



DECRETO Nº 33530

DE 22 DE MARÇO DE 2011.

Cria a Central de Teleatendimento da PCRJ – Central 1746, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar a comunicação do cidadão com a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro para obter informações e fazer solicitações e reclamações de Serviços Públicos Municipais;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de oferecer acesso rápido aos Serviços Públicos, por meio de atendimento telefônico padronizado e no nível de qualidade, compatível com as melhores práticas de mercado;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de dotar a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro de instrumentos de monitoramento e controle do processo de atendimento ao cidadão;

DECRETA:

Art. 1º Fica criada, na estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Casa Civil – CASA CIVIL, a Central de Teleatendimento ao Cidadão da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro Central 1746 – CVL/1746, código 43943.

CAPÍTULO I

Do Objetivo

Art. 2º A Central 1746 tem como finalidade ser o principal canal telefônico para a população obter informações, fazer solicitações e reclamações de Serviços Públicos Municipais.

Art. 3º Fica vedada, a partir da data de publicação deste Decreto, a criação de novos números para serviços de atendimento telefônico, nos moldes de “disques” ou “teles”.
Parágrafo único. Qualquer demanda, para criação de novos “disques” ou “teles”, conforme citado no “caput” deste artigo, deverá ser encaminhada para inclusão no conjunto de solicitações atendidas pela Central 1746.

CAPÍTULO II

Do Funcionamento

Art. 4º A Central 1746 funcionará de modo coordenado com os demais órgãos da PCRJ, nos termos do diagrama constante do ANEXO, que acompanha o presente Ato.

Art. 5º As solicitações feitas por meio da Central 1746 serão encaminhadas aos respectivos órgãos competentes pela demanda, que ficarão responsáveis por endereçar a questão, respondendo ao cidadão e/ou executando o serviço solicitado.

§ 1º No encaminhamento das solicitações aos órgãos, estas poderão ser direcionadas, tanto a uma unidade central ou diretamente a unidades descentralizadas, conforme o critério de distribuição das solicitações estabelecido pelo órgão.

§ 2º As solicitações serão classificadas em oito categorias diferentes:

- I - informações;
- II - serviços;
- III - reclamações;
- IV - críticas;
- V - sugestões;
- VI - elogios;
- VII - denúncias;
- VIII - agendamentos.

§ 3º Para todas as solicitações, abertas na Central 1746, serão definidos Acordos de Níveis de Serviço – ANS, especialmente, quanto aos prazos para atendimento.

§ 4º Os prazos, que variam de acordo com o tipo de atendimento, incluídos no ANS mencionado no parágrafo anterior, poderão ser de três tipos:

I - resposta;

II - diagnóstico ou vistoria;

III - solução.

§ 5º Os tipos de solicitações, que poderão ser atendidas pela Central 1746, serão estabelecidos em ato próprio da Secretaria Municipal da Casa Civil.

Art. 6º A coordenação da Central 1746 estará sob a responsabilidade do Gestor 1746, que atuará como ponto focal da Central junto, ao Prefeito, à CVL e aos demais órgãos da PCRJ.

§ 1º O Gestor 1746 supervisionará a operação de teleatendimento e o cumprimento dos níveis de serviço acordados com os contratados, de modo a garantir a qualidade e continuidade da operação e dos serviços de teleatendimento ao cidadão.

§ 2º Para o efetivo cumprimento de sua missão e atividades, a Central 1746 contará com representantes das seguintes áreas:

I - Ouvidoria Geral;

II - Tecnologia da Informação (TI);

III – Administrativa.

Art. 7º Ficam criadas, neste ato, as funções de Gestor 1746, Despachador Central e Despachador Local.

§ 1º A função de Despachador prevê atuação central e atuação local, conforme a capilaridade de atendimento de cada órgão, descrita no § 1º do art. 5º.

§ 2º Cabe ao Despachador Central a supervisão das atividades dos Despachadores Locais.

§ 3º As funções de Despachador e Ouvidor não poderão ser acumuladas por um mesmo agente público.

§ 4º Os agentes indicados para a função de Despachador Central, deverão ter sua designação ratificada pelo Gestor 1746.

Art. 8º A interação da Central 1746 com os Órgãos da PCRJ será realizada pelos Titulares dos Órgãos, por seus Ouvidores e pelos Despachadores Centrais e Locais.

Art. 9º A Central 1746 deverá preservar o cidadão, mantendo o anonimato, sempre que solicitado, ressalvando os serviços que se faça necessário à identificação.

