



OUVIDORIA GERAL · DUQUE DE CAXIAS · RJ

RELATÓRIO EXECUTIVO DE OUVIDORIA

Abril de 2026

Relatório mensal de desempenho e análise estratégica das manifestações cidadãs registradas no Sistema Municipal de Ouvidoria – SISOUV. Dados, indicadores e inferências gerenciais para subsidiar a tomada de decisão da gestão municipal de Duque de Caxias.

EQUIPE TÉCNICA E GESTÃO

PREFEITO MUNICIPAL

NETINHO REISSECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, RELAÇÕES PÚBLICAS, TRABALHO, EMPREGO
E RENDA**MICHAELL CEZAR SOARES FRANÇA**

OUVIDOR-GERAL DE DUQUE DE CAXIAS

EDRISIO AVELINO DA COSTA

DIRETOR DE OUVIDORIA GERAL

NILTON JÚNIO RIBEIRO QUARESMA

EQUIPE TÉCNICA — ELABORAÇÃO E REVISÃO**ANALISTAS DE OUVIDORIA**

NIKOLAS BRIAN VICTOR DA SILVA

RILDO LUIZ SOARES

DAYANE MENDES DOS SANTOS

EQUIPE DE DADOS E DESENVOLVIMENTO

WELLINGTON RIBEIRO C. FILHO

PEDRO HENRIQUE DA SILVA TESCH

1. OBJETIVO INSTITUCIONAL

NOTA GERENCIAL

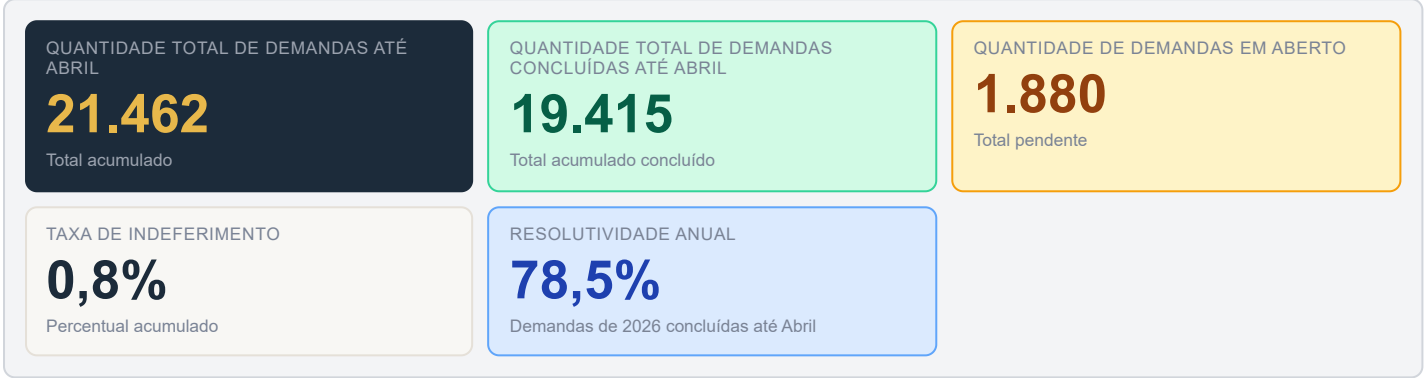
Este relatório visa expor os dados gráficos, análises e inferências referente ao mês de **abril de 2026**. Espera-se que após a leitura completa do conteúdo deste material, os gestores consigam tomar decisões e detectarem riscos e oportunidades na prestação de serviços, bem como implementação e aprimoramento de políticas públicas que estejam em conformidade com as necessidades dos cidadãos de Duque de Caxias.

2. INDICADORES PRINCIPAIS — ABR/2026

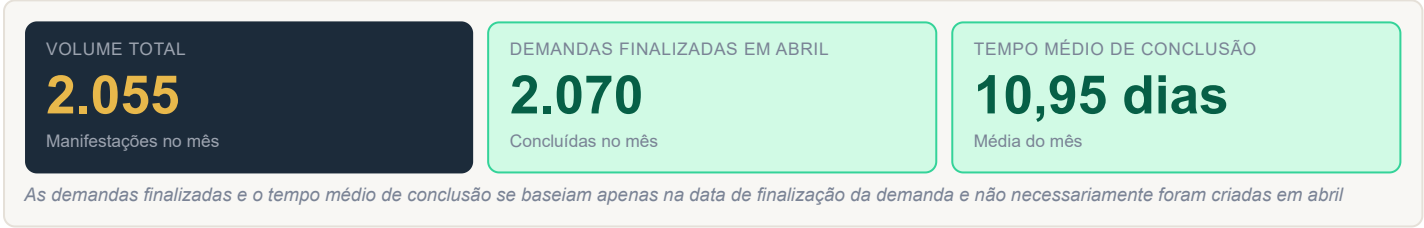
Diagnóstico da Dinâmica de Fluxo (Base Oficial)

O fluxo resolutivo auditado na base oficial apresenta **2.055 demandas criadas**. O Tempo Médio de Conclusão global de **10,95 dias** representa a média do período. As manifestações negativas e positivas permanecem como indicadores de percepção do cidadão, enquanto a taxa de conclusão reflete a entrega operacional.

