

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

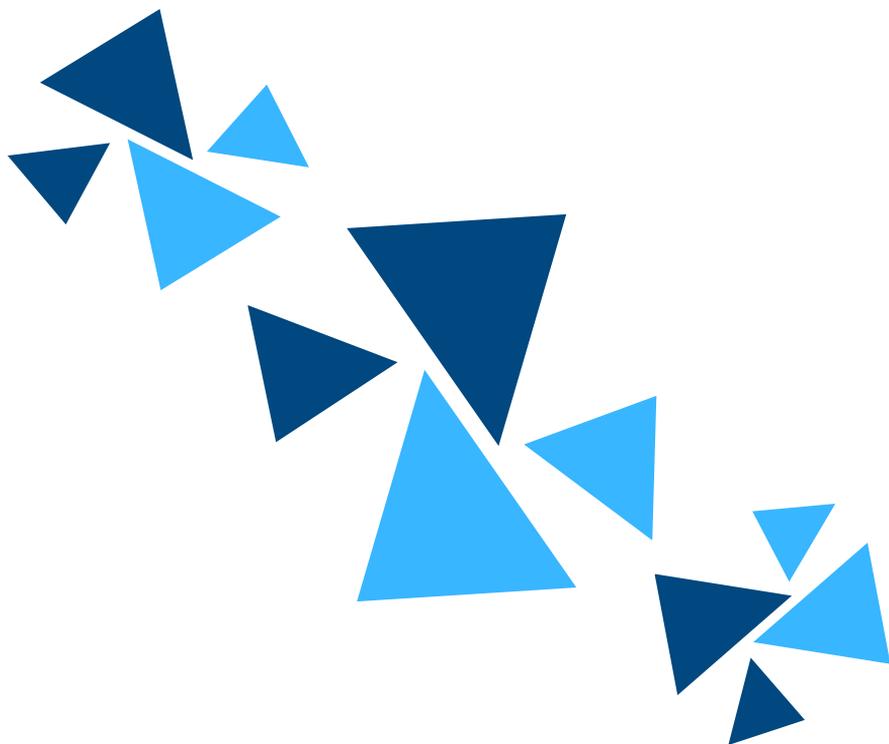
RIO DE JANEIRO . 2023



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.

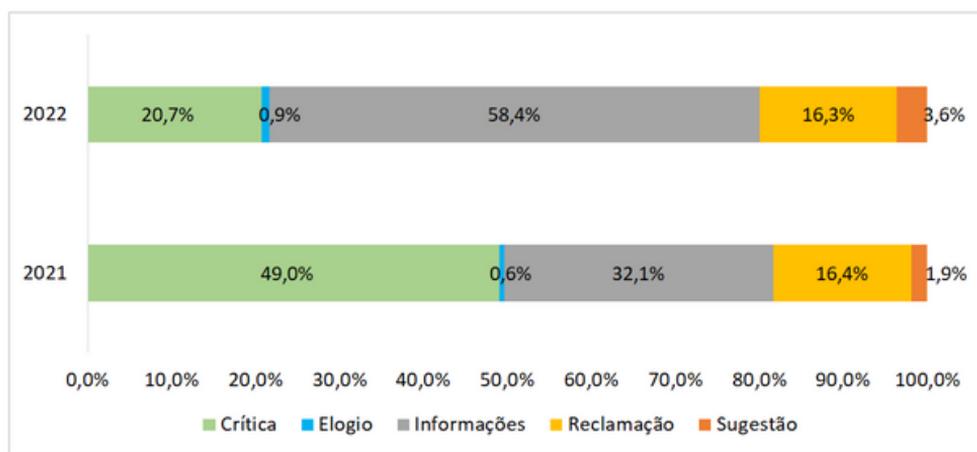
SMTR

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	122	2	356	108	21	609
Fevereiro	112	4	353	116	13	598
Março	151	2	409	116	36	714
Abril	146	6	375	93	20	640
Mai	145	13	407	146	22	733
Junho	138	6	417	85	37	683
Julho	182	8	547	101	46	884
Agosto	149	5	570	157	25	906
Setembro	182	7	518	214	30	951
Outubro	204	14	503	180	34	935
Novembro	271	7	542	122	26	968
Dezembro	176	10	572	121	38	917
Total	1.978	84	5.569	1.559	348	9.538