CAPÍTULO III Das Atribuições

Art. 10. Compete ao Gestor 1746:

- I - supervisionar a operação da Central 1746;
- II - sugerir diretrizes para melhoria nos processos de atendimento ao cidadão e suas demandas;
- III - ratificar a designação dos Despachadores Centrais indicados pelos Órgãos;
- IV - ratificar as aprovações, feitas pelos Titulares dos Órgãos, dos roteiros de atendimento e suas atualizações;
- V - aprovar e/ou ratificar atualizações na Unidade de Resposta Audível – URA - atendimento eletrônico por meio do qual o cidadão é direcionado de acordo com sua necessidade, conforme seleção de opções numéricas;
- VI - atuar como co-gestor dos sistemas departamentais integrados ao Sistema de Gestão da Central 1746;
- VII - autorizar e cadastrar os usuários do Sistema de Gestão da Central 1746, conforme indicação do Despachador Central ou Ouvidor;
- VIII - acionar os Titulares das Pastas Municipais e Entidades vinculadas, sempre que necessário.

Art. 11. Compete aos Representantes da Ouvidoria Geral:

- I - avaliar a atuação dos Ouvidores, junto à Central 1746;
- II - identificar situações de deficiências na solução de reclamações, críticas, elogios e sugestões do cidadão, reportando ao Ouvidor Geral e ao Gestor 1746;
- III - acompanhar a integração do Sistema Informatizado de Ouvidoria - SISO e do Sistema de Gestão da Central 1746;
- IV - acionar os Ouvidores e Despachadores Centrais, sempre que houver necessidade;
- V - propor relatórios para apoio à gestão.

Parágrafo único. A função de representante da Ouvidoria Geral terá sua designação ratificada pela Ouvidoria Geral.

Art. 12. Compete aos Representantes da área de Tecnologia da Informação - TI:

I - monitorar as integrações entre o Sistema de Gestão da Central 1746 e os diversos sistemas departamentais da PCRJ, de modo garantir disponibilidade dos serviços de TI;

II - ser o ponto focal da operação da Central 1746 com a IPLANRIO;

III - monitorar os riscos operacionais de TI da Central 1746 e a aplicação das ações previstas para mitigação;

IV - avaliar e acompanhar a capacidade instalada x serviços oferecidos, gerindo o Acordo de Nível de Serviço – ANS, contratado;

V - zelar pelo atendimento da política de informação da PCRJ no ambiente de TI da Central 1746;

VI - validar os relatórios de produção do ambiente de TI.

Parágrafo único. A função de representante da área de TI terá sua designação ratificada pela IPLANRIO.

Art. 13. Compete aos Representantes da área administrativa desenvolver atividades técnico-administrativas da Central 1746.

Art. 14. Compete ao Titular do Órgão:

I - promover a melhoria dos processos operacionais visando à efetividade no atendimento das solicitações abertas na Central 1746;

II - informar ao Gestor 1746 a indicação do Despachador Central;

III - definir a capilaridade de atendimento de seu órgão e informar ao Gestor 1746 os correspondentes Despachadores Locais;

IV - aprovar os roteiros de atendimento e suas atualizações.

Parágrafo único. Para fins do objeto deste Decreto e de todo o processo de atendimento às solicitações dos cidadãos, o Titular do Órgão responderá matricialmente ao Prefeito e ao Secretário Municipal da Casa Civil.

Art. 15. Compete ao Despachador Central:

I - reportar ao Titular do Órgão o status do atendimento aos serviços solicitados por meio da Central 1746;

II - supervisionar as atividades dos Despachadores Locais, garantindo a qualidade das informações sobre o andamento das solicitações e sobre o cumprimento de seus prazos de execução;

- III - analisar o texto dos andamentos reportados pelos Despachadores Locais, ajustando-os, quando necessário, de modo a torná-los adequados à comunicação da PCRJ com o cidadão - este processo será denominado “moderação dos andamentos”;
- IV - encaminhar solicitações de serviços para os setores competentes;
- V - responder, quando for o caso, às solicitações de informações não encontradas pela Central 1746;
- VI - monitorar e manter atualizado o andamento das solicitações;
- VII - manter atualizado os roteiros de atendimento;
- VIII - indicar usuários do Sistema de Gestão da Central 1746 de seu Órgão, definindo seus níveis de acesso.

Art. 16. Compete ao Despachador Local:

- I - encaminhar solicitações de serviços para a operação;
- II - monitorar o andamento das solicitações, solicitando providências sobre as não executadas e informando ao Despachador Central;
- III - monitorar e manter atualizado o andamento das solicitações;
- IV - responder, quando couber, às solicitações de informações não encontradas pela Central 1746.

