



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

78ª 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>12</b> |
| <b>Plantões Ouvidoria .....</b>                    | <b>13</b> |
| <b>Conclusão .....</b>                             | <b>14</b> |

# Ouvidoria – AGETRANS

## **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 06 a 10 de setembro.

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.

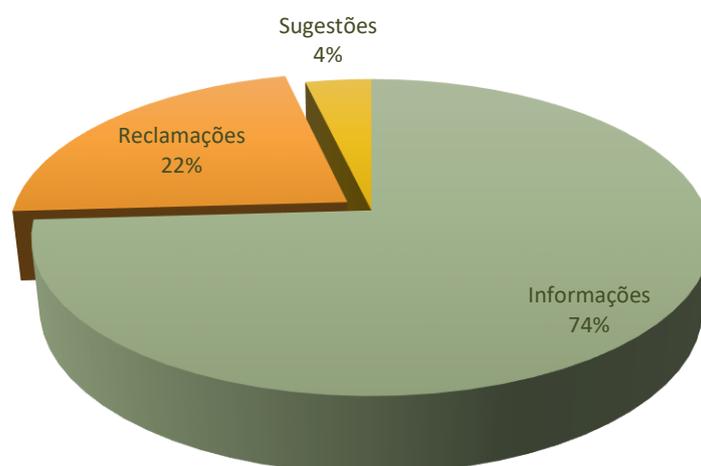
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo oitavo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

No período de referência, que compreende os dias 06 a 10 de setembro foi constatada redução tanto nas informações quanto reclamações, reduções respectivas de 60% e 33,3%. No entanto, a redução pode ser também associada ao feriado na semana de referência, apresentando 4 dias úteis. Na semana houve 20 informações, 6 reclamações e 1 sugestão. Abaixo é possível visualizar o percentual do tipo de manifestação em relação as manifestações totais.

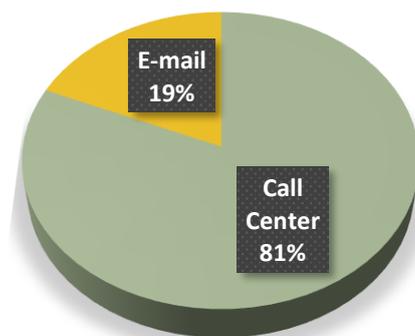
### Tipo de Manifestação



O principal canal de recebimento de manifestações vem sendo o call center e devido a semana apresentar 1 dia útil a menos que as demais semanas, houve redução dos registros. Apesar desse fato, o sistema telefônico foi responsável por cerca de 8 em cada 10 registros.

### Canal de Atendimento das Manifestações

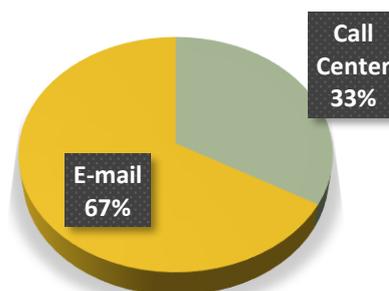
| Canal de Atendimento | Frequência | %              |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center          | 22         | 81,48%         |
| E-mail               | 5          | 18,52%         |
| <b>Total Geral</b>   | <b>27</b>  | <b>100,00%</b> |



Em relação às reclamações, verifica que o sistema eletrônico e-mail foi responsável por 66,7% das insatisfações e o dobro dos registros telefônicos. Além disto, 80% dos registros via e-mail foram insatisfações enquanto este percentual em relação ao call center foi de 9,1%.

