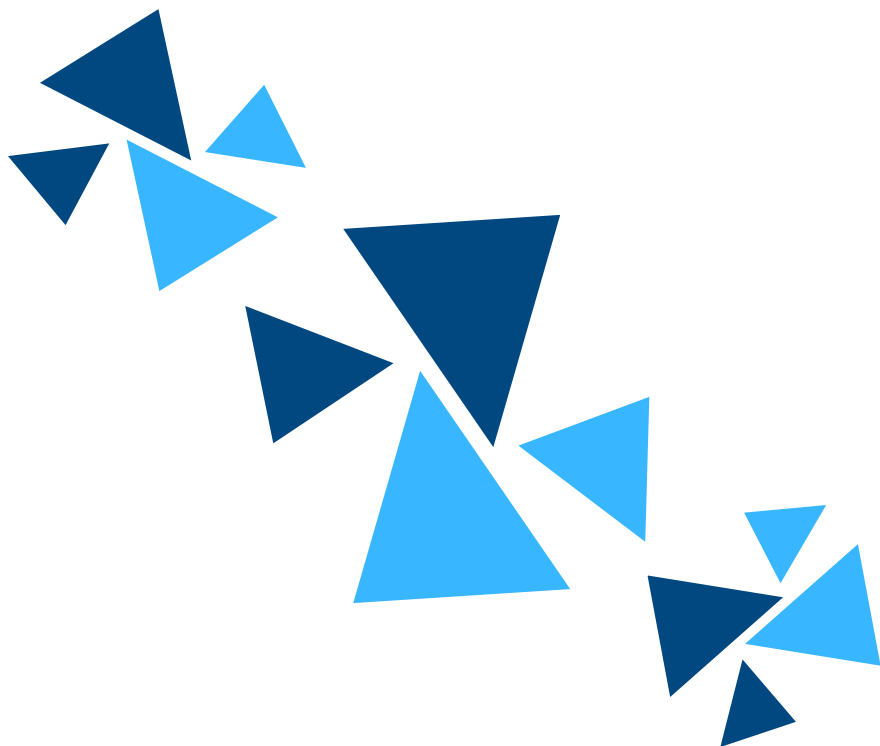


PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTEGRIDADE PÚBLICA
COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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.

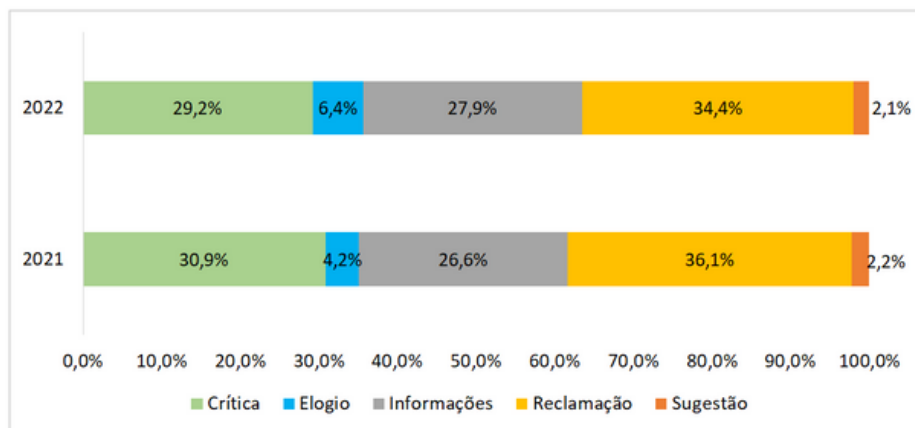
PREFEITURA

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	4.187	903	4.265	5.686	299	15.340
Fevereiro	3.954	1.017	4.092	5.383	262	14.708
Março	5.029	819	4.017	5.503	376	15.744
Abril	3.947	715	5.050	4.788	298	14.798
Maio	4.664	1.012	4.288	6.230	355	16.549
Junho	4.526	1.040	3.863	4.657	309	14.395
Julho	4.487	1.109	4.168	4.540	330	14.634
Agosto	4.146	1.076	3.825	4.440	291	13.778
Setembro	3.798	957	3.678	4.727	260	13.420
Outubro	4.216	922	4.032	4.988	256	14.414
Novembro	4.467	830	3.983	4.774	275	14.329
Dezembro	3.806	898	3.643	4.624	285	13.256
Total	51.227	11.298	48.904	60.340	3.596	175.365

