



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

82<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>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 – 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 04 a 08 de outubro.

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.

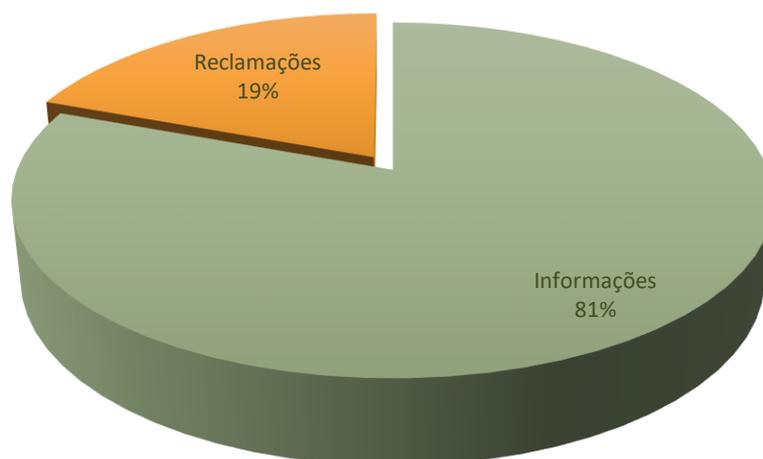
A Ouvidoria, através do seu octogésimo segundo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Nesta semana foram coletadas 25 informações e 6 reclamações, mesmo número de informações, mas redução avaliada em 40% das reclamações. Os percentuais de cada tipo de manifestação registrados na semana estão dispostos a seguir:

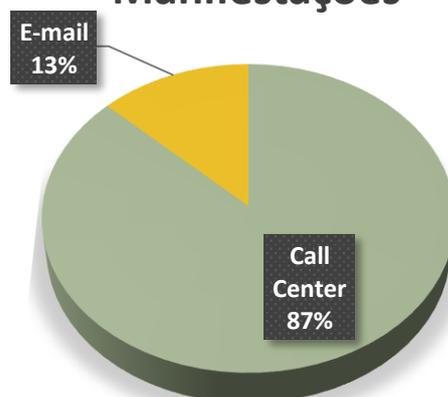
### Tipo de Manifestação



Considerando o canal de registro de manifestações, o sistema telefônico foi responsável por 87,1% dos registros, principal canal de coleta fato este evidenciado historicamente.

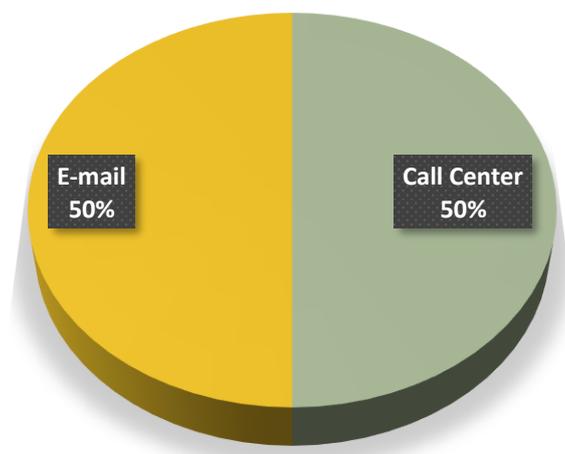
### Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	27	87,10%
E-mail	4	12,90%
<b>Total Geral</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>



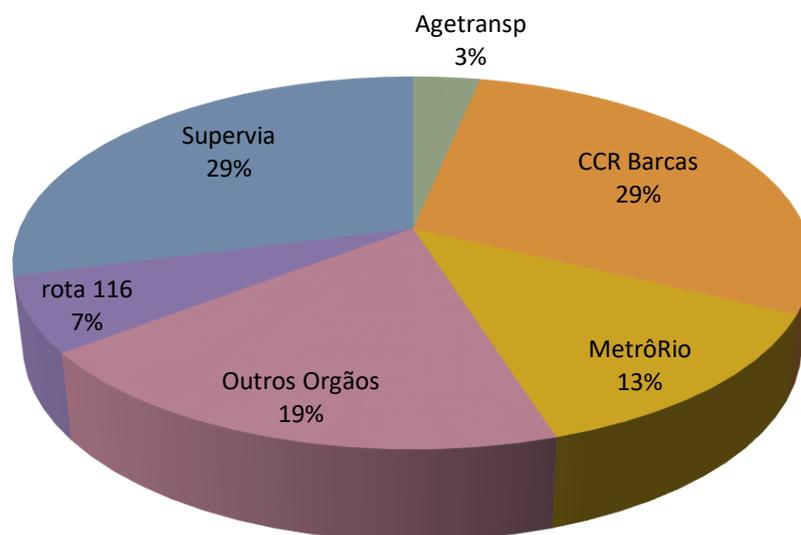
Em relação às insatisfações, não houve canal predominante. Ambos registraram 3 reclamações. Em relação aos registros de cada canal, 75% dos registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center este percentual foi de 11,11%.

## Canal de Atendimento das Reclamações



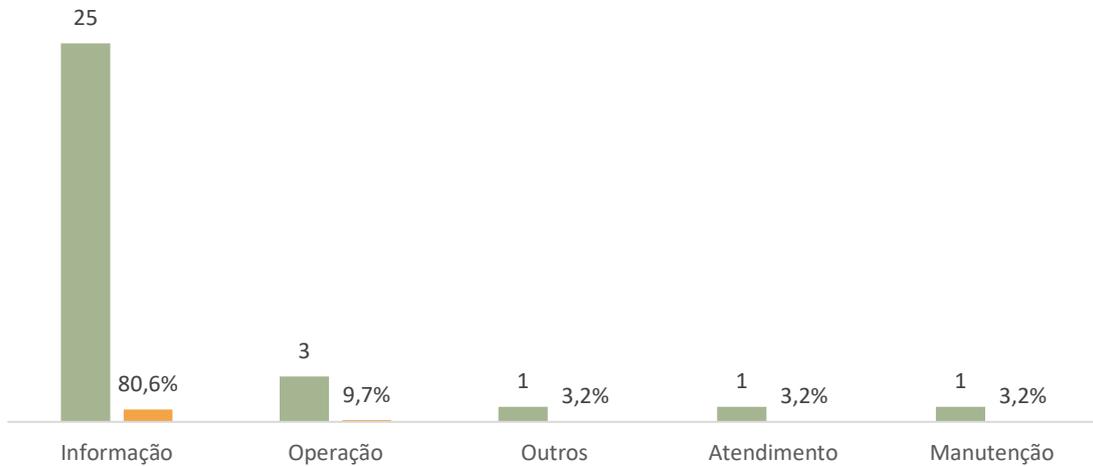
Em relação as unidades de referência das manifestações, CCR Barcas obteve mesmo número que Supervia, Concessionária mais manifestada historicamente. Ambas foram responsáveis por 9 manifestações, individualmente. Além deste fato, 4 registros foram acerca do MetrôRio e 2 em relação a Rota 116.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Conforme o que tem sido evidenciado, a Categoria informação foi a mais manifestada. Das demais, Operação foi a única com mais de 1 registro. Houve também manifestações acerca de outros, atendimento e manutenção.

### Manifestações - Por Categoria



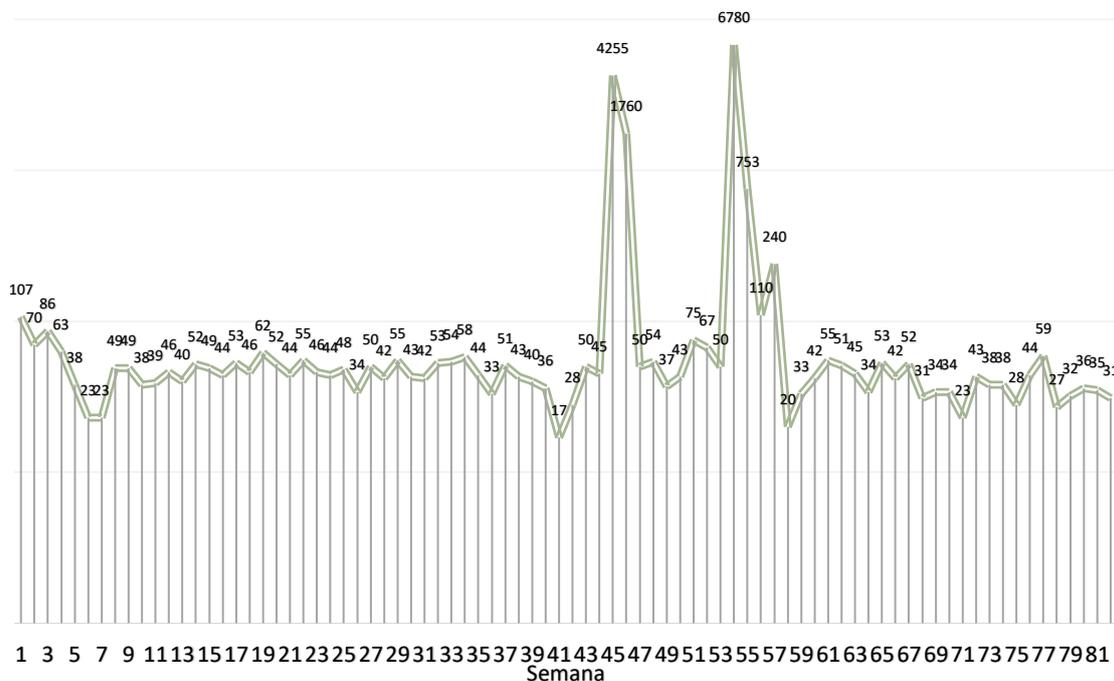
### Assunto das Manifestações

Houve aumento da participação do assunto informação nos registros, passando a corresponder a 61,3%, segundo aumento consecutivo. Outros assuntos com mais de 1 registro foram acidente e intervalos.

### Manifestações por assunto

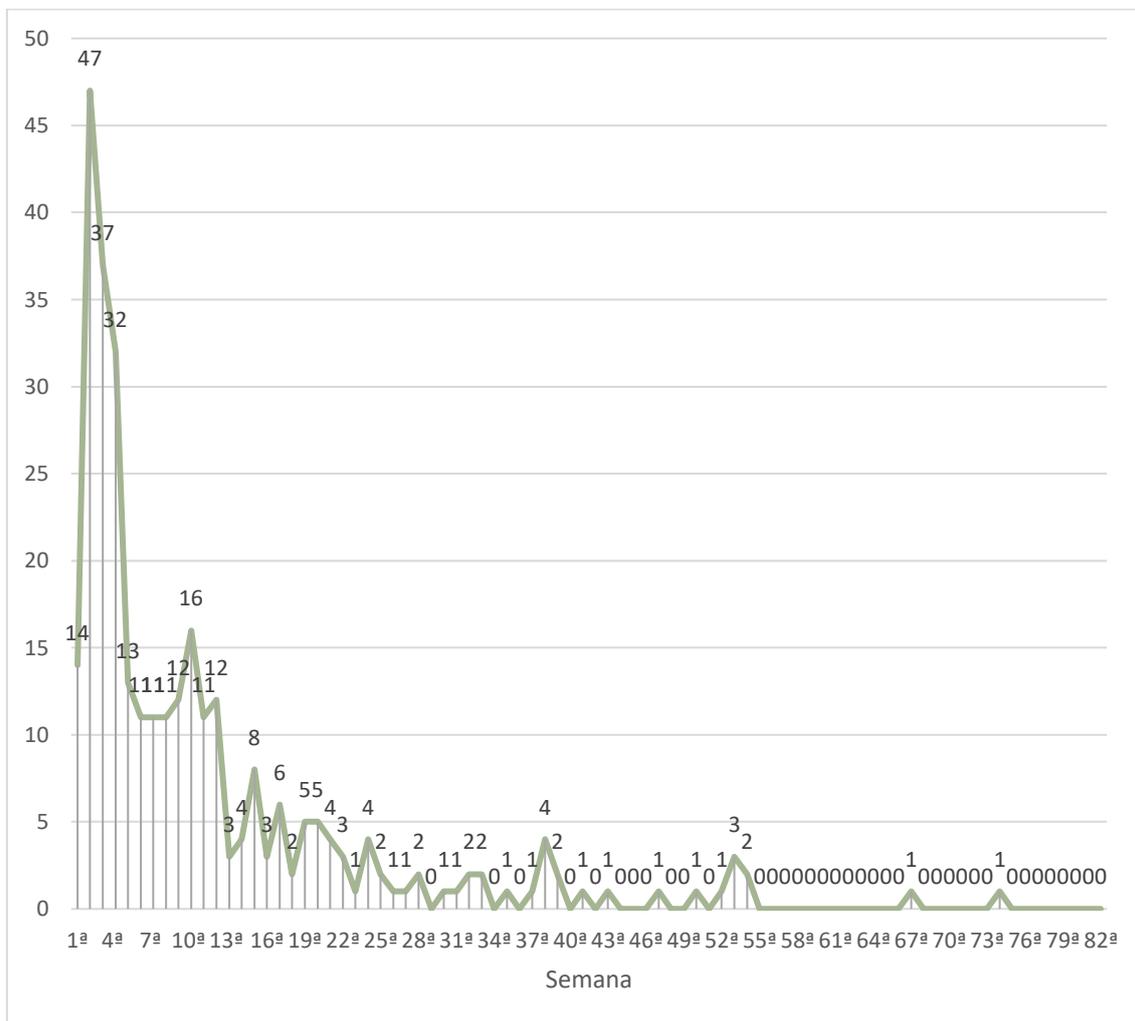


As manifestações nesta semana reduziram 11,4% em relação à semana anterior. Foi evidenciado o 73º maior número de registros, considerando as 82 semanas analisadas. Ademais, foram 4,43 registros diários e 6,2 manifestações por dia útil.



## Manifestações sobre a COVID-19

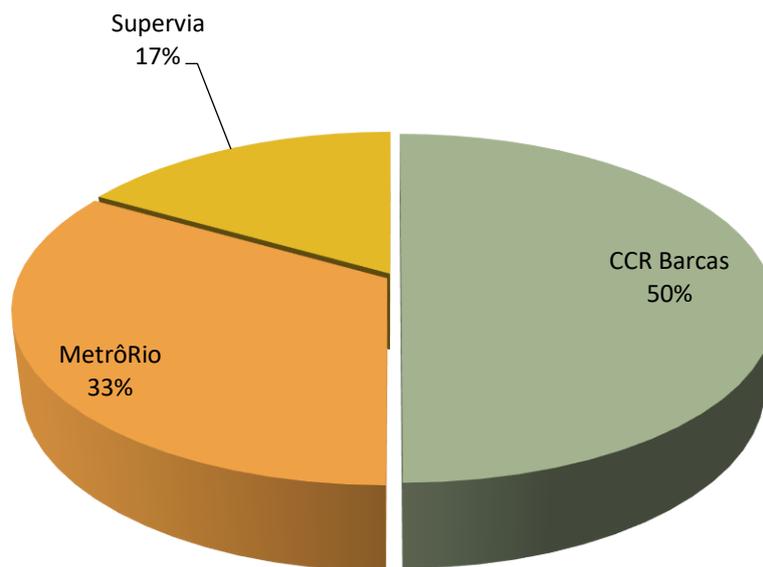
Nesta 82ª semana não houve registros acerca do Coronavírus, o que vem ocorrendo nas últimas 8 semanas. Em relação as 82 semanas, houve em média 3,74 atendimentos.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

