

ANEXO III
RESOLUÇÃO CGM-Rio Nº 2015/2024

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO

Exercício de
2024



Mensagem do dirigente	03
1. Visão Geral Organizacional	05
1.1 Identidade da Secretaria	05
1.2 Áreas de Negócio (ou Áreas de Atuação)	05
2. Resultados e desempenho da gestão	9
3. Conformidade da gestão	13
3.1 Gestão de pessoas	13
3.2 Contratações Relevantes	13
3.3 Prestação de contas de recursos públicos	18
3.3.1 Recursos recebidos	18
3.3.2 Recursos transferidos	18
3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos	18
3.3.4 Almoxxarifados	21
3.4 Fundos especiais vinculados à secretaria	21
3.5 Demanda dos órgãos de controle	21
3.5.1 Atendimento às demandas do controle externo	22
3.5.2 Atendimento às Demandas do Controle Interno	22
4. Considerações finais	27

MENSAGEM DO DIRIGENTE

A Secretaria Municipal da Casa Civil é responsável pela coordenação institucional e administrativa da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro - PCRJ, razão pela qual promove integração entre os diversos órgãos e ações realizados. Também lhe compete dialogar e representar a PCRJ nas demais esferas administrativas e perante os demais entes federados, bem como dialogar e estabelecer parcerias estratégicas com a sociedade civil e movimentos sociais, lideranças dos mais variados segmentos, a academia, o mercado, enfim, os múltiplos atores presentes na cidade.

Por se tratar de verdadeiro “coração” da Prefeitura, a Casa Civil abriga, em sua estrutura, temas estratégicos para a municipalidade, no intuito de que sejam implementadas iniciativas e ações que impactem os cidadãos.

Durante o ano de 2024, o Rio de Janeiro mostrou sua vocação de capital do Sul Global, acolhendo e se engajando ativamente em discussões sobre questões globais, reafirmando sua posição como um dos principais centros de debate internacional e seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, a governança multinível e a inovação em todas as suas esferas, com a realização da Reunião de Cúpula do G20, o U20 e todos os demais eventos. De acordo com o estudo realizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Econômico (SMDUE) junto ao Comitê Rio G20, que teve por referência estudos de Instituições como Ministério do Turismo, FGV e Prefeitura do Rio, o G20 movimentou economicamente R\$595,3 milhões na cidade.


Capitaneados pela Coordenação Especial de Relações Internacionais e Cooperação (CERIC), 669 atividades foram realizadas, distribuídas em 23 temas distintos e com a colaboração de 15 tipos diferentes de interlocutores.

Ainda no contexto de crescente relevância do Rio de Janeiro, no intuito de aumentar o turismo interno e tornar a cidade mais competitiva na atração de eventos, 4 novos mega eventos foram realizados na cidade: “Madonna”, realizado dia 04/05/2024, com público estimado de 1 milhão de pessoas; “Web Summit”, realizado no período de 01 a 04/05/2023, com público estimado de 25 mil pessoas em cada dia; “Esperança Rio”, realizado em 11/06/2022, com público estimado de 100 mil pessoas e “Triboque Pride Festival” realizado no período de 30/06 a 03/07/2022, com público estimado de 15 a 20 mil pessoas por dia.

Mudando de seara, é de se registrar significativos avanços na área de Transformação Digital. O Processo.rio alcançou a marca de 99,5% na produção de documentos e processos digitais, gerando uma economia estimada de R\$46 milhões desde sua implantação, além da diminuição de custos operacionais e do aumento da eficiência nos processos internos. Em outros parâmetros, economizou mais de 56 milhões de páginas, o que representa a preservação de mais de 6 mil árvores e uma redução de cerca de 280 toneladas de papel, conforme cálculos apresentados à fl. 10.

À luz da transformação digital com foco na experiência do cidadão, foram implementados 208 serviços digitalizados pelo Peticionamento Eletrônico, com o alcance de 95,30% dos serviços públicos municipais abertos de forma digital, anteriormente solicitados apenas de forma presencial.

Na área de Relacionamento com o Cidadão, chatbot do WhatsApp recebeu novos conteúdos e já conta com 41 serviços e 60 informações. O canal também ganhou acesso com linguagem natural, que garante uma conversa fluida, rápida e mais precisa.



A Coordenadoria de Promoção da Igualdade Racial (CPIR) implementou políticas e ações em prol de uma sociedade mais inclusiva e justa, apoiando a população negra no acesso a oportunidades e no enfrentamento a desafios históricos relacionados à desigualdade racial, alcançando 90.500 beneficiários, desde 2021, com a realização de diversas ações através do estabelecimento de parcerias.

Já a Coordenadoria da Diversidade Sexual (CDS), ao longo de 2024, produziu diversas campanhas na luta pelos direitos da população LGBTQIA+: Campanhas de Carnaval (Rio Carnaval Sem Preconceito e Rio Carnaval Com Prevenção), Mães pela Diversidade, Dia Internacional do Orgulho LGBT e Dia Mundial da Luta Contra a AIDS. Atuou também em algumas parcerias, cabendo destacar a com Guarda Municipal (GM-Rio) na elaboração de manual de conduta sobre como agir diante de uma abordagem preconceituosa.

Conforme brevemente exposto, e cujo detalhamento será trazido adiante, sob coordenação desta Secretaria Municipal da Casa Civil, o ano de 2024 foi profícuo em ações de grande impacto para os cariocas. Na trilha do planejamento, aliado ao monitoramento constante, muito mais será feito ao longo de 2025.

1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

1.1. Identidade da Secretaria

A Secretaria Municipal da Casa Civil é responsável pela coordenação institucional e administrativa da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro - PCRJ, razão pela qual promove integração entre os diversos órgãos e ações realizados. Também lhe compete dialogar e representar a PCRJ nas demais esferas administrativas e perante os demais entes federados, bem como dialogar e estabelecer parcerias estratégicas com a sociedade civil e movimentos sociais, lideranças dos mais variados segmentos, a academia, o mercado, enfim, os múltiplos atores presentes na cidade, na defesa da democracia e da busca permanente de melhorar a vida dos cariocas.

Ao longo do ano de 2025, a Casa Civil continuará sua missão de coordenar, com base nos instrumentos de planejamento, a ação dos demais órgãos e entidades municipais para que sejam alcançados os resultados determinados.

Já o Gabinete do Prefeito é a estrutura administrativa mais imediata ao Chefe do Executivo, ofertando-lhe apoio e assessoramento.

A estrutura organizacional correspondente à Casa Civil e ao Gabinete do Prefeito encontra-se em anexo.

1.2. Áreas de Negócio (ou Áreas de Atuação)

Secretário Municipal da Casa Civil

Dirigente: Leandro Matieli Gonçalves, desde 02/12/2024

Dirigente: Eduardo Cavaliere Gonçalves Pinto, de 07/10/2024 a 02/12/2024 e 03/02/2023 a 05/06/2024

Dirigente: Lucas Felipe Wosgrau Padilha, de 05/06/2024 a 07/10/2024

Coordenar institucional e administrativamente as ações e projetos em âmbito municipal, bem como prover assessoria ao Chefe do Executivo.

Coordenadoria Especial de Relações Internacionais e Cooperação

Dirigente: Coordenador José Antônio Perez Rojas Mariano de Azevedo, de 05/06/2024 a 01/01/2025

Dirigente: Coordenador Lucas Felipe Wosgrau Padilha, de 02/10/2023 a 05/06/2024

Coordenar o planejamento das ações para fortalecer o papel da Cidade do Rio de Janeiro no cenário internacional e estabelecer e coordenar a interlocução da Prefeitura com: repartições consulares, missões diplomáticas, câmaras de comércio, entidades regionais e multilaterais, além das redes internacionais de cidades e de quaisquer outros mecanismos e entidades de caráter internacional dos quais o Governo Municipal faça parte ou em que tenha assento, bem como desenvolver seu relacionamento.

Subsecretaria de Assuntos Institucionais

Dirigente: Subsecretário André Luiz Faria Miranda

Assessorar o Secretário na direção, coordenação e planejamento de assuntos institucionais do órgão e participar da formulação do desenho institucional de políticas e diretrizes da Secretaria.

Subsecretaria de Gestão

Dirigente: Subsecretária Rosemary de Azevedo Carvalho Teixeira de Macedo

Participar na elaboração da proposta orçamentária da Secretaria e supervisionar as ações pertinentes ao orçamento da Secretaria e elaborar relatórios gerenciais que subsidiem os gestores da Secretaria nos processos de tomada de decisão.

Subsecretaria de Articulação, Monitoramento e Transformação Institucional

Dirigente: Subsecretária Raquel Gonçalves Coimbra Flexa

Formular e implementar, em âmbito municipal, Políticas Públicas relativas a: atendimento ao cidadão, dados, tecnologia da informação e comunicação e fomentar e facilitar meios e canais de participação social na elaboração, no aprimoramento e na avaliação de políticas públicas.

Central de Inteligência, Vigilância e Tecnologia de Apoio a Segurança Pública

Dirigente: Chefe Executivo Davi de Mattos Carreiro

Monitorar as ações do plano municipal de ordem pública e apoio à segurança, estabelecer parcerias para integração com as forças de segurança e sistema de justiça criminal e incentivar a formulação e implementação de políticas públicas voltadas para apoio à segurança pública.

Coordenadoria Geral de Comunicação Institucional

Dirigente: Coordenador Alfredo D'Escragno Taunay Junqueira

Estabelecer as políticas e diretrizes de Comunicação Social, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, gerir o Sistema Municipal de Comunicação Social integrando as ações dos Órgãos e Agentes do Sistema Municipal de Comunicação e coordenar a execução das atividades relativas à publicação em jornais de grande circulação, em jornais alternativos e regionais, editais e notas de interesse da Administração Pública Municipal.

