



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 Municipal) :

SIM CENTRO

SIMPLIFICA EMPRESAS
MARICÁ

SIM ITAIPUAÇU

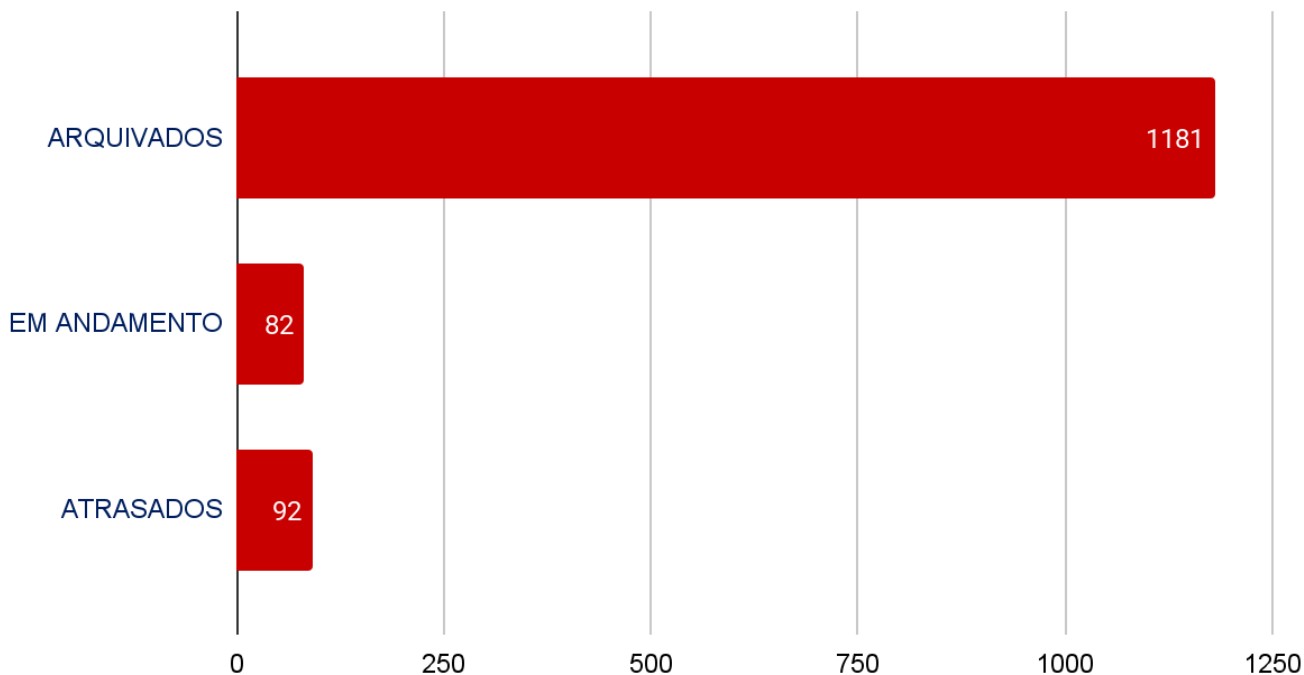
De segunda a sexta de 8 às 17 horas.

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.

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:

