

Ficha de candidatura

PARTE 1: DATOS BÁSICOS

Datos de la experiencia

(completar la información a continuación de forma clara y concisa)

Título de la experiencia: 1746 mais Inclusivo		
Nombre de la ciudad o región: Cidade do Rio de Janeiro		
Habitantes de la ciudad o territorio: aproximadamente 6,7 Milhões		
País: Brasil		
Institución candidata: <i>(nombre de la alcaldía, departamento, gobierno, institución que lidera la experiencia candidata):</i> Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública, Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, Coordenação Geral de Relacionamento com o Cidadão		
Página web de la experiencia o de la institución: https://prefeitura.rio/		
Perfiles en redes sociales de la experiencia o de la institución: Instagram: @prefeitura_rio, @segovi.rio Twitter: @Prefeitura_Rio, @Central_1746 Facebook: Prefeitura do Rio de Janeiro		
Fecha de inicio de la experiencia: 2021		
Fecha de finalización de la experiencia: Em vigor		
Presupuesto de la experiencia: indique el presupuesto de la experiencia o los recursos movilizados para su desarrollo e implementación 1746 NA PISTA: R\$ 36.000,00 (MENSAIS = CONTRATO + RECURSOS HUMANOS) AGENCIA 1746: INFRA ESTRUTURA PARA IMPLANTAÇÃO R\$ 90.000,00 + R\$ 11.580,00 (MENSAIS* = RECURSOS HUMANOS) *sem contabilização de custos fixos de infraestrutura		
Tipo de candidatura Marca con una X en la columna de la derecha	Experiencia nueva	

Ficha de candidatura

	Innovación sobre una experiencia existente	X
	Continuidad de una experiencia	
Tipo de experiencia <i>Marca con una X en la columna de la derecha (se puede elegir más de una opción)</i>	Presupuesto participativo	
	Planificación participativa	
	Consejo permanente	
	Espacio/taller de diagnóstico, monitoreo, etc.	
	Audiencia público/Foro	
	Consulta/referéndum	
	Asambleas / Jurados ciudadanos / Espacios de deliberación	
	Gobierno electrónico/gobierno abierto / Plataformas digitales	
	Iniciativas legislativa/ciudadana	
	Otros (indicar cuáles):	Governança
Objetivo de la experiencia <i>Marca con una X en la columna de la</i>	Conseguir niveles de igualdad más grandes a la hora de participar	X
	Incorporar la diversidad como criterio de inclusión	X
	El fortalecimiento comunitario	X
	El fortalecimiento de la ciudadanía no organizada	X
	Ampliar los derechos de la ciudadanía relacionados con la participación política	

Ficha de candidatura

derecha (se puede elegir más de una opción)	Conectar diferentes herramientas de participación dentro de un “ecosistema” de democracia participativa.		
	Mejorar la calidad de las decisiones públicas a través de mecanismos de democracia participativa		X
	Mejorar la eficacia y la eficiencia de los mecanismos de democracia participativa		
	Mejorar la evaluación y el seguimiento de los mecanismos de democracia participativa		
	Mejorar alguna política pública a través de la participación activa de la ciudadanía		X
Ámbito territorial Marca con una X en la columna de la derecha (se puede elegir más de una opción)	Conjunto del territorio	Local	
		Regional	X
	Distrito		
	Barrio		
Ámbito temático Marca con una X en la columna de la derecha (se puede elegir más de una opción)	Gobernanza		X
	Educación		
	Transporte / Movilidad		X
	Gestión urbana		X
	Salud		
	Seguridad		
	Medio ambiente / Cambio Climático y/o agricultura urbana		

Ficha de candidatura

	Nuevos movimientos sociales y asociacionismo	
	Cultura	X
	Vivienda	
	Creación de trabajo	
	Descentralización	X
	Desarrollo local	X
	Formación/capacitación	X
	Economía y/o finanzas	
	Normativas legales	
	Inclusión social	X
	Todos	
	Otros (Escribe el tema)	Relacionamento com o Cidadão
Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) asociados a la práctica <i>Marca con una X en la columna de la derecha (se puede elegir más de una opción)</i>	ODS 1 - Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todas partes	
	ODS 2 - Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover la agricultura sostenible	
	ODS 3 - Empoderar a las personas para que lleven vidas saludables y promuevan el bienestar en todas las edades	X
	ODS 4 - Garantizar el acceso a una educación de calidad para todos en condiciones equitativas y promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida	

