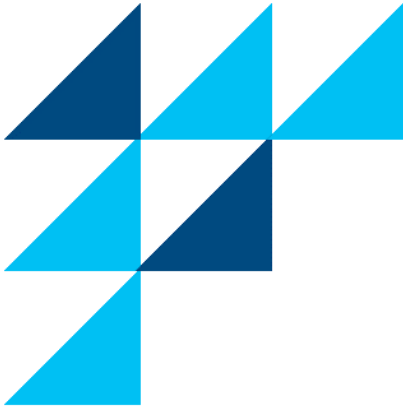




# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA SMAS

# 2020



## **OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

Wanderson Barreto Corrêa – Ouvidor Institucional

Ana Francisca Marques Nunes Rosa

Eduardo Paiva Pacheco

José Maurício Elias da Silva

Regina Helena Mello Miraldi

Samir de Menezes Costa

## **SUBSECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E GOVERNO DIGITAL**

Bruno Bondarovsky

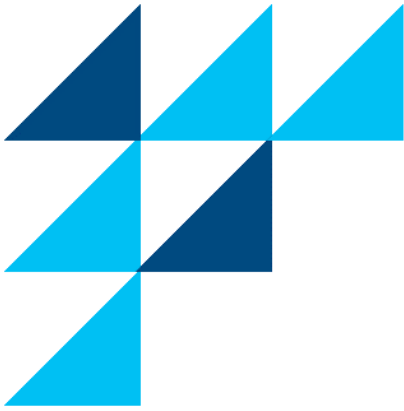
## **SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E INTEGRIDADE PÚBLICA**

Marcelo Calero Faria Garcia

## **PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**

Eduardo Paes





# SUMÁRIO

CARTA DO OUVIDOR	3
INDICADORES DA OUVIDORIA	4
PERFIL GERAL DA SMAS	6
NOTA TÉCNICA	10
BIBLIOGRAFIA	11





## CARTA DO OUVIDOR

A Ouvidoria Pública Municipal é um importante instrumento de participação e controle social. O Ouvidor atua como agente de articulação e interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, sendo responsável pelo tratamento e encaminhamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços prestados pela Prefeitura.

O Relatório Anual de Ouvidoria 2020 tem por objetivo sistematizar, através de um grupo de indicadores, as ações realizadas pelo Sistema Municipal de Ouvidoria da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Ele encontra-se organizado sob duas perspectivas: a primeira consiste no perfil geral de atendimentos realizados por todo o Sistema; a outra apresenta o perfil das ouvidorias de maneira individualizada, compondo um retrato de cada Secretaria.

Este relatório está alinhado com a Lei Federal Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a *participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública* e com o Decreto RIO Nº 44.746/2018, que dispõe sobre as *normas, procedimentos e a reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria*. Ambos definem os relatórios de gestão como instrumentos obrigatórios, que devem ser produzidos de maneira sistemática, disponibilizados aos gestores das pastas e publicados nos portais dos órgãos da Administração Pública Municipal, fortalecendo, assim, a transparência no âmbito do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Neste sentido, este documento foi elaborado com o intuito de fornecer informações estratégicas ao gestor de cada pasta. Uma leitura atenta dos indicadores aqui apresentados pode gerar melhorias significativas na qualidade da prestação dos serviços da Prefeitura.

O Relatório Anual de Ouvidoria 2020 deve direcionar os olhares para o futuro, visando recuperar e restaurar a qualidade dos serviços prestados, aumentando, assim, a satisfação dos cariocas com os serviços recebidos do Município.