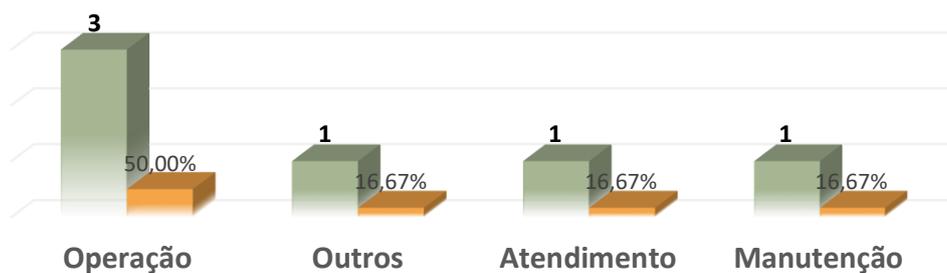
Considerando as reclamações, CCR Barcas foi a Concessionária com maior número de insatisfações, sendo motivo de 3 dos 6 registros. O MetrôRio foi a segunda Concessionária, com 2 registros e Supervia 1. Cerca de 33,3% dos registros da CCR Barcas foram reclamações, enquanto estes percentuais em relação ao MetrôRio e Supervia foram de, respectivamente, 50% e 11,11%.

## Unidade de referência das Reclamações



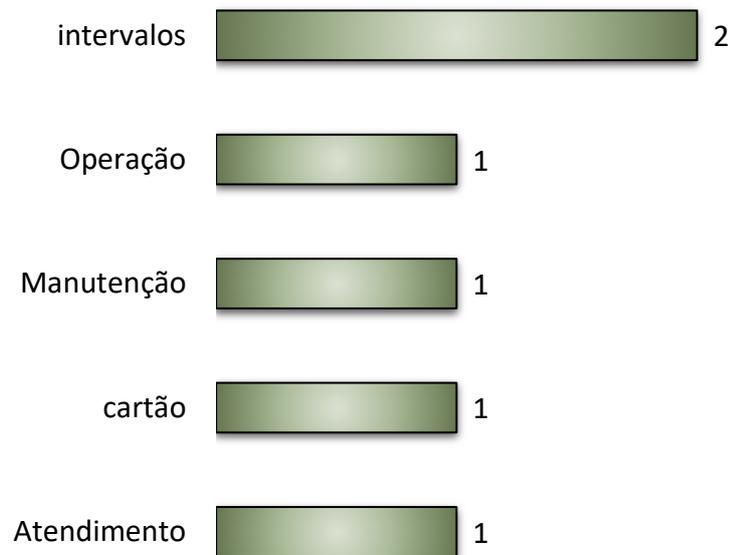
Em relação as categorias de reclamação, Operação foi categoria de 50% das reclamações, enquanto outros, atendimento e manutenção obtiveram 1 registro.

