



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

70ª 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>8</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>11</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**

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 12 a 16 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.

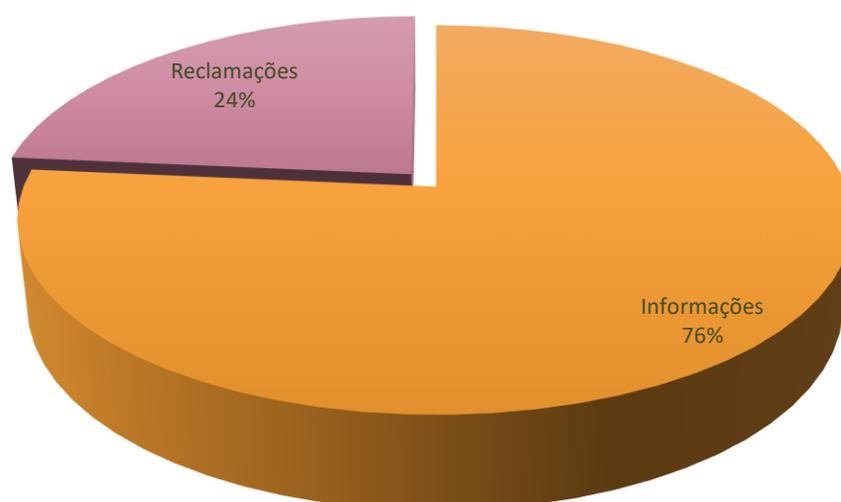
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até 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 70ª semana analisada, este setor de Ouvidoria registrou 26 informações e 5/8 reclamações em relação às Concessionárias, a Agência ou outros órgãos. Foi evidenciada uma redução de 10,3% das informações e aumento avaliado em 60% das insatisfações. Não houve registros de denúncias, elogios, solicitações ou sugestões na semana de referência.

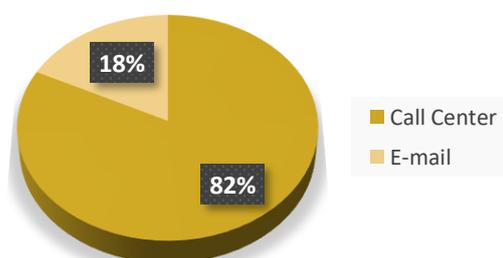
### Tipo de Manifestação



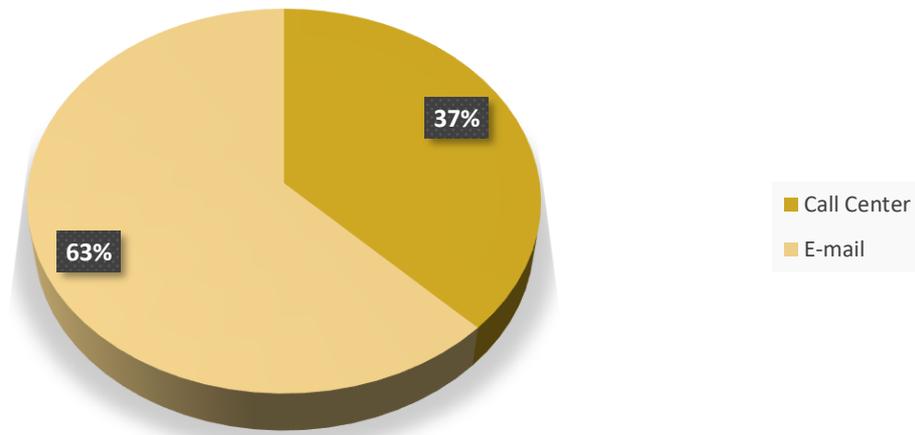
Nesta semana de análises, as informações corresponderam a maioria absoluta dos registros. Estas manifestações corresponderam a 76%, mas percentual menor que da semana anterior, de 85%. O percentual de reclamações passou de 15% para 24%. O número total de registros permaneceu o mesmo.

Em relação ao canal principal de atendimento, o canal telefônico novamente foi responsável pela coleta da maior parcela de registros.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	28	82,35%
E-mail	6	17,65%
<b>Total Geral</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>



Referindo-se às reclamações, o canal principal se alterou. O canal com maior número de registros de insatisfações foi o e-mail. Dos 6 e-mails recebidos pelo setor, 5 foram reclamações (83,3%), enquanto no canal telefônico, 3 dos 28 atendimentos (10,7%).



