PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA
COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Anuário de Ouvidoria 2022

RIO DE JANEIRO . 2023

Rio PREFEITURA | TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA

OUVIDORIA PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO

ANUÁRIO DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA
2022

2023

Rio PREFEITURA | TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA

Rio PREFEITURA | OUVIDORIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Samir de Menezes Costa - Ouvidor Geral
Eduardo Paiva Pacheco
Ingrid Cassiano da Silva
José Maurício Elias da Silva
Rejane Maria Cavalcante dos Santos
Roberta Maria Pastana Colosimo
Webert de Souza Carreiro

COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO
Gabriela Gervason Reis

COORDENADORIA GERAL DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
Fernando Ivo Pimentel Cavalcante

SUBSECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
Bruno Bondarovsky

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA
Tony Ferreira de Carvalho Issaac Chalita

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Eduardo Paes

CARTA DO OUVIDOR

A possibilidade de olhar para trás, analisar o que foi feito e preparar a construção de um futuro melhor é sempre uma grande oportunidade. Assim, neste início de 2023, apresentamos o Anuário de Ouvidoria 2022, uma síntese do trabalho desenvolvido pelas diversas Ouvidorias - em números e indicadores - que retratam a complexidade do funcionamento deste importante canal de relacionamento com o cidadão.

Muito foi realizado ao longo do último ano. Os esforços empenhados desde o início de 2022 refletiram em um aumento de 12% no número de chamados tratados dentro do prazo. Também cresceram os números de pedidos de informações, sugestões e elogios, enquanto críticas e reclamações apresentaram queda. Estes resultados acontecem em um contexto de maior participação do cidadão carioca, com registro de 175.365 manifestações em 2022 contra 170.898 de 2021, sugerindo aumento de satisfação do usuário e maior confiabilidade no Sistema Municipal de Ouvidoria (SIsOuv).

O SisOuv constitui um importante canal de comunicação entre os moradores da cidade e os responsáveis pelos serviços públicos municipais. Sua atuação está sustentada em quatro pilares principais:

- Atendimento mais ágil e eficiente, já que representa um canal direto e de fácil acesso aos cidadãos, permitindo que suas demandas sejam encaminhadas com mais rapidez e eficiência.
- Melhoria dos serviços públicos através do recebimento das demandas e do monitoramento da qualidade dos serviços prestados, podendo identificar os pontos fracos e propor soluções, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.
- Transparência e accountability, permitindo que os moradores da cidade do Rio de Janeiro acompanhem de perto as ações do poder público e exerçam seu direito de participação na gestão municipal.
- Fortalecimento da cidadania, ao possibilitar que os cariocas sejam ouvidos e tenham suas demandas atendidas, contribuindo para o fortalecimento da democracia no nível local.

Seguimos, então, como uma ferramenta essencial para a promoção da cidadania, da transparência e da qualidade dos serviços públicos, além de auxiliar na construção de uma gestão pública mais eficiente e responsável.

Obrigado aos ouvidores e suas equipes. Obrigada ao cidadão. Avancemos!

INDICADORES DE OUVIDORIA

Manifestações recebidas

A primeira tabela mostra, em números absolutos, o volume de manifestações de ouvidoria recebidas pelo órgão em 2022, por mês e por categoria. As categorias podem ser: Sugestão, Crítica, Informação, Reclamação e Elogio. Abaixo desta, há um gráfico comparativo, em percentual, por categoria, do volume de manifestações de ouvidoria recebidas em 2022, em relação a 2021.

Status das manifestações

A primeira tabela mostra, em números absolutos, o status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022, por mês. Os status apresentados são: "Fechado com informação", "Fechado com providência", "Fechado com solução" e "Cancelado". Abaixo desta, há um gráfico comparativo, em percentual, por status de encerramento, de manifestações de ouvidoria em 2022, em relação a 2021.

Prazo das manifestações

O primeiro gráfico mostra, em números absolutos, o volume de manifestações de ouvidoria tratadas "no prazo" e "fora do prazo" pelo órgão em 2021, por mês. Por "no prazo" entende-se a manifestação respondida dentro da sua expectativa de encerramento, isto é, em até 30 dias, a contar da data de sua abertura. Após isso, a manifestação é contabilizada como "fora do prazo". Abaixo deste, há um gráfico comparativo, em percentual, de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo em 2022, em relação a 2021.

Tempo médio de atendimento

O gráfico mostra, em dias, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) das manifestações de ouvidoria tratadas dentro e fora do prazo pelo órgão em 2022, por mês. Abaixo deste, há uma tabela com o comparativo, em dias, do Tempo Médio de Atendimento de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo em 2022, em relação a 2021.

