



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

87<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>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

# 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, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 8 a 12 de novembro.

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.

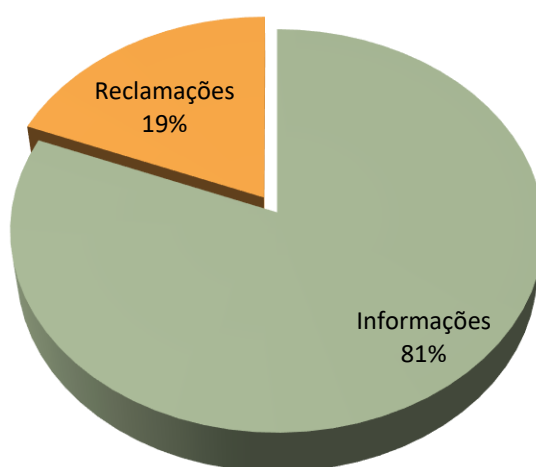
A Ouvidoria, através do seu octogésimo sétimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Baseado nos dados da 87ª semana, a Ouvidoria da Agetransp coletou 37 registros, sendo 30 classificados como informações e 7 reclamações. É importante pontuar que o crescimento das manifestações na semana em relação à semana anterior deveu-se ao crescimento de 172,7% das informações, considerando que as reclamações reduziram em 1 registro, o equivalente a 12,5%.

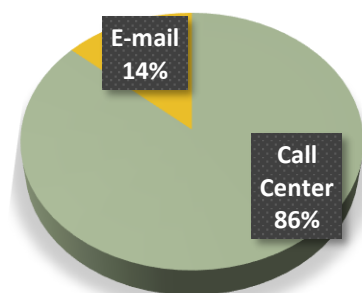
### TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Conforme dados anteriores, o sistema telefônico foi o principal canal de coleta de manifestações gerais, correspondendo a 86,5% dos registros. Houve redução dos registros pelo canal e-mail, responsável por 13,5% das manifestações. Os registros por e-mail diminuíram 16,7% e pelo call center cresceram 46,2%.

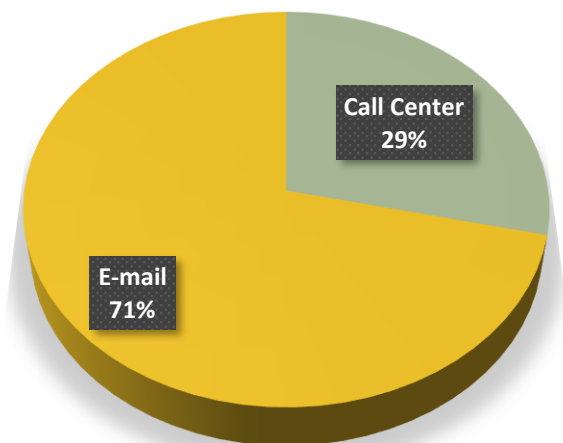
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	32	86,49%
E-mail	5	13,51%
<b>Total Geral</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

### Canal de Atendimento das Manifestações



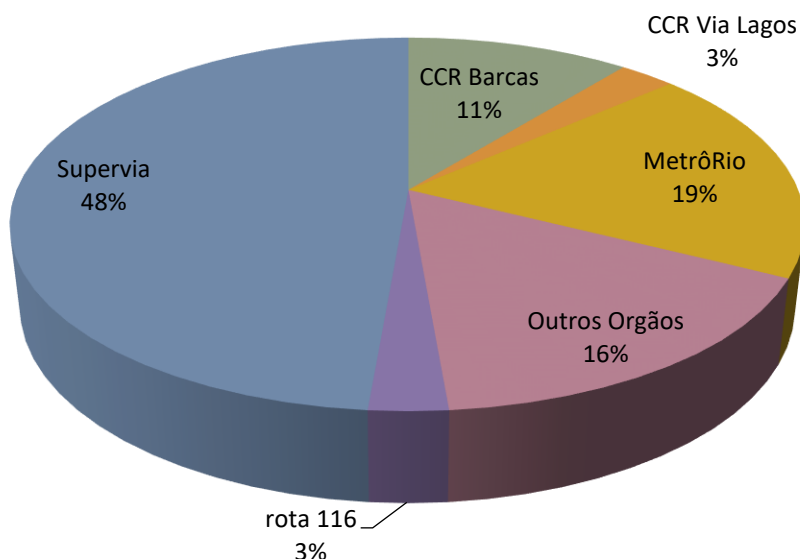
Considerando as reclamações, houve redução de 1 insatisfação no canal telefônico enquanto o sistema eletrônico, e-mail, permaneceu responsável por 5 registros. Diante disto, houve aumento do percentual dos registros por e-mail. Todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto apenas 6,3% dos registros pelo telefone foram insatisfações.

## Canal de Atendimento das Reclamações



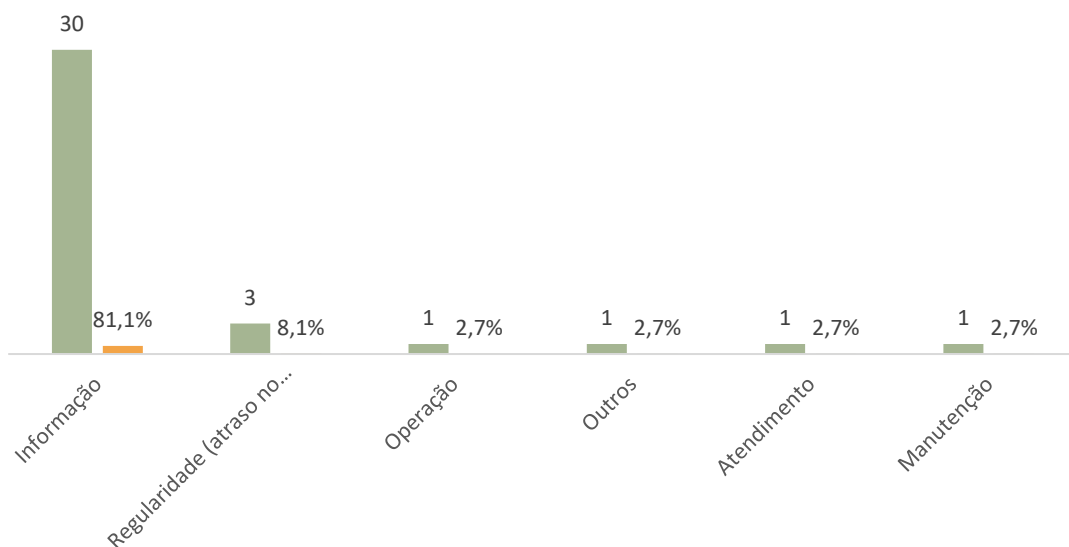
Considerando as unidades manifestadas, Supervia foi a Concessionária que apresentou maior número de registros, sendo teor de 18 dos 37 registros. MetrôRio novamente obteve o 2º maior número de registros (7 Manifestações) e CCR Barcas o 3º, representando 4 registros. Nesta semana houve 1 registros sobre cada Concessionária de Rodovia regulada pela Agetransp.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Conforme dados anteriores, a Categoria informação foi a mais manifestada, que apresentou aumento em relação à semana anterior, onde apenas 18,9% dos registros foram sobre outras categorias Regularidade, que não apresentou registros na semana anterior, retornou como a 2ª categoria mais manifestada. Além disto, as categorias Operação, Outros, atendimento e manutenção apresentaram 1 registro.

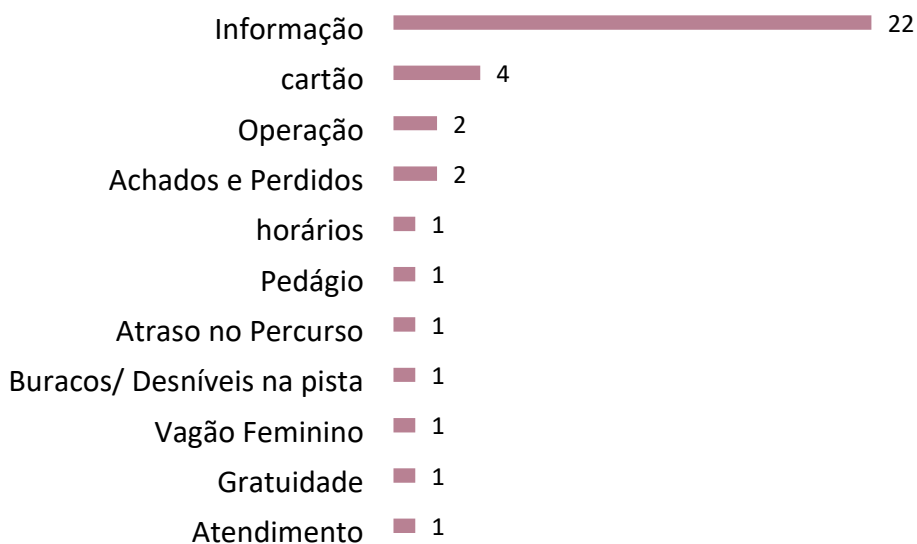
### Manifestações - Por Categoria



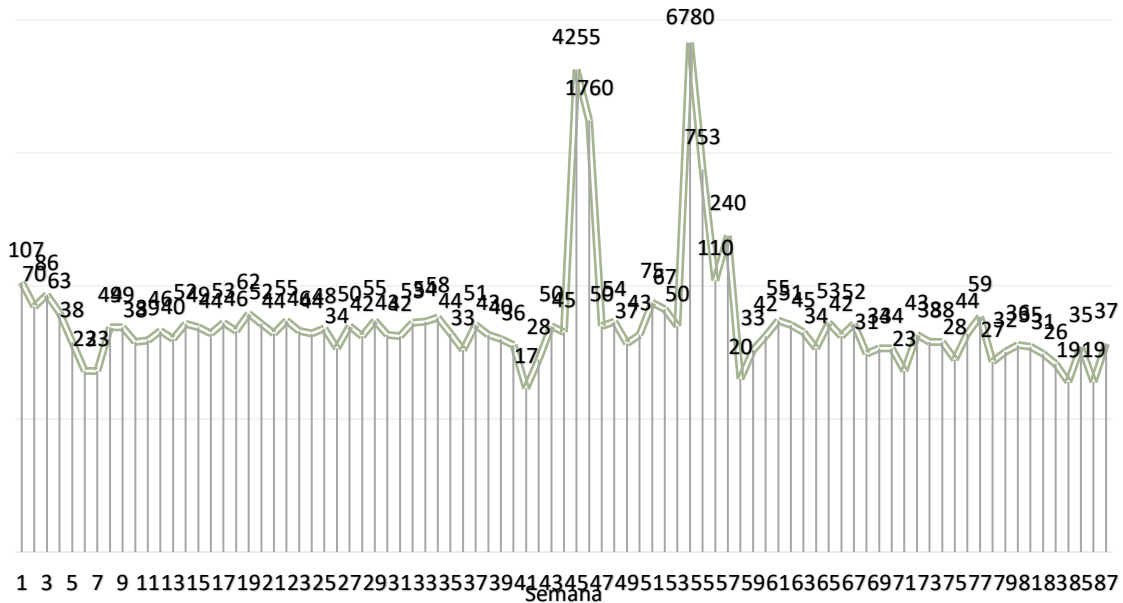
### Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos dos registros, 59,5% se referiam a informação, enquanto 10,81% sobre cartão, 5,81% acerca de Operação e 5,81% em relação a achados e perdidos. Em relação aos demais assuntos, houve apenas 1 registro sobre eles, individualmente.

### Manifestações por assunto

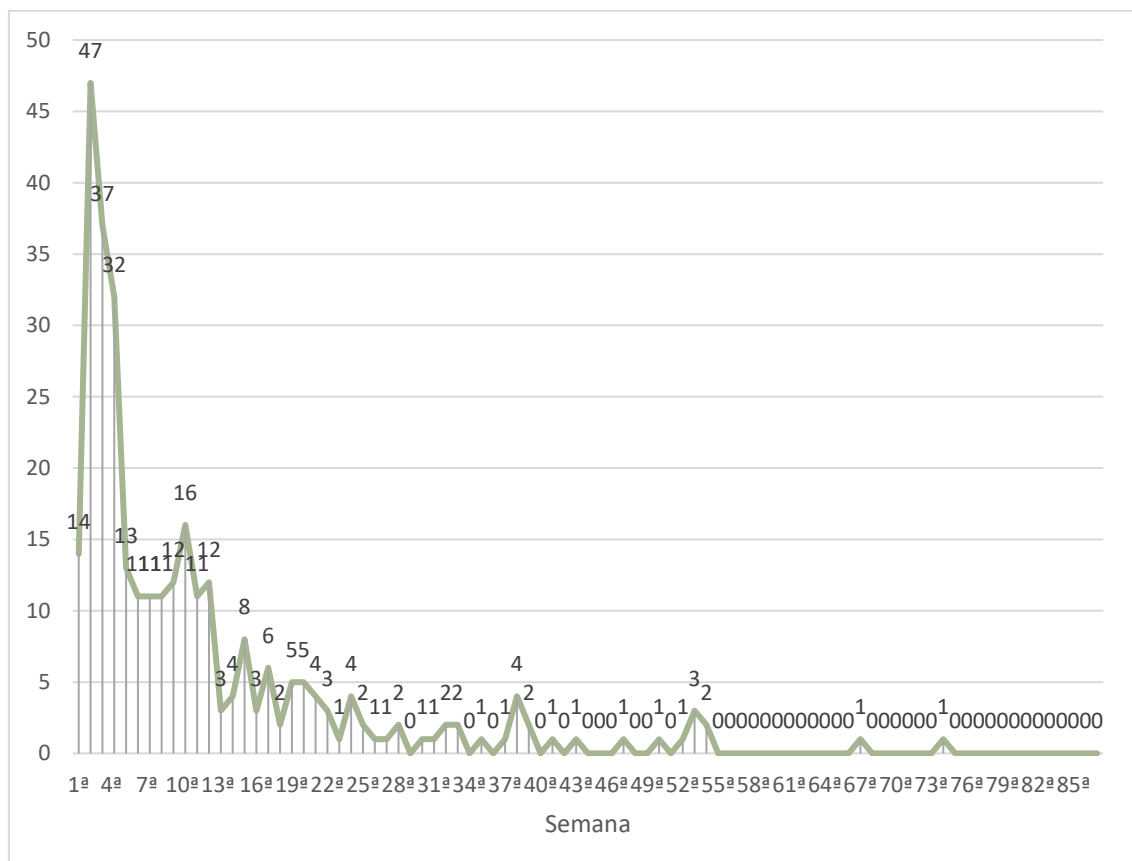


As manifestações cresceram 94,7% em relação à semana anterior, onde foi avaliado o 62º maior número de atendimentos considerando as 87 semanas, além de 5,3 registros diários e 7,4 registros por dia útil.



## Manifestações sobre a COVID-19

Não houve registros acerca do Coronavírus na semana analisada. Em todo o período analisado, houve em média 3,5 atendimentos semanais sobre o assunto.

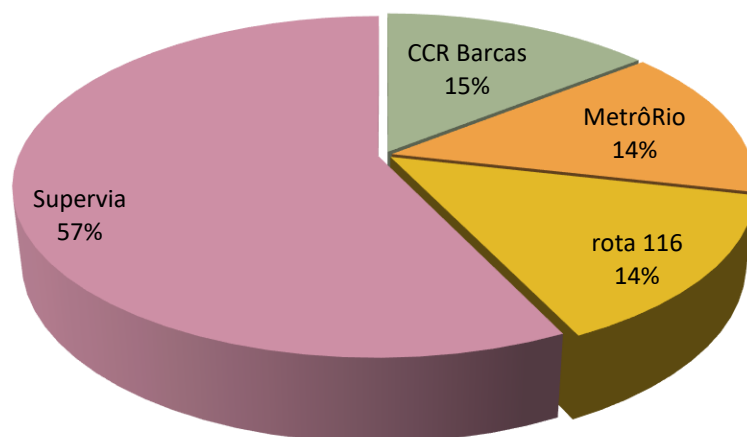




## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

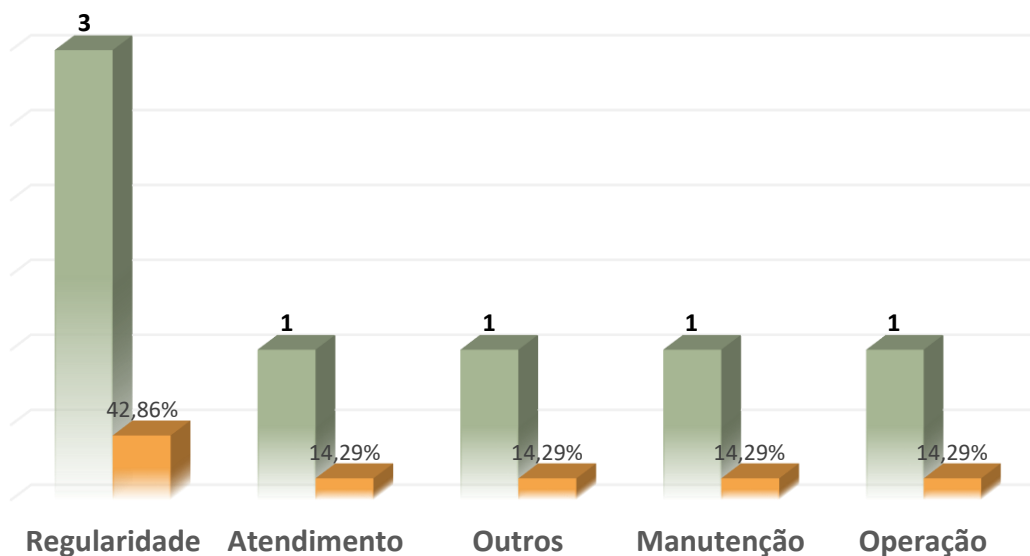
Em relação as reclamações, Supervia também demonstrou o maior número registrado, sendo motivo de 4 reclamações, além de 1 reclamação sobre CCR Barcas, 1 em relação ao MetrôRio e 1 sobre Rota 116. Destaca-se que o único registro acerca da Rota 116 foi uma reclamação, enquanto não houve reclamação sobre CCR Via Lagos. Cerca de 22% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto os percentuais referentes a CCR Barcas e MetrôRio foram de, respectivamente, 25% e 14%.

### Unidade de referência das Reclamações



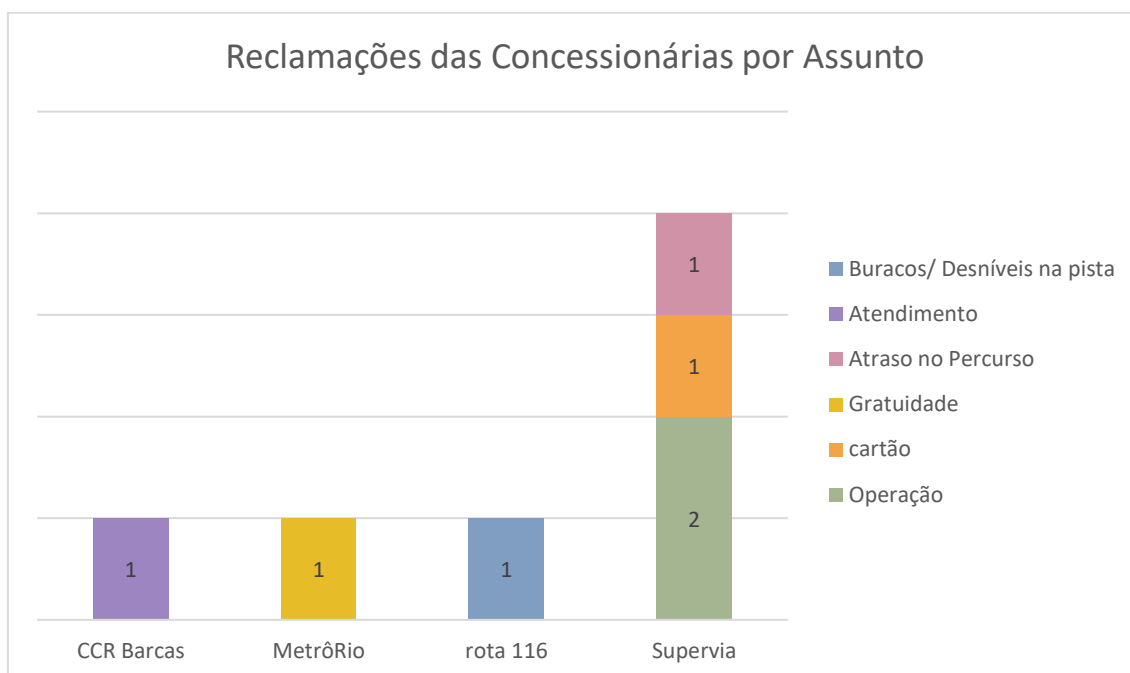
Considerando as reclamações, apesar de informação ser a categoria mais manifestada, não houve registro de reclamação acerca da categoria. Regularidade, 2ª categoria mais manifestada, foi a mais reclamada e única com mais de 1 registro. A seguir é possível visualizar o gráfico referente as reclamações e suas respectivas categorias, números absolutos e percentuais.

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



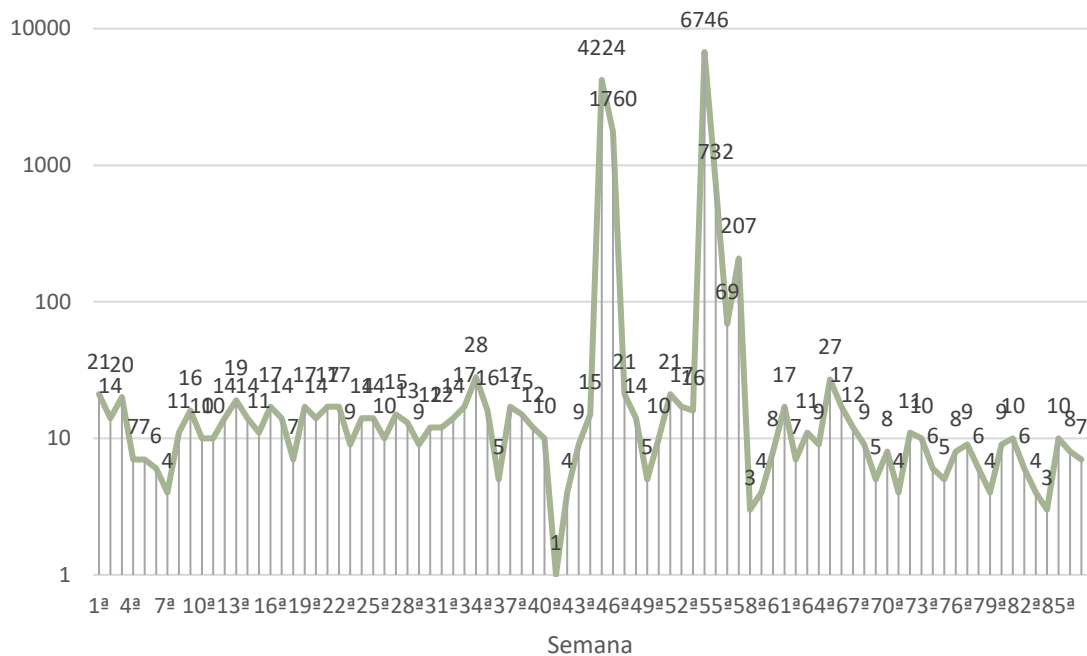
Em relação aos assuntos das reclamações, operação foi único com mais de 1 registro. Apesar disso, todas as insatisfações foram em relação a Supervia. Na CCR Barcas a reclamação gerada se referia a atendimento, enquanto no MetrôRio fora Gratuidade e Rota 116 buracos e desníveis na pista.

## Reclamações das Concessionárias por Assunto



## Série histórica das Reclamações

Nesta semana, os registros reduziram em 1 unidade comparando-se com a semana 86, havendo redução de 12,5% em percentuais. Na semana foram registradas 7 reclamações, uma média de 1 registro diário, 1,4 por dia útil e 66º maior número de atendimentos.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 08 e 10/11/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 09 e 12/11/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 11/11/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Considerando o presente relatório, concluiu-se que os atendimentos de maneira geral cresceram em relação à semana anterior, cujo aumento foi de 94,7%, aumento este explicado pelo crescimento das informações prestadas, que aumentaram em 172,7%. No período foram 5,3 registros diários e 7,4 registros dia útil, sendo considerada a 62ª semana no ranking de número de manifestações. Em relação às reclamações, houve redução de 1 registro, o equivalente a 12,5%, sendo avaliado 66º maior número de reclamações em todas as 87 semanas analisadas, havendo 1 reclamação diária e 1,4 reclamação por dia útil.

A parcela de registros que foram coletados pelo call center aumentou passando de cerca de 68% para 86,5%. Em relação as reclamações, o e-mail permaneceu sendo principal canal de coleta destes registros, onde houve aumento da participação, fato este associado a redução das reclamações registradas pelo Call Center. Ademais, todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center o percentual avaliado foi de 6,25%.

Em relação às Concessionárias, Supervia foi a mais manifestada e reclamada no período onde foi responsável por 48% dos registros e 57% das insatisfações. MetrôRio foi a 2ª Concessionária mais manifestada, sendo motivo de 19%. Além disto, 11% dos registros se referiram a CCR Barcas enquanto 3% em relação a Rota 116 e 3% sobre a CCR Via Lagos. Considerando as reclamações, o registro sobre a Rota 116 foi reclamação, enquanto não houve reclamação sobre CCR Via Lagos. Além disto, 25% dos registros da CCR Barcas foram reclamações enquanto 22% dos registros sobre a Supervia trataram-se de insatisfações e, 14% em relação ao MetrôRio. Dos assuntos, operação foi que apresentou maior número de reclamações no período, sendo todas acerca da Supervia.

Em todas as semanas, foram obtidas 17.454 manifestações e 14.657 reclamações, o equivalente a 201 e 168 registros por semana.

Rio de Janeiro, 17 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5