

Anexo 3

2024

Relatório Anual da Gestão



Companhia Municipal de Limpeza Urbana -
COMLURB
Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
31/12/2024

ANEXO III

RESOLUÇÃO CGMRio Nº 2016/2024



RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO

EXERCÍCIO DE 2024

Companhia Municipal de Limpeza Urbana - COMLURB

Sumário

MENSAGEM DO DIRIGENTE.....	6
1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL.....	9
1.1. IDENTIDADE DA ENTIDADE.....	9
1.2. ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	9
2. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO.....	11
3. CONFORMIDADE DA GESTÃO.....	11
3.1. GESTÃO DE PESSOAS.....	11
3.2. CONTRATAÇÕES RELEVANTES.....	13
3.3. PRESTAÇÃO DE CONTAS DE RECURSOS PÚBLICOS.....	15
3.3.1 Recursos Recebidos.....	15
3.3.2 Recursos Transferidos.....	15
3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos.....	15
3.3.4 Almoxarifados.....	16
3.4. FUNDOS ESPECIAIS VINCULADOS À ENTIDADE.....	16
3.5. DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE.....	16
3.5.1 Atendimento às Demandas do Controle Externo.....	16
3.5.2 Atendimento às Demandas do Controle Interno.....	17
3.6. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	17

APÊNDICES:

Apêndice 1 – Relatório Detalhado dos Treinamentos executados

Apêndice 2 – Acompanhamento operacional de segurança do trabalho

Apêndice 3 – Sindicâncias Instauradas

Apêndice 4 – Principais contratações da COMLURB por relevância em 2024

Apêndice 5 – Relatório de saldo das dotações extraído do sistema SIAFIC

Apêndice 6 – Relatório de avaliação dos programas e ações – exercício 2024

Apêndice 7 – Demonstrativo da execução das ações previstas no PPA – Plano Plurianual

Apêndice 8 – Relação das despesas de exercícios anteriores empenhadas em 2024

Apêndice 9 – Demonstrações contábeis elaboradas para o exercício 2024

Apêndice 10 – Relatório comparativo da receita prevista com a arrecadada

Apêndice 11 – Alterações estatutárias ocorridas no exercício

Apêndice 12 – Parecer de auditoria externa (Não aplicável)

Apêndice 13 – Resumo de movimentação anual de almoxarifado

ANEXOS:

Anexo I – Rol dos Responsáveis da COMLURB

Anexo II – Classificação das entidades municipais da Administração Indireta

Anexo III – Relatório anual da Gestão

Anexo IV – Relação de dívidas sem execução orçamentária

Anexo V – Demonstrativo da situação das prestações de contas de recursos recebidos através de convênios, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres.

Anexo VI - Demonstrativo da situação das prestações de contas de recursos transferidos através de convênios, parcerias voluntárias, contratos de gestão, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres

Anexo VII – Demonstrativo dos processos de prestação de contas final dos contratos de gestão (com vigência encerrada de 2021 A 2024)

Anexo VIII – Demonstrativo das concessões e prestações de contas referentes a todos os recursos movimentados através do sistema descentralizado de pagamento

Anexo IX – Relação das tomadas de contas especiais instauradas (Não Aplicável)

Anexo X – Respostas às determinações/recomendações constantes do parecer prévio

Anexo XI – Relação dos processos de prestação de contas de almoxarifado

MENSAGEM DO DIRIGENTE

Em 2024, a COMLURB, através da Diretoria de Serviços Urbanos, contratou novos equipamentos e desbaste de troncos e adquiriu novos equipamentos de motopodas e motosserras a fim de serem incorporados ao serviço de manejo arbóreo da cidade, proporcionando um serviço de maior qualidade e com foco na segurança do empregado. Já em fase de conclusão, sendo realizados treinamentos e orientações técnicas aos usuários, encontra-se o projeto de implantação do sistema que otimizará a gestão de manutenção e conservação das praças públicas. Além disso, a Diretoria firmou um contrato de prestação de serviço de limpeza e gestão de resíduos ao Rock in Rio 2024, o que gerará uma receita adicional à Companhia de R\$ 2,7 milhões. A Diretoria também iniciou estudos visando buscar novas tecnologias no mercado a fim de implementar na frota de manejo arbóreo, a partir de agosto de 2025, tendo em vista a renovação do contrato. Dando prosseguimento, o Programa Lixo Zero vem atuando na sensibilização do cidadão carioca, turistas brasileiros e estrangeiros, com a realização de ações de fiscalização para obtenção da melhoria no comportamento dos cidadãos com foco na manutenção da limpeza urbana. Para o ano de 2025 a Coordenadoria de Fiscalização, responsável por tal Projeto, pretende aumentar suas ações utilizando-se de atuação de forma efetiva.

