



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

105<sup>a</sup> Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>7</b>
<b>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>12</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>13</b>

# Ouvidoria – AGETRANSP

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzic

## **Assistente de Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

# Introdução

A Ouvidoria da Agetransp veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 14 a 18 de março de 2022.

Um dos objetivos do presente documento foi elucidar os principais motivos pelos quais os usuários dos serviços públicos concedidos, os quais a Agetransp regula e fiscaliza, recorreram a esta Ouvidoria na semana de referência.

Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

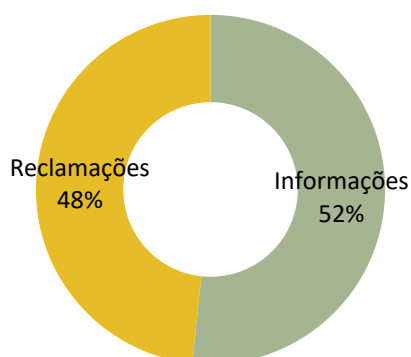
A Ouvidoria, através do seu centésimo quinto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações.

Este relatório também possuiu objetivo de acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual quanto municipal, afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação aos atendimentos recebidos na Ouvidoria, constatou-se o segundo aumento consecutivo após o feriado de carnaval. Nesta semana, houve 60 manifestações em relação às Concessionárias reguladas pela Agetransp. As informações reduziram em 3 unidades, sendo 31 na semana de referência, o equivalente a diminuição de 8,8%. Considerando as insatisfações, o período foi marcado pelo crescimento avaliado em 163,6%, havendo 29 registros na semana.

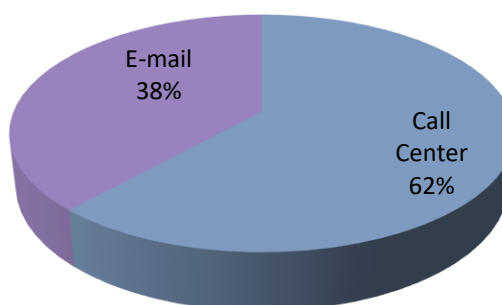
### Tipo de Manifestação



Considerando os canais de atendimento, foram coletadas 37 manifestações via sistema telefônico e 23 por e-mail. Notou-se o crescimento da participação do e-mail nos registros, dado que nesta semana 38,3% dos registros foram provenientes do canal enquanto na semana anterior 17,8%. Foram recebidas 37 manifestações pelo call center, mesmo número que na semana anterior. O crescimento foi devido ao e-mail, responsável por 23 registros na semana, um aumento de 187,5%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	37	61,67%
E-mail	23	38,33%
<b>Total Geral</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

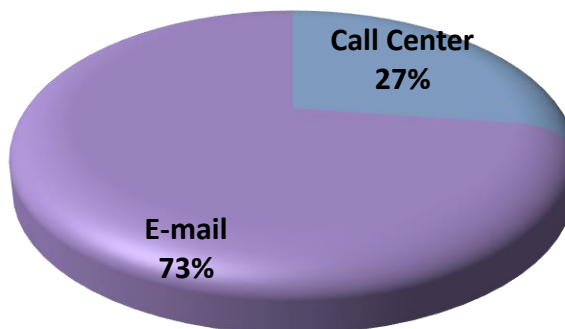
### Canal de Atendimento das Manifestações



Considerando as reclamações, tanto as insatisfações por telefone quanto por e-mail cresceram. Foram recebidas 7 queixas coletadas pelo sistema, um aumento de 133,3% em relação a semana passada. Por e-mail foram recebidas 22 reclamações, um aumento de 175%.

