



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

90ª 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>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**

Gabriel Herculano Varanda

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **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 AGETTRANSP (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 29 de novembro a 03 de dezembro.

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 nonagésimo 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

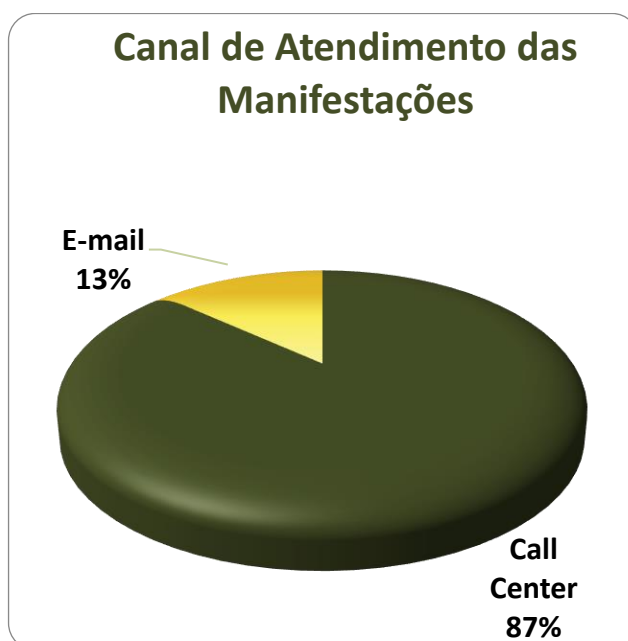
Neste período analisado foram registradas 45 manifestações, sendo 35 informações, 9 reclamações e 1 elogio. Diante disto, as informações cresceram 29,6%, as reclamações reduziram 25% e houve 1 registro de elogio na semana.

Abaixo, é possível verificar as manifestações por tipo e seus respectivos percentuais:



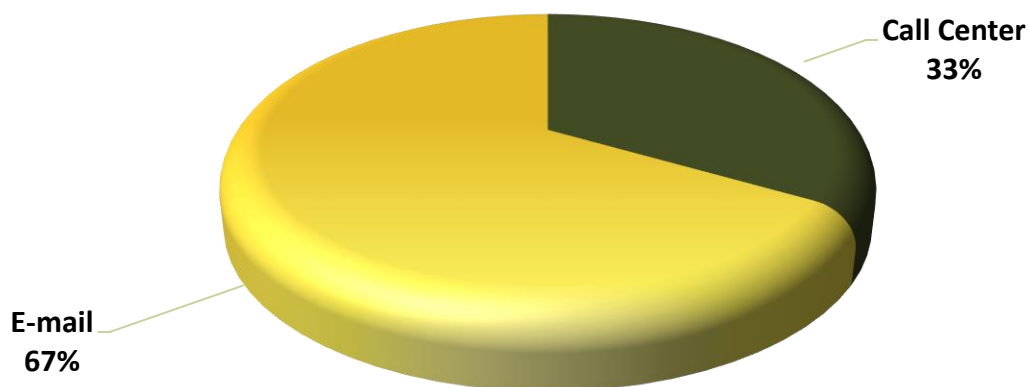
Verificou-se um aumento dos registros no canal telefônico. Na semana, 86,7% dos registros foram provenientes do canal enquanto na semana anterior o percentual foi de 79,5%. Considerando o e-mail, houve redução desta participação passando de 20,5% para 13,3%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	39	86,67%
E-mail	6	13,33%
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



