



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

92<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>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 Terzi

## **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 13 a 17 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.

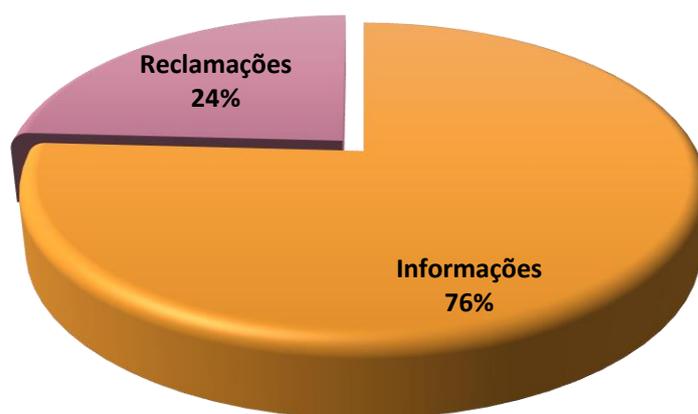
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo segundo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 analisada, a Ouvidoria da Agetransp obteve 29 registros, o que representou uma queda em 23,7% comparando-se com a semana anterior. Destes registros, 22 foram informações e 7 reclamações. Diante disto, estes tipos de manifestações apresentaram quedas respectivas de 18,5% e 36,4%. É importante pontuar que aproximadamente 3 em cada 4 registros foram informações.

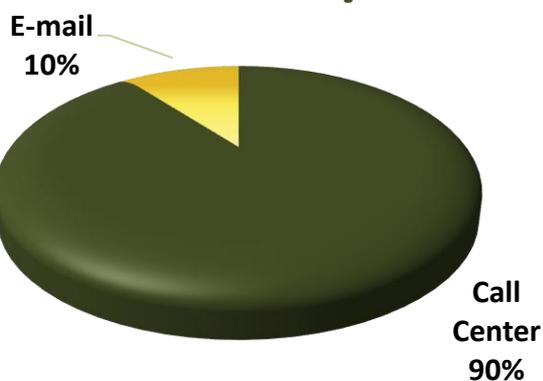
### Tipo de Manifestação



Em relação aos canais de atendimento, houve crescimento da participação do call center nos registros da semana. O canal foi responsável por 89,7% das manifestações enquanto o e-mail por apenas 10,3%.

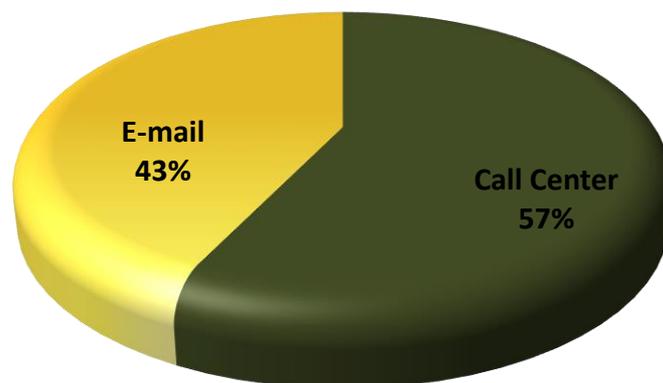
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	26	89,66%
E-mail	3	10,34%
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

### Canal de Atendimento das Manifestações



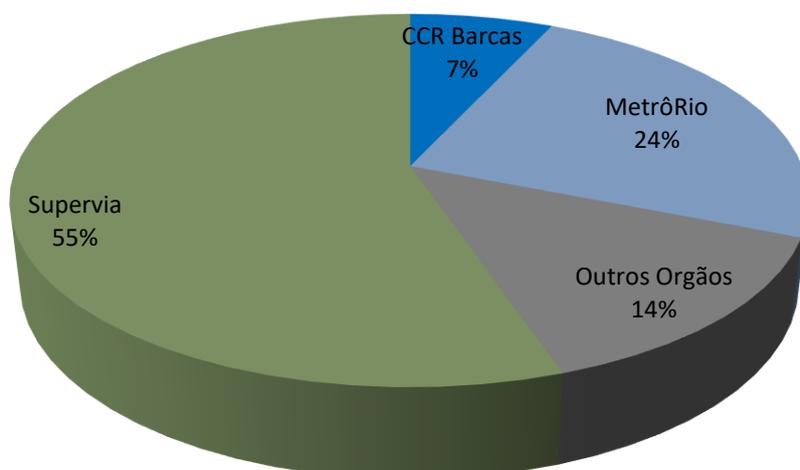
Um comportamento semelhante foi evidenciado nas reclamações. A participação do call center superou a do e-mail considerando as reclamações. No entanto, apesar deste fato, destaca-se que 100% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto este percentual em relação ao call center foi de 15,4%.

