



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

Ouvidoria Geral do Município Relatório Anual de Gestão

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:
JANEIRO/2025

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

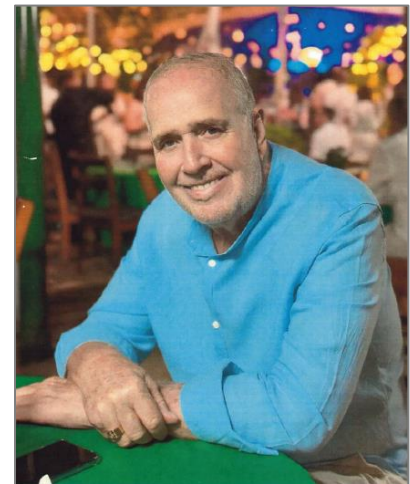
Thaiz Luiza Loyola Sant'Anna

SUMÁRIO

1.	Carta do Ouvidor Geral	3
2.	Apresentação	4
3.	Sobre a Ouvidoria Geral do Município	5
3.1.	Principais Atribuições da Ouvidoria Geral	6
3.2.	Mapeamento de Processo da Ouvidoria	7
3.3.	Ouvidoria Geral em Ação	7-9
3.4.	Tipos de Manifestações	10
3.5.	Canais de Entrada	11
3.6.	Força de Trabalho da Ouvidoria Geral	12-13
4.	Legislação	14
4.1.	Criação da Ouvidoria Geral	14
4.2.	Objetivo da Ouvidoria Geral	15
4.3.	Acesso à Informação (LAI)	16
4.4.	Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD)	17
5.	Encaminhamentos	18-19
6.	Indicadores	19-21
6.1.	Atendimentos por Tipo de Manifestação	22
6.2.	Atendimentos por Assunto	23-25
6.3.	Atendimentos por Secretaria	26
6.4.	Atendimentos por Modalidade	27-28
6.5.	Atendimentos Registrados e Não Registrados	28
6.6.	Atendimentos com Retorno das Secretarias	29
6.7.	Demandas Respondidas e Não Respondidas	30
6.8.	RANKING – Demandas Respondidas	31-32
6.9.	Resolutividade	33
6.10.	Assuntos Mais Demandados	34
6.11.	Atendimentos por Gênero	35
6.12.	Atendimentos por Faixa Etária	36
6.13.	KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento	37
6.14.	Análise Comparativa 2023-2024	38
7.	Fala.BR	39
8.	Análise	40-42
9.	Melhorias	43
10.	Considerações Finais do Relatório	44

1. Carta do Ouvidor Geral

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias é um órgão fundamental para o fortalecimento da gestão pública, exercendo um papel estratégico tanto na melhoria da qualidade dos serviços prestados, quanto na construção de uma percepção positiva da administração pública municipal junto à população.



José Rangel – Ouvidor Geral

Além de ser a ponte entre o cidadão e o governo, a Ouvidoria atua como uma ferramenta essencial para o fortalecimento da democracia participativa e para a promoção de uma relação mais próxima e transparente entre o poder público e cidadãos.

No âmbito político, a Ouvidoria Geral desempenha um papel de grande relevância para a construção da imagem da gestão municipal. Ao oferecer um canal direto e acessível para que os cidadãos expressem suas demandas, opiniões e sugestões, a Ouvidoria contribui para a consolidação de um governo que ouve, age e responde às necessidades da população. Esse processo gera não apenas soluções práticas para os problemas apontados, mas também fortalece a confiança e a satisfação dos eleitores com as ações do poder executivo. Além disso, por meio de suas funções de mediação e articulação, a Ouvidoria:

- **Identifica tendências e prioridades populares;**
- **Responde de forma proativa;**
- **Eleva a percepção de responsabilidade social.**

2. Apresentação

Com grande satisfação, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias, abrangendo o período de janeiro a dezembro de 2024. Este documento reflete o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a excelência na gestão pública, reunindo as manifestações registradas e destacando análises aprofundadas, além de recomendações estratégicas para o aprimoramento dos serviços municipais.

Ao longo do ano, a OGM atuou de forma decisiva para consolidar sua missão de ser um canal acessível e eficiente entre a sociedade e a administração pública. Entre as iniciativas, destacam-se:

- ✓ **Ampliação do diálogo com os cidadãos:** Reforçamos a Ouvidoria como um espaço confiável e inclusivo, incentivando a participação ativa da população nas decisões públicas.
- ✓ **Aprimoramento da eficiência nas respostas:** Buscamos atender as manifestações com agilidade e clareza, promovendo ajustes internos que elevem a qualidade do atendimento.
- ✓ **Geração de indicadores estratégicos:** Desenvolvemos métricas e análises que orientam as secretarias municipais a tomar decisões mais assertivas e alinhadas às demandas da população.

Os resultados apresentados neste relatório representam mais do que dados: eles são um convite à transformação. Cada manifestação registrada se transforma em uma oportunidade de melhoria, contribuindo para corrigir falhas, otimizar processos e ampliar o acesso dos cidadãos às informações e serviços públicos. A OGMDC reafirma sua posição como agente de mudança e inovação, fortalecendo o vínculo entre sociedade e gestão pública.

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 reivindicações, 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.



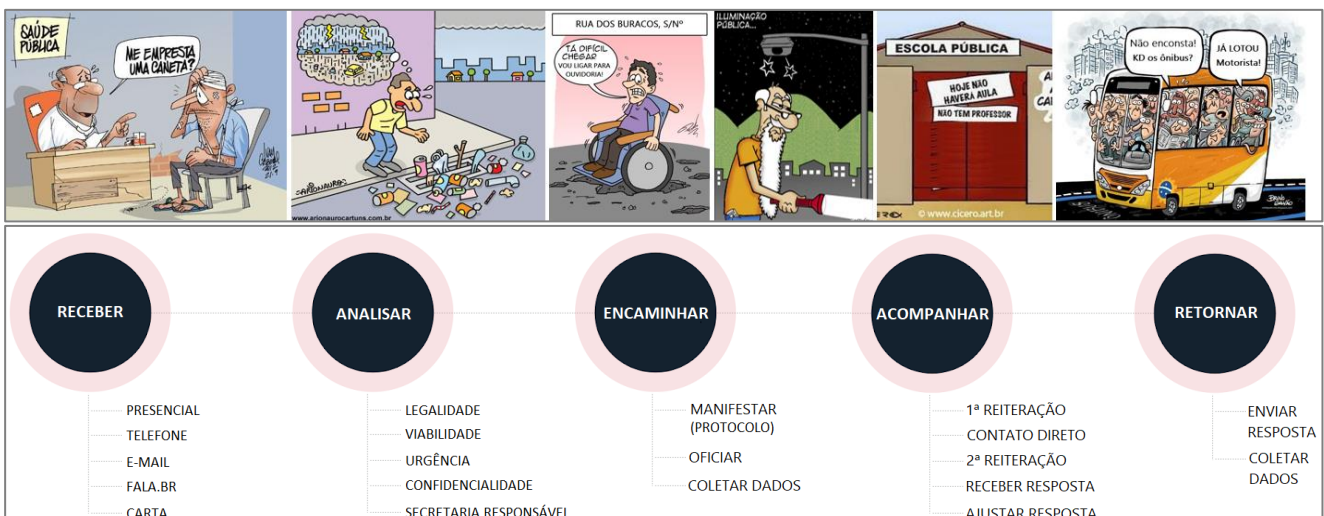
A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria Geral do Município pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de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

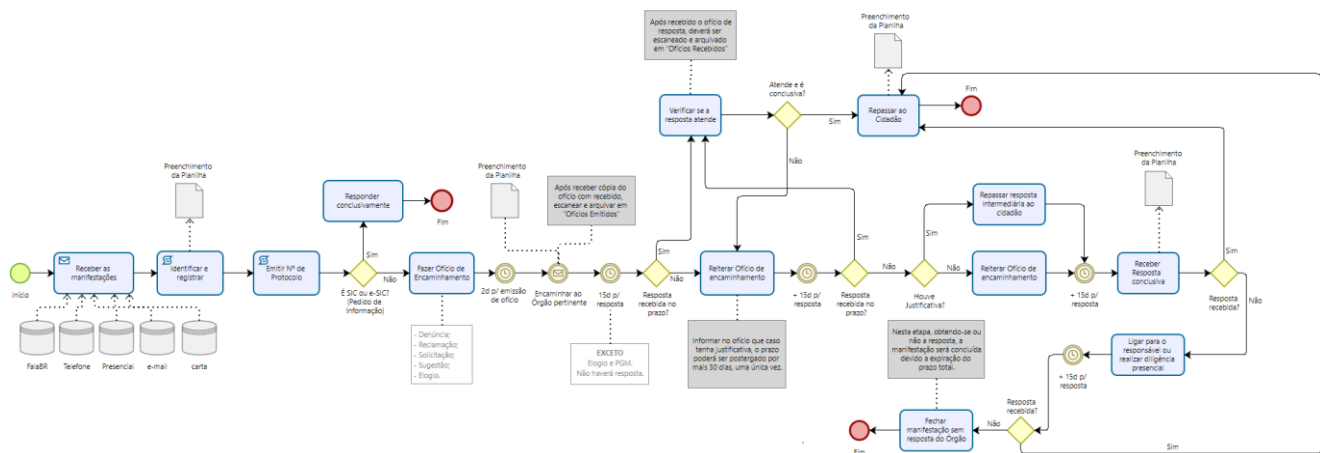
- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação;
- VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão perante o 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.

Demandas dos cidadãos:



3.2. Mapeamento de Processo da Ouvidoria Geral

FLUXOGRAMA



3.3. Ouvidoria Geral em Ação

A rotina da OGMDC segue um fluxo bem definido:

1. **Triagem Inicial:**

Cada manifestação recebida é analisada para identificar seu tipo e características.

➤ Os tipos de manifestação incluem:

- **Denúncia**
Relato de irregularidades ou ilegalidades.
- **Sugestão**
Ideias para melhorar políticas ou serviços públicos.
- **Solicitação**
Pedidos de serviços, documentos ou informações.
- **Reclamação**
Insatisfação com serviços ou condutas.
- **Elogio**
Reconhecimento de boas práticas ou iniciativas.
- **Acesso à Informação**
Demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação.

