

## 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
<b>TOTAL 1º SEMESTRE</b>	<b>18</b>	<b>177</b>

### 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.