INDICADORES DE OUVIDORIA

Canal de entrada

A tabela mostra, em números absolutos, o volume de manifestações de ouvidoria recebidas pelo órgão em 2022, por mês, por canal de entrada. Abaixo desta, há um gráfico comparativo, em percentual, por canal de entrada, do volume de manifestações de ouvidoria em 2022, em relação a 2021.

Estoque

O primeiro gráfico mostra, em números absolutos, o estoque fora do prazo do órgão em 2021. Abaixo dele, outro gráfico apresenta o estoque fora do prazo do órgão em 2022.

Temas mais demandados

O primeiro gráfico mostra os dez temas mais demandados pelo cidadão nas manifestações de ouvidoria do órgão em 2022. Abaixo dele, outro gráfico, para fins de comparação, apresenta os temas mais demandados pelo cidadão nas manifestações de ouvidoria do órgão em 2021.

CDURP

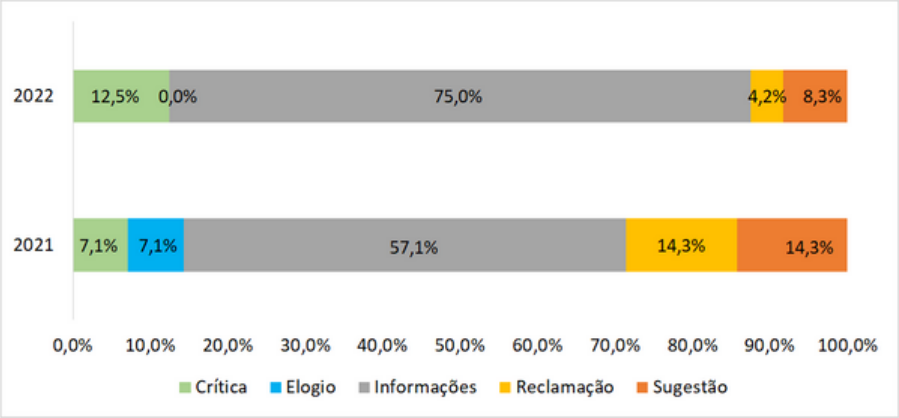
Rio PREFEITURA | OUVIDORIA

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Total de manifestações de ouvidoria recebidas, por categoria, em 2022.

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	0	0	1	0	1	2
Fevereiro	0	0	1	0	0	1
Março	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	2	0	1	3
Maio	2	0	1	0	0	3
Junho	0	0	1	1	0	2
Julho	0	0	3	0	0	3
Agosto	1	0	1	0	0	2
Setembro	0	0	2	0	0	2
Outubro	0	0	3	0	0	3
Novembro	0	0	3	0	0	3
Dezembro	0	0	0	0	0	0
Total	**3**	**0**	**18**	**1**	**2**	**24**

- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria recebidas nos anos de 2021 e 2022.