Coordenadoria Geral de Gestão Institucional

Dirigente: Coordenadora Sandra Regina Fonseca da Costa

Gerir o Subsistema Municipal de Gestão Institucional e promover a sua contínua capacitação; o Sistema Integrado de Codificação Institucional – SICI e coordenar a análise, a modelagem, a implementação e o controle das estruturas organizacionais e de seus respectivos cargos e empregos fiduciários no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Coordenadoria Técnica de Governo

Dirigente: Coordenador Paulo Sérgio Alves Lopes

Integrar a ação governamental aos interesses da comunidade e promover Políticas Públicas de Governo e coordenar e integrar o trabalho das Gerências Executivas Locais (GEL's), alinhando sua atuação às diretrizes da Administração Pública Municipal.

Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

Dirigente: Diretora Presidente Rosa Maria Barboza de Araújo

Normatizar e promover a preservação de documentos de valor permanente do Executivo Municipal, sob

responsabilidade do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro e das unidades integrantes da Rede Municipal de Arquivos, estabelecendo mecanismos de conservação preventiva, com o objetivo de reduzir os potenciais riscos ao patrimônio documental carioca e garantir o amplo acesso à documentação sob sua guarda mediante a adoção de programas e projetos voltados para produção de conhecimento e divulgação da história da Cidade do Rio de Janeiro.

Coordenadoria de Promoção da Igualdade Racial

Dirigente: Coordenador Yago Feitosa da Paschoa

Coordenar programas voltados à implementação de políticas de ações afirmativas, visando à promoção da igualdade e a garantia dos direitos da população negra, através de uma abordagem intersetorial, dialogando com os diversos órgãos da prefeitura, nas áreas de saúde, educação, segurança, trabalho, cultura e na garantia de direitos e elaborar, coordenar e acompanhar ações, nos órgãos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro e na sociedade em geral, para a promoção da igualdade racial.

Coordenadoria da Diversidade Sexual

Dirigente: Coordenador Carlos Alberto Tufvesson

Propor políticas públicas de promoção de direitos que favoreçam a visibilidade e o reconhecimento social do cidadão LGBTQIA+ carioca no âmbito do Município do Rio de Janeiro e articular-se com as diversas Políticas Públicas Setoriais - trabalho, emprego e renda, cultura e educação, comunicação, saúde, segurança - no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, de forma a garantir os interesses reais do cidadão LGBTQIA+ carioca.

Coordenação de Game e e-Sports

Dirigente: Coordenador Chandy Fonseca Teixeira

Participar do processo de formulação das políticas públicas e diretrizes da Secretaria, no que tange a todas as atividades envolvendo jogos eletrônicos e congêneres, como as novas tecnologias promovidas pela denominada Web 3.0, em articulação com os demais órgãos e instituições públicas e privadas.

Coordenação de Integração Territorial

Dirigente: Coordenador Roberto Mendes Pereira Junior, de 14/06/2024 a 01/01/2025

Dirigente: Coordenador João Luís da Costa Ramos, de 14/02/2023 a 14/06/2024

Promover articulação permanente com representantes e entidades da sociedade civil e propor e implementar programas e projetos para integração da Cidade do Rio de Janeiro.

Coordenação de Projetos Especiais


Dirigente: Coordenador Roberto Rodrigues de Oliveira

Elaborar, desenvolver e implementar projetos estratégicos, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria.

Gerência de Agricultura

Dirigente: Gerente Fábio Gomes Soares

Estimular e incentivar o desenvolvimento da pequena propriedade rural do Município e promover feiras livres tradicionais e orgânicas.



Quanto ao Gabinete do Prefeito, embora o organograma anexo detalhe toda a estrutura, considerando resultados e desempenhos da gestão 2024, serão destacados somente pela Assessoria Executiva de Eventos e Grandes Eventos da Cidade do Rio de Janeiro, visto esta ter uma meta estratégica detalhada e monitorada no plano estratégico 2021-2024.

Assessoria Executiva de Eventos e Grandes Eventos da Cidade do Rio de Janeiro

Dirigente: Assessor Bernardo Lahmeyer Fellows

Analisar e deferir ou indeferir as Consultas Prévias de Evento, ressalvado o previsto no art. 18 do Decreto Rio nº 53105 de 23 de agosto de 2023 e consultar outros órgãos do Município, do Estado e da União, por meio do sistema Rio Mais Fácil Eventos ou não, para formar sua convicção técnica quanto a decisão de deferir ou indeferir Consultas Prévias de Evento.

Centro de Operações e Resiliência

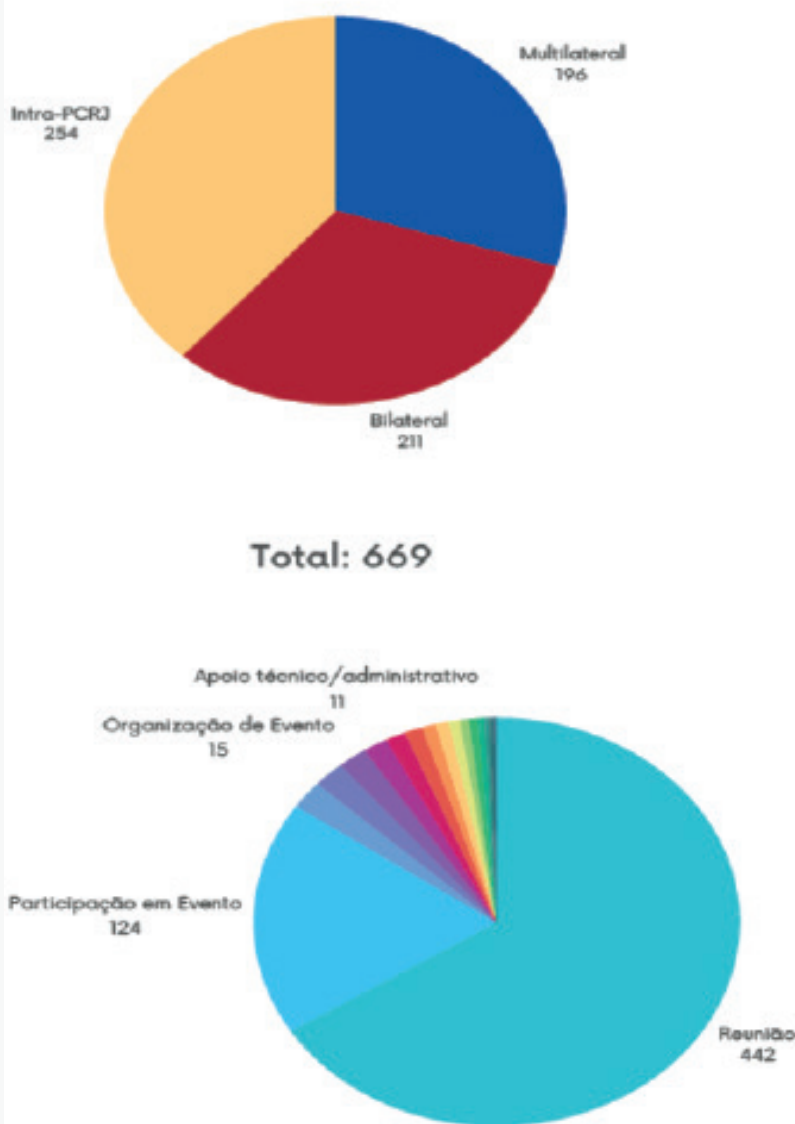
Dirigente: Chefe Executivo Marcus Belchior Corrêa Bento

Planejar, monitorar e coordenar a integração dos setores operacionais das agências no enfrentamento de riscos, urgências e emergências que impactam a rotina operacional da cidade, em apoio aos órgãos municipais responsáveis e interagir com os meios de comunicação na divulgação e recepção de informações relativas a riscos, urgências e emergências.

2. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

Em 2024, a Coordenação Especial de Relações Internacionais e Cooperação (CERIC) alcançou um total de 669 atividades, distribuídas em 23 temas distintos e com a colaboração de 15 tipos diferentes de interlocutores, como consulados, embaixadas, organismos internacionais, redes de cidades, órgãos municipais, estaduais e federais, empresas e outros atores. Esses números refletem a intensa e diversificada atuação da CERIC, que se consolidou como um pilar fundamental para a inserção internacional do Rio de Janeiro, contribuindo para a construção de um ambiente cada vez mais globalizado e integrado com as dinâmicas internacionais.

Atividades realizadas (2024)



Reunión	442
Participação em Evento	124
Organização de Evento	15
Processo Principal	14
Comunicação	13
Apoio técnico/administrativo	11
Planejamento	9
Captação de Recursos	8
Visita de Delegação	6
Candidatura a Editais (Prêmios, Grants, etc)	6
Cooperação Técnica	5
Capacitação, Treinamento e Cursos	4
Levantamento/Encaminhamento de Informações	4
Articulação e Advocacy	3
Acordos	2
Adesão a compromisso	2
Doação	1

A realização da Cúpula do G20, que reuniu Presidentes, intelectuais e autoridades de todo o mundo, fórum das maiores economias globais, foi de grande importância para o Rio de Janeiro não apenas pelo impacto direto nas relações diplomáticas, mas também pelos reflexos econômicos e sociais que essas cúpulas geram.

Nos principais temas debatidos no G20, como inclusão social e combate à fome e à pobreza, desenvolvimento sustentável, transições energéticas e ação climática, destaca-se a consolidação do compromisso de uma Aliança Global contra a Fome e a Pobreza, como meta de alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável "Erradicação da Pobreza" e "Fome Zero e Agricultura Sustentável".

