

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Mensagem da Administração

Em conformidade com o artigo 8º, I, III e VIII, da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016, e com o artigo 7º, I, III e VIII, do Decreto nº 44.698, de 29 de junho de 2018, a presente Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa da Companhia Municipal de Limpeza Urbana - COMLURB, referente ao exercício social de 2022, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia na 565ª Reunião, realizada no dia 24 de agosto de 2023, demonstra a responsabilidade na realização dos objetivos das políticas públicas para atendimento do interesse coletivo que justificou a criação da empresa e representa, mais do que um instrumento de conformidade, um importante mecanismo de compromisso com a transparência.

A COMLURB é a maior organização de limpeza pública na América Latina. É uma Sociedade Anônima de Economia Mista que tem a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro como acionista majoritária.

Seu principal objetivo é a gestão do Sistema de Limpeza Urbana no Município do Rio de Janeiro e a exploração dos serviços de limpeza urbana, limpeza especial e manejo de resíduos sólidos, inclusive a transferência, tratamento e disposição final ambientalmente adequada.

A COMLURB tem como objetivo estratégico avançar na concretização do compromisso junto à sociedade em busca da melhoria constante da Gestão do Sistema de Limpeza Urbana do Município do Rio de Janeiro. Para isso, desenvolve suas ações alinhada com o Planejamento Estratégico da Cidade no tema transversal "Mudanças Climáticas e Resiliência" na "Iniciativa Estratégica Saneamento Básico e Gestão de Resíduos Sólidos".

A Companhia vem se dedicando intensamente na concepção de ideias e soluções mais eficientes para garantir a destinação ambientalmente adequada de volume cada vez maior dos resíduos produzidos e progredir na recuperação da parcela reciclável do lixo domiciliar, tanto através do alcance do serviço em si quanto da conscientização da população sobre o tema.

Trabalhamos arduamente para atender quantidade cada vez maior de praças através de serviços de revitalização, aumentar o alcance das áreas estratégicas de atendimento de roçada dentro do padrão definido, além de aumentar a produção de manejo arbóreo e a quantidade de ecopontos, locais para descarte voluntário de itens não mais utilizados, com o objetivo de dar fim ao despejo desses tipos de itens em vias públicas, rios e terrenos baldios, contribuindo positivamente para o ordenamento dos resíduos em áreas sensíveis da cidade.

Apresentação da Empresa

A Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB, constituída por meio do Decreto-Lei nº 102, de 15 de maio de 1975, é a maior organização de limpeza pública na América Latina.

Empresa pública constituída sob a forma de sociedade de economia mista, tem o Município do Rio de Janeiro como acionista majoritário e a responsabilidade de desenvolver os serviços de limpeza urbana em toda a área do Município.

Criada com a finalidade de gerir o Sistema de Limpeza Urbana no Município do Rio de Janeiro, tem como principais atribuições os serviços de coleta domiciliar, limpeza de logradouros públicos, areia das praias, parques públicos, mobiliário urbano, túneis, viadutos, limpeza e higienização de hospitais municipais, coleta e destinação adequada de todos os resíduos produzidos em unidades de saúde localizadas no Município do Rio e a transferência, tratamento e disposição final ambientalmente adequada do lixo. A empresa também dispõe de um Centro de Pesquisas Aplicadas, em Jacarepaguá e o Galpão de Artes Urbanas Hélio G. Pellegrino, na Gávea.

Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB;
NIRE: 33 3 0006608 0
CNPJ 42.124.693/0001-74
Sede: Rio de Janeiro / Estado do Rio de Janeiro
Tipo de Estatal: Sociedade de Economia Mista
Acionista Controlador: Município do Rio de Janeiro
Tipo societário: Sociedade Anônima
Tipo de capital: Fechado
Abrangência de atuação: Município do Rio de Janeiro
Setor de atuação: Gestão dos Serviços de Limpeza Urbana

