



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

91<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>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 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 06 a 10 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 primeiro 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.

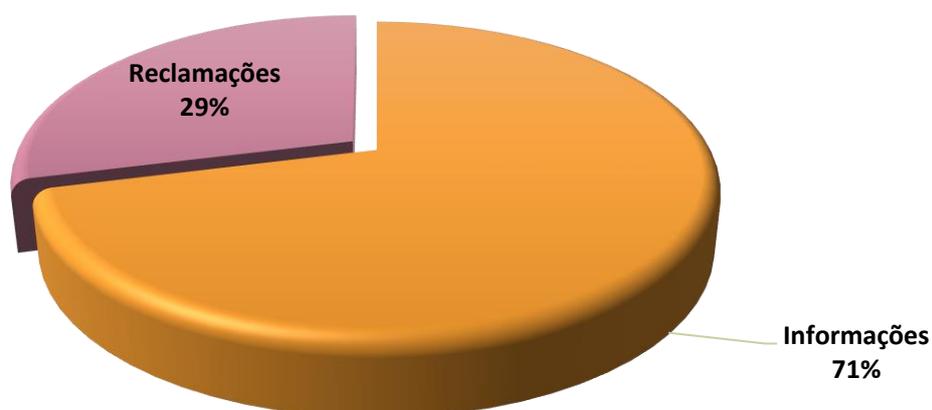
Este relatório também possuiu objetivo de acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual quanto municipal, afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Neste período analisado foram registradas 38 manifestações, sendo 27 informações, 11 reclamações. Em comparação com a semana anterior, houve redução de 22,9% das informações e crescimento avaliado em 22,2% das reclamações.

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

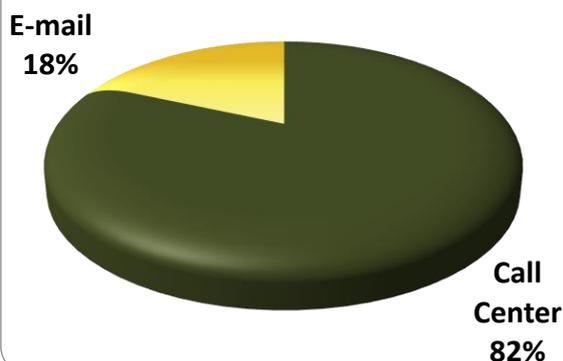
### Tipo de Manifestação



Em relação aos canais de atendimento, houve alterações em relação à semana anterior, retornando ao comportamento evidenciado na 89ª semana. Verificou-se um aumento no percentual de registros por e-mail, sendo responsável por cerca de 18,4% das manifestações. Considerando o call center, o percentual de registros passou de 86,7 para 81,58%.

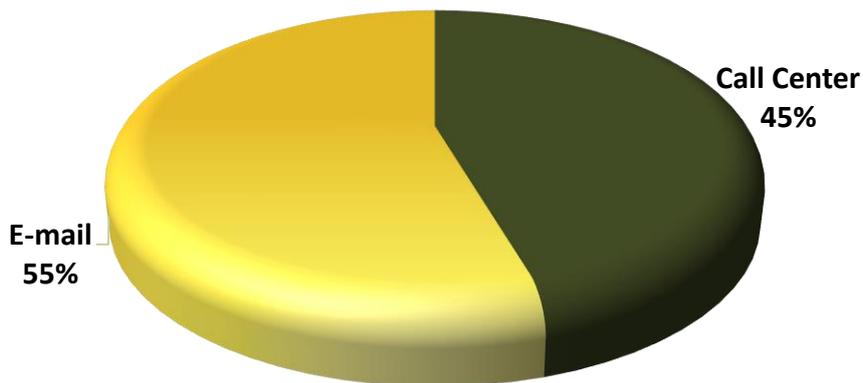
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	31	81,58%
E-mail	7	18,42%
<b>Total Geral</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

