

Canal de Atendimento 1746 / Ouvidoria – Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

DESCRIÇÃO

A Central 1746 de Atendimento ao Cidadão é o principal meio de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura do Rio. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços municipais.

Para os serviços de esgotamento sanitário da Área de Planejamento 5 (AP5) da cidade do Rio, que são prestados pela Concessionária Zona Oeste Mais Saneamento, o serviço da Central 1746 destina-se a atender os clientes que não ficaram satisfeitos com seu primeiro atendimento feito diretamente pela Concessionária e/ou caso não tenham tido sua reclamação solucionada pela Concessionária ou por sua ouvidoria no prazo estabelecido pela mesma para solução do problema e que desejem atuação do órgão fiscalizador e regulador da Concessão.

OBJETIVO

Apresentar respostas conclusivas às manifestações e reclamações recebidas, de forma clara e objetiva acerca do fato apontado, dentro dos prazos estabelecidos, bem como fornecer subsídios para a elaboração dos relatórios pelo Núcleo de Ouvidoria II. Durante o primeiro semestre de 2025 foram prestados os seguintes quantitativos de atendimento ao cidadão:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO 1º SEMESTRE 2025

| Mês | Ouvidoria | 1746 |
|--------------------------|-----------|------------|
| jan/25 | 3 | 35 |
| fev/25 | 4 | 34 |
| mar/25 | 5 | 17 |
| abr/25 | 2 | 29 |
| mai/25 | 1 | 30 |
| jun/25 | 3 | 32 |
| TOTAL 1º SEMESTRE | 18 | 177 |

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Atuação permanente no sistema SGRC 1746 e e-mails da Ouvidoria com acompanhamento mensal e emissão de relatórios semestrais com o quantitativo dos atendimentos dos chamados.