ao analisar pormenorizadamente temos queda no número das:

Denúncias
402 em 2022, reduzindo para 368 em 2023 (queda de 8,46%);

Reclamações
198 em 2022, reduzindo para 182 em 2023 (queda de 8,08%);

Solicitações
426 em 2022, reduzindo para 326 em 2023 (queda de 23,47%).

Por outro lado, observamos um aumento no número das:

Informações
4053 em 2022, passando para 4791 em 2023 (aumento de 18,21%);

Sugestões
6 em 2022, passando para 12 em 2023 (aumento de 100%);

Elogios
43 em 2022, passando para 44 em 2023 (aumento de 2,33%).

ANÁLISE DAS MÉTRICAS:

Ao considerar as métricas específicas, destacam-se algumas tendências notáveis:

As denúncias, reclamações e solicitações apresentaram reduções notáveis em 2023 em comparação com 2022, sugerindo possíveis melhorias nos processos administrativos e resoluções de questões que impactam diretamente os cidadãos. Pode indicar ainda, uma eficácia crescente na prevenção de irregularidades e na resolução de problemas diversos.

Por outro lado, o número de Pedidos de Informações (E-sic) registrou um aumento expressivo, indicando um maior engajamento dos munícipes na busca por transparência e acesso a informações públicas.

As sugestões e elogios também apresentaram crescimento, possivelmente refletindo uma maior interação positiva entre a comunidade e a gestão municipal.

Destacamos, portanto, avanços na comunicação e na percepção positiva dos serviços prestados pela administração municipal.

Essa análise mais granular das métricas específicas permite uma compreensão mais profunda das dinâmicas das manifestações dos munícipes, orientando a gestão municipal na implementação de estratégias voltadas para as áreas que demandam maior atenção e aprimoramento.

ATUAÇÃO GERENCIAL NA PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES DE VALOR ESTRATÉGICO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

7. Fala.BR

No dia 1º de agosto de 2019 a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.

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

A Plataforma Fala.BR foi desenvolvida pela Diretoria de Tecnologia de Informação (DTI) da Controladoria-Geral da União, utilizando a linguagem ".NET". 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 denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação 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.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PELA PLATAFORMA DA CGU "FALA.BR" - ANO: 2023

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
OFICIADAS COM RESPOSTA	25	21	12	21	6	22	19	36	24	19	13	3	221	37,08%
OFICIADAS SEM RESPOSTA	2	2	10	1	0	0	0	3	3	2	0	0	23	3,86%
OFICIADAS TRAMITANDO	0	0	6	0	1	3	0	0	2	9	13	9	43	7,21%
E-SIC - CONCLUÍDAS	26	27	36	20	20	17	20	21	24	39	22	34	306	51,34%
ELOGIO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0,50%
TOTAIS =	53	51	64	43	27	42	39	60	53	70	48	46	596	100%

*Os resultados apresentados acima, não correspondem aos exibidos no “painel Resolveu?”, há uma disparidade de 50 manifestações em relação ao exibido na plataforma. Estas foram objeto de devolução e subsequentes reencaminhamentos para as pastas responsáveis.

8. Análise

Com base nas métricas fornecidas para o Relatório Anual de Gestão (RAG.Ouv_2023) da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, podemos realizar uma análise abrangente:

Volume de Atendimentos:

A Ouvidoria realizou um total de 5.723 atendimentos, indicando uma demanda significativa por parte dos cidadãos.

Resolutividade:

A resolutividade geral foi de 85,25%, o que sugere uma efetividade considerável na solução das manifestações recebidas.

Tipos de Manifestações:

Predominância de e-SIC (pedidos de informações) com 4.791 atendimentos, denotando uma busca ativa por informações públicas.

Denúncias (368), solicitações (326), reclamações (182), elogios (44) e sugestões (12) compõem o restante das manifestações.

Atendimento das Secretarias:

A Saúde (SMS) lidera com 1.324 atendimentos, seguida por Fazenda (SMF) e Secretaria de Obras e Defesa Civil (SMODC).

Destaque para a diversidade de áreas atendidas, refletindo a abrangência da atuação da Ouvidoria.

Modalidade de Atendimento:

Predominância do atendimento por telefone (61,03%) e e-mail (25,93%), indicando preferências de comunicação da população.

Retorno das Secretarias:

85,25% das manifestações tiveram retorno das secretarias responsáveis, refletindo um comprometimento com a resolução das demandas.

Ranking das Secretarias – Manifestações Respondidas:

SMCI e SMEL obtiveram 100% de manifestações respondidas, destacando um alto desempenho.

Algumas secretarias apresentaram percentuais abaixo de 50%, indicando áreas para melhorias.

Atuação Efetiva:

100% de atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral, indicando um alto nível de receptividade das demandas dos munícipes.

Assuntos Mais Demandados:

Predomínio de pedidos de informação (e-SIC) com 83,71%, demonstrando um forte interesse público por transparência.

KPIs:

Tempo médio de atendimento da Ouvidoria Geral (KPI-TMA) foi de 3 minutos e 36 segundos, um desempenho notável da equipe da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, indica eficiência e agilidade no tratamento das demandas, demonstrando a capacidade da equipe em responder prontamente às solicitações dos cidadãos.

Tempo médio de resposta das Secretarias (KPI-TMR) foi de 19,32 dias, dentro do prazo estipulado pela Lei Federal nº 13.460.