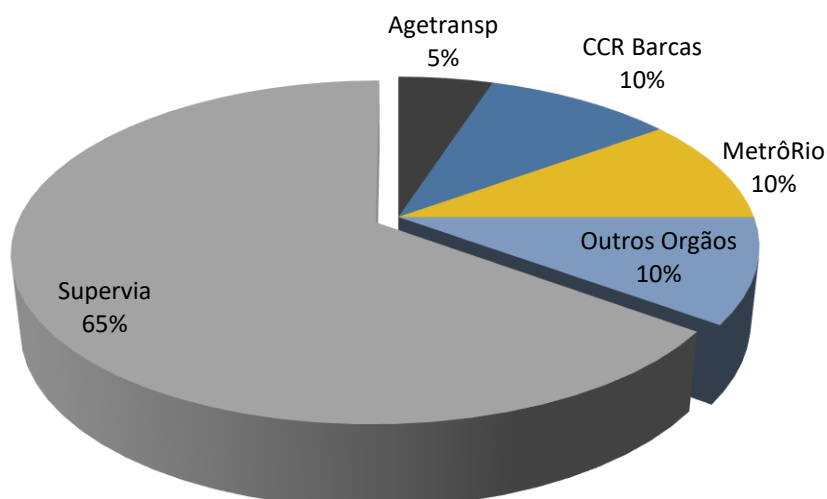
### Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	3	27,27%
E-mail	8	72,73%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



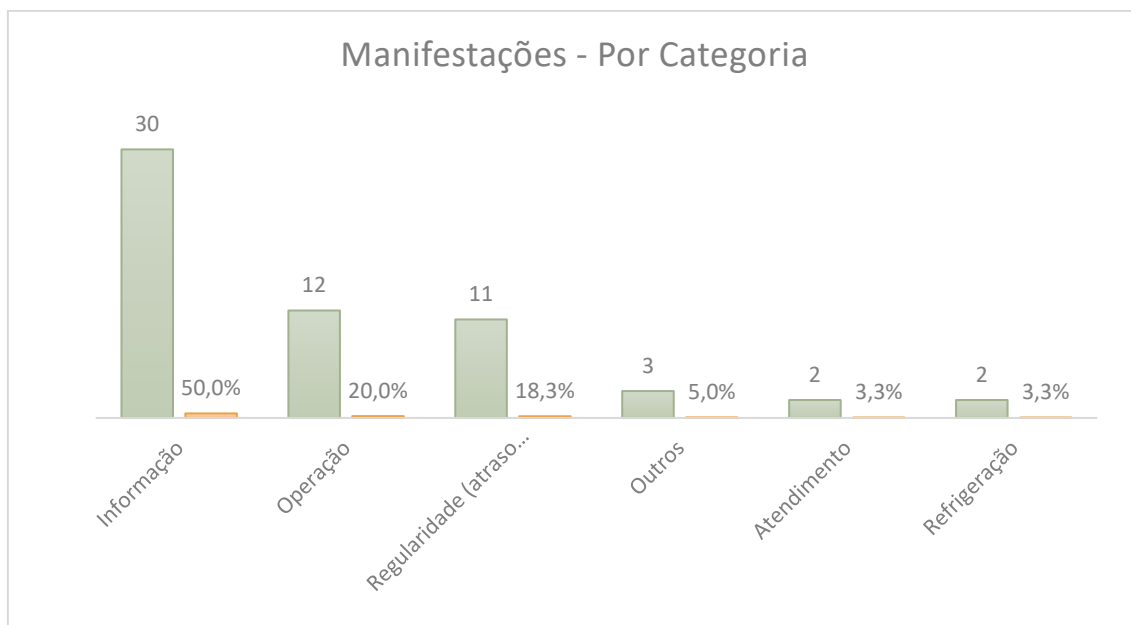
Supervia foi teor de 39 registros, o equivalente a um crescimento de 95% em relação a semana passada. MetrôRio reduziu em 2 unidades seus registros, sendo motivo de 6 manifestações. Considerando a CCR Barcas, a redução foi de 1 manifestação, apresentando mesmo número de registros que MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



As informações foram responsável pela maior parcela das categorias dos assuntos. Na semana de referência surgiu outros com o 2º maior número de registros, regularidade em 3ª, e logo após, atendimento e operação.