### Canal de Atendimento das Manifestações



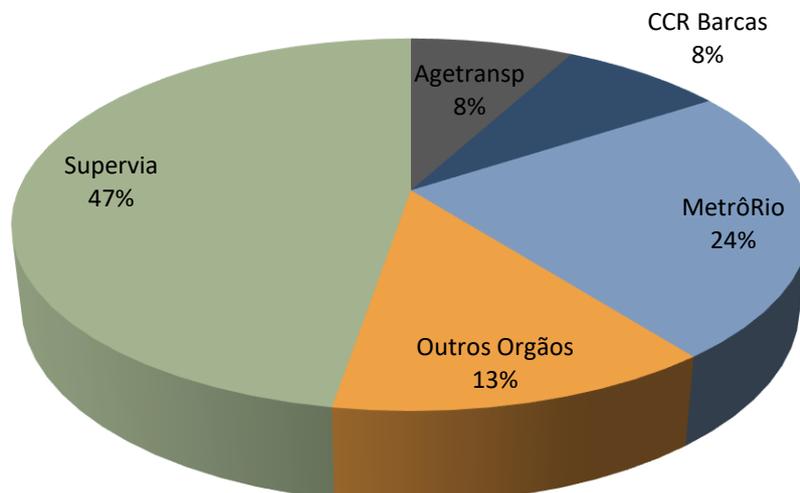
Apesar da redução da participação dos registros por call center, nota-se um crescimento no percentual de reclamações coletados pelo canal, comportamento não usual considerando que os registros pelo call center, em sua maioria, são informações. Foram coletadas 6 reclamações por e-mail e 5 pelo call center.

### Canal de Atendimento das Reclamações



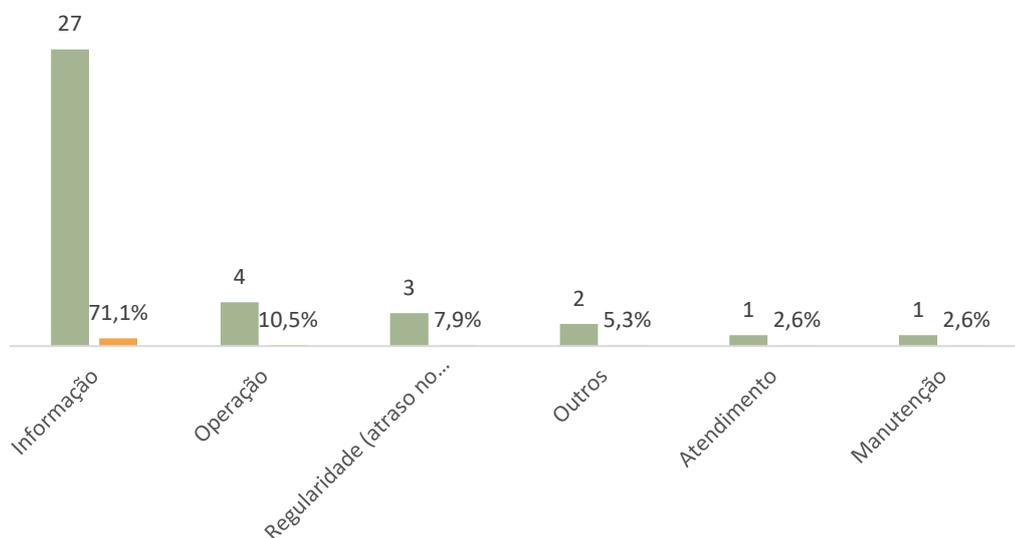
Considerando as unidades de manifestações, novamente só houve manifestações acerca de Supervia, MetrôRio e CCR Barcas, em ordem decrescente de registros, não havendo registros acerca das Concessionárias de rodovias. Destaca-se que MetrôRio superou CCR Barcas, sendo motivo de 9 registros enquanto a segunda por 3.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação as categorias, o comportamento foi usual em relação a Informação, categoria mais frequente. Na semana de referência, Operação foi 2ª categoria mais manifestada, seguida de regularidade e outros. Atendimento que foi 2ª categoria mais manifestada na semana anterior não apresentou registros.

