



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

67<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>Manifestações sobre a COVID-19 .....</b>	<b>9</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>13</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>14</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**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

# Introdução

A Ouvidoria da Agetransp veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETTRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 21 a 25 de junho.

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.

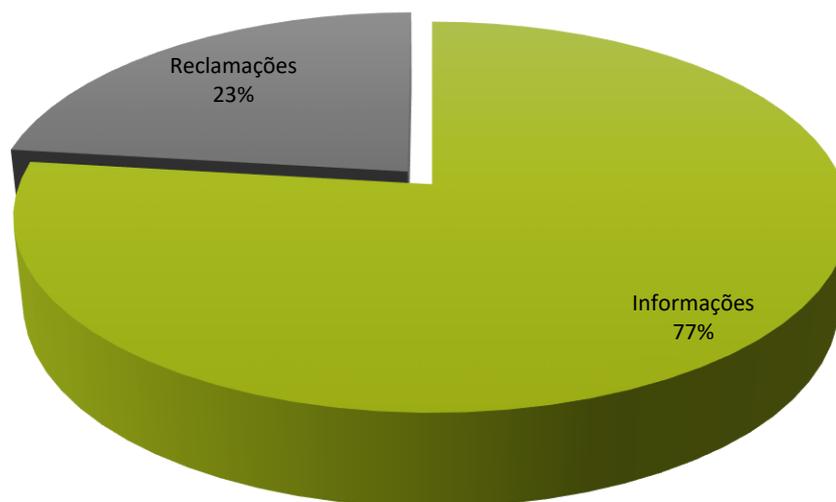
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo sétimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho de 2021, 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

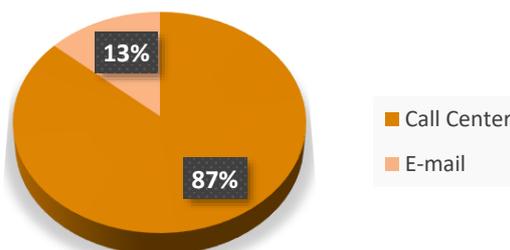
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Na semana de referência foram registradas 24/40 informações, 17/12 reclamações representando crescimento de 66,7% das informações registradas e redução avaliada em 29,4% das insatisfações.

### Tipo de Manifestação

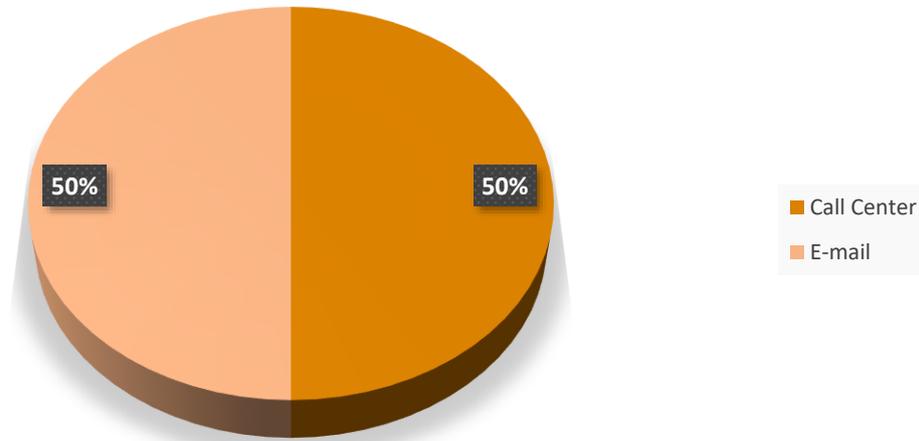


Nesta semana, as informações corresponderam a aproximadamente 3 em cada 4 registros. Em relação ao canal de atendimento predominante, 87% dos registros foram oriundos do call center.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	45	86,54%
E-mail	7	13,46%
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