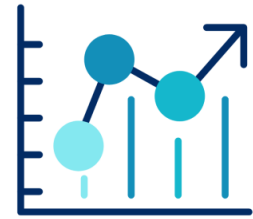


# INDICADORES DA OUVIDORIA

A INFORMAÇÃO QUE CONECTA A PREFEITURA AO CIDADÃO

## O QUE SÃO OS INDICADORES?

OS INDICADORES SÃO DADOS QUANTIFICÁVEIS QUE PERMITEM AOS GESTORES DE UMA INSTITUIÇÃO AVALIAR, ENTRE OUTRAS COISAS, A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SEUS SERVIÇOS. SOB UM VIÉS OPERACIONAL, ESSES DADOS NOS DIZEM EM QUE MEDIDA ESTAMOS PRÓXIMOS OU DISTANTES DO FLUXO E DA QUALIDADE PREVISTOS PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO. SOB O PONTO DE VISTA ESTRATÉGICO, ELES NOS AJUDAM A REFLETIR E A SUBSIDIAR A TOMADA DE DECISÃO SOBRE O PLANEJAMENTO E A GERÊNCIA DE PROCESSOS QUE O ANTECEDEM.



## O QUE SÃO OS INDICADORES DA OUVIDORIA?



OS INDICADORES DA OUVIDORIA INSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO (OUVIM) SÃO REFERÊNCIAS NUMÉRICAS DISPONIBILIZADAS PERIODICAMENTE ÀS SECRETARIAS, A FIM DE AUXILIAR AOS GESTORES DAS PASTAS NA AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO. ATRAVÉS DE ATÉ 5 CANAIS DE ATENDIMENTOS, A SABER: TELEATENDIMENTO; SITE; APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS; WHATSAPP E COMPARECENDO PRESENCIALMENTE ÀS OUVIDORIAS, O CIDADÃO PODE (A) RECLAMAR; (B) ELOGIAR; (C) CRITICAR; (D) SUGERIR; (E) DENUNCIAR E (F) INFORMAR-SE SOBRE QUALQUER SERVIÇO OFERECIDO PELA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. O REGISTRO DESSAS AÇÕES SÃO DENOMINAMOS CHAMADO. OS INDICADORES DE OUVIDORIA SÃO MENSURADOS DURANTE TODO O PROCESSO DE TRATAMENTO DO CHAMADO E DISPONIBILIZADOS AOS ÓRGÃOS NA FORMA DE PAINÉIS E RELATÓRIOS PERIÓDICOS GERAIS E INDIVIDUAIS.

### I. TOTAL DE CHAMADOS.

ESTE INDICADOR É REPRESENTADO POR UM GRÁFICO DE BARRAS COMPOSTO PELOS EIXOS X – QUE INDICA OS MESES DO ANO – E Y – QUE INDICA A QUANTIDADE DE CHAMADOS. EM CADA UMA DAS BARRAS É POSSÍVEL VERIFICAR O FLUXO DOS CHAMADOS POR CATEGORIA (RECLAMAÇÃO, ELOGIO, CRÍTICA, SUGESTÃO, DENÚNCIA E INFORMAÇÃO). QUANDO UMA CATEGORIA NÃO ESTÁ PRESENTE NA BARRA, INDICA QUE NÃO HOUE CHAMADOS COM AQUELE FIM, NAQUELE MÊS.



## II. DURAÇÃO DO ATENDIMENTO.



ESTE INDICADOR É ILUSTRADO POR UM GRÁFICO DE ROSCA QUE INFORMA A QUANTIDADE – EM PORCENTUAIS – DE CHAMADOS RESPONDIDOS DENTRO E FORA DO PRAZO. PARA ESTE INDICADOR, CONSIDERARAM-SE "NO PRAZO" TODOS OS CHAMADOS ATENDIDOS EM ATÉ 30 DIAS, COMO PREVISTO PELO DECRETO RIO Nº 44.746 DO DIA 19 DE JULHO DE 2018.

## III. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.

ESTA TABELA INDICA O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - EM DIAS - AOS CHAMADOS. É POSSÍVEL COMPARÁ-LO, AINDA, COM O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA PREFEITURA.