Administradores

Conselho de Administração

Nome Completo	Matrícula	Cargo / Função
Rodrigo Henrique Luiz Corrêa	293284-6	Presidente
Flávio Augusto da Silva Lopes	86574540	Vice-Presidente
Paulo Fernando Furtado de Mendonça Teixeira de Macedo*	55.116-0	Membro
Iolando Moraes dos Santos	2224-2	Membro
Gustavo Corrêa Affonso Puppi	83472223	Membro
Cláudia Saavedra Baptista de Paula	160687-0	Membro
Katarine Câmara Maia Vidal Novaes	226726-8	Membro

*De 28/09/2020 a 03/08/2022

Diretoria Executiva

Nome Completo	Matrícula	Cargo / Função
Flávio Augusto da Silva Lopes	86574540	Diretor-Presidente
Gustavo Corrêa Affonso Puppi	83472223	Diretor da Diretoria de Compliance
Pedro de Vasconcelos Torres Dantas	82009155	Diretor da Diretoria de Administração e Finanças
Edson Marcos Rufino da Silva	81024681	Diretor da Diretoria Técnica e de Engenharia
Aline Patricia Fernandes Pierre de Barros	86577646	Diretor da Diretoria de Gestão e Gente
Renato Ferreira Rodrigues	8408602	Diretor da Diretoria de Serviços Urbanos
Luís Guilherme Osório Gomes	81298382	Diretor da Diretoria de Limpeza Urbana
Cassius Anibal Rios*	86585509	Diretor da Diretoria Jurídica

*A partir de 01/11/2022

Interesse público subjacente às atividades da empresa

A Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB sucedeu a Companhia Estadual de Limpeza Urbana – CELURB com a finalidade de administrar e executar os serviços públicos de limpeza urbana do Município do Rio de Janeiro, objetivando a manutenção de padrões estéticos, de salubridade e higiene que assegurem as necessárias condições de saúde pública. Ao longo do tempo, em razão de determinações emanadas da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, acionista majoritário, as atividades desenvolvidas pela Companhia foram diversificadas em relação ao previsto no Decreto de criação, mantendo-se, contudo, o alinhamento com os objetivos destacados.

Com base nos objetivos da sua lei de criação, a COMLURB tem as seguintes competências:



- Limpeza de logradouros públicos;
- Coleta de lixo domiciliar, hospitalar, público e seletiva de materiais recicláveis;
- Tratamento e destinação final dos resíduos sólidos urbanos coletados, recuperação de parte do material coletado para geração de energia e aproveitamento da parcela dos resíduos potencialmente recicláveis;
- Fabricação de ferramentas e utensílios para seus serviços;
- Manejo da arborização e manutenção dos mobiliários das praças;
- Prestação de serviços de limpeza de imóveis públicos e de limpeza e higiene de hospitais da rede municipal;
- Preparo de alimentos em algumas escolas da rede municipal de ensino.

As citadas competências legais demonstram que cabe à COMLURB o desafio de atuar em todo município do Rio de Janeiro. Para permitir a efetividade das atividades, a Companhia possui significativo índice de descentralização com a presença de unidades operacionais para atendimentos aos serviços de limpeza urbana, manejo da arborização e manutenção do mobiliário de praças em todas as regiões administrativas da cidade.

Políticas Públicas

Em 2022, a COMLURB através da Diretoria de Serviços Urbanos, atuou na limpeza e desinfecção dos principais hospitais municipais como forma de ajudar a evitar infecções hospitalares, além de conter qualquer evolução de infecções pelo Coronavírus (COVID-19). Ampliou a prestação de serviços através de contratos com a Secretaria Municipal de Educação - SME, com a Secretaria Municipal de Saúde - SMS e com o Rock in Rio para obtenção de receita.

Além disso, ampliou a sua frota de caminhões para manejos arbóreos, sua frota de veículos para a revitalização e manutenção de praças e deu início a estudos para renovação de sua frota de coleta seletiva. No exercício de 2023, a nova frota de veículos e equipamentos permitirá uma atuação na cidade de melhor qualidade e com o atendimento no menor prazo possível.

