

**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