



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

69<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 AGETRANSP (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 05 a 09 de julho.

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.

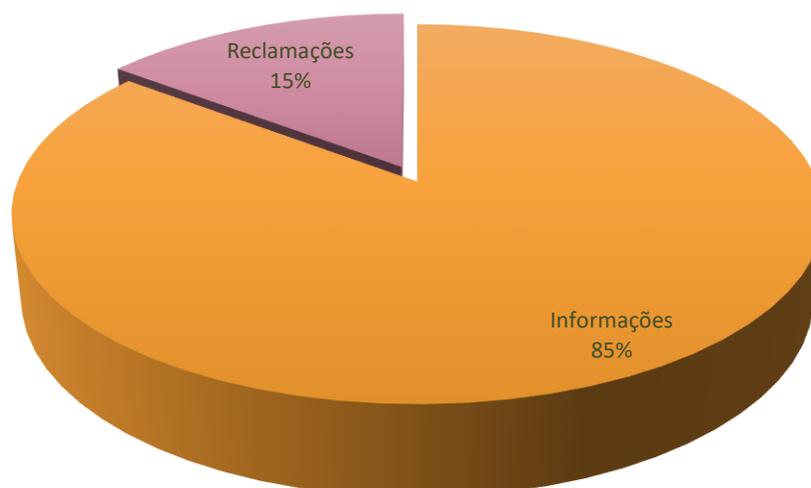
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo nono relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 31 de dezembro 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

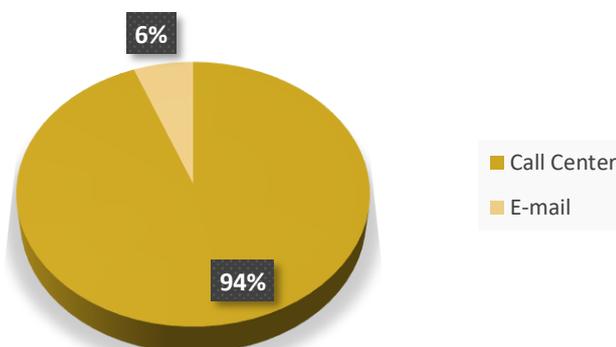
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp, Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro), registrou 29 informações e 5 reclamações em relação às Concessionárias, a Agência ou outros órgãos. Verificou-se um crescimento de 31,8% das informações e redução de 44,4% das insatisfações. Não houve registros de denúncias, elogios, solicitações ou sugestões no período.

### Tipo de Manifestação

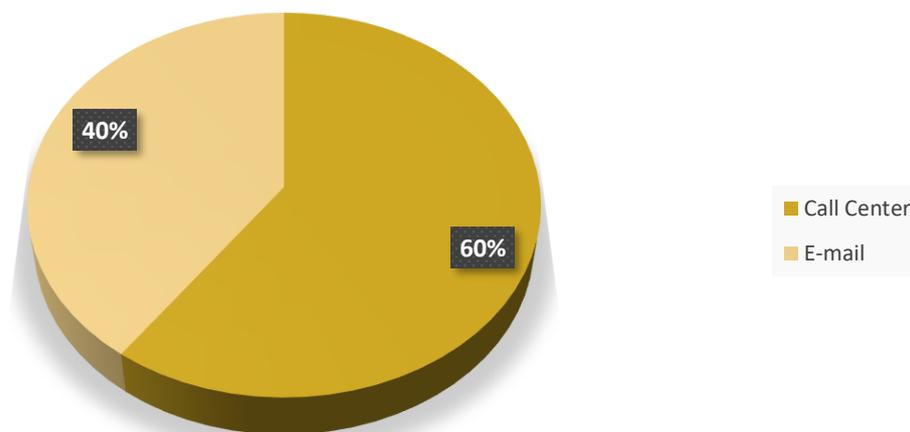


Nesta semana de análises, as informações corresponderam a maioria absoluta dos registros. Estas manifestações corresponderam a 85% dos registros enquanto as reclamações foram responsáveis por 15%. No que tange o canal de atendimento, o call center foi o canal principal para registros em geral.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	32	94,12%
E-mail	2	5,88%
<b>Total Geral</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