O Programa Lixo Zero atuou na sensibilização do cidadão carioca, turistas brasileiros e estrangeiros, e efetuou ações de fiscalização com foco na manutenção da limpeza urbana. Para o ano de 2023 a Coordenadoria de Fiscalização, responsável por tal projeto, pretende ampliar sua atuação de forma efetiva.

Em Gestão de Pessoas vale destacar que a Companhia aprimorou os Programas Vivência Profissional, Programa de Estágio e Programa Jovem Aprendiz, com contratação gradativa de quase mil jovens, sendo um dos maiores programas para esse público, no Brasil.

Alinhada com as demandas ambientais que são cada vez mais presentes na rotina das grandes cidades, a COMLURB prosseguirá com o planejamento e execução de programas na área de Sustentabilidade Ambiental, buscando a implantação e o aperfeiçoamento de projetos de valorização dos resíduos sólidos urbanos, visando fortalecer a imagem da cidade como referência nacional no manejo dos resíduos sólidos urbanos.

Dentre as ações que serão realizadas para atingir este objetivo estão a requalificação das instalações físicas da Planta de Biometanização, em especial o pátio de compostagem, que contribuirá para o aumento da produção de composto orgânico a ser utilizado em horticultura em geral e, em particular, nas hortas comunitárias e projetos de reflorestamento da Prefeitura. Além disso, haverá manutenção e atualização dos equipamentos da unidade de biometanização, almejando regularizar a produção de biogás que será destinado à geração de energia elétrica. Outro programa que merece ser destacado refere-se à implantação das ações previstas no Acordo de Parceria celebrado entre as cidades do Rio de Janeiro e Colônia (Alemanha), que possui o objetivo de introduzir conceitos da economia circular para alimentos e resíduos orgânicos no âmbito do Município do Rio de Janeiro.

Na área de destinação final, pretende-se implantar aterro para recebimento de resíduos da construção civil (RCC), dotando o Município de uma alternativa para disposição final de RCC coletados em pequenos e médios geradores. Ademais, deverá ser iniciado o funcionamento de planta de valorização energética do biogás residual do Aterro Metropolitano de Gramacho.

Importante ressaltar que nossas ações visam atender ao Plano Estratégico de Gestão Ambiental de Resíduos Sólidos que, dentre outras coisas, estabelece a meta de redução de 11% do total de resíduos dispostos no Aterro de Seropédica até 2024.

A gestão das condições de manutenção e operação do sistema de transferência e destinação final continuará sendo objeto de total atenção na Companhia, em especial quanto às condições ambientais envolvidas.

Para 2023 a Diretoria de Limpeza Urbana dará prioridade na intensificação nas ações operacionais de Limpeza Urbana, com foco no cidadão e na otimização dos recursos, com aumento da frequência e qualidade dos serviços prestados nas principais vias da cidade, áreas de lazer, ciclovias, parques, orla, Lagoa Rodrigo de Freiras, Aterro do Flamengo e Pontos Turísticos. Contaremos com a utilização de nova frota de equipamentos para aumento da coleta de lixo das Comunidades, através da locação de motos triciclos e aumento no recolhimento de resíduos sólidos urbanos nas vias de difícil acesso para caminhões convencionais. Dar-se-á continuidade à recuperação dos Ecopontos existentes e construção de novos.

Ressaltando por fim, que todos os investimentos e projetos serão realizados de acordo com a disponibilidade orçamentária da Companhia para o exercício de 2023.

Políticas e práticas de Governança Corporativa



Através da Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública - SMTDI, a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro consolidou o ideal de Integridade na Administração Pública, difundindo a boa governança, transparência e conformidade legal.

A Diretoria de Compliance da COMLURB criada em 2018, em consonância à Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, regulamentada pelo Decreto Rio nº 44.698, de 29 de junho de 2018, tem como propósito promover uma cultura de integridade e transparência na Companhia, desenvolvendo ações que buscam prevenir, detectar e corrigir a ocorrência de falhas na conformidade legal, na integridade dos empregados e na governança corporativa.