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

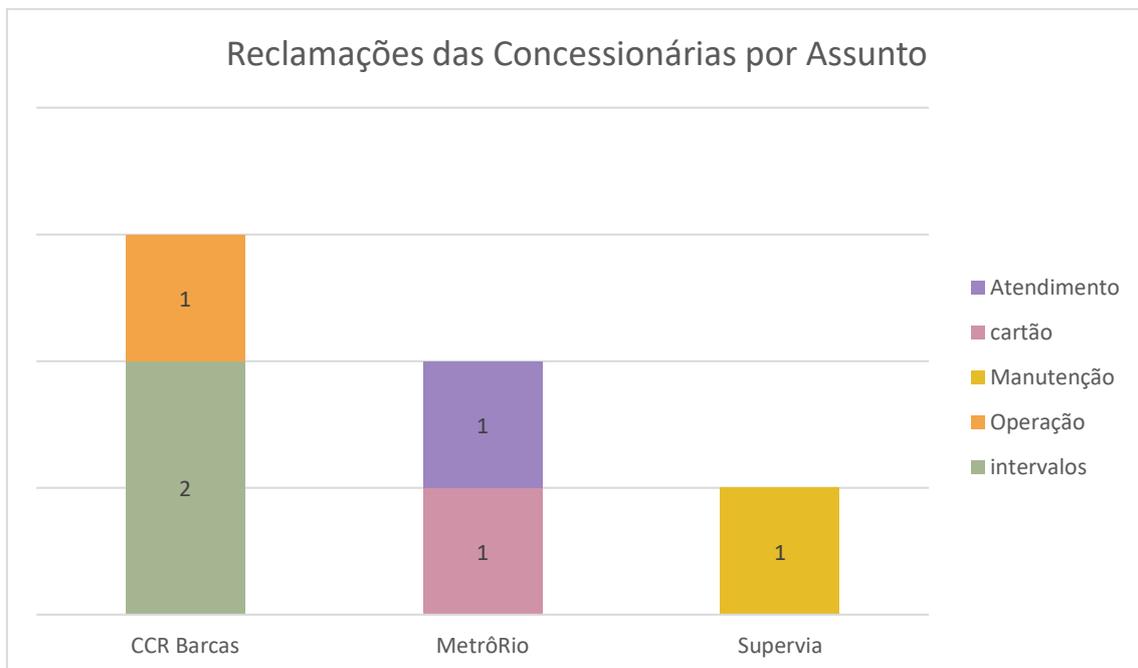


O assunto mais reclamado na semana foi intervalos, motivo de 2 das 6 reclamações e único com mais de 1 registro. Houve também reclamações sobre Operação, manutenção, cartão e atendimento.

## Assunto das Reclamações

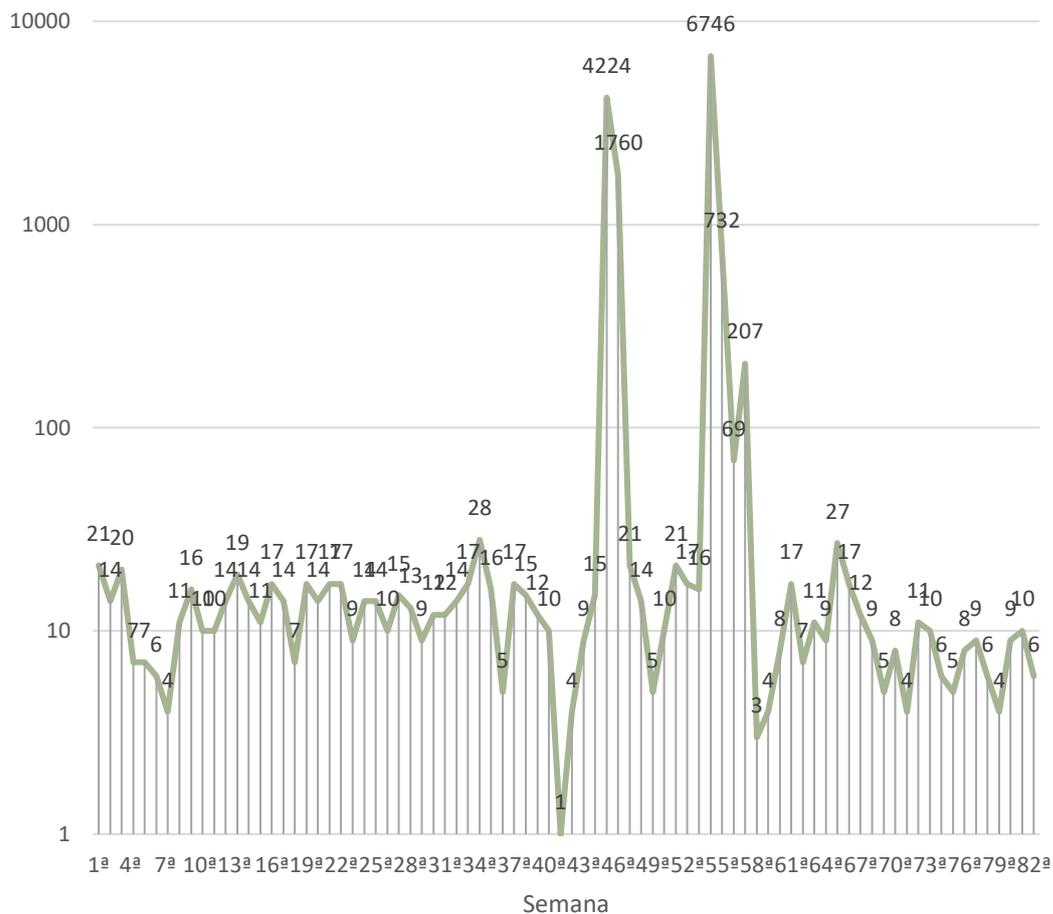


Verificou-se também que o assunto mais reclamados intervalos foi em relação a CCR Barcas. Devido a isto, como foi o único assunto com mais de 1 registro, não houve assunto em comum entre as Concessionárias.



## Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações reduziram 40% havendo em média 0,9 reclamações diárias, 1,2 reclamações por dia útil sendo constatado o 68º maior número de atendimentos considerando todas as semanas analisadas.



## Plantões Ouvidoria

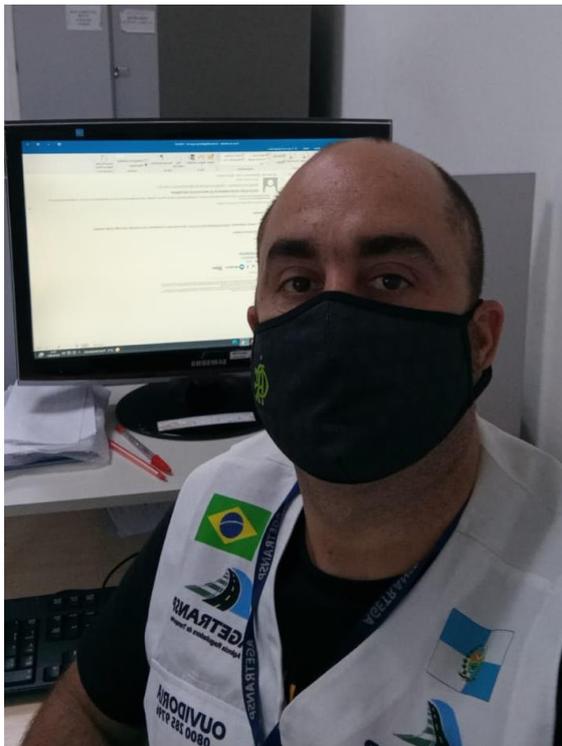


Figura 1: Plantão 04/10/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 05 e 08/10/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 06/10/2021 – Leticia Lima



Figura4: Plantão 07/10/2021 – Gabriel Herculano

# Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp diminuíram 11,4% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 73º maior número de registros, considerando as 82 semanas analisadas. Em média, foram 4,43 registros por dia e 6,2 manifestações por dia útil. No período, as informações permaneceram constantes e reclamações reduziram 40%. Em relação ao canal de atendimento, o call center responsável pela maior parte dos registros, no entanto, em relação as reclamações, ambos os canais call center e e-mail registraram 3 reclamações. Em percentuais, 75% dos registros do e-mail foram reclamações enquanto no sistema telefônico, este percentual foi de 11,11%.

CCR Barcas e Supervia apresentaram os maiores números de manifestações, correspondendo a 9 individualmente. Houve também 4 registros acerca do MetrôRio e 2 em relação a Rota 116, sendo que nenhum registro sobre a Rota 116 foi reclamação. Em relação às reclamações, CCR Barcas foi teor de 50%, sendo a Concessionária mais reclamada no período. MetrôRio foi a 2ª Concessionária mais reclamada apesar de ser a 3ª com maior número de manifestações, e Supevia obteve 1 insatisfação. Em relação aos percentuais de reclamações sobre as Concessionárias, Cerca de 33,3% dos registros acerca da CCR Barcas foram reclamações, enquanto sobre o MetrôRio e Supervia estes percentuais foram de 50% e 11,11% respectivamente.

Em relação ao assunto das reclamações, intervalos foi o mais reclamado, vinculado a categoria Operação, a mais reclamada no período. O assunto intervalos, único com mais de 1 registro, foram teor somente de reclamações acerca da CCR Barcas.

Considerando as 82 semanas analisadas, foram registradas 17.318 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14625 reclamações, o equivalente a médias semanais de 211,2; 3,7 e 178,4.

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5