

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

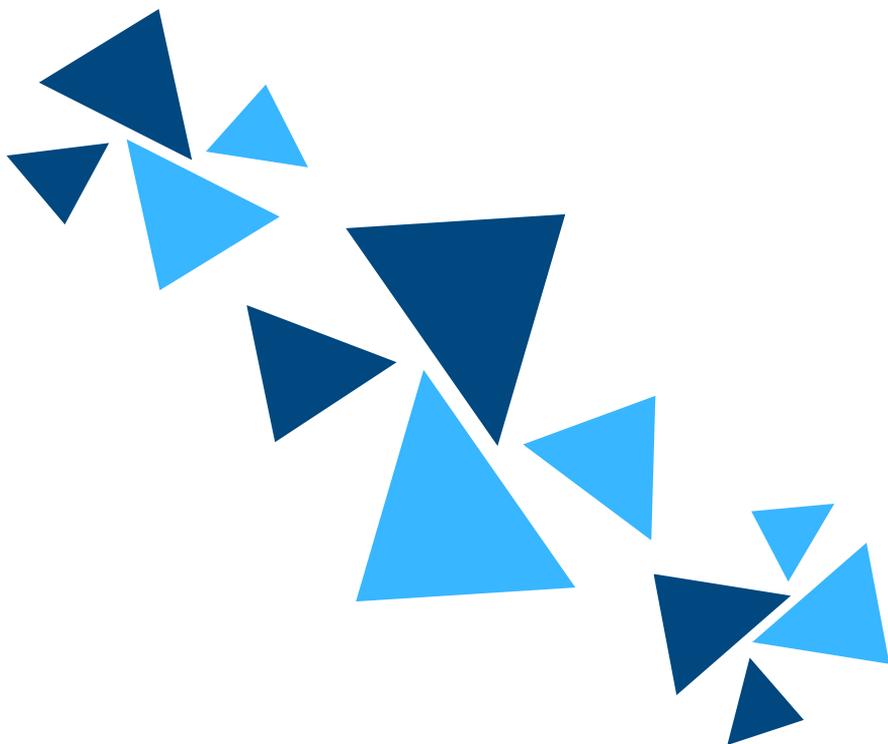
RIO DE JANEIRO . 2023



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 Isaac 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.

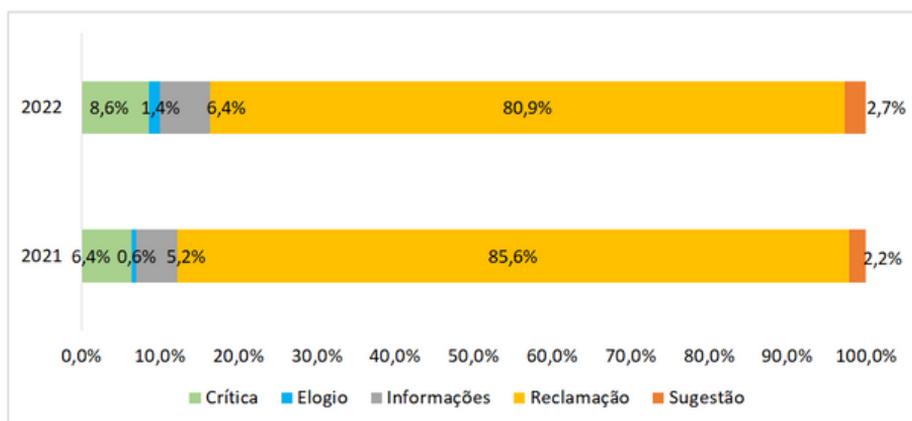
# SECONSERVA

## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	93	7	32	885	22	1.039
Fevereiro	82	15	63	829	22	1.011
Março	104	14	68	838	26	1.050
Abril	74	14	56	728	26	898
Maio	89	19	56	987	27	1.178
Junho	97	14	65	835	23	1.034
Julho	90	24	82	748	39	983
Agosto	74	14	62	641	31	822
Setembro	80	6	60	683	24	853
Outubro	68	12	76	728	21	905
Novembro	95	14	81	891	25	1.106
Dezembro	76	11	62	796	31	976
<b>Total</b>	<b>1.022</b>	<b>164</b>	<b>763</b>	<b>9.589</b>	<b>317</b>	<b>11.855</b>

