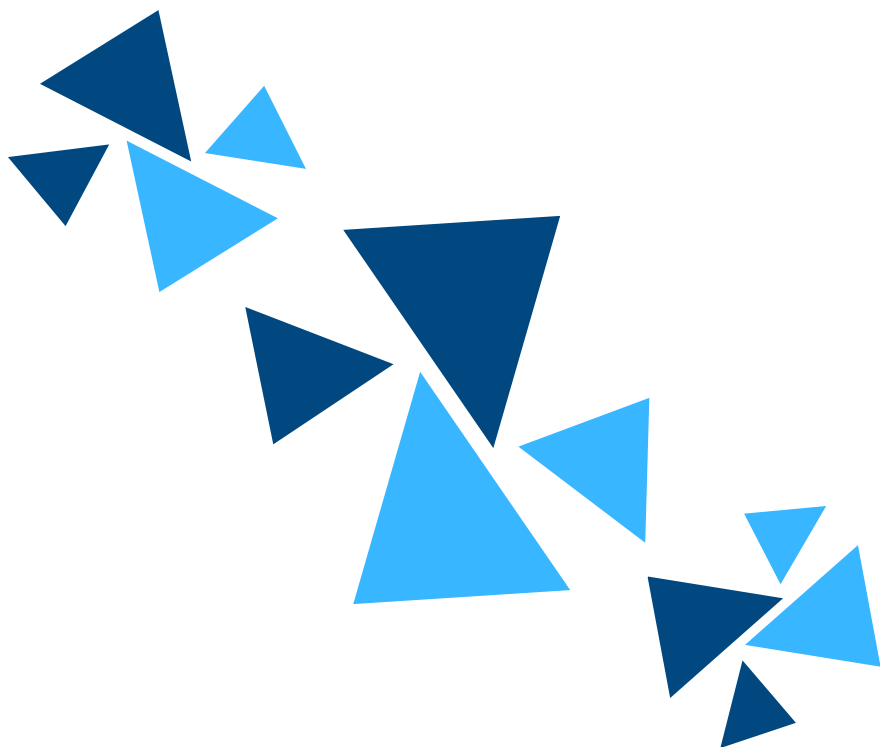


PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA  
COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# Anuário de Ouvidoria 2022

RIO DE JANEIRO . 2023

# 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 Chalista

## **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.



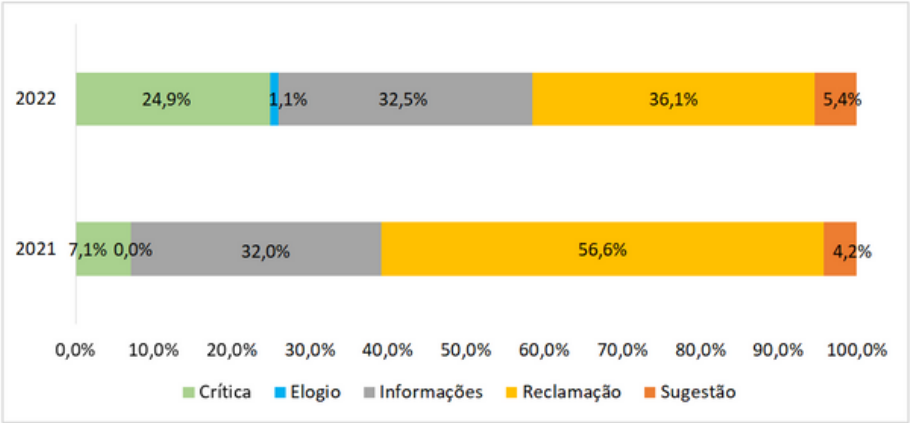
# SMI

# PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

| 2022      |         |        |             |            |          |       |
|-----------|---------|--------|-------------|------------|----------|-------|
| Mês       | Crítica | Elogio | Informações | Reclamação | Sugestão | Total |
| Janeiro   | 3       | 0      | 3           | 5          | 0        | 11    |
| Fevereiro | 3       | 0      | 5           | 8          | 1        | 17    |
| Março     | 4       | 0      | 8           | 7          | 1        | 20    |
| Abril     | 6       | 0      | 3           | 5          | 2        | 16    |
| Maio      | 7       | 1      | 7           | 11         | 3        | 29    |
| Junho     | 2       | 0      | 7           | 8          | 5        | 22    |
| Julho     | 3       | 0      | 10          | 5          | 0        | 18    |
| Agosto    | 5       | 0      | 12          | 3          | 0        | 20    |
| Setembro  | 5       | 0      | 5           | 4          | 0        | 14    |
| Outubro   | 5       | 0      | 5           | 12         | 2        | 24    |
| Novembro  | 9       | 1      | 10          | 12         | 1        | 33    |
| Dezembro  | 17      | 1      | 15          | 20         | 0        | 53    |
| Total     | 69      | 3      | 90          | 100        | 15       | 277   |