### Canal de Atendimento das Reclamações



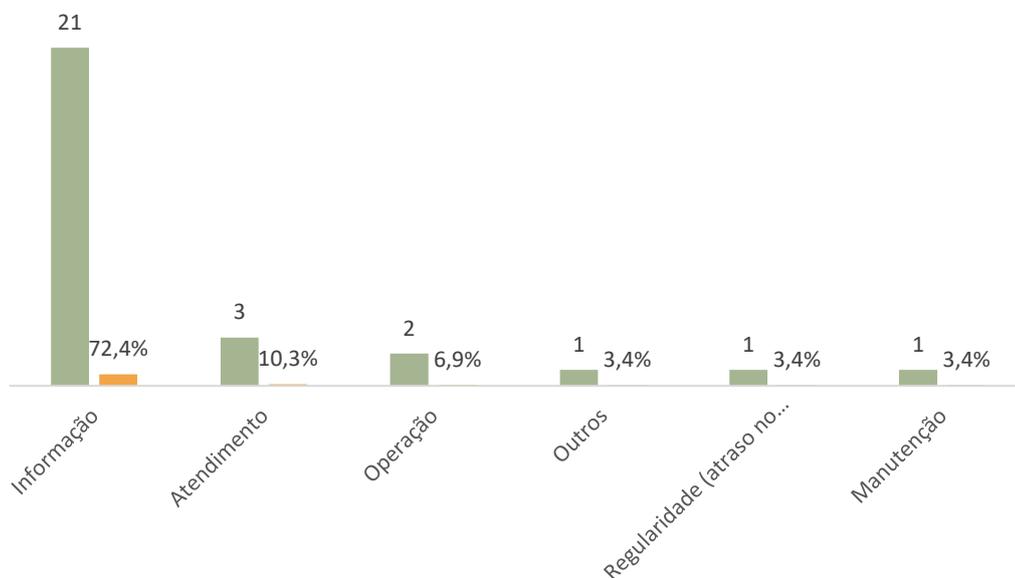
Considerando as unidades de manifestações, o comportamento foi semelhante ao das semanas anteriores, não havendo registro sobre as Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência. Houve manifestações sobre a Supervia, MetrôRio e CCR Barcas, em ordem decrescente do número de registros sendo de, respectivamente, 16, 7 e 2 registros.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação as categorias, informação permaneceu sendo categoria com maior percentual de registros e a categoria Operação foi superada por atendimento em 1 registro. As categorias outros, regularidade e manutenção obtiveram 1 registro.