Art. 17. Compete aos Ouvidores dos Órgãos:

- I – encaminhar, para os setores competentes de seu Órgão, as reclamações, críticas, elogios, sugestões e denúncias do cidadão;
- II - monitorar e cobrar o atendimento ou resposta às reclamações, críticas, sugestões e denúncias referentes a seu Órgão, conforme o nível de serviço estabelecido;
- III - responder, quando for o caso, às solicitações de informações não encontradas pela Central 1746;
- IV - manter atualizado os roteiros de atendimento;
- V - zelar pela qualidade do atendimento conforme orientação do Gestor 1746;
- VI - utilizar a base de informações do Sistema Informatizado de Ouvidoria (SISO) sempre que necessário à compreensão de reclamações pendentes ou reincidentes.

CAPÍTULO IV

Dos Cargos e Gratificações

Art. 18. A estrutura organizacional prevista para a Central 1746 será na forma abaixo discriminada:

- I - um Gestor 1746 - símbolo DAS-10.A;
- II - um Ouvidor Especial - símbolo DAS-09 (Ouvidoria);
- III - um Assessor II – símbolo DAS-08 (Ouvidoria);
- IV - dois Assessores – símbolo DAS-08 (TI);
- V - um Assistente I – símbolo DAS-06;
- VI – um Assistente II – símbolo DAI-06.

Art. 19. Fica alterada a Codificação Institucional dos cargos, na forma abaixo:

I - De:

Para:

Cargo	U.A.	Cargo	U.A.
31919	42452	35075	43943
31923	42452	35076	43943
31924	42452	35077	43943
31928	42452	35074	43943
31929	42452	35073	43943
31926	42452	35078	43943
29692	10038	35072	43943
29686	42144	35079	00001

Art. 20. Os Despachadores Centrais e Locais serão gratificados com Cargos Comissionados e/ou Encargos Especiais, nos moldes do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 21. A relação nominal dos Despachadores Centrais e Locais será publicada em ato próprio da Secretaria Municipal da Casa Civil.

CAPÍTULO V

Da Bonificação por Produtividade

Art. 22. Os agentes envolvidos nas atividades, decorrentes do atendimento às solicitações oriundas da Central 1746, farão jus à bonificação por produtividade no alcance das metas estipuladas.

§ 1º O alcance das metas será bonificado de acordo com a tabela seguinte:

% de serviços realizados dentro dos prazos determinados	Recompensas
igual ou maior que 90%	0,5 salário fixo + 0,5 salário a distribuir
de 80% a 89%	0,375 salário fixo + 0,375 salário a distribuir
de 70% a 79%	0,25 salário fixo + 0,25 salário a distribuir
de 60% a 69%	0,125 salário fixo + 0,125 salário a distribuir

§ 2º A premiação obtida pelo alcance das metas de produtividade instituída no “caput” deste artigo será equivalente ao montante da folha de 13º do órgão respectivo do ano de 2010, sendo a sua distribuição nos termos do Decreto Municipal nº 32.214, de 04 de Maio de 2010.

§ 3º O pagamento das recompensas será feito a título de prêmio por desempenho e deverá ser pago, trimestralmente, após as apurações dos resultados.

§ 4º As demais regras e critérios para distribuição das bonificações, objeto do “caput” deste artigo, serão definidas e regulamentadas nos Acordos de Resultado/ Contratos de Gestão de cada órgão, conforme as metas específicas para atendimento às solicitações oriundas da Central 1746.

Art. 23. Os serviços elegíveis a compor metas de bonificação serão previstos nos Acordo de Resultados ou estabelecidos em Resolução da Secretaria Municipal de Casa Civil.



Art. 24. Os ocupantes dos Cargos em Comissão, extintos neste Ato, ficam automaticamente exonerados.

Art. 25. Fica delegada competência ao Gestor 1746, GUSTAVO MIRANDA RODRIGUES, DAS-10.A, matrícula nº 11/156.395-6, para prática de atos de ordenação de despesas e emissão de notas de empenho e definição dos fiscais dos contratos referentes a Central de Teleatendimento ao Cidadão da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, inclusive aquele descrito no processo administrativo nº 01/004.125/2009, à conta das dotações orçamentárias da Casa Civil, no programa de trabalho 1101.0412200376.2706.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que houver necessidade da despesa ser ratificada, o ordenador passará a ser o Ouvidor Especial, PAULO ROBERTO DOS SANTOS, DAS-09, matrícula nº 11/170.733-0, cabendo ao delegatário indicado no “caput” a ratificação da mesma.

Art. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 22 de MARÇO de 2011 – 447º da Fundação da Cidade.

EDUARDO PAES

D. O RIO 23.03.2011

Retif. em 12.07.2011

ANEXO