De acordo com o estudo realizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Econômico (SMDUE) junto ao Comitê Rio G20, que teve por referência estudos de Instituições como Ministério do Turismo, FGV e Prefeitura do Rio, o G20 movimentou economicamente R\$595,3 milhões na cidade.

Na área de Transformação Digital, o sistema eletrônico de processos utilizados pela PCRJ, o Processo.rio, alcançou a marca de 99,5% na produção de documentos e processos digitais, gerando uma economia estimada de R\$46 milhões desde sua implantação, além da diminuição de custos operacionais e do aumento da eficiência nos processos internos. Em outros parâmetros, economizou mais de 56 milhões de páginas, o que representa a preservação de mais de 6 mil árvores e uma redução de cerca de 280 toneladas de papel, conforme cálculos apresentados abaixo:

Parâmetros de cálculo do Processo.rio:

- Número de páginas digitais em dezembro de 2024: 56.000.000
- Quantidade de páginas produzidas com uma árvore típica (eucalipto): 10.000
- Peso de 10000 folhas de papel A4 (Kg): 46,78
- Economia gerada pelo Processo.rio (R\$): $E = PG \times (CPF - CPD)$
 - » E = Economia
 - » PG = Processos gerados = 690.000
 - » CPF = Custo do Processo Físico

Custo processo físico	R\$
2021	70,33
2022	78,69
2023	81,18
2024	84,61

» CPD = Custo do processo Digital

Custo processo	R\$
2021	2,11
2022	2,36
2023	2,43
2024	2,54

À luz da transformação digital com foco na experiência do cidadão, foram implementados 208 serviços digitalizados pelo Peticionamento Eletrônico, superando a meta estratégica "Transformar em digitais 95% dos serviços públicos municipais oferecidos aos cidadãos e cidadãs até 2024" com o alcance de 95,30% dos serviços públicos municipais

abertos de forma digital, anteriormente solicitados apenas de forma presencial. Cabe destacar que, em 2024, houve mais de 164 mil requisições digitais através do Peticionamento Eletrônico, o que evidencia a eficácia da iniciativa para os cidadãos cariocas.

Ademais, foi publicado o Decreto Rio nº 54.844/2024, que dispõe sobre a Assinatura Digital, bem como recepciona a Lei de Governo Digital no âmbito do município do Rio de Janeiro. Ainda no que diz respeito às normas de Segurança da Informação, houve a publicação de 7 normas, em 22/01/2024, (norma de Conscientização em Segurança da Informação - Resolução CVL nº 218, norma de Segurança de Equipamentos de TIC - Resolução CVL nº 219, norma de Segurança de Desenvolvimento de Sistemas - Resolução CVL nº 220, norma de Gestão de Incidentes de Segurança - Resolução CVL nº 221, norma para Gestão de Softwares - Resolução CVL nº 222, norma para Gestão de Equipamentos de TIC - Resolução CVL nº 223 e norma para Gestão de Vulnerabilidades Técnicas - Resolução CVL nº 224), de forma a regulamentar a Política de Segurança da Informação instituída no município.

No final do ano de 2024, a equipe de transformação digital elaborou o Plano de Transformação Digital (PTD) da Fundação Rio-Águas, de modo a definir a visão de futuro através de iniciativas digitais, com foco na melhor experiência do cidadão com os serviços municipais oferecidos pela entidade. O projeto piloto foi finalizado com êxito, identificando oportunidades de melhorias de processo ancoradas pela transformação digital, bem como criando uma referência a ser replicada para outros órgãos e entidades municipais.

Na área de Relacionamento com o Cidadão, as informações foram o foco do trabalho para garantir clareza, objetividade e padronização nos scripts, com a ajuda de recursos de Inteligência artificial (IA).

O chatbot do WhatsApp recebeu novos conteúdos e já conta com 41 serviços e 60 informações. O canal também ganhou acesso com linguagem natural, que garante uma conversa fluida, rápida e mais precisa. A novidade foi implantada em dezembro de 2024 em 5% dos chamados e o projeto segue sendo ampliado em 2025. Em 2024, a Central fez mais de 800 mil agendamentos para atendimento de assuntos relacionados ao CadÚnico, agilizando o atendimento nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) e dando mais conforto ao cidadão em situação de vulnerabilidade.

A Coordenadoria de Promoção da Igualdade Racial (CPIR) teve um papel crucial na promoção da igualdade racial e na criação de oportunidades para a população negra. Implementou políticas e ações em prol de uma sociedade mais inclusiva e justa, apoiando a população negra no acesso a oportunidades e no enfrentamento a desafios históricos relacionados à desigualdade racial, bem como organizou diversas campanhas educativas e eventos focados na promoção da consciência sobre questões de raça e o combate ao racismo, além de ter incentivado a participação ativa da comunidade na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

A meta do plano estratégico 2021-2024 "Fomentar oportunidades para a população negra, beneficiando diretamente 30.000 negros até 2024, por meio de capacitações, rede de negócios e ações afirmativas, contribuindo para o fortalecimento da agenda antirracista e da igualdade racial na cidade (inclui: negros, indígena, quilombola, tradicional de terreiro/matriz africana e cigana)" alcançou a marca de 90.500 beneficiários desde 2021, com a realização de diversas ações através do estabelecimento de parcerias relevantes, com a Secretaria Municipal de Educação (SME), com o Instituto de Pesquisa e Memória Pretos Novos (IPN) e o Instituto Onikoja.

Em novembro de 2024, mês da Consciência Negra, o calendário intitulado "Novembro Negro Rio 2024" disponibilizou programação intensa de atividades, organizadas pela CPIR em parceria com diversas secretarias municipais e

o Conselho Municipal de Defesa dos Direitos do Negro (COMDEDINE-RIO), abrangendo ações como palestras, oficinas, rodas de samba, feiras de empreendedorismo e publicações voltadas ao combate ao racismo e à promoção da igualdade racial, ampliando as atividades de conscientização e contribuindo para o fortalecimento da agenda da igualdade racial na cidade.

A Coordenadoria da Diversidade Sexual (CDS), ao longo de 2024, produziu diversas campanhas na luta pelos direitos da população LGBTQIA+: Campanhas de Carnaval (Rio Carnaval Sem Preconceito e Rio Carnaval Com Prevenção), Mães pela Diversidade, Dia Internacional do Orgulho LGBT e Dia Mundial da Luta Contra a AIDS. Tais campanhas fazem parte do Programa “Um Rio Sem Preconceito”, envolvendo diversas secretarias do Município e conscientizando a população sobre cidadania e saúde sexual, bem como realizando ações de sensibilização e capacitação de servidores, guardas municipais e agentes públicos sobre os temas do racismo, machismo e LGBTfobia.

A CDS, em parceria com a Guarda Municipal (GM-Rio), elaborou o POP – Procedimento Operacional Padrão – manual de conduta sobre como agir diante de uma abordagem preconceituosa, de modo a orientar agendas da Guarda quanto à abordagem, atuação e encaminhamento aos Órgãos competentes. Em parceria com o SENAC, a CDS realizou cursos técnicos de capacitação para jovens em situação de vulnerabilidade e/ou moradores de áreas conflagradas contribuindo para a sua inserção no mercado formal de trabalho e na promoção de autonomia.

O Projeto Garupa, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e a Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS), continuou a busca ativa de pessoas em situação de vulnerabilidade e de rua, facilitando o acesso à saúde e a outros direitos sociais.

Visando aumentar o turismo interno e tornar a cidade mais competitiva na atração de eventos, 4 novos mega eventos foram realizados na cidade: “Madonna”, realizado dia 04/05/2024, com público estimado de 1 milhão de pessoas; “Web Summit”, realizado no período de 01 a 04/05/2023, com público estimado de 25 mil pessoas em cada dia; “Esperança Rio”, realizado em 11/06/2022, com público estimado de 100 mil pessoas e “Triboque Pride Festival” realizado no período de 30/06 a 03/07/2022, com público estimado de 15 a 20 mil pessoas por dia. Assim, foi cumprida a meta estabelecida no Plano Estratégico 2021-2024, “Atrair pelo menos 4 novos eventos de grande porte (+50 mil participantes) nas áreas de entretenimento, tecnologia e saúde, consolidando um calendário anual de eventos na cidade, até 2024”.

O Centro de Operações e Resiliência, mantendo suas ações integradas com diversos órgãos e concessionárias da cidade, sempre focadas em reduzir o impacto de ocorrências e informando os eventos e incidentes que impactam o dia a dia, não possui metas específicas no plano estratégico 2021 – 2024.

3. CONFORMIDADE DA GESTÃO

3.1. Gestão de Pessoas

O Subsistema Municipal de Administração de Recursos Humanos, no âmbito da Administração Direta e Indireta, é gerido pela Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada, competindo àquele órgão as informações relativas ao tema de Gestão de Pessoas.

3.2 Contratações Relevantes

O ano de 2024 foi muito representativo para o Município do Rio de Janeiro, pois o governo brasileiro assumiu a presidência do “Grupo dos Vinte” - formado pelas 19 maiores economias do mundo mais a União Africana e União Europeia - reunidas em um fórum de cooperação mundial para fortalecimento da economia internacional.

A presidência do Brasil no G20 representou um momento histórico e emblemático na retomada do protagonismo do país no cenário internacional. Durante este período, foram discutidos assuntos prioritários do atual governo brasileiro, incluindo o combate à fome, pobreza e desigualdade, as três dimensões do desenvolvimento sustentável (econômica, social e ambiental) e a reforma da governança global.