## IV. STATUS (SITUAÇÃO) DOS CHAMADOS.



ESTE INDICADOR É REPRESENTADO POR UM GRÁFICO DE ROSCA QUE INDICA - EM PORCENTUAIS - OS STATUS DOS CHAMADOS. SÃO CONSIDERADOS STATUS: (A) FECHADO COM SOLUÇÃO; (B) FECHADO COM PROVIDÊNCIAS; (C) FECHADO COM INFORMAÇÃO; (D) EM ANDAMENTO; (E) CANCELADO E (F) ABERTO.

## V. ESTOQUE MENSAL.

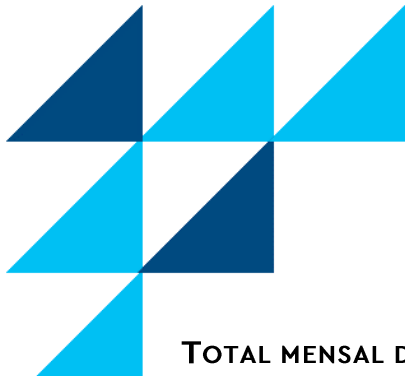
ESTE INDICADOR É REPRESENTADO POR UM GRÁFICO DE BARRAS QUE INDICA A QUANTIDADE DE CHAMADOS EM ESTOQUE (EIXO Y) POR MÊS (EIXO X). POR "CHAMADO EM ESTOQUE" ENTENDEMOS TODO AQUELE QUE ENCONTRA-SE "EM ANDAMENTO" OU "ABERTO" AO FINAL DE CADA MÊS.