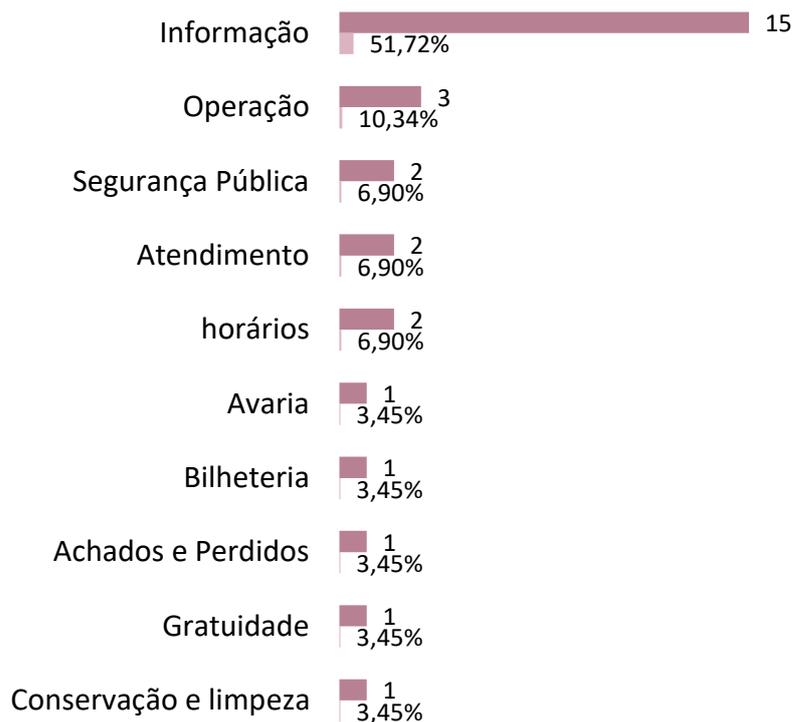
### Manifestações - Por Categoria



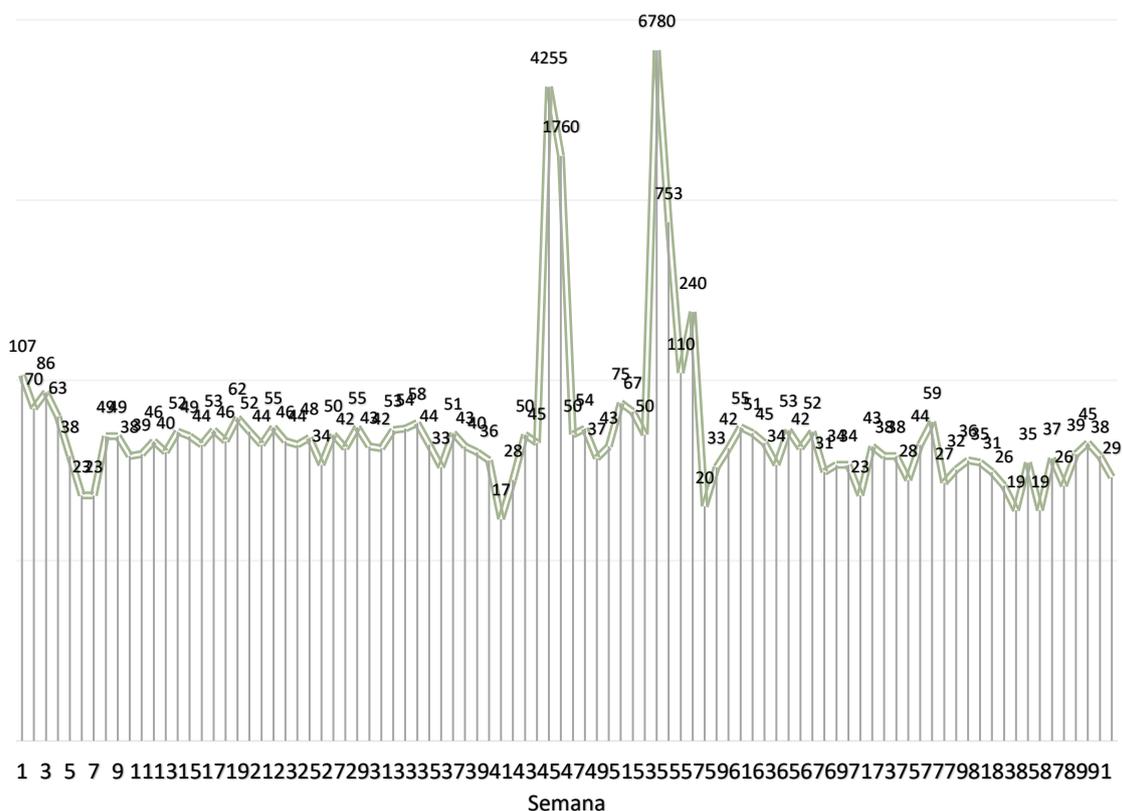
## Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos, informação obteve o maior número de registros, responsável por mais da metade dos registros. Além disto, os assuntos segurança pública, atendimento, horários e operação, foram assuntos de mais de 1 manifestação, sendo os dois últimos recorrentes em relação a semana anterior.