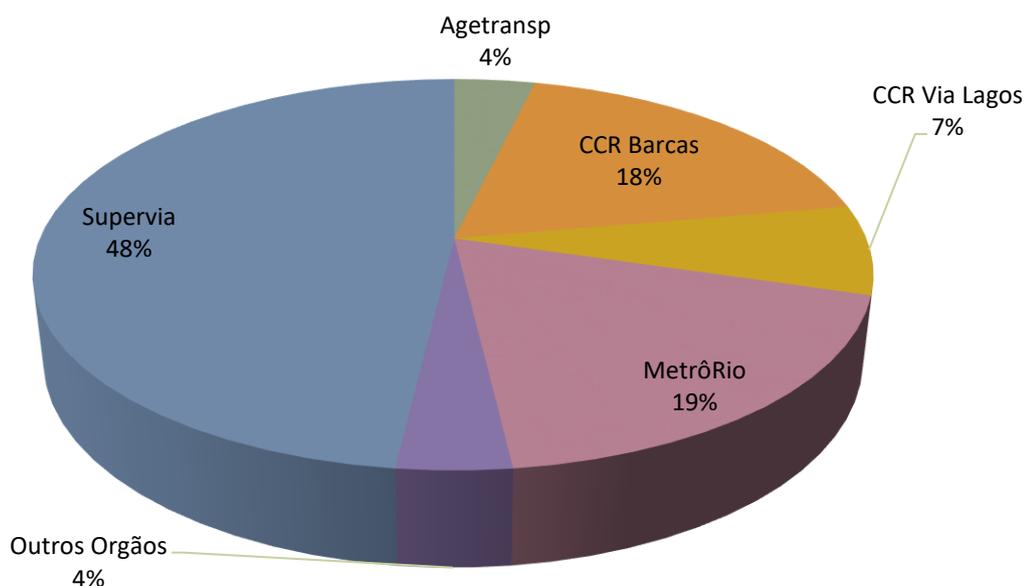
### Canal de Atendimento das Reclamações

| Canal de Atendimento | Frequência | %              |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center          | 2          | 33,33%         |
| E-mail               | 4          | 66,67%         |
| <b>Total Geral</b>   | <b>6</b>   | <b>100,00%</b> |



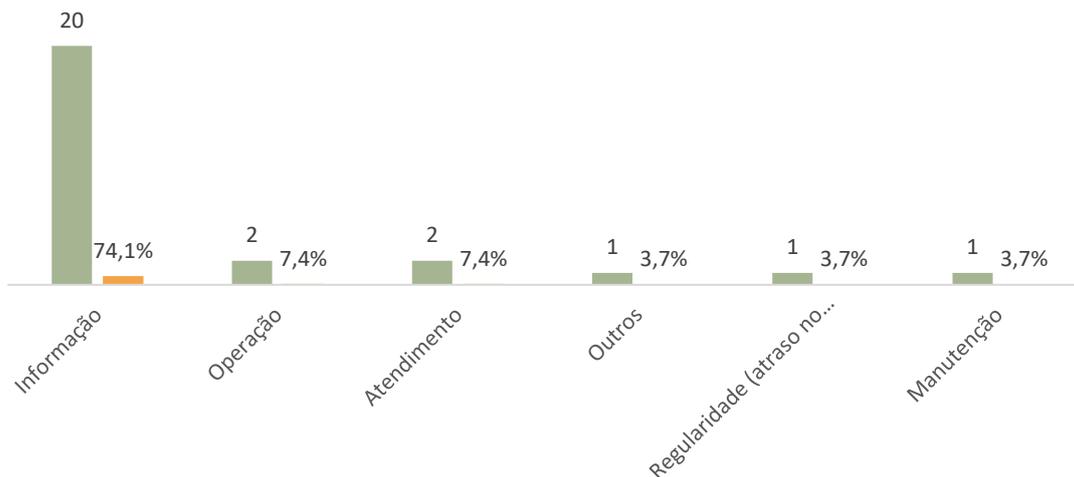
Considerando as unidades das manifestações, Supervia novamente obteve maior número de registros, sendo 13 manifestações das 27 totais. MetrôRio e CCR Barcas obtiveram 5 registros, individualmente. Ao contrário da semana anterior, houve 2 registros acerca da CCR Via Lagos. Ademais, não houve registros acerca da Concessionária Rota116.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Verificou-se que, das categorias manifestadas, informação correspondeu a cerca de 3 em cada 4 registros. Das demais categorias informadas, operação e atendimento foram únicas categorias com mais de 1 registro. Abaixo é possível visualizar as categorias em números absolutos e percentuais.