A Diretoria de Compliance intensificará a cultura de integridade e transparência, focando no fortalecimento das ações do Programa de Integridade e Transparência da Comlurb, no Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (PGPPDP), e na prevenção ao assédio por meio de campanhas contínuas. Além disso, irá consolidar práticas de compliance trabalhista e manterá o monitoramento dos indicadores e metas da Companhia. A Diretoria também continuará a desenvolver, revisar e divulgar políticas e procedimentos internos, assegurando a conformidade com boas práticas de gestão, e manterá ações de segurança digital, promovendo uma cultura robusta de proteção de dados e informações.

Em gestão de pessoas, a Companhia envidará esforços para implementar o Programa de Gestão de Resultados, que destaca a importância da gestão da rotina no alcance dos resultados. Implementará também o Programa de Avaliação de Desempenho da empresa como um todo, através de uma ferramenta específica para Liderança, com foco em reconhecer os melhores resultados bem como desenvolver os gestores.

Na área de Sustentabilidade, a Companhia continuará atuando no fortalecimento de projetos socioambientais e das práticas de economia circular aplicadas ao manejo dos resíduos sólidos urbanos do Município, com ênfase no desenvolvimento de alternativas que priorizem a valorização dos resíduos sólidos urbanos, em especial dos resíduos orgânicos, contribuindo para a mitigação da emissão de gases formadores do efeito estufa e para a redução da massa de resíduos encaminhados para aterros sanitários, tendo em vista a contribuição para o atendimento de metas dos Planos Estratégicos e de Desenvolvimento Sustentável do Município do Rio de Janeiro. Através de Cooperação Técnica com o BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento *“Too Good to Waste - Initiative to Mitigate Methane Emissions from Waste in Latin America and Caribe”* serão realizados estudos de viabilidade técnica, ambiental, urbanística, econômica e financeira, para a definição de rotas tecnológicas de tratamento da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos que sejam mais adequadas para o Município do Rio de Janeiro.

No Ecoparque do Caju, que já conta com unidade de trituração de resíduos de manejo arbóreo e uma unidade de digestão anaeróbia de resíduos orgânicos, será iniciada a operação de novo Pátio de Compostagem, que permitirá expandir a coleta diferenciada e a valorização dos resíduos orgânicos gerados por escolas da rede municipal de ensino. Em busca da diversificação dos processos de tratamento biológico no Ecoparque, será instalado um equipamento de compostagem com aeração controlada e manta tipo Gore Cover que aumentará a capacidade de tratamento e de produção do composto orgânico (Fertilurb), utilizado prioritariamente nos projetos reflorestamento e de agricultura urbana.

Em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social e a rede de supermercados Zona Sul será continuada a operação do Banco de Alimentos do Ecoparque do Caju, projeto que tem como objetivo a doação dos alimentos hortifrutí, não comercializados por mercados, para famílias em situação de vulnerabilidade social e que vivem na região do Caju, uma das regiões mais pobres do município.

No campo de geração de energia renovável e transição energética, além do aproveitamento energético do biogás no Ecoparque do Caju e no Aterro Sanitário CTR-Rio, está prevista implantação da “Fazenda Solar” no Aterro Inativo de Santa Cruz, cuja potência instalada é de 5 MW, projeto importante para impulsionar o desenvolvimento da economia de baixo carbono no Município do Rio de Janeiro.

Na área de destinação final de resíduos, após a conclusão do processo de licenciamento ambiental, será iniciada a implantação e operação de um Aterro para Resíduos da Construção Civil (RCC), dotando o Município de uma alternativa adequada para a disposição final dos RCC coletados em pequenos e médios geradores. Nos aterros encerrados (Aterro Metropolitano de Gramacho e Aterro de Gericinó), serão melhoradas as infraestruturas de drenagem de águas pluviais, visando a redução da geração de chorume e a mitigação dos impactos ambientais na área de influência dos aterros. Nas Estações de Transbordo do Sistema Transferência de RSU do Município, será dado prosseguimento ao plano de obras de recuperação e reforma das unidades melhorando as condições operacionais e de segurança ambiental das mesmas.

A Diretoria de Limpeza Urbana dará prioridade na implantação do sistema de coleta de resíduos domiciliares “coleta in door” (na porta), proibindo a oferta dos resíduos nas ruas pelos condomínios e vilas residenciais e grandes geradores comerciais. Seguirá na locação e distribuição de caixas metálicas e plásticas, de 1200 litros de capacidade, para os conjuntos de baixa renda e comunidades carentes e containers com capacidade de 240lts para condomínios e vilas residenciais sem espaço para equipamentos maiores, para o correto acondicionamento e disposição dos resíduos.