2. **Análise da Manifestação:**

- São avaliados critérios como legalidade, viabilidade, urgência e confidencialidade.
- É identificada a Secretaria Municipal responsável pelo atendimento.
- Informações adicionais fornecidas pelo cidadão são analisadas para enriquecer a demanda.

3. **Registro:**

- Geração de um número de protocolo para rastreamento da manifestação, em aplicação VBA.
- Registro no Mapa de Gerenciamento do Banco de Dados (GBD) e no Sistema de Tramitação de Processos e Documentos (STPD).
- Emissão de um ofício direcionado à secretaria competente.

4. **Encaminhamento:**

- As manifestações podem ser encaminhadas duas vezes ao dia (às 10:30h e às 14:30h) através do setor de protocolos da Secretaria Municipal de Controle Interno, que se encarrega de realizar as entregas.

5. **Monitoramento e Gestão de Prazos:**

- As secretarias têm 30 dias, prorrogáveis por igual período, mediante a justificativa, para responder às manifestações.
- **Após 15 dias sem resposta:** Primeira reiteração do ofício.
- **Após mais 15 dias:** Segunda reiteração, alertando sobre a prorrogação do prazo.

- Em casos críticos ou prioritários, o Ouvidor Geral realiza contatos diretos com os secretários responsáveis, podendo até realizar diligências em busca das respostas.

6. Resposta ao Cidadão:

- Após o recebimento da resposta da secretaria, o cidadão é informado sobre o desfecho da manifestação.
- Caso a secretaria não responda em até 60 dias, a demanda é encerrada, com a possibilidade de reabertura mediante solicitação do cidadão.

Coleta de Dados

Durante o processo de tratamento das manifestações, são coletados dados importantes para a formulação de indicadores, tais como:

- Gênero e faixa etária dos cidadãos.
- Classificação como usuário interno (servidor público) ou externo (cidadão).

Esses indicadores ajudam a identificar padrões de demandas e auxiliam na elaboração de políticas públicas mais assertivas, alinhando as ações do Executivo às expectativas da população.

Com um fluxo bem definido e monitoramento rigoroso, a OGMDC reafirma seu papel estratégico no aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais e no fortalecimento da confiança da população na administração pública.

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



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



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



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



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



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



Pedidos de informações feitos pelos cidadãos com base na LAI. 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](tel:(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

SIC
Presencial



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

De acordo com sua demanda, poderão ser solicitados alguns documentos: RG, CPF, comprovante de residência e específicos.

3.6. Força de Trabalho da Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias é composta por profissionais de diversas áreas: engenharia, direito, administração, recursos humanos, turismo, entre outras, estrategicamente estruturada para atender às demandas da população de maneira eficaz, técnica e humanizada.

MULTIDISCIPLINARIDADE

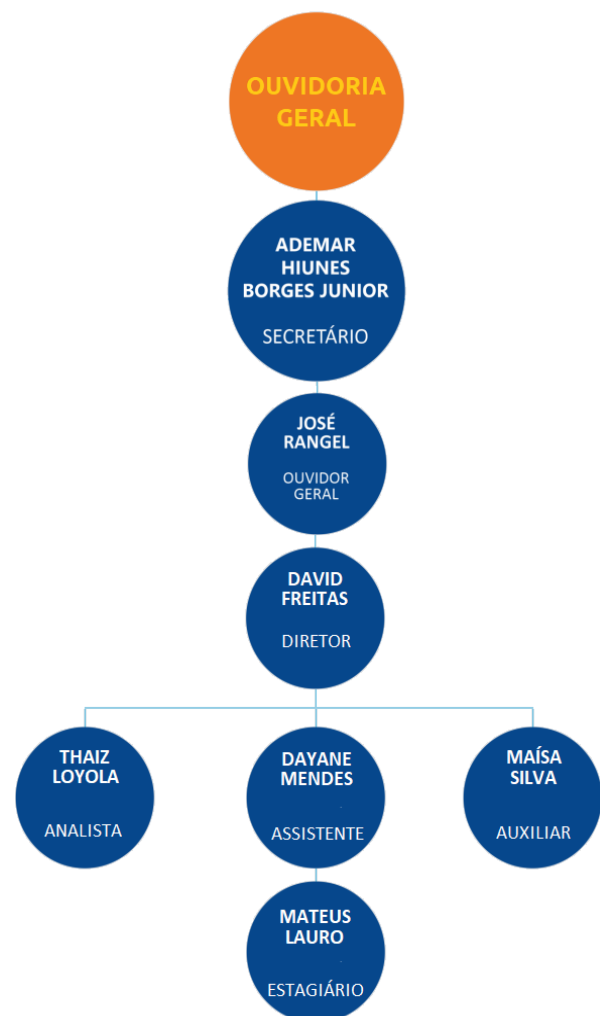
A diversidade de formações profissionais dentro da equipe da Ouvidoria Geral é um diferencial estratégico que enriquece a capacidade do órgão de compreender e tratar diferentes tipos de demandas.

Essa composição permite:

- Atuação Técnica;
- Visão Ampla e Integrada;
- Atendimento Humanizado.

Essa estrutura organizacional reflete o compromisso da Ouvidoria em atuar como um elo eficiente e estratégico entre a população e a administração municipal, garantindo que as manifestações sejam tratadas com a seriedade e a qualidade que merecem.

ORGANOGRAMA



CONHECIMENTO

Recursos conceituais ou técnicos para o exercício de determinada atividade



SABER O QUE FAZER,
POR QUE FAZER

HABILIDADE

Elementos cognitivos e psicomotores (apropriação do conhecimento) para a consecução de uma ação



SABER COMO FAZER

ATITUDES

Atributos de personalidade e postura pessoal e profissional para julgar a pertinência da ação



SABER AGIR,
QUERER FAZER

ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE

Secretário Municipal de Controle Interno (comissionado)

Responsável pela supervisão geral das atividades da Ouvidoria Geral do Município, assegurando a integração com as demais secretarias municipais e alinhando as ações do órgão às diretrizes estratégicas da gestão pública.

Ouvidor Geral (comissionado)

Atua como o principal mediador entre os cidadãos e a administração municipal, garantindo o tratamento técnico e legal das manifestações. É responsável pela análise de casos complexos, pela emissão de pareceres e pela articulação com as secretarias competentes para a resolução das demandas.

Diretor da Ouvidoria (comissionado)

Coordena as operações internas da Ouvidoria Geral, gerenciando processos, recursos humanos e financeiros, além de monitorar indicadores de desempenho para assegurar a eficiência do órgão. Promover a transparência através da publicação dos relatórios estatístico mensal e anual de gestão no Portal da Transparência. Fornecer, sempre que possível, feedbacks das demandas reincidentes para as secretarias responsáveis, promovendo a resolutividade e melhoria na prestação dos serviços públicos.

Analista / Assistente / Auxiliar (comissionados)

Estagiário (contrato CIEE)

Receber, analisar, complementar, encaminhar, acompanhar, reiterar e retornar as manifestações dos cidadãos. Promover o atendimento ao público, oferecendo informações e orientações imediatas, além de suporte técnico para assegurar o encaminhamento adequado das manifestações para as pastas responsáveis. Apoiar a gestão interna, organizando demandas administrativas e controlando os prazos estabelecidos pela legislação vigente.

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.

Art. 4º Fica criado, junto à Ouvidoria Geral do Município, um Núcleo de Apoio Operacional.

Decreto Municipal nº 3.911/2001 de

Regulamenta procedimentos administrativos da Ouvidoria Geral

DECRETO MUNICIPAL Nº 7.852/2021

Transfere a estrutura organizacional da Ouvidoria Geral para a Secretaria de Controle Interno.

Art. 2º Ficam remanejados das estruturas administrativas da Secretaria Municipal de Comunicação Social, do Gabinete do Prefeito e da Secretaria Municipal de Governo para a Secretaria Municipal de Controle Interno, os seguintes: (...)

4.2. Objetivo da Ouvidoria Geral

Lei Federal nº 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. 13º 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

Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e dispõe sobre procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

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.



4.4. Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD)

LEI FEDERAL Nº 13.709/2018

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Essa Lei representa um importante avanço na consolidação dos direitos do cidadão e grande desafio para as instituições se adequarem aos dispositivos estabelecidos, no que se refere à implantação de mecanismos que garanta o pleno exercício dos direitos do titular dos dados, às medidas de segurança que devem ser adotadas e, principalmente, na consolidação de uma cultura organizacional focada na garantia da privacidade de dados pessoais. O tratamento de dados abrange qualquer atividade que envolva um dado pessoal na execução de sua operação. Isso inclui coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados.

No setor público, como é o caso da **Ouvidoria Geral do Município**, a principal finalidade do tratamento está relacionada à execução de políticas públicas, previstas em lei, regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos semelhantes.

LEI MUNICIPAL Nº 3.385/2024

Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Nacional nº 13.709/2018 (LGPD), no âmbito do poder executivo municipal de Duque de Caxias.

Nós da OGMDC cuidamos muito bem dos seus dados pessoais, fiquem tranquilos, o sigilo pessoal das suas informações está garantido.



5. Encaminhamentos

A Ouvidoria Geral do Município tem o prazer de apresentar o resumo consolidado das atividades realizadas durante o período de 2024, totalizando **3.822 atendimentos realizados**.



3.822

Atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias no ano de 2024.



2.351

Manifestações solucionadas sem a abertura de protocolo.



1.471

Manifestações cadastradas, com protocolos registrados.



952

Manifestações oficiadas e encaminhadas para as pastas responsáveis.

Eficiência no Atendimento: Foram registradas **2.351 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.

Gerenciamento de Banco de Dados - GBD									
MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÃO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

Transparência/Rastreabilidade:

No mesmo período, **1.471 manifestações protocoladas** foram registradas, incluindo aquelas recebidas através da plataforma Fala.BR da CGU.