## VI. SUBTIPOS RECORRENTES.

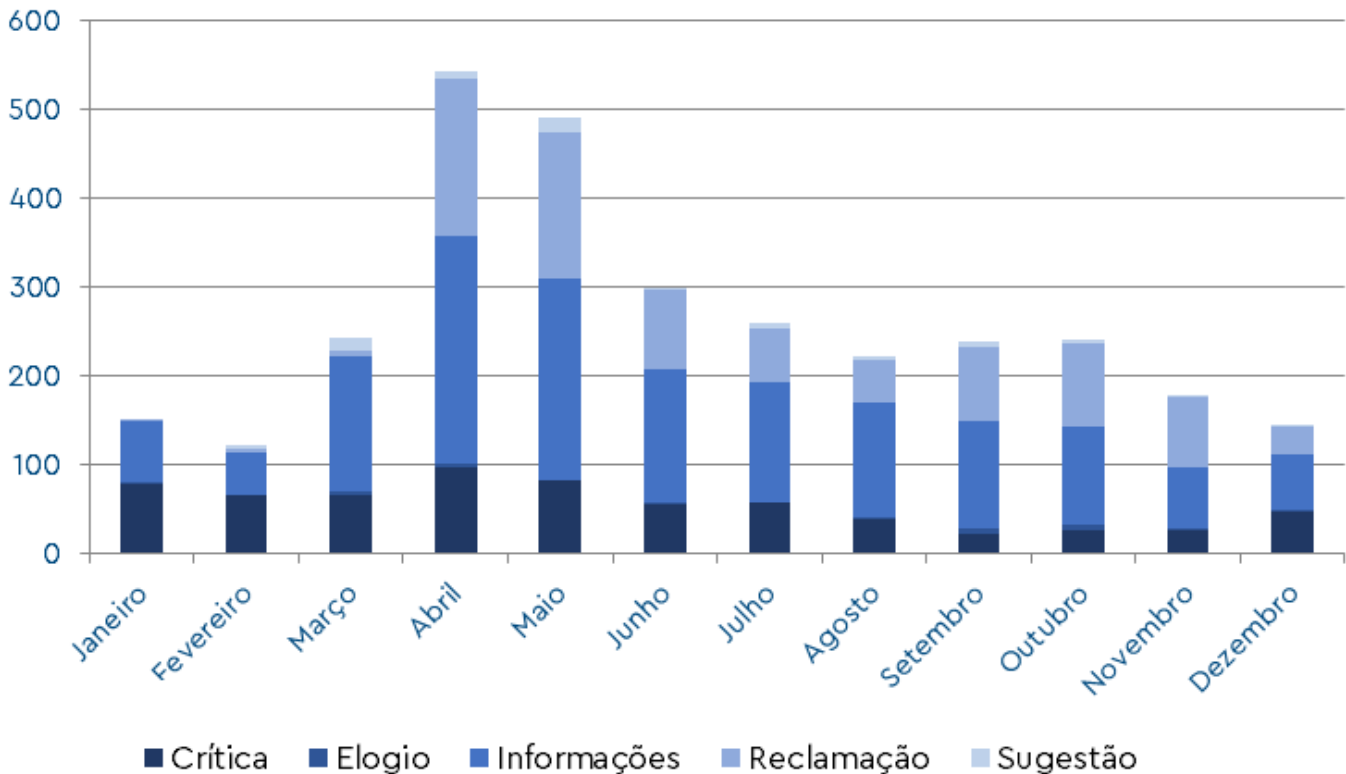


ESTE GRÁFICO DE BARRAS HORIZONTAIS É COMPOSTO PELO EIXO X - QUE INDICA A QUANTIDADE DE CHAMADOS EXISTENTES EM DETERMINADO SUBTIPO E O EIXO Y - QUE INDICA OS SUBTIPOS DE CHAMADOS MAIS RECORRENTES AO LONGO DO ANO DE 2020. OS SUBTIPOS VARIAM DE ACORDO COM OS SERVIÇOS OFERECIDOS POR CADA SECRETARIA.



## PERFIL GERAL DA SMAS

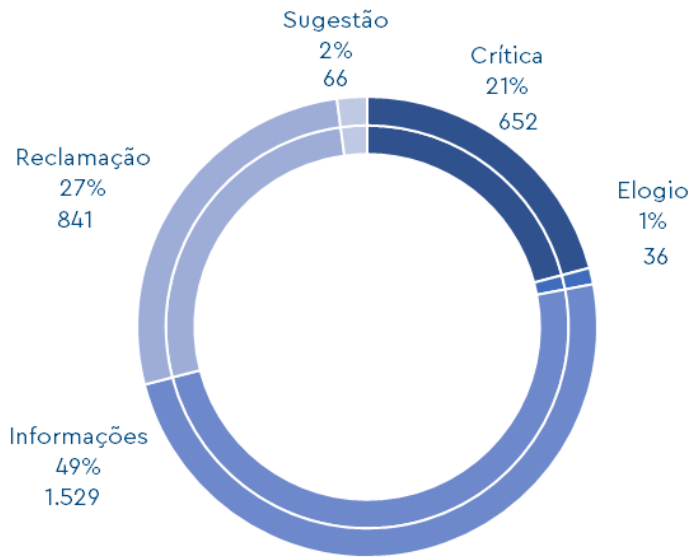
TOTAL MENSAL DE CHAMADOS POR CATEGORIA.



Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	78	2	68	3		<b>151</b>
Fevereiro	66		47	5	3	<b>121</b>
Março	65	4	152	8	13	<b>242</b>
Abril	96	4	257	177	8	<b>542</b>
Maiο	81	1	227	165	16	<b>490</b>
Junho	55	1	151	89	2	<b>298</b>
Julho	56	2	135	60	6	<b>259</b>
Agosto	38	3	129	47	4	<b>221</b>
Setembro	21	7	120	84	6	<b>238</b>
Outubro	25	7	110	94	4	<b>240</b>
Novembro	25	3	69	78	2	<b>177</b>
Dezembro	46	2	64	31	2	<b>145</b>
<b>Total Geral</b>	<b>652</b>	<b>36</b>	<b>1529</b>	<b>841</b>	<b>66</b>	<b>3124</b>



## TOTAL DE CHAMADOS POR CATEGORIA – VALORES ABSOLUTOS E PERCENTUAIS.



### ELOGIOS

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração.

### SUGESTÕES

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

### DENÚNCIAS\*

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

### CRÍTICAS

Demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração.