Na 70ª semana de análises semanais, 15 das 34 manifestações tiveram como unidade de referência a Supervia. Logo após, MetrôRio foi a segunda Concessionária mais manifestada com 7 registros e 5 acerca da CCR Barcas.

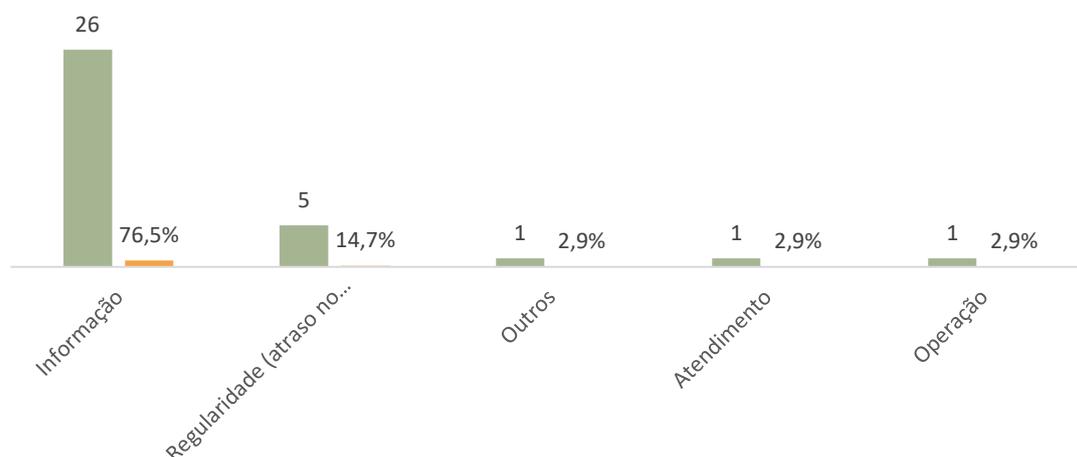
É importante destacar que MetrôRio e CCR Barcas têm apresentado números parecidos de manifestações, em algumas semanas o MetrôRio possuiu mais registros em outras, a CCR barcas. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Cerca de 76,5% dos registros tiveram como teor informação prestadas por esta Ouvidoria, apresentando redução em relação a semana anterior em que 88% dos registros haviam informação como categoria. Destaca-se também a categoria Regularidade, que obteve 5 registros, correspondendo a 14,7% em percentuais. As demais categorias, obtiveram 1 registro ( 2,9%). Segue abaixo gráfico com números absolutos e percentuais das manifestações por categoria.