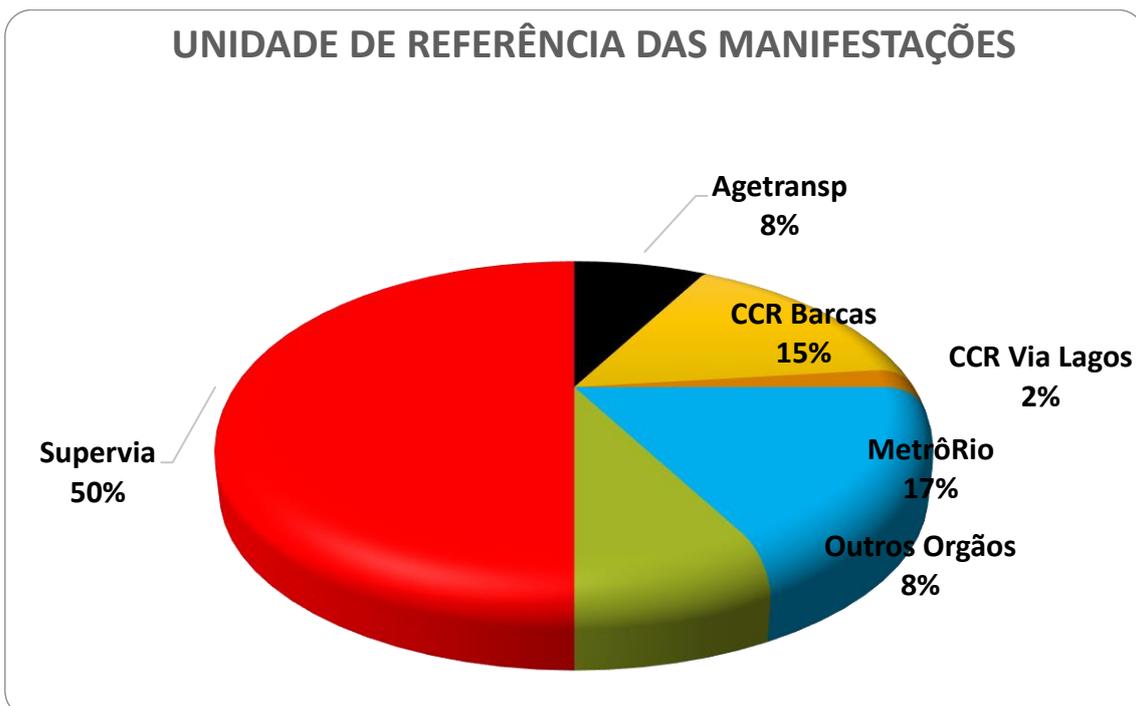


Referindo-se às reclamações, dois canais apresentaram paridade no número de registros, sendo registrados no período 6 reclamações pelo sistema telefônico e 6 por e-mail.



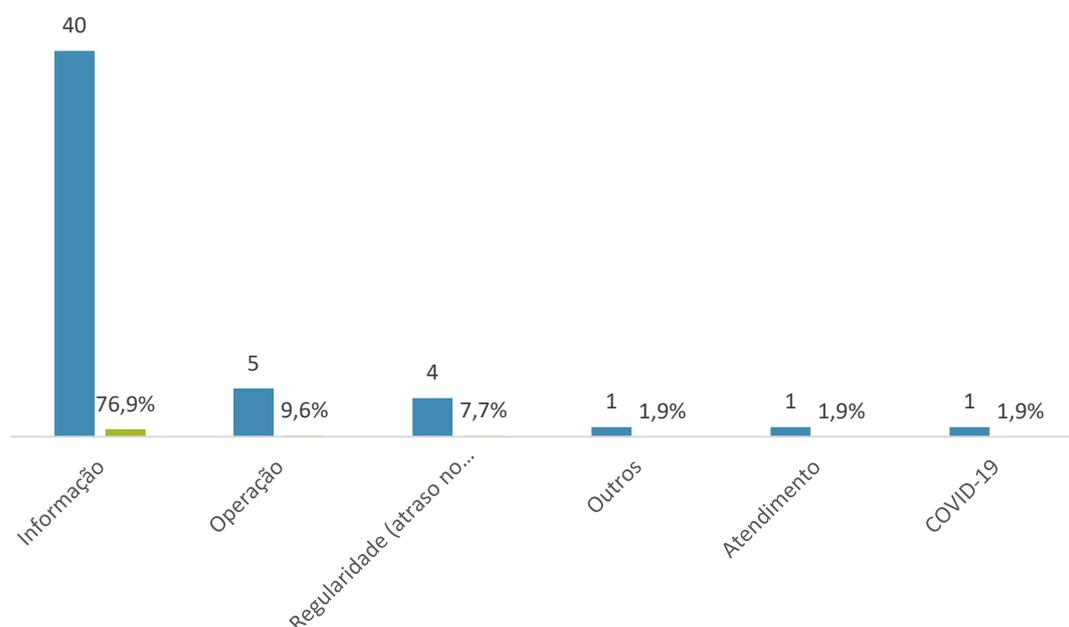
No período, a Supervia foi a Concessionária que apresentou o maior número de registros neste setor de Ouvidoria, foram 26 na semana de referência. MetrôRio foi a segunda Concessionária mais manifestada com 9 registros. Além disto, a Concessionária responsável pelo sistema aquaviário obteve 8 registros e houve uma manifestação acerca da CCR Via Lagos.