### INFORMAÇÕES

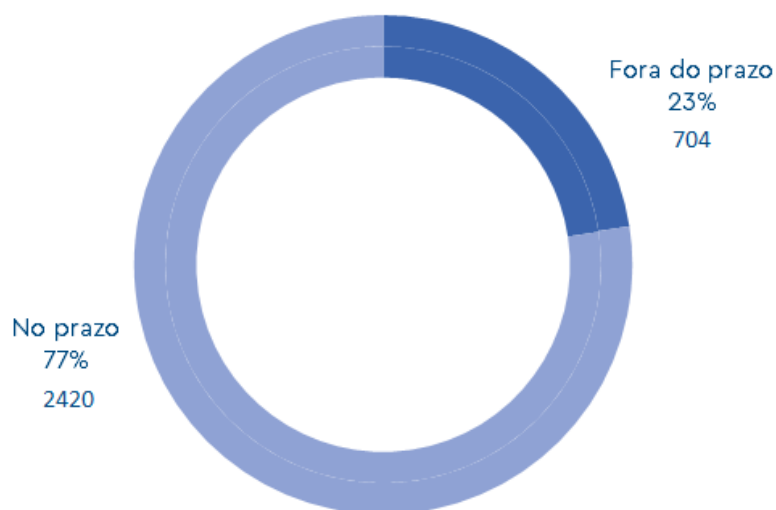
Solicitações de informações complementares sobre serviços não encontradas na base de conteúdo disponível para os operadores da Central 1746.

### RECLAMAÇÕES

Demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público através da Central 1746.

\* A partir da publicação do Decreto Rio nº 47.538 de 17 de junho de 2020, o serviço de denúncias passa a ser oferecido através de canal próprio, da CGM, chamado de "Anticorrupção Carioca".