Considerando as competências da Secretaria Municipal da Casa Civil, em especial, a de promover a interlocução do Poder Executivo Municipal com a Sociedade Civil organizada e esferas de governo no trato de assuntos políticos, esta foi a intermediária de projetos voltados ao evento global, dos quais podemos citar o “Cúpula Social, Festival de Aliança Global contra a fome e a pobreza, e outros eventos de inclusão social, sustentabilidade e desenvolvimento econômico”.

O G-20 foi considerado importante para a Cidade do Rio de Janeiro, e seus resultados constam no Relatório de Dados disponível em https://observatorioeconomico.rio/wp-content/uploads/sites/5/2024/11/Relatorio-G20-em-Dados_compressed-1.pdf.

Cumprir esclarecer que foi criado o órgão “Comitê Rio G-20”, que em conjunto com a Coordenadoria de Relações Internacionais vinculada à Secretaria Municipal da Casa Civil à época, realizou planejamentos, interlocuções e operações que garantiram a prestação do evento.

Dentre as propostas estratégicas que foram firmadas no âmbito da Secretaria Municipal da Casa Civil, pode ser citado o “Disque Denúncia”, a Central de atendimento 1746, com aplicativos ainda mais sofisticados, dentre as contratações consideradas mais relevantes da pasta conforme o contexto, em 2024, e que tem tido decorrências satisfatórias à população.

1 – Realização do Projeto “Cúpula Social, Festival de Aliança Global contra a fome e a pobreza, e outros eventos de inclusão social, sustentabilidade e desenvolvimento econômico”, relativo aos eventos de encerramento do G-20.

Processo Rio: CVL-PRO-2024/003630

Instrumento: Contrato de Patrocínio CVL nº 010064/2024

Órgão: Secretaria Municipal da Casa Civil

Parte: Organização dos Estados Íbero Americanos (OEI).

Objeto: Cúpula Social, Festival de Aliança Global contra a fome e a pobreza, e outros eventos de inclusão social, sustentabilidade e desenvolvimento econômico.

Valor: R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais)

Prazo: 12 meses

Data de realização: 14 a 20 de novembro de 2024.

1.1 – Relevância:

Dentro do período abordado, o Plano Estratégico da Cidade do Rio de Janeiro Rio Futuro (2021-2024) previa o seu fomento em caráter institucional e transversal, com base na Lei Nº 6.906 de maio de 2021, que adota a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável como diretriz para a promoção de políticas públicas municipais. Relaciona-se aqui o alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Sustentável e Ação Climática (PDS), que visa a construção das políticas de Estado alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para nortear as ações da Prefeitura.

Ademais, os temas transversais previstos naquele Plano norteador eram Longevidade, Bem-Estar e Território Conectado; Igualdade e Equidade; Desenvolvimento Econômico, Competitividade e Inovação; Mudanças Climáticas e Resiliência; Cooperação e Paz; e Governança.

Assim, fica evidente que a realização do projeto, incentivou um espaço de participação da sociedade civil nas políticas relacionadas ao grupo, com foco na troca de experiências de agentes não-governamentais para políticas de justiça social, econômica e ambiental, junto ao evento mundial do G-20, sediado na Cidade do Rio de Janeiro, estando em consonância com as políticas públicas, em especial, quanto ao desenvolvimento social e econômico sustentável.

A ideia era que a variedade de temas e grupos sociais presentes nos eventos oficiais e paralelos que enriqueceram o diálogo, permitindo que diferentes perspectivas fossem compartilhadas e integradas nas discussões, contribuindo para soluções mais abrangentes e eficazes, como ocorreu.

O evento promoveu discussões num contexto extremamente sensível e necessário ao Brasil e mundo, tais como fome, pobreza, desenvolvimento econômico, inclusão social, gerando importantes retornos. Nessa toada, vale mencionar o parecer de alguns órgãos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro quanto aos benefícios e oportunidades do G20 para a população carioca, extraído do Relatório em Dados citado anteriormente:

A SMG reforçou a importância dos eventos da Agenda para a cidade; a SEAC-RIO relatou que todas as atividades socioeducativas realizadas nos projetos vinculados à Secretaria incluem reflexões acerca do G20 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a SPM-RIO enfatizou as parcerias com o W20 e o envolvimento em discussões acerca da equidade de gênero, empoderamento econômico, justiça climática e desenvolvimento social; e o IPP ressaltou que um dos benefícios promovidos pela sua atuação reside no debate das atividades e serviços oferecidos pela Prefeitura do Rio em escala local, considerando o que acontece no resto do mundo, gerando dados e evidenciando os resultados obtidos na cidade. Como legado, traz a participação social no Seminário Internacional.

De acordo o Relatório de Dados informado, a participação da população em atividades sobre o G20, chegou ao quantitativo de 205.100 pessoas, envolvendo todo o Município do Rio de Janeiro.

2 – Execução do “Programa Disque Denúncia”:

Processo Rio: CVL-PRO-2024/02136

Instrumento: Termo de Fomento CVL n° 010042/2024

Órgão: Secretaria Municipal da Casa Civil

Parte: Instituto Mov Rio

Objeto: Realização do “Programa Disque denúncia”

Valor: R\$ 7.599.998,04 (sete milhões, quinhentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e quatro centavos)

Prazo de realização: 12 (doze) meses

2.1 – Relevância:

A violência urbana e criminalidade é um problema que assola a população, interferindo na garantia de direitos civis fundamentais, como a liberdade de ir e vir. Trata-se de um problema enfrentado pelos centros urbanos, como é o caso do Rio de Janeiro, e os meios de comunicação demonstram a insegurança que a população vive.

O Município do Rio de Janeiro, no intuito de favorecer os cidadãos nos mais diversos aspectos e apoiar esferas governamentais para aperfeiçoamento das ações que promovam o bem estar comum, formalizou o Termo de Fomento em referência, com o Instituto Mov Rio, que visa estimular, receber, encaminhar, monitorar e acompanhar denúncias e reclamações de crimes, infrações, violações de direito e afins na região específica do Município do Rio de Janeiro. Trata-se de uma central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas. Os relatos recebidos por meio das ligações anônimas são repassados às autoridades competentes, com rapidez e eficácia.

Há quase três décadas, o Disque Denúncia é um canal de exercício da cidadania e de integração entre a população e as autoridades de segurança pública. Produz campanhas de mobilização social para ajudar a solucionar problemas que afligem pessoas, comunidades, bairros e cidades. Recebe as denúncias, segmentando-as por tipo de ocorrência, difundindo-as para as autoridades responsáveis, cobrando e divulgando seus resultados através da Imprensa.

A instituição Mov Rio é renomada no assunto, e sua especialização vai além do serviço em si, já que possui experiência e mobilização da população por meio de uma equipe de comunicação social treinada, estímulo para recebimento de denúncias e tratamento dos dados, gestão inteligente da informação e difusão, garantia do anonimato ao denunciante para auxílio no combate ao crime e fortalecendo a condição de cidadania participativa, segurança e bem estar.

O trabalho consiste em captar informações em uma central própria e outros canais digitais, promover a participação social, bem como promover a produção de conteúdo técnico em forma de relatórios para auxílio no combate ao crime, a partir dos dados coletados e historicamente armazenados, com o objetivo principal de reduzir os índices de criminalidade.

No parecer técnico de monitoramento e avaliação expedido pela respectiva Comissão que acompanha a execução do instrumento, na oportunidade da prestação de contas parcial, foram indicados os resultados obtidos ao longo do primeiro trimestre de execução do projeto, de agosto a novembro de 2024. Foi apontado um aumento de denúncias em 47%, bem como registro de 25.820 denúncias cadastradas. Desse total de denúncias cadastradas, 44% foram consideradas procedentes, e os assuntos envolviam roubos, furtos de fio e cobre e violência contra a mulher, indicando

o impacto positivo das campanhas de conscientização.

Vale mencionar que, apesar do projeto ter enfoque no Município do Rio de Janeiro, o Estado do Rio de Janeiro também é favorecido com informações, e assim, quanto ao público e locais atendidos, incluem toda a população do Estado e Município do Rio de Janeiro.

3 – Execução dos serviços - “Central 1746”:

Processo Rio: CVL-PRO-2023/003674

Instrumento: Termo de Contrato CVL nº 010046/2024

Órgão: Secretaria Municipal da Casa Civil

Parte: Datamétrica Teleatendimento S/A

Objeto: Contratação dos serviços de implantação e operação da Central de Atendimento 1746 da PCRJ, abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio dos canais telefônicos, portal web, aplicativo para telefones móveis, mensageira instantânea, redes sociais e atendimento presencial móvel.

Valor: R\$ 43.467.000,00 (quarenta e três mil, quatrocentos e sessenta e sete milhões de reais).

Prazo: 24 (vinte e quatro) meses.

3.1 – Relevância:

A Central 1746 foi implantada em março de 2011, com o objetivo de se tornar um canal centralizado de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. O 1746 unificou mais de 100 (cem) pontos de comunicação que antes existiam entre os cidadãos e a Administração Municipal. Atualmente a Central 1746 registra uma média de 1,8 milhão de atendimentos/ano, tornando-se o principal canal de contato entre o cidadão e a Prefeitura da Cidade do Rio para solicitação de serviços e informações públicas.

Além de ser, para alguns serviços, o único meio de solicitação disponível para o cidadão, ele também recebe pedidos referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI), denúncias de casos de corrupção e improbidade administrativa e notificações de Ouvidorias de toda a Prefeitura.