Entre essas ações, destaca-se a iniciativa do Programa de Integridade e Transparência da Comlurb, que se tornou mais robusto ao longo do ano de 2022. É um programa que visa fortalecer a cultura de integridade no ambiente de negócios da Companhia, sempre em conformidade com os Programas instituídos pela Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública - SMTDI, que estabelecem os princípios, objetivos, diretrizes, pilares e mecanismos relativos ao fomento da integridade pública, no âmbito do Município do Rio de Janeiro.

Em 2022, foi criada a Coordenadoria de Conformidade Estatutária, visando a identificação de fragilidades e total adequação das normas e diretrizes da Companhia à Lei 13.303/16. Também foi publicado o novo estatuto social da COMLURB que, entre outras adequações, criou a Diretoria Jurídica e corroborou a autonomia da instância de Compliance, responsável pela aplicação do Programa de Integridade e Transparência e sua fiscalização.

Além disso, visando desenvolver instrumentos normativos relacionados com integridade e transparência que tratem de forma clara, ampla e direta dos valores e condutas esperadas e proibidas, aplicáveis a todos os seus empregados, o Código de Conduta e Integridade foi revisado, buscando total alinhamento com o Decreto Rio nº 50.021, de 15 de dezembro de 2021, que dispõe sobre o Código de Integridade do Agente Público do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro.

Ainda em 2022 a Companhia implementou o Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – PGPPDP, plano estruturado que visa adequar a COMLURB à Lei Geral de Proteção de Dados, e criou o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, buscando o desenvolvimento de uma cultura de proteção de dados pessoais no âmbito da Administração Pública Municipal.

Remuneração da Administração

A descrição da composição e da remuneração da Administração está fundamentada na lei nº 6.404/1976, art. 152, e Lei nº 13.303/2016, art. 8º, Inciso III, bem como no Decreto nº 44.698/2018, art. 9º.

Conforme o Estatuto Social da Companhia, a Assembleia Geral fixa, anualmente, o montante global ou individual da remuneração dos administradores, inclusive benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, tendo em conta suas responsabilidades, o tempo dedicado às suas funções, sua competência e reputação profissional e o valor de seus serviços no mercado.

A remuneração individual de cada membro da Diretoria Executiva está limitada ao teto salarial estipulado pelo Decreto Nº 43.123, de 11 de maio de 2017, que fixa o valor máximo da remuneração dos servidores municipais.

No exercício de 2022, a remuneração total dos administradores, incluindo encargos, foi de R\$ 6.942.850,79.

Dados econômicos/financeiros

Para o exercício de 2022, o orçamento inicialmente aprovado foi de R\$ 2.364.894.567,00, tendo sido abertos créditos suplementares no valor de R\$ 461.697.986,86 e efetuados cancelamentos no valor de R\$ 386.351.512,89, resultando em um orçamento final aprovado de R\$ 2.440.241.040,97, executado da seguinte forma:

Despesa	Valor (R\$)	%
Orçamento Final Aprovado	2.440.241.040,97	-
Contingenciado	17.080.749,00	-
Saldo da Dotação	2.423.160.291,97	100,00
Empenhado	2.358.939.236,49	97,35
Liquidado	2.288.569.755,61	94,45
Pago	2.119.395.101,29	87,46

Fonte: Relatório de Saldo das Dotações – FCONP09614 emitido em 31/01/2023.

NOTA: O executado pela Entidade inclui a Despesa com Pessoal.

A Companhia mantém compromissos através de instrumentos jurídicos, registrados no sistema FINCON-Contratos, como demonstrado de forma sumarizada por tipo, abaixo, com total dos valores envolvidos.

Instrumento Jurídico	Quantidade	Valor total contratado R\$
Contrato	175	516.165.935,67
Convênios	0	0
Contrato de Gestão	0	0
Termos de Parceria	0	0
Termos de Execução	97	396.275.123,93
Outros	0	0
SOMA	272	912.441.059,60

Fonte: Consulta Contratos Consolidada - Poder Executivo - Sistema de Informações Gerenciais - SIG - Data base da emissão 01/03/2023

NOTA: Referência Diretoria de Administração e Finanças da Comlurb.