Não houve registros acerca da Concessionária Rota 116.



Nota-se que cerca de 77% dos registros tiveram como teor informação prestadas por esta Ouvidoria. Além disto, Operação apresentou percentual de 9,6% e Regularidade 7,7%. Os percentuais e números absolutos das categorias podem ser visualizados abaixo.

### Manifestações - Por Categoria



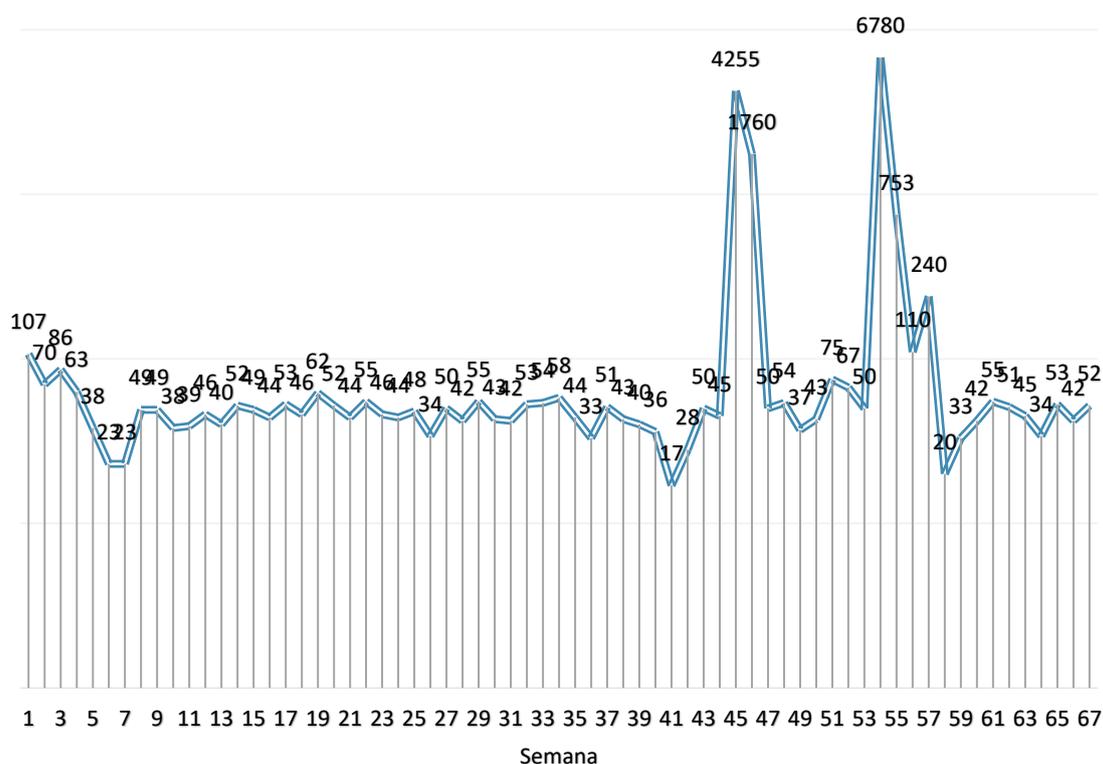
### Assunto das Manifestações

Nesta semana analisada, informação foi assunto de 25 das 52 manifestações, correspondendo a aproximadamente 48% dos registros, ao passo que na semana anterior o assunto correspondera a percentual de 31%, sendo o segundo aumento. Assunto de operação foi teor de 6 registros (11,5 %). Assuntos tais como Agetransp, cartão, horários, gratuidade e máquinas de recarga também obtiveram mais de 1 registro, no período.