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

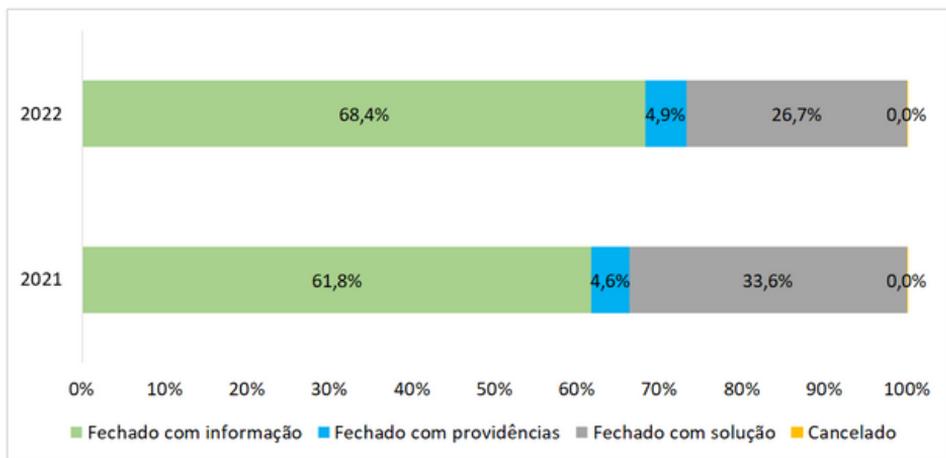


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

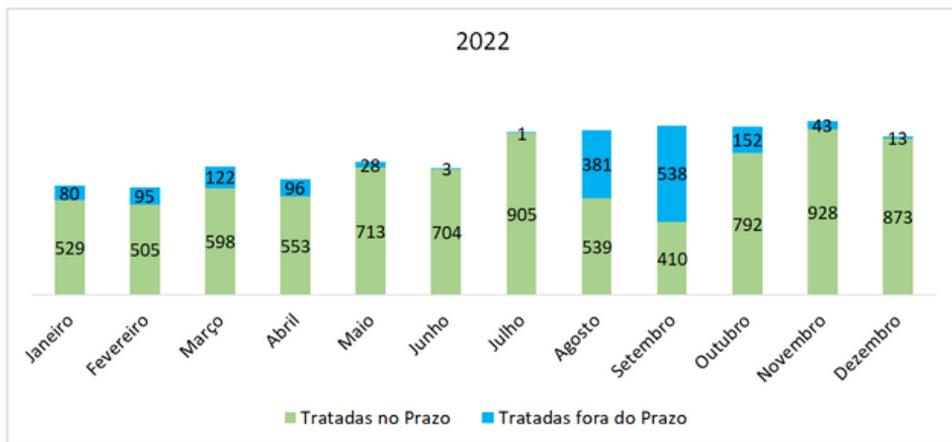
2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	563	10	36	0	609
Fevereiro	530	21	49	0	600
Março	610	17	93	0	720
Abril	561	6	82	0	649
Maiο	669	21	51	0	741
Junho	496	35	176	0	707
Julho	624	40	242	1	907
Agosto	504	42	374	0	920
Setembro	594	66	288	0	948
Outubro	538	90	316	0	944
Novembro	459	84	428	0	971
Dezembro	416	37	433	0	886
Total	6.564	469	2.568	1	9.602