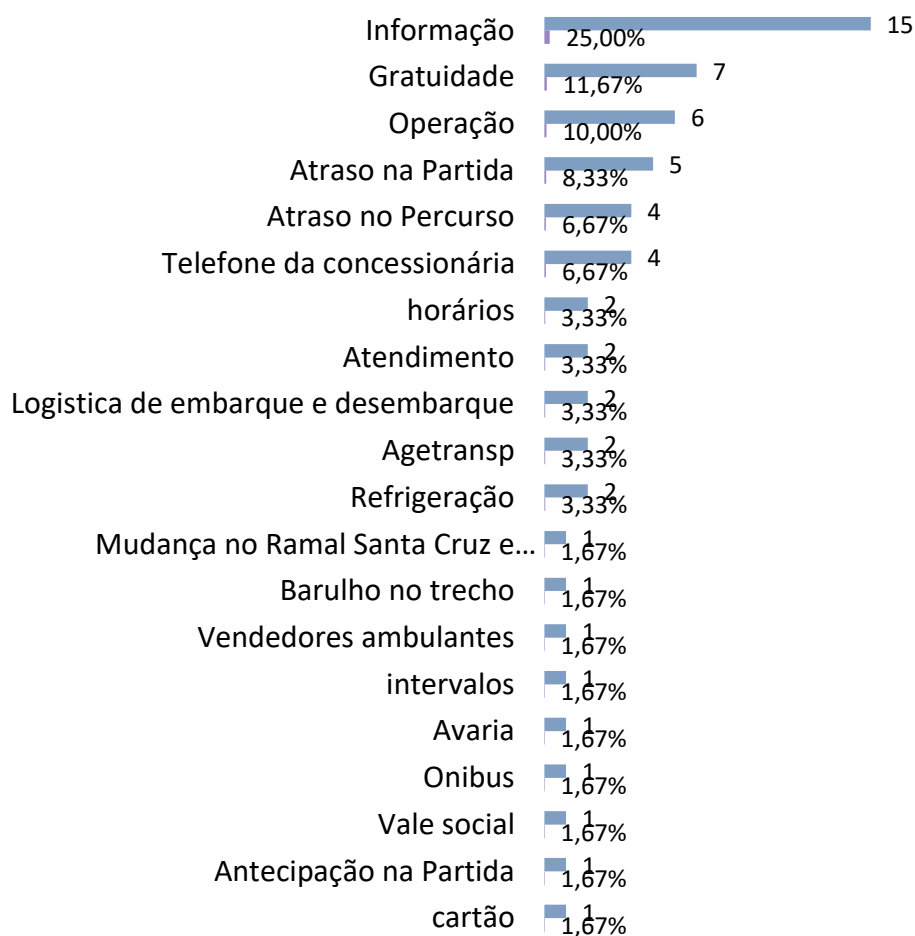
Em relação às categorias dos registros, a categoria informação, mais manifestada, apresentou redução de 2 unidades em comparação com a 104ª semana de análises. Operação apresentou o maior crescimento, havendo 10 registros a mais, um aumento de 500%. Houve mais registros acerca de regularidade e Outros. Atendimento permaneceu sendo teor de 2 manifestações.



