

RESOLUÇÃO SEGOVI Nº 85,

DE 30 DE MARÇO DE 2022

Estabelece os indicadores de desempenho dos órgãos municipais relativos ao atendimento ao cidadão por meio da Central 1746, cria o Boletim Interno de Atendimento ao Cidadão, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO E INTEGRIDADE PÚBLICA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, e

CONSIDERANDO que a Central 1746 é o principal meio de contato da população carioca com a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro para solicitações de serviços, informações e agendamentos, bem como reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias;

CONSIDERANDO as atribuições da Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão, da Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, da Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública em supervisionar as ações referentes ao relacionamento, atendimento e interação com o cidadão e de subsidiar os titulares dos órgãos municipais com informações que possam contribuir para a melhoria dos seus processos de trabalho;

CONSIDERANDO a necessidade de buscar a excelência na prestação de serviços públicos para a população carioca,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Das disposições preliminares

Art. 1º Para fins desta Resolução ficam definidos os seguintes conceitos:

I - Chamado - classificação dada ao registro da solicitação do cidadão no sistema da Central 1746;

II - Serviço - classificação dada a um chamado que representa a demanda do cidadão quanto a uma ação da Prefeitura, por exemplo, troca de lâmpada, reparo de asfalto, reparo de sinal de trânsito, fiscalização de estacionamento irregular, dentre outros;

III - Reclamação - classificação dada a um chamado que representa a insatisfação do cidadão com uma solicitação de serviço realizada anteriormente;

IV - Status do chamado - classificação dada ao estágio em que a solicitação se encontra dentro do fluxo de atendimento, podendo ser:

a) Aberto - indica que a solicitação foi registrada no sistema e encaminhada ao órgão competente, porém ainda não houve qualquer ação de tratamento por parte do órgão;

b) Em andamento - indica que o órgão já fez algum tipo de tratamento ou encaminhamento na solicitação, porém ainda não há uma solução definitiva;

c) Pendente - indica uma impossibilidade temporária do órgão em vistoriar e/ou executar a solicitação, seja por indisponibilidade de acesso ao local, seja por depender de ação prévia de outros órgãos ou de terceiros;

d) Fechado com solução - indica que a solicitação foi encerrada e executada com sucesso;

e) Fechado com providências - indica que a solicitação foi encerrada e o órgão passou alguma informação ou procedimento ao cidadão ou executou a parte do serviço que é de sua competência;

f) Fechado com informação - indica que a solicitação foi encerrada e o órgão prestou uma informação ou orientação ao cidadão.

g) Sem possibilidade de atendimento - indica que a solicitação foi encerrada e o serviço solicitado não pôde ser executado pela PCRJ, por motivos como: i) não houver possibilidade de executar o serviço com as informações fornecidas e não for possível entrar em contato com o cidadão para esclarecer a solicitação, ii) quando a solicitação não é de atribuição ou competência da PCRJ, iii) quando estiver fora das fronteiras geográficas do município.

h) Não constatado - indica que a solicitação foi encerrada e o órgão não detectou, em vistoria, o problema ou situação relatada pelo cidadão na solicitação do serviço.

V - Chamado Encerrado - classificação dada aos chamados fechados com os seguintes status: Fechado com solução, Fechado com providências, Fechado com informação, Sem possibilidade de atendimento ou Não Constatado;

VI - Previsão de encerramento - classificação dada a data prevista para execução de um serviço solicitado, calculada pela soma da data de abertura com o prazo especificado para o atendimento do serviço;

VII - Universo de Performance - classificação dada ao conjunto de chamados com data de previsão de encerramento dentro do período analisado;

VIII - Chamado encerrado no prazo - classificação dada aos chamados com data de encerramento menor ou igual a data de previsão de encerramento.

CAPÍTULO II

Dos indicadores

Art. 2º Ficam definidos os seguintes indicadores de desempenho dos órgãos municipais, relativos ao atendimento das solicitações realizadas por meio da Central 1746:

I - Volume de Chamados

Mede a quantidade de solicitações de serviço direcionadas ao órgão, sendo calculado da seguinte forma:

$$\sum \text{chamados de serviço direcionados ao órgão}$$

II - Percentual de Reclamação (% Reclamação)

Mede a insatisfação relativa às solicitações já realizadas ao órgão, através da Ouvidoria, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\sum \text{chamados de reclamação direcionados ao órgão}}{\text{Volume de Chamados}}$$

III - Percentual Atendido (% Atendido)

Mede o grau de resolução das solicitações direcionadas ao órgão, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\begin{aligned} &\Sigma \text{ chamados com status "Fechado com solução"} \\ &+ \\ &\Sigma \text{ chamados com status "Fechado com providência"} \\ &+ \\ &\Sigma \text{ chamados com status "Fechado com informação"} \end{aligned}}{\text{Volume de Chamados}}$$

IV - Percentual Sem Possibilidade de Atendimento (% SPA)

Mede o grau de não atendimento das solicitações direcionadas ao órgão, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\Sigma \text{ chamados com status "Sem possibilidade de atendimento"}}{\text{Volume de Chamados}}$$

V - Percentual Não Constatado (% NC)

Mede o grau de solicitações em que o órgão municipal não encontrou o problema relatado, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\Sigma \text{ chamados com status "Não constatado"}}{\text{Volume de Chamados}}$$

VI - Percentual Aguardando Atendimento (% Aguardando Atendimento)

Mede o grau de solicitações que ainda não foram fechadas pelo órgão, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\begin{aligned} &\Sigma \text{ chamados com status "Aberto"} \\ &+ \\ &\Sigma \text{ chamados com status "Em andamento"} \\ &+ \\ &\Sigma \text{ chamados com status "Pendente"} \end{aligned}}{\text{Volume de Chamados}}$$

VII - Percentual Encerrado no Prazo (% no Prazo)

Mede o grau de solicitações encerradas dentro do prazo, ou seja, dentro do universo de performance, sendo calculado da seguinte forma:

$$\frac{\sum \text{Chamados Encerrados no Prazo}}{\sum \text{Chamados No Universo de Performance}}$$

Art. 3º Os indicadores mencionados nesta Resolução serão apurados de forma cumulativa e com atualização mensal, estando disponíveis em painéis de informação no endereço 1746.rio/relatorios.

CAPÍTULO III

Do Boletim Interno de Atendimento ao Cidadão - Central 1746

Art. 4º Fica estabelecido o Boletim Interno de Atendimento ao Cidadão - Central 1746 como instrumento de acompanhamento dos indicadores desta Resolução.

Art. 5º O Boletim Interno de Atendimento ao Cidadão - Central 1746, referente ao desempenho de cada órgão, estará disponível no endereço 1746.rio/relatorios.

CAPÍTULO IV

Das disposições finais

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de março de 2022.

MARCELO CALERO

D.O.RIO 31.03.2022