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

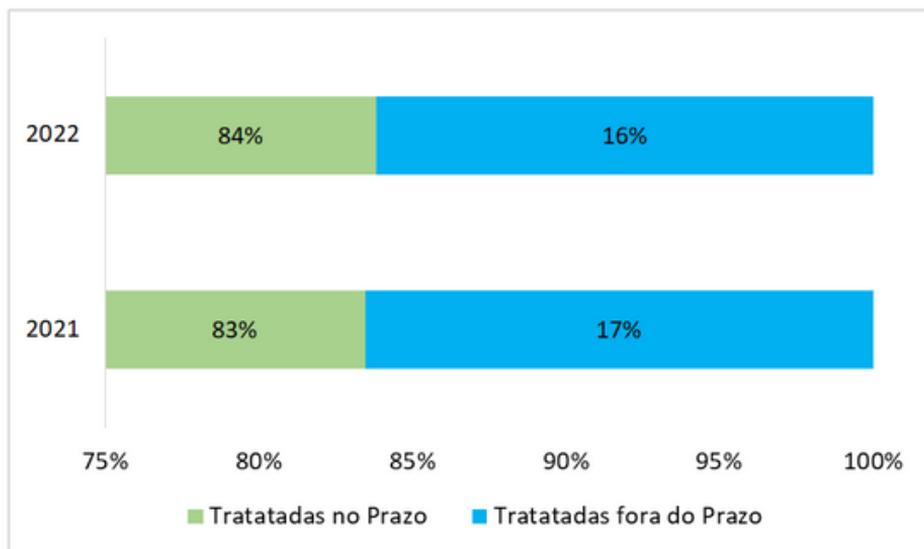


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

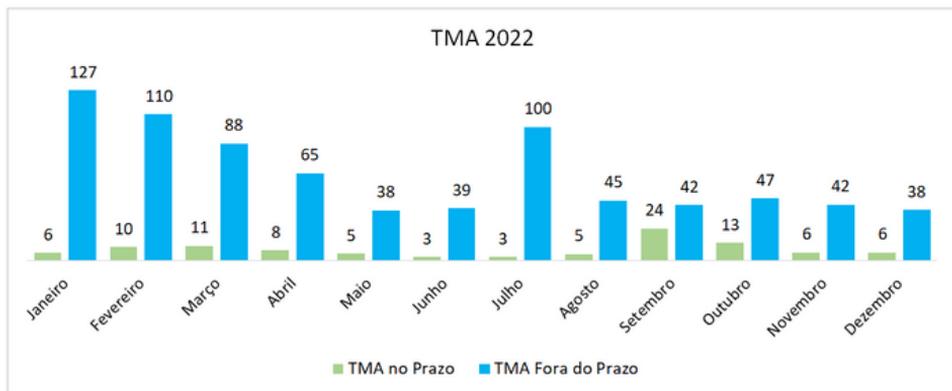


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



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	7	67
Fevereiro	7	88
Março	5	80
Abril	8	59
Mai	7	83
Junho	5	97
Julho	7	78
Agosto	15	49
Setembro	18	45
Outubro	16	67
Novembro	6	84
Dezembro	4	137
Média	8	63

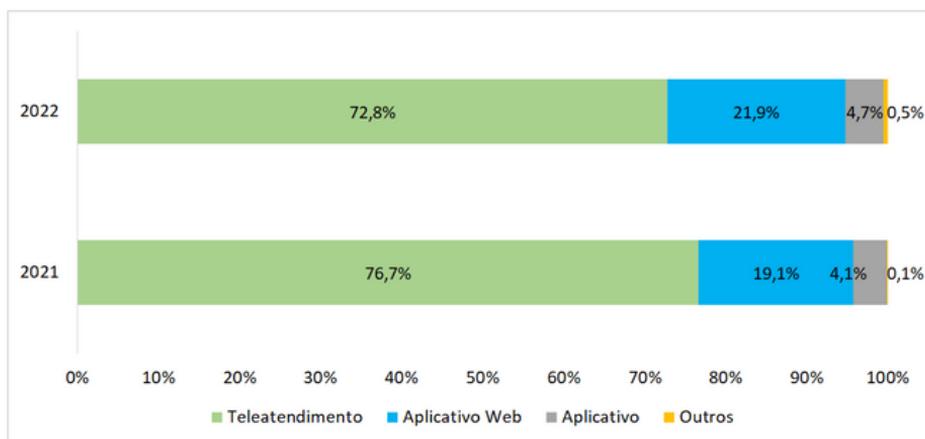
2022		
Mês	TMA no Prazo	TMA Fora do Prazo
Janeiro	6	127
Fevereiro	10	110
Março	11	88
Abril	8	65
Mai	5	38
Junho	3	39
Julho	3	100
Agosto	5	45
Setembro	24	42
Outubro	13	47
Novembro	6	42
Dezembro	6	38
Média	8	57

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.

