

## 1746 reúne 67 telesserviços

### Prefeitura inaugura central de atendimento que promete agilizar solução de problemas

#### O DIA ON LINE -POR BEATRIZ SALOMÃO

Rio - O cidadão carioca ganhou um aliado para agilizar a resolução dos problemas recorrentes como falta de luz, focos de dengue e ruas esburacadas. Foi inaugurada, ontem, a central de teleadendimento da prefeitura, o Disque-Rio que vai reunir 67 números de [telefones](#) de 15 órgãos em um só: o 1746. O serviço funciona 24 horas por dia e quem tem [smartphone](#) pode instalar um programa que permite o envio de fotos do problema apontado.

### PASSO A PASSO DO SERVIÇO



#### FLAGRANTE

Quem tem [smartphone](#) poderá baixar aplicativo para enviar fotos junto com a reclamação



#### Arte: O Dia

Os 12 'disques' e 10 ouvidorias já migraram para o 1746. Foram absorvidos pela central, órgãos como CET-Rio, RioLuz, Tele-Saúde, Defesa Civil, Comlurb, Tele-Buraco e Guarda Municipal. O usuário pode obter informações ainda sobre Dívida Ativa, IPTU, reboque de carros e Cartão Família Carioca. O local está preparado para receber cerca de mil tipos de solicitação diferentes.

#### Mais de 10 mil ligações

Da meia-noite às 18h de ontem, a central recebeu 10.530 ligações, contra 3.557 do dia 16, quando funcionou de forma experimental. As principais reclamações dizem respeito a buracos, sinal de trânsito e iluminação.

Queixas por meio de mensagens de celular serão possíveis daqui a pelo menos dois ou até três meses. Já o uso da [Internet](#) deverá ser habilitado em um mês. A intenção é utilizar salas de bate-papo para ouvir o cidadão.

De acordo com o secretário da Casa Civil, Pedro Paulo Carvalho, antes do Disque-Rio, para ter o problema de falta de luz resolvido, o cidadão esperava até 3 semanas, tempo que deve ser reduzido para 3 dias. Reparo de buracos e desobstrução de bueiros devem ficar prontos em uma semana. Luzes apagadas ou piscando serão resolvidas em 72h e problemas em sinais de trânsito, em 24h.

“Vamos mapear as regiões com mais solicitações. Trabalhamos dois anos no projeto e tivemos um reforço no orçamento das secretarias envolvidas para contratar e capacitar funcionários”, disse.

Haverá bônus trimestrais no salário para metas cumpridas. Todos os funcionários do órgão que resolver 90% ou mais dos problemas no tempo previsto receberão 50% a mais no salário. A premiação varia de acordo com a eficiência. O bônus vale apenas para CET-Rio, RioLuz e Coordenadoria Geral de Conservação.

As demandas recebidas pela Central serão informadas ao Centro de Operações Rio, que acompanhará o andamento Por um mapa georreferenciado atualizado diariamente.

### **Solicitações à Central terão preferência**

Pedidos via 1746 terão prioridade em relação às feitas diretamente nas subprefeituras e órgãos municipais. A central tem capacidade para receber 1,2 milhão de ligações ao mês, considerando média de 4,5 minutos por ligação. A central carioca, que segue modelo de Nova York, fica no Engenho de Dentro, na sede da Contax, vencedora da licitação. A Prefeitura desembolsou R\$ 26 milhões por dois anos de contrato. Mil teleatendentes se revezarão em turnos de 6 horas.