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

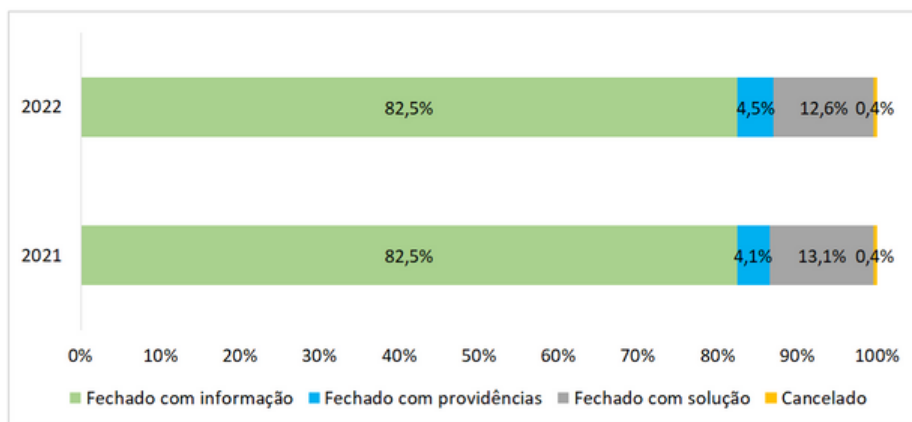


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.

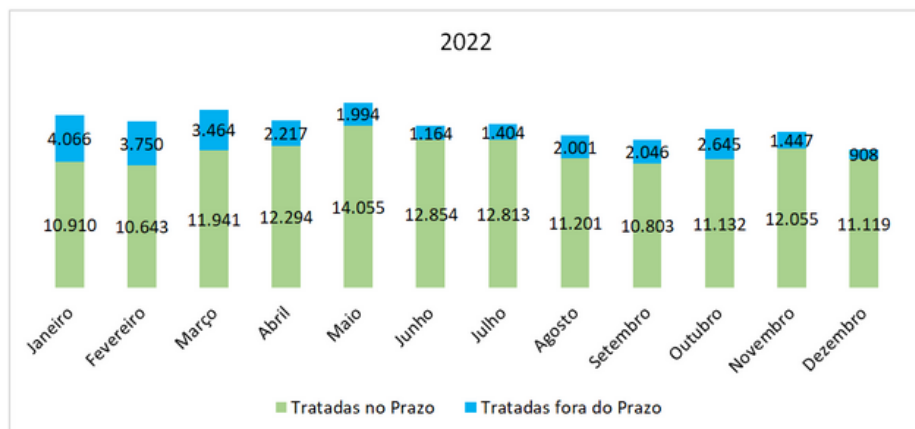
2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	11.677	772	2.481	57	14.987
Fevereiro	11.416	854	2.081	53	14.404
Março	12.944	530	1.892	62	15.428
Abril	12.387	432	1.666	135	14.620
Maio	12.928	754	2.335	33	16.050
Junho	11.658	649	1.668	36	14.011
Julho	11.847	662	1.657	29	14.195
Agosto	11.078	563	1.489	49	13.179
Setembro	10.580	760	1.439	71	12.850
Outubro	11.349	790	1.586	42	13.767
Novembro	11.257	557	1.636	28	13.478
Dezembro	10.318	364	1.315	30	12.027
Total	139.439	7.687	21.245	625	168.996

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

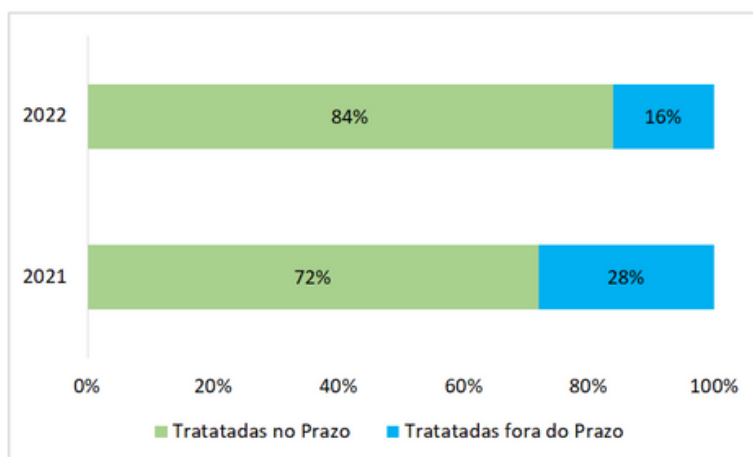


PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

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

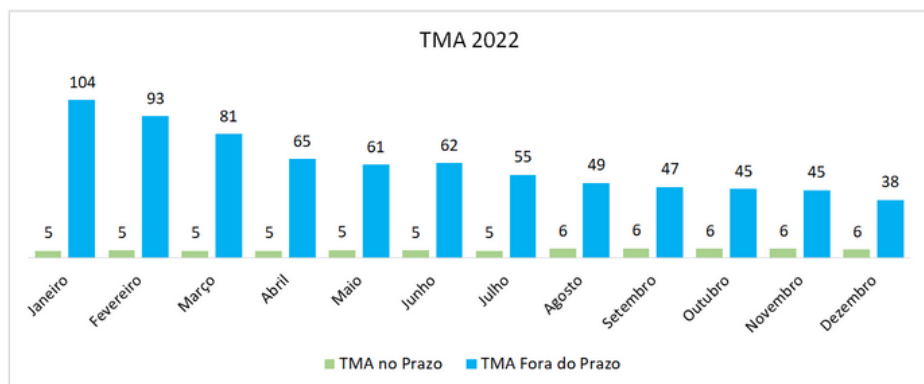


- Comparativo percentual do volume de manifestações de ouvidoria tratadas no prazo e fora do prazo nos anos de 2021 e 2022.



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	127
Fevereiro	4	120
Março	5	99
Abril	6	128
Maio	5	162
Junho	4	127
Julho	4	121
Agosto	5	107
Setembro	6	99
Outubro	6	103
Novembro	5	117
Dezembro	4	101
Média	5	117

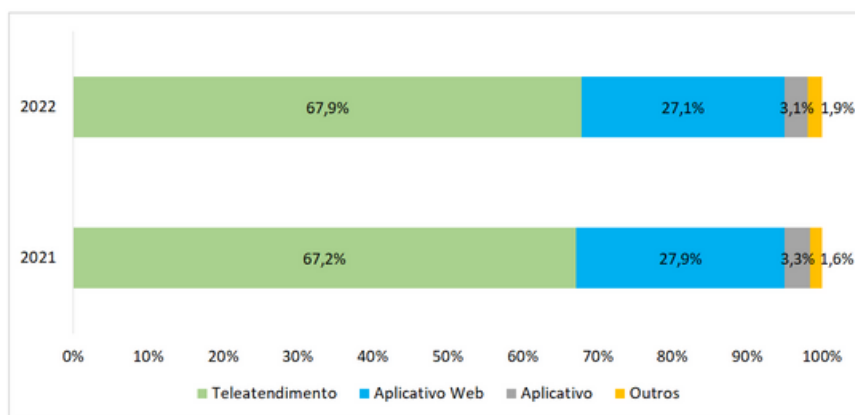
2022		
Mês	TMA no Prazo	TMA Fora do Prazo
Janeiro	5	104
Fevereiro	5	93
Março	5	81
Abril	5	65
Maio	5	61
Junho	5	62
Julho	5	55
Agosto	6	49
Setembro	6	47
Outubro	6	45
Novembro	6	45
Dezembro	6	38
Média	5	69

PERFIL GERAL DO ÓRGÃO

- Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.

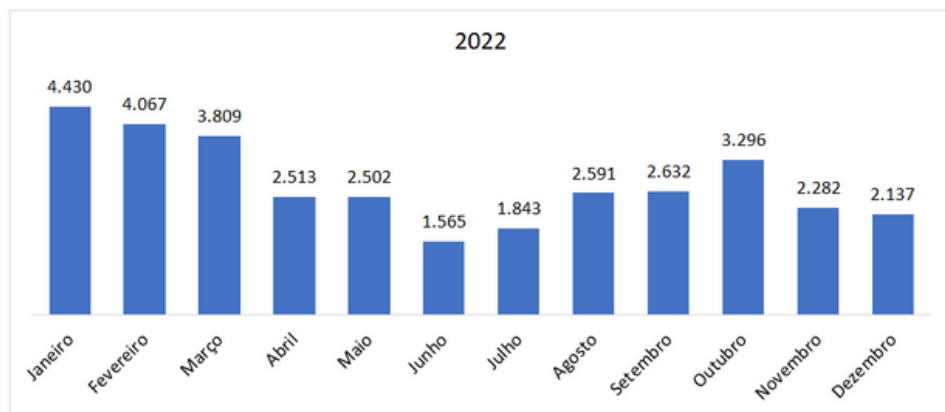
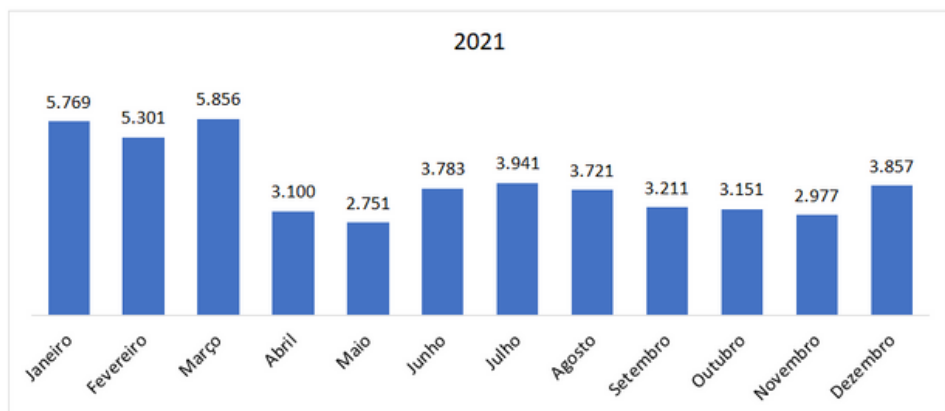
Mês	Teleatendimento	2022					1746 Na Pista	Agência 1746	Whatsapp	Carioca Digital	Facebook	Total
		Aplicativo Web	Aplicativo	Ouvidoria	Presencial	Departamental						
Janeiro	10.061	4.449	507	240	39	13	4	21	6	0	0	15.340
Fevereiro	9.667	4.096	405	461	36	14	5	21	5	0	0	14.710
Março	10.706	4.382	434	97	55	26	1	42	7	0	0	15.750
Abril	10.473	3.653	463	63	73	30	6	34	10	2	0	14.807
Maió	11.160	4.660	452	75	122	11	13	49	15	0	0	16.557
Junho	9.852	3.821	517	71	98	18	6	30	4	0	2	14.419
Julho	9.509	3.921	934	97	98	17	25	47	8	0	0	14.656
Agosto	9.795	3.477	287	85	100	27	4	16	1	0	0	13.792
Setembro	9.656	3.454	126	48	98	10	14	22	6	1	0	13.435
Outubro	9.800	3.943	408	102	113	20	20	15	6	0	0	14.427
Novembro	9.731	3.862	494	57	142	20	7	14	10	0	0	14.337
Dezembro	8.697	3.860	436	90	117	23	0	20	13	0	0	13.256
Total	119.107	47.578	5.463	1.486	1.091	229	105	331	91	3	2	175.486

- 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