

RESOLUÇÃO SEGOVI Nº 86,

DE 30 DE MARÇO DE 2022

Normatiza a disponibilização de serviços e informações por meio da Central 1746, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO E INTEGRIDADE PÚBLICA, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 33.530 de 22 de março de 2011, que cria a Central 1746 no âmbito do Município do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 44.746 de 19 de julho de 2018, que dispõe sobre as normas, procedimentos e reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, na forma que menciona e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 44.745, de 19 de julho de 2018, que consolida, em âmbito municipal, a legislação referente à Lei de Acesso às Informações - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

CONSIDERANDO que a Central 1746 é o principal meio de contato da população carioca com a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro para fazer solicitações de serviços, informações e agendamentos, bem como reclamações, críticas, sugestões, elogios ou pedidos com base na Lei de Acesso às Informações,

CONSIDERANDO que quaisquer informações ou serviços oferecidos pelos órgãos municipais, decorrentes de programas, campanhas ou notícias, podem ser objeto de consultas ou solicitações dos cidadãos na Central 1746;

a importância da qualidade e precisão da informação prestada ao cidadão em todos os canais da Central 1746 - telefone, Portal, Aplicativo Móvel, WhatsApp, Facebook Messenger, 1746 na Pista e Agência 1746;

CONSIDERANDO a necessidade de preparar a Central 1746 previamente à disponibilização para a população de novas opções de solicitações;

RESOLVE:

Art.1º Esta Resolução normatiza a disponibilização de serviços e informações dos órgãos por meio dos canais da Central 1746.

Da Implantação de Novo Serviço

Art. 2º A disponibilização de novos serviços e informações na Central 1746, bem como inclusões ou alterações nos conteúdos já existentes, observarão os seguintes requisitos:

I - Definição dos canais do 1746 que o serviço ou informação serão oferecidos: telefone, Portal, Aplicativo Móvel, WhatsApp, Facebook Messenger, 1746 Na Pista e Agência 1746;

II - Estimativa do volume esperado de ligações, acessos ou contatos em cada um dos canais da Central 1746 para a realização da solicitação ou consulta ao serviço;

III - Classificação da solicitação em categoria, tipo e subtipo, conforme § 1º deste artigo;

IV - Definição dos atributos, formulários e documentos necessários para o registro da solicitação;

V - Elaboração de roteiro de atendimento, conforme manual de procedimento do 1746;

VI - Elaboração de “Perguntas Frequentes”, conforme manual de procedimento do 1746;

VII - Identificação dos ajustes necessários no Portal e App do 1746, com definição da necessidade de criação de banners;

VIII - Elaboração do fluxo de atendimento para WhatsApp e Facebook Messenger;

IX - Definição de palavras chave para identificar o conteúdo dos roteiros de atendimento e das “Perguntas Frequentes”;

X - Definição do prazo de atendimento;

XI - Definição dos status que serão utilizados no processo de tratamento das solicitações, incluindo a moderação, que se caracteriza pela revisão das respostas dadas aos cidadãos;

XII - Definição da unidade organizacional responsável por receber a solicitação, tratar e responder ao cidadão;

XIII - Definição dos critérios de distribuição interna das solicitações, conforme organograma do órgão.

XIV - Definição de regras de equivalência de solicitações, nos casos que mais de uma solicitação será tratada pelo órgão como uma única solicitação;

XV - Identificação de serviços vinculados, ou seja, serviços que precisam ser executados simultaneamente por diferentes órgãos municipais ou de maneira coordenada para que a solicitação do cidadão seja plenamente atendida.

XVI - Definição dos servidores que serão responsáveis, em cada unidade organizacional, por receber as solicitações, tratar e responder ao cidadão;

XVII - Definição dos sistemas informatizados, portais web e demais bases de conteúdo que precisam estar disponíveis para os atendentes da Central 1746;

XVIII - Cadastramento dos atendentes da Central 1746 como usuários dos sistemas informatizados, portais web e demais bases de conteúdo.

XIX - Definição da necessidade de criação de opção e/ou mensagem na Unidade de Resposta Audível (URA), para que o cidadão ouça a mensagem gravada quanto fizer contato por meio do canal telefônico da Central 1746;

XX - Realização de treinamento dos atendentes da Central 1746 nos roteiros de atendimento e nas Perguntas Frequentes, bem como nos sistemas informatizados, portais web e demais bases de conteúdo;

XXI - Designação do gestor do serviço como ponto focal da Central 1746 para atuar em eventuais dúvidas, dificuldades ou problemas relacionados ao atendimento;

XXII - Teste e simulação do atendimento;

XXIII - Homologação pelo gestor do serviço ou informação.

§ 1º As solicitações na Central 1746 são classificadas da seguinte forma:

I - Categoria: define a natureza da solicitação e pode ser: serviço, informação, reclamação, crítica, sugestão, elogio ou denúncia;

II - Tipo: define um assunto que agrupa e subdivide o universo de opções de serviços e informações que o órgão oferece à população. Exemplo: manejo arbóreo.

III - Subtipo: representa o serviço ou a informação propriamente ditos que são oferecidos pelos órgãos à população. Exemplo: poda de árvore.

§ 2º Os requerimentos para disponibilização de solicitações na Central 1746 deverão conter todas as informações listadas nos incisos deste artigo e serem encaminhados para o e-mail da Coordenadoria Técnica dos Canais de Atendimento ao Cidadão - 1746: central1746@rio.rj.gov.br.

Art. 3º Durante a primeira semana de atendimento, pós a implantação de um novo serviço ou informação na Central 1746, será realizada uma operação assistida, na qual o órgão deverá prover suporte à gestão da Central 1746.

Da Transferência do Serviço

Art. 4º A transferência de serviço disponibilizado por meio da Central 1746 para outra secretaria que deterá competência para prestação do atendimento deverá ser acordada entre os envolvidos e informada com a justificativa técnica à Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão para formalização dos ajustes no Sistema.

Da Exclusão do Serviço

Art. 5º A exclusão de serviços disponibilizados por meio da Central 1746 deverá ser informada pelo órgão responsável por sua execução com a justificativa técnica à Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão para formalização dos ajustes no Sistema, observados os seguintes critérios:

I - Havendo solicitações de serviços em aberto, os mesmos permanecerão em aberto até seu devido tratamento pelo órgão de origem;

II - Em caso de unificação com outro serviço prestado, deverá ser explicitado qual subtipo será excluído e qual será mantido com os acréscimos da junção.

Da Alteração de prazo de atendimento do Serviço

Art. 6º A alteração de prazo de atendimento dos serviços disponibilizados por meio da Central 1746 deverá ser fundamentada por justificativa técnica do órgão responsável por sua execução e submetida à análise da Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão.

Parágrafo único. Na hipótese de o serviço listado constar no acordo de resultados vigente, o mesmo não poderá sofrer alteração de prazo de atendimento.

Art. 7º As solicitações previstas nos arts. 4º, 5º e 6º deverão ser encaminhadas por ofício, via processo.rio, para a lotação GOV-48787 (GI/SUBTGD/CGRC).

Art. 8º 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