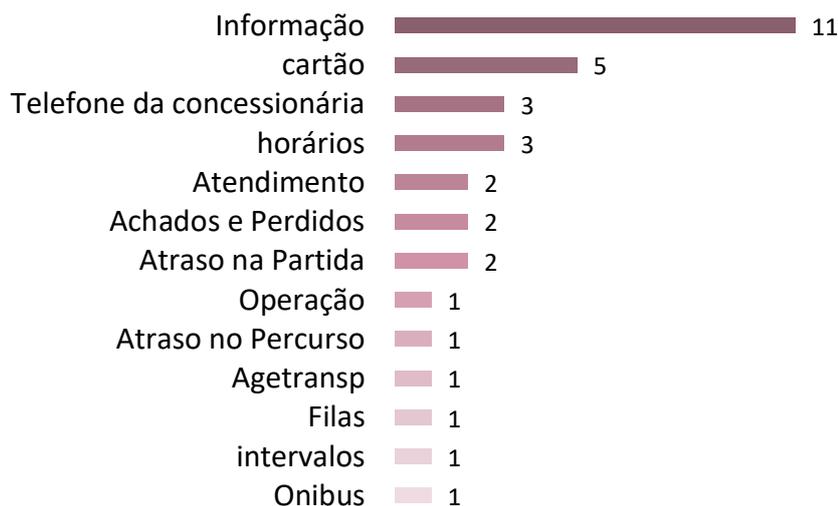
Manifestações - Por Categoria



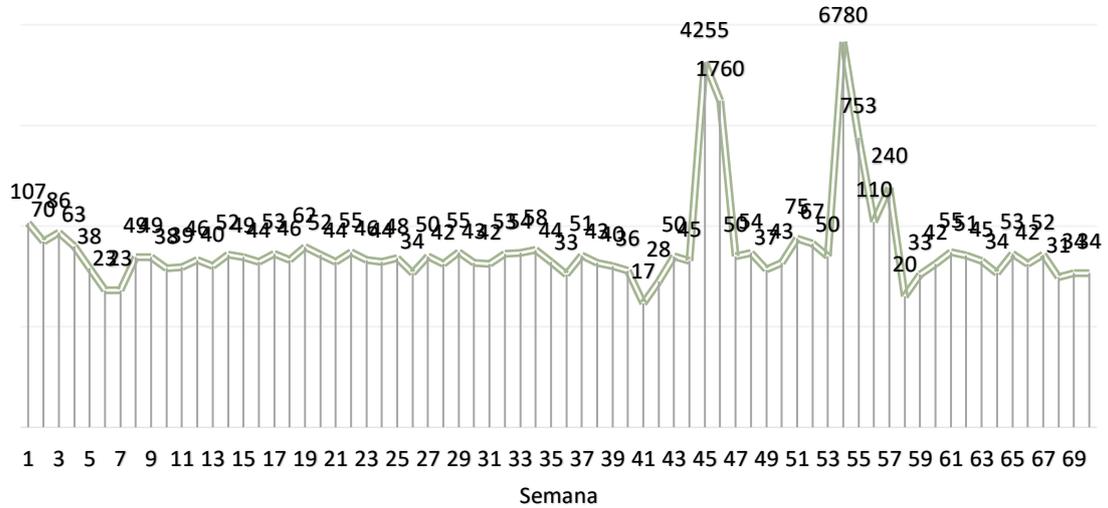
## Assunto das Manifestações

Em relação ao assunto mais manifestado, não houve alteração. Nesta semana analisada, novamente informação obteve destaque sendo assunto de 11 das 34 manifestações, correspondendo a aproximadamente 32% e havendo redução, levando-se em consideração que na semana anterior este percentual era de 35%. Assuntos de Horários, cartão, e telefone da Concessionária também obtiveram destaque nesta semana.