Ficha de candidatura

También pueden añadir la meta concreta	ODS 5 - Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas	X
	ODS 6 - Garantizar el acceso al agua y al saneamiento para todos y asegurar la gestión sostenible de los recursos hídricos	X
	ODS 7 - Garantizar el acceso de todos a servicios energéticos fiables, sostenibles y modernos a un coste asequible	
	ODS 8 - Promover el crecimiento económico sostenido, compartido y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	
	ODS 9 - Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización sostenible que beneficie a todos y fomentar la innovación	
	ODS 10 - Reducir las desigualdades entre y dentro de los países	X
	ODS 11 - Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	X
	ODS 12 - Establecer patrones de consumo y producción sostenibles	
	ODS 13 - Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos	
	ODS 14 - Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	
	ODS 15 - Preservar y restaurar los ecosistemas terrestres	X

Ficha de candidatura

	ODS 16 - Promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible	X
	ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos	

Ficha de candidatura

PARTE 2: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Rellenar los siguientes campos de forma clara y concisa. Podéis añadir enlaces si lo consideráis oportuno.

Contexto

En un **máximo de 300 palabras** presenta el contexto cultural, geográfico, histórico, institucional y socioeconómico de la ciudad, territorio en el que tiene lugar la experiencia.

A Cidade do Rio de Janeiro apresenta uma geografia marcante do ponto de vista paisagístico e ambiental, o que a torna conhecida internacionalmente por suas belezas naturais. A história de desenvolvimento urbano do município impõe suas marcas no espaço da cidade. Sua urbanização promoveu a segregação social e espacial, transformando a Cidade em um território de desigualdades. Com uma área total de 1.200,00 km² e uma população superior a 6,5 milhões de habitantes – além da população aproximada de 12 milhões de habitantes em toda a Região Metropolitana – a gestão da Cidade torna-se um processo ainda mais complexo.

A Prefeitura da Cidade tem, portanto, imensa responsabilidade na gestão pública do território municipal nas múltiplas vertentes das políticas públicas. Atender às necessidades e expectativas de tantos cariocas demanda ações estratégicas da administração pública para que sejam ofertados serviços públicos de qualidade ao cidadão.

Diante do desafio de implementar um Programa de Transformação Digital, a Prefeitura busca mecanismos e instrumentos de fortalecimento do relacionamento com o cidadão. As tecnologias aplicadas ao processo de transformação digital permitem cada vez mais as conexões entre pessoas e a virtualização do acesso aos serviços prestados pelas instituições. Ao mesmo tempo, os processos de transformação digital podem ocasionar o fenômeno da exclusão digital, sobretudo quando ocorrem em instituições prestadoras de serviços públicos.

Neste contexto, o modelo de relacionamento com o cidadão foi redesenhado – na oportunidade da elaboração do Plano Estratégico Rio 2021 - 2024 – para incorporar ao processo de transformação digital linhas de ação voltadas ao fortalecimento dos laços entre os órgãos da Prefeitura e os cidadãos. Aqui se destaca a proposta do projeto “1746 mais Inclusivo” a ser detalhada a seguir.

Precedentes

Explicar los precedentes y orígenes de la experiencia: si es la innovación de una experiencia existente cuáles son sus orígenes, si es una experiencia nueva cuales son los antecedentes en participación en su ciudad/municipio/región. También puede señalar si se han inspirado en experiencias de otras ciudades/países. (En un **máximo de 300 palabras**)

O Projeto “1746 mais Inclusivo” surge como um movimento de inovação no modelo de relacionamento da Prefeitura com os Cariocas. Em meio ao processo de transformação digital hoje vivenciado pela Prefeitura, o projeto busca minimizar os impactos das desigualdades socioeconômicas da Cidade, que tem como uma de suas mais cruéis facetas a exclusão digital.

A Prefeitura do Rio de Janeiro instituiu no ano de 2011 o serviço de atendimento ao cidadão através da Central de Atendimento 1746. O lançamento da Central 1746 estabeleceu uma nova forma de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura. As solicitações dos cidadãos em busca de acesso a informações e aos serviços públicos municipais passaram a ser realizadas através de sistema e telefone únicos, substituindo mais de 100 números de telefone até então existentes de maneira pulverizada pelos

Ficha de candidatura

diversos órgãos da Prefeitura.

