

# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO

## ATENDIMENTOS E ANDAMENTO DA OUVIDORIA ATÉ O ATUAL MOMENTO

O atendimento da Ouvidoria funciona presencialmente nos polos do SIM (Serviços Integrados Municipais) :

SIM CENTRO

SIMPLIFICA EMPRESAS  
MARICÁ

SIM ITAIPUAÇU

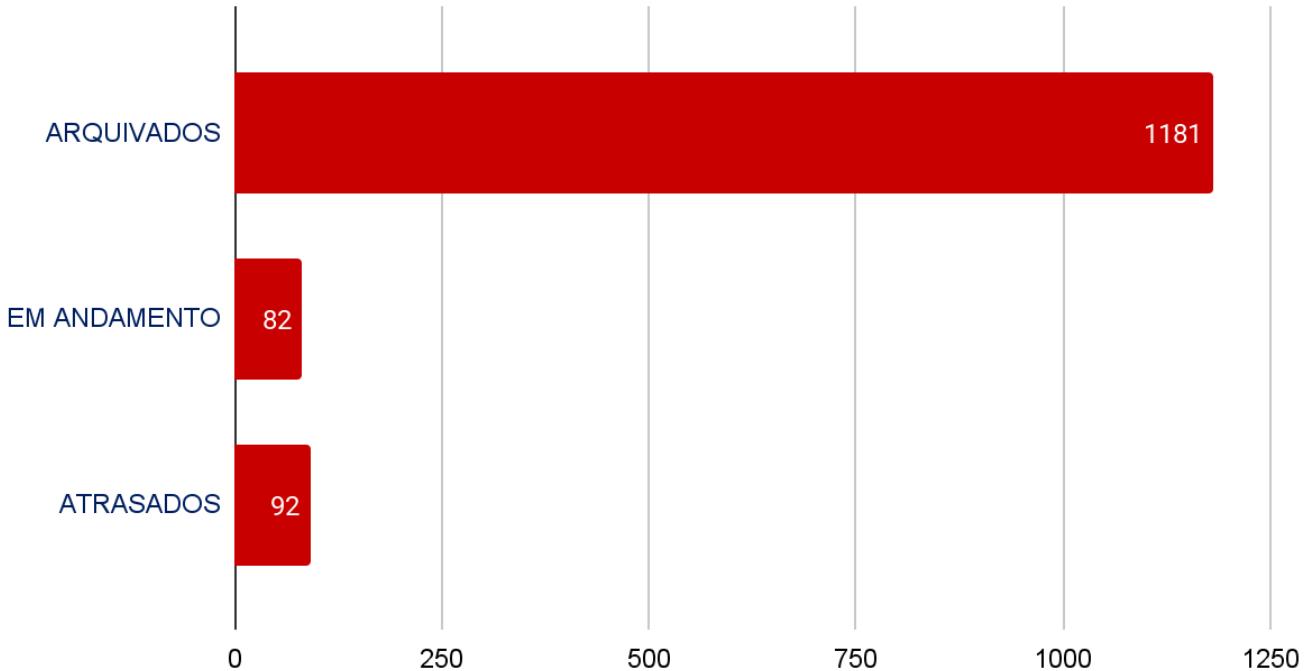
De segunda a sexta de 8 às 17 horas.

Os atendimentos por meio de comunicação funciona através do Whatsapp pelo (21) 99506-4638 pelo Alô Saúde (21) 99140- 0674, pelo telefone e também pelo email [ouvidoria@marica.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@marica.rj.gov.br).

## APRESENTAÇÕES DE DADOS

Os seguintes dados são de nossos atendimentos e foram encontrados através do atendimento presencial, Whatsapp, Alô Saúde, telefone e email. No período dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025. Foi realizada uma análise quantitativa e qualitativa dos feedbacks recebidos.