## Manifestações por assunto

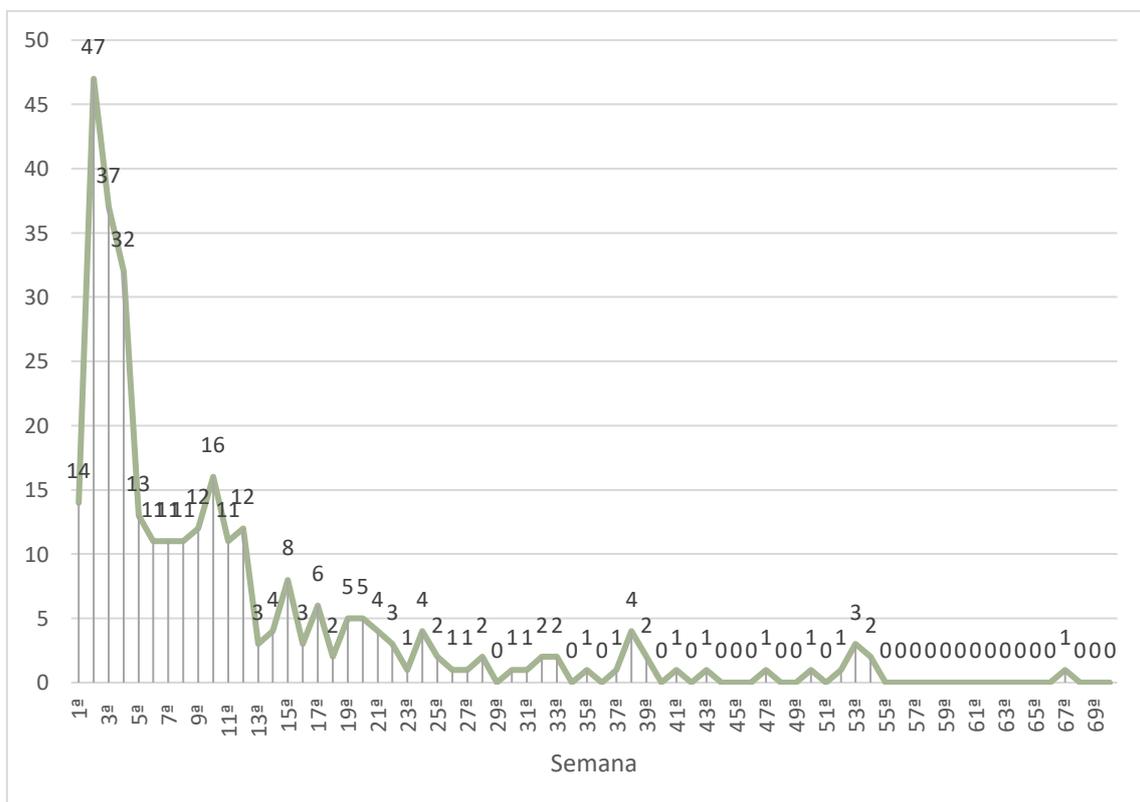


Em relação à semana anterior, as manifestações permaneceram constantes, obtendo 34 registro, ou seja, ainda foram verificados números baixos de manifestações, considerando que este foi o 59º maior número de registros, dentre 70 semanas analisadas. No período, foram 4,86 manifestações diárias e 6,8 por 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.

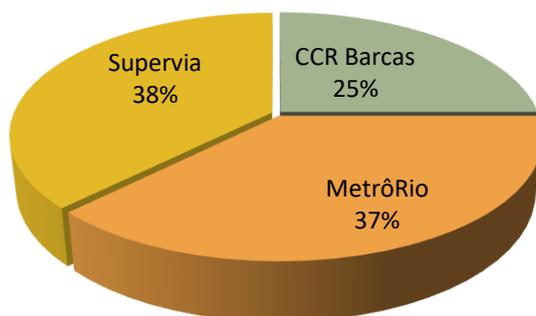


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange às reclamações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi menor que nas manifestações em geral. No período, Supervia e MetrôRio obtiveram o mesmo número de reclamações (3), apesar da Supervia ser responsável por 44% dos registros.

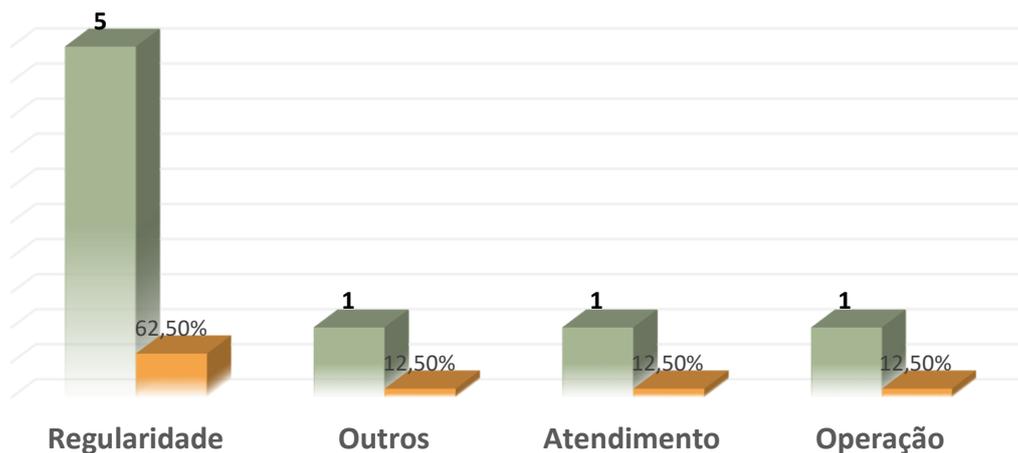
Comparando-se o percentual de reclamações em relação aos registros gerais de cada Concessionária, 20% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio este percentual foi de 42,8%. CCR Barcas também obteve destaque, obtendo percentual de 40%.

### Unidade de referência das Reclamações



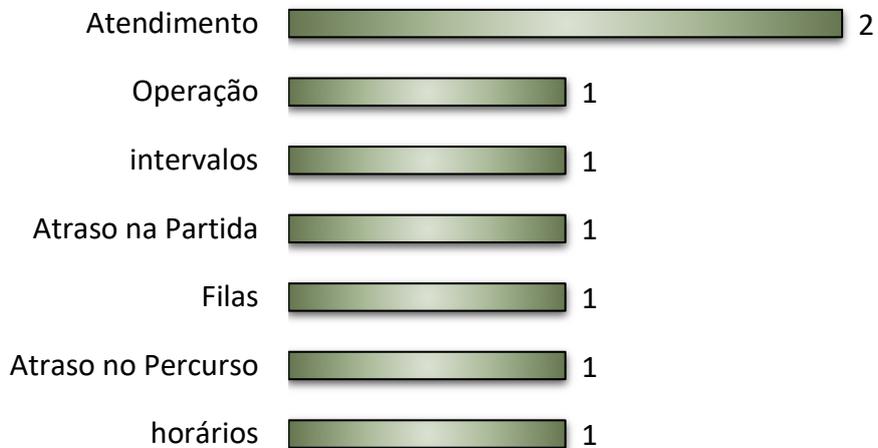
Nesta semana regularidade foi categoria de destaque nas reclamações, correspondendo a 62,5% e sendo teor de 5 das 8 reclamações. Todas as demais categorias obtiveram 1 registro, correspondendo a 12,5% do total de reclamações.

### RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

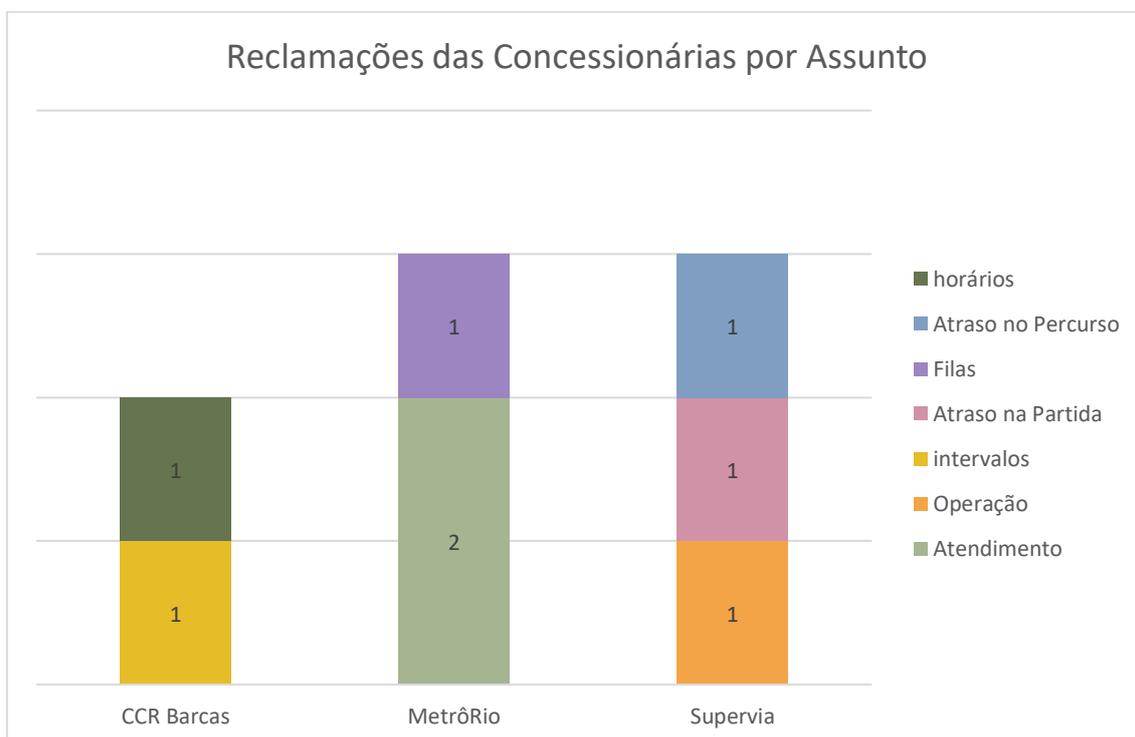


Na semana de referência, atendimento foi único assunto que obteve mais de 1 registro e correspondendo a percentual de 25%. Os demais, listados abaixo, corresponderam a 12,5% das reclamações.

## Assunto das Reclamações



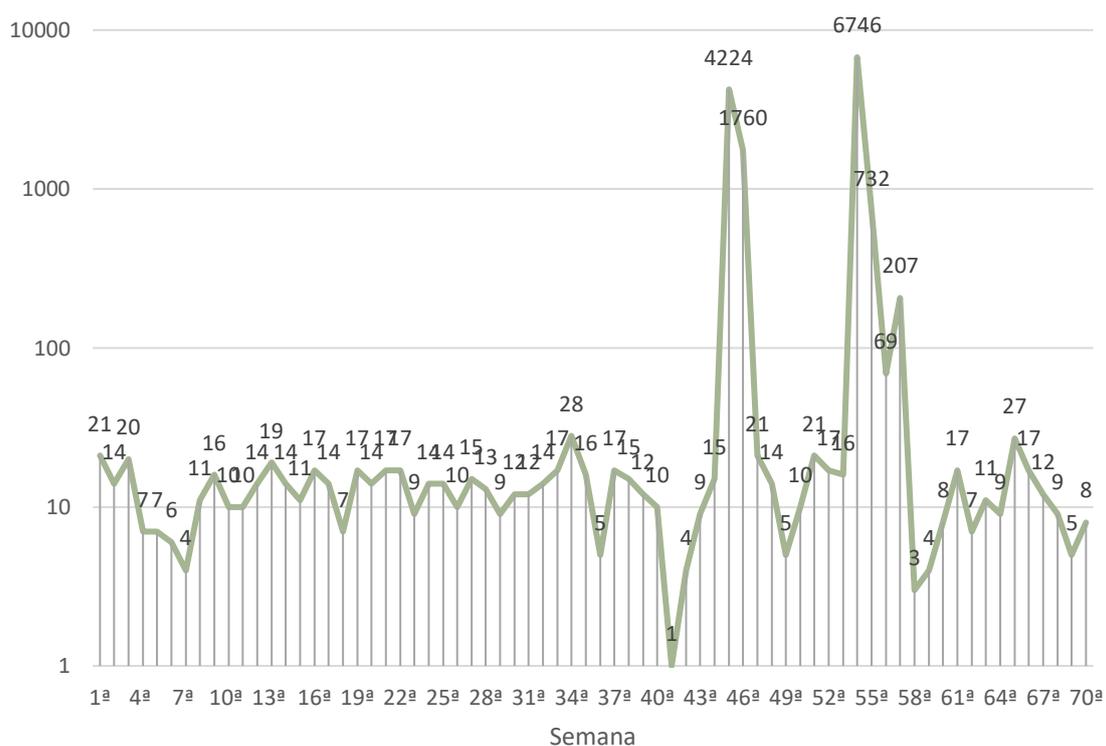
Em relação aos assuntos das reclamações em função das Concessionárias, não houve assunto constatado em mais de uma Concessionária. Além disso, as reclamações de atendimento foram, as duas, em relação ao MetrôRio.



## Série histórica das Reclamações

Em relação ao comportamento das reclamações, pode-se constatar crescimento em relação à semana anterior, fato este não ocorrido nas manifestações em geral. Comparando-se com a semana anterior, as reclamações cresceram 60%.

No período, as reclamações reduziram 44,4% em relação à semana anterior. Ainda assim, na semana de referência foi registrado um dos menores números de reclamações considerando que a semana assumiu o 56º lugar no ranking de reclamações semanais, composto por 70 semanas. Foram, em média, 1,1 reclamação diária e 1,6 reclamação por dia útil.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 12 e 15/07/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 13 e 16/07/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 14/07/2021 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 13 e 15/07/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Na 70ª semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 34 registros, número constante em relação à semana anterior, onde foram registradas 26 informações e 8 reclamações. Os registros em geral permaneceram constantes, no entanto, comportamento de queda foi constatado considerando somente as informações. As informações reduziram 10,3% e as reclamações aumentaram 60%.

Em relação ao canal de coleta dos registros, o sistema telefônico novamente foi canal principal de registros, correspondendo a 82,35% das manifestações. Referente à coleta de reclamações, o e-mail se consolidou como principal canal para coleta de reclamações, no qual foi responsável pela coleta de 62,5%.

Referente às unidades de manifestações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi menor nas reclamações que nas manifestações em geral. No período, Supervia e MetrôRio obtiveram o mesmo número de reclamações (3), apesar da Supervia ser responsável por 44% dos registros e MetrôRio por 20%. Houve também 2 registros acerca da Concessionária CCR Barcas, responsável por 15% dos registros em geral.

Comparando-se o percentual de reclamações em relação aos registros gerais de cada Concessionária, 20% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio este percentual foi de 42,8%. CCR Barcas também foi destaque, obtendo percentual de 40%. No período, não houve manifestações acerca das Concessionárias de Rodovias.

Em relação aos assuntos das reclamações houve destaque para o assunto Atendimento, que obteve 2 registros e ambos acerca do MetrôRio. Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.884 atendimentos, 14.537 reclamações e 306 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 244 registros, 211 reclamações e 4,4 manifestações.

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5