## NÚMEROS PERCENTUAIS DE CHAMADOS FECHADOS DENTRO E FORA DO PRAZO.



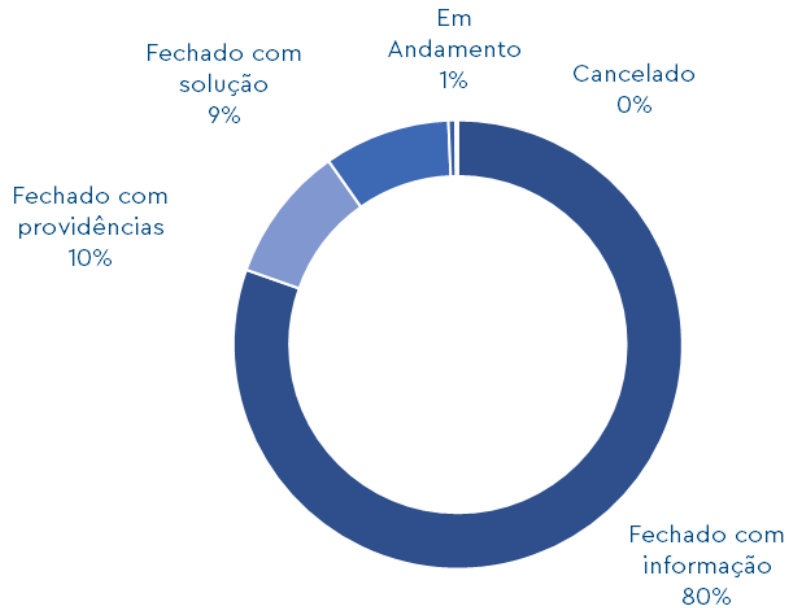


## TEMPO MÉDIO EM DIAS PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS POR CATEGORIAS.

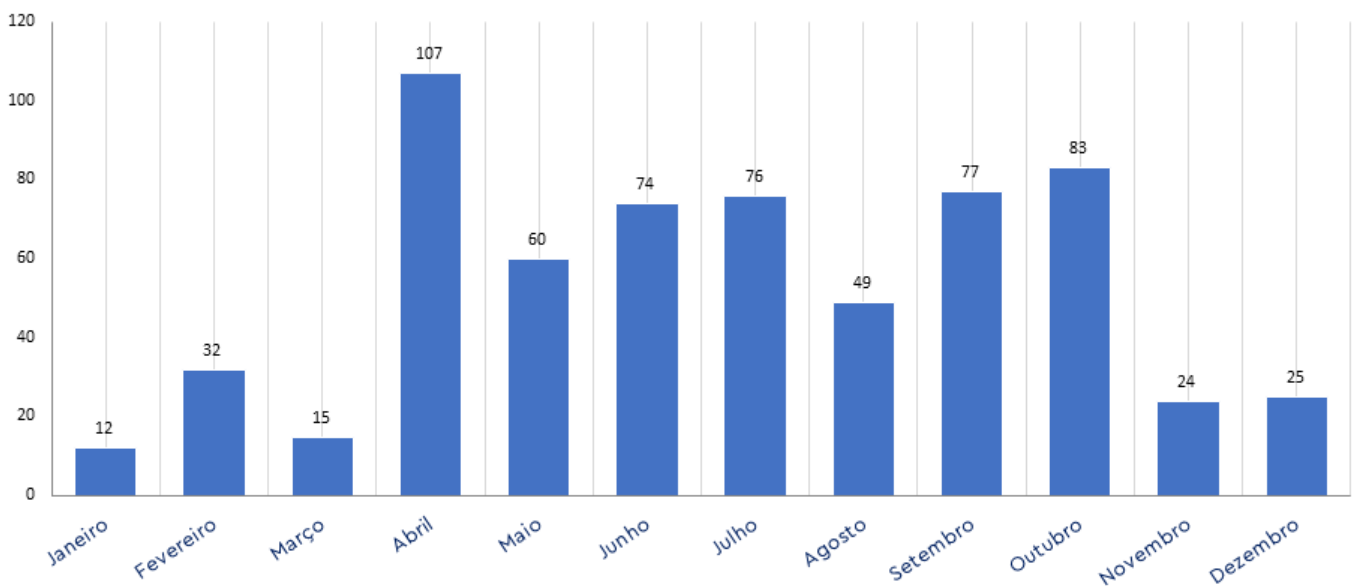
### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Do órgão	6,0
Da PCRJ	33,1