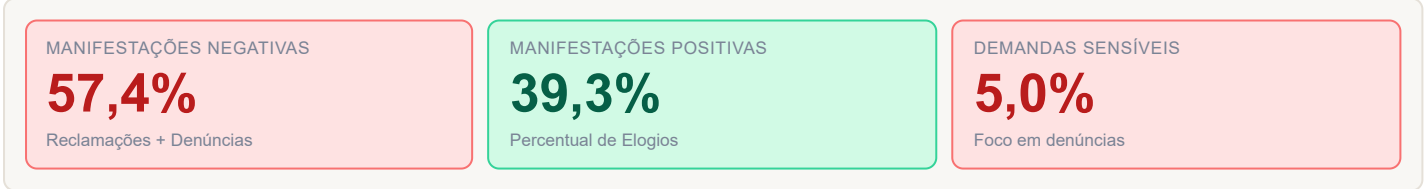
DADOS GERAIS



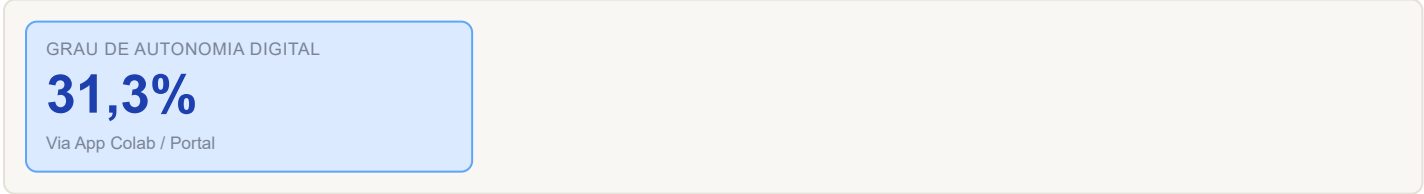
EXCLUSIVO DE ABRIL



ANÁLISE POR TIPO

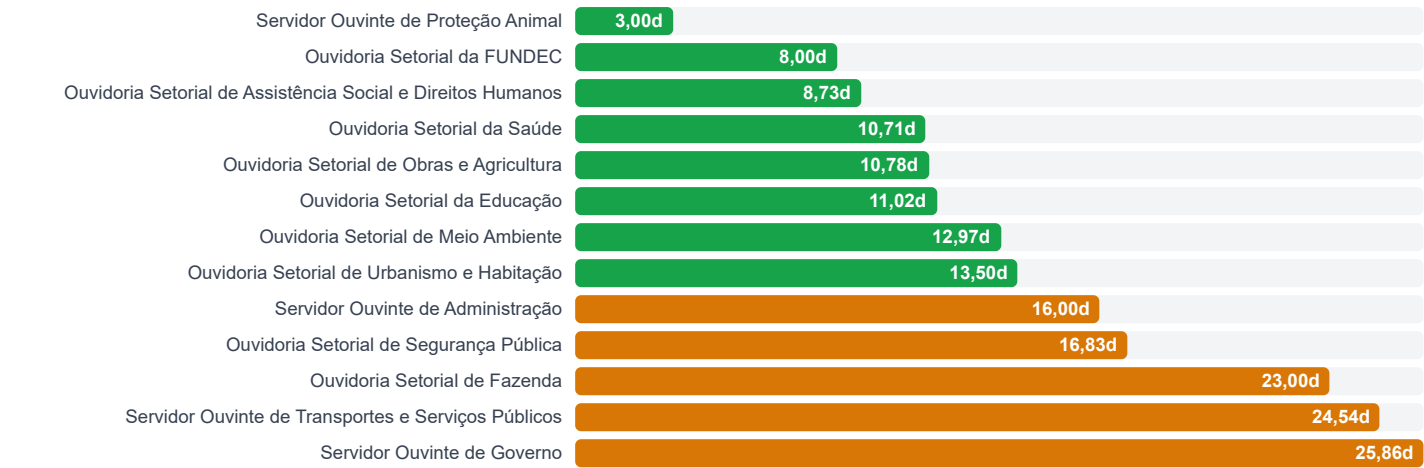


DIGITALIZAÇÃO POPULACIONAL



3. TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO (TMC) POR UNIDADE RESPONSÁVEL

Média de dias para conclusão (base: processos concluídos em Abr/2026)



⚠ UNIDADES SEM CONCLUSÕES NO PERÍODO (S/C — PONTOS DE ATENÇÃO)

Servidor Ouvinte de Defesa Civil (4 demandas abertas)

Servidor Ouvinte de Cultura e Turismo (1 demanda aberta)

ANÁLISE DA CURVA DE EFICIÊNCIA

O TMC global foi de 10,95 dias, representando a média da eficiência de abril. A Servidor Ouvinte de Proteção Animal registrou o menor TMC entre as setoriais principais com 3,00 dias (n=17). Além disso, o setor de atendimento ao cidadão que ficou com o maior número no indicador de resposta foi: Servidor Ouvinte de Governo (25,86d).

DIAGNÓSTICO DA DINÂMICA DE RESPOSTA

Setoriais com maior agilidade: Servidor Ouvinte de Proteção Animal (3,00d), Ouv. Setorial da FUNDEC (8,00d), Ouv. Setorial de Assistência Social e Direitos Humanos (8,73d). Com tempos mais elevados: Ouv. Setorial de Fazenda (23,00d), Servidor Ouvinte de Transportes e Serviços Públicos (24,54d), Servidor Ouvinte de Governo (25,86d).