## Manifestações por assunto



Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou um crescimento de 23,8%, aproximadamente. Nesta semana foi evidenciado o 23º maior número de manifestações em todas as semanas analisadas. Houve também 7,43 manifestações diárias, em média. Em relação aos dias úteis, esta média sobe para 10,4 atendimentos dia útil.



# Manifestações sobre a COVID-19

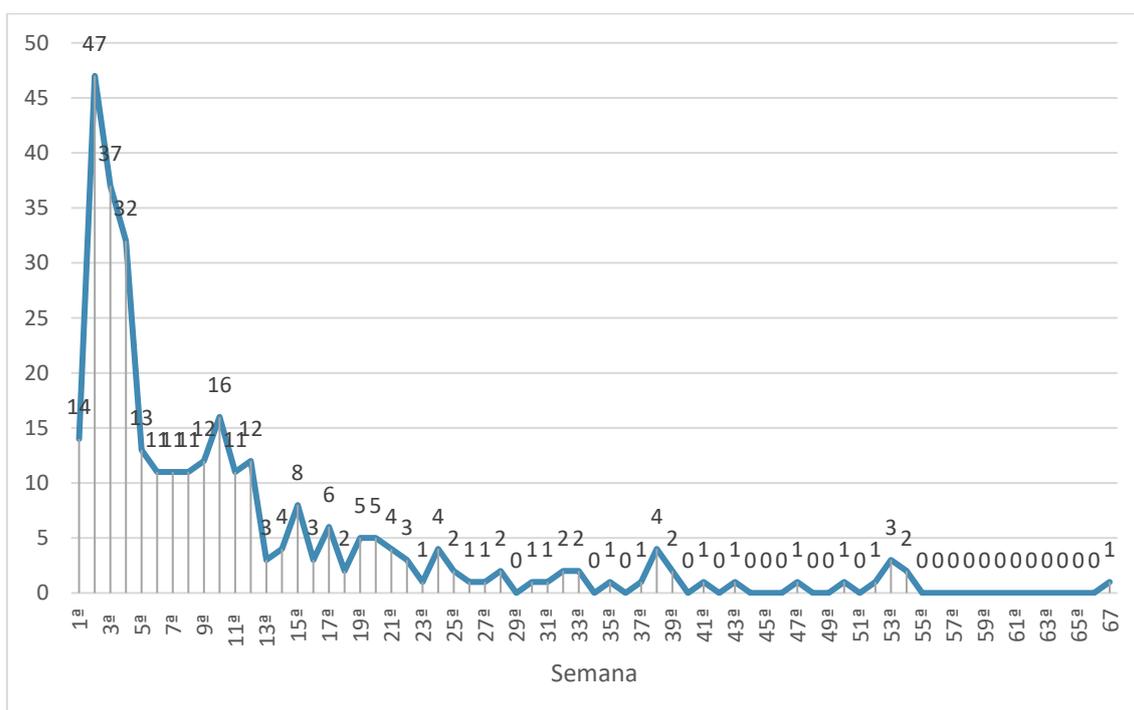
Nesta semana houve 1 registro de manifestação relacionada à Covid-19, fato este que não vinha sendo evidenciado desde a 55ª semana.

## Manifestações voltadas a COVID-19



A reclamação voltada a pandemia obteve como teor Superlotação. A mesma se tratava de Superlotação no modal ferroviário.

## Reclamações - COVID-19

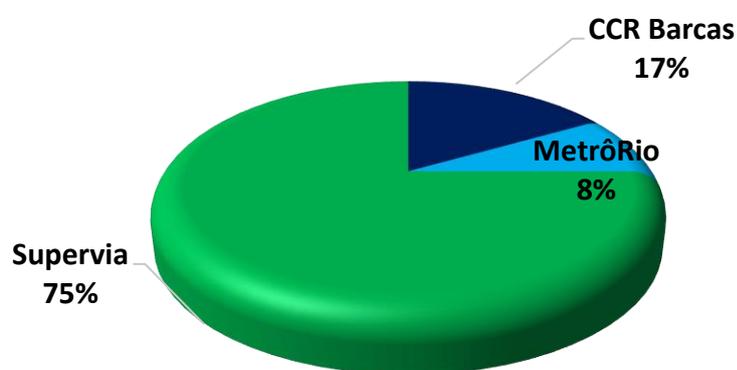


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi maior. No período, 3 em cada 4 reclamações se tratavam da Concessionária. Aproximadamente 34,6% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações.