O canal 1746 recebe mensalmente milhares de contatos e oferece acesso à Prefeitura por meio de central de teleatendimento, portal de internet, aplicativo para smartphone, WhatsApp e Facebook Messenger, via Carioca Digital e presencialmente na unidade móvel (1746 na pista) e em alguns pontos fixos, como Agência 1746, subprefeituras e regiões administrativas.

Nesse modelo de atendimento, o cidadão carioca pode solicitar serviços como troca de lâmpadas, poda de árvores, tapa buracos, fazer reclamações sobre serviços de ônibus e receber informações sobre IPTU e Nota Carioca. Os serviços têm prazo pré-estabelecido para serem atendidos. Além disso, existem alguns serviços de natureza emergencial, como transporte de gestantes no momento do parto, queda de árvores e vistoria em desabamentos.

O serviço do 1746 é, portanto, um serviço de caráter continuado, indispensável e essencial para atender às demandas da população e às necessidades de controle e organização dos diferentes serviços da Prefeitura, em todas as regiões da cidade. Acrescente-se a isso o impacto de imagem para a Prefeitura, uma vez que o 1746 contribui para a percepção da eficiência e modernidade da administração pública municipal.

Atualmente, a Central 1746 fornece aproximadamente 1.000 opções de informações, permitindo a solicitação de cerca de 200 tipos de serviços públicos para todos os órgãos municipais.

Em razão do término do prazo do anterior, em 2024, foi concluída a licitação que decorreu na presente contratação, com Termo de Referência formatado ao aperfeiçoamento da solução e melhoria do atendimento à população.

As ferramentas dessa Central conferem agilidade e eficiência nos serviços básicos aos cidadãos, com maior comodidade e praticidade. Essa forma de contato retrata uma comunicação mais fácil entre o cidadão e o Município do Rio de Janeiro, com maior controle na prestação dos serviços à população e verificação de reais necessidades, o que colabora inclusive em uma distribuição dos recursos orçamentários de forma mais equacionada.

O projeto foi implantado em 2011 no Município do Rio de Janeiro, conforme já destacado, por meio da Secretaria Municipal da Casa Civil, como algo promissor ao Município do Rio de Janeiro, sendo o maior canal de contato com o cidadão, e uma ferramenta que se tornou parte da rotina dos órgãos públicos e da própria população.

O público atendido envolve todo o Município do Rio de Janeiro.

O Gabinete do Prefeito – GBP é um órgão da estrutura organizacional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, com as seguintes atribuições: Prestar assessoramento imediato ao Prefeito em assuntos técnicos, administrativos e políticos, relacionados à direção superior da Administração Municipal; executar e transmitir ordens, decisões e diretrizes políticas e administrativas do Prefeito; oferecer apoio técnico e administrativo ao exercício da atividade correicional, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; promover o atendimento de autoridades e do público em geral; e manter informado, o Prefeito, sobre as ações de gerenciamento de crises, urgências e emergências, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, prestando assessoramento, em caso de necessidade de declaração de estado de calamidade para a Cidade do Rio de Janeiro.

Dentre as contratações relevantes firmadas no âmbito do GBP podemos citar a Energia Limpa implantada no Centro de Operações e Resiliência – GP/COR, equipamento público responsável pela integração dos setores operacionais das agências no enfrentamento de riscos, urgências e emergências que impactam a rotina operacional da cidade, em apoio aos órgãos municipais responsáveis.

1 – Fornecimento de energia elétrica limpa e renovável – Centro de Operações e Resiliência:

Processo Rio: CVL-PRO-2023/003674

Instrumento: Termo de Contrato CVL n° 010046/2024

Órgão: Gabinete do Prefeito

Parte: Urca Comercializadora de Energia Ltda

Objeto: Fornecimento de energia elétrica limpa e renovável incentivada, na modalidade varejista, no ambiente de contratação livre (ACL) para o Centro de Operações e Resiliência do Rio.

Valor: R\$ 2.020.905,59 (dois milhões e vinte mil, novecentos e cinco reais e cinquenta e nove centavos).

Prazo: 60 (sessenta) meses.

1.1 – Relevância:

A contratação teve fundamento complementar no Decreto Rio n° 49.703, de 3 de novembro de 2021, referente

ao Programa de Eficiência Energética, que institui as metas para aquisição de energia limpa e renovável junto ao Mercado Livre de Energia Elétrica (ACL), visando à redução das despesas com energia elétrica no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município do Rio de Janeiro.

O tema sustentabilidade vem sendo mundialmente discutido, dadas as implicações no aquecimento global e no impacto ambiental, que comprometem as gerações atuais e, em maior dano, as futuras. O assunto é de muita preocupação, e uma das maneiras de lutar contra essa problemática, é a utilização de energia elétrica limpa e renovável, ajudando a reduzir a poluição do ar, combater o aquecimento global e promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

O Centro de Operações funciona 24 horas dia, 07 dias por semana, com tecnologias de ponta, que demandam de disponibilidade de energia para o pleno funcionamento do equipamento público. A iniciativa é, portanto, muito satisfatória, principalmente como garantia de utilização de recursos naturais de forma responsável. Cada ação é um ato central de ajuda nesse propósito universal.

Podemos considerar o atendimento a toda população do Município do Rio de Janeiro, não só pela proposta direta de combate à poluição ambiental, favorecendo à vida no planeta, mas pela iniciativa que gera estímulo aos cidadãos.

Além de toda questão, é importante ressaltar que tal medida confere ainda, economia dos recursos públicos no custeamento das despesas de energia.

3.3. Prestação de Contas de Recursos Públicos

3.3.1 Recursos Recebidos

Não constam instrumentos nessa condição.

3.3.2 Recursos Transferidos

Não constam instrumentos nessa condição.

3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos

Em conformidade com o Art. 8º do Decreto Rio N° 50162 de 1º de fevereiro de 2022:

Os recursos são aplicados para a aquisição de material de pequeno vulto tais como carimbos, chaves, pen-drives, tokens, coletes, banner's, material de escritório e limpeza. São aplicados também na manutenção e conservação de bens móveis e informática tais como armários, mesas, cadeiras, computadores, micro-ondas e ar-condicionado; Inscrições de servidores em cursos ou congressos;

Outrossim, utilizamos os recursos de SDP em despesas de caráter eventual, urgentes e inadiáveis que exijam pronto pagamento e que envolvam ações imediatas para a solução de problemas que possam acarretar prejuízos ao funcionamento dos Órgãos/Unidades Municipais, tais como reparos emergenciais, onde são detectadas falhas em peças ou equipamentos elétricos ou hidráulicos.

SDP - COORDENADORIAS - CVL				
UNIDADE	GESTORES	MATRÍCULA	LIMITE	GASTO EM 2024
CVL/BSB - COORDENADORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS (BSB)	André Ricardo de Sousa e Maria Lucia Lautenschlager Stanzola	60/324.298-9 e 11/124.096-9	R\$ 44.000,00	R\$ 15.678,70
CVL/CEC/CGP - Coordenadoria Geral de Publicidade	Michelle dos Santos Monteiro e Soraya Bayão Grutt	11/193.889-3 e 11/228.232-5	R\$ 50.000,00	R\$ 16.423,00
CVL/CEC/CTPI - Coordenadoria Técnica de Produção e Imagem	Grastely da Silva Melo Pinheiro e Livia Reis de Mora	60/336.830-5 e 60/324.547-9	R\$ 50.000,00	R\$ 183.441,14
CVL/CEDS - COORDENADORIA ESPECIAL DE DIVERSIDADE SEXUAL	Adriana Claudia Zonis e Priscila de Carvalho Mala	60/288.121-7 e 60/356.440-7	R\$ 50.000,00	R\$ 25.998,80
CVL/CEM - CASA MILITAR DO PREFEITO	André Luis Leitão da Silva e Paulo Cesar Januário Gomide	51/303.061-6 e 51/256.940-8	R\$ 50.000,00	R\$ 212.674,00
CVL/CIVITAS/COP - Coordenadoria Técnica de Monitoramento e Operações (Consumo)	Alexandre Marau Pedroso e Guilherme Sines Pires	72/303.068/-1 e 60/360.952-6	R\$ 5.000,00	R\$ 0,00
CVL/CIVITAS/CTI - Coordenadoria Técnica de Inteligência e Dados (Material Permanente)	Alexandre Marau Pedroso e Guilherme Sines Pires	72/303.068/-1 e 60/360.952-6	R\$ 5.000,00	R\$ 0,00
CVL/CPIR- COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL	Yago Feitosa da Paschoa e Jackeline Ferreira do Nascimento	60/339.711-4 e 60/341.881-1	R\$ 50.000,00	R\$ 123.451,58
CVL/GAB	Walmor dos Santos Guimarães e Marta Cristina Ferreira	60/329.542-5 e 60/230.812-0	R\$ 50.000,00	R\$ 153.795,92
CVL/SUBG	Walmor dos Santos Guimarães e Marta Cristina Ferreira	60/329.542-5 e 60/230.812-0	R\$ 100.000,00	R\$ 402.104,50
CVL/SUBG - TÁXI RIO	Miguel Gonçalves Ribeiro Bernardino e Vitor Duque Costa e Silva	60/357.453-0 e 11/283.910-8	R\$ 70.000,00	R\$ 441.526,47
CVL/SUBG/CGIL	Michelle Adriane de Araújo Pires e Paulo Sérgio Alves Lopes	80/307.435-8 e 60/241.256-7	R\$ 50.000,00	R\$ 0,00
CVL/SUBG/CGIL/GAL	Leila Alves e Vitor Vieira Resende	60/198.601-7 e 11/227.289-6	R\$ 50.000,00	R\$ 0,00
CVL/SUBG/GMPAG	Walmor dos Santos Guimarães e Diego Rodrigues Nogueira	60/329.542-5 e 11/300.178-1	R\$ 100.000,00	R\$ 205.396,49
CVL/SUBTD - Subsecretaria de Transformação Digital	Amanda da Costa Coelho Lobato e Eduardo Felipe dos Santos Curvelo	11/219.120-3 e 60/356.059-6	R\$ 20.000,00	R\$ 0,00