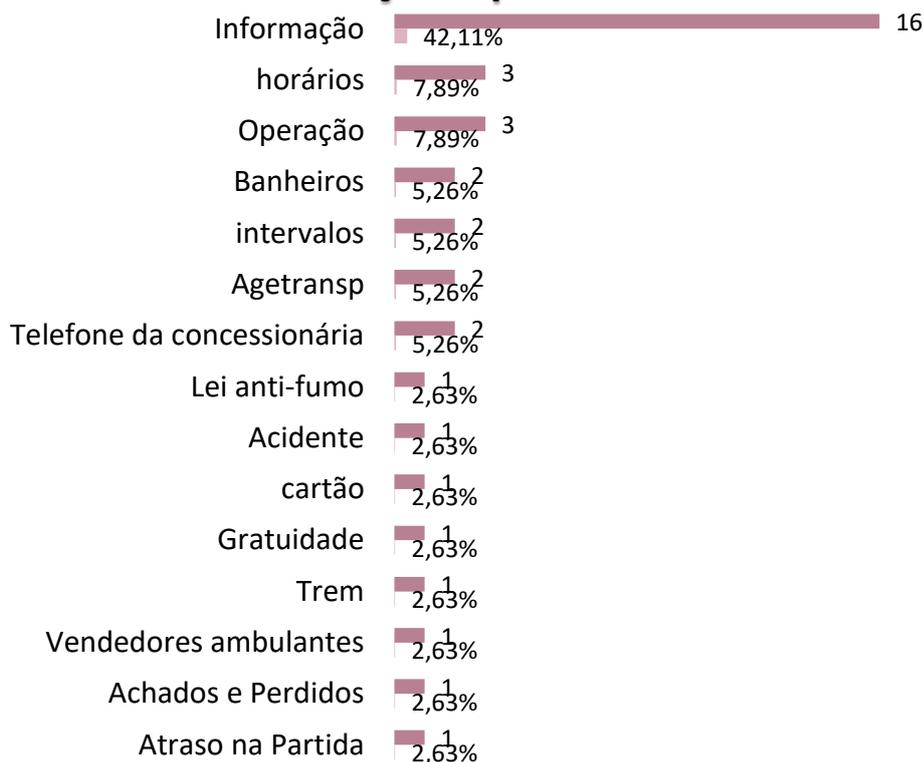
Manifestações - Por Categoria



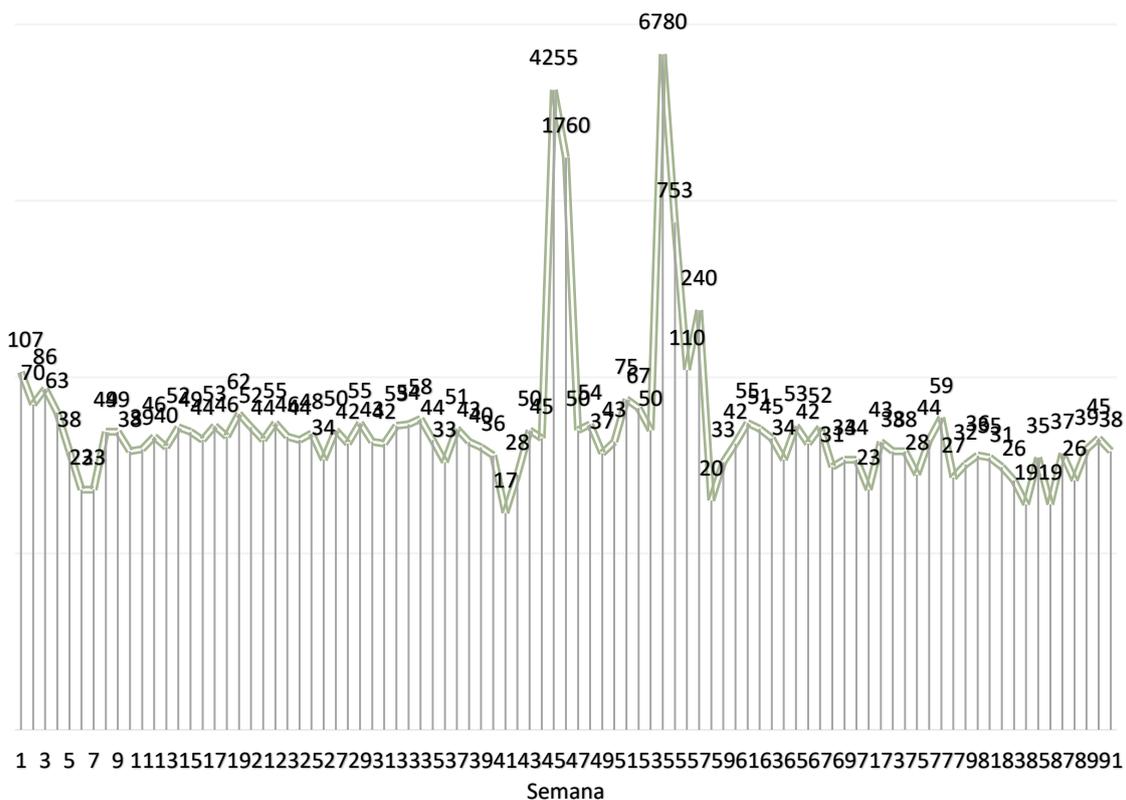
## Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos, houve retorno ao comportamento historio onde informação obteve o maior número de registros. Além disto, os assuntos horários, operação, banheiros, intervalos, Agetransp e telefone da