## SITUAÇÃO PROCESSUAL



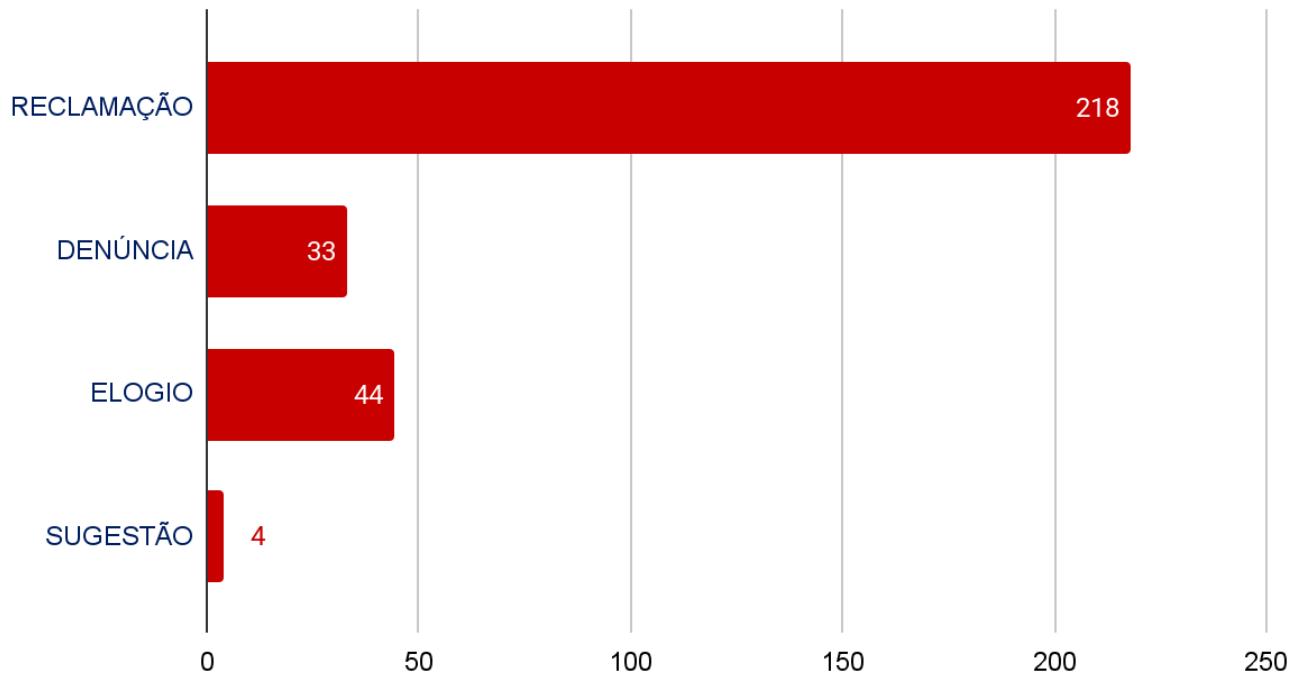
Este gráfico classifica os processos de manifestação da seguinte forma:

- **Arquivados (87,16%)** – São processos já resolvidos ou concluídos. Isso é um indicativo positivo, pois mostra que a maioria das manifestações teve algum encaminhamento e resposta final.
- **Em Andamento (6,05%)** – Processos que ainda estão sendo analisados ou aguardam retorno dos setores responsáveis.
- **Atrasados (6,79%)** – Processos que não foram concluídos dentro do prazo ideal. São pontos de atenção que exigem medidas para melhorar a agilidade na resposta.