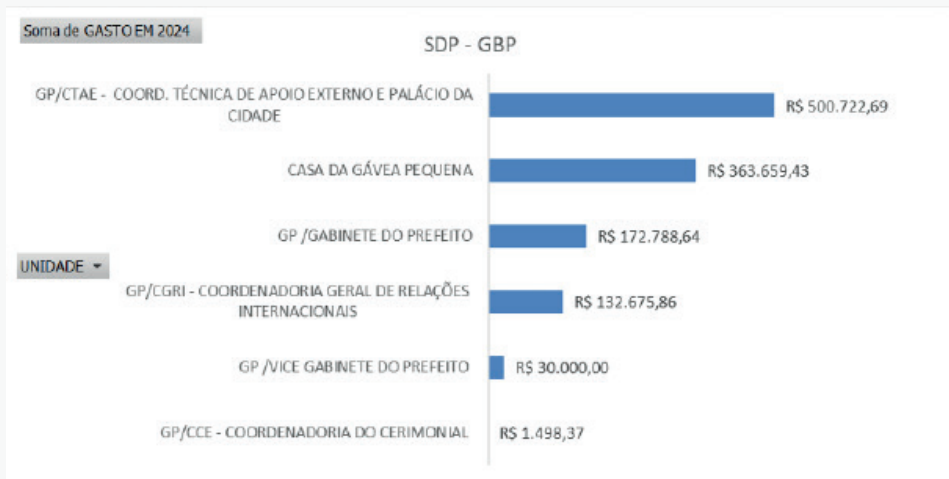
Soma de GASTOEM 2024

SDP - COORDENADORIAS - CVL



SDP - GBP

UNIDADE	GESTORES	MATRÍCULA	LIMITE	GASTO EM 2024
CASA DA GÂVEA PEQUENA	Claudia Gomes Bisaggio e Regina Coeli E. Vasconcelos	11/195.223-3 e 70/317.578-3	R\$ 35.000,00	R\$ 363.659,43
GP /GABINETE DO PREFEITO	Claudia Gomes Bisaggio e Regina Coeli E. Vasconcelos	11/195.223-3 e 70/317.578-3	R\$ 50.000,00	R\$ 172.788,64
GP /VICE GABINETE DO PREFEITO	Charles Chaplim da Paz Bentes e Marcela Costa do Nascimento	11/244.063-8 e 60/335.456-0	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00
GP/CCE - COORDENADORIA DO CERIMONIAL	Fabiana Monteiro Bezerra e Ana Lucia de Moura Barbosa	60/336.847-9 e 60-327.376-0	R\$ 40.000,00	R\$ 1.498,37
GP/CGRI - COORDENADORIA GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	Maria Cristina dos Santos Bastos e Israel Silva Honorato	60/210.917-1 e 85/197.441-9	R\$ 35.000,00	R\$ 132.675,86
GP/CTAE - COORD. TÉCNICA DE APOIO EXTERNO E PALÁCIO DA CIDADE	Claudia Gomes Bisaggio e Regina Coeli E. Vasconcelos	11/195.223-3 e 70/317.578-3	R\$ 32.000,00	R\$ 500.722,69



SDP - GBP / SUBPREFEITURAS				
UNIDADE	GESTORES	MATRÍCULA	LIMITE	GASTO EM 2024
COE1 - COORDENADORIA ESPECIAL DA BARRA DA TIJUCA	Mônica Carvalho Jorge e Leila Cristina Souza Praça da Silva	60/324.325-0 e 12/208.809-4	R\$ 5.000,00	R\$ 9.010,56
COE2 - Coordenadoria Especial "Subprefeitura" da Tijuca	FELIPE GOMES QUINTANS e RENATO PEREIRA DA COSTA	60/325.231-9 e 10/210.008-9	R\$ 5.000,00	R\$ 9.849,37
COE3 - COORDENADORIA ESPECIAL DA ZONA NORTE	Roberta Seixas Pereira da Silva e Dulce Helena Silva Monsiores	60/324.509-9 e 69/567.137-1	R\$ 5.000,00	R\$ 2.551,42
COE4 - COORDENADORIA ESPECIAL DA ZONA SUL	Lucas Rosa Silva e João Pedro dos Santos Fernandes Monteiro	60/329.926-0 e 60/337.820-5	R\$ 5.000,00	R\$ 4.078,65
COE5 - COORDENADORIA ESPECIAL DAS ILHAS	Caio Chaves Barbosa e Marcelo da Silva Ribeiro	60/284.890-1 e 60/324.318-5	R\$ 5.000,00	R\$ 0,00
COE6 - COORDENADORIA ESPECIAL DA ZONA OESTE	Adriana Bartholomeu e Gisele de Souza Pinto	10/288.723-0 e 60/284.900-8	R\$ 5.000,00	R\$ 25.000,00
COE7 - SUPERINTENDÊNCIA DE SUPERVISÃO REGIONAL AP.1-1 -CENTRO,	Leonardo Leal Regis e Carlos Henrique Passos Neiva	60/260.196-1 e 60/255.509-2	R\$ 5.000,00	R\$ 0,00
COE8 - COORDENADORIA ESPECIAL DE JACAREPAGUÁ	Renata Salles D'Acri, Guilherme Cardozo Henriques de Albuquerque e Irvine Trisuzzi Luiz Renato da Silva e	11/241.905-9, 60/359.073-4 e 10/277.565-8	R\$ 5.000,00	R\$ 4.513,10
COE9 - COORDENADORIA ESPECIAL DA GRANDE BANGU	Thiago Sousa Silva (Mônica Gatto e Thianne Moraes em	60/341.837-3 e 60/344.746-3	R\$ 5.000,00	R\$ 5.536,80



Eventuais excepcionalizações de valor ou utilização com base na legislação ou em processo administrativo específico:

- **CVL SUBG** => passou para o valor de R\$ 100.000,00, autorizado, excepcionalmente, pelo sr. Prefeito, conforme Despachos às fls. 319/320 do Processo Instrutivo CVL-PRO-2023/00550.

- **CVL/SUBG/CTIL/GMPAG =** > passou para o valor de R\$ 100.000,00, autorizado, excepcionalmente, pelo sr. Prefeito, conforme Despachos às fls. 336/337 do Processo Instrutivo GOV-PRO-2022/02149.

3.3.4 Almojarifados

A Casa Civil (CVL) tem em sua estrutura 01 unidade armazenadora (CVL/SUBG/GI/SMT), que atende às demandas da Casa Civil e do Gabinete do Prefeito.

Após a realização do inventário físico do almojarifado e comparação com o Relatório de Demonstrativo de Movimentação Anual (DMA) do SIGMA, conforme os lançamentos, foi apurado um saldo de estoque no valor de R\$ 144.837,97, com entradas de R\$ 152.322,71 e saídas de R\$ 187.411,57.

SALDO ESTOQUE (2023)			R\$179.926,83
Status das Diligências	Entradas	Saídas	Saldo
Janeiro		11.152,83	168.885,00
Fevereiro		14.929,79	153.844,21
Março		14.543,72	139.300,49
Abril	24.935,40	11.775,29	152.460,60
Maio	14.973,00	15.823,31	151.610,29
Junho	25.376,00	17.523,11	159.463,18
Julho	13.839,81	28.455,31	144.847,68
Agosto	9.900,00	16.407,91	138.339,77
Setembro	1.345,00	17.472,27	122.212,50
Outubro	9.900,00	16.045,29	116.067,21
Novembro	11.107,50	12.032,07	115.142,64
Dezembro	4.946,00	11.250,67	144.837,97

OS itens de maior relevância são: PAPEL A3 E PAPEL A4.

3.4. Fundos Especiais Vinculados à Secretaria

Não existem Fundos especiais vinculados à Secretaria.

3.5. Demandas dos Órgãos de Controle

3.5.1. Atendimento às Demandas do Controle Externo

Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL)		
Status das Diligências	Quant.	%
Respondidas no Prazo	18	100
Respondidas Fora do Prazo	0	
Não Respondidas	0	
Total	18	100%

Gabinete do Prefeito		
Status das Diligências	Quant.	%
Respondidas no Prazo	18	100
Respondidas Fora do Prazo	0	
Não Respondidas	0	
Total	18	100%

3.5.2. Atendimento às Demandas do Controle Interno

Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL)		
Status das Diligências	Quant.	%
Respondidas no Prazo	18	100
Respondidas Fora do Prazo	0	
Não Respondidas	0	
Total	18	100%

Gabinete do Prefeito		
Status das Diligências	Quant.	%
Respondidas no Prazo	18	100
Respondidas Fora do Prazo	0	
Não Respondidas	0	
Total	18	100%

3.6. Relacionamento com a Sociedade

A Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro tem como principal fonte de comunicação com a sociedade o canal 1746, através do qual o cidadão pode solicitar serviços, registrar manifestações de Ouvidoria, fazer solicitações de informação pública e/ou efetuar denúncias, por meio da Central Telefônica 1746, do Portal Web, Aplicativo, WhatsApp e presencialmente através do 1746 Na Pista (van com atendimento itinerante) e da Agência 1746 (localizada na sede da Prefeitura na Cidade Nova). As unidades presenciais possuem, em suma, como público-alvo os usuários que não têm acesso aos canais digitais ou o desconhecem; há também aqueles que dão preferência por um atendimento presencial. O 1746 Na Pista é uma unidade móvel, que divulga a Central e seus canais digitais, além de acolher as demandas do cidadão pelos diversos bairros da cidade.