## Assunto das Manifestações

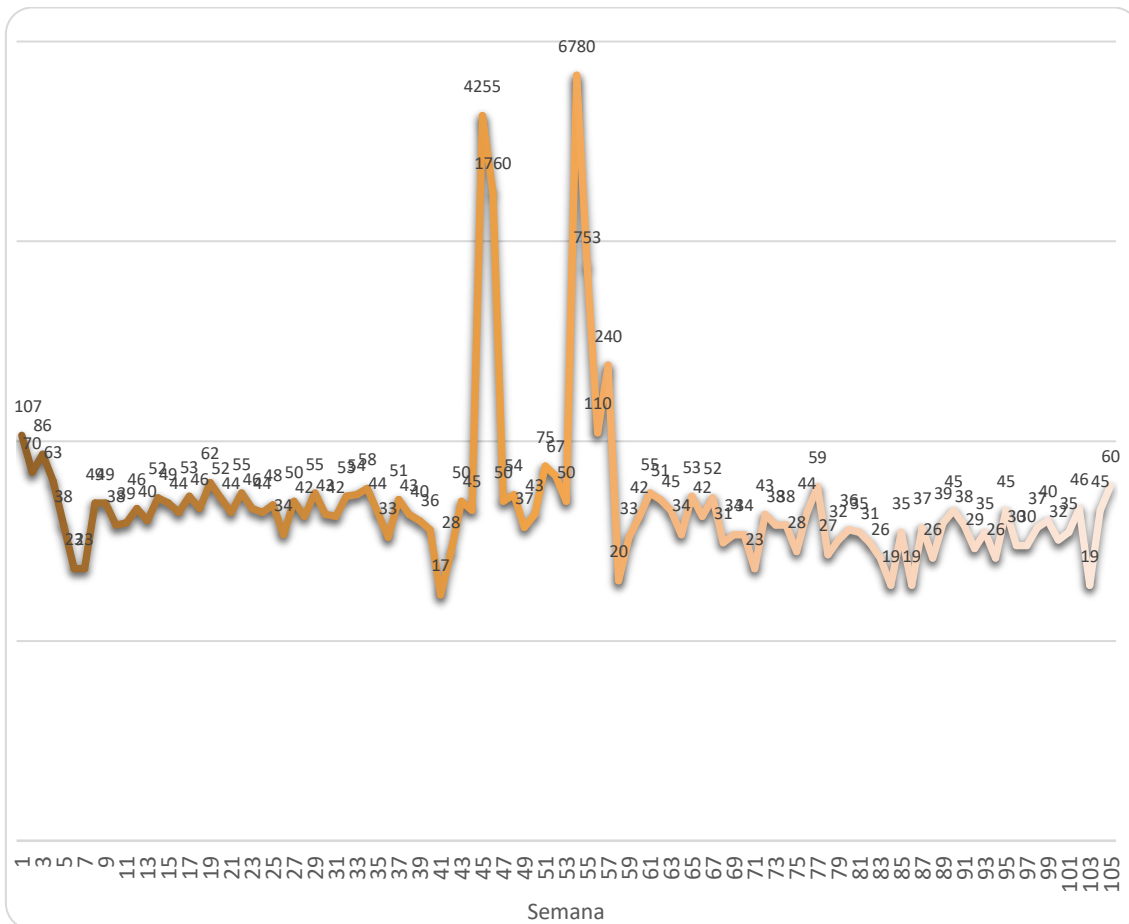
No que tange os assuntos, nota-se que houve redução do mais manifestado informação. Isto se deve ao fato que o aumento dos tipos de registros foi em relação às reclamações. Gratuidade foi o 2º assunto mais manifestado, responsável por um crescimento de 250%. Operação, 3º maior assunto de reclamação, representou aumento de 500% na semana, atraso na partida 150% e atraso no percurso 300%. Os assuntos das manifestações, números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico a seguir:

## Manifestações por assunto



A semana foi marcado pelo crescimento dos registros em geral. Em comparação com a semana anterior, os registros aumentaram 33,3%. Diante deste crescimento, a semana de referência apresentou o 14º maior número de manifestações, um dos maiores em relação a todas as 105 semanas analisadas. Considerando as médias, foram 8,6 registros diários e 12 por dia útil.

