

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



TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL E INTEGRIDADE
PÚBLICA



ANUÁRIO DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA 2022



2023

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.

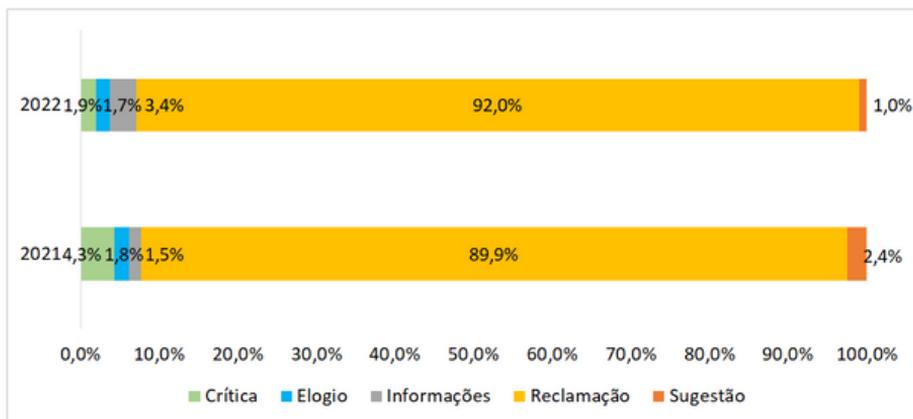
RIOLUZ

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	28	19	76	1.675	14	1.812
Fevereiro	22	24	68	1.575	8	1.697
Março	32	25	53	1.728	37	1.875
Abril	32	23	45	1.557	20	1.677
Maiο	37	30	37	2.027	26	2.157
Junho	44	31	38	1.136	15	1.264
Julho	27	26	52	1.050	8	1.163
Agosto	26	26	40	1.040	16	1.148
Setembro	24	19	29	952	4	1.028
Outubro	12	30	45	927	6	1.020
Novembro	19	24	47	799	3	892
Dezembro	21	12	32	818	4	887
Total	324	289	562	15.284	161	16.620

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

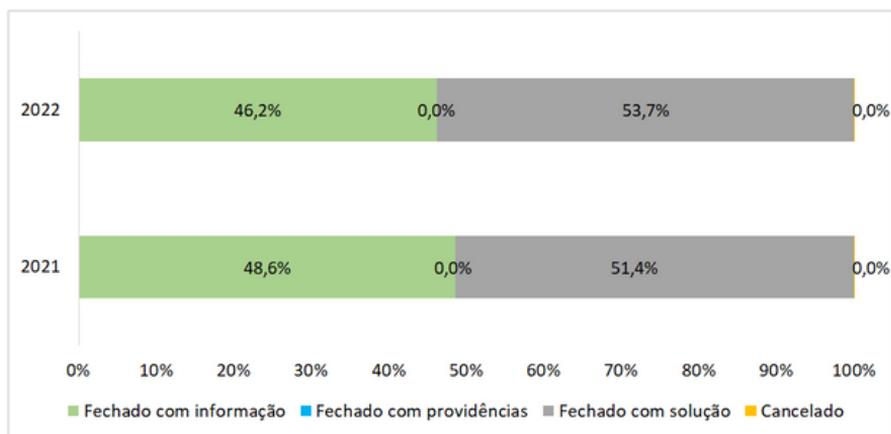


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

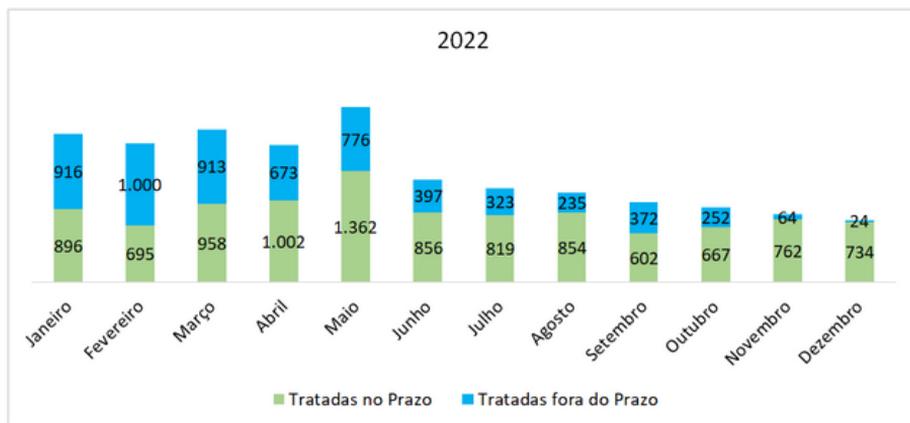
2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	752	1	1.059	0	1.812
Fevereiro	754	0	941	0	1.695
Março	912	0	959	0	1.871
Abril	750	0	925	1	1.676
Maio	999	0	1.139	0	2.138
Junho	547	0	706	0	1.253
Julho	506	0	635	0	1.141
Agosto	507	0	582	0	1.089
Setembro	457	0	515	0	972
Outubro	456	0	461	0	917
Novembro	424	0	400	0	824
Dezembro	401	1	356	0	758
Total	7.465	2	8.678	1	16.146