Concessionária foram motivos de mais de 1 registro na semana.

## Manifestações por assunto



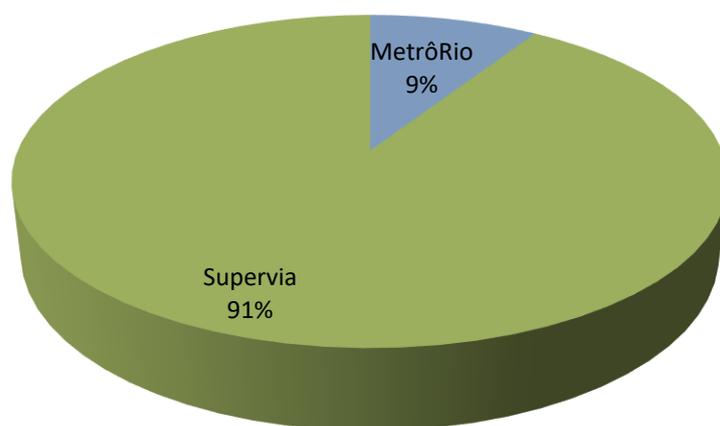
Considerando a semana atual e anterior, houve 7 registros a menos que na semana anterior, sendo uma redução percentual de 15,6%, o que representou o 60º maior número de atendimentos e média de 7,6 manifestações por dia útil.