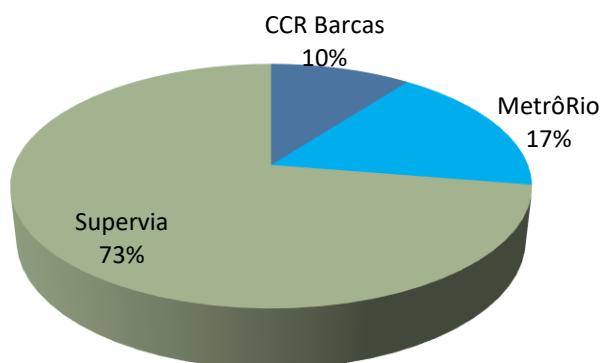




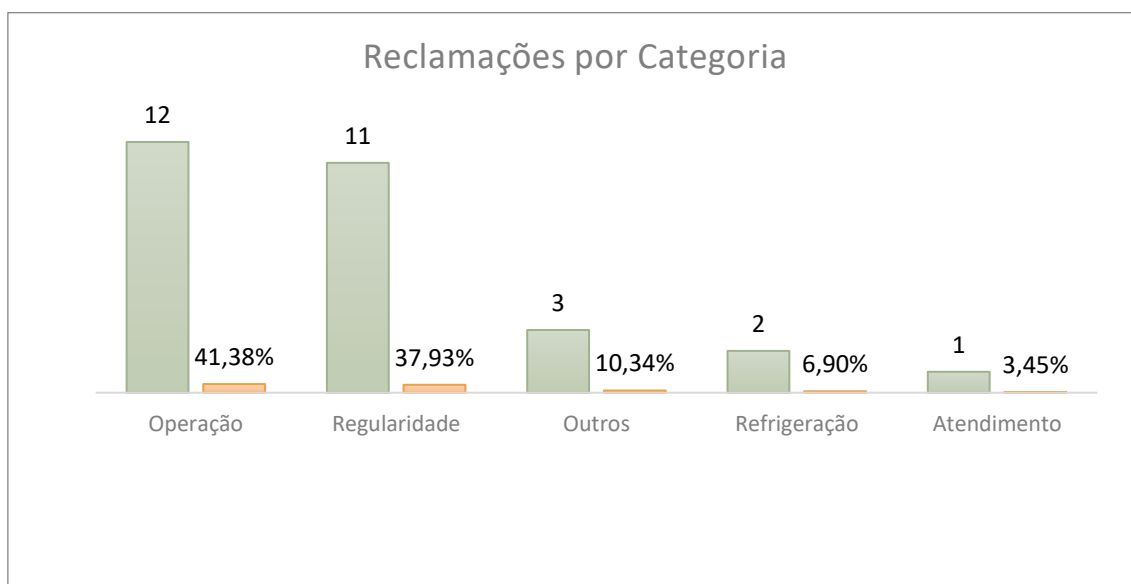
## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Supervia apresentou o maior número de queixas e maior aumento do número de seus registros. A Concessionária foi responsável por 21 registros, o triplo da semana anterior. MetrôRio, teor de 5 registros, apresentou aumento de 66,7%. Enquanto na semana anterior não houve registros sobre a CCR Barcas, na semana de referência, 50% dos seus registros totais foram reclamações, sendo responsável por 3 registros. Pontua-se que 83,3% dos registros sobre o MetrôRio foram insatisfações enquanto em relação a Supervia, 53,8%.