Os instrumentos ativos com vigência expirada estão todos encerrados no sistema FINCON.

Insta registrar que com o advento da Lei das Estatais – Lei Federal nº 13.303/2016 deve ser adotada preferencialmente a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns (art. 32, inciso IV). Por fim, a COMLURB recorre à utilização de dispensa em razão do pequeno valor (art. 29, inciso II) e a contratação direta por inexigibilidade, em casos excepcionais.

Gerenciamento de Riscos e Controles Internos

A COMLURB, responsável pelo saneamento básico no que se refere à limpeza urbana na cidade do Rio de Janeiro, enfrenta diversos riscos relacionados ao ambiente de negócios em que atua e à natureza de suas operações.

Os instrumentos orçamentários municipais traçam objetivos a serem alcançados pela Companhia com base em diagnósticos e análises dos ambientes internos e externos, considerando-se, ainda, os avanços tecnológicos, a intensificação das ações de sustentabilidade, a gestão de riscos, visando expandir o alcance do serviço de limpeza urbana e o bem-estar da população.

Entre os principais riscos que a empresa enfrenta, estão:

- **Risco regulatório:** a Comlurb é afetada por regulamentações ambientais e sanitárias, o que pode encarecer suas operações e exigir investimentos em tecnologia e gerenciamento de resíduos em caso de mudanças nas leis e regulamentos aplicáveis.
- **Risco de reputação:** a Comlurb é responsável pela limpeza e saúde pública da cidade do Rio de Janeiro, e qualquer falha em suas operações pode prejudicar a imagem e reputação da empresa perante o público e autoridades.
- **Risco de segurança:** a Comlurb trabalha com materiais perigosos, como resíduos hospitalares e produtos químicos, o que pode representar riscos à segurança dos empregados e público caso não sejam manuseados de forma correta.
- **Risco operacional:** a Comlurb tem operação descentralizada, através de diversas gerências espalhadas pelo município, além de possuir uma grande frota de veículos e equipamentos que precisam ser mantidos e operados de forma eficiente. Problemas operacionais ou falhas nos equipamentos podem prejudicar o serviço prestado e gerar custos adicionais.
- **Risco financeiro:** a Comlurb depende do financiamento do governo para suas operações e investimentos, e qualquer redução no financiamento ou aumento nos custos pode afetar sua saúde financeira e capacidade de investir em novos projetos.

O gerenciamento dos riscos envolve a adoção de medidas diversas que abarcam identificação, avaliação, conscientização, mitigação e monitoramento contínuo. Para tanto, a Comlurb investe em integridade e transparência, em políticas de segurança e programas de treinamento para seus empregados, em especial quanto à utilização de EPI's e equipamentos operacionais, sinalização nas operações em vias públicas e manuseio adequado dos resíduos.

Além disso, são feitos investimentos em tecnologias mais eficientes e aprimoramento de processos operacionais a fim de aumentar o alcance e a qualidade do serviço e, conseqüentemente, o bem-estar e a satisfação da população carioca. Importante medida também é a realização de plano de contingência em caso de greve dos empregados, com contratação de empresa em caráter emergencial para execução dos serviços interrompidos.

Para o alcance dos objetivos estratégicos mediante estabelecimento de metas, a definição de seus responsáveis e o monitoramento da performance por meio de indicadores de desempenho permitirão identificar os riscos da estratégia escolhida, bem como os riscos de sua implantação como, por exemplo, falha na comunicação, resistência à mudança na forma de trabalhar e limitações de recursos. A partir da identificação, os riscos poderão ter seu nível avaliado, possibilitando a melhor decisão quanto à sua mitigação ou contingência, contemplando a melhoria ou criação de novos controles e seus indicadores de resultado.

A empresa busca, ainda, estar sempre atenta às necessidades da população e mantém diálogo aberto e constante com as autoridades e outras partes interessadas para compreender melhor os riscos, desenvolver e aperfeiçoar as estratégias para mitigá-los.