### Manifestações por assunto



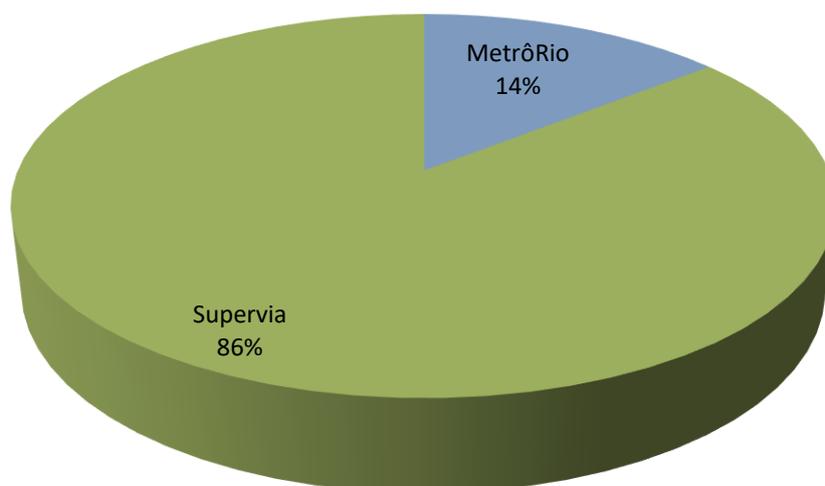
Considerando a semana atual, houve a segunda redução consecutiva, onde houve 9 registros a menos que na semana anterior, uma redução de 23,7% das manifestações. Ademais, houve 4,14 registros diários, 5,8 por dia útil e o 13º menor número de registros em todas as 92 semanas analisadas.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

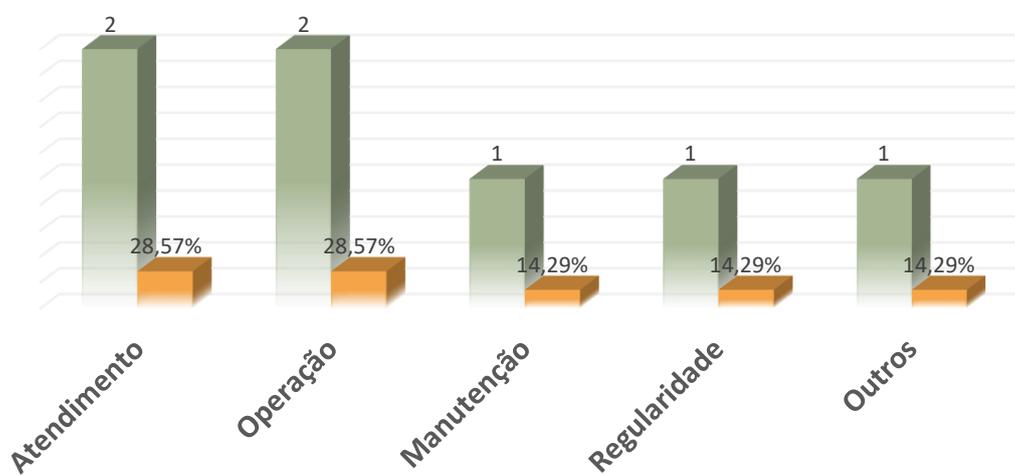
Considerando as reclamações, esta semana seguiu o comportamento das duas semanas anteriores, onde houve apenas registros das Concessionárias Supervia e MetrôRio. Houve redução das reclamações da Supervia, passando de 10 para 6 registros, enquanto MetrôRio permaneceu com 1 registro. Ademais, 37,5% dos registros da Supervia foram reclamações, enquanto sobre o MetrôRio este percentual foi de 14,3%.

## Unidade de referência das Reclamações



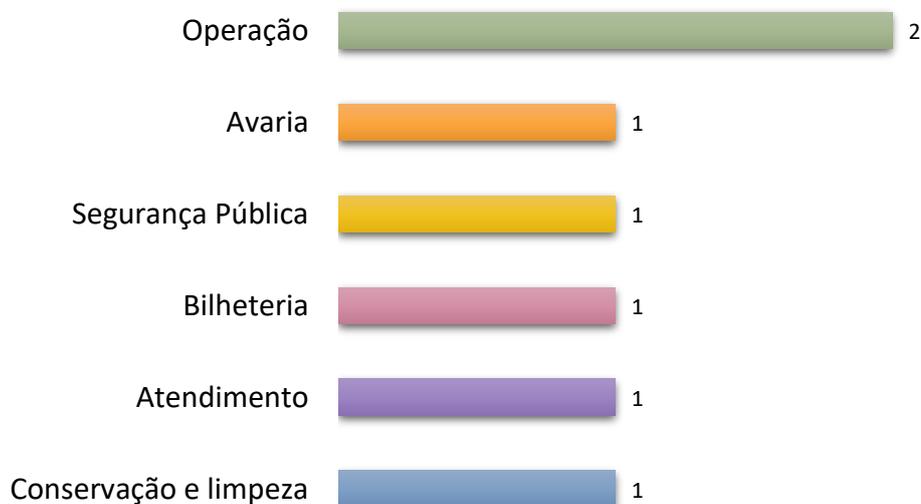
Em relação às categorias de reclamações, destacou-se atendimento e operação, que obtiveram mais de 1 registro e percentuais de 28,57% igualmente.