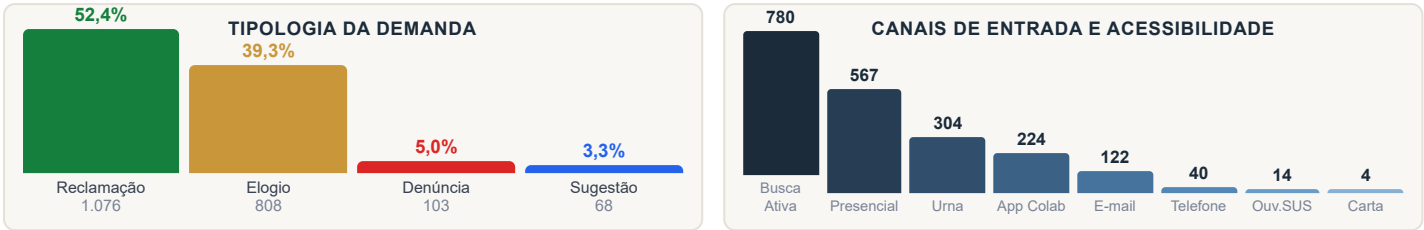
4. TENDÊNCIA E ANALYTICS (DINÂMICA DE DOIS TEMPOS)



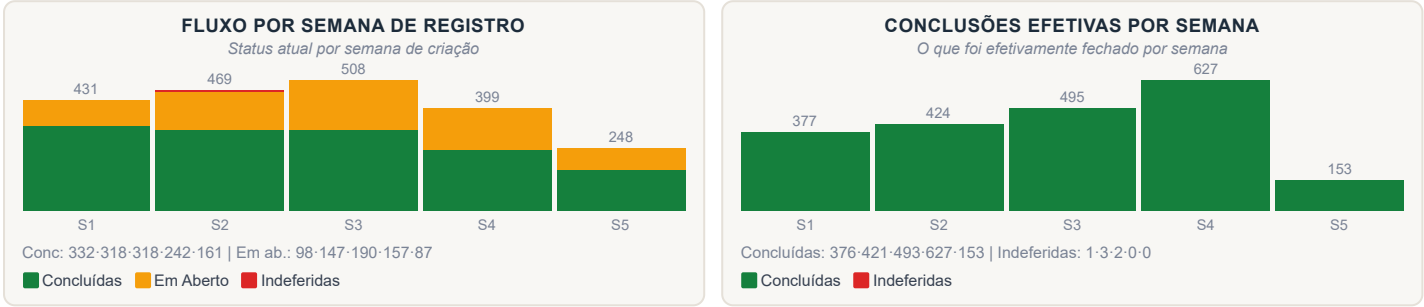
ANÁLISE DE TENDÊNCIA E CARGA DE ATENDIMENTO

A comparação entre **março (2.640 registros — TMC 16,62 dias)** e **abril (2.055 registros — TMC 10,95 dias)** indica **redução de volume (585 registros)** combinado a uma melhora expressiva no Tempo Médio de Conclusão (**5,67 dias**). A semana S3-Abr registrou o maior pico de volume (508) e um TMC de 7,4 dias, indicando a dinâmica operacional nesse período.

5. DINÂMICA DE NATUREZA E CANAIS DE ACESSO



Reclamação: 1.076 (52,4%) · Elogio: 808 (39,3%) · Denúncia: 103 (5,0%) · Sugestão: 68 (3,3%). Os canais físicos respondem por 80,3% do total (Busca Ativa + Presencial + Urna = 1.651), sinalizando oportunidade de ampliação digital. Canais digitais (App Colab + Portal Cidadão + E-mail): 346 registros (16,8%).



7. PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS

Categorias consolidadas — Abril/2026 (Global: 2.055 registros)

TEMAS	Nº	%	VISUALIZAÇÃO
Saúde	1767	86,0%	
Obras, Limpeza Urbana e Braço de Luz	80	3,9%	
Educação	49	2,4%	
Meio Ambiente (Poluição Sonora, Árvores, Licenças e Fiscalizações Ambientais e etc.)	42	2,0%	
Segurança, Sinalização, Multas e Tarifa Zero	33	1,6%	
Fiscalização Urbana, Regularização e Registro de Imóveis	19	0,9%	
Proteção Animal	13	0,6%	
Assédio	12	0,6%	
Vigilância Sanitária	7	0,3%	
Fiscalização e tributos	6	0,3%	
Assistência Social e Direitos Humanos	6	0,3%	
Transportes, Serviços Públicos e Troca de Lâmpadas	5	0,2%	
Direitos e Vantagens do Servidor	4	0,2%	
Criança, Adolescente e Idoso	2	0,1%	
FUNDEC	2	0,1%	
Governo Municipal e Enterro Gratuito	2	0,1%	
Defesa Civil	2	0,1%	
Comunicação Social	1	0,0%	
Trabalho, Emprego e Renda	1	0,0%	
Cultura e Turismo	1	0,0%	

PARECER DE CONCENTRAÇÃO TEMÁTICA

A Saúde concentra as principais demandas com **86,0%** do total cadastrado. Destaca-se o gap que existe entre os outros temas quando comparados à saúde, inviabilizando uma análise mais significativa referente às prestações de serviços e políticas públicas que não sejam de saúde pública.

8. PRINCIPAIS TEMAS NEGATIVOS DEMANDADOS

Competência — Abril/2026 (Global: 1.179 registros negativos)

NOTA GERENCIAL

A somatória das manifestações classificadas como **Denúncia e Reclamação** no mês de abril totalizou **1.179 registros**. Este quantitativo representa o grau de insatisfação ou relatos de irregularidades apresentados pelos cidadãos. Os dados apontam as frentes de maior criticidade e volume, permitindo o direcionamento imediato de estratégias.

RANKING DE TEAMS CRÍTICOS (RECLAMAÇÕES + DENÚNCIAS)

TEMAS	Nº	%	VISUALIZAÇÃO
Saúde	921	78,1%	
Obras, Limpeza Urbana e Braço de Luz	68	5,8%	
Educação	47	4,0%	
Meio Ambiente (Poluição Sonora, Árvores, Licenças e Fiscalizações Ambientais e etc.)	39	3,3%	
Segurança, Sinalização, Multas e Tarifa Zero	30	2,5%	
Fiscalização Urbana, Regularização e Registro de Imóveis	19	1,6%	
Proteção Animal	12	1,0%	
Assédio	12	1,0%	
Vigilância Sanitária	7	0,6%	
Fiscalização e tributos	6	0,5%	
Assistência Social e Direitos Humanos	6	0,5%	
Transportes, Serviços Públicos e Troca de Lâmpadas	4	0,3%	
Direitos e Vantagens do Servidor	3	0,3%	
Comunicação Social	1	0,1%	
Trabalho, Emprego e Renda	1	0,1%	

8.1. PRODUTIVIDADE OPERACIONAL

Oportunidade de Integração: O fluxo robusto de triagem gerado pela base analítica da Ouvidoria aguarda trâmite técnico nas Setoriais, sugerindo uma agenda conjunta para escalar as resoluções finais.