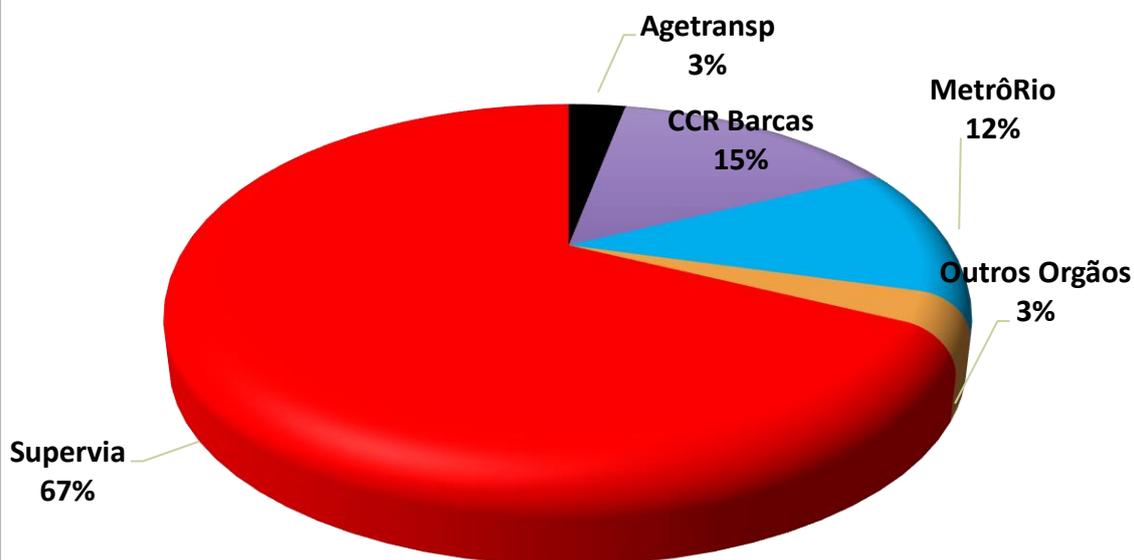


Referindo-se às reclamações, o canal predominante não se modifica mas nota-se uma participação maior do e-mail em relação aos atendimentos em geral. Isso se deve ao fato de que todos os 2 registros por e-mail foram reclamações enquanto, por telefone, apenas 3 dos 32 registros.



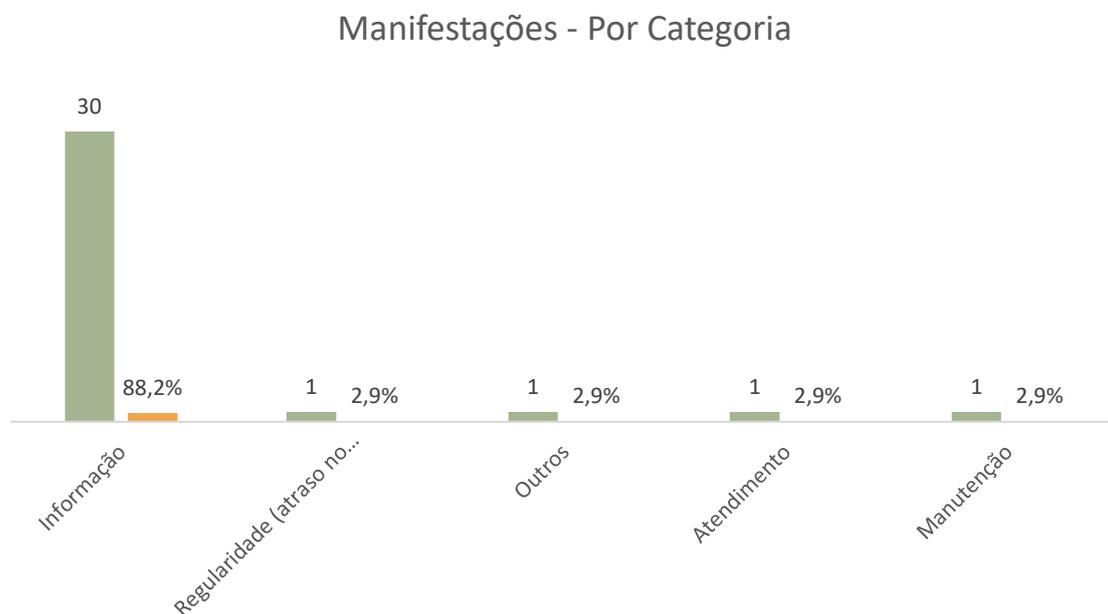
Na 69ª semana de análises semanais, a Supervia foi motivo de 23 dos 34 registros nesta Ouvidoria, o maior número e percentual registrados. Logo após, CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada com 5 registros, 1 a mais que o MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nota-se que cerca de 88% dos registros tiveram como teor informação prestadas por esta Ouvidoria, aumento em relação à semana anterior que havia sido de 74%. Além disto, houve apenas um registro acerca das outras categorias correspondendo a percentuais de 2,9%.