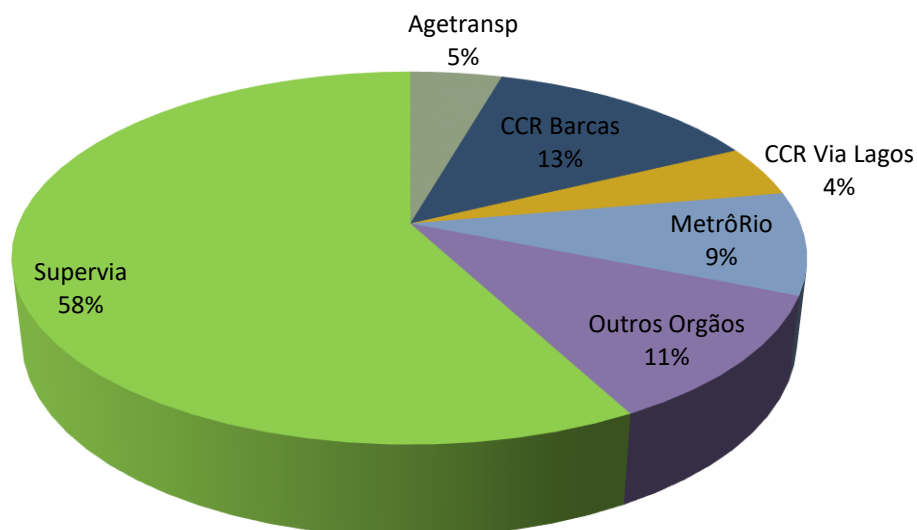
Apesar do aumento dos registros pelo telefone, o percentual da participação das reclamações permaneceu o mesmo, onde 2/3 das insatisfações foram registradas pelo e-mail e 1/3 por telefone.

### Canal de Atendimento das Reclamações



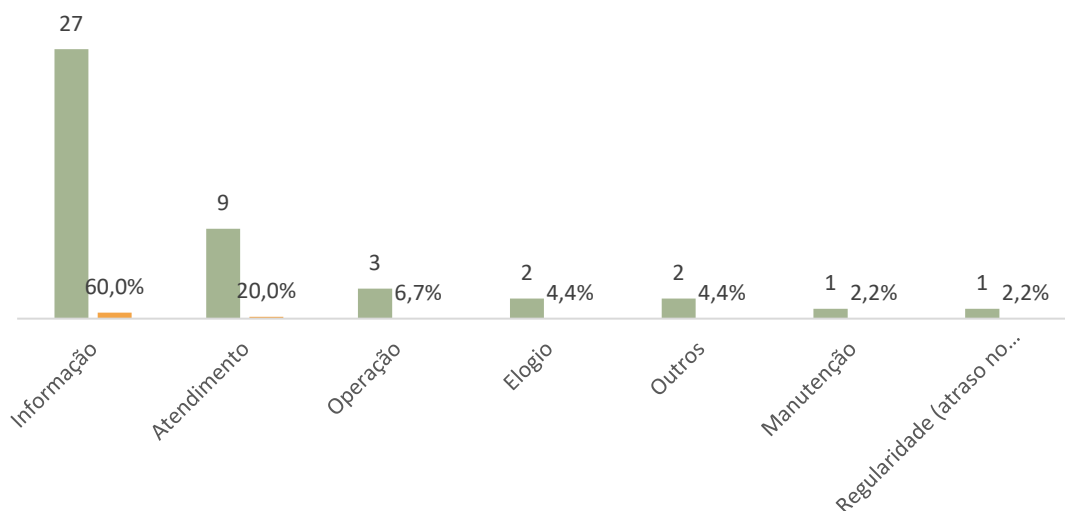
Considerando as unidades de manifestações, Supervia permaneceu sendo unidade mais manifestada, além da CCR Barcas ter superado o MetrôRio em dois registros. Ademais, novamente não houve registro de manifestação acerca da Rota 116.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação as categorias, informação novamente foi a mais manifestada, contudo, destaca-se a categoria atendimento, responsável por 20% dos registros na semana.