TODOS OS CADASTRANTES — VOLUME DE REGISTROS (ABR/2026)

SERVIDOR	UNIDADE / VÍNCULO	REGISTROS
Talita Marques Ferrari	UAC - Hospital Duque	219
Allan Lima dos Santos	UAC - Adão Pereira Nunes	181
Stephanie dos Santos Silva	UAC - Hospital Infantil	172
Raphael Pereira de Mello	UPA - Beira Mar	149
Paula Leticia da Silva Faria	UAC - Hospital Moacyr	141
Rosilene Pereira da Silva	UAC - Adão Pereira Nunes	123
Michele Vargas Pereira	UAC - UPH Xerém	116
Rogério Pinheiro Jardim	UAC - Adão Pereira Nunes	111
Lúcia Helena Tinoco Pacheco Varella	UAC - UPH Pilar	94
Kelly Cristina Marques Alves	UAC - UPH Saracuruna	77
Irene Cruz de Carvalho	UAC - CER IV	75
Joana Darc Salles Ferreira	Ouvidoria Setorial da Saúde	48
Daniele Sedano Cerqueira	UAC - Maternidade Santa Cruz	44
Rafaella Marques Gomes Santos	UAC - Centro Municipal de Saúde	38
Gisele Petuba Souza	UAC - Hospital do Olho	34
Leonard Gonçalves Monteiro de Sá	Ouvidoria Setorial da Educação	29
Ana Carolina Souza Ribeiro	Ouvidoria Setorial da Saúde	19
Anne Beatriz da Silva Rodrigues	Ouvidoria Setorial da Saúde	10
Gabriela Sampaio Ferreira	Ouvidoria Setorial da Saúde	6
Camila do Lago Marins	UAC - Adão Pereira Nunes	5
Wellington Ribeiro Coelho Filho	Ouvidoria Setorial da Saúde	2
Nathan Pereira Brugger	Ouvidoria Setorial de Assistência Social e Direitos Humanos	1
Dhayane Cristina Pinho de Almeida	Ouvidoria Setorial de Assistência Social e Direitos Humanos	1
Iara Scudieri Siqueira Pereira	Ouvidoria Setorial da FUNDEC	1
Dhayane Pinho	Ouvidoria Setorial de Assistência Social e Direitos Humanos	1
Pierre Pinto de Carvalho	Ouvidoria Setorial da Educação	1
Fabio de Oliveira Pereira	UAC - Hospital Infantil	1
Paula Leticia Faria da Silva Faria	UAC - Hospital Moacyr	1

Lista de Cadastrantes exibindo os maiores volumes de registro. (*) A tabela consolida todas as origens baseadas na assinatura do servidor.

9. DESEMPENHO POR OUVIDORIA SETORIAL

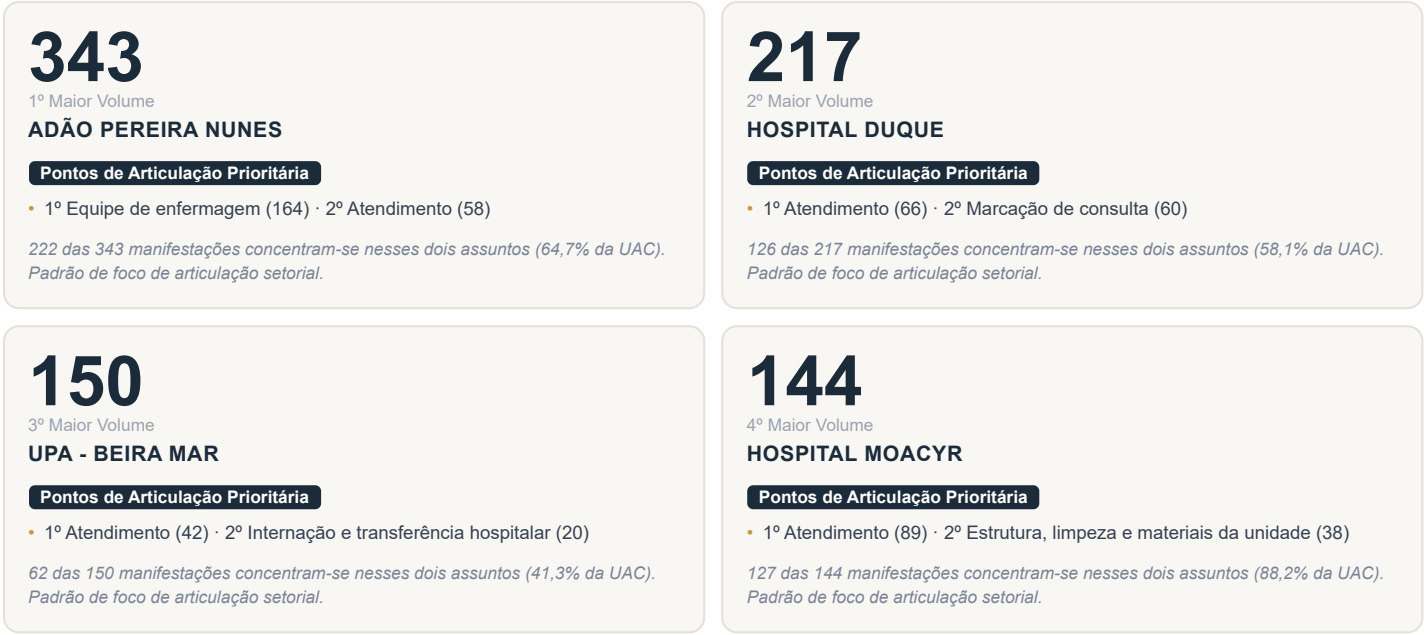
Classificação por Volume de Conclusão Técnica — Abr/2026