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

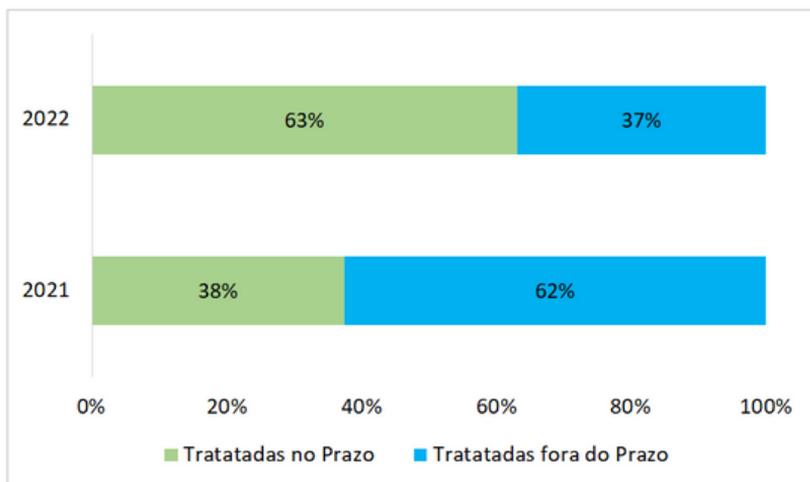


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

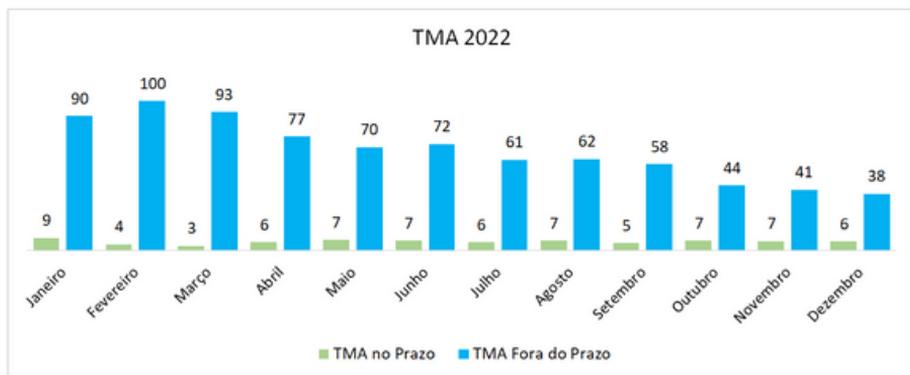


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



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	86
Fevereiro	12	70
Março	19	53
Abril	16	49
Mai	10	82
Junho	8	77
Julho	4	57
Agosto	3	59
Setembro	8	55
Outubro	11	82
Novembro	5	84
Dezembro	2	72
Média	10	68

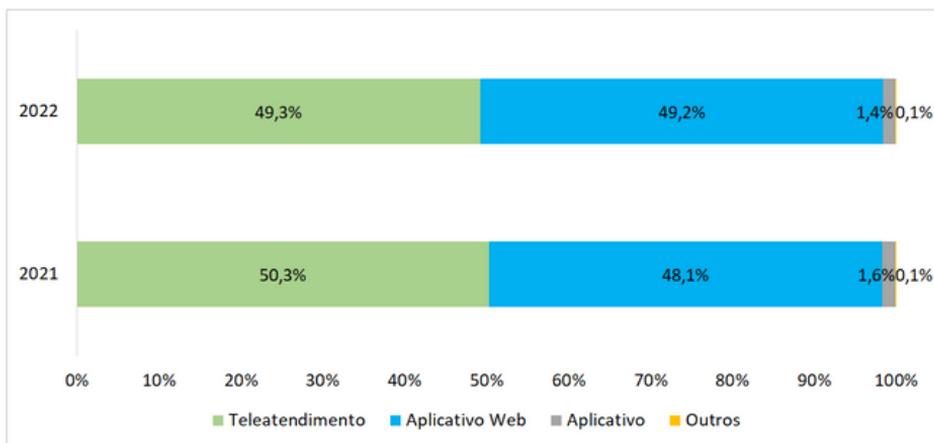
2022		
Mês	TMA no Prazo	TMA Fora do Prazo
Janeiro	9	90
Fevereiro	4	100
Março	3	93
Abril	6	77
Mai	7	70
Junho	7	72
Julho	6	61
Agosto	7	62
Setembro	5	58
Outubro	7	44
Novembro	7	41
Dezembro	6	38
Média	6	79

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.