Iremos implantar nova logística de limpeza e ordenamento de feiras livres “Projeto Feira Legal”. Será dada continuidade à recuperação dos Ecopontos existentes e construção de novos, com maior quantitativo de Caixas metálicas de 5 e 30 m³ para resíduos inertes e bens inservíveis e caixas compactadoras com capacidade de 7/15m³ para resíduos domiciliares. Seguiremos com a implantação de tratores e motos triciclos desenvolvidos exclusivos para comunidades com dificuldade de acesso.

Ressalta-se, por fim, que todos os investimentos e projetos serão realizados de acordo com a disponibilidade orçamentária da Companhia para o exercício de 2025.

1.VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

1.1. Identidade da Entidade

Missão: Manter a cidade limpa, fazendo o carioca mais orgulhoso, saudável e feliz.

Visão: Ser reconhecida como a capital mais limpa do país e referêncianacional em gestão de resíduos sólidos até 2028.

Valores:

- a) Foco no resultado: Alcançar os melhores resultados sempre trabalhando em equipe;
- b) Fazer bem feito: Fazer bem feito desde a primeira vez e dar o exemplo;
- c) Comprometimento: Ter atitude de dono, empenhando todos os esforços na missão da Comlurb;
- d) Entusiasmo: Energia alta, estar disposto à mudança;
- e) Simplicidade: Manter o foco no que é realmente essencial.

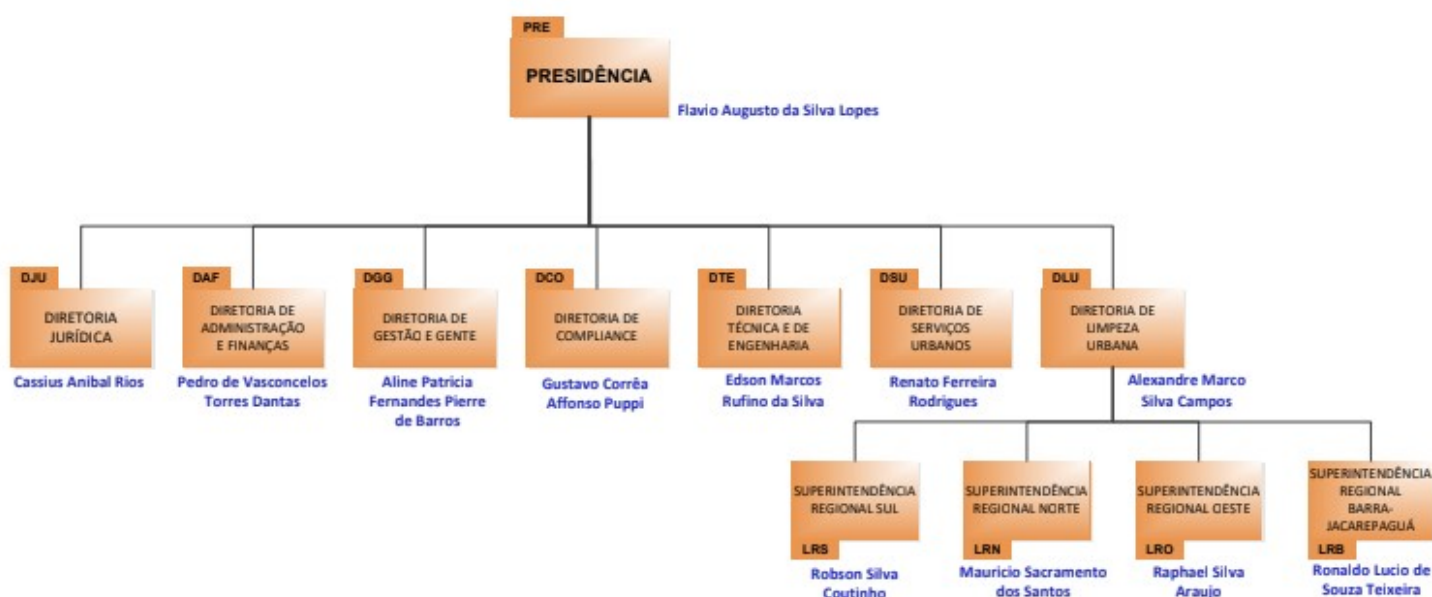
1.2. Áreas de Negócio (ou áreas de atuação):

A Companhia Municipal de Limpeza urbana é responsável por gerir o Sistema de Limpeza Urbana do Município do Rio de Janeiro, tais como: coleta de resíduos, limpeza de logradouros, normatização e fiscalização, transferência, tratamento e destinação do lixo etc. Suas principais áreas de atuação incluem:

- a) fomentar, incentivar e acompanhar a implantação de programas de separação e classificação de recicláveis do lixo nas fontes de geração de lixo domiciliar e de instalações operacionais de Separação e Classificação de Recicláveis do Lixo;
- b) serviços de combate e controle de incidência de ratos e mosquitos e demais vetores, no âmbito da administração municipal do Rio de Janeiro;
- c) gerir a limpeza e higiene de ambiente hospitalar, assim como a coleta, tratamento e disposição final de lixo hospitalar;
- d) gerir a limpeza e higiene de ambiente predial, assim como a coleta, tratamento e disposição final de lixo de instalações prediais;
- e) gerir a limpeza e higiene de eventos;
- f) promover a conservação, manutenção e reformas de canteiros, praças, parques e áreas ajardinadas e a poda de árvores;
- g) prestar serviços especiais de limpeza e manejo de resíduos sólidos, tais como: limpeza de feiras livres, capinação e limpeza de terrenos; coleta de resíduos da construção civil - RCC; remoção de bens móveis imprestáveis; remoção de veículos abandonados; coleta de resíduos sólidos especiais - RSE; coleta de resíduos biológicos, disposição em aterros ou de destruição ou incineração de material em aterro ou usina;

- h) desenvolver, projetar, fabricar e comercializar ferramental e equipamentos para as atividades de limpeza urbana, limpeza especializada e manejo de resíduos sólidos;
- i) prestar serviços referentes a análises de controle de qualidade dos produtos, laudos técnicos de análises físico-químicas e bacteriológicas e determinação da composição física e caracterização gravimétrica de resíduos sólidos;
- j) desenvolver, projetar, gerir, implementar, operar instalações industriais de valorização do resíduo sólido urbano e processamento de material reciclável, assim como a comercialização de todo material dele recuperado;
- k) desenvolver, projetar, gerir, implementar, operar programas de separação e classificação de recicláveis do lixo nas fontes de
- l) geração e instalações operacionais de Separação e Classificação de Recicláveis do Lixo.

1.3. Organograma:



2. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

De modo geral as ações e metas planejadas foram realizadas com absoluto êxito, destacando-se tão somente a questão do Produto 5048 – Resíduo de Construção Civil Disposto, o qual, pelo terceiro ano consecutivo não pode iniciar atividade, já que somente após a autorização do INEA, em 2024, foi possível iniciar os procedimentos destinados à licitação para contratação da construção do Aterro de Inertes, tudo conforme demonstrado no **Apêndice 7 – Planejamento e Execução das Ações Financeiras e Físicas Previstas no PPA – 2024 – COMLURB – 1737999691843 – FINAL**, bem como no SIAAPA, apresentado no **Apêndice 06**.

3. CONFORMIDADE DA GESTÃO

3.1. Gestão de Pessoas

3.1.1 Plano de Capacitações

Por meio da Gerência de Educação Corporativa, em parceria com a Gerência Adjunta de Segurança do Trabalho, foram realizadas diversas capacitações ao longo de 2024. O relatório detalhado dos treinamentos executados, incluindo o número de participantes, está disponível no **Apêndice 01**.

Além das informações sobre os treinamentos de segurança do trabalho, apresentamos também o **Apêndice 02**, que contém os dados referentes ao acompanhamento operacional conduzido pelos técnicos de segurança do trabalho. Esse acompanhamento teve como objetivo principal a prevenção de acidentes de trabalho durante o ano de 2024.

Vale destacar que, em 2024, a COMLURB investiu aproximadamente R\$ 3,5 milhões em equipamentos de proteção individual (EPI's). Além disso, a Companhia promoveu a participação de parte da equipe de segurança do trabalho na FISP 2024 – Feira Internacional de Segurança e Proteção, realizada em São Paulo. O evento apresentou as mais recentes inovações em segurança e proteção ao trabalhador.

Durante a mesma ocasião, foi realizada uma visita técnica à empresa ECOSAMPA, responsável pelos serviços de limpeza urbana da Prefeitura de São Paulo. O objetivo da visita foi conhecer as adaptações implementadas pela empresa em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 38 do Ministério do Trabalho, que estabelece diretrizes de segurança e saúde no trabalho para atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

3.1.2 Quadro de pessoal próprio

EMPREGADOS	18.655
EXTRAQUADRO – EMPREGO DE CONFIANÇA (EC)	330
CEDIDOS	102
TOTAL	19.087

*Ano 2024, mês de referência da informação dezembro/2024

3.1.3 Outros colaboradores que contribuem para a atividade fim (dezembro/2024)

JOVENS APRENDIZES	807
ESTAGIÁRIOS	41
REQUISITADOS	6
TOTAL	854

*Ano 2024, mês de referência da informação dezembro/2024

3.1.4 Concursos realizados e previstos

Em 2024 não foram realizados concursos na Companhia e, até o momento, não há previsão de concursos futuros.