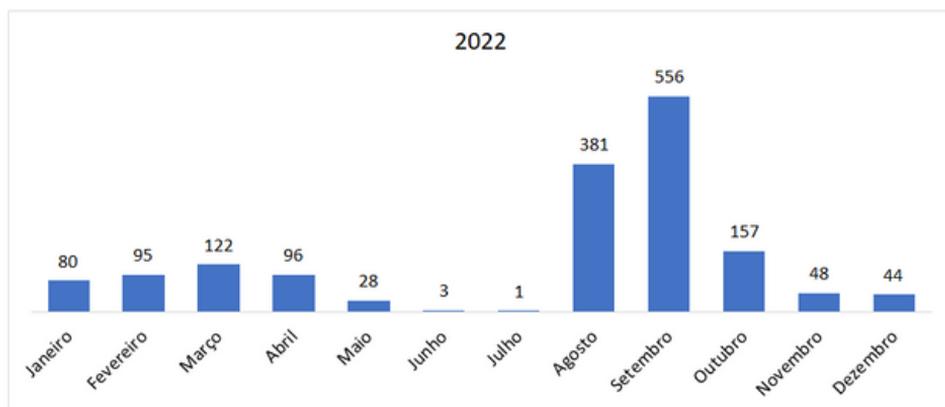
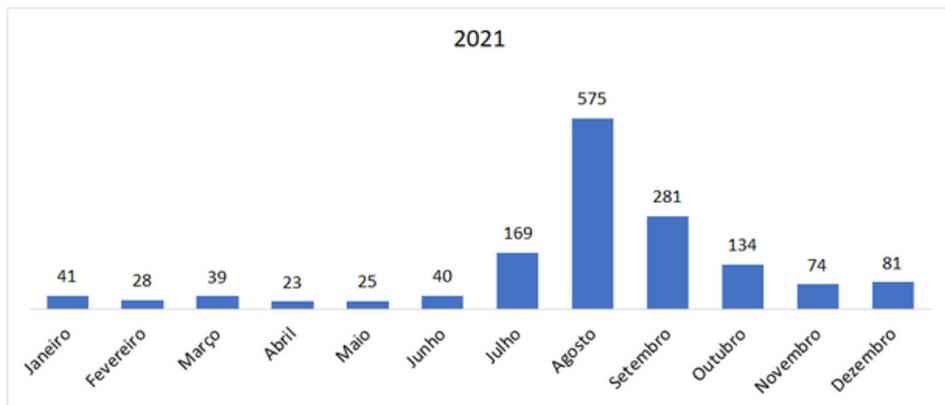
2022												
Mês	Teleatendimento	Aplicativo Web	Aplicativo	Ouvidoria	Presencial	Departamental	1746 Na Pista	Agência 1746	Whatsapp	Carioca Digital	Facebook	Total
Janeiro	432	141	35	0	0	0	0	1	0	0	0	609
Fevereiro	451	129	18	0	1	0	0	0	1	0	0	600
Março	525	170	24	0	1	0	0	0	0	0	0	720
Abril	480	132	33	0	4	0	0	0	0	0	0	649
Maiο	541	164	28	0	7	0	0	1	0	0	0	741
Junho	496	157	46	0	7	0	0	0	1	0	0	707
Julho	618	213	56	1	10	0	0	7	1	0	0	906
Agosto	690	191	35	0	4	0	0	0	0	0	0	920
Setembro	820	128	17	0	0	0	0	1	0	0	0	966
Outubro	665	221	62	0	0	0	0	1	0	0	0	949
Novembro	645	278	52	0	1	0	0	0	0	0	0	976
Dezembro	672	194	48	0	0	0	0	1	2	0	0	917
Total	7.035	2.118	454	1	35	0	0	12	5	0	0	9.660

- 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