Ao longo dos anos, novos serviços passaram a ser oferecidos, inclusive com a incorporação do acesso à instância recursal da Ouvidoria/Ombudsman. Para aumentar a proximidade entre a Prefeitura e a população, foram criados novos canais digitais integrados à Central 1746, como o Portal 1746, o Aplicativo 1746, Facebook e Whatsapp.

A expansão da Central 1746 como canal único de relacionamento com o cidadão, por um lado, possibilita aos cariocas acesso mais simples e eficiente aos serviços prestados pela Prefeitura. Aos gestores, a Central 1746 oferece um importante instrumento de gestão de relacionamento com o cidadão, através do qual tem acesso a dados e informações para tomada de decisões estratégicas e melhoria contínua na qualidade de serviços.

Objetivos de la experiencia

Cuál es el objetivo enumerado en la Parte 1 que creas que es el más importante, y señala otros objetivos destacados de la experiencia (En un **máximo de 100 palabras**)

Dentre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, o mais relevante é o **ODS 10 – Reduzir as desigualdades entre e dentro dos países**. O Projeto objetiva promover um processo de participação social mais inclusivo, promovendo a igualdade de acesso aos serviços públicos de todas as classes sociais, independente de seu local e moradia ou trabalho no território da cidade e aptidão ao uso de ferramentas remotas e digitais.

Metodología

Describe la metodología de la experiencia: fases del proceso, canales de participación (En un **máximo de 300 palabras**)

Para implementação do projeto “1746 mais Inclusivo” as fases a seguir podem ser destacadas:

- **Planejamento Estratégico Rio 2021 – 2024:** realizado entre janeiro de 2021 e junho de 2021, que foi elaborado com a participação de técnicos e especialistas da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, além de contar com a colaboração da sociedade civil, através de comitês específicos de participação. Nesta etapa foi redesenhado o modelo de Relacionamento com o Cidadão. Além das dimensões tecnológicas do relacionamento digital, alinhadas com o processo de transformação digital, foram definidas as estratégias de relacionamento presencial com o cidadão, denominada de “1746 mais Inclusivo”, integrado pelo “1746 na Pista” e pela “Agência 1746”.
- **Operação descentralizada:** o “1746 na Pista” consiste em um veículo itinerante com toda a infraestrutura e equipe necessárias para acolhimento e atendimento humanizado do cidadão. As ações foram iniciadas ainda em maio de 2021.
- **Operação central:** a Agência 1746, inaugurada em dezembro de 2021, é uma loja física de atendimento presencial, integrada à Central 1746 para a solicitação de serviços e informações, com ambiente padronizado e identificação visual, com atendimento diferenciado, focado em humanização como um fator de excelência para ampliar a satisfação do cidadão. A Agência 1746 é também o centro de referência em capacitação e treinamento das equipes de atendimento ao público da Prefeitura, com um formato inovador de atendimento presencial ao cidadão, localizado no Centro Administrativo.
- **Expansão:** esta etapa consiste na expansão da rede de Agências 1746, a serem distribuídas pelos diversos territórios da Cidade. Há a previsão de implantação de 2 novas Agências em 2022 e de

Ficha de candidatura

difusão da metodologia de atendimento nas 50 Gerências Locais Descentralizadas, por meio de capacitação, adequação de mobiliário e controle de qualidade.

Innovación

*Explica qué es lo que consideras más novedoso de la práctica. (En un **máximo de 150 palabras**)*

Dentro do contexto de transformação digital atualmente vivido pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, a principal inovação do projeto está na oferta do atendimento presencial de qualidade – buscando a padronização e a sua distribuição no território da cidade – num movimento de acolhimento da população pouco qualificada tecnicamente – carente de recursos e conhecimentos tecnológicos – resistente ao processo de transformação digital ou, ainda, que apresenta preferência por um atendimento humanizado.

Inclusión

*Señala cuál ha sido la importancia de incluir al máximo de colectivos y poblaciones diversas y cómo habéis logrado. (En un **máximo de 150 palabras**)*

A importância do projeto está em alcançar públicos distintos, que vivem e trabalham em territórios com singularidades econômicas e sociais, promovendo a cidadania e a inclusão digital de cidadãos que tem resistência ou dificuldade de acesso a recursos financeiros e tecnológicos para usufruir de serviços digitais ou, ainda, preferência pelo atendimento humanizado.