### Análise:

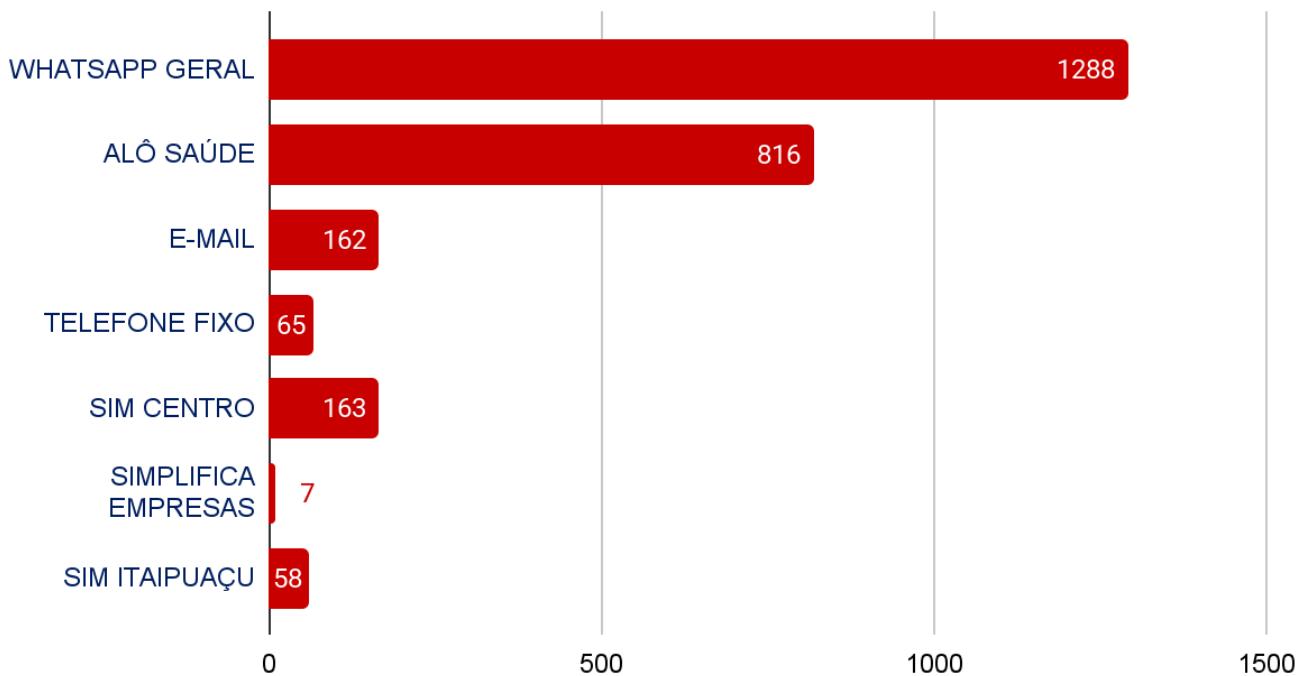
É muito positivo que a maior parte dos registros esteja na categoria **Arquivados**, pois isso indica que a Ouvidoria está conseguindo **dar resposta à população e encerrar os processos com efetividade**. A existência de casos em andamento é natural, pois alguns trâmites exigem tempo. Já os processos atrasados devem ser monitorados com atenção, buscando reduzir essa quantidade ao mínimo possível.

## TIPO DE PROCESSOS



Este gráfico ilustra a distribuição das demandas registradas na ouvidoria de acordo com o tipo de atendimento: sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Cada barra representa a quantidade de solicitações recebidas em cada categoria, permitindo a identificação do perfil das demandas da população.