Segue abaixo gráfico das manifestações por categoria, em seus números absolutos e percentuais.



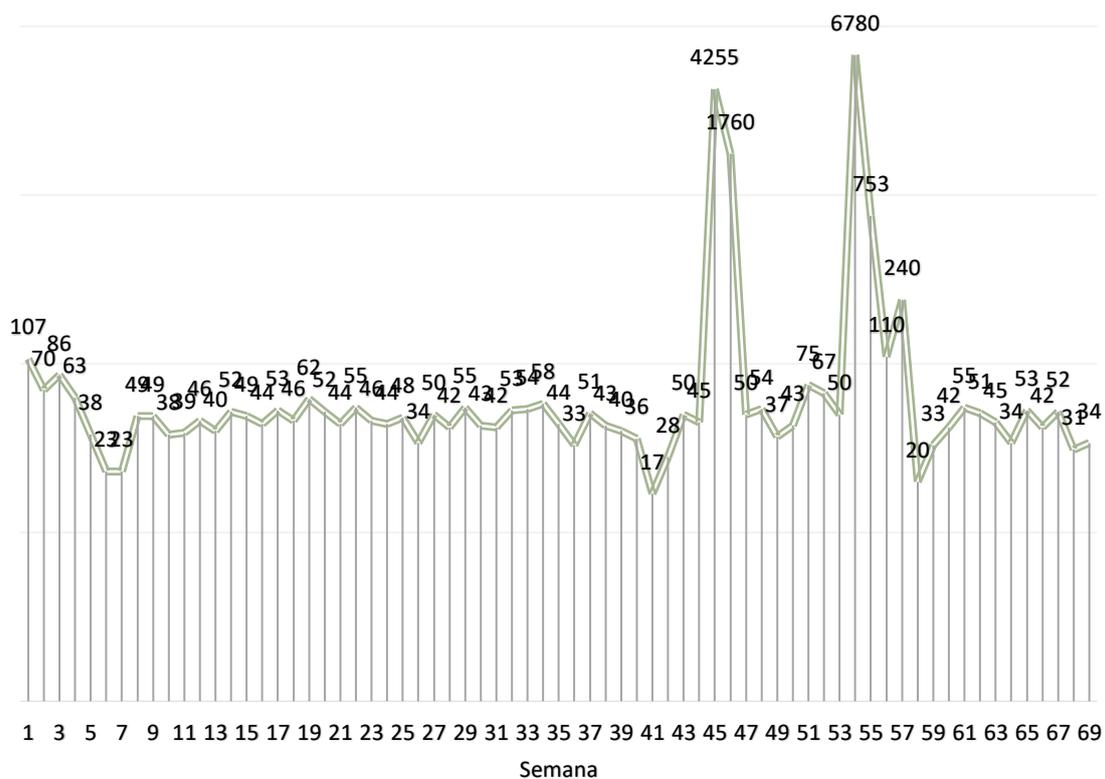
### Assunto das Manifestações

Nesta semana analisada, informação foi assunto de 12 das 34 manifestações, correspondendo a aproximadamente 35% e havendo redução, levando-se em consideração que na semana anterior este percentual era de 48%. Assuntos de Horários, Agetransp, cartão, gratuidade e telefone da Concessionária também obtiveram mais de um registro, correspondendo a percentuais respectivos de 17,6%, 11,8%, 8,8% e 5,9%.