A Agência 1746, por sua localização central, atende a um público de perfil diverso, que busca no Centro Administrativo da Prefeitura a resolução de demandas individuais de diferentes níveis de complexidade. O “1746 na Pista” atua diariamente visitando os bairros da cidade de acordo com o planejamento operacional com base em dados de demandas da Central 1746.

Comunicación

*Cuál ha sido la estrategia y los canales de comunicación de la experiencia para que la población la conozca y se involucre. (En un **máximo de 150 palabras**)*

Tanto a implantação da “Agência 1746” quanto o lançamento do “1746 na Pista”, bem como a operação de todas as iniciativas do Projeto, tiveram divulgação em diversos meios de comunicação, desde os meios tradicionais, como publicações e capas de Diários Oficiais do Município e em jornais digitais de circulação ampla na cidade, como em redes sociais.

A Agenda de visitas do “1746 na Pista” é divulgada semanalmente e os gestores locais mobilizam suas equipes e a população local dos bairros para que tenham acesso aos serviços públicos prestados no âmbito do projeto. As ações planejadas do “1746 na Pista” também são divulgadas previamente em redes sociais da Prefeitura e de seus órgãos.

Articulación con otros actores

*Explica cómo la experiencia se articuló con diferentes actores y procesos simultáneos o preexistentes. ¿Qué roles asumieron estas personas participantes? Explica el grado de éxito de esta articulación. (En un **máximo de 150 palabras**)*

Ficha de candidatura

A experiência da implantação do Projeto “1746 mais Inclusivo” envolveu a articulação institucional com os seguintes órgãos:

- Coordenadoria Técnica de Gestão de Canais – planejamento operacional do “1746 na Pista” e gestão do CzRM.
- Ouvidorias Setoriais – resolução de demandas direcionadas às Ouvidorias setoriais.
- Gerências Executivas Locais (GEL’s) – articulação territorial para planejamento operacional das ações do “1746 na Pista”.
- PROCON Carioca e serviços de defesa do consumidor – atuação na “Agência 1746” e nas ações descentralizadas do “1746 na Pista”.
- Órgãos da Prefeitura – planejamento e execução das ações conjuntas descentralizadas no território municipal.
- O “1746 na Pista” passou de apenas organizador das suas ações para atender as demandas dos diversos órgãos da Prefeitura para execução de ações integradas em diferentes territórios.

Evaluación:

¿Qué mecanismos de evaluación se han implementado? Desarrollar si ha participado la ciudadanía en la evaluación de la práctica (En un **máximo de 300 palabras**)

Os chamados abertos na “Agência 1746” e no “1746 na Pista” são integrados aos outros chamados recebidos na Central 1746, o que garante a possibilidade de acompanhamento da qualidade da prestação de serviços abertos de maneira digital.

Para avaliação da efetividade do projeto é utilizada uma série de indicadores de qualidade do atendimento aos cidadãos. Todos os atendimentos realizados pelos canais da Prefeitura através da Central 1746 são cadastrados e registrados na forma de chamados com números de protocolos individuais, que são automaticamente encaminhados aos Órgãos Municipais responsáveis pelos serviços demandados pela população.

Os Órgãos executores de serviços são avaliados pelo Volume de Chamados, Percentual de Reclamação, Percentual Atendido, Percentual Sem Possibilidade de Atendimento, Percentual Não Constatado, Percentual Aguardando Atendimento e Percentual Encerrado no Prazo.

Para acompanhamento diário dos atendimentos realizados pelas equipes, os chamados cadastrados no Sistema 1746 são resumidos digitalmente em painéis gerenciais – Power BI’s – individualizados para os projetos, através dos quais é possível observar: a quantidade de atendimentos, Órgãos Municipais envolvidos, tipos de serviços demandados, categorias mais demandadas, mapas de calor com a demanda populacional por região da Cidade, bairros e suas características de solitação e solução das demandas.