## FONTE DE ATENDIMENTO



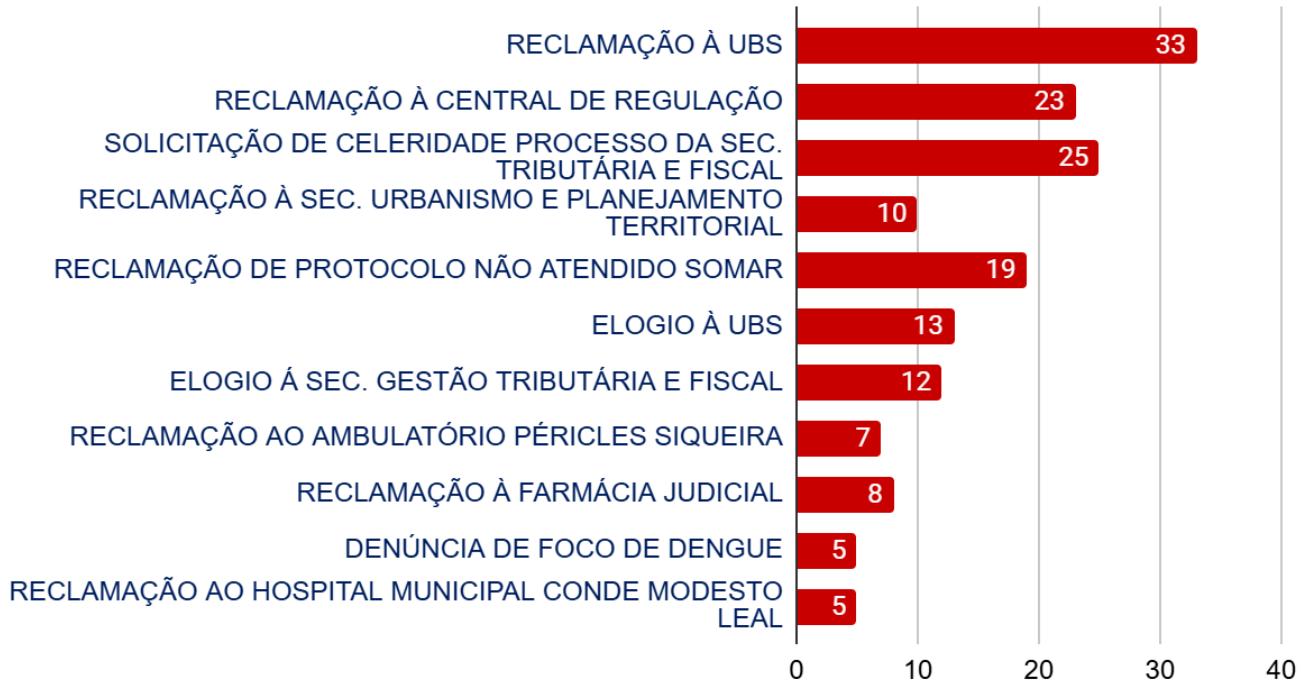
O gráfico apresenta a distribuição das demandas registradas na Ouvidoria, conforme a fonte de atendimento utilizada: presencial, WhatsApp e e-mail. Os dados referem-se ao período de outubro, novembro e dezembro de 2025. Cada barra representa a quantidade de solicitações recebidas por meio de cada canal, permitindo visualizar de forma clara as preferências da população no momento do registro das demandas.



## ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA.

Durante o período analisado (01/10/2025 à 31/12/2025), as manifestações registradas pela Ouvidoria foram majoritariamente de natureza **reclamatória**, com foco em questões relacionadas à gestão pública, saúde, infraestrutura urbana e serviços essenciais.

### DEMANDAS RECEBIDAS



Abaixo, as demandas foram agrupadas em **categorias de problemas** conforme sua natureza:

#### 1. Gestão e Serviços Administrativos

- Reclamação de protocolo não atendido e/ou solicitação de celeridade- **44 registros**.

- Reclamação de Sec. Urbanismo- **10 registros.**

**Total: 54 registros**

Essas reclamações representam dificuldades administrativas, atrasos e falhas na prestação de serviços vinculados à gestão pública.

## 2. Saúde Pública

- Reclamação à UBS (Unidade Básica de Saúde): **33 registros.**
- Reclamação à Central de Regulação: **23 registros.**
- Reclamação à Ambulatório Péricles Siqueira: **7 registros.**
- Reclamação à Farmácia Judicial: **8 registros.**
- Reclamação ao Hospital Conde Modesto Leal: **5 registros.**
- Denúncia de Foco de Dengue: **5 registros.**

**Total: 81 registros.**

Os registros refletem problemas tanto estruturais (falta de profissionais e medicamentos) quanto acesso a serviços.

## CONSIDERAÇÕES

A maior parte das reclamações concentra-se em **problemas de gestão administrativa e saúde pública**, sugerindo a necessidade de:

- Melhoria nos fluxos de processos e comunicação interna em setores como Gestão Tributária.
- Ações preventivas e rotinas mais eficazes para manutenção urbana.
- Melhorar o atendimento, a comunicação e a organização dos serviços de saúde para reduzir as reclamações dos usuários.
- Aperfeiçoar a regulação para garantir mais transparência e agilidade.
- Qualificar o atendimento nas UBS e organizar melhor os fluxos.
- Investir em capacitação das equipes e em sistemas que agilizem processos.

# ATENDIMENTOS DO INSTITUTO TERO EMPRESA RESPONSÁVEL PELO CALL CENTER 156.

O **Call Center** é um serviço de atendimento ao público que funciona como a primeira instância de resolução de demandas. Sob a responsabilidade da Ouvidoria, ele tem como principal função fornecer informações, realizar encaminhamentos e tratar de solicitações gerais dos cidadãos, como agendamentos, esclarecimentos e pedidos de serviços. O objetivo é garantir um atendimento rápido e eficiente, buscando resolver questões simples e encaminhar casos mais complexos para os setores responsáveis, sempre com foco em facilitar o acesso da população aos serviços públicos e garantir um atendimento de qualidade.