### Unidade de referência das Reclamações

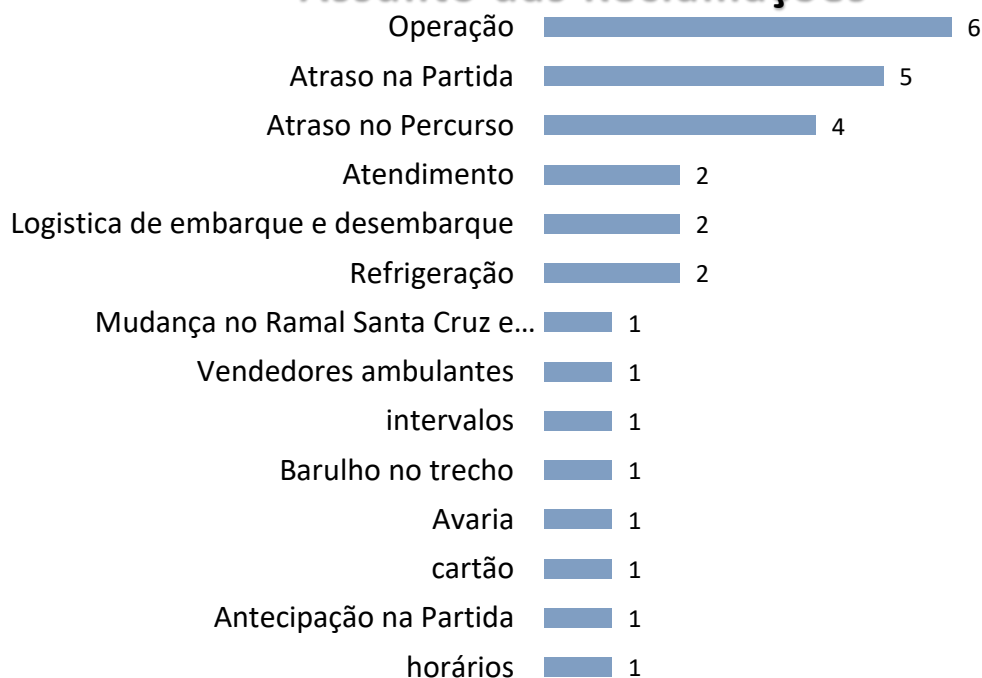


Destaca-se que assim como os registros nas semanas anteriores, não houve reclamações acerca da categoria informação, a mais manifestada. Além disto, das demais, apenas 1 registro sobre atendimento não foi insatisfação. As categorias das insatisfações podem ser visualizadas abaixo:

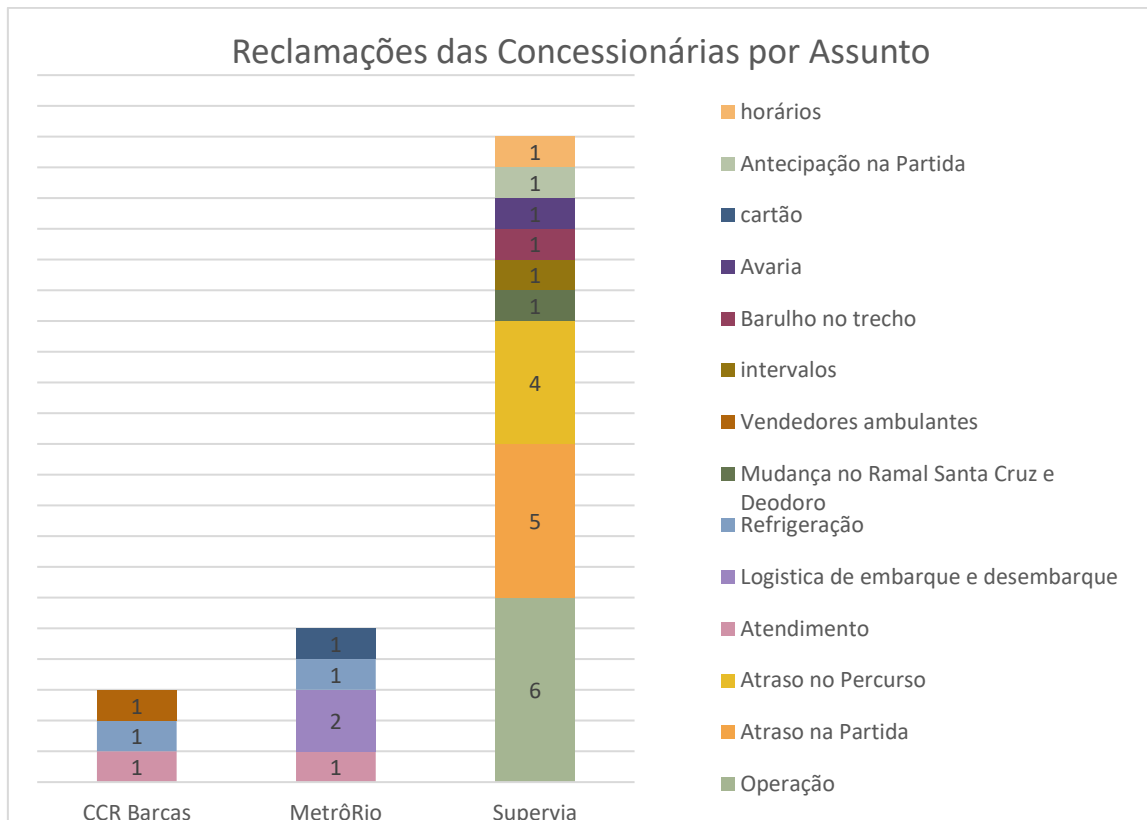


Em relação aos assuntos, houve alteração do assunto mais reclamado. Na semana, operação obteve o maior número absoluto, sendo responsável por 20,7% das queixas. Atraso na partida e percurso também obtiveram destaque, teores de 17,2% e 13,8%, respectivamente. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus números absolutos.

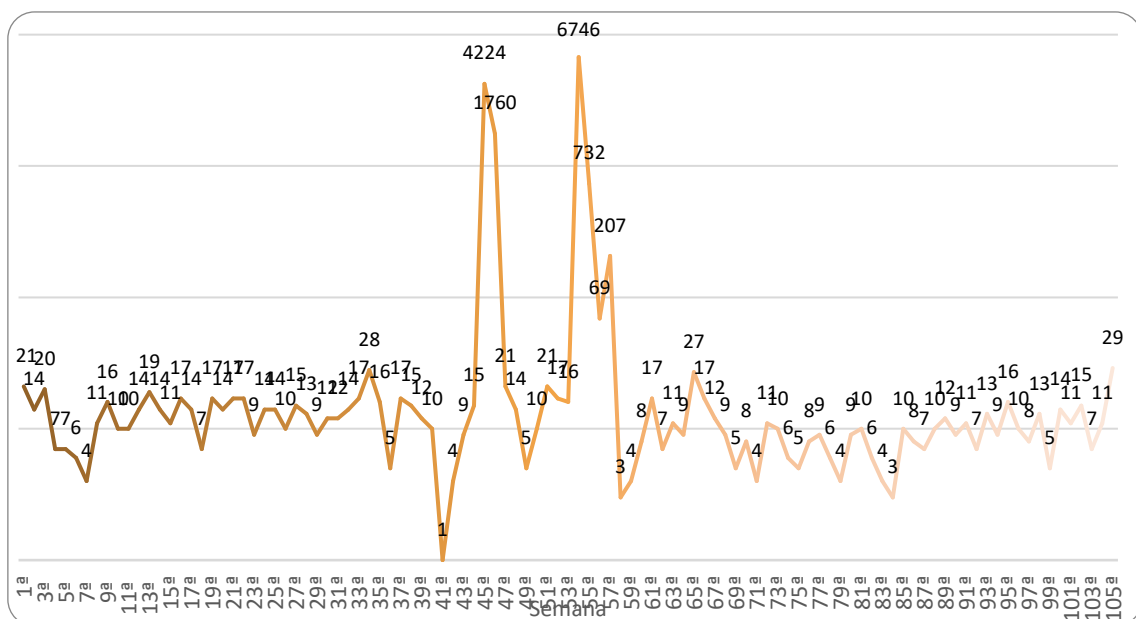
### Assunto das Reclamações



Considerando as reclamações e concessionárias, destaca-se que todas as reclamações sobre os 3 assuntos mais reclamados foram em relação a Supervia. Logística de embarque e desembarque foi assunto mais reclamado em relação ao MetrôRio. Referente a CCR Barcas, vendedores ambulantes refrigeração e atendimento foram assuntos reclamados.