### Manifestações - Por Categoria



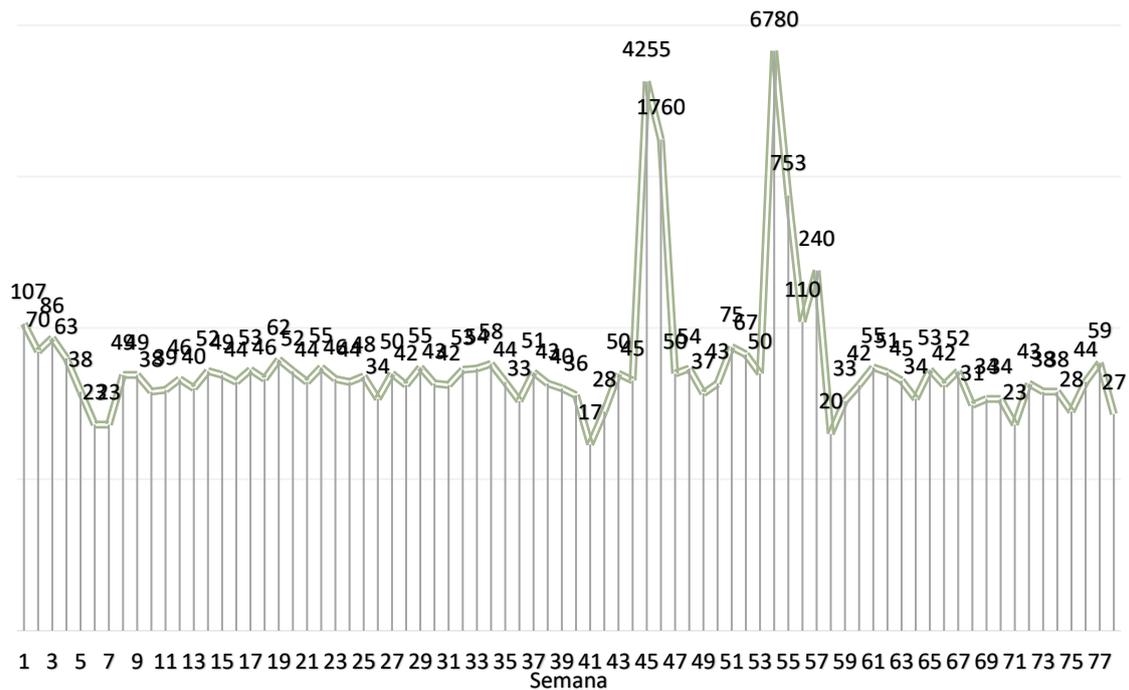
### Assunto das Manifestações

Informação foi categoria e assunto mais manifestado na semana. Em relação ao assunto, informação foi responsável por 48,1%. Além de Informação, assunto mais manifestado nas semanas, telefone da concessionária, atendimento e fiscalização obtiveram mais de 1 registro, correspondendo a percentuais respectivos de 14,8%, 7,4% e 7,4%.