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



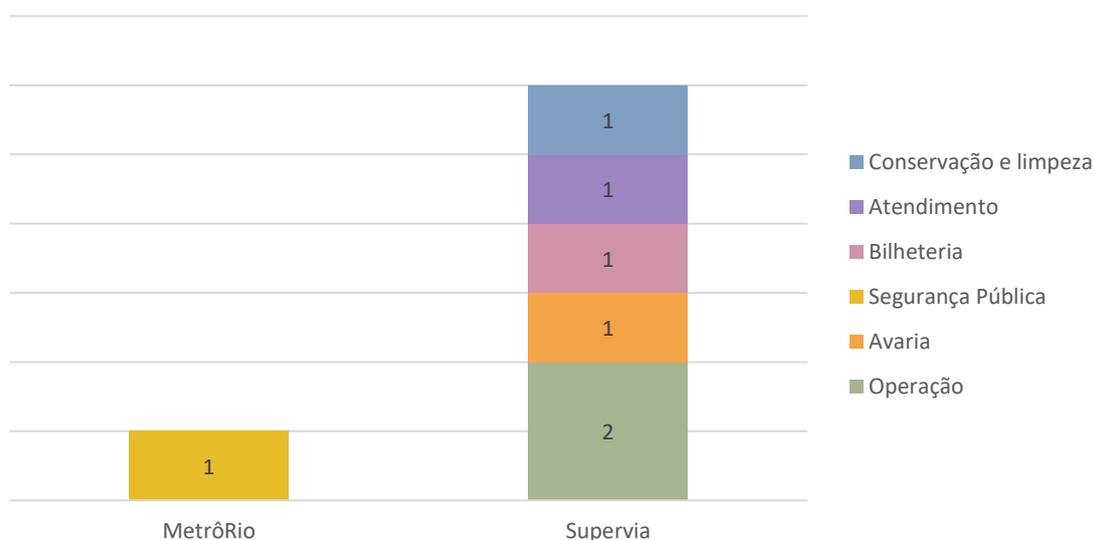
Sobre os assunto das reclamações, o assunto operação permaneceu obtendo destaque, responsável por 28,6%. Segue gráfico dos assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:

## Assunto das Reclamações



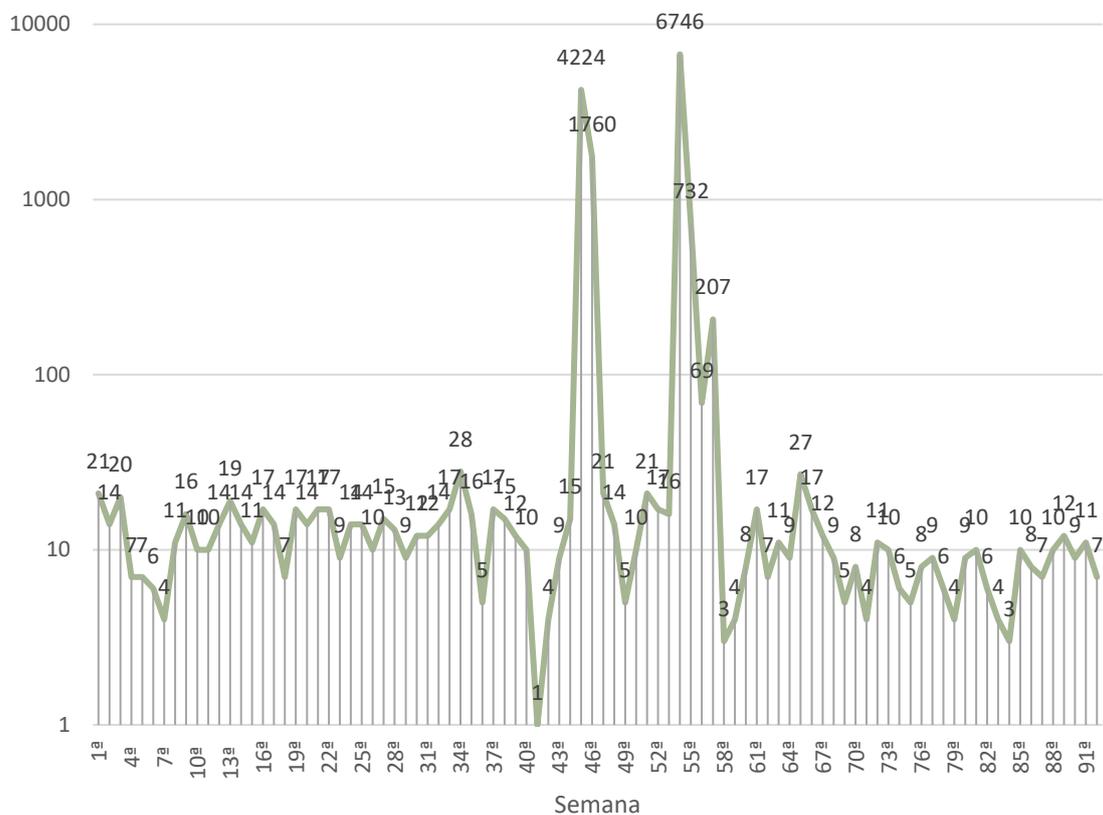
É importante pontuar que não houve assuntos em comum entre as concessionárias, sendo o assunto operação, único com mais de 1 registro, todos sobre a Supervia. Em relação ao MetrôRio, a segurança pública foi motivo de insatisfação no período analisado.

### Reclamações das Concessionárias por Assunto



## Série histórica das Reclamações

Nesta 92ª semana, foram registradas 7 reclamações, uma redução de 36,4% em relação à semana anterior. Houve, em média, 1 reclamação diária e 1,4 reclamações por dia útil, sendo evidenciado o 23º menor número de insatisfações, considerando todas as semanas analisadas.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 17/12/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 14/12/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 15/12/2021 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 16/12/2021 – Leticia Lima

## Conclusão

Baseado no presente relatório, concluiu-se que houve redução dos registros em geral e das reclamações, não havendo registro de outros tipos de manifestações. As informações e reclamações reduziram respectivamente 18,5% e 36,4%. Neste período, registrou-se o 13º menor número registros além do 23º menor número de reclamações. Pontua-se que houve, em média, 5,8 registros por dia útil e 1,4 reclamações por dia útil.

Considerando os canais de atendimento dos registros, houve crescimento das manifestações e reclamações pelo canal, superando os registros por e-mail. No entanto, destaca-se que aproximadamente 90% dos registros foram através do sistema telefônico e responsável por 57% das reclamações. Esta redução na participação do call center nas reclamações é explicada pelo percentual de reclamações registrados no canal, onde cerca de 15,4% dos registros foram reclamações. Em relação ao e-mail, todos os recebidos se tratavam de reclamações.

No que tange às unidades de manifestação, o comportamento foi semelhante aos das duas semanas anteriores foi evidenciado onde a Supervia foi Concessionária mais manifestada, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias. Além disto, somente obteve-se insatisfações acerca da Supervia e MetrôRio. Supervia reduziu de 10 reclamações para 6 e MetrôRio permaneceu sendo motivo de 1 insatisfação. Destaca-se que 37,5% dos registros da Supervia foram reclamações, sendo o percentual em relação ao MetrôRio de 14,3%.

Dos assuntos, mais de 50% dos registros foram em relação a informação. No entanto, quando se considera as reclamações, operação obteve destaque, mesmo sendo o 2º assunto mais manifestado, além de ser todos referentes a Supervia. Sobre a Concessionária MetrôRio, obteve-se uma reclamação acerca de Segurança Pública. Em relação às manifestações sobre o coronavírus, novamente não houve registros sobre o tema.

Rio de Janeiro, 22 de dezembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5