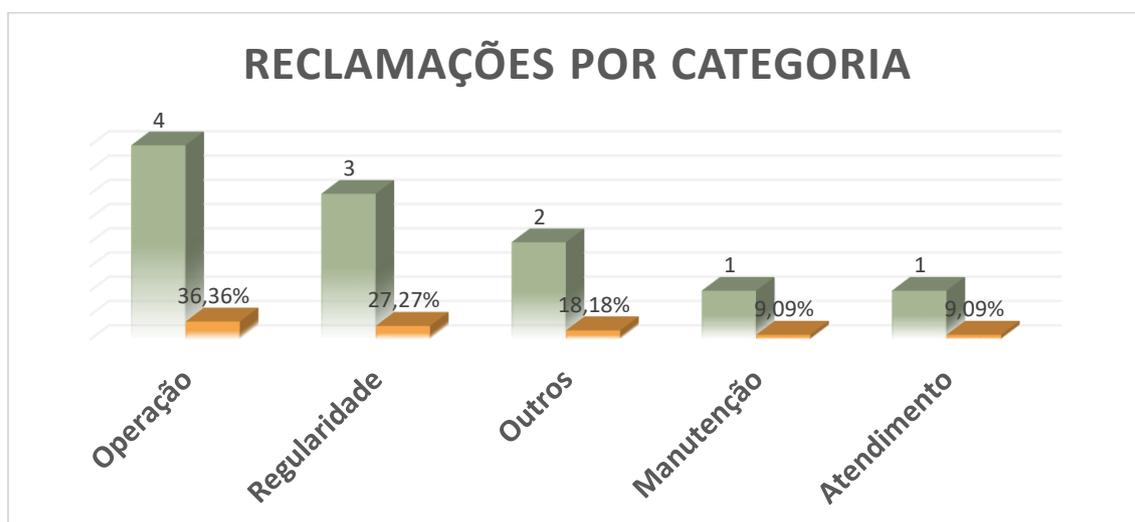
# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, comportamento semelhante a semana anterior foi evidenciado. As Concessionárias citadas nas reclamações foram Supervia e MetrôRio, onde MetrôRio permaneceu apresentando 1 registro enquanto Supervia foi responsável por 10 reclamações, 1 a mais que na semana anterior, ou seja, 11,1%. Além disto, 50,6% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio o percentual avaliado foi de 11,1%.

## Unidade de referência das Reclamações



Em relação às categorias de reclamações, destaca-se que todas as categorias referenciadas nas manifestações, exceto informação, foram reclamações. Diante disto, o ordenamento permaneceu o mesmo.