OUVIDORIA SETORIAL	TOTAL	CONCLUÍDAS	% TOTAL DE CONCLUSÃO	TMC
Ouvidoria Setorial da Saúde	18.212	16.799	92,2%	21,04 d
Ouvidoria Setorial de Obras e Agricultura	839	233	27,8%	79,94 d
Ouvidoria Setorial de Meio Ambiente	754	644	85,4%	43,58 d
Ouvidoria Setorial de Segurança Pública	474	351	74,1%	65,81 d
Ouvidoria Setorial da Educação	243	167	68,7%	15,41 d
Ouvidoria Setorial de Urbanismo e Habitação	206	138	67,0%	25,53 d
Ouvidoria Setorial de Assistência Social e Direitos Humanos	149	145	97,3%	14,91 d
Ouvidoria Geral	149	125	83,9%	30,72 d
Servidor Ouvinte de Transportes e Serviços Públicos	103	89	86,4%	30,49 d
Ouvidoria Setorial de Fazenda	98	74	75,5%	34,01 d
Servidor Ouvinte de Proteção Animal	73	55	75,3%	29,07 d
Servidor Ouvinte de Administração	72	60	83,3%	28,80 d
Servidor Ouvinte de Governo	21	19	90,5%	33,32 d
Servidor Ouvinte de Defesa Civil	19	8	42,1%	24,00 d
Ouvidoria Setorial da FUNDEC	14	12	85,7%	9,25 d
Servidor Ouvinte de Cultura e Turismo	12	11	91,7%	24,00 d
Servidor Ouvinte de Controle Interno	10	10	100,0%	1,60 d
Servidor Ouvinte da Procuradoria Geral	7	5	71,4%	5,40 d
Servidor Ouvinte de Esporte e Lazer	6	6	100,0%	21,00 d
Total Geral (Abr/26)	21.461	18.951	88,3%	23,50 d

Reconhecimento — A Espinha Dorsal do Sistema Municipal de Ouvidorias. A distribuição das **18.951 demandas encerradas** demonstra forte concentração na **Ouvidoria Setorial da Saúde (88,6% das conclusões globais)**, reafirmando seu papel central. **Servidor Ouvinte de Controle Interno** e **Servidor Ouvinte de Esporte e Lazer** atingiram 100% de conclusão.

10. PANORAMA DE ARTICULAÇÃO SETORIAL (SAÚDE)

MONITORAMENTO DE FLUXO — MAIORES VOLUMES POR UAC



10.1. DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR UAC

Assunto 1 e Assunto 2 com volumes individuais e total — Abr/2026

UNIDADE	ASSUNTO 1	ASSUNTO 2	ASSUNTO 3	TAXA DE RESOLUTIVIDADE
UAC - Adão Pereira Nunes	Equipe de enfermagem (164)	Atendimento (58)	Equipe médica (42)	91,0%
UAC - Hospital Duque	Atendimento (66)	Marcação de consulta (60)	Marcação de Exame (32)	116,6%
UPA - Beira Mar	Atendimento (42)	Internação e transferência hospitalar (20)	Atendimento de urgência e emergência (18)	112,7%
UAC - Hospital Moacyr	Atendimento (89)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade (38)	Marcação de Exame (6)	63,9%
UAC - Hospital Infantil	Marcação de consulta (50)	Demora, grosseria ou falta de atendimento (35)	Marcação de Exame (26)	149,7%
UAC - UPH Xerém	Atendimento (37)	Marcação de Exame (35)	Marcação de consulta (31)	76,1%
UAC - UPH Pilar	Atendimento (41)	Equipe médica (29)	Funcionário (10)	134,2%
UAC - UPH Saracuruna	Atendimento (43)	Atendimento de urgência e emergência (13)	Marcação de Exame (7)	90,8%
UAC - CER IV	Atendimento (65)	Marcação de consulta (2)	Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.) (2)	129,3%
UAC - Hospital do Olho	Atendimento (19)	Marcação de Exame (9)	Equipe médica (8)	141,9%
UAC - Maternidade Santa Cruz	Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.) (19)	Atendimento (11)	Equipe médica (3)	120,5%
UAC - Centro Municipal de Saúde	Atendimento (10)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade (5)	Equipe administrativa (1)	190,0%