Relacionamento com a sociedade

Canais de acesso do cidadão

A Prefeitura do Rio de Janeiro tem como principal fonte de comunicação com a sociedade o canal 1746, através do qual o cidadão pode solicitar um serviço, fazer uma manifestação de Ouvidoria ou uma solicitação de informação pública, podendo ser utilizada a Central de telefone 1746, o Portal Web ou o aplicativo – APP 1746.

Além do canal 1746, o cidadão também pode realizar suas manifestações presencialmente nos endereços listados na carta de serviço.



Demandas de serviços via 1746

A COMLURB recebeu, em 2022, 221.988 solicitações de serviços através da Central 1746, classificadas conforme as tabelas a seguir:

Por status	Total	Em %	No prazo	Em %	Fora do prazo	Em %
Abertos	18.499	8,3%	5.911	32%	12.588	68%
Fechados	203.489	91,7%	175.278	86,1%	28.211	13,9%
Total	221.988	100%	181.189	81,6%	40.799	18,4%

Fonte: Dados extraídos do sistema SGRC referentes às manifestações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Solicitações abertas	Total	Em %	No prazo	Em %	Fora do prazo	Em %
Abertos	3.971	21,5%	3.837	96,6%	134	3,4%
Em andamento	14.528	78,5%	2.074	14,3%	12.454	85,7%
Pendente	0	0%	0	0%	0	0%
Total	18.499	100%	5.911	32%	12.588	68%

Fonte: Dados extraídos do sistema SGRC referentes às manifestações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Por status de fechamento	Total	Em %	No prazo	Em %	Fora do prazo	Em %
Fechado com solução	179.644	88,3%	154.641	86,1%	25.003	13,9%
Sem possibilidade de atendimento	23.798	11,7%	20.622	86,7%	3.176	13,3%
Não constatado	47	0%	15	31,9%	32	68,1%
Cancelado	0	0%	0	0%	0	0%
Total	203.489	100%	175.278	86,1%	28.211	13,9*

Fonte: Dados extraídos do sistema SGRC referentes às manifestações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Vale destacar que no ano de 2022 a COMLURB sofreu com os impactos decorrentes do ataque hacker que atingiu sistemas da Prefeitura e impediu a rotineira integração entre o sistema do 1746 e o sistema departamental da COMLURB no período de 15/08/2022 a 19/10/2022. Além disso, a internet das gerências operacionais da Companhia só foi restabelecida em sua integralidade em outubro de 2022. Cabe esclarecer, no entanto, que os serviços, em sua maioria, foram executados no prazo estabelecido, em que pese tenham sido baixados no sistema em data posterior.

No que se refere às solicitações encerradas sem possibilidade de atendimento, existem diversas possibilidades impeditivas à realização dos serviços, sejam elas temporárias ou definitivas, dentre as quais se destacam: ausência de um responsável para receber a equipe e assinar a ordem de serviço, no caso de solicitação de remoção gratuita; constatação que o serviço solicitado se refere à propriedade particular; logradouro de difícil acesso para o caminhão da remoção gratuita; serviço suspenso temporariamente por motivo de risco do local – atendimento realizado após normalização dos conflitos; vistoria realizada por Engenheiro Florestal ou Agrônomo com verificação de que o vegetal sofreu corte rente ao chão, impossibilitando a realização da destoca; dentre outros, inclusive as demandas registradas nos canais do 1746, mas que estão fora do âmbito de atuação da Companhia.

Central Anticorrupção

A Central Anticorrupção da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro é um canal para que qualquer cidadão colabore com o aprimoramento do ambiente de integridade da Administração Pública Municipal e com a proteção do interesse público. Por meio desse canal é possível efetuar o registro de denúncias, identificadas ou anônimas, sobre fraude, corrupção, improbidade administrativa, irregularidade em contratos ou licitações, conflitos de interesses, nepotismo, enriquecimento ilícito, favorecimento, desvio de função ou finalidade, discriminação de qualquer natureza, assédio moral, sexual ou outros ilícitos contra a Administração Pública Municipal.