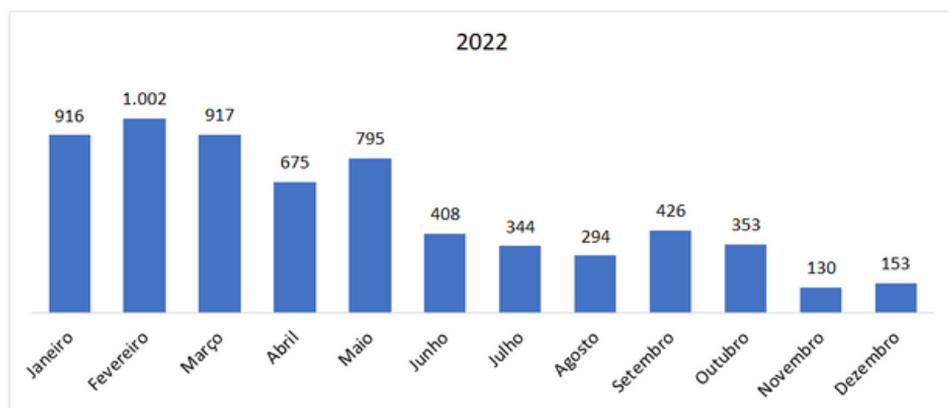
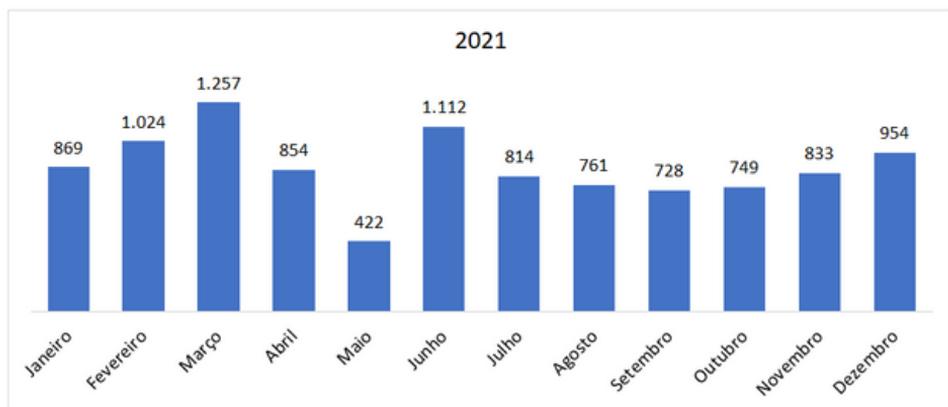
Mês	Teleatendimento	Aplicativo		Ouvidoria	Presencial	Departamental	1746 Na		Agência	Whatsapp	Carioca Digital	Facebook	Total
		Web	Aplicativo				Pista	1746					
Janeiro	983	801	25	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1.812
Fevereiro	849	812	29	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1.697
Março	933	912	26	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1.875
Abril	848	800	28	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1.677
Maior	993	1.143	17	2	0	0	0	1	1	0	0	0	2.157
Junho	600	637	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.264
Julho	538	604	20	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1.163
Agosto	577	558	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.148
Setembro	536	488	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1.028
Outubro	498	511	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1.020
Novembro	435	440	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	892
Dezembro	405	463	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	887
Total	8.195	8.169	234	15	0	0	0	5	2	0	0	0	16.620

- 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.

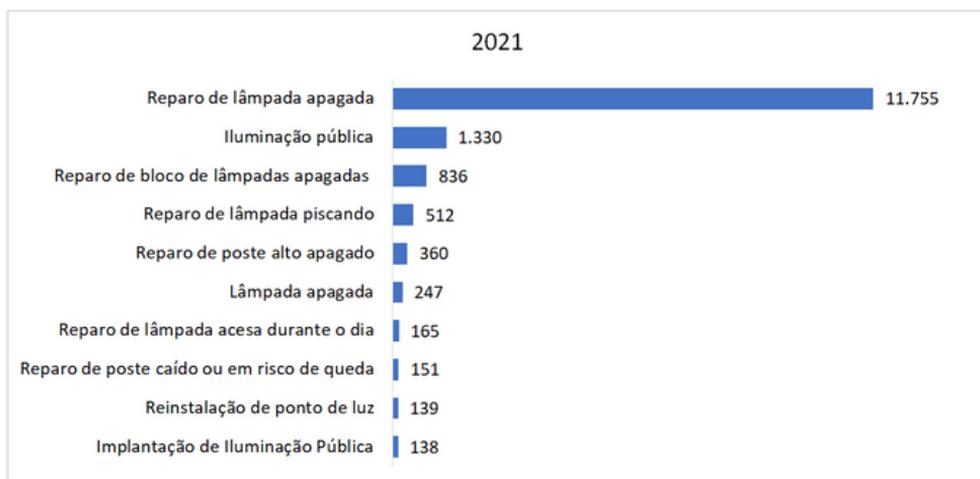


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Temas mais demandados à ouvidoria em 2022.



- Temas mais demandados à ouvidoria em 2021.



NOTA TÉCNICA

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

P R E F E I T U R A

TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL E INTEGRIDADE
PÚBLICA