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

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

- ✚ Atendimentos por Secretaria Responsável**

Relaciona as demandas às secretarias municipais, destacando as áreas que mais recebem manifestações e exigem maior atenção.
- ✚ Atendimentos por Modalidade**

Identifica os canais mais utilizados pelos cidadãos (ex.: Telefone, E-mail, Fala.BR), possibilitando direcionar esforços para potencializar esses meios.
- ✚ Atendimentos Registrados e Não Registrados**

Compara o volume de manifestações formais (protocoladas) com aquelas resolvidas diretamente no primeiro contato, destacando a eficiência da triagem.
- ✚ Atendimentos com retorno das Secretarias responsáveis**

Mede o percentual de demandas que recebem resposta dentro dos prazos legais, contribuindo para avaliar o compromisso das secretarias com a transparência e a prestação de contas.
- ✚ Demandas Respondidas e Tramitando**

Apresenta o status das manifestações, diferenciando as demandas resolvidas daquelas em andamento.
- ✚ RANKING das Secretarias – Demandas Oficiadas**

Avalia a frequência e o volume de demandas por secretaria, estabelecendo um ranking que evidencia a carga de trabalho e a eficiência de cada pasta.
- ✚ Resolutividade**

Analisa o percentual de demandas efetivamente solucionadas, refletindo o impacto da Ouvidoria na melhoria dos serviços públicos.
- ✚ Assuntos Mais Demandados**

Aponta os tópicos mais frequentes nas manifestações, fornecendo subsídios para a tomada de decisões estratégicas.
- ✚ Atendimentos por Gênero**

Coleta dados demográficos que auxiliam na compreensão do perfil dos cidadãos que interagem com a Ouvidoria.

✚ **Atendimentos por Faixa Etária**

Permite identificar grupos etários mais ativos e suas respectivas demandas, contribuindo para ações específicas voltadas a diferentes públicos.

✚ **KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento**

Mede o tempo médio gasto em cada interação de atendimento ao cidadão. Ele é importante para avaliar a produtividade da equipe de atendimento e melhorar a eficiência operacional.

✚ **Análise Comparativa com ano anterior (tipo de manifestação)**

Compara os dados ao longo de um ano, identificando variações sazonais, tendências e progressos na gestão das demandas.

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.

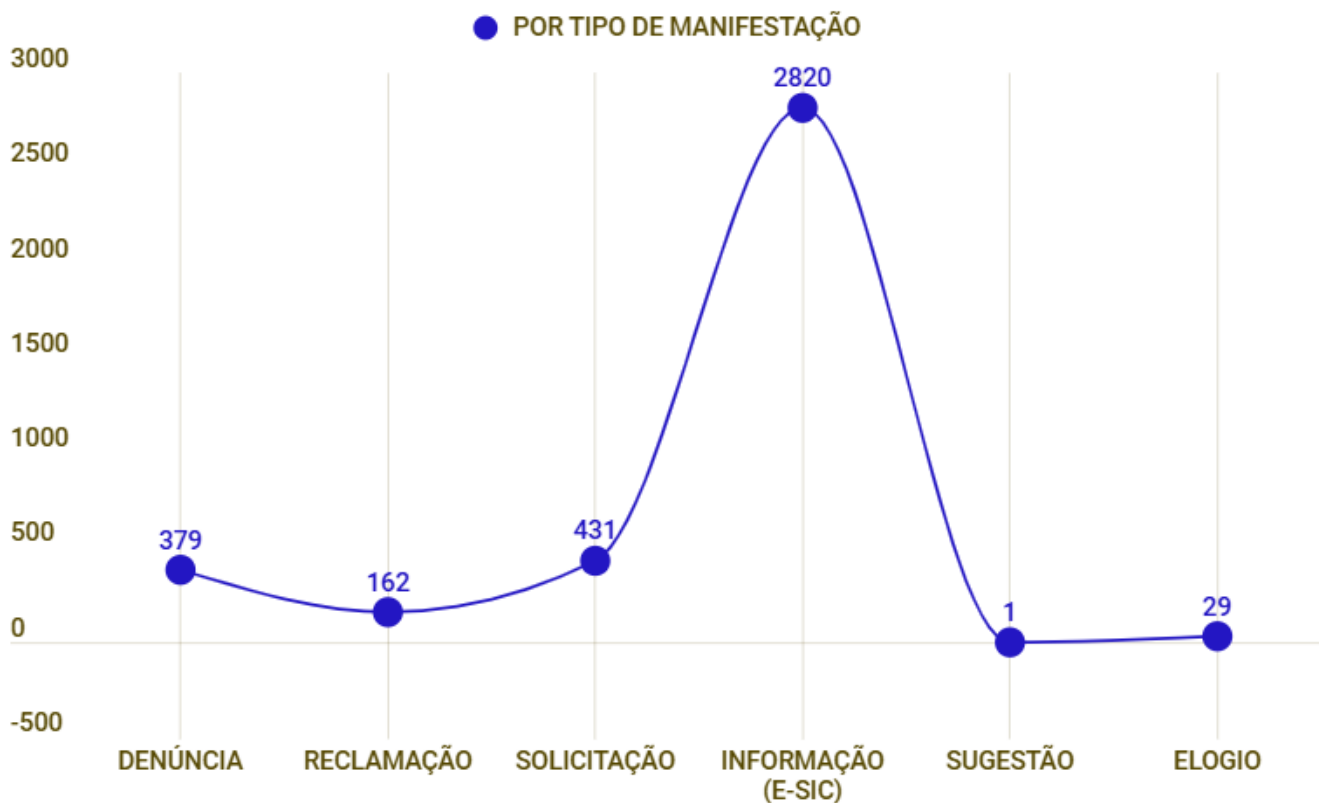


“O que pode ser medido, pode ser melhorado.”

Peter Drucker

6.1. 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 - ANO: 2024

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DENÚNCIA	22	45	89	35	24	29	21	30	22	21	21	20	379	9,92%
RECLAMAÇÃO	12	12	17	22	22	16	8	11	6	16	11	9	162	4,24%
SOLICITAÇÃO	27	30	51	48	51	34	33	32	25	43	22	35	431	11,28%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	499	379	243	205	214	125	178	252	169	207	147	202	2.820	73,78%
SUGESTÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
ELOGIO	4	0	1	2	2	5	1	2	5	2	3	2	29	0,76%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

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

NOTA TÉCNICA: No ano 2024, entre os seis tipos de manifestações registradas, o e-SIC (**informação e orientação**) foi o mais frequente, correspondendo a 73,78% dos registros. Em segundo lugar, ficou a categoria **Solicitação**, com 11,28%, seguida pela **Denúncia** (comunicação de irregularidade), com 9,92%. **Os demais tipos de manifestações** somaram 5,02% do total de registros realizados pela Ouvidoria Geral do Município.

ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ANO: 2024

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
FALTA DE PROFESSORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
FALTA DE QUEBRA MOLAS EM VIA PÚBLICA	0	0	1	5	1	0	2	1	1	1	0	1	13	0,34%
FERRO VELHO DE VEÍCULOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
FISCALIZAÇÃO	1	3	4	0	0	0	2	1	1	0	0	2	14	0,37%
FOCO DE DENGUE	0	0	8	4	0	1	0	0	0	0	0	0	13	0,34%
FORNECIMENTO DE LENTE OCULAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
FRAUDE DE BENEFÍCIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
FRAUDE EM ELEIÇÃO ESCOLAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
GUARDA MUNICIPAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,05%
HOSPITAL VETERINÁRIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	1	2	2	3	1	2	5	1	2	3	1	23	0,60%
IMPOSTO PREDIAL E TERRITORIAL URBANO (IPTU)	3	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0,24%
INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO	499	379	239	205	214	125	178	252	169	207	147	202	2816	73,68%
INTERDIÇÃO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
INTERNAÇÃO EM HOSPITAL MUNICIPAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
LAVA JATO IRREGULAR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
LEILÃO DE VEÍCULOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0,05%
LEVANTAMENTO DE DÉBITOS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05%
LEVANTAMENTO DE DEPÓSITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
LICENÇA PARA VENDEDOR AMBULANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
LICENCIAMENTO AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
LIMPEZA DE VALÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0,05%
LIMPEZA NA ESCOLA MUNICIPAL	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
LIMPEZA URBANA	2	10	12	11	9	3	1	1	1	6	2	1	59	1,54%
MÁ ADMINISTRAÇÃO	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4	0,10%
MANUTENÇÃO DE CALÇADA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
MANUTENÇÃO DE PRAÇA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,05%
MANUTENÇÃO DE SINAL DE TRÂNSITO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
MANUTENÇÃO PATRIMONIAL (INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS)	1	1	2	1	4	1	0	0	0	0	0	0	10	0,26%
MARCAÇÃO DE CONSULTA	1	0	0	2	5	3	1	1	0	3	0	0	16	0,42%
MARCAÇÃO DE EXAMES	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	0,13%
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS	1	1	4	0	1	1	0	2	1	1	1	0	13	0,34%
MAUS TRATOS AOS IDOSOS (/PESSOAS)	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	6	0,16%
MAUS TRATOS AOS MENORES DE IDADE	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
MAUS TRATOS AOS PACIENTES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
MERCADO PRODUTOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
MINISTÉRIO PÚBLICO (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	0,08%
MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
MULTA DE TRÂNSITO	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0,24%
NOTA FISCAL	2	1	3	2	1	0	1	2	0	4	1	0	17	0,44%
OBRA DA PREFEITURA	0	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6	0,16%
OBRA IRREGULAR	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	5	0,13%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3	5	9	4	6	5	3	2	3	1	2	3	46	1,20%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA (OBSTRUÇÃO DE PASSAGEM)	0	2	4	1	4	0	0	5	2	1	0	0	19	0,50%
PAGAMENTO EM ATRASO PARA FORNECEDOR	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	6	0,16%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
PEDIDO DE CELERIDADE	3	2	3	4	3	5	3	4	5	5	5	9	51	1,33%