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

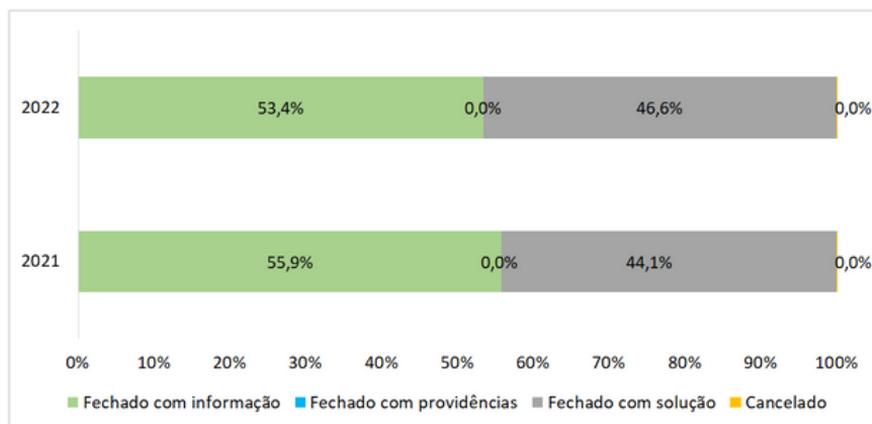


## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

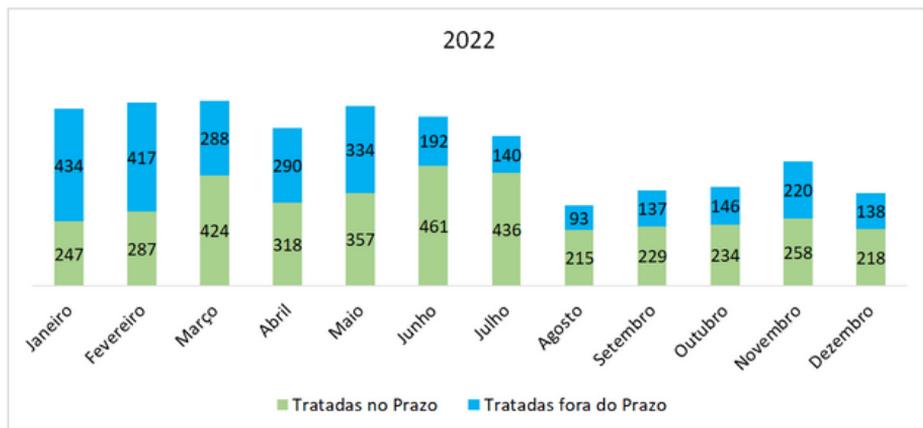
2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	327	0	354	0	681
Fevereiro	301	0	403	0	704
Março	393	0	319	0	712
Abril	316	0	292	0	608
Maio	293	0	398	0	691
Junho	364	0	289	0	653
Julho	364	0	211	0	575
Agosto	219	0	89	0	308
Setembro	223	0	143	1	367
Outubro	194	0	186	0	380
Novembro	257	0	221	0	478
Dezembro	228	0	128	0	356
<b>Total</b>	<b>3.479</b>	<b>0</b>	<b>3.033</b>	<b>1</b>	<b>6.513</b>