### Manifestações por assunto

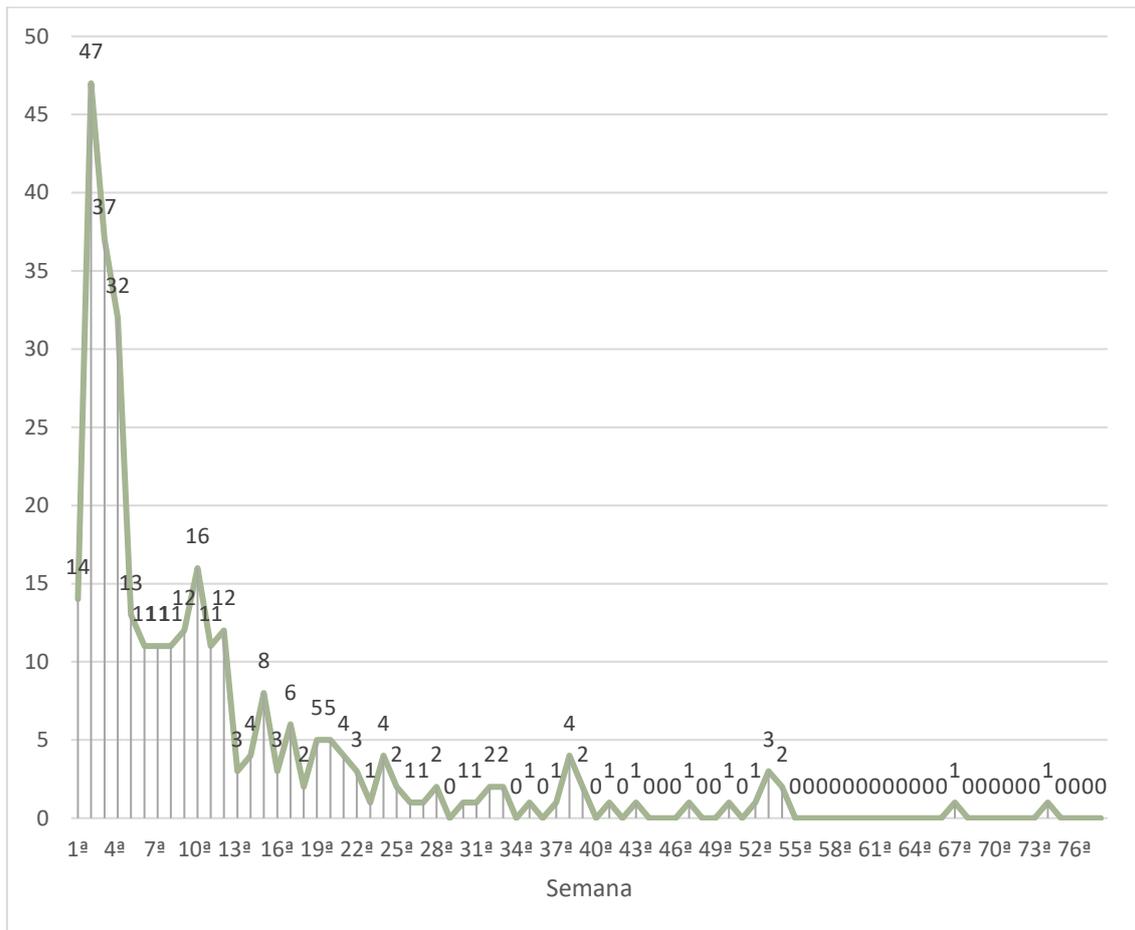


Os registros apresentaram queda de 54,2% em relação à semana anterior. Considerando todas as 78 semanas analisadas, a semana de referência obteve um dos menores números de registros, ocupando a 73ª posição no ranking de registros. No período foram, em média, 3,86 registros e 6,75 registros por dia útil.



## Manifestações sobre a COVID-19

Não houve registros acerca da pandemia do período de referência. Nas últimas 10 semanas houve, em média, 0,1 registros por semana.

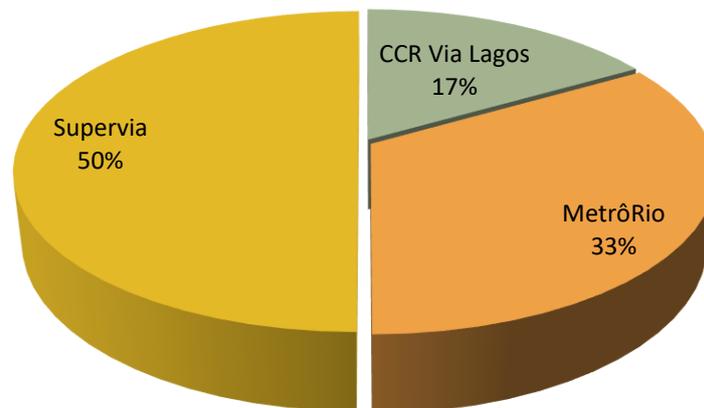


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

O comportamento das unidades de referência das reclamações foi parecido com o constatado na semana anterior. Supervia e MetrôRio foram a 1ª e 2ª Concessionárias mais reclamadas, obtendo 3 e 2 reclamações, respectivamente. CCR Via Lagos obteve 1 reclamação, fato este que não havia sido constatado na semana anterior.