## Manifestações por assunto

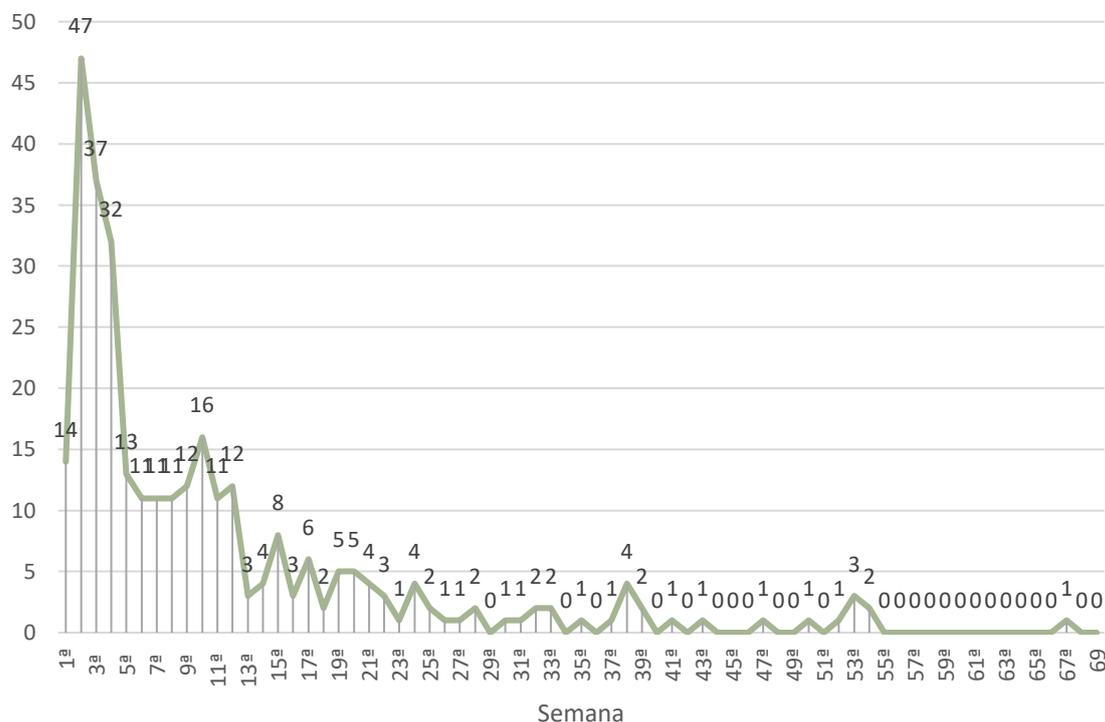


Em relação à semana anterior, as manifestações cresceram 9,68%, no entanto, ainda foram verificados números baixos de manifestações, considerando que este foi o 59º maior número de registros, dentre 69 semanas analisadas. No período, foram 4,86 manifestações diárias e 6,8 por dia útil.



## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana não houve registros acerca da pandemia. Além disto, nas últimas 10 semanas houve em média 0,1 registro semanal acerca do tema e 4,4 registros semanais comparando-se com todas as semanas analisadas

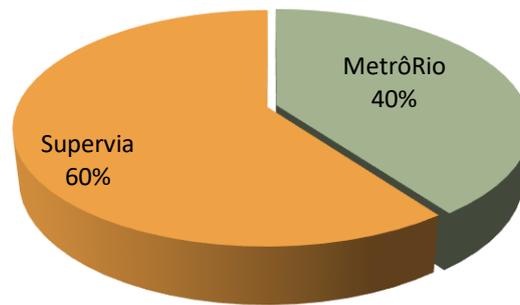


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

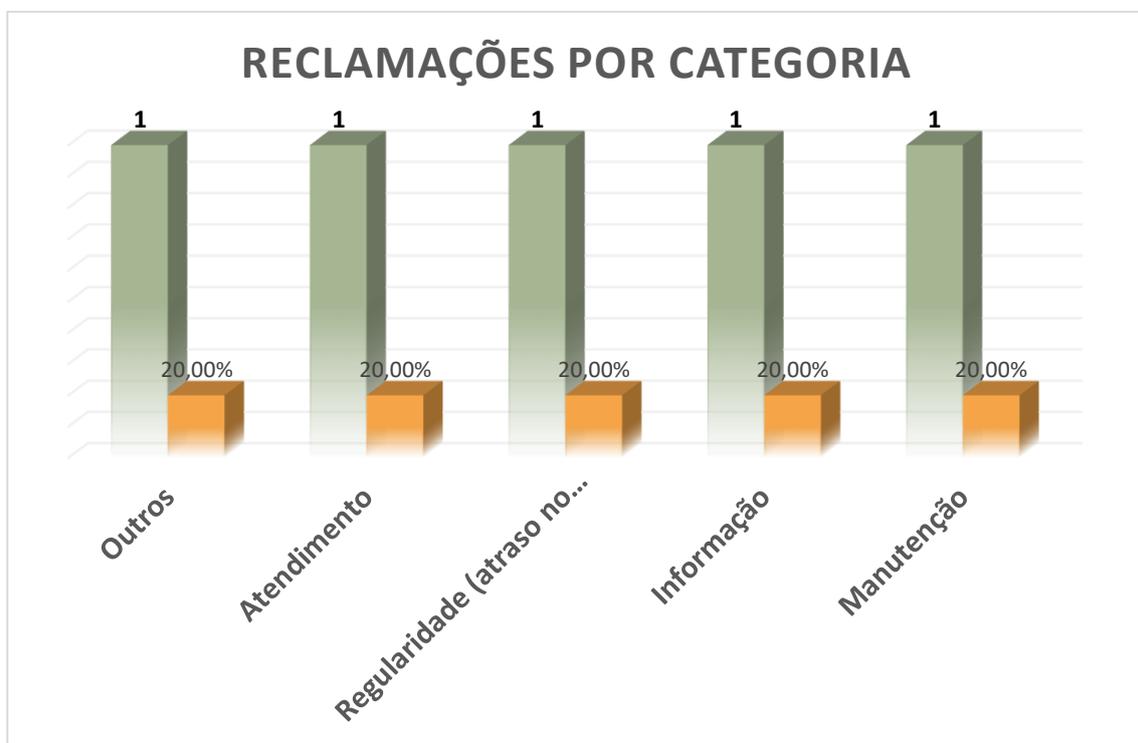
Em relação às reclamações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi menor que no número de registros. No período, 3 das 5 reclamações tiveram como unidade de reclamação a Supervia. Cerca de 13% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações.

Apesar do MetrôRio ser a terceira Concessionária mais manifestada, foi a segunda com maior número de reclamações. Foi possível concluir que o percentual de reclamações em relação a todos os registros sobre a própria Concessionária foi de 50%, considerando que o MetrôRio obteve 4 manifestações sendo 2 reclamações. Não houve reclamações sobre as demais Concessionárias.