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

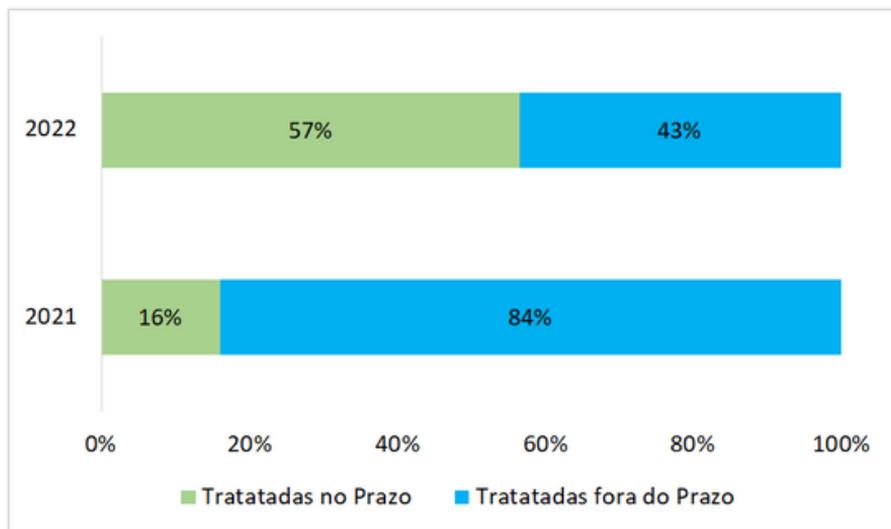


## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

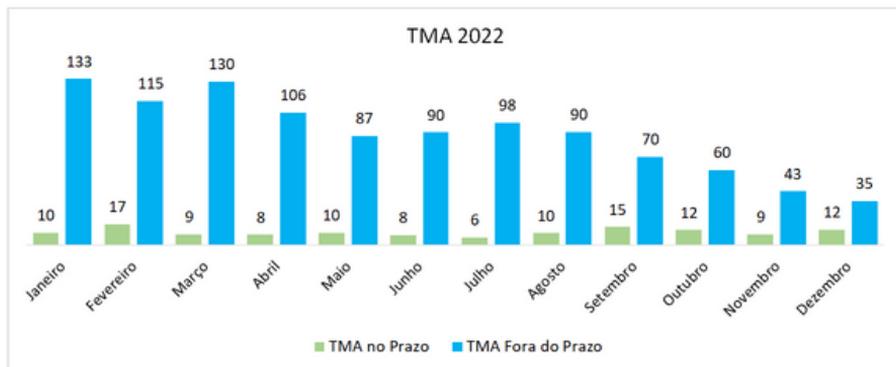


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



# 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	8	320
Fevereiro	11	308
Março	14	286
Abril	10	272
Mai	18	260
Junho	8	268
Julho	21	186
Agosto	12	183
Setembro	12	185
Outubro	12	166
Novembro	11	217
Dezembro	10	149
<b>Média</b>	<b>11</b>	<b>237</b>

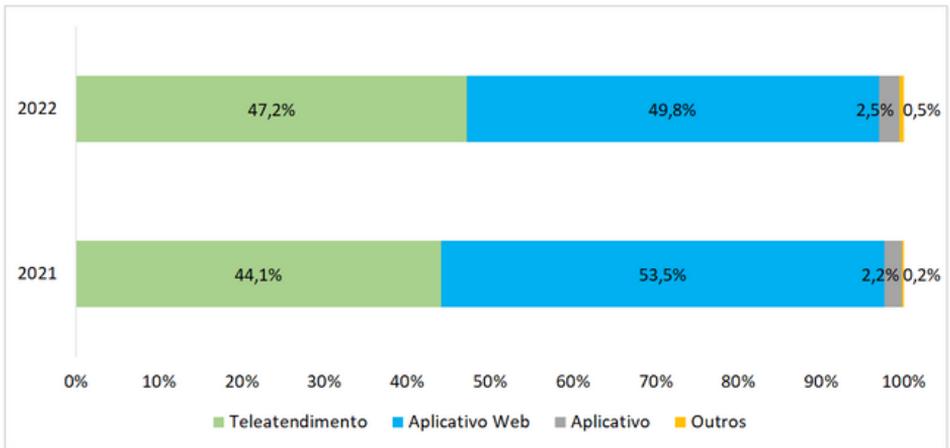
2022		
Mês	TMA no Prazo	TMA Fora do Prazo
Janeiro	10	133
Fevereiro	17	115
Março	9	130
Abril	8	106
Mai	10	87
Junho	8	90
Julho	6	98
Agosto	10	90
Setembro	15	70
Outubro	12	60
Novembro	9	43
Dezembro	12	35
<b>Média</b>	<b>10</b>	<b>97</b>