Canais de Denúncia Comlurb

Além da Central Anticorrupção, empregados e cidadãos podem realizar denúncias sobre qualquer transgressão ao Código de Conduta e Integridade da Comlurb através dos canais disponibilizados e amplamente divulgados. São eles:

- E-mail: integridade.comlurb@rio.rj.gov.br ;
- Link de denúncias disponível no APP COMLURB;
- Link de denúncias disponível no portal da Companhia <http://portal.comlurb.rio.rj.gov.br/> ;
- Portal 1746, no endereço <https://www.1746.rio/portal/ouvidoria> ;
- Por correio, para a Diretoria de Compliance/Integridade, situada na Rua Major Ávila, 358, 2º andar - Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, 20511-140.

Demandas Ouvidoria

A COMLURB recebeu, em 2022, 18.146 manifestações de Ouvidoria, nas modalidades previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

A referida lei prevê o prazo de 30 dias para resposta ao cidadão. Na tabela abaixo são apresentadas a quantidade de demandas por tipo e informações quanto ao prazo de atendimento.

Tipos de manifestação	Quant.	%	Atendidas	%	Não atendidas	%	Prazo médio atendimento
Reclamações	12.050	66,4%	11.907	98,8%	143	1,2%	43
Críticas	3.256	17,9%	3.225	99%	31	1,0%	42
Sugestões	1.431	7,9%	1.408	98,4%	23	1,6%	29
Elogios	827	4,6%	822	99,4%	5	0,6%	8
Informações	582	3,2%	576	99%	6	1,0%	17
Total de manifestação	18.146	100%	17.938	98,9%	208	1,1%	39

Fonte: Dados extraídos do sistema SGRC referentes às manifestações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Apresentamos a seguir os 5 serviços com maior percentual de reclamações em relação a quantidade de demandas em 2022:

Serviço	Quantidade de reclamações	% em relação ao total de solicitações de serviços
Remoção de carcaça de veículo com risco de focos de Aedes Aegypti	2	28,6%
Reparação pós destoca	78	18,7%
Remoção de resíduos no logradouros	2	14,3%
Instalação de papeleiras	171	13%
Manutenção de mobiliário em praças públicas	308	12,1%

Fonte: Dados extraídos do sistema SGRC referentes às manifestações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Em relação aos serviços mais reclamados em 2022, a COMLURB vem implementando medidas de melhoria e conseguindo reduzir o percentual de reclamações e críticas, tendo conseguido um decréscimo de 68% dessas categorias de manifestações de Ouvidoria em 2022 em relação à média dos últimos 4 anos. Em relação ao mesmo período também houve redução do tempo médio de atendimento dos chamados em 64%.

Cumpramos destacar que a COMLURB respondeu 100% dos chamados de Ouvidoria abertos em 2022 até o dia 31/01/2023 e permanece empregando esforços na execução dos serviços prestados à população, em busca da satisfação no atendimento ao cidadão.

Lei de acesso à informação

Recebemos, em 2022, 39 solicitações de informações, conforme previsto na Lei Federal N° 12.527/2011, regulamentada no âmbito municipal por meio do Decreto N° 44.745/2018, que trata do direito de acesso às informações públicas.

A mencionada Lei prevê o prazo de 20 dias para atendimento, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa. Na tabela abaixo apresentamos a quantidade de solicitações de informações por status de atendimento e tempo médio de resposta.

	Quantidade de solicitações recebidas	%	Tempo médio de atendimento em dias
	39	100%	
No prazo	39	100%	19
Fora do prazo	0	0	0
Total de Solicitações	39		19

Fonte: Dados extraídos dos controles da Coordenadoria Técnica de Transparência/GI/SUBTGD/CTTR, referentes às solicitações realizadas no período de 01/01 a 31/12/2022.

Como resultado de ajustes implementados no fluxo de informações, todas as demandas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação foram atendidas dentro do prazo.