## Unidade de referência das Reclamações

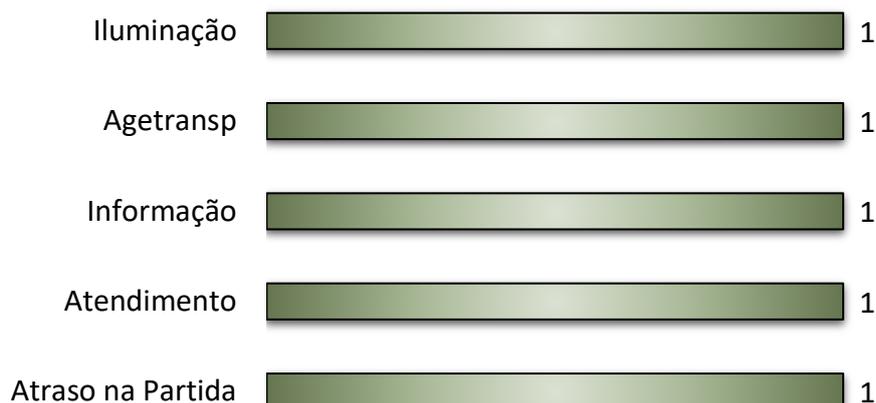


Nesta semana não houve categoria de destaque nas reclamações. Todas as categorias obtiveram 1 registro, correspondendo a 20% do total de reclamações. Os demais percentuais e números absolutos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

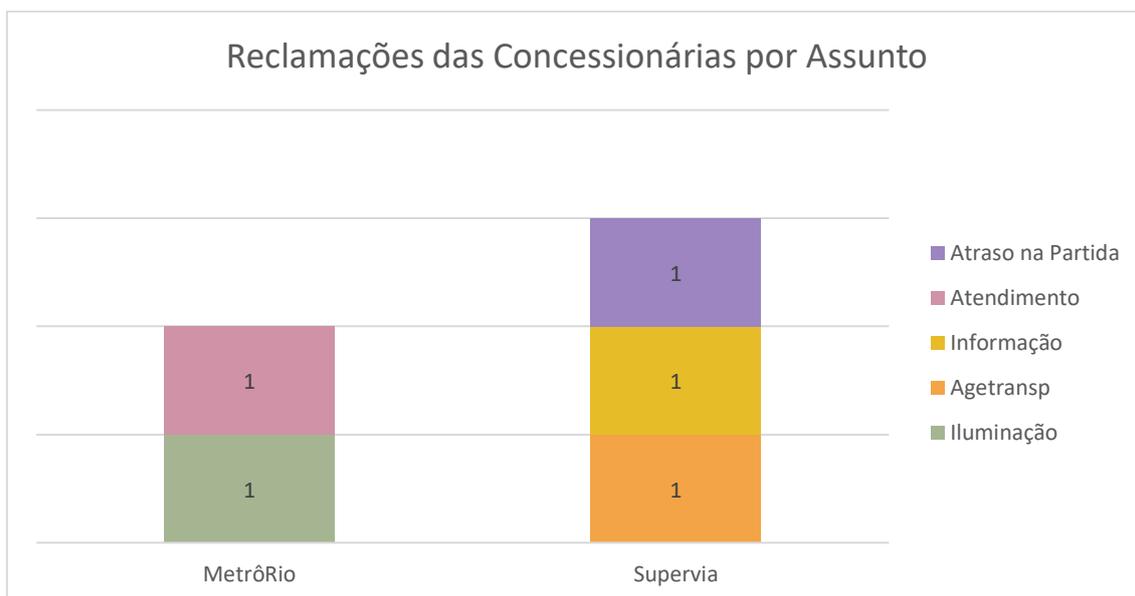


Na semana de referência, também não houve assunto de destaque. Foram registradas reclamações acerca de iluminação, Agetransp, Informação, Atendimento e atraso na partida.