Comparação entre 2022 e 2023:

Redução nas denúncias, reclamações e solicitações, indicando uma eficácia crescente na prevenção de irregularidades e na resolução de problemas diversos.

Aumento nos pedidos de informação (e-SIC) e sugestões, indicando uma possível mudança no perfil das manifestações. Também indica um maior engajamento dos munícipes na busca por transparência e acesso a informações públicas.

Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União (CGU):

Total de 596 manifestações, com 89% respondidas dentro do prazo. Uma demonstração de efetividade nas respostas às manifestações lançadas na plataforma pelos munícipes.

Considerações dessa Análise:

O relatório evidencia uma atuação eficaz da Ouvidoria Geral do Município, destacando áreas de sucesso, como o alto volume de atendimentos resolvidos, mas também apontando para possíveis melhorias em algumas secretarias específicas. A transparência nas informações, a diversidade nas modalidades de atendimento e a aderência aos prazos legais são pontos fortes a serem mantidos e aprimorados. A análise comparativa entre os anos oferece insights valiosos sobre as mudanças nas preferências e necessidades dos cidadãos.

9. Melhorias

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, comprometida com a excelência no atendimento e fortalecimento da participação cidadã, apresenta um ambicioso Plano de Melhorias para aprimorar ainda mais seus serviços e efetividade. As propostas abrangem diversas áreas, visando garantir uma atuação mais eficiente e alinhada às expectativas da comunidade.

1. **Aprimoramento da Comunicação:**
   Implementação de estratégias para aprimorar a comunicação com os munícipes, utilizando canais diversificados e acessíveis. Iniciativas incluem campanhas de conscientização, melhorias nos materiais informativos e ampliação da presença online.

2. **Otimização do Processo de Registro:**
   Revisão e otimização do processo de registro de manifestações, tornando-o mais amigável e eficiente para os atendentes. Introdução de ferramentas tecnológicas para facilitar o acompanhamento do status das demandas.

3. **Capacitação e Sensibilização:**
   Realização de programas de capacitação para a equipe da Ouvidoria, focados em habilidades de atendimento ao público, gestão de conflitos e atualização nas legislações pertinentes. Sensibilização constante para a importância do papel da Ouvidoria na promoção da transparência e qualidade dos serviços públicos.

4. **Ampliação dos Canais de Manifestação:**
   Expansão dos canais de recebimento de manifestações, incluindo a introdução de novas ferramentas e aprimoramento de canais já existentes. Busca constante por inovações tecnológicas para proporcionar maior acessibilidade aos cidadãos.

5. **Análise de Dados e Relatórios:**
   Implementação de um processo robusto de análise de dados para identificar padrões, pontos de melhoria e tendências nas manifestações. Elaboração de relatórios regulares para subsidiar a tomada de decisões e avaliação contínua do desempenho.

6. **Monitoramento Contínuo de Indicadores:**
   Estabelecimento de um sistema de monitoramento constante dos indicadores de desempenho, assegurando que metas e prazos sejam continuamente alcançados e possibilitando ajustes rápidos em caso de desvios.

Este Plano de Melhorias reflete o compromisso da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias em oferecer um serviço cada vez mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades da comunidade. A participação ativa dos munícipes é fundamental para o sucesso dessas iniciativas, e a Ouvidoria Geral permanece aberta a sugestões e feedbacks para a contínua evolução de seus serviços. Acreditamos que, juntos, podemos construir uma gestão pública mais eficaz e voltada para o bem-estar de todos.

10. Considerações Finais

Ao concluirmos este relatório, é com satisfação que destacamos os resultados excepcionais alcançados pela equipe da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias. O comprometimento, profissionalismo e dedicação demonstrados por cada membro foram fundamentais para o sucesso das iniciativas implementadas ao longo do período analisado.

Enaltecer o papel do Ouvidor Geral é essencial, pois sua liderança visionária e aberta ao diálogo proporcionou um ambiente propício para a implementação de melhorias significativas. Sua visão estratégica e compromisso com a eficiência operacional foram fundamentais para impulsionar a Ouvidoria a novos patamares de excelência no atendimento e na resolução de demandas.

Ressaltamos também a colaboração valiosa das Secretarias e Superintendências envolvidas. O engajamento e prontidão em acolher as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral foram essenciais para o efetivo encaminhamento e resolução das demandas. Esta parceria evidencia o comprometimento de todas as partes envolvidas na busca por um serviço público mais transparente e eficaz.

As mudanças implementadas ao longo do período não apenas refletem a capacidade de adaptação da equipe, mas também consolidam a Ouvidoria como um pilar essencial na promoção da participação cidadã e na melhoria contínua dos serviços públicos. Estamos confiantes de que o trabalho realizado até o momento serve como base sólida para futuras iniciativas e avanços.

Agradecemos a todos os envolvidos por sua dedicação e contribuição. Juntos, construímos um ambiente onde as vozes dos munícipes são ouvidas e as soluções são implementadas de forma ágil e eficiente. Continuamos empenhados em aprimorar nossos serviços, mantendo o compromisso com a transparência, a qualidade e a excelência na prestação de serviços públicos em Duque de Caxias.

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

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

Ouvidoria

PREFEITURA
DUQUE DE CAXIAS
UNIDOS PELO TRABALHO