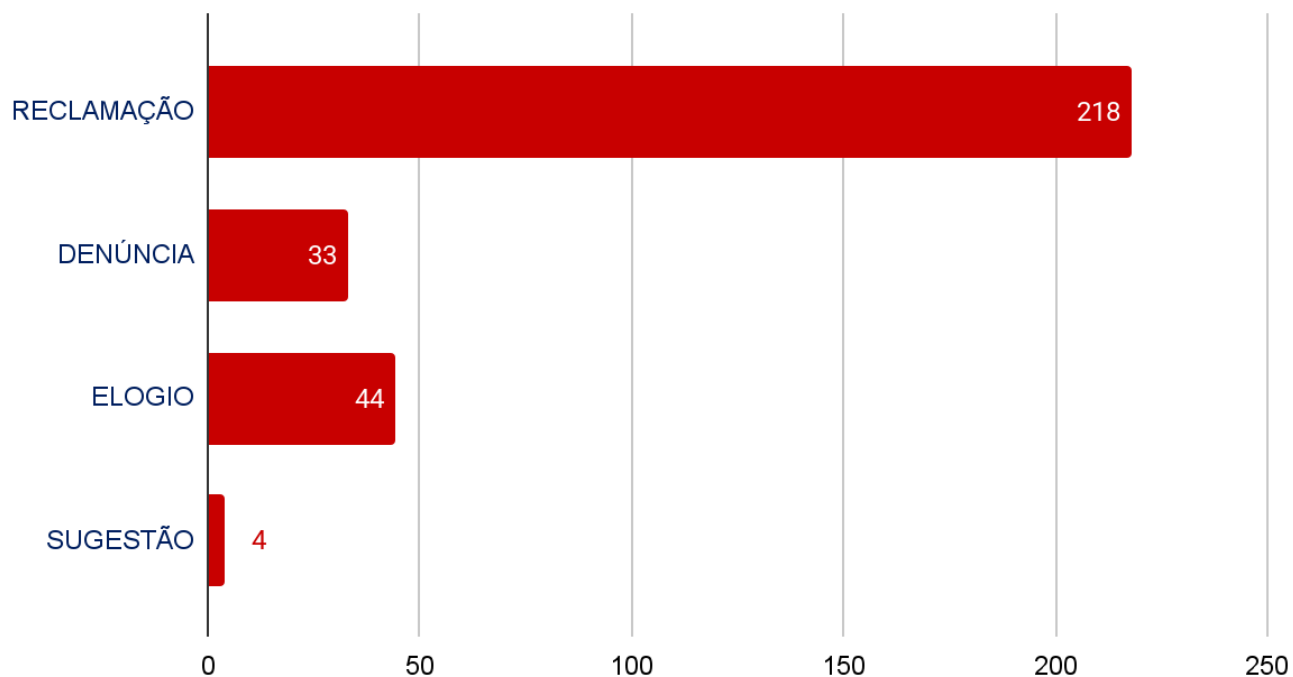
- **Arquivados (87,16%)** – São processos já resolvidos ou concluídos. Isso é um indicativo positivo, pois mostra que a maioria das manifestações teve algum encaminhamento e resposta final.
- **Em Andamento (6,05%)** – Processos que ainda estão sendo analisados ou aguardam retorno dos setores responsáveis.
- **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.