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

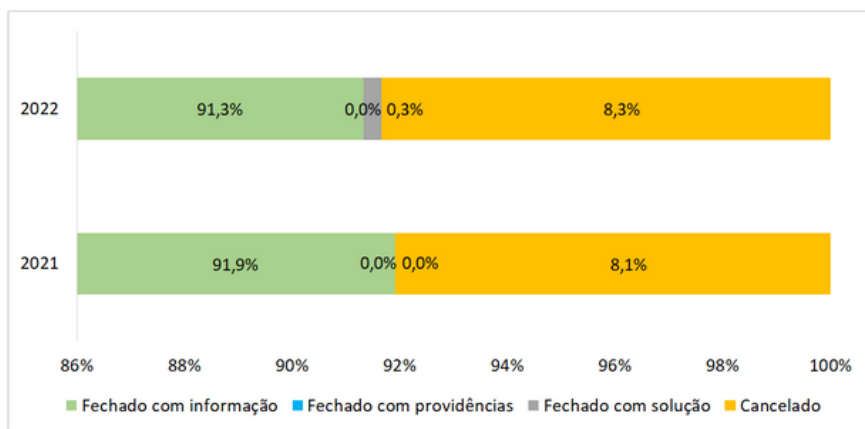


## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

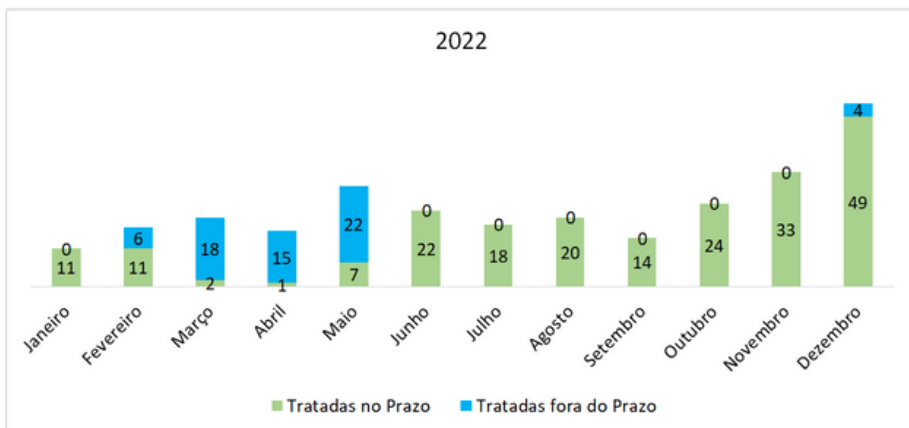
| 2022         |                        |                          |                     |           |            |
|--------------|------------------------|--------------------------|---------------------|-----------|------------|
| Mês          | Fechado com informação | Fechado com providências | Fechado com solução | Cancelado | Total      |
| Janeiro      | 11                     | 0                        | 0                   | 1         | 12         |
| Fevereiro    | 15                     | 0                        | 0                   | 0         | 15         |
| Março        | 20                     | 0                        | 0                   | 2         | 22         |
| Abril        | 16                     | 0                        | 0                   | 0         | 16         |
| Maio         | 29                     | 0                        | 0                   | 0         | 29         |
| Junho        | 22                     | 0                        | 0                   | 0         | 22         |
| Julho        | 18                     | 0                        | 0                   | 0         | 18         |
| Agosto       | 20                     | 0                        | 0                   | 0         | 20         |
| Setembro     | 14                     | 0                        | 0                   | 22        | 36         |
| Outubro      | 24                     | 0                        | 0                   | 0         | 24         |
| Novembro     | 32                     | 0                        | 1                   | 0         | 33         |
| Dezembro     | 53                     | 0                        | 0                   | 0         | 53         |
| <b>Total</b> | <b>274</b>             | <b>0</b>                 | <b>1</b>            | <b>25</b> | <b>300</b> |