As reclamações cresceram assim como os registros gerais. Na semana, o aumento das queixas foi de 163,6% em relação à semana anterior, equivalendo a média de 4,1 registros por dia e 5,8 por dia útil.



## Plantões Ouvidoria

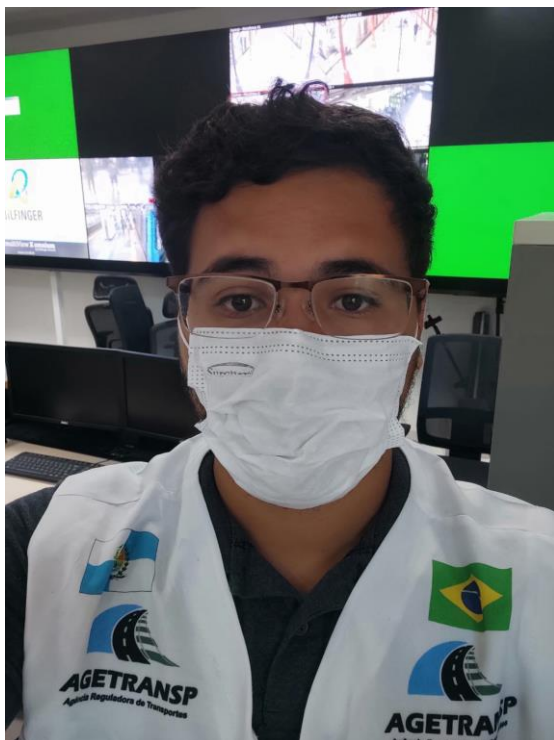


Figura 1: Plantão 14 e 18/03/2022 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 15/03/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 16/03/2022 – Leticia Lima



Figura4: Plantão 17/03/2022 – Leticia Lima

## Conclusão

Com base no relatório, concluiu-se que a semana de referência foi marcada pelo crescimento dos registros, explicado pelo aumento das insatisfações no período. Os registros feriais cresceram 33,3% sendo o 14º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas, havendo em média 8,6 registros por dia e 12 por dia útil. As informações no entanto, apresentaram redução de 8,8% e reclamações aumentaram 163,6%. Em relação as queixas, constatou-se o 7º maior número de insatisfações, e média de 4,1 insatisfações por dia e 5,8 por dia útil.

Os registros de reclamações cresceram devido ao aumento dos e-mails recebidos, tendo em vista o alto percentual de registros de reclamações pelo canal. Cerca de 95,7% dos registros pelo canal foram queixas, enquanto em relação ao telefone, o percentual avaliado foi de 18,9%. O canal principal de coleta foi o call center, responsável por 61,7% dos registros e e-mail 38,3%. Das queixas, o e-mail recebeu o maior quantitativo, o equivalente a 22 registros e 75,9% em percentuais.

Supervia continuou sendo a mais manifestada além de crescimento de 95% em relação a semana passada. MetrôRio reduziu em 2 unidades seus registros, sendo motivo de 6 manifestações, mas permaneceu com o 2º maior número. Considerando a CCR Barcas, a redução foi de 1 manifestação, apresentando mesmo número de registros que MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias. A ordem das unidades mais reclamadas seguiu o das manifestações.

Em relação aos assuntos, houve alteração do assunto mais reclamado. Na semana, operação foi o mais reclamado e Atraso na partida e percurso também obtiveram destaque, sendo todos em relação a Supervia. Logística de embarque e desembarque foi assunto mais reclamado em relação ao MetrôRio. Referente a CCR Barcas, vendedores ambulantes refrigeração e atendimento foram assuntos reclamados na Concessionária.

Rio de Janeiro, 23 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5