A imagem ilustra a distribuição dos atendimentos realizados pelo Call Center, destacando os diferentes canais de comunicação utilizados pelos cidadãos. Através de **WhatsApp**, **ligações telefônicas** e **e-mails**. Cada canal é representado por diferentes volumes de atendimentos, refletindo as preferências dos usuários e a eficiência de cada meio de comunicação. Essa diversidade de canais permite um atendimento mais acessível e ágil, conforme a necessidade e a conveniência de cada cidadão.

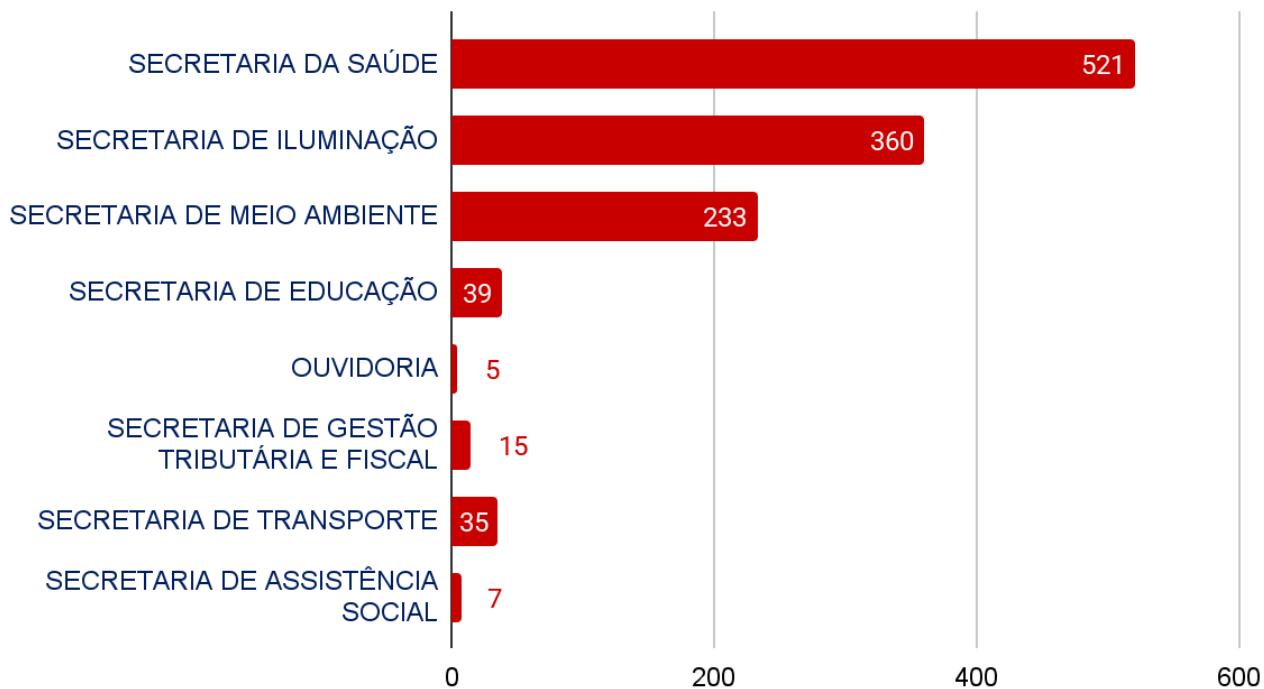


## INFORMAÇÃO



Distribuição dos atendimentos realizados pelo Call Center nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025, segmentados por Secretarias/Departamentos. Os dados representam exclusivamente demandas de informações, permitindo a análise do volume de solicitações direcionadas a cada área responsável.

## SOLICITAÇÕES



Distribuição dos atendimentos realizados pelo Call Center nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025, segmentados por Secretarias/Departamentos. Os dados representam exclusivamente demandas de solicitações, permitindo a análise do volume de solicitações direcionadas a cada área responsável.