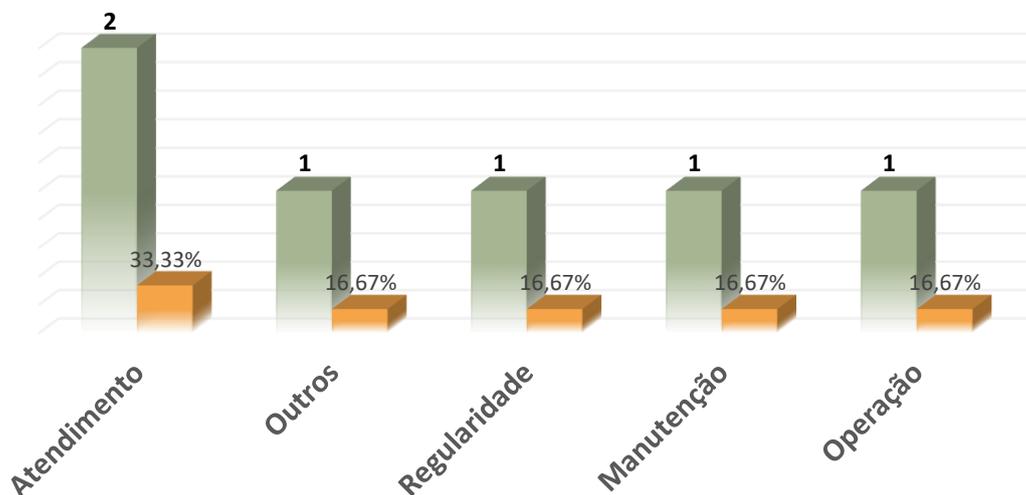
Analisando as reclamações em relação aos registros em geral, verificou-se que 50% dos registros acerca da CCR Via Lagos foram reclamações, enquanto estas participações na Supervia e MetrôRio foram de 23% e 40%.

## Unidade de referência das Reclamações



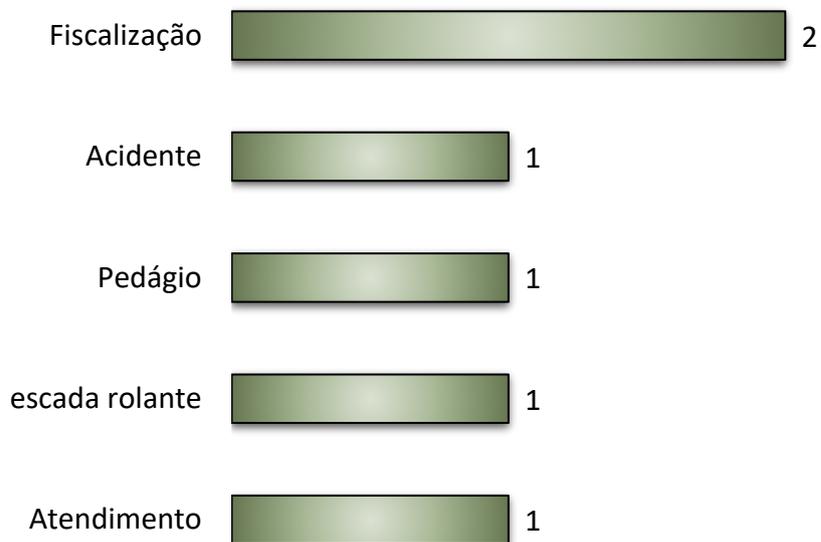
A categoria mais reclamada foi atendimento, diferentemente da semana anterior onde o constatado foi a categoria outros. Das demais categorias reclamadas houve um registro, sendo elas: Outros, Regularidade, Manutenção e Operação. Segue gráfico com as categorias das reclamações e seus números absolutos e percentuais.