I. ESTATÍSTICAS DO 1746 E OUVIDORIA

Além de operar a Central 1746, a Casa Civil também é destinatária de chamados de serviços e manifestações de ouvidoria. A seguir estão apresentados os números direcionados à Casa Civil e a todos os Órgãos e Entidades da Administração Pública.

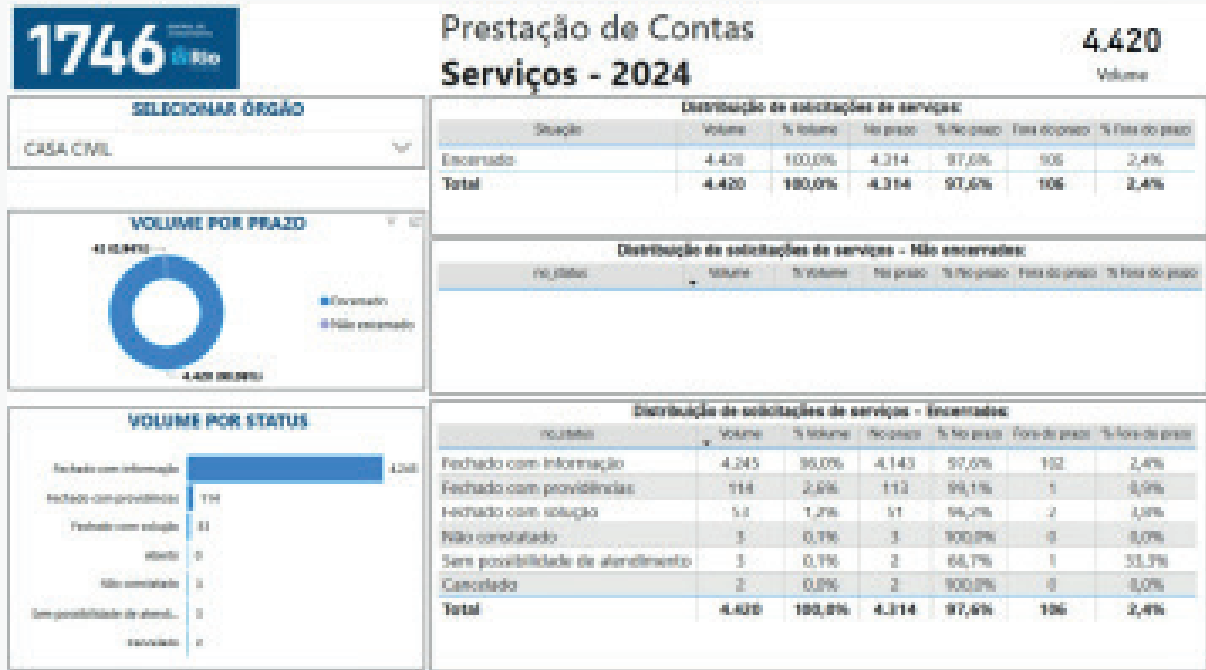
SERVIÇOS DO 1746

O relatório das solicitações de serviços recebidas pela Secretaria e/ou Unidade Administrativa a ela vinculada, no ano de

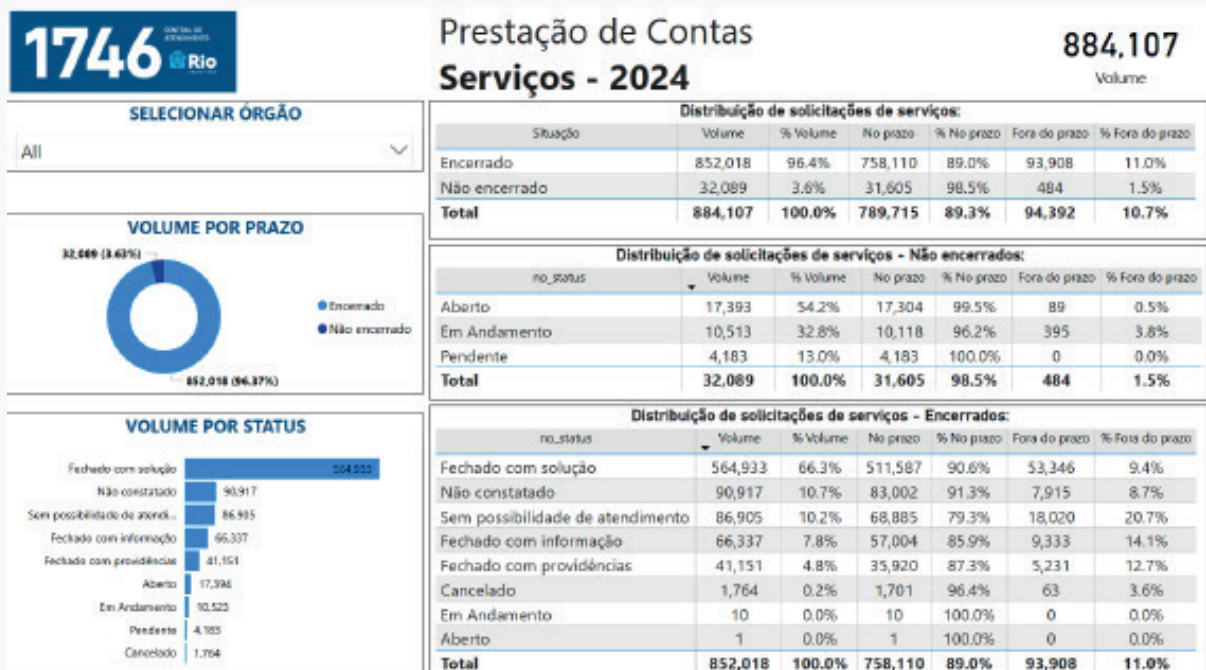
2024, por meio do canal 1746, está apresentado abaixo sendo os 4 serviços abaixo os mais demandados:

1. Solicitação de correção de falhas e de cadastro no portal e aplicativo 1746 (3.834);
2. Insatisfação com o atendimento da Central 1746 (301);
3. Notificação de casos de intolerância étnico-racial (122);
4. Solicitação de gravação de atendimento (115).