## NÚMEROS PERCENTUAIS DE CHAMADOS POR SITUAÇÃO.

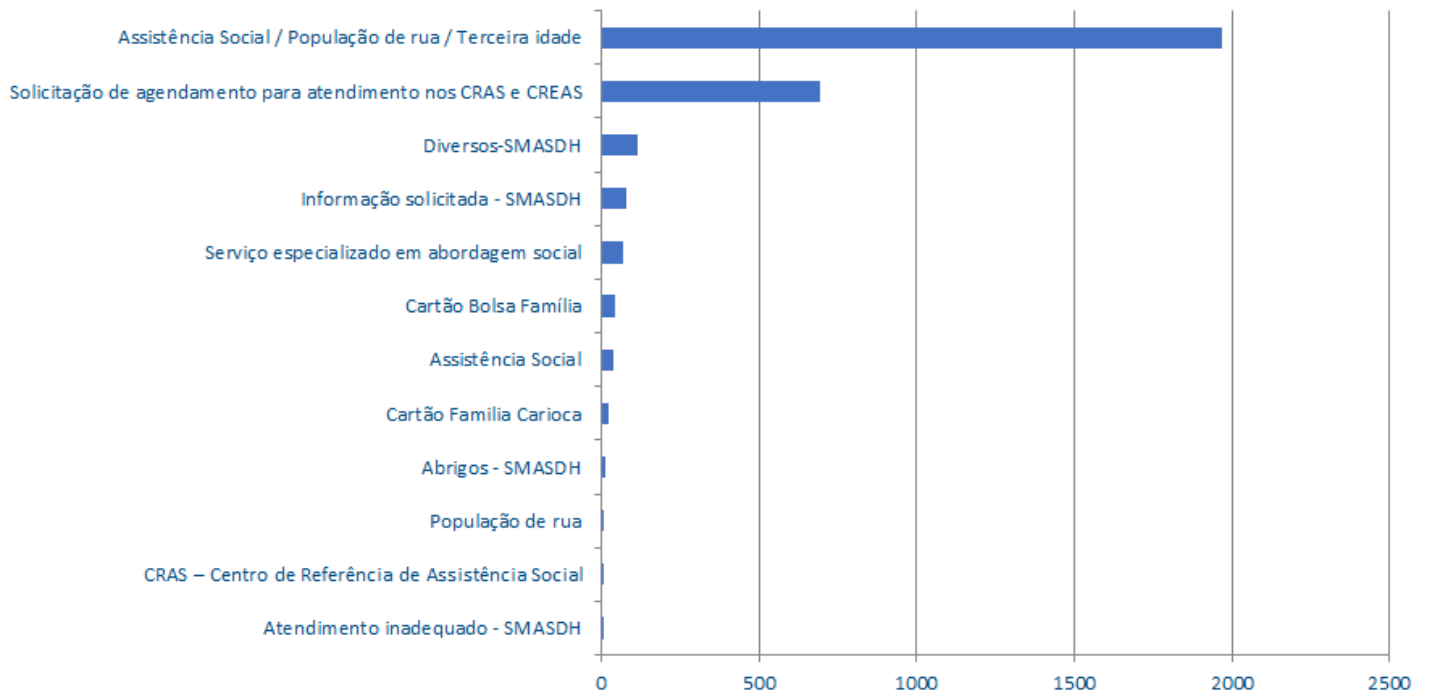


## TOTAL MENSAL DE CHAMADOS EM ESTOQUE.



\* Os dados utilizados neste gráfico foram extraídos do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SGRC) no dia 12 de março de 2021.

## 10 SUBTIPOS COM MAIOR NÚMERO DE CHAMADOS.





## NOTA TÉCNICA

Os indicadores da Ouvidoria Institucional do Município (OUVIM) foram gerados a partir do banco de dados extraído do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SGRC) pela Datamétrica Contact Center Ltda.

A empresa, prestadora de serviços à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, encaminhou o arquivo no dia 10 de fevereiro de 2021 à OUVIM, com informações equivalentes aos meses de janeiro a dezembro do ano de 2020.

É importante salientar que o banco de dados foi organizado de acordo com a Estrutura Organizacional da PCRJ do ano de 2020 (disponível em <http://sici.rio.rj.gov.br/>). Por este motivo, é possível que as informações a seguir não contemplem, em alguma medida, a prestação de serviços recém-incorporados à pasta. Ou, ainda, que não sejam mais de responsabilidade da mesma.

A fim de oportunizar a avaliação dos serviços prestados no ano de 2020 sem abrir mão do subsídio necessário ao planejamento de atendimento ao cidadão para este ano, nesses casos específicos, as secretarias receberão seus relatórios (ou das secretarias que o valham) e relatórios anexos sobre esses serviços.

Destaca-se, ainda, que as informações referentes ao estoque dos chamados são destinadas apenas aos órgãos que não sofreram alterações nas suas competências.

### OUVIDORIA INSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO





## BIBLIOGRAFIA

FISCHMANN, Adalberto Américo; ZILBER, Moisés Ari. **Utilização de indicadores de desempenho como instrumento de suporte à gestão estratégica.** [Em CD-ROM]. Anais.. Rio de Janeiro: ANPAD, 1999.

KAPLAN, Robert S., NORTON, David P. **A estratégia em ação – balanced scorecard.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KAPLAN, Robert S., NORTON, David P. **The balanced scorecard – measures that drive performance.** Harvard Business Review, jan./feb. 1992.

SCHWARTZ, Suzana. **Transcending financial measures.** Insurance and Technology, v. 22, apr. 1997.





# Rio

PREFEITURA

---

GOVERNO E  
INTEGRIDADE  
PÚBLICA