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

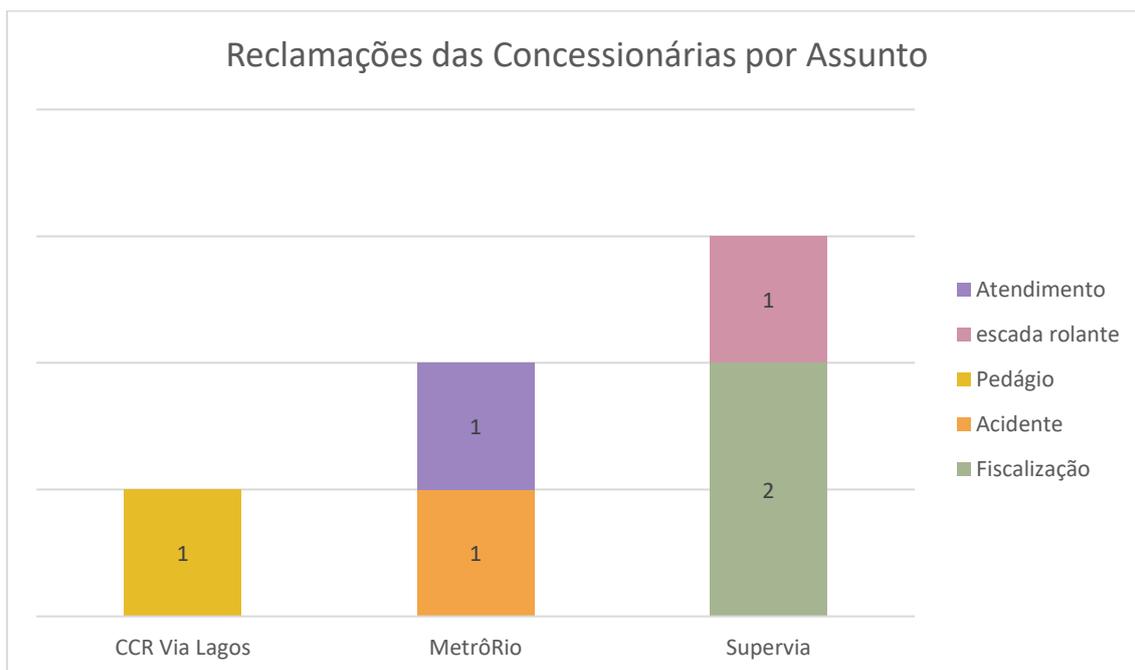


Dos assuntos reclamados, somente fiscalização obteve mais de 1 registro. Houve reclamações acerca de acidente, pedágio, escada rolante e atendimento.