11. TOP 3 ASSUNTOS NEGATIVOS POR UAC — UNIDADES QUE CADASTRARAM

Reclamações + Denúncias por Unidades de Cadastro — Abril/2026

UAC	NEG./TOTAL	% TOTAL DE CONCLUSÃO	1º ASSUNTO NEGATIVO	2º ASSUNTO NEGATIVO	3º ASSUNTO NEGATIVO
UAC - Hospital Duque	162/217	94,4%	Marcação de consulta 57 (35,2%)	Marcação de Exame 32 (19,8%)	Atendimento 16 (9,9%)
UAC - Hospital Infantil	129/143	95,1%	Marcação de consulta 49 (38,0%)	Demora, grosseria ou falta de atendimento 34 (26,4%)	Marcação de Exame 26 (20,2%)
UAC - Hospital Moacyr	119/144	89,1%	Atendimento 66 (55,5%)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade 36 (30,3%)	Marcação de Exame 6 (5,0%)
UAC - UPH Xerém	94/117	95,1%	Marcação de Exame 35 (37,2%)	Marcação de consulta 31 (33,0%)	Atendimento 18 (19,1%)
UPA - Beira Mar	63/150	94,7%	Atendimento 12 (19,0%)	Atendimento de urgência e emergência 11 (17,5%)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade 9 (14,3%)
UAC - Adão Pereira Nunes	59/343	97,5%	Equipe de enfermagem 18 (30,5%)	Equipe médica 13 (22,0%)	Atendimento de urgência e emergência 6 (10,2%)
UAC - UPH Pilar	40/114	98,7%	Marcação de consulta 9 (22,5%)	Marcação de Exame 7 (17,5%)	Atendimento 7 (17,5%)
UAC - Hospital do Olho	37/62	97,3%	Marcação de Exame 9 (24,3%)	Marcação de consulta 8 (21,6%)	Marcação de cirurgia 7 (18,9%)
UAC - UPH Saracuruna	29/76	97,8%	Atendimento 10 (34,5%)	Marcação de Exame 7 (24,1%)	Marcação de consulta 5 (17,2%)
UAC - CER IV	14/75	97,8%	Atendimento 5 (35,7%)	Marcação de consulta 2 (14,3%)	Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.) 2 (14,3%)
UAC - Centro Municipal de Saúde	8/20	97,1%	Atendimento 5 (62,5%)	Marcação de Exame 1 (12,5%)	Marcação de cirurgia 1 (12,5%)
UAC - Maternidade Santa Cruz	5/39	99,3%	Equipe médica 2 (40,0%)	Atendimento 1 (20,0%)	Internação e transferência hospitalar 1 (20,0%)

PADRÃO SISTÊMICO — REGULAÇÃO DE ACESSO (SISREG)

A **Marcação de consulta** e a **Marcação de Exame** aparecem como assunto negativo nº 1 ou nº 2 em **8 das 12 UACs**. Juntas, somam **247 manifestações negativas** em abril, representando **20,9% de toda a negatividade do sistema**. O UAC - Hospital Duque (74,7% de negatividade) e o UAC - Hospital Infantil (90,2% de negatividade) concentram os maiores riscos de reputação e exigem intervenção prioritária na regulação de acesso.

12. UNIDADES DE SAÚDE — UNIDADES ONDE OCORRERAM OS FATOS

Unidades de saúde onde os fatos efetivamente ocorreram — Reclamações + Denúncias por local de ocorrência — Abril/2026

UNIDADE DE SAÚDE	NEG./TOTAL	1º ASSUNTO NEGATIVO	2º ASSUNTO NEGATIVO	3º ASSUNTO NEGATIVO	TAXA DE CONCLUSÃO
Secretaria Municipal da Saúde	213/331	Marcação de consulta 68 (31,9%)	Marcação de Exame 50 (23,5%)	Demora, grosseria ou falta de atendimento 24 (11,3%)	85,8%
Duque de Caxias	134/175	Marcação de consulta 48 (35,8%)	Marcação de Exame 28 (20,9%)	Atendimento 15 (11,2%)	90,0%
Doutor Moacyr Rodrigues do Carmo	130/156	Atendimento 64 (49,2%)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade 37 (28,5%)	Demora no resultado de exames 4 (3,1%)	78,2%
UPH Xerém – José Evangelista de Souza	97/121	Marcação de Exame 36 (37,1%)	Marcação de consulta 30 (30,9%)	Atendimento 16 (16,5%)	89,8%
UPA Parque Beira Mar	67/155	Atendimento 16 (23,9%)	Atendimento de urgência e emergência 11 (16,4%)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade 9 (13,4%)	91,2%
Adão Pereira Nunes	65/350	Equipe de enfermagem 18 (27,7%)	Equipe médica 13 (20,0%)	Atendimento de urgência e emergência 6 (9,2%)	94,5%
UPH Saracuruna – João Pedro Carletti	37/83	Atendimento 14 (37,8%)	Marcação de Exame 8 (21,6%)	Marcação de consulta 7 (18,9%)	94,2%
Hospital do Olho – Júlio Cândido De Brito	33/55	Marcação de consulta 5 (15,2%)	Atendimento 5 (15,2%)	Marcação de cirurgia 5 (15,2%)	95,3%
UPH Pilar – José Moreira Da Silva Emergência 24h e Ambulatório	27/96	Atendimento 7 (25,9%)	Equipe médica 4 (14,8%)	Informação e Orientação pública 3 (11,1%)	98,5%
Centro Especializado De Reabilitação - Cer IV	20/81	Atendimento 7 (35,0%)	Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.) 3 (15,0%)	Marcação de consulta 2 (10,0%)	97,9%
Centro Municipal de Saúde de Duque de Caxias	16/29	Atendimento 6 (37,5%)	Marcação de consulta 5 (31,3%)	Equipe médica 2 (12,5%)	94,2%
Hospital Infantil Ismélia da Silveira	15/21	Demora, grosseria ou falta de atendimento 6 (40,0%)	Funcionário 2 (13,3%)	Equipe médica 2 (13,3%)	94,6%
UPH Campos Eliseos Emergência 24h e Ambulatório	11/12	Atendimento 6 (54,5%)	Demora no resultado de exames 1 (9,1%)	Equipe médica 1 (9,1%)	52,9%
Maternidade Municipal Santa Cruz Da Serra	5/39	Equipe médica 2 (40,0%)	Estrutura, limpeza e materiais da unidade 2 (40,0%)	Atendimento 1 (20,0%)	98,6%

ATENÇÃO — BAIXA TAXA DE CONCLUSÃO NAS UNIDADES MAIS CRÍTICAS

As unidades com maior taxa de negatividade apresentam também as piores taxas de conclusão: **Secretaria Municipal da Saúde (85,8%)** e **Duque de Caxias (90,0%)** acumulam juntas **213134 manifestações negativas** com menos de 1 em cada 4 demandas concluída. A **Secretaria Municipal da Saúde (85,8%)** e o **Duque de Caxias (90,0%)** se destacam positivamente em conclusão, enquanto mantêm baixa taxa de negatividade.

Esta tabela é fundamental para identificar, de forma mais precisa, quais unidades de saúde apresentam maior criticidade, especialmente quanto à ocorrência de situações negativas no atendimento.

13. ASSUNTOS MAIS REQUISITADOS DO MÊS

ASSUNTO	QTD
Atendimento	642
Marcação de consulta	189
Equipe de enfermagem	189
Marcação de Exame	138
Equipe médica	131
Estrutura, limpeza e materiais da unidade	79
Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.)	51
Equipe administrativa	46
Funcionário	45
Atendimento de urgência e emergência	42
Demora, grosseria ou falta de atendimento	42
Tempo de espera para exames	40
Poluição Ambiental (Ar, Solo, Água e Som)	29
Limpeza urbana e retirada de entulho	28
Internação e transferência hospitalar	25

14. ASSUNTOS NEGATIVOS MAIS REQUISITADOS DO MÊS

ASSUNTO	QTD
Atendimento	209
Marcação de consulta	183
Marcação de Exame	138
Estrutura, limpeza e materiais da unidade	59
Equipe médica	49
Demora, grosseria ou falta de atendimento	41
Tempo de espera para exames	38
Poluição Ambiental (Ar, Solo, Água e Som)	29
Limpeza urbana e retirada de entulho	27
Atendimento de urgência e emergência	23
Equipe de enfermagem	22
Demora no resultado de exames	21
Equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta, fisioterapeuta, etc.)	21
Marcação de cirurgia	18
Funcionário	15

15. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA

A partir de uma análise geral dos dados apresentados neste relatório, aliada às percepções obtidas por meio da escuta ativa dos cidadãos durante as ações externas realizadas pela Ouvidoria Geral, identificamos dois principais pontos de atenção que consideramos relevantes destacar nesta avaliação estratégica geral:

1 - Observa-se uma baixa adesão do município na implementação de ações preventivas e corretivas relacionadas a áreas além da Saúde, cenário que pode estar associado à necessidade de maior estruturação e ampliação do sistema de ouvidoria para outros segmentos da administração pública, como Educação, Meio Ambiente, Assistência Social e Segurança Pública, entre outros.

Atualmente, a área da Saúde concentra 86% do total de demandas registradas no mês de abril por meio do serviço de ouvidoria, evidenciando tanto a consolidação desse canal no setor quanto a oportunidade de fortalecer sua utilização e integração nas demais áreas municipais.

2 - Em ações externas realizadas pela Ouvidoria Geral, foi identificado um volume significativo de manifestações e percepções negativas relacionadas ao trânsito e ao transporte público, especialmente em regiões como Xerém, Santa Cruz da Serra e Praça da Estação de Saracuruna.

Os relatos apontam desafios que podem estar associados ao crescimento acelerado e, em alguns casos, pouco planejado de bairros e sub-bairros, impactando diretamente a mobilidade urbana e a capacidade de atendimento do sistema de transporte público. Soma-se a isso a necessidade de fortalecimento das ações de fiscalização, monitoramento e planejamento operacional, considerando aspectos como quantidade de veículos por linha, cumprimento de itinerários e horários, além das condições estruturais e da qualidade dos veículos disponibilizados à população.

Esse cenário evidencia a importância de ações integradas entre planejamento urbano, mobilidade e fiscalização, visando aprimorar a prestação do serviço e garantir maior eficiência, acessibilidade e conforto aos cidadãos.

16. MATRIZ DE INFERÊNCIAS — ABR/2026

Campos editáveis — clique no título ou no texto para modificar. Use o botão + para adicionar inferências.

QUEDA NAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

-22%

Foi constatado que o quantitativo de demandas registradas no mês de abril (2.055) apresentou uma redução de 22% em relação ao volume observado no mês de março (2.640).

Esse cenário pode estar relacionado às ações externas promovidas pela Ouvidoria Geral, que têm possibilitado ao cidadão buscar orientações e encaminhamentos diretamente nos locais dos eventos, contribuindo para a resolução de determinadas situações sem a necessidade de formalização de demandas na plataforma Colab.

Além disso, o mês de abril contou com a ocorrência de feriados e períodos de menor atividade administrativa, fator que também pode ter influenciado na diminuição do volume de registros realizados durante o período analisado.

CRESCIMENTO NO PERCENTUAL DE CONCLUSÃO

10%

Ao compararmos o percentual de conclusão das demandas no mês de abril (84,3%) com o registrado em março (74,2%), identificamos um aumento significativo de 10 pontos percentuais no índice de conclusão das demandas.

O resultado demonstra avanço na capacidade de resposta e tratamento das manifestações registradas.

MELHORA NO TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO (LEAD TIME: ÚLTIMOS 60 DIAS)

-5,67 dias

Em comparação ao tempo médio de conclusão de março (16,62 dias), em abril, o TMC ficou 5,67 dias menor, tendo um resultado positivo de (10,95 dias).

QUEDA NO VOLUME DE MANIFESTAÇÕES NAS UAC**-27%**

O volume de manifestações cadastradas pelas Unidades de Atendimento ao Cidadão vinculadas à Ouvidoria Setorial de Saúde apresentou uma redução de 27% em comparação ao mês de março.

Esse cenário pode estar parcialmente relacionado às ações externas do programa “Chegaram os Especialistas”, que possibilitam atendimentos e orientações presenciais à população. Contudo, entende-se que este pode não ser o único fator associado à redução observada, sendo recomendável uma análise mais aprofundada para identificar as causas que impactaram a diminuição dos registros realizados pelos agentes de ouvidoria das UAC's.

QUEDA NO VOLUME DE CONCLUSÃO DE DEFESA CIVIL**-5%**

Identificamos que o volume de conclusão das demandas relacionadas à Defesa Civil apresentou uma redução de 5% no mês de abril, em comparação ao resultado registrado em março.

QUEDA NO PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DE OBRAS E AGRICULTURA**-3%**

Identificamos uma discreta redução de 3 pontos no percentual de conclusão da SMOAG no mês de abril, em comparação ao desempenho registrado em março.

No acumulado histórico até abril de 2026, foram registradas 759 demandas, das quais 232 já foram concluídas.

QUEDA NAS DEMANDAS NEGATIVAS DOS HOSP. DUQUE E HOSP. INFANTIL**-6% & -21%**

Foi constatado que o Hospital Municipal Duque e o Hospital Infantil apresentaram redução nas demandas negativas de 6% e 21%, respectivamente, demonstrando uma melhora no atendimento e na prestação dos serviços de saúde oferecidos à população.

Destaca-se o desempenho do Hospital Infantil, que apresentou um percentual de melhoria mais expressivo no período analisado.

AUMENTO NAS DEMANDAS NEGATIVAS DO HOSP. MOACYR DO CARMO**20%**

Ao compararmos o volume de demandas registradas em março (104) com o de abril (130), identificamos um aumento de 20% nas demandas negativas no período analisado no Hospital Moacyr do Carmo.

O dado indica uma possível piora na percepção dos cidadãos em relação à prestação dos serviços oferecidos pelo Hospital Municipal Moacyr do Carmo, sinalizando a necessidade de acompanhamento e avaliação das principais causas relacionadas às manifestações registradas.

QUEDA NO VOLUME DE DAMANDAS NEGATIVAS DA UPA BEIRA MAR**-35%**

Conforme análise realizada, a UPA Beira Mar deixou de ocupar o ranking das 4 unidades com maior volume de demandas negativas no mês de abril, apresentando uma redução de 35% nessas manifestações.

O resultado demonstra uma melhoria significativa na percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela unidade.

AUMENTO NAS DEMANDAS NEGATIVAS DA UPH XERÉM**80,3%**

A UPH Xerém passou a ocupar, neste mês, o ranking das 4 unidades com maior volume de demandas negativas, posição anteriormente ocupada pela UPA Beira Mar. Do total de manifestações registradas na unidade, 80,3% correspondem a denúncias e reclamações.

O cenário indica uma piora na percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela unidade de saúde do 4º distrito, sinalizando a necessidade de acompanhamento e avaliação das principais causas relacionadas às manifestações apresentadas.

AUMENTO DO PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA PÚBLICA**16%**

A Ouvidoria Setorial de Segurança apresentou uma melhora significativa em seu percentual histórico de conclusão acumulado em 2026, quando comparados os meses de março e abril, registrando um aumento de 16% nas demandas concluídas e encerrando abril com índice de 74,1% de conclusão.

O resultado demonstra avanço no comprometimento do setor com o tratamento e a conclusão das demandas apresentadas pelos cidadãos.

QUEDA NAS DEMANDAS NEGATIVAS EM "RETIRADA DE ENTULHO"**35%**

O assunto "Retirada de Entulho", sob responsabilidade da Ouvidoria Setorial de Obras e Agricultura, apresentou uma redução de 35% nas demandas negativas registradas pelos cidadãos.

O resultado pode refletir uma melhora na percepção da população em relação à prestação e ao atendimento desse serviço.

QUEDA NAS DEMANDAS NEGATIVAS DE "MARCAÇÃO DE CONSULTA" E "MARCAÇÃO DE EXAME"**-46% & -30%**

Os assuntos "Marcação de Consulta" e "Marcação de Exame", sob responsabilidade da Ouvidoria Setorial de Saúde, apresentaram redução de 46% e 30%, respectivamente, nas demandas negativas registradas em abril, quando comparadas ao mês de março.

O resultado demonstra uma melhora significativa na percepção dos cidadãos em relação a esses serviços, cenário que pode estar associado às ações externas promovidas pelo programa "Chegaram os Especialistas", que vêm ampliando o acesso a consultas especializadas e à realização de exames.

AUMENTO SIGNIFICATIVO NAS DEMANDAS NEGATIVAS DE "POLUIÇÃO AMBIENTAL"**53%**

Identificamos um aumento significativo nas demandas negativas relacionadas ao assunto "Poluição Ambiental", refletindo uma piora de 53% na percepção dos cidadãos em relação às operações e ações públicas municipais voltadas a essa temática.

QUEDA ABRUPTA NAS NEGATIVAS DE "FALTA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS (REMEDIOS E FRALDAS)"**-86%**

O assunto "Falta de Medicamentos e Insumos (Remédios e Fraldas)" deixou de figurar entre os temas com maior volume de demandas negativas no mês de abril, apresentando uma redução de 86% em comparação ao mês de março.

O resultado demonstra uma melhora significativa na percepção dos cidadãos em relação às ações adotadas pelo município voltadas ao fornecimento de medicamentos e insumos. Além de possíveis fatores externos, o cenário também pode refletir os efeitos positivos das medidas implementadas pela gestão municipal para o fortalecimento desse atendimento.

QUEDA ABRUPTA NAS DEMANDAS NEGATIVAS DE "TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO"**-90%**

O assunto "Tempo de Espera para Atendimento" apresentou uma redução expressiva nas demandas negativas registradas em abril, em comparação ao mês de março, com queda de 90% nas manifestações cadastradas pelos cidadãos.

O resultado demonstra uma melhora significativa na percepção da população em relação ao tempo de espera para atendimento nos serviços municipais.