3.1.5 Grau de evasão e déficit de pessoal

Em 2024, foram registrados 263 desligamentos na COMLURB.

3.1.6 Projeção de aposentadorias futuras

A COMLURB não tem como mensurar esse quantitativo, uma vez que, os nossos empregados não são obrigados a informar quando pedirão a aposentadoria.

3.1.7 Sindicâncias Instauradas

As apurações disciplinares instauradas em 2024 e das iniciadas em exercícios anteriores e concluídas no exercício de 2024, estão apresentadas no **Apêndice 03** do presente relatório.

3.1.8 Informações estatísticas

SEXO	EMPREGADOS
M	13.540
F	5.594
TOTAL	19.134

ESTADO CIVIL	EMPREGADOS
Casado	9.712
Solteiro	8.046
Viuvo	313
Divorciado	948
Sep Judicialmente	115
TOTAL	19.134

RAÇA/COR	EMPREGADOS
Amarela	107
Branca	4.336
Indígena	19
Não Informado	4.089
Parda	5.471
Preta	5.112
TOTAL	19.134

3.2 Contratações Relevantes

3.2.1 Quantidade de contratações e valores contratados no exercício.

Em pesquisa ao acervo de controle de instrumentos celebrados em 2024, pela Gerência de Contratos - JGL, apurou-se que no ano de 2024 foram celebrados 86 contratos, perfazendo o valor total de R\$ 1.320.179.460,22 (um bilhão, trezentos e vinte milhões, cento e setenta e nove mil, quatrocentos e sessenta reais e vinte e dois centavos).

Importante ressaltar que se trata de um período, que abrange 03 contratações vultuosas (Locações de veículos e equipamentos para limpeza urbana do Município do Rio de Janeiro, que correspondem a 03 das 05 regiões da cidade). Tais contratações somadas geram o valor de R\$ 856.084.106,40 (oitocentos e cinquenta e seis milhões, oitenta e quatro mil, cento e seis reais e quarenta centavos).

As presentes informações se encontram no quadro a seguir:

TOTAL DE CONTRATOS CELEBRADOS EM 2024	
ESPÉCIE	QUANTIDADE
CONTRATO	86
VALOR TOTAL	R\$ 1.320.179.460,22

Fonte: Acervo JGL de controle de instrumentos celebrados; Base: jan/dez 2024.

3.2.2 Principais contratações por materialidade ou relevância.

Foram considerados os instrumentos de grande vulto, como sendo aqueles com valores acima de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) e os instrumentos sobre assuntos essenciais e sensíveis da Companhia, como sendo aqueles de grande relevância.

Dentre as contratações realizadas com base nesses critérios, cumpre esclarecer que:

- a) Com base no critério grande vulto: foram realizadas 06 prorrogações excepcionais; 03 contratações de locação de veículos e equipamentos para limpeza urbana do Município do Rio de Janeiro, que somadas geram o valor de R\$856.084.106,40 (oitocentos e cinquenta e seis milhões, oitenta e quatro mil, cento e seis reais e quarenta centavos), dentre outras aquisições e serviços de vultuoso valor.

- b) Com base no critério relevância: foram renovados os 28 contratos junto às associações de moradores para o “Projeto Trabalhador Comunitário”.

As principais contratações da COMLURB por relevância em 2024, estão apresentadas no **Apêndice 04** do presente relatório.

Por fim, informamos que não foram realizados contratos de gestão, parcerias voluntárias e Parcerias Público Privadas no respectivo exercício.

3.3 Prestação de Contas de Recursos Públicos

3.3.1 Recursos Recebidos

Houve recebimento de recursos através do Convênio entre a Prefeitura da Cidade de Colônia, na Alemanha e a Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, contrato nº 2020.9837.4.4, destinado à Implantação do projeto “Introdução da economia circular para alimentos e resíduos orgânicos no Rio de Janeiro”. O objetivo do projeto é conscientizar as partes interessadas no Rio de Janeiro sobre a prevenção de resíduos alimentares e gestão sustentável de resíduos orgânicos, resultando na redução de emissões de CO² como demonstrado no **Anexo V** – Demonstrativo da Situação das Prestações de Contas de Recursos Recebidos Através de Convênios, Acordos, Ajustes ou Instrumentos Congêneres e no **Apêndice 7** – Execução das Ações Previstas no PPA – SMAC.

3.3.2 Recursos Transferidos

A COMLURB não efetuou quaisquer transferências para outros órgãos ou instituições pública/privadas mediante convênios, parcerias voluntárias, contratos de gestão firmados com Organizações Sociais, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres, ainda que a título de subvenção, auxílio encerrados ou em vigor em 2024, conforme **Anexo VI** – Demonstração da Situação das Prestações de Contas de Recursos Transferidos Através de Convênios, Parcerias Voluntárias, Contratos de Gestão, Acordos, Ajustes ou Instrumentos Congêneres.