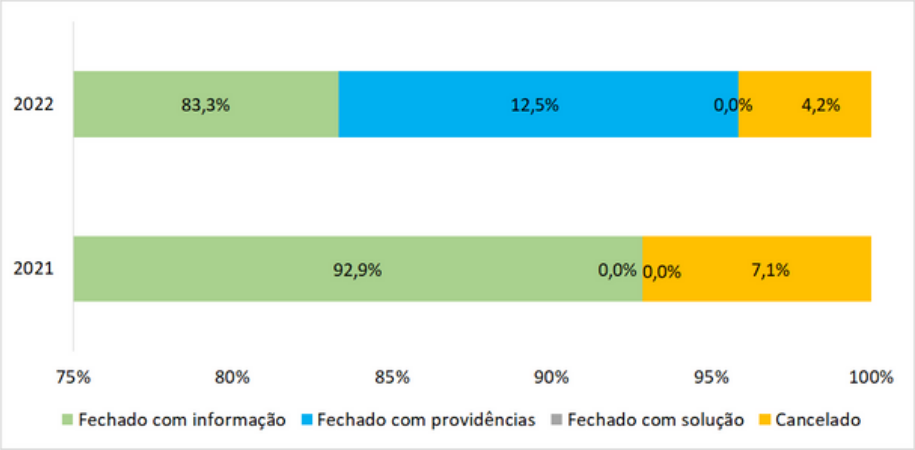


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

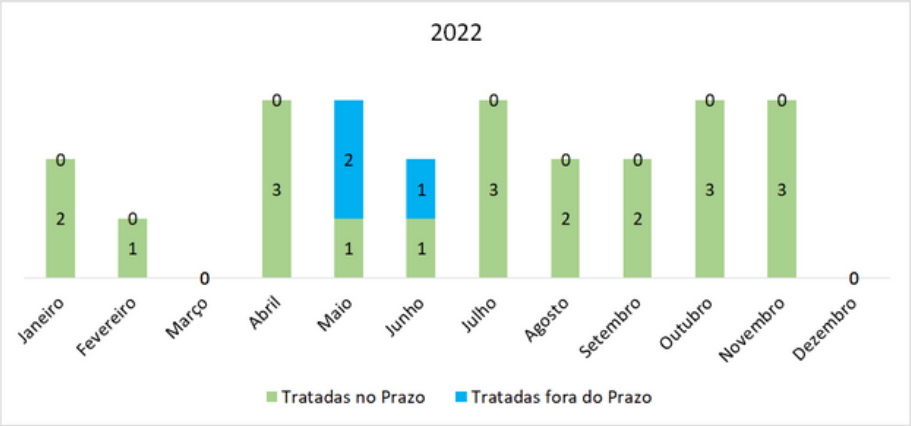
2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	2	0	0	0	2
Fevereiro	1	0	0	0	1
Março	0	0	0	0	0
Abril	3	0	0	0	3
Maio	1	2	0	0	3
Junho	1	1	0	0	2
Julho	3	0	0	1	4
Agosto	2	0	0	0	2
Setembro	1	0	0	0	1
Outubro	3	0	0	0	3
Novembro	3	0	0	0	3
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	**20**	**3**	**0**	**1**	**24**

- Comparativo percentual do status de encerramento de manifestações de ouvidoria recebidas nos anos de 2021 e 2022.

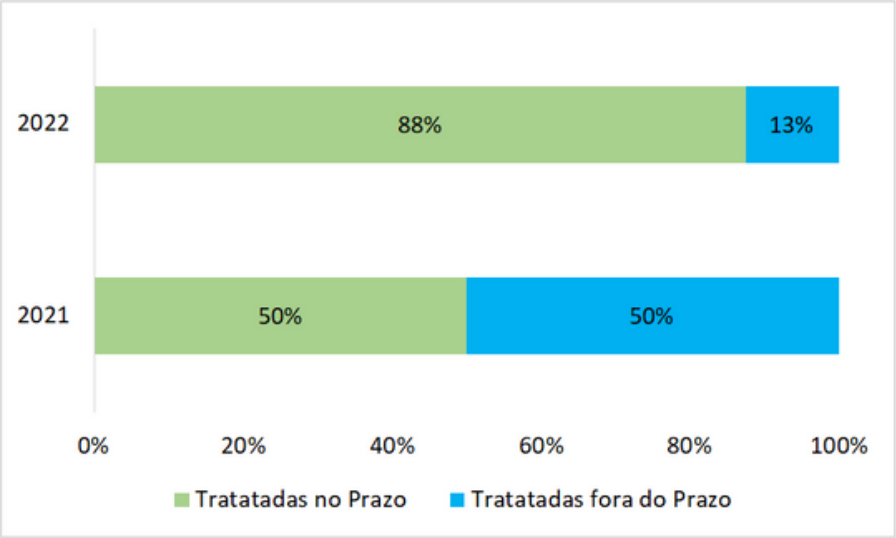


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo em 2022.

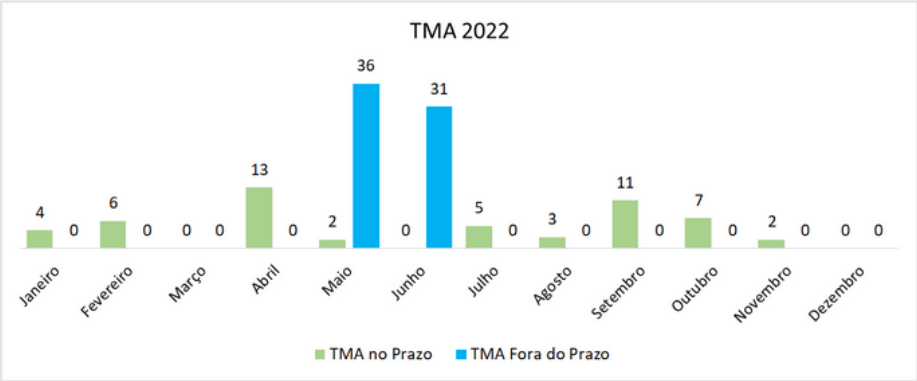


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Tempo Médio de Atendimento (TMA), em dias, de manifestações de ouvidoria tratadas em 2022.