## Assunto das Reclamações

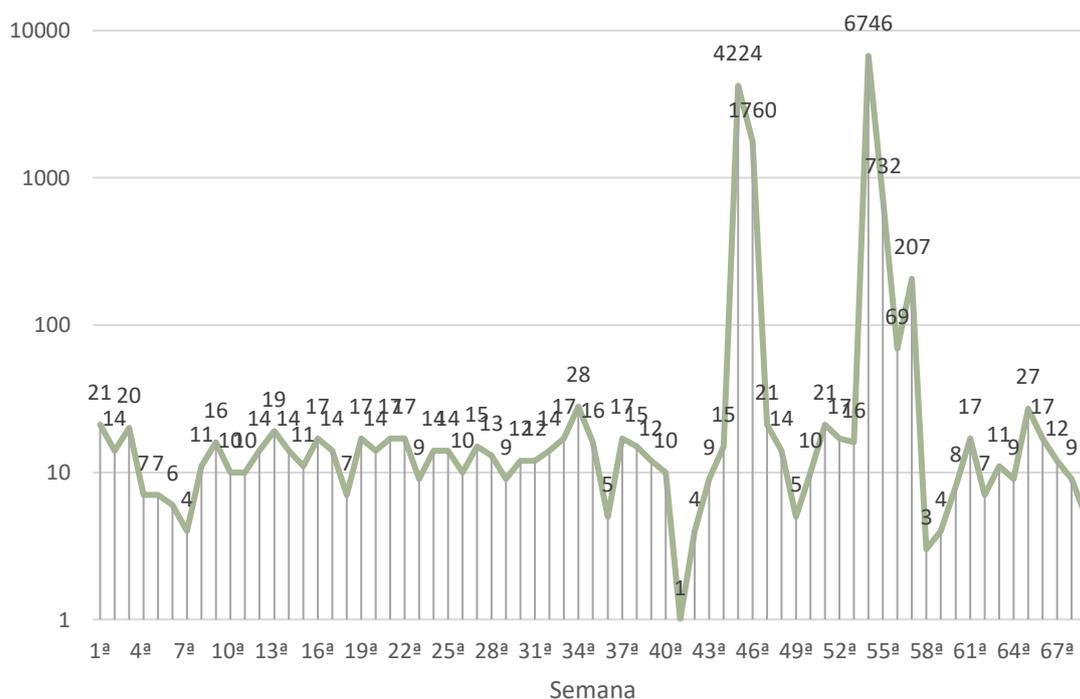


Por não haver assuntos de reclamações com frequência maior que 1, não houve assuntos em comum nas reclamações das Concessionárias. Acerca do MetrôRio foram registradas reclamações acerca do atendimento e Iluminação e em relação a Supervia, atraso na partida, informação e Agetransp.



## Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de redução, o que não ocorrera nas manifestações em geral. No período, as reclamações reduziram 44,4% em relação à semana anterior. Nesta semana foi registrado um dos menores números de reclamações considerando que a semana assumiu o 62º lugar no ranking de reclamações semanas, composto por 69 semanas. Foram, em média, 0,7 reclamações diárias e 1 reclamação por dia útil.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 05 e 08/07/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 06 e 09/07/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 07/07/2021 –Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 06 e 09/07/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Nesta 69ª semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 34 registros sendo 29 informações e 5 reclamações. Os registros em geral cresceram em relação à semana anterior, no entanto, comportamento de queda foi constatado considerando as reclamações. As manifestações cresceram 9,7% e as reclamações reduziram 44,4%. Os fatos das manifestações aumentarem está associado ao aumento de 31,8% das informações registradas.

Em relação ao canal de coleta dos registros, o sistema telefônico registrou 94,12% das manifestações, enquanto o e-mail foi canal responsável pela coleta de 5,88%. Referindo-se as reclamações, o telefone coletou 60% das reclamações enquanto o e-mail foi responsável por 40%. Destaca-se este aumento do percentual do e-mail em relação às reclamações devido a todos os registros coletados pelo canal serem reclamações.

A Supervia foi responsável por 67% dos registros e 60% das reclamações. No período, 3 das 5 reclamações tiveram como motivo a Supervia. Além disto, cerca de 13% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações. Apesar do MetrôRio ser a terceira Concessionária mais manifestada, responsável por 12% dos registros, foi a segunda mais reclamada, considerando que não houve reclamações acerca das demais Concessionárias. Constatou-se que metade das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações.

No que tange os assuntos das reclamações, não houve assunto em comum entre as Concessionárias. Em relação ao MetrôRio Foram registradas reclamações sobre atendimento e Iluminação e em relação a Supervia, atraso na partida, informação e Agetransp.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.850 atendimentos, 14.529 reclamações e 306 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 244 registros, 211 reclamações e 4,4 manifestações.

Rio de Janeiro, 14 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5