3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos

Conforme instituído na Ordem de Serviço “N” Nº 008 de 01/04/2022, os recursos oriundos do Sistema Descentralizado de Pagamento, são exclusivamente aplicados na realização de despesas de pequeno vulto, assim entendidas aquelas cujo valor, em cada caso, não ultrapasse o limite de R\$ 1.000,00 (mil reais). São elas: materiais de consumo, manutenção de bens móveis e de informática, conservação e adaptação de bens imóveis, inscrições de servidores em cursos ou congressos necessários ao desempenho de suas atribuições, atendimento de medidas judiciais urgentes, transporte coletivo via ônibus, metrô, trem, VLT restrito a deslocamentos municipais a serviço e em horário de expediente, preferencialmente por meio de cartão de transporte fornecido pelo gestor do SDP e justificadas na prestação de contas, aquisição de passagens aéreas, autorizadas previamente pelo ordenador da despesa, despesa aduaneira, desde que autorizada previamente pela Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada da Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento, despesa de caráter eventual, urgente e inadiável que exija pronto pagamento e que envolva ações imediatas para a solução de problemas que possam acarretar prejuízos ao funcionamento dos Órgãos/Unidades Municipais, justificada quanto aos requisitos previstos e quanto a impossibilidade de se realizar ou dispensar a licitação, despesas com jornais,

periódicos técnicos, plataformas e portais eletrônicos de conteúdo técnico, despesas com taxi realizadas fora do aplicativo Taxi Rio Corporativo, desde que comprove que a solução corporativa não teve condições de atendê-lo, assegurando, sempre que possível, o desconto estabelecido pelo aplicativo corporativo. As informações detalhadas sobre o sistema Descentralizado de Pagamento estão evidenciadas no **Anexo VIII**.

3.3.4 Almojarifados

O resumo da movimentação anual dos Almojarifados encontra-se detalhado no **Apêndice 13** e a relação dos processos de prestação de contas de almojarifado encontra-se discriminada no **Anexo XI**.

3.4 Fundos Especiais Vinculados à Entidade

A COMLURB não possui Fundos Especiais a ela vinculados.

3.5 Demandas dos Órgãos de Controle

3.5.1 Atendimento às Demandas do Controle Externo

Em 2024, a COMLURB acompanhou e respondeu a todas as demandas relacionadas aos processos em trâmite perante o Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro - TCMRio. Do total de 18 (dezoito) processos analisados, 5 (cinco) foram autuados pelo Tribunal no exercício de 2024, enquanto 15 (quinze) foram arquivados e 3 (três) permaneceram ativos.

Todos os processos receberam o devido tratamento, com respostas tempestivas e adequadas às exigências do TCMRio, garantindo a transparência e a conformidade legal necessárias.

3.5.2 Atendimento às Demandas do Controle Interno

Em 2024, a Controladoria Geral do Município – CGM realizou o follow-up das fragilidades de exercícios anteriores e dos 08 (oito) achados de auditoria pendentes de saneamento, 4 (quatro) foram implementados em 2024.

Ao longo do período analisado, a CGM realizou 06 (seis) trabalhos de auditoria, abrangendo os seguintes temas:

- Follow-up 2023;
- Prestação de Contas de Gestão – Exercício 2023;
- Folha de pagamento;
- Planejamento e contratação de locação de veículos e equipamentos para limpeza urbana;
- Metas do Acordo de Resultado – Atendimento de roçadas;
- Demonstrações Contábeis.

Dentre os trabalhos analisados, apenas 01 (um) apresentou achados, totalizando 5 (cinco) achados referentes a Auditoria no Planejamento e contratação de locação de veículos e equipamentos para limpeza urbana, que estão sob análise da equipe técnica da CGM para possível implementação.