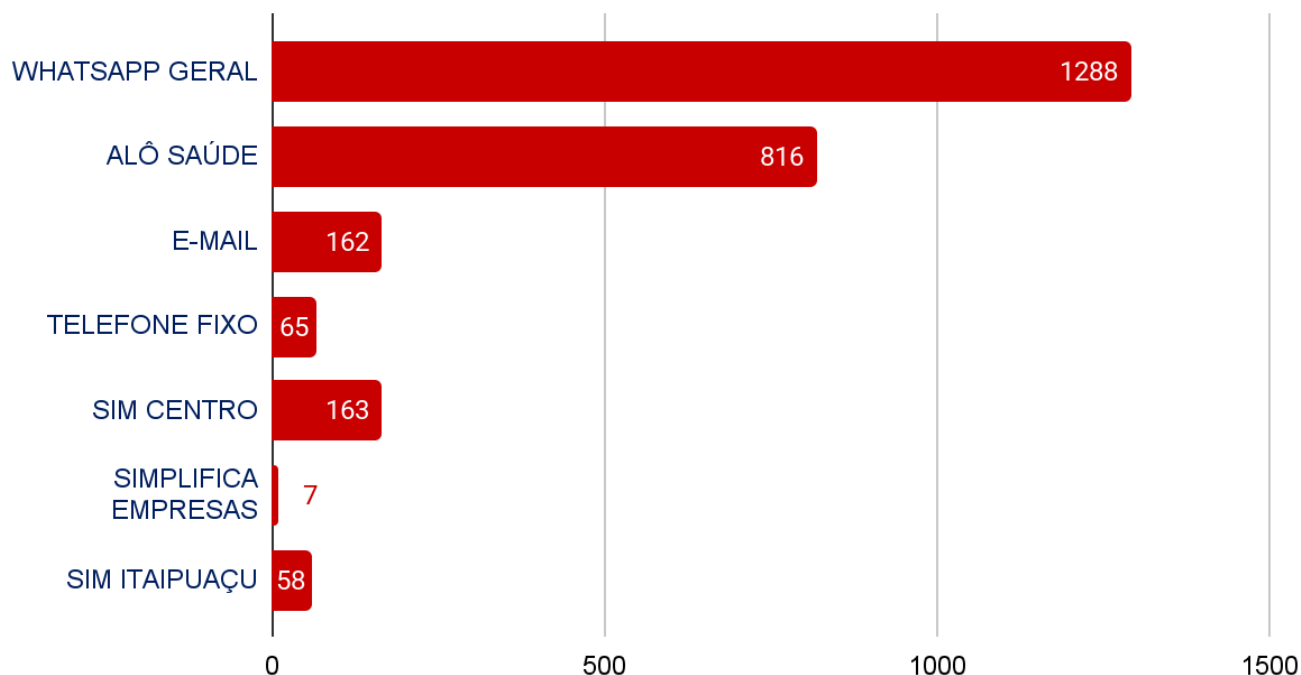


TIPO DE PROCESSOS



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

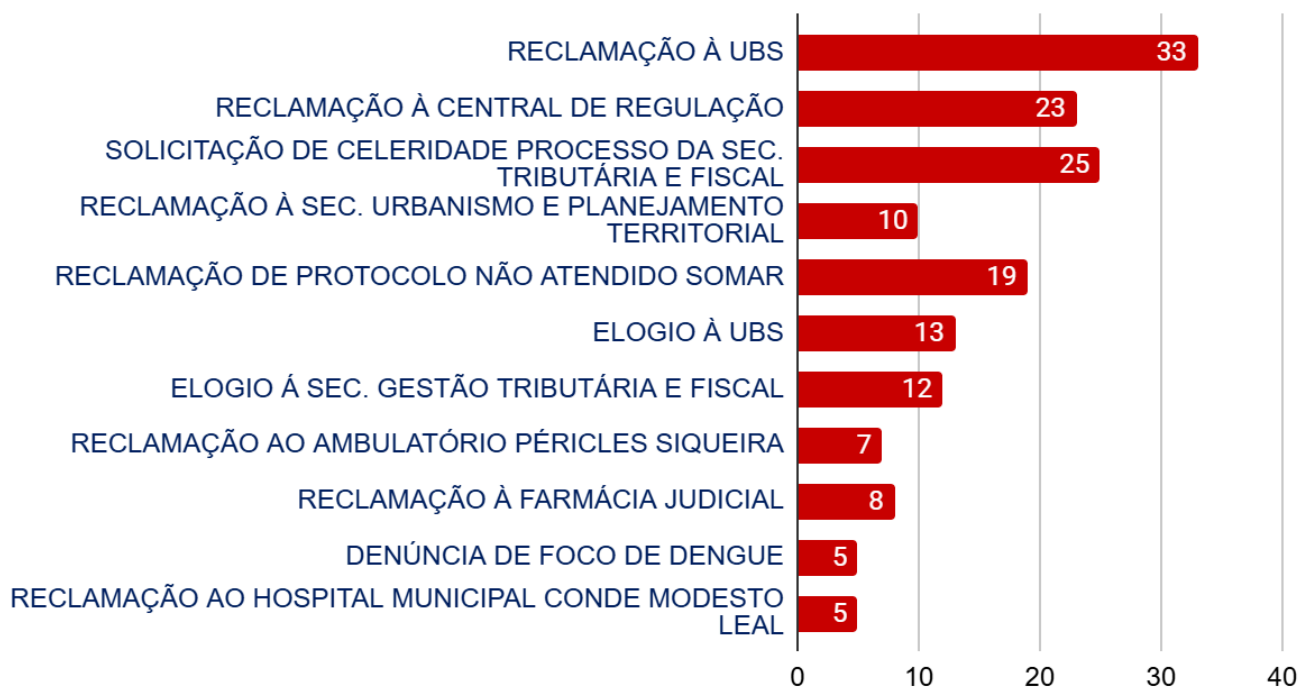


O gráfico apresenta a distribuição das demandas registradas na Ouvidoria, conforme a fonte de atendimento utilizada: presencial, WhatsApp e e-mail. Os dados referem-se ao período de outubro, novembro e dezembro de 2025. Cada barra representa a quantidade de solicitações recebidas por meio de cada canal, 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.

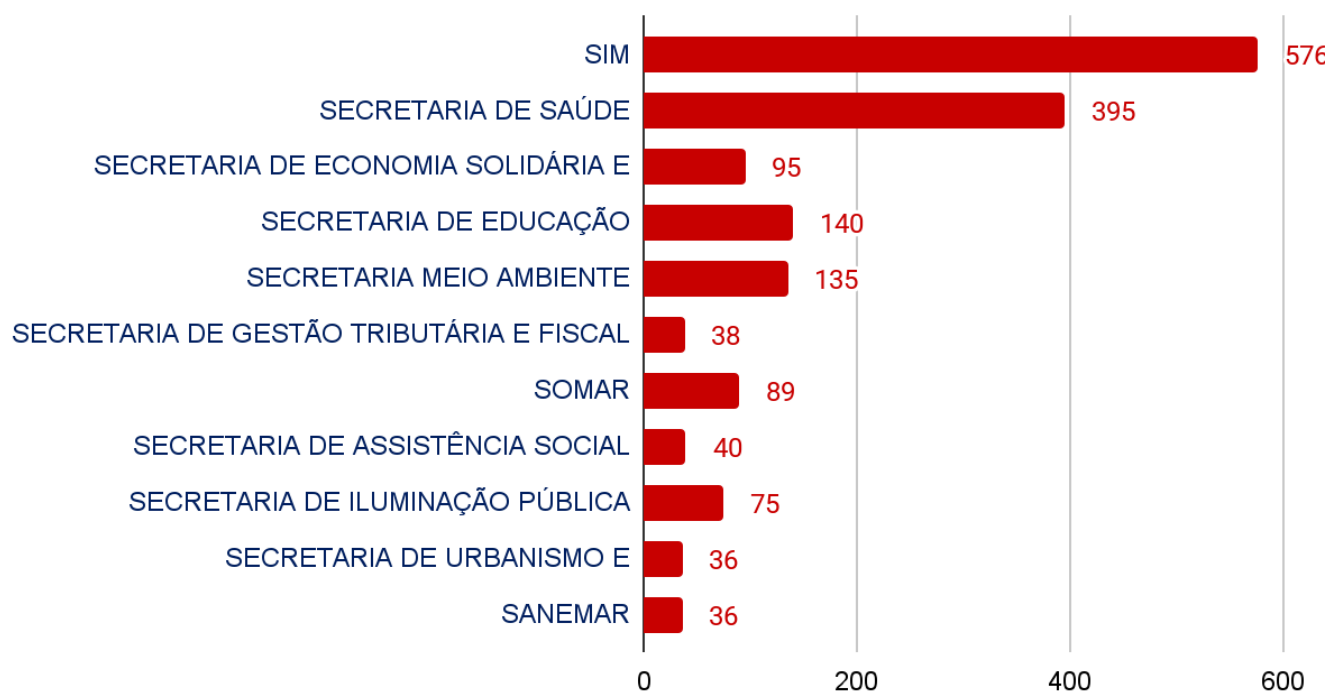
ATENDIMENTOS DO INSTITUTO TERO EMPRESA RESPONSÁVEL PELO CALL CENTER 156.