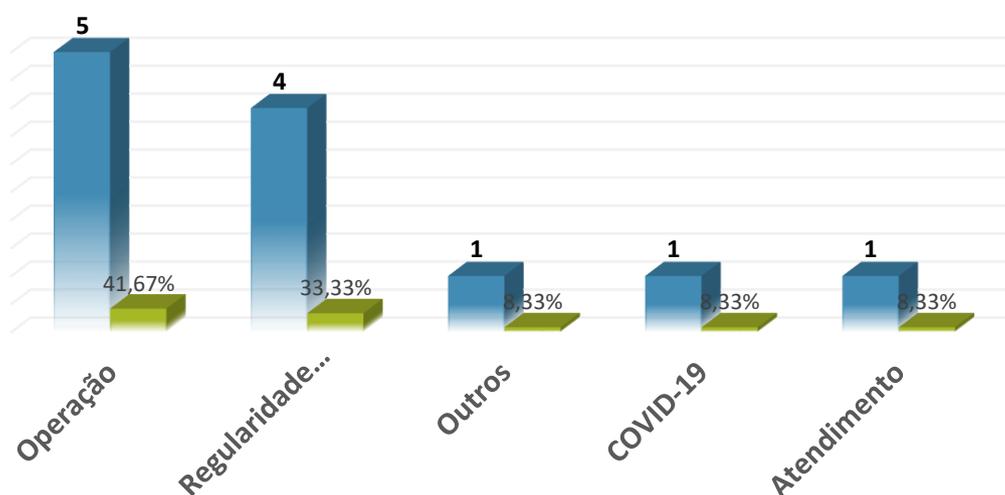
Houve também 2 registros acerca da Concessionária CCR Barcas e 1 acerca do MetrôRio. Em percentuais, 25% das manifestações da CCR Barcas foram reclamações, percentual que diminui para 11,1% em relação ao MetrôRio.

### Unidade de referência das Reclamações



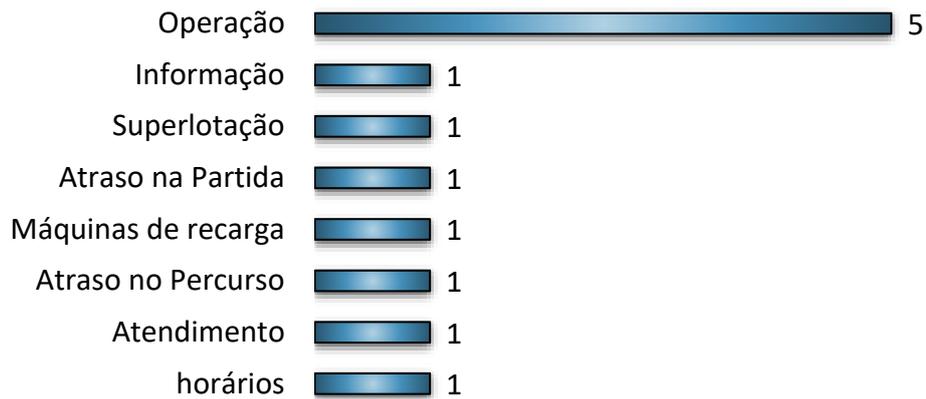
Nesta semana Operação permaneceu sendo categoria mais reclamada, responsável por 41,7% das insatisfações. Regularidade também obteve destaque sendo responsável por 33,3% destes registros. Os demais percentuais e números absolutos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

### RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

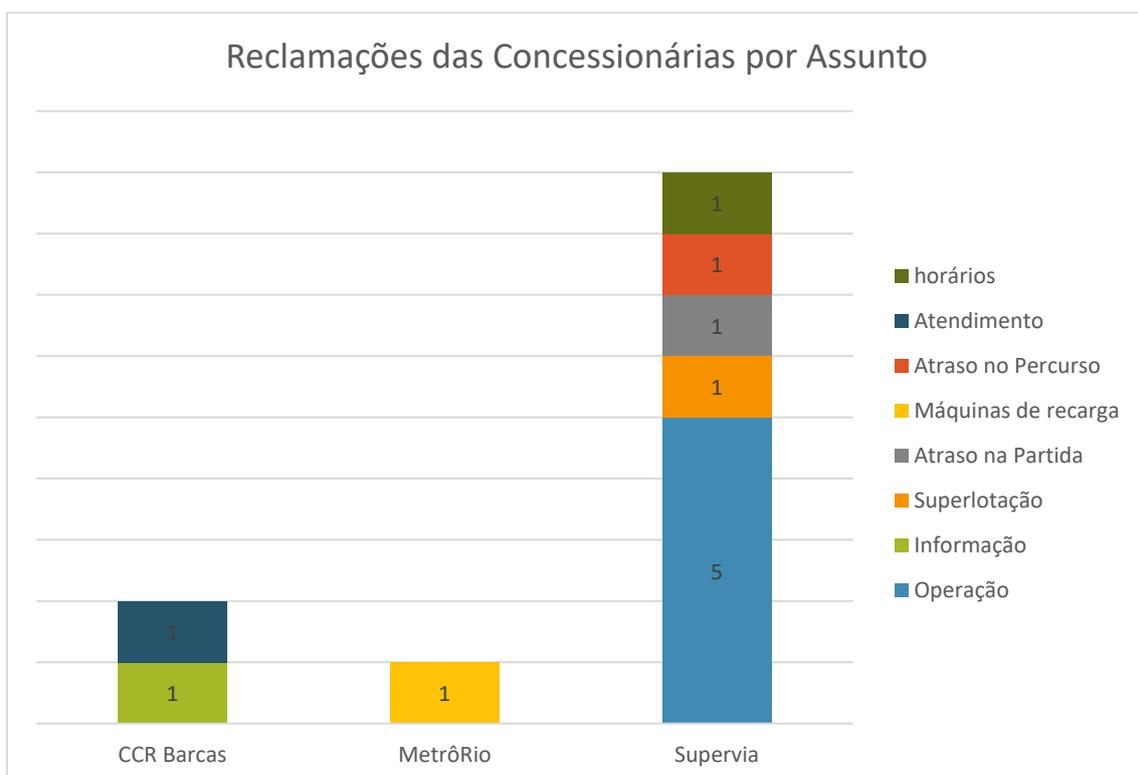


Na semana de referência, o assunto operação foi o que apresentou maior destaque sendo responsável por 41,7% das insatisfações e único assunto com frequência maior que 1. Houve também reclamações acerca de informação, superlotação, atraso na partida, máquinas de recarga, atraso no percurso, atendimento e horários.