Agência 1746: <https://bit.ly/BIAgencia1746>

1746 Na Pista: <https://bit.ly/1746movei>

Impactos y resultados

Describe cuáles han sido los impactos y resultados del proceso. Cuántas personas han participado, y cuáles son sus perfiles. Cuáles han sido los impactos en las políticas públicas, en el funcionamiento de la administración y en la ciudadanía. (En un **máximo de 300 palabras**)

Ficha de candidatura

O projeto “1746 mais Inclusivo” abrangeu um público superior a 5000 cidadãos cariocas. Desse total, 75% recebeu acesso a atendimento humanizado em territórios descentralizados, graças aos esforços de busca por capilaridade na prestação de serviços pela Prefeitura.

Com 1 (um) ano de existência, o “1746 Na Pista” já realizou mais de 3830 atendimentos, com chamados direcionados a mais de 150 bairros, além de realizar mais de 160 vistorias de serviços. Neste período, mais de 40% dos chamados abertos através dessa equipe foram Fechados com Solução.

Implementada há apenas 05 (cinco) meses, a “Agência 1746” já realizou mais de 1330 atendimentos e elogios registrados, caracterizando a missão cumprida com a proposta de realizar atendimento humanizado de qualidade ao cidadão. Em relação aos chamados abertos através da “Agência 1746”, mais de 32% foi Fechado com Solução e mais de 33% Fechado com Informação.

Com isso, constata-se que o “1746 mais Inclusivo” vem se consolidando como um importante instrumento de participação social na gestão de serviços públicos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

PARTE 3: RESUMEN DE LA EXPERIENCIA

Resumen de la experiencia

Un resumen de la experiencia: origen, objetivos, funcionamiento, resultados, seguimiento y evaluación (No dude en repetir aspectos que ya han escrito antes, este resumen es el que se compartirá en la plataforma digital para la evaluación abierta y en la publicación del premio).

(En un **máximo de 500 palabras**)

Diante do desafio de implementar um Programa de Transformação Digital, a Prefeitura busca mecanismos e instrumentos de fortalecimento do relacionamento com o cidadão visando a evitar o fenômeno da exclusão digital. Neste contexto, o modelo de relacionamento com o cidadão foi redesenhado – na oportunidade da elaboração do Plano Estratégico Rio 2021 - 2024 – para incorporar ao processo de transformação digital linhas de ação voltadas ao fortalecimento dos laços entre os órgãos da Prefeitura e os cidadãos. Aqui destaca-se a proposta do projeto “1746 mais Inclusivo”.

O Projeto “1746 mais Inclusivo” surge como um movimento de inovação no modelo de relacionamento da Prefeitura com os Cariocas. Em meio ao processo de transformação digital hoje vivenciado pela Prefeitura, o projeto busca minimizar os impactos das desigualdades socioeconômicas da Cidade, que tem como uma de suas mais cruéis facetas a exclusão digital.

Dentre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, o mais relevante é o ODS 10 – Reduzir as desigualdades entre e dentro dos países. O Projeto objetiva promover um processo de participação social mais inclusivo, promovendo a igualdade de acesso aos serviços públicos de todas as classes sociais, independente de seu local de moradia ou trabalho no território da cidade e de sua aptidão tecnológica. A principal inovação do projeto está na oferta do atendimento presencial de qualidade, num movimento de acolhimento da população pouco qualificada tecnicamente – carente de recursos e conhecimentos tecnológicos – resistente ao processo de transformação digital ou, ainda, que apresenta preferência por um atendimento humanizado.

Para a execução do projeto, os principais atores envolvidos no projeto são: Coordenadoria Técnica de Gestão de Canais; Ouvidorias Setoriais; Gerências Executivas Locais (GEL's); Órgãos da Prefeitura.

O projeto “1746 mais Inclusivo” abrangeu um público superior a 5000 cidadãos cariocas. O “1746 Na Pista” já realizou mais de 3830 atendimentos e a “Agência 1746” já realizou mais de 1330 atendimentos, demonstrando que, em apenas alguns meses de implantação, o Projeto tem logrado êxito em sua

Ficha de candidatura

proposta de aproximar a Prefeitura dos cidadãos em busca de atendimento humanizado.

O projeto está em fase de expansão com previsão de abertura de 2 novas Agências em diferentes bairros, além da padronização e implantação do novo modelo de atendimento com controle da qualidade nas 50 Gerências Locais distribuídas pela cidade.