# 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	445	566	22	6	0	0	0	0	0	0	0	1.039
Fevereiro	433	530	27	20	0	0	0	1	0	0	0	1.011
Março	455	565	15	14	0	0	0	1	0	0	0	1.050
Abril	425	455	17	0	0	0	0	1	0	0	0	898
Maior	567	589	17	1	0	0	2	2	0	0	0	1.178
Junho	485	501	44	0	0	0	0	4	0	0	0	1.034
Julho	461	483	38	0	0	0	0	1	0	0	0	983
Agosto	420	379	23	0	0	0	0	0	0	0	0	822
Setembro	433	408	9	1	0	0	0	2	0	0	0	853
Outubro	466	420	16	2	0	0	0	0	0	0	0	904
Novembro	542	524	39	0	1	0	0	0	0	0	0	1.106
Dezembro	463	484	28	0	0	0	0	0	1	0	0	976
<b>Total</b>	<b>5.595</b>	<b>5.904</b>	<b>295</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11.854</b>

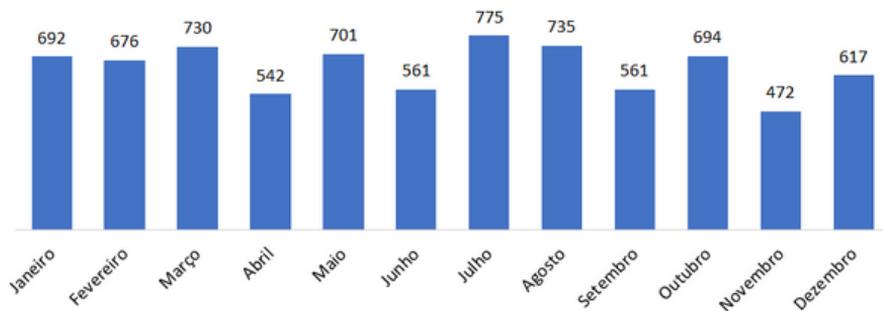
- Comparativo percentual dos canais de entrada de manifestações de ouvidoria nos anos de 2021 e 2022.



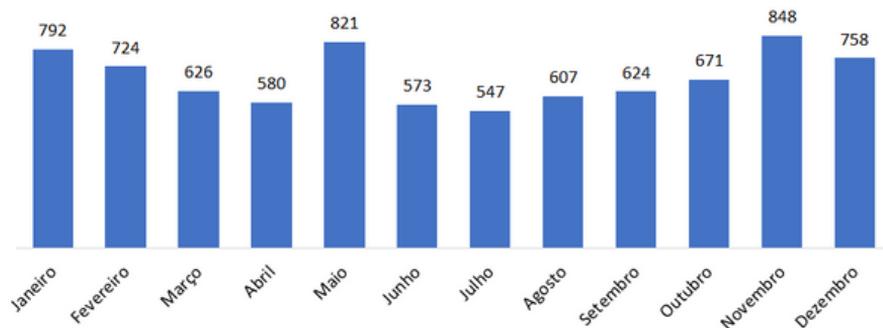
## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2021

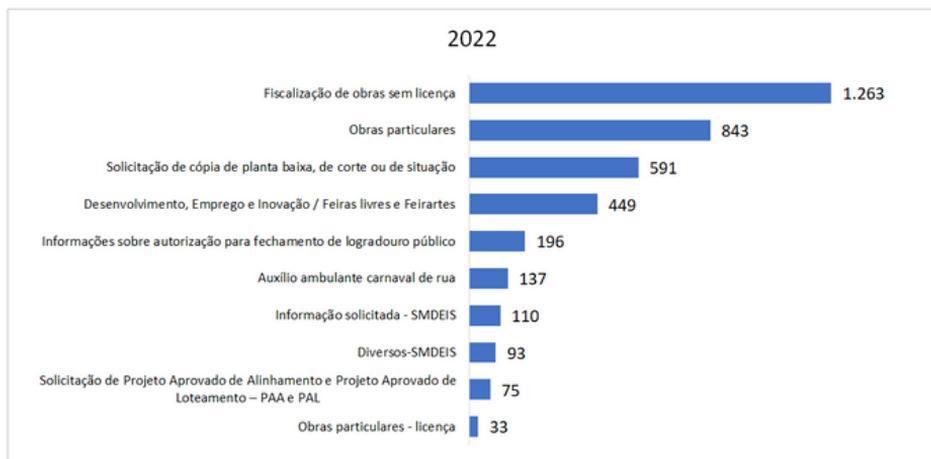


2022



# 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