3.6 Relacionamento com a Sociedade

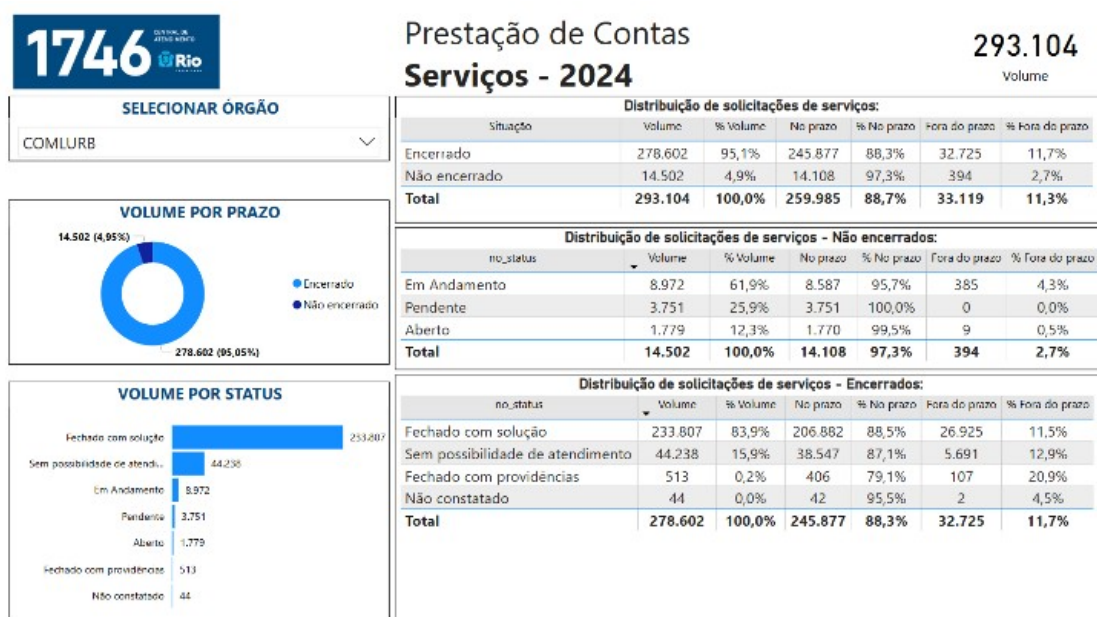
3.6.1 Estatísticas do 1746, Ouvidoria

A Prefeitura do Rio de Janeiro tem como principal fonte de comunicação com a sociedade o canal 1746. O cidadão pode solicitar um serviço, fazer uma manifestação de Ouvidoria, fazer uma solicitação de informação pública e/ou efetuar denúncias através desse canal, 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 na Rua Afonso Cavalcanti, 455 – Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ, 20211-111 e, ainda, suas manifestações de Ouvidoria no âmbito da Comlurb na Sede da Companhia situada à Rua Major Ávila, 358 – Tijuca.

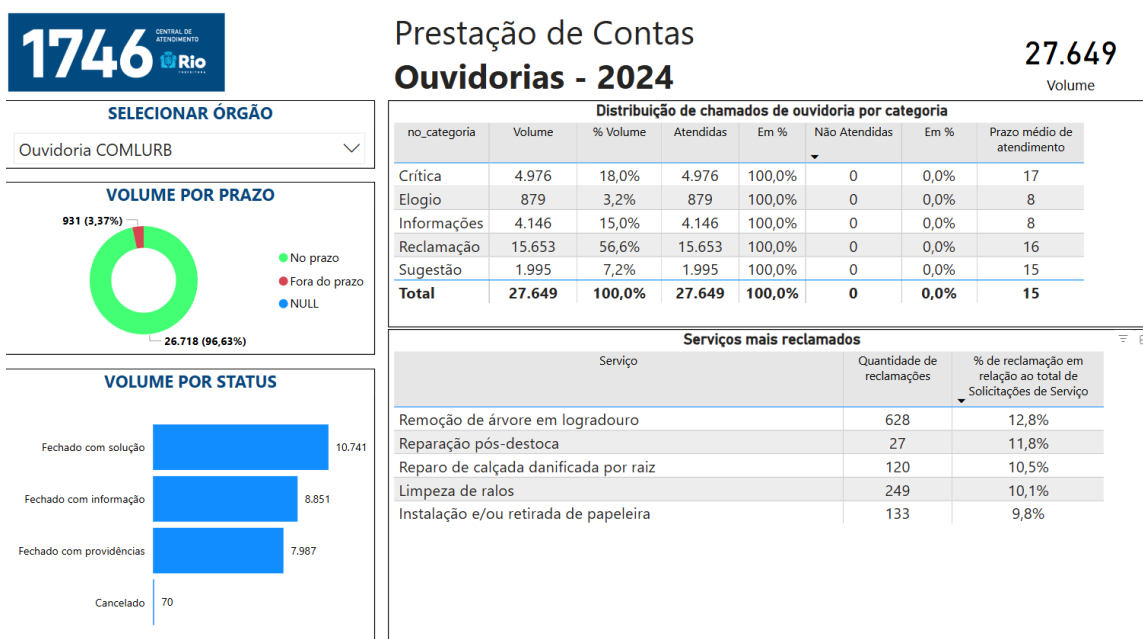
3.6.2 Demanda de Serviços

As informações referentes às solicitações de serviços recebidas pela Comlurb, em 2024, por meio da Central 1746, encontram-se apresentadas no relatório abaixo:



3.6.3 Manifestações da ouvidoria

Em 2024 a Comlurb recebeu 27.649 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, conforme relatório abaixo.



3.6.4 Melhorias ocorridas no atendimento

Na busca pela tecnologia a favor do relacionamento com o cidadão, nos últimos anos foram implementadas integrações de sistemas e ferramentas que auxiliam, o atendimento às solicitações.

Dentre elas, damos destaque a integração entre o sistema departamental da Companhia e o Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão da Prefeitura, no âmbito dos chamados de ouvidoria. Essa medida, além de otimizar o tratamento dos chamados, com significativa melhora no

tempo médio de atendimento, trouxe uma redução de aproximadamente 20.000 impressões ao ano.

Outro grande avanço foi a implementação do aplicativo “Operação Mobile”, onde um de seus módulos “Controle de Atendimento às Solicitações – CAS” foi desenvolvido para a utilização da área operacional da Comlurb, que tem a possibilidade de realizar os atendimentos, com alteração de status e até verificar a demanda georreferenciada no próprio aplicativo, assegurando ainda mais eficiência e qualidade no atendimento à população por meio digital.

3.6.5 Projetos em andamento

No último ano, a Ouvidoria, em parceria com a Gerência de Tecnologia da Comlurb, implementou ferramentas gráficas criadas no Sistema de Controle de Atendimento de Solicitações (CAS) que visa facilitar o acompanhamento e controle dos chamados do 1746 pelas Gerências operacionais. Esse novo gráfico, é exibido automaticamente toda vez que o usuário da Gerência abre o sistema, trazendo um resumo visual dos status dos chamados, incluindo serviços e ouvidorias. A ferramenta permite um acompanhamento diário desses chamados, além de exibir o cumprimento dos prazos (SLA), ajudando a monitorar e gerenciar o tempo de resposta e fechamento dos chamados com maior precisão.

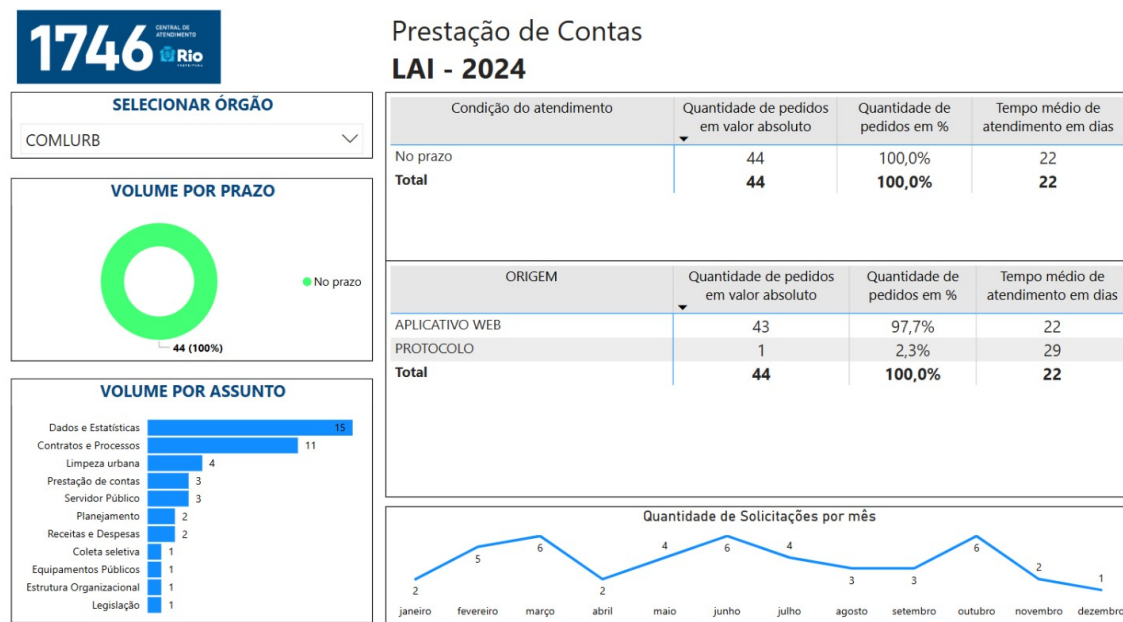
Além disso, foram desenvolvidos painéis em *powerbi* de acompanhamento da performance de atendimento das solicitações do 1746 (serviços e ouvidorias), por serviço e por gerência.

3.7 Lei de acesso à informação

Recebemos, em 2024, 44 solicitações de informações, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada no âmbito municipal por meio do Decreto nº 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 e o tempo médio de resposta.



Rio de Janeiro, 17 de abril de 2025.

Jorge Luiz de Souza Arraes

Diretor-Presidente