Solicitações direcionadas à Casa Civil



Solicitações direcionadas a todos os órgãos e entidades

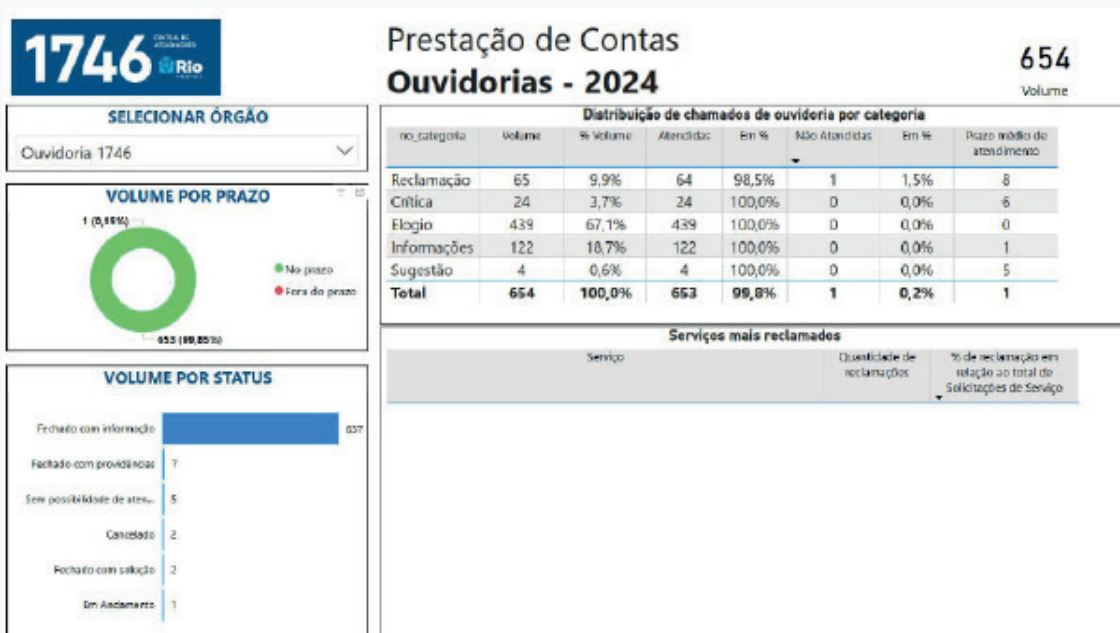


MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

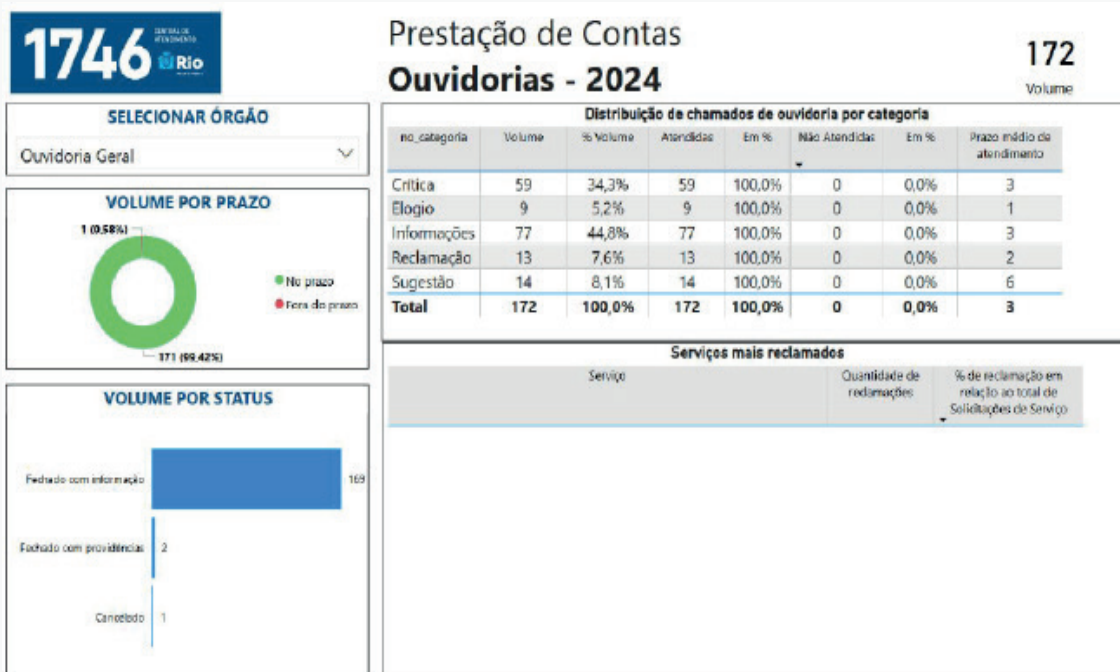
Em 2024, a Coordenadoria de Relacionamento com o Cidadão - CVL/SUBAD/CRC recebeu 826 manifestações de Ouvidoria, de acordo com as modalidades estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe acerca da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos ofertados pela Administração Pública. Os anexos abaixo trazem os volumes recebidos pela Central 1746 e pela Ouvidoria Geral do Município, sendo os assuntos mais recorrentes no que tange a central os seguintes:

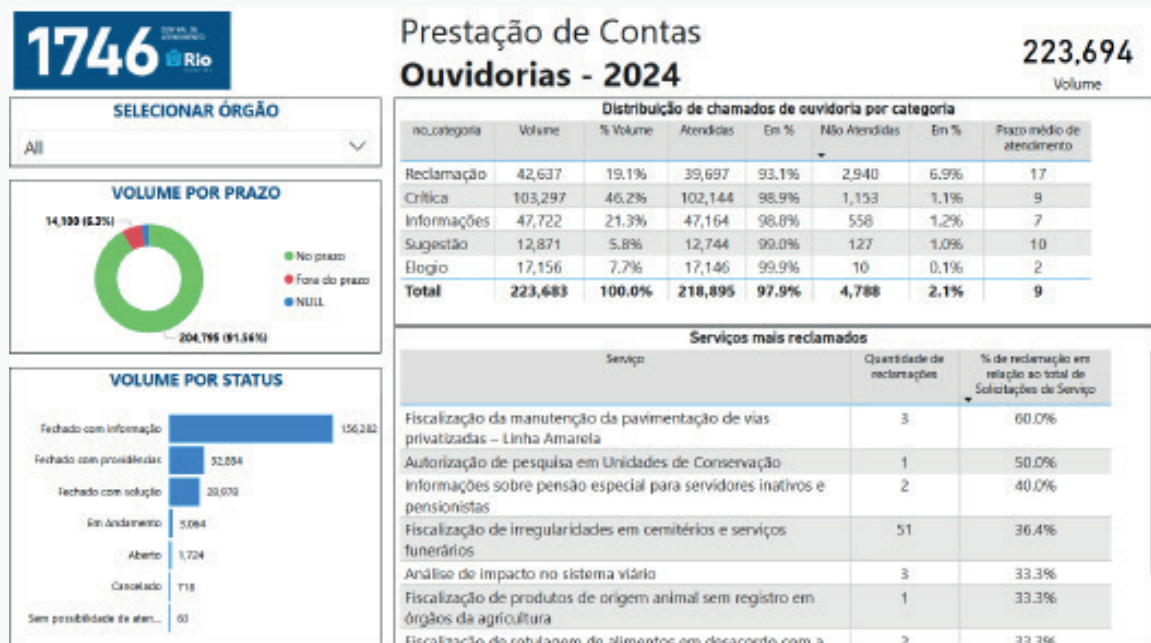
- Qualidade do Atendimento da Central 1746 (428)
- WhatsApp - 1746 (86)
- Solicitação de correção de falhas e de cadastro no portal e App 1746 (41)

Manifestações direcionadas à Ouvidoria 1746



Manifestações direcionadas à Ouvidoria Geral da Casa Civil





II. RELAÇÕES NAS UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Ncia 1746, localizada na sede da Prefeitura na Cidade Nova, foram realizados 2.762 atendimentos e na unidade móvel do 1746 Na Pista (van itinerante) foram realizados 2.639 atendimentos em 2024, totalizando 5.401 atendimentos.

III. MELHORIAS OCORRIDAS NOS ATENDIMENTOS

Em 2024, comparando com o ano anterior, houve redução no volume de manifestações negativas na Ouvidoria sobre os serviços de Solicitação de correção de falhas e de cadastro no portal e App 1746 (-69,17%), Qualidade do Atendimento da Central 1746 (-84,93%) e WhatsApp 1746 (-50,00%), o que demonstra um efeito positivo do gerenciamento dos processos em 2023 e ao longo do ano, como, por exemplo as reuniões de calibração do atendimento 1746, que resultaram na revisão dos assuntos de classificação das ouvidorias.

O Censo do Sistema de Ouvidoria 2024 foi feito, o Anuário 2023 foi publicado e houve a ampliação da avaliação da qualidade do atendimento de 12 para 20 ouvidorias. A premiação das ouvidorias que se destacaram no ano anterior utilizou como parâmetros a qualidade da resposta, o prazo de atendimento, o volume de manifestações negativas e o recebimento de elogios. A Ouvidoria Geral realizou 3 eventos de capacitação para os agentes de ouvidoria, com foco na atuação dos Ouvidores e operação do Sistema de Gestão de Relacionamento como Cidadão em parceria com a Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada e 4 eventos de capacitação com foco em resultados e inovação em parceria com a Coordenação de Transformação Digital, além de palestras no Dia Nacional do Ouvidor.

A premiação das ouvidorias contará com uma avaliação de projetos inovadores implementados e previstos para implementação, com o objetivo de estimular, monitorar e premiar projetos que levem à melhoria contínua da prestação de serviços públicos e atendimento ao cidadão. Além disso, estão previstas: a redefinição do fluxo de atendimento de sugestões com foco na simplificação e melhoria de processos, ações de capacitação, que já foram iniciadas para contemplar novos ouvidores no sistema.

IV. PROJETOS EM ANDAMENTO

A área de relacionamento com o cidadão deu continuidade ao projeto de atualização do conteúdo disponibilizado por meio dos canais do 1746. Em 2024, as informações foram o foco do trabalho. Cerca de 1.000 mil scripts de atendimento começaram a ser revisitados, para garantir clareza, objetividade e padronização do material com ajuda de recursos de Inteligência artificial (IA).

Outro projeto em andamento é o controle da qualidade das respostas fornecidas pelos órgãos aos cidadãos no momento do fechamento dos chamados de serviços e da Ouvidoria. Um trabalho de análises qualitativas está sendo feito, com o apoio de inteligência artificial, para identificar padrões que não atendem ao esperado, a fim de promover melhorias nos processos.

O chatbot do WhatsApp recebeu novos conteúdos e agora tem 41 serviços e 60 informações. O canal também ganhou acesso com linguagem natural, que garante uma conversa fluida, rápida e mais precisa. A novidade foi implantada em dezembro de 2024 em 5% dos chamados e o projeto segue sendo ampliado em 2025. Em 2024, a Central fez mais de 800 mil agendamentos para atendimento de assuntos relacionados ao CadÚnico, agilizando o atendimento nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) e dando mais conforto ao cidadão em situação de vulnerabilidade.

Para 2025, a CRC está planejando o avanço dos projetos com uso de tecnologia, principalmente envolvendo Inteligência artificial, como estratégia para melhoria do serviço. O primeiro será a realização da contratação de um novo Citizen Relationship Management (CzRM), que é o sistema utilizado para a gestão da Central 1746.

O projeto do chatbot do WhatsApp irá avançar, até que todos os serviços e informações disponíveis estejam sendo acessadas por meio de Linguagem Natural. Um processo de incremento da carta de serviços disponíveis neste canal também irá acontecer durante todo o ano.

A central telefônica também vai ganhar inteligência artificial. Num primeiro momento, o atendimento será feito pela IA e pelos tele atendentes, visando maior precisão e menor tempo de atendimento. E, num segundo momento, que deverá acontecer no segundo semestre de 2025, a IA estará fazendo todo o atendimento, até a abertura do chamado. A CRC também investirá em tecnologias de predição, para antecipar o atendimento dos serviços e reduzir a frequência com que o cidadão precisa acionar a Central 1746. Por meio do Chatbot da Central, será feito um trabalho de comunicação ativa segmentada, estreitando os laços da Prefeitura do Rio com o cidadão e garantindo que o cidadão esteja bem informado com maior agilidade.

A acessibilidade dos canais digitais passará por revisão, na tentativa de garantir mais facilidades para todos os públicos que possuem algum tipo de deficiência.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste Relatório de Gestão procuramos focar os principais aspectos decorrentes da execução orçamentária, financeira e patrimonial do exercício de 2024, de forma a apresentar uma visão geral sobre a movimentação dos recursos públicos ocorrida no período.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2025.

(Assinatura do Dirigente Máximo da Secretaria)



PREFEITURA
RIO

Casa Civil