- Comparativo, em dias, do Tempo Médio de Atendimento de manifestações de ouvidoria tratadas nos anos de 2021 e 2022.

2021		
Mês	**TMA no Prazo**	**TMA Fora do Prazo**
Janeiro	14	0
Fevereiro	0	0
Março	0	116
Abril	0	0
Maio	0	55
Junho	0	0
Julho	0	38
Agosto	11	0
Setembro	0	40
Outubro	12	0
Novembro	0	0
Dezembro	6	0
Média	**11**	**54**

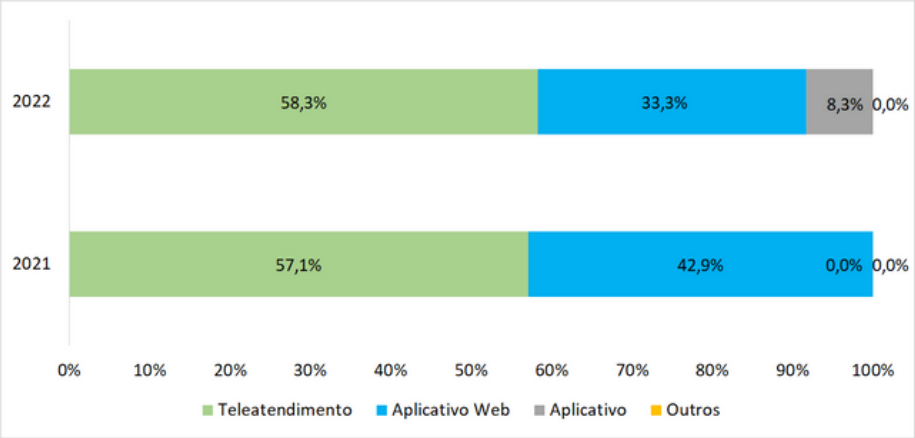
2022		
Mês	**TMA no Prazo**	**TMA Fora do Prazo**
Janeiro	4	0
Fevereiro	6	0
Março	0	0
Abril	13	0
Maio	2	36
Junho	0	31
Julho	5	0
Agosto	3	0
Setembro	11	0
Outubro	7	0
Novembro	2	0
Dezembro	0	0
Média	**6**	**34**

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.

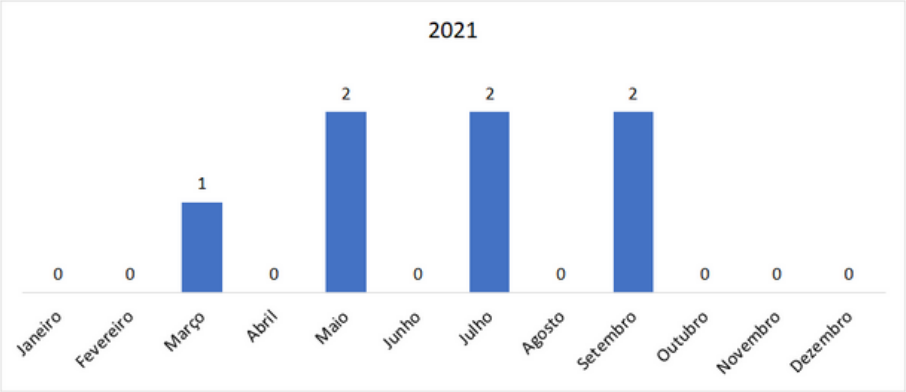
2022												
Mês	Teleatendimento	Aplicativo Web	Aplicativo	Ouvidoria	Presencial	Departamental	1746 Na Pista	Agência 1746	Whatsapp	Carioca Digital	Facebook	Total
Janeiro	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fevereiro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Março	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abril	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Maio	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Junho	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Julho	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Agosto	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Setembro	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Outubro	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Novembro	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**14**	**8**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**24**

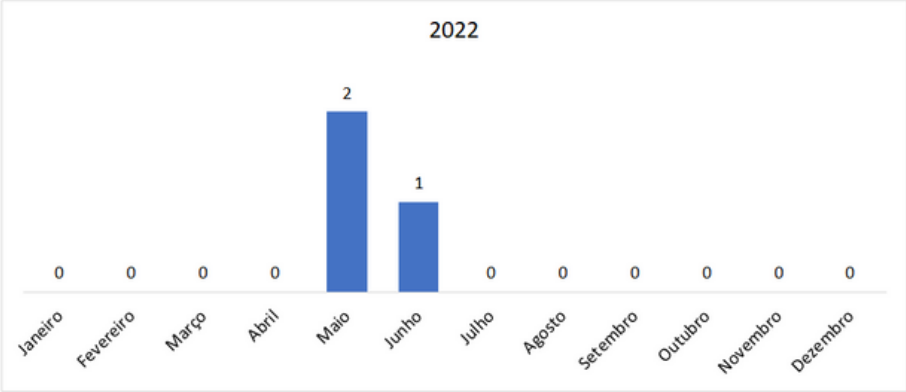
- Comparativo percentual dos canais de entrada de manifestações de ouvidoria nos anos de 2021 e 2022.



PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

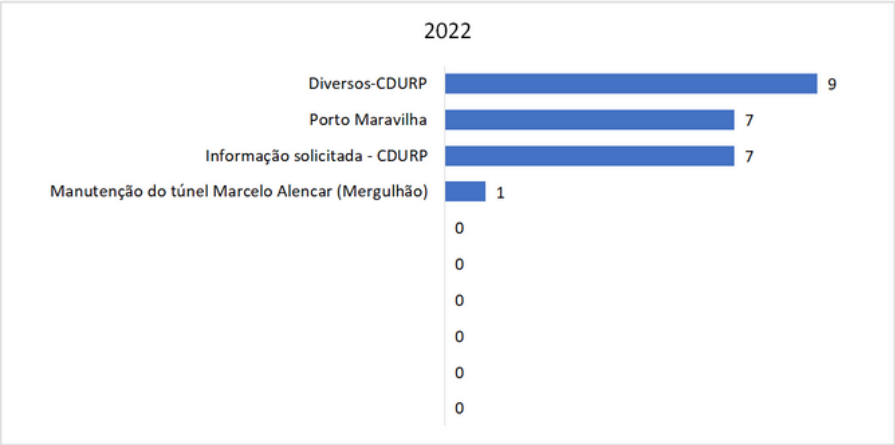
- Comparativo do total do estoque de manifestações de ouvidoria fora do prazo, dos anos de 2021 e 2022.



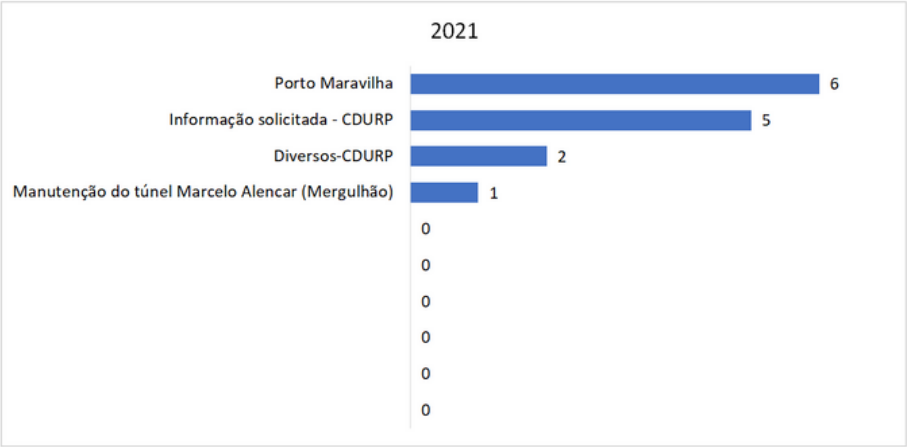


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Temas mais demandados à ouvidoria em 2022.



- Temas mais demandados à ouvidoria em 2021.



NOTA TÉCNICA

Rio PREFEITURA | OUVIDORIA

NOTA TÉCNICA

- Os indicadores de ouvidoria apresentados neste Anuário, elaborado pela Ouvidoria Geral do Município, foram gerados a partir do banco de dados do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SGRC), e extraído pela Datamétrica Contact Center Ltda.

- A empresa, prestadora de serviços à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, encaminhou o arquivo no dia 31 de janeiro de 2023, com informações referentes aos meses de janeiro a dezembro dos anos de 2021 e 2022. Destaca-se que o banco de dados foi organizado de acordo com a Estrutura Organizacional da PCRJ de 31 de dezembro de 2022 (disponível em http.//sici.rio.rj.gov.br/).

- Em alguns casos, neste Anuário, o volume de manifestações de ouvidoria recebido pelos órgãos em 2021 será diferente daquele constante no Relatório Anual do Sistema Municipal de Ouvidoria entregue em março de 2022. Essas diferenças devem-se, principalmente, às mudanças de estrutura organizacional da Prefeitura realizadas ao longo do último ano e às consequentes alterações/migrações de tipos e subtipos de manifestações de ouvidoria.

Rio

PREFEITURA

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA