

## — Ação 3 —

### **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 2º SEMESTRE 2025

Mês	Ouvidoria	1746
jul/25	5	22
ago/25	5	31
set/25	2	31
out/25	1	17
nov/25	3	35
dez/25	1	34
<b>TOTAL 2º SEMESTRE</b>	<b>17</b>	<b>170</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.

Durante o ano de 2025 a Diretoria de Saneamento prestou trezentos e quarenta e sete atendimentos pelo canal 1746 e trinta e cinco atendimentos pela Ouvidoria.