continua

ATENDENTE: TODOS

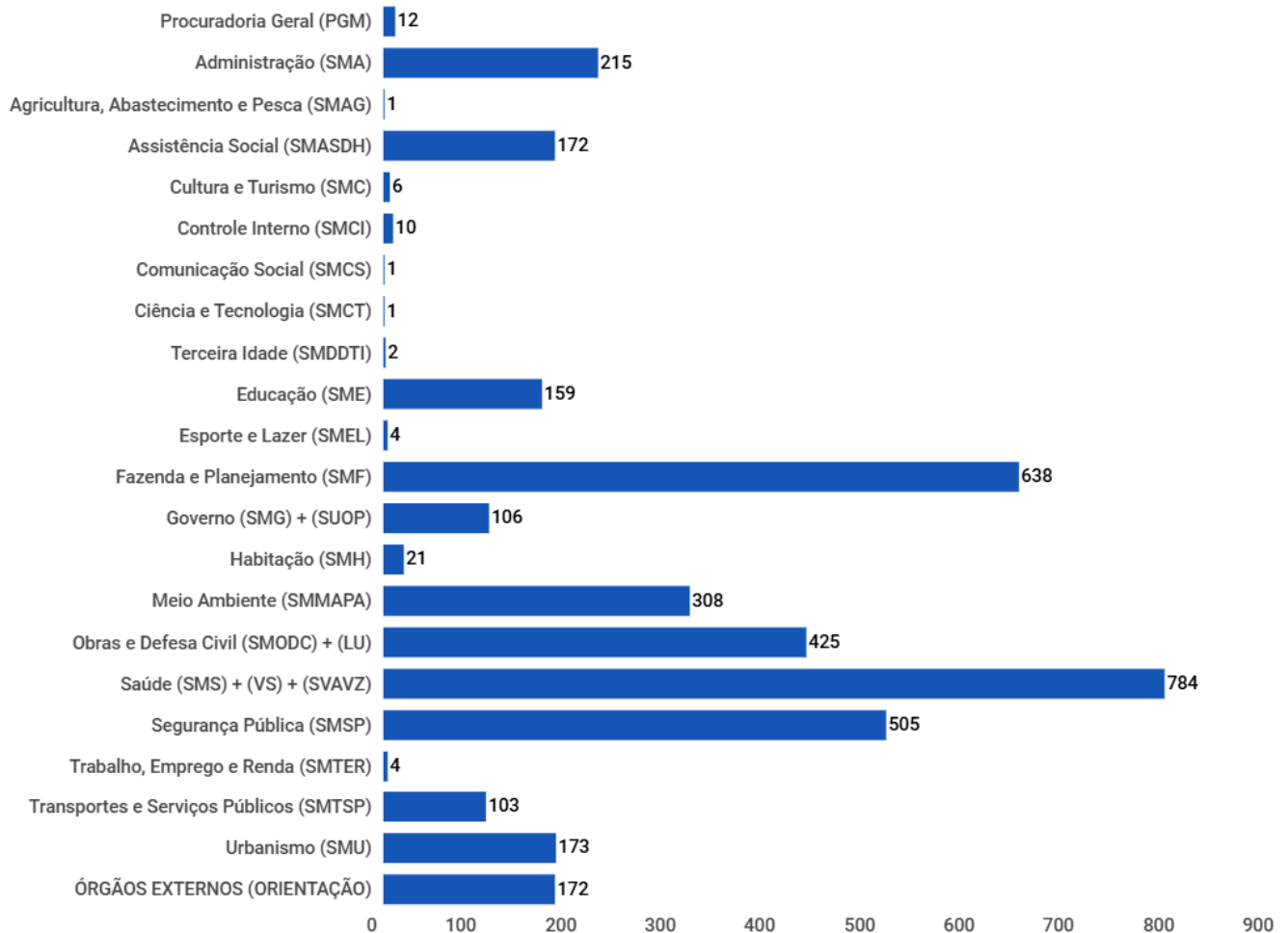
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ANO: 2024

ASSUNTO (Ordem Alfabética)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PEDIDO DE REAJUSTE DE PREÇOS PARA FORNECEDOR	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
PENSÃO ALIMENTÍCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
PLANTA DE LOTEAMENTO (DESENHO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE EM LOCAL PÚBLICO	1	3	7	2	3	4	1	4	3	7	1	4	40	1,05%
POLUIÇÃO DO AR POR EMPRESA	0	0	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	6	0,16%
POLUIÇÃO SONORA POR EMPRESA	6	7	9	4	2	0	2	1	3	5	0	0	39	1,02%
POLUIÇÃO VISUAL EM LOCAIS PÚBLICOS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
PRESTADOR DE SERVIÇO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
PROGRAMAS E DIREITOS SOCIAIS	0	1	4	16	9	2	1	0	1	0	0	0	34	0,89%
PROPRIEDADE ABANDONADA	1	7	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,29%
RECAPEAMENTO ASFÁLTICO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
REMOÇÃO DE ÁRVORE EM LOCAL PÚBLICO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
REMOÇÃO DE ATERRO EM ÁREA DE PRESERVAÇÃO (APA)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
REMOÇÃO DE COLMÉIA DE ABELHAS EM LOCAL PÚBLICO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,05%
REPARO DE BUEIRO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
REPARO DE CALÇADA	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	4	0,10%
REPARO DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS EM GERAL	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0,08%
REPARO DE PONTE PÚBLICA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
REPOSIÇÃO DE TAMPA DE BUEIRO	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,08%
RESCISÃO DE CONTRATO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
RETIRADA DE ENTULHO	1	1	1	1	0	1	3	2	0	3	0	2	15	0,39%
RISCO DE DESABAMENTO	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
SALÁRIO	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0,08%
SEFAZ (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
SINALIZAÇÃO EM VIA PÚBLICA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	0,08%
SISTEMA NACIONAL DE REGULAÇÃO - SISREG	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
SOLICITAÇÃO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
SONEGAÇÕES DE IMPOSTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0,05%
TAPA BURACO	0	1	2	0	4	2	0	2	0	0	1	0	12	0,31%
TERRENO ABANDONADO	0	0	4	4	0	0	5	1	0	1	2	1	18	0,47%
TRAILER IRREGULAR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0,08%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
TRANSPORTE URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4	0,10%
TRANSPORTE ESCOLAR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
TRIBUNAL DE JUSTIÇA (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0,05%
TURNO ESCOLAR	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
3ª VARA CIVIL DE SÃO MIGUEL PAULISTA (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
17ª VARA DO TRABALHO (DEMANDA INTERNA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
VAZAMENTO DE DADOS (LGPD)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
VEÍCULO ABANDONADO	1	2	4	3	1	2	5	3	3	3	2	1	30	0,78%
VENDA DE LIVROS EM ESCOLA MUNICIPAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
VENDA DE PRODUTOS VENCIDOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
VENDA DE TERRENO EM ÁREA DE PRESERVAÇÃO (APA)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

Esse indicador permite identificar prioridades e direcionar recursos estrategicamente para melhorar o atendimento e elevar a satisfação dos cidadãos.

6.3. Atendimentos por Secretaria Responsável

O gráfico a seguir ilustra o volume de demandas registradas pela Ouvidoria Geral durante o ano de 2024, evidenciando a participação das secretarias e dos setores de atendimento.



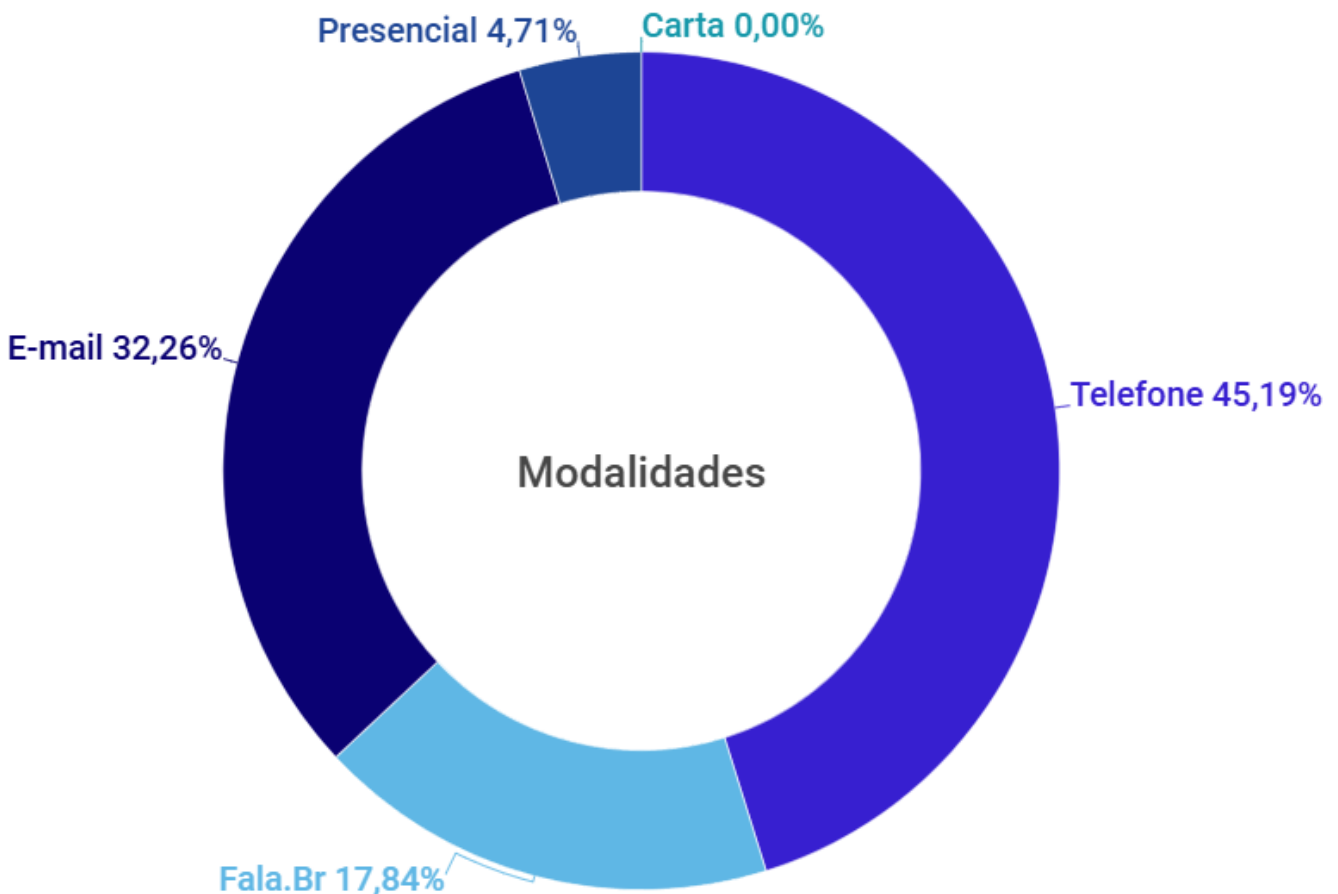
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - ANO: 2024

SECRETARIAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PROCURADORIA (PGM)	1	0	0	0	0	1	1	0	3	2	2	2	12	0,31%
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	33	16	14	18	21	17	9	15	16	23	16	17	215	5,63%
AGRICULTURA, ABAST. E PESCA (SMAG)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	22	13	14	38	27	9	3	23	7	8	4	4	172	4,50%
CULTURA E TURISMO (SMC)	0	0	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	6	0,16%
CONTROLE INTERNO (SMCI)	2	1	2	0	2	1	1	1	0	0	0	0	10	0,26%
COMUNICAÇÃO SOCIAL (SMCS)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
CIÊNCIA E TECNOLOGIA (SMCT)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
TERCEIRA IDADE (SMDDTI)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,05%
EDUCAÇÃO (SME)	28	35	16	12	3	8	8	15	8	11	9	6	159	4,16%
ESPORTE E LAZER (SMEL)	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	0,10%
FAZENDA (SMF)	138	107	47	28	30	25	33	45	39	55	34	57	638	16,69%
GOVERNO (SMG) + SUOP	9	8	14	10	11	11	4	7	5	4	10	13	106	2,77%
HABITAÇÃO (SMH)	5	3	1	1	1	0	3	1	0	5	1	0	21	0,55%
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	53	41	47	17	20	13	12	33	18	21	12	21	308	8,06%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	58	81	56	27	38	21	19	30	19	27	18	31	425	11,12%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	112	85	80	62	73	53	60	66	52	59	38	44	784	20,51%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	48	31	49	50	46	29	48	50	39	45	30	40	505	13,21%
TRABALHO, EMPREGO E RENDA (SMTER)	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,10%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	10	13	9	7	9	3	10	8	7	13	12	2	103	2,69%
URBANISMO (SMU)	22	18	24	19	18	10	13	13	7	9	6	14	173	4,53%
ÓRGÃOS EXTERNOS (ORIENTAÇÃO)	20	12	23	21	13	8	16	18	7	7	12	15	172	4,50%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

6.4. 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 - ANO: 2024

MODALIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
PRESENCIAL	12	16	25	29	19	12	9	12	11	13	8	14	180	4,71%
TELEFONE	341	278	170	54	119	91	116	155	87	122	87	107	1.727	45,19%
E-MAIL	152	122	136	128	112	59	65	110	98	99	73	79	1.233	32,26%
FALA.BR	59	51	70	101	63	47	51	50	31	55	36	68	682	17,84%
CARTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

NOTA TÉCNICA: Durante o período 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.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO PREFERIDOS PELOS MUNICÍPIES:

Os canais mais utilizados pela população são **Telefone** e **E-mail**, destacando a necessidade de manter esses meios sempre acessíveis e eficazes.



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



E-mail da Ouvidoria Geral do Município
ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br

6.5. Atendimento Registrados e Não Registrados

O gráfico a seguir detalha a distribuição dos atendimentos realizados no período 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 - ANO: 2024

PROTOCOLOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
REGISTRADOS	97	112	198	180	138	114	106	116	77	124	87	122	1.471	38,49%
NÃO REGISTRADOS	467	355	203	132	175	95	135	211	150	165	117	146	2.351	61,51%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

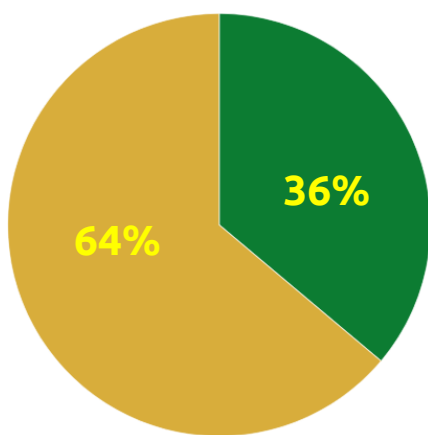
NOTA TÉCNICA: A análise dos dados revelou que apenas **38,49%** das manifestações foram registradas oficialmente por protocolo, enquanto **61,51%** foram tratadas sem registro formal. Esses números destacam a necessidade de aprimorar a acessibilidade dos canais de comunicação e reforçar a conscientização sobre como os cidadãos podem se comunicar de forma mais efetiva com o poder público.

UMA VISÃO AMPLA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

6.6. 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



36%

PRECISAMOS MELHORAR!

RESPOSTAS ANTES DO PRAZO LEGAL

Manifestações com resposta 36%

Este indicador evidencia uma parcela das manifestações que receberam resposta das pastas responsáveis. 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 64%

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

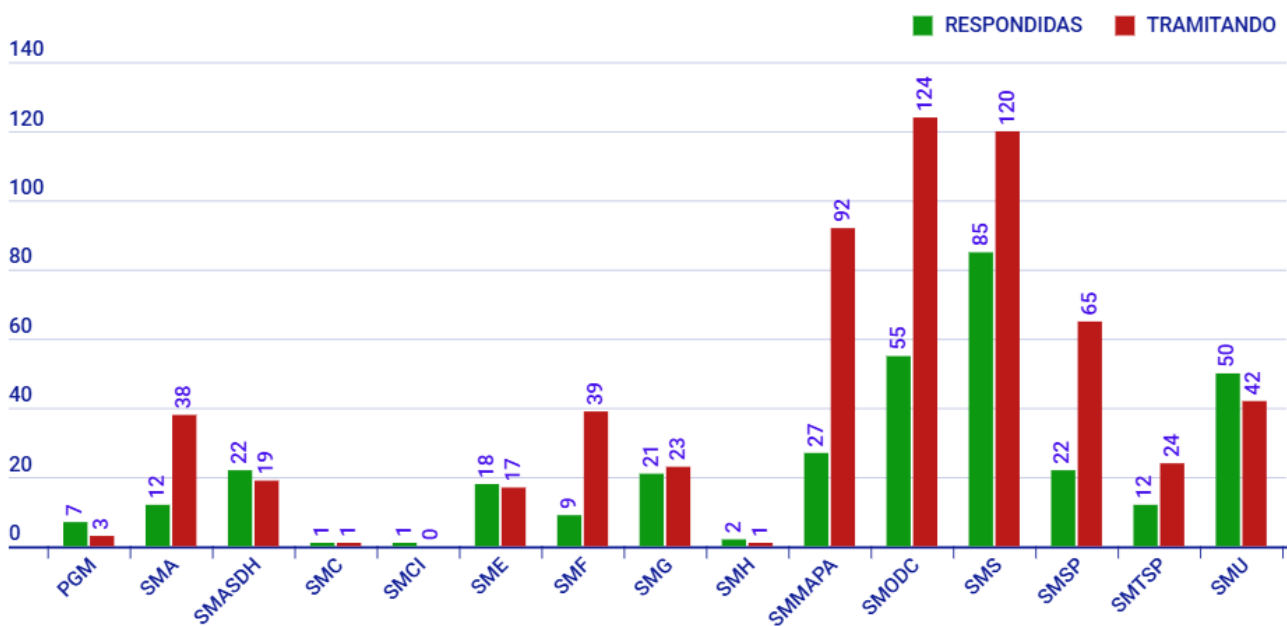
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS COM RETORNO DAS SECRETARIAS RESPONSÁVEIS - ANO: 2024

PROT / OFÍCIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COM RESPOSTA	8	32	47	53	16	40	23	35	33	22	23	12	344	36%
TRAMITANDO	48	49	94	53	82	43	40	40	13	59	34	53	608	64%
TOTAIS =	56	81	141	106	98	83	63	75	46	81	57	65	952	100%
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.

6.7. Demandas Respondidas e Tramitando

Durante o período, foram registradas e encaminhadas **952 manifestações**, das quais 344 receberam respostas imediatas das secretarias responsáveis, enquanto 608 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.



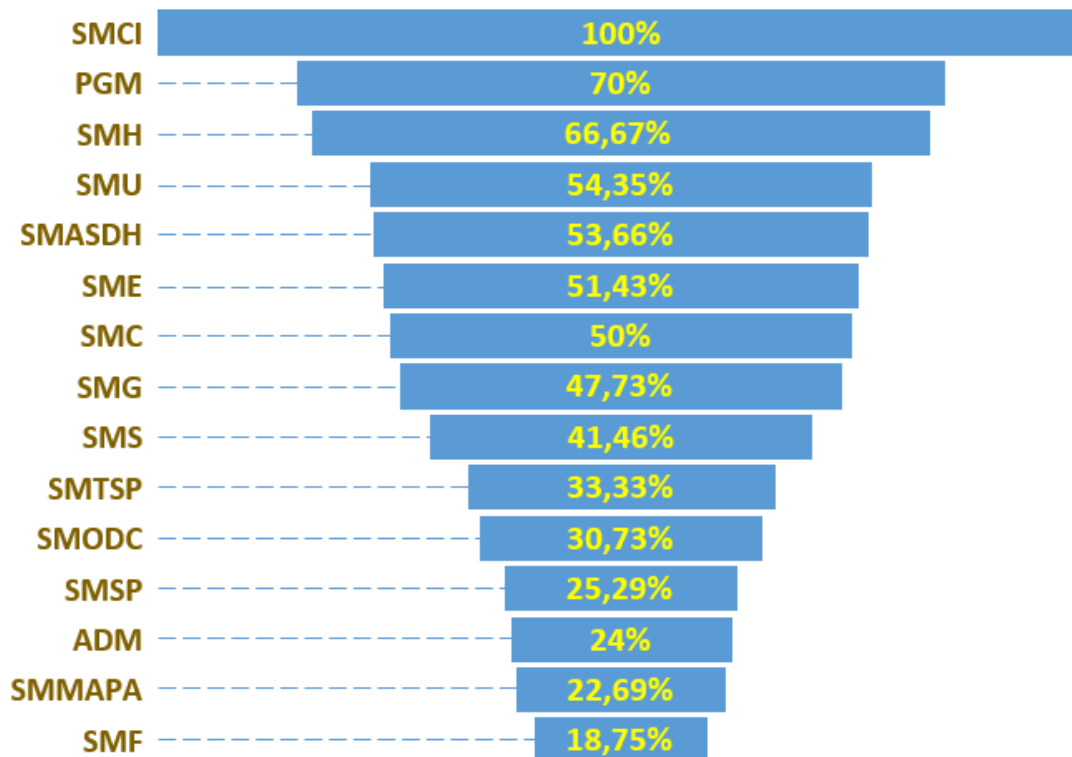
ATENDENTE: TODOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR SECRETARIA RESPONSÁVEL E COLIGADAS - POR DEMANDAS RESPONDIDAS E TRAMITANDO - ANO: 2024

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	T	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	SIM	NÃO			
PROCURADORIA (PGM)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	1	7	3	10	70%	30%	
ADMINISTRAÇÃO (SMA)	0	2	0	1	0	2	1	2	0	2	1	6	0	1	2	2	7	0	1	8	0	5	0	7	12	38	50	24%	76%
ASSISTÊNCIA SOCIAL (SMASDH)	0	2	0	1	2	1	13	3	0	9	4	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	22	19	41	53,66%	46,34%	
CULTURA E TURISMO (SMC)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	50%	50%	
CONTROLE INTERNO (SMCI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100%	-	
EDUCAÇÃO (SME)	0	0	2	6	5	1	1	0	0	2	3	0	1	2	1	0	3	0	1	2	1	1	0	3	18	17	35	51,43%	48,57%
FAZENDA (SMF)	0	7	0	3	1	3	1	3	0	5	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	4	1	4	9	39	48	18,75%	81,25%
GOVERNO (SMG) + SUOP	0	0	2	0	4	6	1	3	2	2	3	2	1	0	0	4	1	0	2	1	4	2	1	3	21	23	44	47,73%	52,27%
HABITAÇÃO (SMH)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	66,67%	33,33%	
MEIO AMBIENTE (SMMAPA)	6	4	9	5	1	20	1	8	2	8	1	8	0	3	1	8	1	6	1	14	2	3	2	5	27	92	119	22,69%	77,31%
OBRAS E DEFESA CIVIL (SMODC) + LU	0	3	5	10	12	19	11	11	3	19	5	10	4	10	4	11	4	3	5	14	1	5	1	9	55	124	179	30,73%	69,27%
SAÚDE (SMS) + VS + SVAVZ	2	16	1	14	12	19	11	12	7	16	14	11	7	5	13	5	4	1	4	8	7	3	3	10	85	120	205	41,46%	58,54%
SEGURANÇA PÚBLICA (SMSP)	0	8	7	2	1	10	4	5	0	9	0	3	1	8	4	5	4	2	1	3	0	4	0	6	22	65	87	25,29%	74,71%
TRANSPORTES E SERVIÇOS (SMTSP)	0	1	0	1	0	2	0	2	2	4	1	0	2	3	0	3	2	0	2	3	3	4	0	1	12	24	36	33,33%	66,67%
URBANISMO (SMU)	0	4	6	6	9	10	9	4	0	6	5	0	4	3	6	1	4	0	2	2	2	3	3	3	50	42	92	54,35%	45,65%
TOTAIS =	8	48	32	49	47	94	53	53	16	82	40	43	23	40	35	40	33	13	22	59	23	34	12	53	344	608	952		

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.

6.8. RANKING – Demandas Respondidas

Apresentamos o ranking das secretarias municipais, destacando seu desempenho no atendimento às demandas da população no ano de 2024.



RANKING			
POSICÃO	SIGLA	SECRETARIAS	%
1ª	SMCI	CONTROLE INTERNO	100%
2ª	PGM	PROCURADORIA	70%
3ª	SMH	HABITAÇÃO	66,67%
4ª	SMU	URBANISMO	54,35%
5ª	SMASDH	ASSISTÊNCIA SOCIAL	53,66%
6ª	SME	EDUCAÇÃO	51,43%
7ª	SMC	CULTURA E TURISMO	50%
8ª	SMG	GOVERNO	47,73%
9ª	SMS	SAÚDE	41,46%
10ª	SMTSP	TRANSPORTES E SERVIÇOS	33,33%
11ª	SMODC	OBRAS E DEFESA CIVIL	30,73%
12ª	SMSP	SEGURANÇA PÚBLICA	25,29%
13ª	ADM	ADMINISTRAÇÃO	24%
14ª	SMMAPA	MEIO AMBIENTE	22,69%
15ª	SMF	FAZENDA	18,75%

Salientamos a excelência das seguintes secretarias: **Controle Interno, Procuradoria Geral, Habitação, Urbanismo, Assistência Social e Educação**, alcançando uma eficiência de 51,43% até 100% nas respostas às manifestações recebidas.

Também é importante mencionar que, durante o período analisado, SMC, SMG, SMS, SMTSP e SMODC alcançaram resultados que variam de 30,73% até 50% das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido por Lei. **PARABÉNS!**

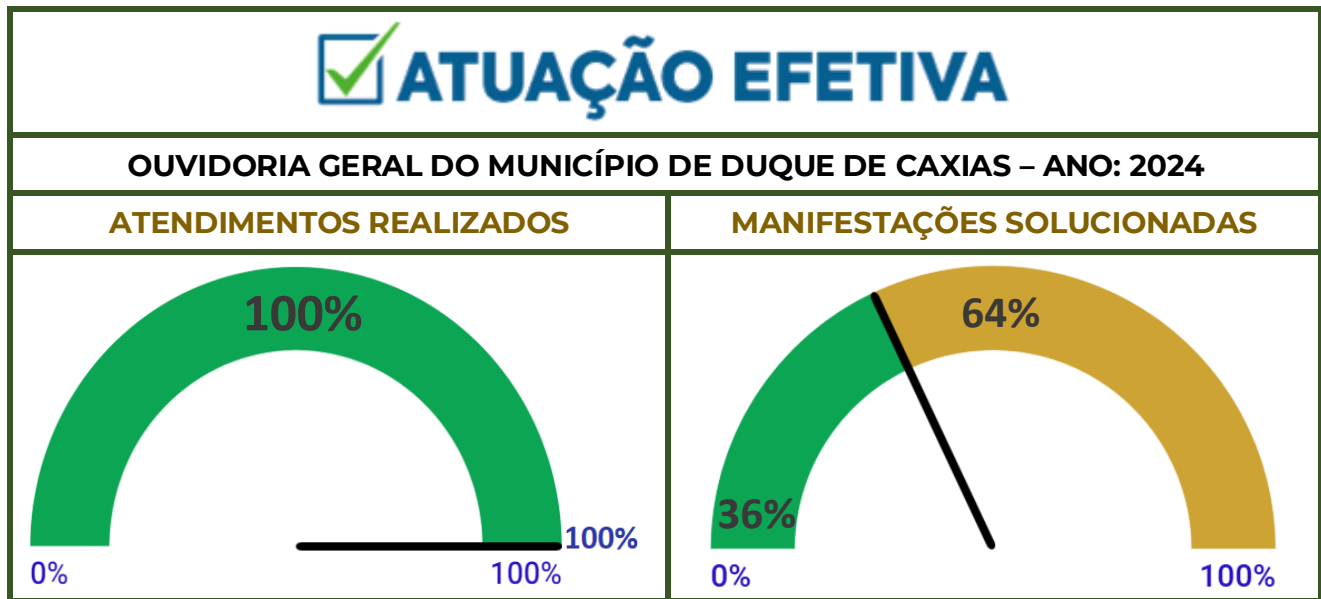
É crucial investigar as razões por trás da falta de resposta em alguns casos, **com índices nulos**, e implementar medidas para melhorar a eficiência no tratamento das manifestações, estabelecendo metas claras e responsabilidades para garantir que as respostas sejam fornecidas dentro do prazo estipulado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

6.9. Resolutividade

No ano de 2024, 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 36% das manifestações oficiadas e respondidas pelas pastas, dentro do prazo legal, **demonstra comprometimento com o atendimento às demandas dos cidadãos.**

Cumprimento do Prazo Legal:

Do total de manifestações registradas, 64% permanecem em tramitação, com destaque para as que foram oficiadas em dezembro, **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.

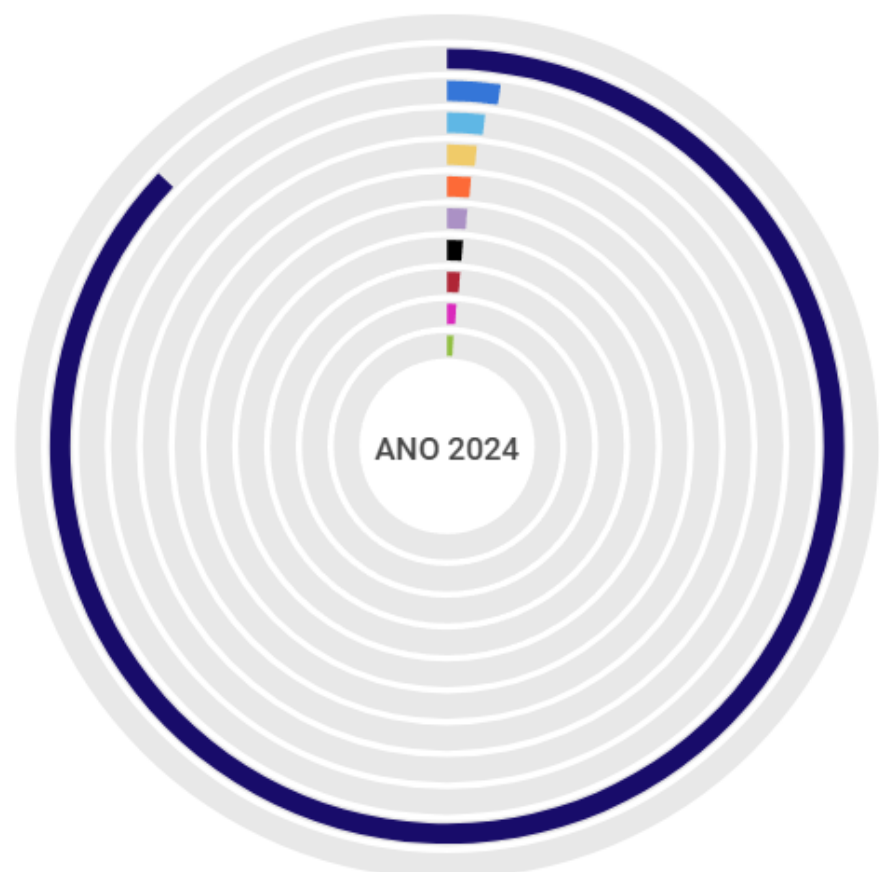
Análise dos Resultados:

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.

6.10. Assuntos Mais Demandados

O assunto mais recorrente é o Pedido de Informação e/ou 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 E/OU ORIENTAÇÃO
- ATENDIMENTO RUIM
- LIMPEZA URBANA
- PEDIDO DE CELERIDADE
- OBSTRUÇÃO DE CALÇADA
- CONSTRUÇÃO IRREGULAR
- PODA DE ÁRVORE
- POLUIÇÃO SONORA
- PROGRAMAS E DIREITOS SOCIAIS
- VEÍCULO ABANDONADO



TOP 10

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES - ANO: 2024

ORD	ASSUNTO +DEMANDADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
1º	INFORMAÇÃO E/OU ORIENTAÇÃO	499	379	239	205	214	125	178	252	169	207	147	202	2.816	73,68%
2º	ATENDIMENTO RUIM	1	3	5	5	8	10	4	10	3	8	10	9	76	1,99%
3º	LIMPEZA URBANA	2	10	12	11	9	3	1	1	1	6	2	1	59	1,54%
4º	PEDIDO DE CELERIDADE	3	2	3	4	3	5	3	4	5	5	5	9	51	1,33%
5º	OBSTRUÇÃO DE CALÇADA	3	5	9	4	6	5	3	2	3	1	2	3	46	1,20%
6º	CONSTRUÇÃO IRREGULAR	2	6	13	3	2	5	0	3	2	2	3	3	44	1,15%
7º	PODA DE ÁRVORE EM LOCAL PÚBLICO	1	3	7	2	3	4	1	4	3	7	1	4	40	1,05%
8º	POLUIÇÃO SONORA POR EMPRESA	6	7	9	4	2	0	2	1	3	5	0	0	39	1,02%
9º	PROGRAMAS E DIREITOS SOCIAIS	0	1	4	16	9	2	1	0	1	0	0	0	34	0,89%
10º	VEÍCULO ABANDONADO	1	2	4	3	1	2	5	3	3	3	2	1	30	0,78%
TOTAIS =		518	418	305	257	257	161	198	280	193	244	172	232	3.235	84,64%
		TODOS = 3.822 100%													

6.11. Atendimentos por Gênero

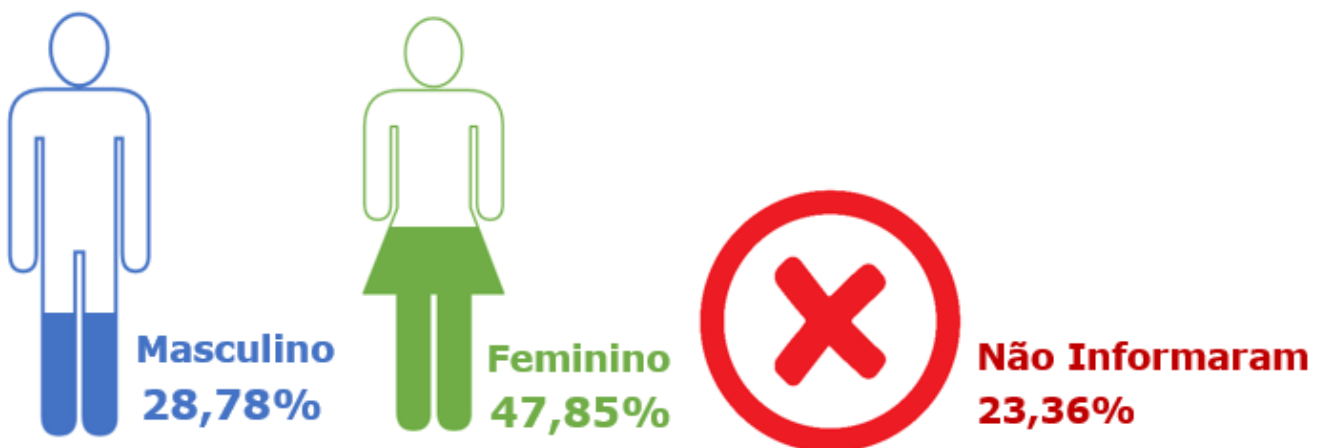
Analisando a distribuição das manifestações com base no gênero dos munícipes:

As demandas apontam uma maioria feminina, representando 47,85% do total. Isso pode indicar uma maior disposição das mulheres em se expressar ou, desafios específicos que enfrentam na comunidade caxiense.

Os munícipes masculinos representam 28,78%, enquanto 23,36% 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

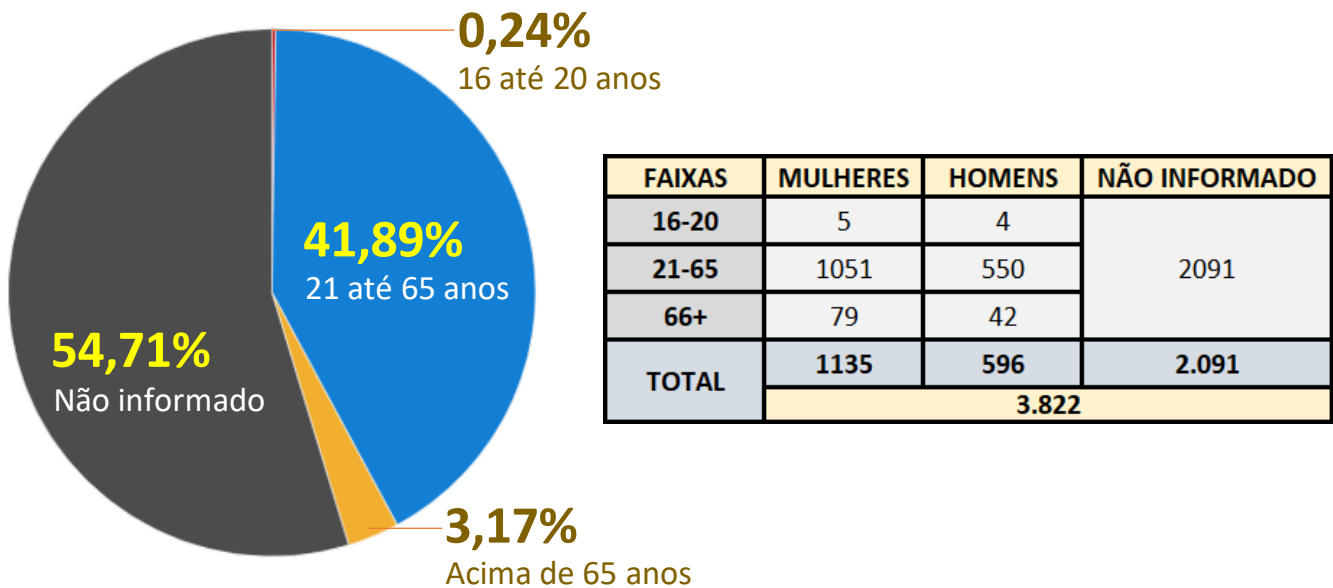
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS POR GÊNERO - ANO: 2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
MASCULINO	164	137	114	75	93	61	63	99	70	83	57	84	1100	28,78%
FEMININO	322	254	160	143	147	81	100	153	120	140	87	122	1.829	47,85%
NÃO-BINÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
NÃO INFORMADO	78	76	127	94	73	67	78	75	37	66	60	62	893	23,36%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

Esta análise pode servir como fundamento para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas.

6.12. 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 - ANO: 2024

GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
DE 16 ATÉ 20 ANOS	2	4	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	9	0,24%
DE 21 ATÉ 65 ANOS	338	247	156	88	97	82	38	128	97	115	86	129	1.601	41,89%
ACIMA DE 65 ANOS	31	26	7	3	10	7	3	5	3	9	9	8	121	3,17%
NÃO INFORMADO	193	190	238	221	206	120	199	194	127	164	108	131	2.091	54,71%
TOTAIS =	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822	100%

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

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

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

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

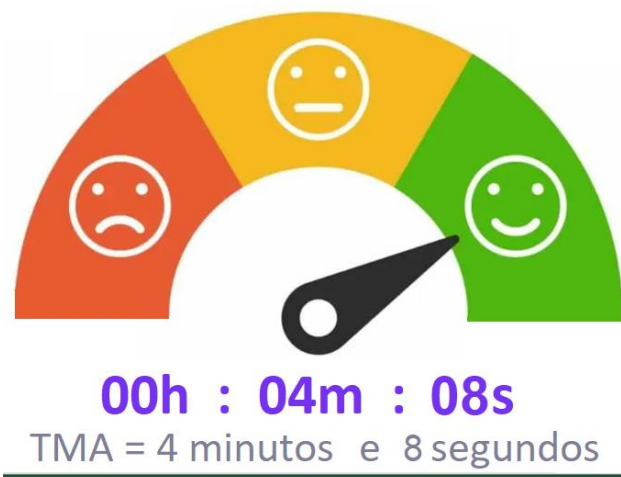
6.13. KPI-TMA – Tempo Médio de Atendimento

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



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

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



Considerando um tempo médio de atendimento de até 15 minutos, o TMA atual de 4 minutos e 8 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.

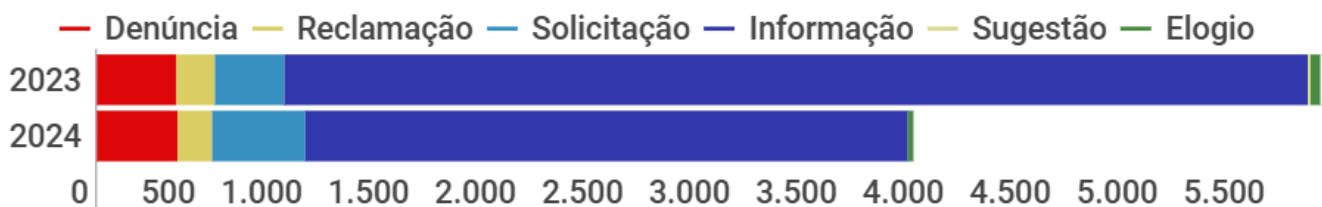
ATENDENTE: TODOS

RELATÓRIO DO TEMPO MÉDIO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL - ANO: 2024

DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
TODAS	19:47:00	51:36:00	42:39:00	27:58:00	15:29:00	10:37:00	18:23:00	17:45:00	14:51:00	17:59:00	10:26:00	15:43:00	263:13:00
ATENDIMENTOS	564	467	401	312	313	209	241	327	227	289	204	268	3.822
TEMPO MÉDIO	0:02:06	0:06:38	0:06:23	0:05:23	0:02:58	0:03:03	0:04:35	0:03:15	0:03:56	0:03:44	0:03:04	0:03:31	00:04:08
hora													

6.14. Análise Comparativa dos Exercícios OUV_2023-2024:

A comparação entre os anos de 2023 e 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.



No ano de 2023, foram registradas 5.723 manifestações, enquanto em 2024 foram registradas 3.822 manifestações. Comparando os números totais, nota-se uma **redução de 33,22%** na quantidade de manifestações no período atual, em comparação ao ano anterior.