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

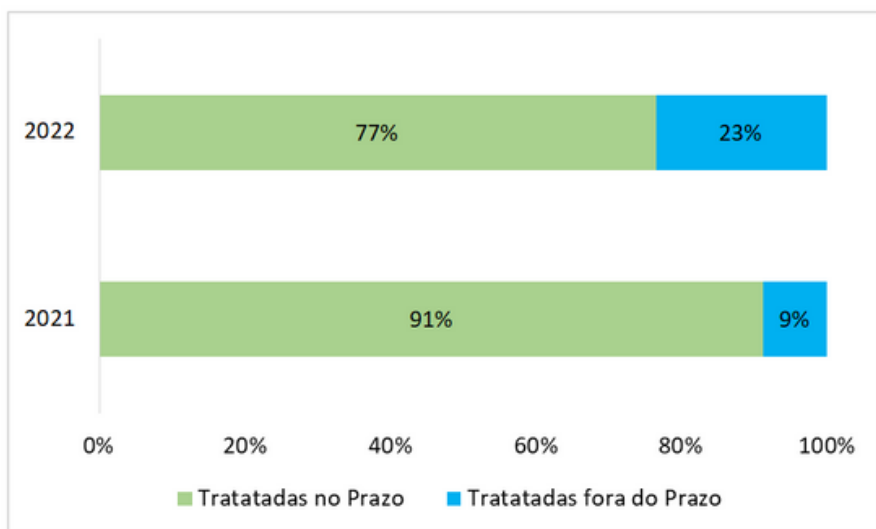


## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

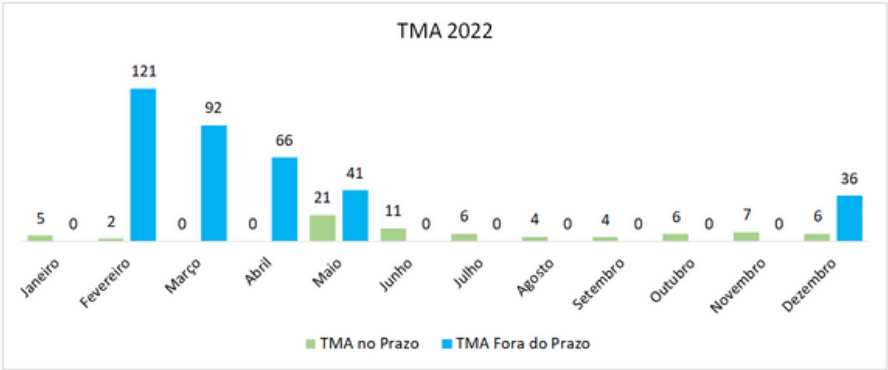


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



# 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   | 3            | 143               |
| Fevereiro | 21           | 151               |
| Março     | 11           | 78                |
| Abril     | 14           | 149               |
| Maio      | 5            | 247               |
| Junho     | 6            | 52                |
| Julho     | 5            | 55                |
| Agosto    | 4            | 175               |
| Setembro  | 1            | 67                |
| Outubro   | 3            | 0                 |
| Novembro  | 2            | 0                 |
| Dezembro  | 7            | 44                |
| Média     | 3            | 110               |

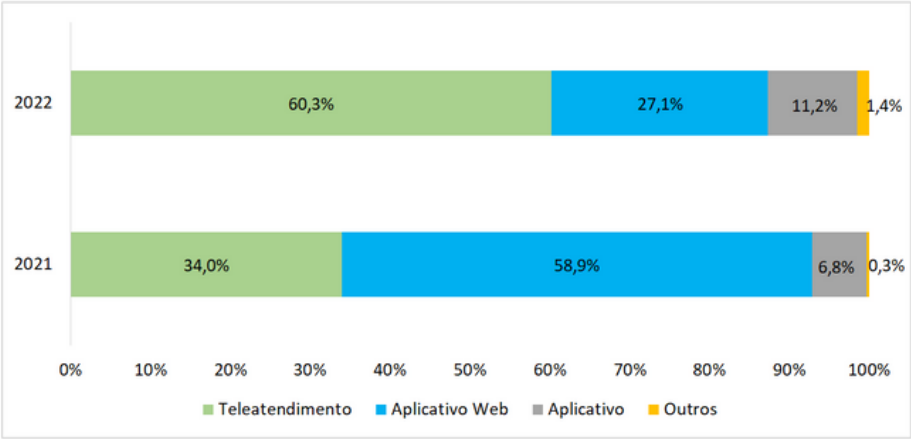
| 2022      |              |                   |
|-----------|--------------|-------------------|
| Mês       | TMA no Prazo | TMA Fora do Prazo |
| Janeiro   | 5            | 0                 |
| Fevereiro | 2            | 121               |
| Março     | 0            | 92                |
| Abril     | 0            | 66                |
| Maio      | 21           | 41                |
| Junho     | 11           | 0                 |
| Julho     | 6            | 0                 |
| Agosto    | 4            | 0                 |
| Setembro  | 4            | 0                 |
| Outubro   | 6            | 0                 |
| Novembro  | 7            | 0                 |
| Dezembro  | 6            | 36                |
| Média     | 7            | 68                |

# 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   | 4               | 5              | 1          | 0         | 0          | 0             | 0             | 1            | 0        | 0               | 0        | 11    |
| Fevereiro | 11              | 6              | 0          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 17    |
| Março     | 14              | 5              | 1          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 20    |
| Abril     | 9               | 3              | 2          | 0         | 0          | 0             | 0             | 2            | 0        | 0               | 0        | 16    |
| Maior     | 15              | 8              | 5          | 0         | 0          | 0             | 0             | 1            | 0        | 0               | 0        | 29    |
| Junho     | 14              | 4              | 4          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 22    |
| Julho     | 13              | 3              | 2          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 18    |
| Agosto    | 15              | 3              | 2          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 20    |
| Setembro  | 8               | 3              | 3          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 14    |
| Outubro   | 17              | 5              | 2          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 24    |
| Novembro  | 19              | 12             | 2          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 33    |
| Dezembro  | 28              | 18             | 7          | 0         | 0          | 0             | 0             | 0            | 0        | 0               | 0        | 53    |
| Total     | 167             | 75             | 31         | 0         | 0          | 0             | 0             | 4            | 0        | 0               | 0        | 277   |

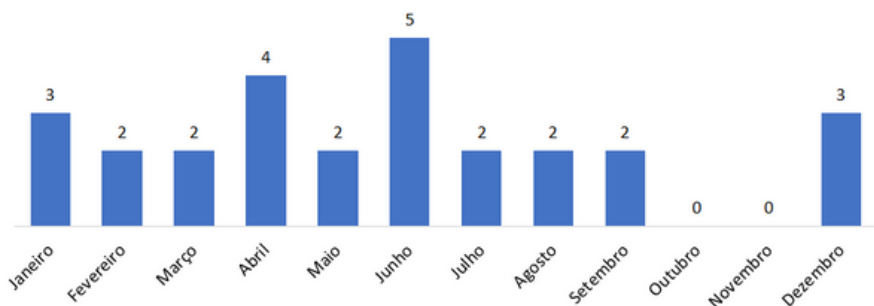
- Comparativo percentual dos canais de entrada de manifestações de ouvidoria nos anos de 2021 e 2022.



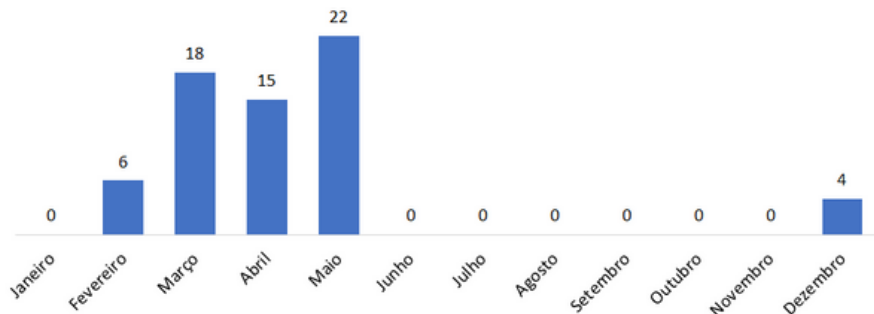
## PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2021



2022

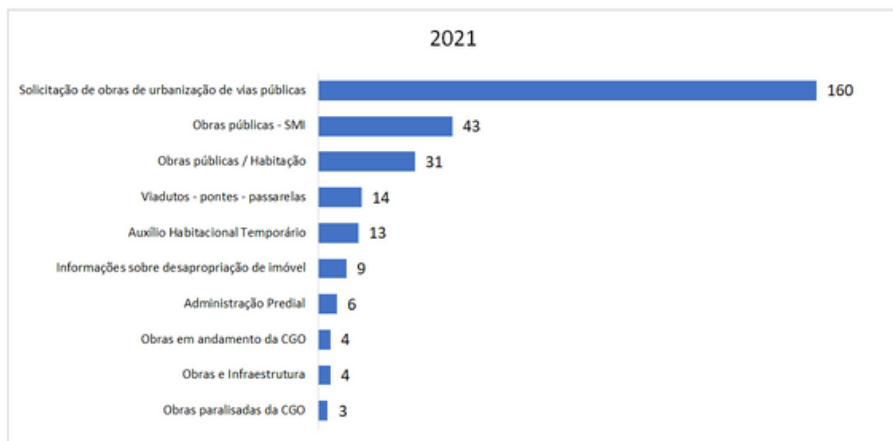


# PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- 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