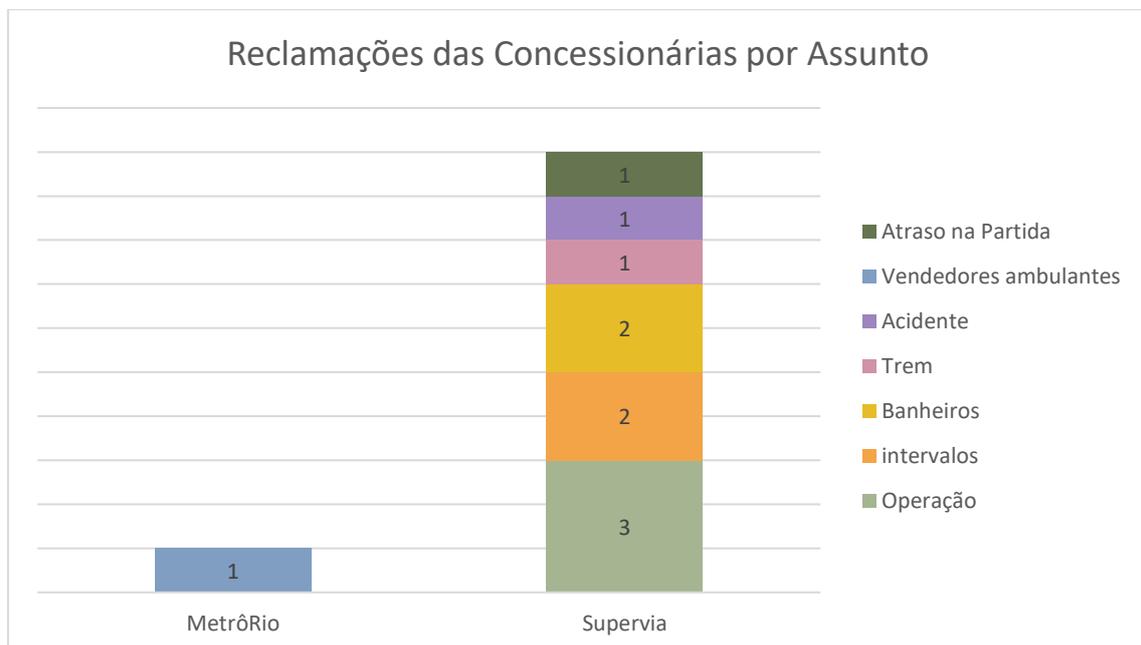


Sobre os assuntos reclamados, continuou evidente os assuntos banheiros e operação, sendo o último o mais reclamado e responsável por 27,3%. Não houve reclamações sobre atendimento. Destacou-se intervalos, assunto de 2 reclamações no período, ou seja, 18,2%. Os demais assuntos são ilustrados a seguir:

### Assunto das Reclamações

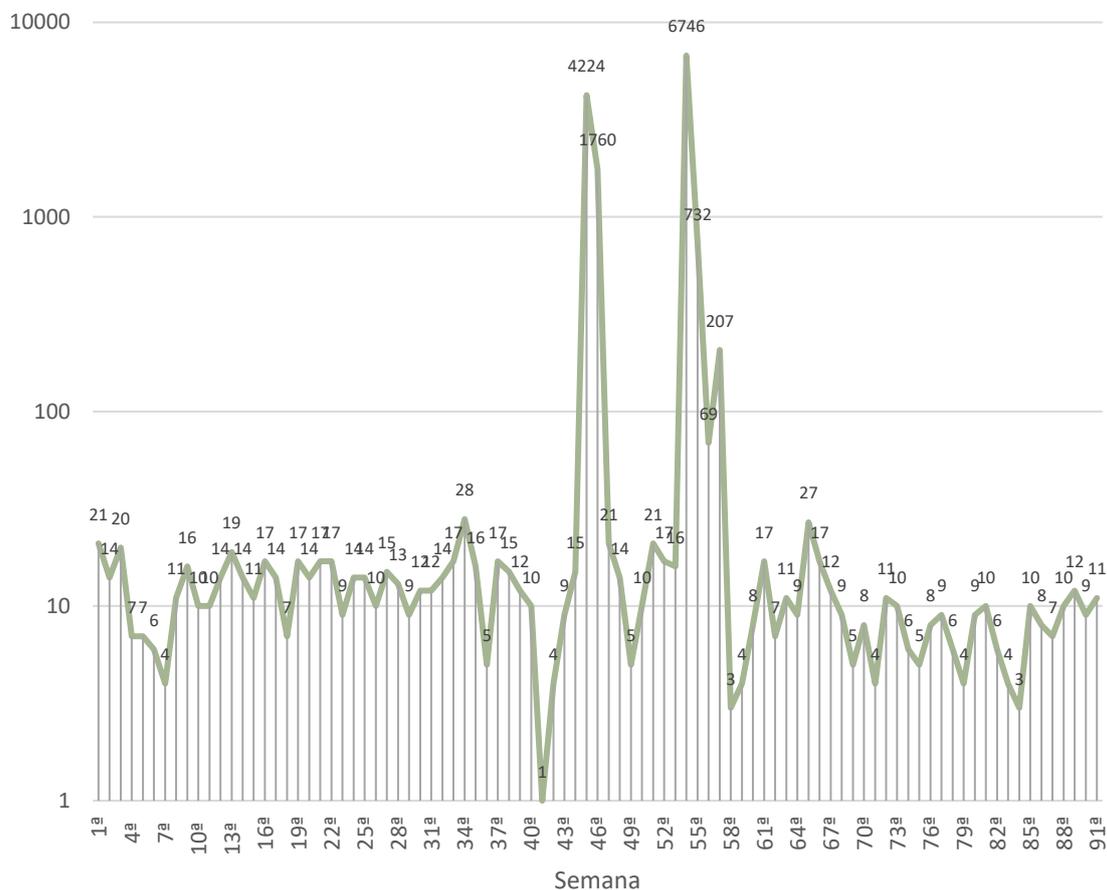


Em relação aos assuntos por Concessionária, não houve assunto em comum nas insatisfações sobre as Concessionárias sendo vendedores ambulantes o assunto reclamado sobre o MetrôRio. Além disto, os assuntos mais reclamados foram acerca da Concessionária Supervia.



## Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, foram registradas 11 reclamações, um crescimento de 22,2% em relação à semana anterior. No período também, foi registrada uma média de 2,2 reclamações por dia útil, correspondendo ao 44º maior número de insatisfações considerando todas as semanas analisadas.



## Plantões Ouvidoria

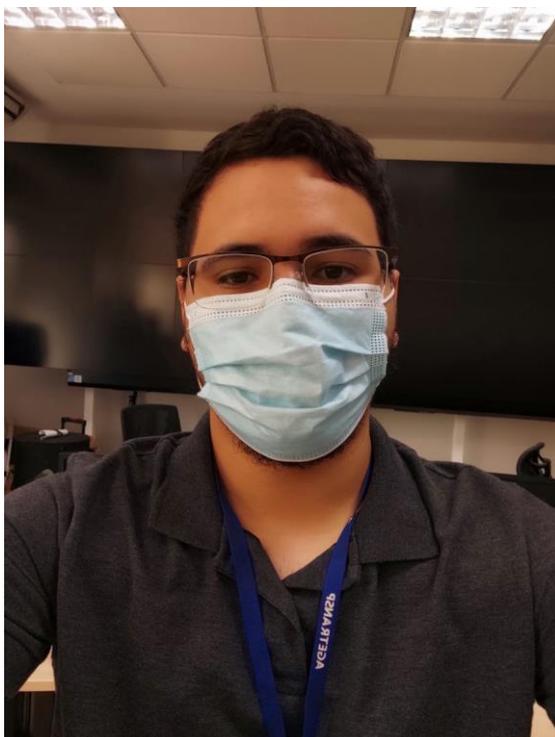


Figura 1: Plantão 06 e 09/12/2021 – Gabriel Herculano

Figura 2: Plantão 07 e 10/12/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 08/12/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 09/12/2021 – Ricardo Ynsua

## Conclusão

No presente documento foi possível concluir que apesar da redução dos registros de maneira geral, houve crescimento das reclamações. As informações reduziram 22,9% e as reclamações 22,2%. Além disto, foi registrado 60º maior número de atendimentos e 44º maior número de reclamações, o que representou médias por dia útil de 7,6 registros e 2,2 reclamações.

Em relação ao canal de atendimento dos registros, apesar da redução dos registros pelo call center foi evidenciado um aumento do percentual de reclamações coletados pelo canal, que foi responsável por 5 registros, 45,5% em percentuais, e 1 registro a menos que o e-mail, principal canal de coleta de reclamações.

No que tange às unidades de manifestação, comportamento semelhante ao da semana anterior foi evidenciado. Supervia foi responsável pela maior parcela de registros e reclamações. No entanto, MetrôRio apresentou o 2º maior número de registros e reclamações, seguida pela CCR Barcas. Além disto, não houve registros acerca das concessionárias de rodovias. Em percentuais, 50,6% dos registros nesta Ouvidoria sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio o percentual foi de 11,1%.

Dos assuntos reclamados, banheiros (18,2%) e operação (27,3%) continuaram apresentando destaque. Além disto, intervalos apresentou mesmo número de reclamações que o assunto banheiros, mencionado anteriormente. Nesta semana não houve reclamações sobre atendimento, assunto mais reclamado na semana anterior. Em relação às manifestações sobre o coronavírus, novamente não houve registros sobre o tema.

Considerando todo o período de análise, foram registradas 17.602 manifestações e 14.699 reclamações, o equivalente a médias semanais de aproximadamente 193 registros e 162 reclamações.

Rio de Janeiro, 15 de dezembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5