## Assunto das Reclamações

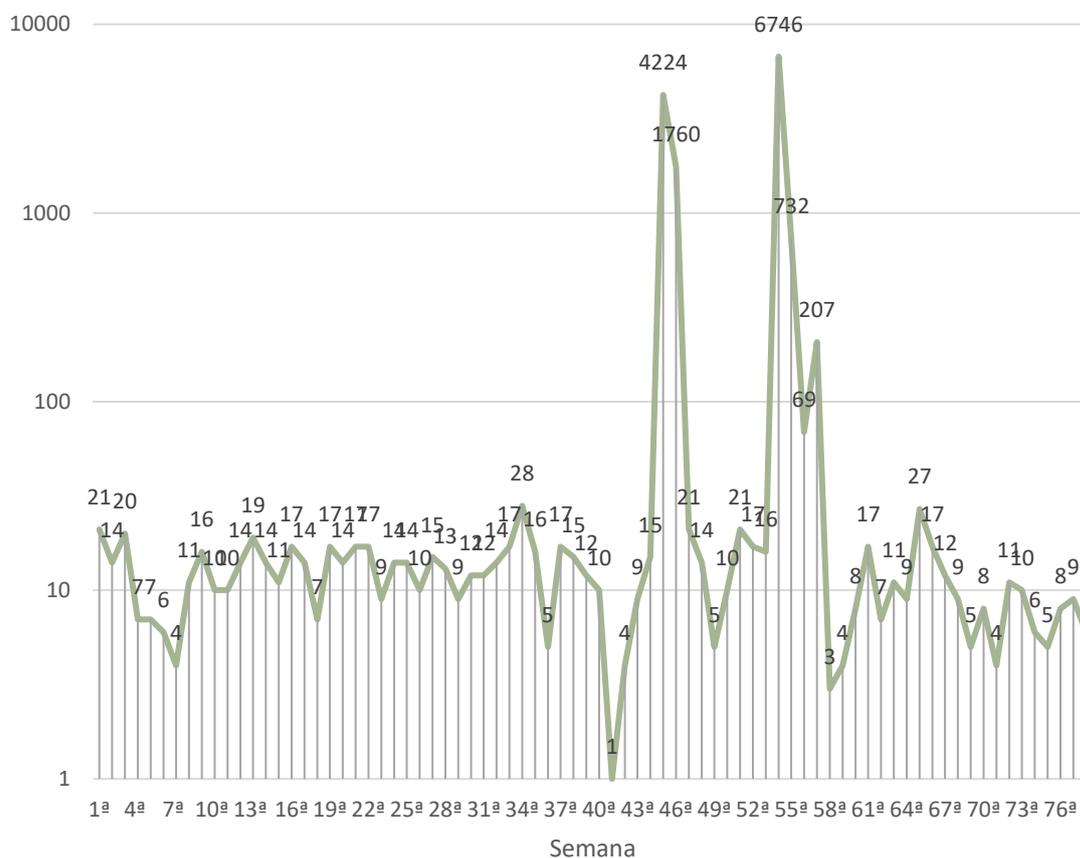


O assunto fiscalização, com mais de 1 registro, foi teor de 2 reclamações sobre a Supervia. Diante disto, não houve assuntos em comum entra as Concessionárias. Abaixo segue gráfico com os assuntos e suas respectivas Concessionárias em números absolutos.



## Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações reduziram 33,3% havendo em média 0,86 reclamações diárias, 1,5 reclamações por dia útil sendo constatado o 66º maior número de atendimentos considerando as semanas analisadas, correspondendo a um número baixo de registros.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 06/09/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 08/09/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 09/09/2021 –Leticia Lima



Figura 4: Plantão 10/09/2021 – Ricardo Ynsua

## Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp reduziram 34,1% sendo considerado o 14º maior número de registros em relação as 77 semanas analisadas, registrando, em média, 8,4 atendimentos diários e 11,8 atendimentos por dia útil. Houve reduções tanto nas informações quanto reclamações, reduções de 60% e 33,3%, respectivamente, sendo registradas houve 20 informações, 6 reclamações e 1 sugestão. No entanto, esta redução pode ser também associada ao feriado na semana de referência, pois a semana foi composta por 4 dias úteis. Na semana

Em relação ao canal de atendimento, verifica-se a consolidação do call center como principal canal de coleta de manifestações, responsável por cerca de 4 em cada 5 registros. Considerando as reclamações, o e-mail foi canal principal canal de coleta destes registros, responsável por 66,7% das reclamações. Além disto, 4 dos 5 registros por e-mail foram reclamações enquanto o percentual destes registros por telefone foi de 9,1%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 13 dos 27 registros, correspondendo a 48% dos registros. MetrôRio e CCR barcas obtiveram 5 manifestações. No período houve 2 registros acerca da CCR Via Lagos, Concessionária que não apresentou registros na semana anterior. Não houve manifestações acerca da Rota 116. Em relação as insatisfações, Supervia foi responsável por 50% destes registros, enquanto MetrôRio e CCR Via Lagos apresentaram percentuais de 33,3% e 16,7%, respectivamente. Em percentuais, 50% dos registros acerca da CCR Via Lagos foram reclamações, enquanto estas participações na Supervia e MetrôRio foram de 23% e 60%. Não houve assunto de reclamação em comum entre as Concessionárias, sendo o assunto fiscalização, o mais reclamado, acerca da Supervia.

Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.184 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14596 reclamações, o equivalente a médias semanais de 220,3; 3,9 e 187,1.

Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5