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.



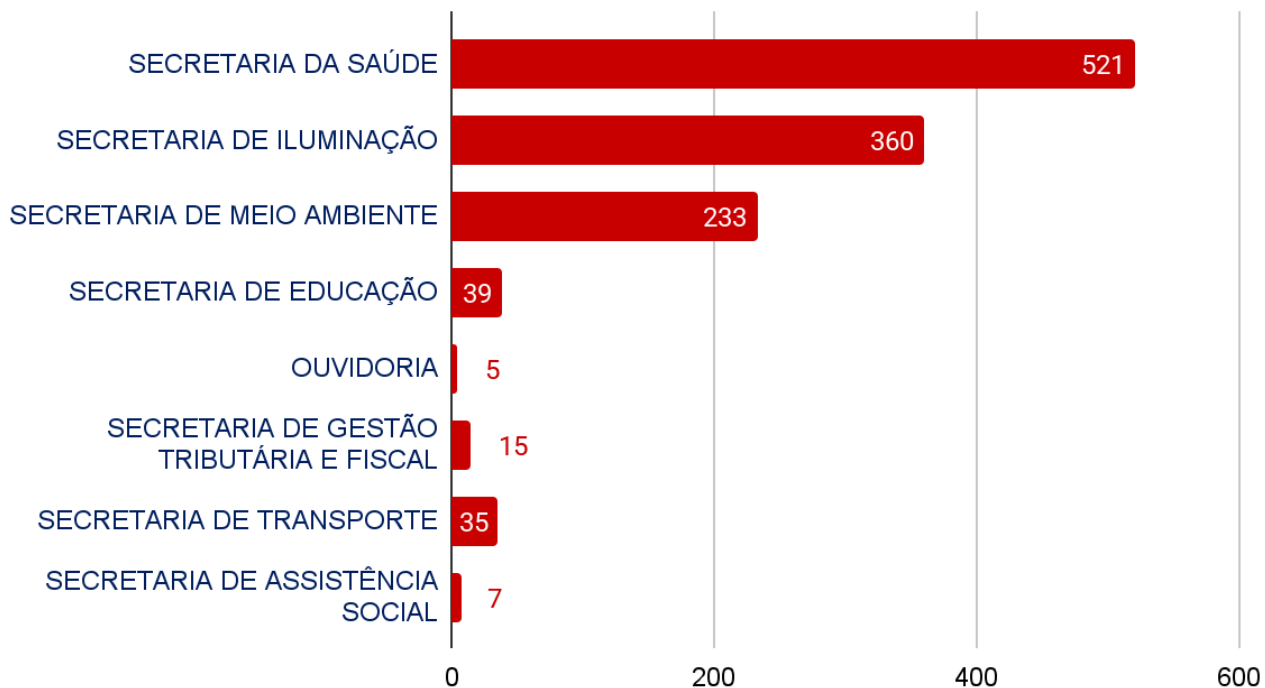
A imagem ilustra a distribuição dos atendimentos realizados pelo Call Center, destacando os diferentes canais de comunicação utilizados pelos cidadãos. Através de **WhatsApp**, **ligações telefônicas** e **e-mails**. Cada canal é representado por diferentes volumes de atendimentos, refletindo as preferências 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.