## Assunto das Reclamações

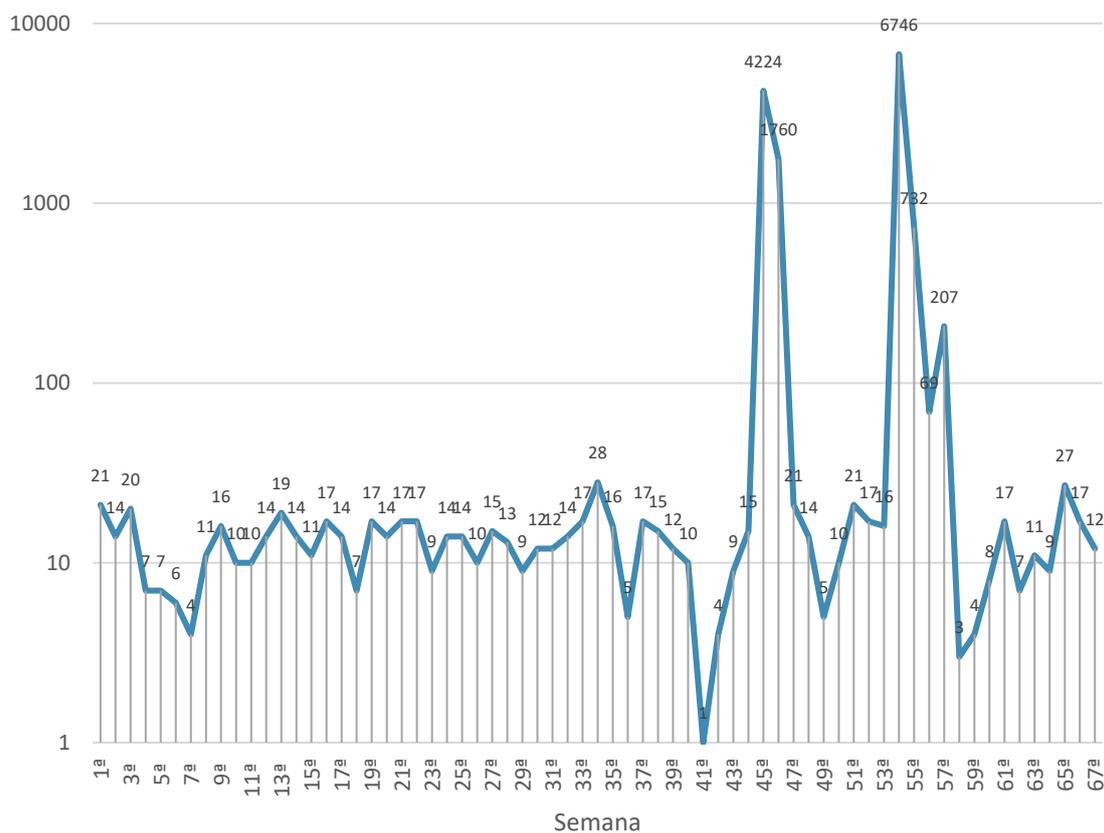


Ressalta-se que deste assunto mais reclamado, todos se referiram a Supervia. Além disto, não houve assunto em comum entre as Concessionárias.



## Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de redução, inverso ao dos registros em geral. No período, as reclamações reduziram 29,4% em relação à semana anterior. Além do mais, esta semana apresentou o 39º maior número de queixas registradas. A média diária foi de 1,7 reclamações e dia útil foi de 2,4 reclamações.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 21 e 24/06/2021 – Nayara Miranda

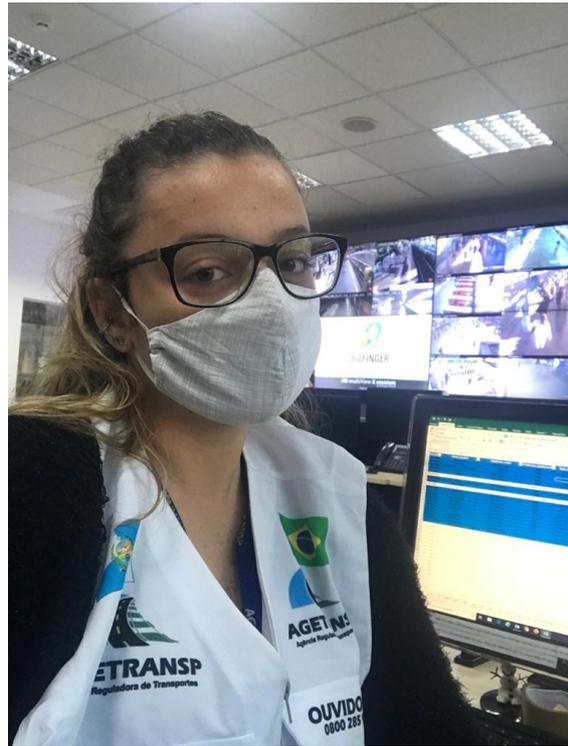


Figura 2: Plantão 22 e 25/06/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 23/06/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 22 e 24/06/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Na 67ª semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 52 registros dos quais 40 foram informações e 12 insatisfações. Houve redução das insatisfações, mas aumento dos registros em geral e informações.

No que tange o comportamento do canal de coleta dos registros, foi obtida semelhança com os demais períodos. O call center foi responsável pelo registro de maior parte das manifestações (86,5%), mas de 50% dos registros de reclamações, havendo paridade nos registros das reclamações dos dois canais.

A Supervia foi responsável por 50% dos registros e 75% das reclamações além de obter maior percentual de reclamações em relação às manifestações. Cerca de 34,6% das manifestações acerca da Concessionária foram reclamações, percentual menor que o registrado na semana anterior. Em relação a CCR Barcas, foi a 3ª Concessionária mais manifestada, mas a 2ª mais reclamada, sendo 25% dos seus registros reclamações. Em relação ao MetrôRio, este percentual reduziu para 11,1%. Não houve reclamações acerca das Concessionárias de Rodovias, apenas 1 registro de manifestação acerca da CCR Via Lagos.

No que tange os assuntos das reclamações, o assunto operação obteve destaque sendo o único com número de registros maior que 1, além de 100% se tratar da Concessionária Supervia. Não houve assunto de insatisfação comum a alguma Concessionária.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.785 atendimentos, 14.515 reclamações e 306 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 250 registros, 217 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5