ANÁLISE COMPARATIVA DAS DEMANDAS - PERÍODO: 2023-2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ANO		VARIÇÃO (%)
	2023	2024	
DENÚNCIA	368	379	2,99%
RECLAMAÇÃO	182	162	-10,99%
SOLICITAÇÃO	326	431	32,21%
INFORMAÇÃO (E-SIC)	4.791	2.820	-41,14%
SUGESTÃO	12	1	-91,67%
ELOGIO	44	29	-34,09%
TOTAIS =	5.723	3.822	-33,22%

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:

Reclamação

De 182 em 2023 para 162 em 2024 (queda de 10,99%).

Informação e Orientação

De 4.791 em 2023 para 2.820 em 2024 (queda de 41,14%).

Sugestão

De 12 em 2023 para 1 em 2024 (queda de 91,67%).

Elogio

De 44 em 2023 para 29 em 2024 (queda de 34,09%).

Por outro lado, constatamos um aumento no número de:

Denúncia

De 368 em 2023 para 379 em 2024 (aumento de 2,99%).

Solicitação

De 326 em 2023 para 431 em 2024 (aumento de 32,21%).

7. 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.

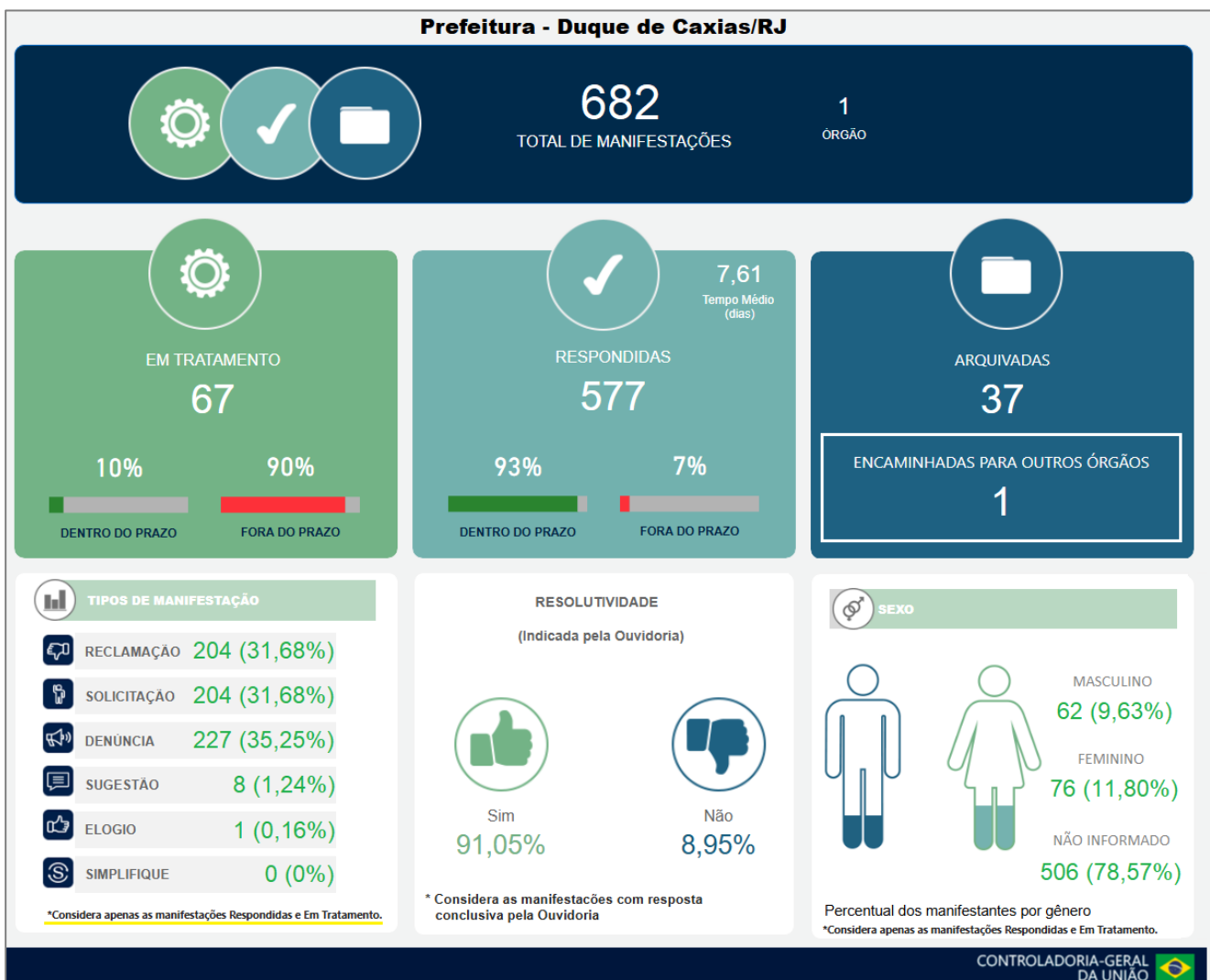


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br>

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.

8. Análise

Desempenho e Eficácia

- **Resolução:** Das 3.822 manifestações recebidas, considerando as que foram solucionadas pela própria OGM, 70,51% foram solucionadas, enquanto 29,49% permanecem em tramitação.
- **TMA:** O tempo médio de atendimento (4m8s) está dentro do padrão de 15 minutos.
- **FALA.BR:** 93% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, destacando eficácia na plataforma online.
- **SECRETARIAS**
 - **Melhores desempenhos:** SMCI (100%), PGM (70%), SMH (66,67%), SMU (54,35%), SMASDH (53,66%) e SME (51,43%) lideram o ranking de respostas.
 - **Desafios:** SMF, SMMAPA, ADM e SMSP apresentam altos índices de demandas não respondidas.

Tipos de Manifestações

- **Predominância:** Informações e/ou orientações (73,78%) dominam os atendimentos, seguidas por solicitações (11,28%) e denúncias (9,92%).
- **Críticos:** Sugestões (0,03%) e elogios (0,76%) indicam baixa participação propositiva e reconhecimento.

Assuntos Abordados:

- **Principais demandas:** Informação e orientação (73,64%), limpeza urbana (1,67%), e obstrução de calçadas (1,22%).
- **Assuntos críticos:** Atendimento ruim (1,70%) e poluição sonora (1,16%) merecem atenção especial.

Atendimentos por Secretaria:

As secretarias mais demandadas foram:

Saúde (SMS) com 784 atendimentos (20,51%);

Fazenda (SMF) com 638 atendimentos (16,69%);

Segurança Pública (SMSP) também teve um número significativo de atendimentos, com 505 registros (13,21%).

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

Modalidades de Atendimento:

Preferências dos cidadãos: Telefone (45,19%) e e-mail (32,26%) são os canais mais utilizados, enquanto o presencial representa apenas 4,71%.

FALA.BR: Apenas 17,84% dos atendimentos utilizam essa plataforma, indicando oportunidade de ampliação.

Resposta e Tramitação:

Baixa taxa de resposta: Apenas 36% das manifestações oficiadas tiveram retorno das secretarias.

Tramitação atrasada: 90% das demandas em tratamento na plataforma FALA.BR estão fora do prazo.

Indicadores de Desempenho:

O tempo médio de atendimento (TMA) foi de 4 minutos e 8 segundos, demonstrando uma boa eficiência no atendimento inicial das manifestações.

A resolutividade das manifestações via Fala.BR foi de 91,05%, indicando bom desempenho, com margem para a implementação de melhorias.

Comparação Anual (Período de jan até dez – 2023 / 2024):

- **Reduções significativas:** Informações / Orientações (-41,14%), Sugestões (-91,67%) e elogios (-34,09%).
- **Aumento expressivo:** Solicitações (+32,21%).
- **Total geral:** Redução de 33,22% no número de manifestações em relação ao mesmo período do ano anterior.

Demografia dos Atendimentos:

Gênero: Mulheres (47,85%) superaram homens (28,78%), mas 23,36% não informaram.

Faixa etária: Maior concentração entre 21 e 65 anos (41,89%), enquanto 54,71% não informaram a idade.

As manifestações foram majoritariamente registradas por mulheres, com 1.829 atendimentos, seguidos por homens com 1.100 registros. Uma parcela significativa dos atendimentos 893 registros não teve o gênero informado. Em termos de faixa etária, a maioria dos atendimentos foi para pessoas entre 21 e 65 anos, com 1.601 registros, enquanto 9 atendimentos foram para pessoas de 16 até 20 anos. A alta porcentagem de atendimentos com faixa etária não informada, 2.091 registros, indica uma área que pode ser melhorada para obter dados mais completos e precisos.

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

9. 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.

Ações para Transparência e Resolução

- **Objetivo:** Aumentar a taxa de resolução para 80% até o próximo período.
- **Ação:** Implementar reuniões semanais entre o ouvidor geral e secretários das pastas de pior desempenho para identificar barreiras e soluções.

Fortalecimento do FALA.BR

- **Objetivo:** Ampliar a participação na plataforma FALA.BR.
- **Ação:** Realizar campanhas educativas sobre os benefícios e facilidades da plataforma.

Redução de Prazo de Tramitação

- **Objetivo:** Garantir as manifestações sejam tratadas dentro do prazo regulamentar.
- **Ação:** Reforçar o fluxo interno de monitoramento com cobranças mais rigorosas através do ouvidor geral.

Engajamento Propositivo

- **Objetivo:** Dobrar o número de sugestões e elogios até o final de 2025.
- **Ação:** Criar uma campanha de incentivo para contribuições positivas.

Qualificação no Atendimento

- **Objetivo:** Reduzir as reclamações de atendimento ruim.
- **Ação:** As secretarias devem promover treinamentos semestrais de atendimento ao público.

10. Considerações Finais

De janeiro a dezembro de 2024, a Ouvidoria Geral do Município demonstrou avanços significativos em tempo de atendimento e na utilização de canais modernos como o FALA.BR, mas enfrenta desafios críticos em resolutividade e tramitação de demandas.

A redução global de manifestações em comparação com 2023 reflete mudanças no perfil de participação cidadã, destacando a necessidade de estratégias que estimulem maior engajamento e contribuições propositivas.

As ações propostas visam consolidar a Ouvidoria Geral como uma ferramenta efetiva de gestão participativa e controle social, com foco na transparência e eficiência dos serviços públicos.

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**