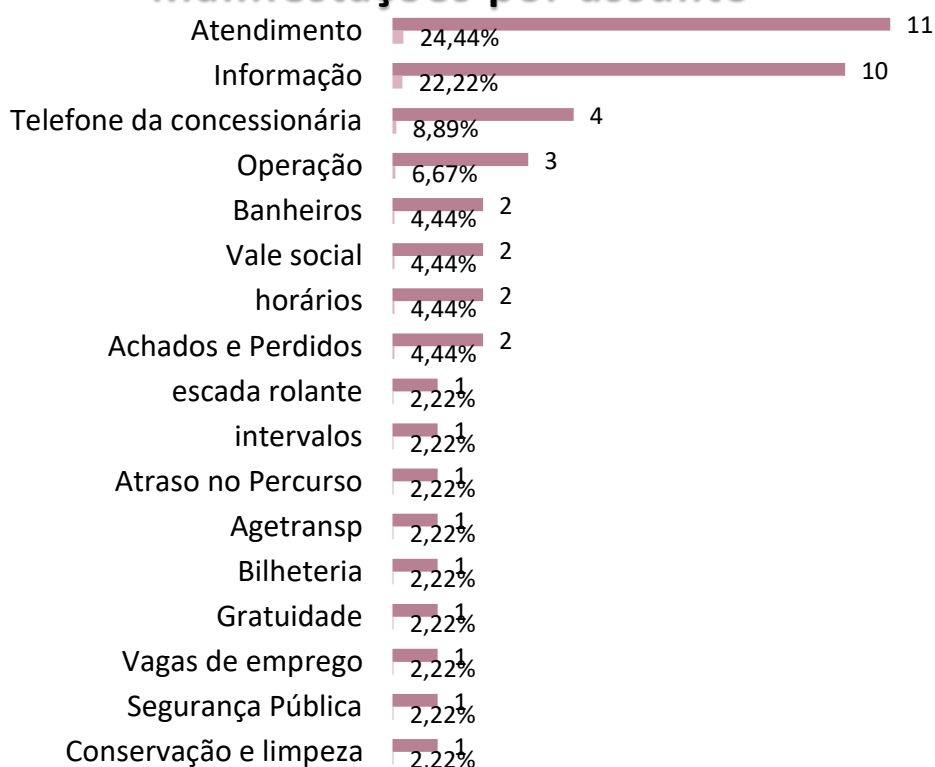
### Manifestações - Por Categoria



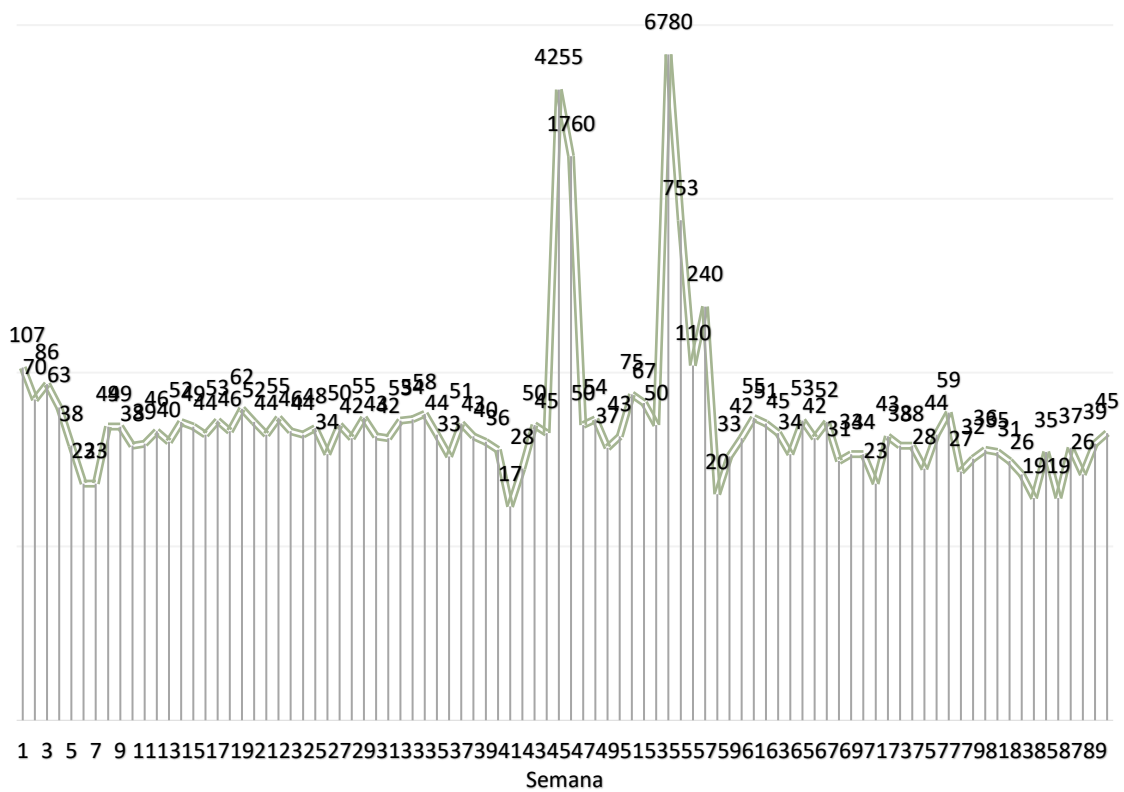
### Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos, atendimento superou informação em 1 registro, assunto mais manifestado historicamente. Além disto, destaca-se os assuntos telefone da Concessionária, operação, banheiros, vale social, horários e achados e perdidos.

### Manifestações por assunto



Considerando a semana atual e a passada, os registros cresceram 15,4%, sendo registrado o 40º maior número de atendimentos e média de 9 manifestações por dia útil.

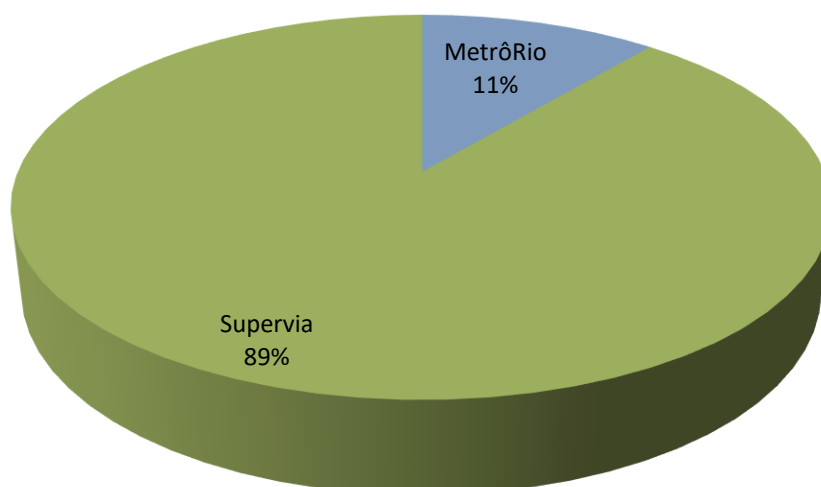


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

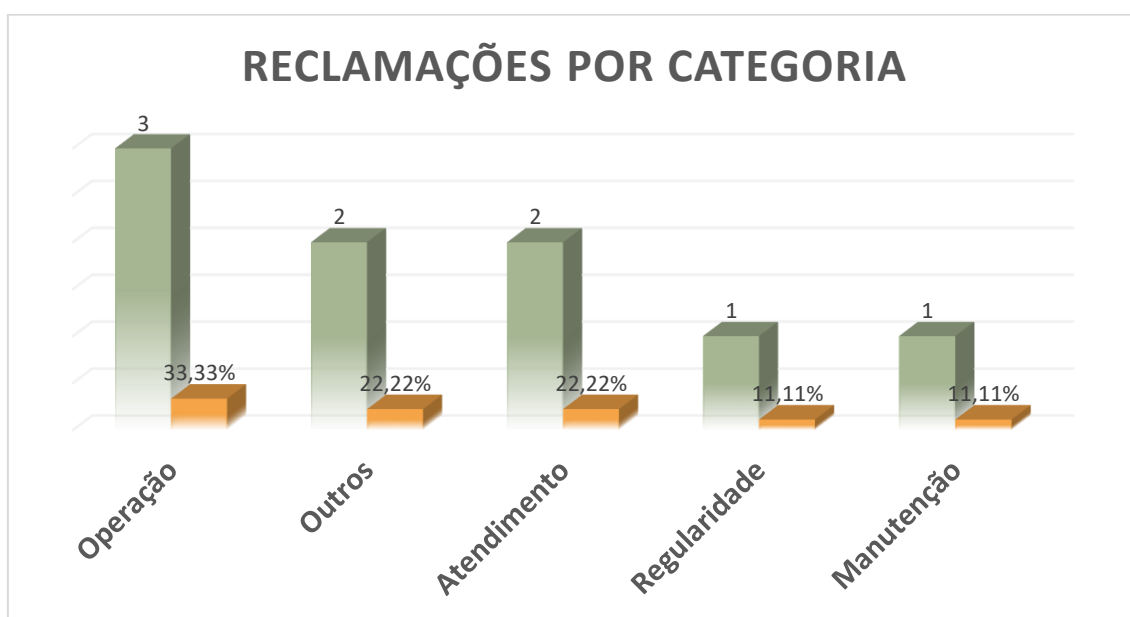
Considerando as reclamações, houve reclamações acerca dos transportes sob trilhos, onde quase sua totalidade foi referente a Supervia. Houve 8 reclamações acerca da Supervia e 1 em relação ao MetrôRio. Ressalta-se que, em percentuais, 30,8% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio o percentual avaliado foi de 25%.



## Unidade de referência das Reclamações

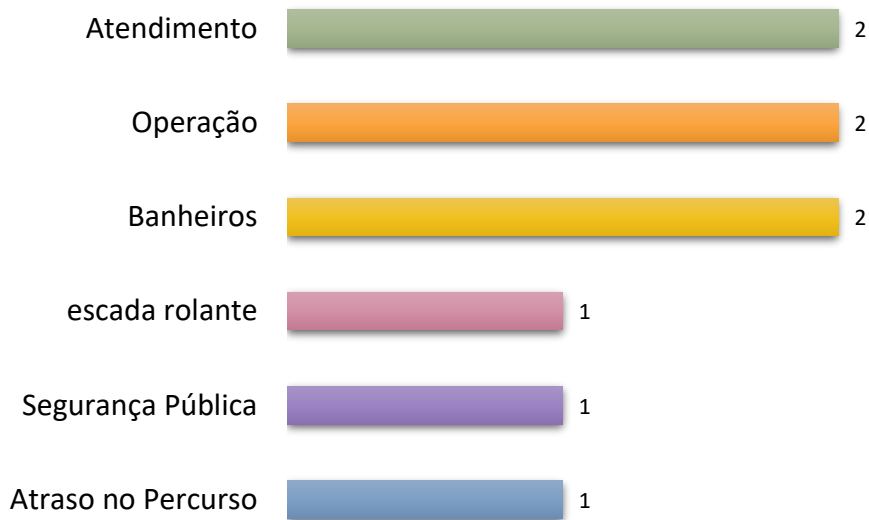


Em relação às categorias de reclamações, altera-se o comportamento em relação ao das manifestações. A categoria mais reclamada referiu-se à operação das Concessionárias. Além disto, outros e atendimento apresentaram 2 registros individualmente.

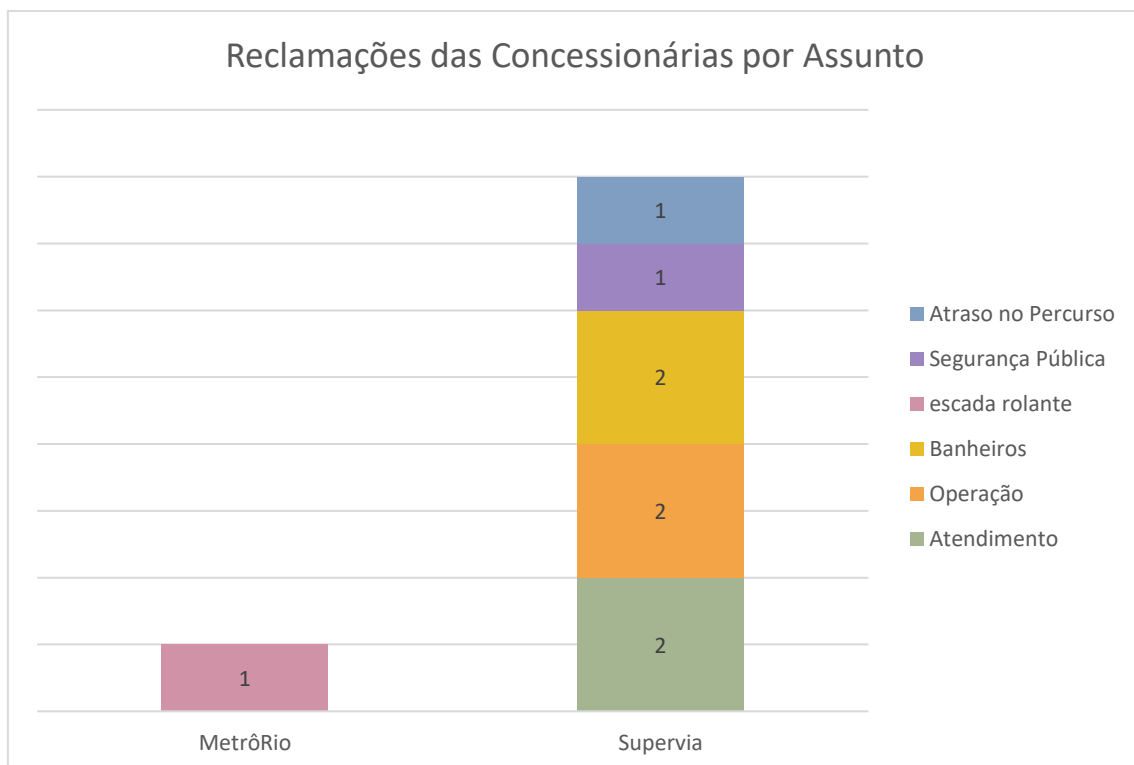


Dos assuntos, não houve reclamações acerca de superlotação na semana de referência, ao contrário da semana anterior que havia sido o assunto mais reclamado. Nesta semana, banheiros, atendimento e operação foram os assuntos mais reclamados correspondendo a 22,2% das insatisfações registradas. Escada rolante, segurança pública e atraso no percurso também foram assuntos de insatisfações no período.

## Assunto das Reclamações

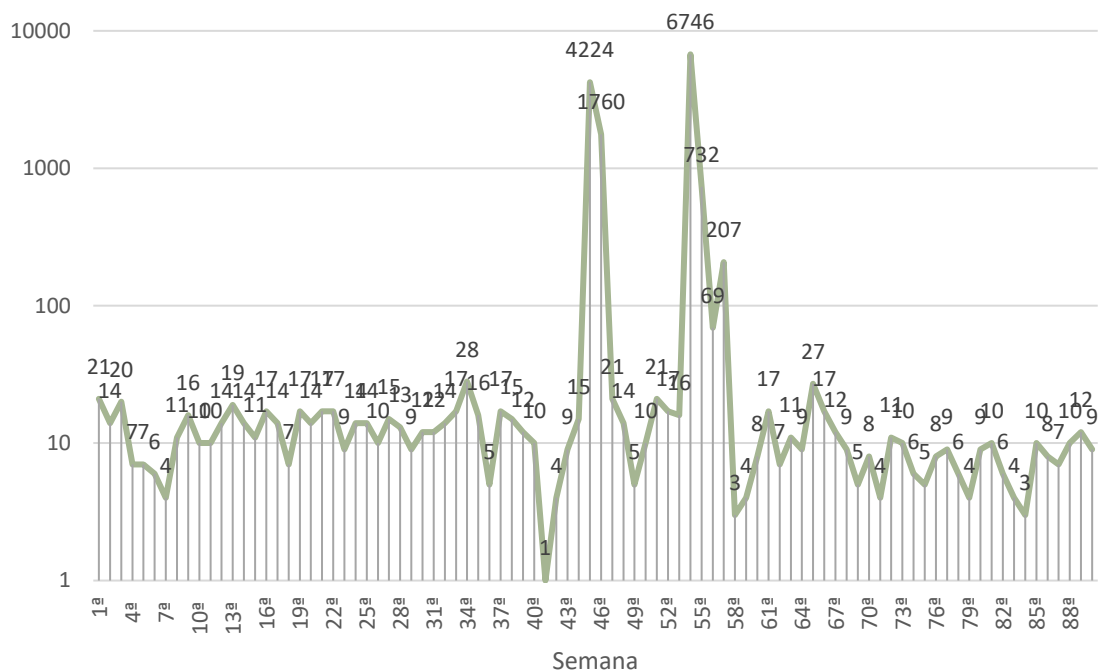


Em relação aos assuntos por Concessionária, não houve assunto em comum nas insatisfações sobre as Concessionárias. MetrôRio foi motivo de 1 reclamação acerca de escada rolante, enquanto na Supervia banheiros, operação e atendimento obtiveram destaque.



## Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, foram registradas 12 reclamações sendo avaliada uma redução de 25% nesse número em relação à semana anterior. No período também, foi registrada uma média de 1,8 reclamações por dia útil, correspondendo ao 57º maior número de insatisfações levando-se em consideração as 90 semanas analisadas.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 29/11/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 01/12/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 02/12/2021 – Ricardo Ynsua

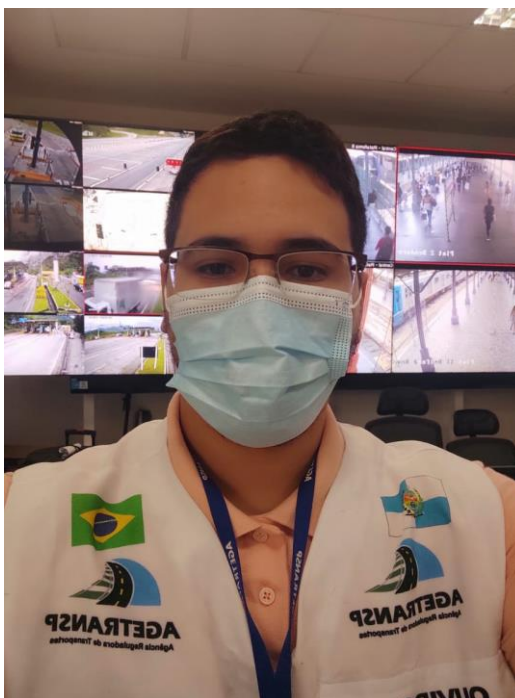


Figura 4: Plantão 02/12/2021 – Gabriel Herculano

## Conclusão

Baseado no presente relatório, concluiu-se que apesar do aumento dos registros em geral, as insatisfações reduziram 25% no período analisado. Uma das explicações é o aumento de 29,6% das informações, tipo de manifestação mais registrado nesta Ouvidoria, e o registro de 1 elogio. Nesta semana foi registrado 40º maior número de atendimentos e 57º maior número de insatisfações, sendo apresentadas médias por dia útil de 9 registros e 1,8 reclamações.

Considerando o canal de atendimento dos registros, verificou-se um aumento nos registros pelo call center, canal principal de coleta de registros da Ouvidoria da Agetransp. No entanto, os percentuais de registros de reclamações recebidos pelos canais telefônicos e e-mail permaneceram os mesmos

Em relação às unidades de manifestação, Supervia novamente foi responsável pelo maior percentual de registros. Em 2º lugar, CCR Barcas que apresentou 2 registros a mais que a Concessionária MetrôRio. O 2º menor número de registros é referente a Concessionária CCR Via Lagos, que foi motivo de 2 registros. Rota 116 novamente não apresentou registros na semana de referência.

Considerando as reclamações, houve registros apenas das Concessionárias Supervia e MetrôRio, onde 89% dos registros se referiram a Supervia e o percentual restante referiu-se ao MetrôRio. Em relação a participação das reclamações nos registros de cada uma dessas Concessionárias, avaliou-se que 30,8% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, e em relação ao MetrôRio o percentual avaliado foi de 25%.

Dos assuntos, destaca-se banheiros, atendimento e operação responsáveis por 22,2% das insatisfações registradas. Além disto, escada rolante foi motivo de insatisfação no MetrôRio, enquanto na Supervia banheiros, operação e atendimento obtiveram os maiores percentuais.

Rio de Janeiro, 08 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5