



**AGETRANSP**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório da Reunião CCR Barcas - AGETRANSP - OGE



Data do evento: 07/05/2019

Horário: 11hs

Local: Sede CCR Barcas – Praça XV

## ÍNDICE

1. OBJETIVO DA REUNIÃO
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DE CCR BARCAS
3. FOTOS
4. CONCLUSÃO

### 1. OBJETIVO DA REUNIÃO

O evento ocorreu às 11hs do dia 7 de maio passado, na sede de CCR Barcas, localizada na Praça XV de novembro, por solicitação da Ouvidoria da AGETRANSP, que atuou como interlocutora entre a Ouvidoria Geral do Estado – OGE/CGE e a Concessionária.

Participaram da reunião: o Gestor de Comunicação de CCR Barcas, **Sérgio Murilo Nogueira**, juntamente com o assessor Rodrigo; o Ouvidor da AGETRANSP **João Bosco de Lima**, o assessor **José Carlos Gonçalves Martins** e a Analista de Regulação **Ana Schneider Terzi**; a Superintendente de Ouvidoria da OGE, **Eliane Moraes Magalhães**,

O objetivo deste encontro foi buscar o apoio logístico da CCR Barcas para a realização do evento comemorativo ao primeiro ano de atuação da Ouvidoria Geral do Estado/GCE, que acontecerá no próximo dia 18 de junho, em frente à Estação de Barcas da Praça XV, no Centro do Rio.

A OGE convidou a AGETRANP a participar do evento.

## 2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DE CCR BARCAS



### **Objetivo**

Este procedimento tem como objetivo definir as rotinas, as responsabilidades e a sistemática do tratamento das manifestações dos usuários recebidas através dos canais de comunicação da CCR Barcas

### **Abrangência**

Este procedimento é aplicável a Embarcações, Estações, CCO e Ouvidoria





## **RESPONSABILIDADES** **OUVIDORIA**



- Acompanhar os resultados da área
- Avaliar os resultados do processo de tratamento das reclamações e sugestões dos usuários e indicadores estabelecidos, propondo melhorias
- Executar as atividades pertinentes à área, definidas neste procedimento
- Garantir o retorno às manifestações dos usuários, dentro dos prazos estabelecidos

## **RESPONSABILIDADES** **OUVIDORIA**



- Supervisionar e coordenar as atividades da Central Disque CCR Barcas
- Acompanhar, até a solução final, os registros recebidos e considerados pertinentes, dando retorno ao usuário, a partir de sua atuação junto às áreas internas, visando à solução dos problemas apontados

## **RESPONSABILIDADES** **GESTORES**

- Dar pronta atenção às reclamações relacionadas com os processos que gerenciam
- Investigar e analisar os fatos inerentes às manifestações, garantindo sua confidencialidade
- Fornecer à Ouvidoria um parecer detalhado sobre a manifestação, para nortear e fundamentar a resposta
- Garantir resposta à Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido de até 2 (dois) dias, considerando a relação gravidade x pertinência



## **RESPONSABILIDADES** **GESTORES**

- Manter a Ouvidoria sempre informada da implementação / alteração de ações e procedimentos em razão de reclamação ou sugestão de usuários
- Ler o relatório mensal elaborado pela Ouvidoria, utilizando-o como ferramenta de gestão
- O SAU é responsável por garantir que os Registros de Ouvidoria recebidos nas estações sejam diariamente encaminhados à Ouvidoria para o devido registro no Sistema





## RESPONSABILIDADES

### GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

- Disponibilização dos Boletins Operacionais no Sistema da Central Disque CCR Barcas, bem como pelas informações gerais sobre a dinâmica da operação da Concessionária que venham a impactar no atendimento ao usuário e possam gerar demandas na Central Disque CCR Barcas



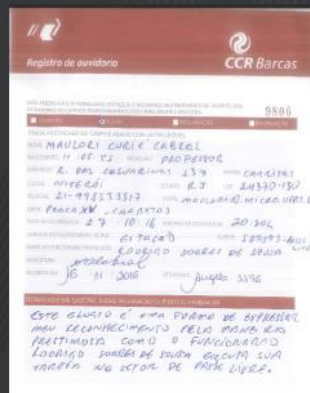
## PROCEDIMENTOS

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- DIRETOS



DISQUE CCR BARCAS  
**0800 721 10 12**  
PARA DEFICIENTES AUDITIVOS  
**0800 025 30 53**  
Fale conosco



# PROCEDIMENTOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

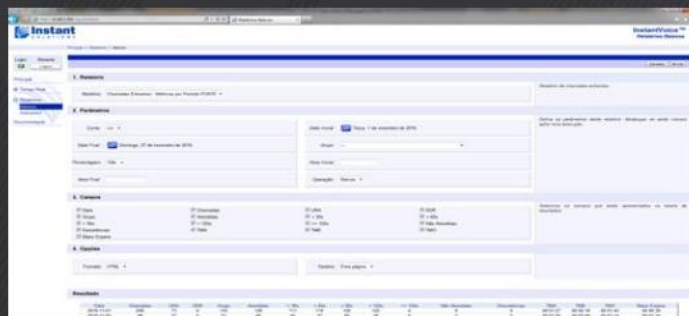
- **INDIRETOS**



# PROCEDIMENTOS RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO

CCR Barcas - Central de Atendimento

Nº Processo	Origem	Cod. Localidade	Ther.	Classe	Tipo de Processo	Data	Matéria	Resp.	Presc. Dia	Log.	Doc.	Exatidão	Salvo	Desatido	Ind.	Numero de Dia
1005216	Agente	132	RAFAEL HORDA	257	Reclamação	Operação - Navios	23/11/16	09:58	Atendente	0	0	11	BA2311	0,88	42%	2,80
1012016	E-mail	132	LIZIA HELENA DESTRAND	875	Informação	Outros - Gratuidade	24/11/16	13:55	Atendente	0	0	1		0,91	10%	1,00
1012016	E-mail	109	NELEI CESAR DE LIMA ALMEIDA	309	Solicitação	Estação - Acesso preferencial	24/11/16	15:15	Atendente	0	0	1		0,86	17%	1,00
1015916	E-mail	112	ELABE CRISTINA BASTOS DE SOUZA	388	Requerimento	Outros - Cloro a sódio	25/11/16	10:25	Atendente	0	0	0		0,96	1%	0,00
1015916	E-mail	132	RAULO RAUJO	397	Informação	Outros - Outros	25/11/16	10:37	Atendente	0	0	0		0,95	1%	0,00
1016016	Forn. Diversos	132	JOSE DA SILVA OLIVEIRA	391	Reclamação	Estação - Elevador	25/11/16	10:42	Atendente	0	0	11	8760	0,85	1%	0,00
1016016	Forn. Diversos	132	JANGARA SANTOS DO CARMO	395	Solicitação	Estação - Rampas de acesso sem.	25/11/16	10:53	Atendente	0	0	0	0020	0,94	1%	0,00



Ouvidoria

## PROCEDIMENTOS

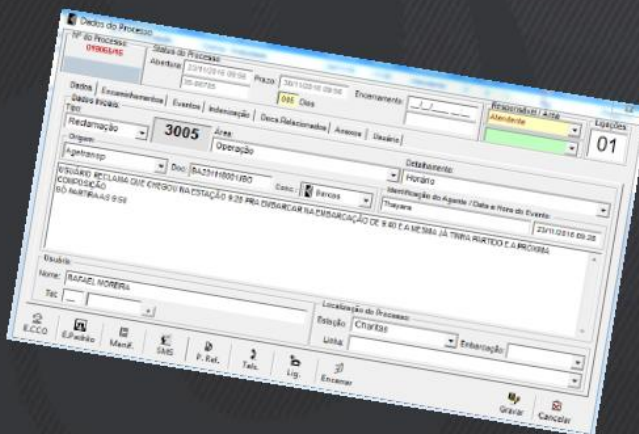
### Avaliação Inicial da Manifestação

ÁREA	ESTAÇÕES		ADMINISTRATIVO		CCO	ESTALEIRO
	Assuntos: Embarque e desembarque (entre a estação e a ponte), achados e perdidos, travamento de roletas, acessibilidade nas estações, ar condicionado, segurança, atendimento na estação, cargas e bagagens, gratuidade		Assuntos: Limpeza (estação e embarcação), baratas		Assuntos: atraso (partida, chegada e percurso), atracação e desatracação, lotação, travamento de roletas, cargas e bagagens	Assuntos: reparo nas embarcações (ex: piso solto, porta quebrada, goteira, barbeiro entupido)
ASSUNTO	SOLICITANDO PARCECER	PARA CONHECIMENTO	SOLICITANDO PARCECER	PARA CONHECIMENTO	SOLICITANDO PARCECER	SOLICITANDO PARCECER
PARA	tayvana.gomes@grupoccr.com.br; supervisores.estacao@grupoccr.com.br; Vagner.Tavares@grupoccr.com.br	tayvana.gomes@grupoccr.com.br; supervisores.estacao@grupoccr.com.br	igor.camillo@grupoccr.com.br; antonio.santos@grupoccr.com.br; raphael.ferreira@grupoccr.com.br	igor.camillo@grupoccr.com.br; antonio.santos@grupoccr.com.br; raphael.ferreira@grupoccr.com.br	vagner.tavares@grupoccr.com.br; supervisores.ccr/barcas@grupoccr.com.br	fernando.nunes@grupoccr.com.br
COM CÓPIA	karina.vidal@grupoccr.com.br; diego.felipe@grupoccr.com.br; sergio.munilo@grupoccr.com.br	karina.vidal@grupoccr.com.br; diego.felipe@grupoccr.com.br; sergio.munilo@grupoccr.com.br	sergio.munilo@grupoccr.com.br	antonio.santos@grupoccr.com.br; sergio.munilo@grupoccr.com.br	karina.vidal@grupoccr.com.br; sergio.munilo@grupoccr.com.br; diego.felipe@grupoccr.com.br	pedro.henrique@grupoccr.com.br; edvaldo.mello@grupoccr.com.br; Fernando.nunes@grupoccr.com.br; sergio.munilo@grupoccr.com.br
TEXTO	Prezados, solicitamos apoio na apuração das informações relacionadas ao caso em anexo, para que possamos elaborar uma resposta ao usuário. Att, Ouvidoria	Prezados, segue manifestação para conhecimento. Att, Ouvidoria	Prezados, solicitamos apoio na apuração das informações relacionadas ao caso em anexo, para que possamos elaborar uma resposta ao usuário. Att, Ouvidoria	Prezados, segue manifestação para conhecimento. Att, Ouvidoria	Prezados, solicitamos apoio na apuração das informações relacionadas ao caso em anexo, para que possamos elaborar uma resposta ao usuário. Att, Ouvidoria	Prezados, solicitamos apoio na apuração das informações relacionadas ao caso em anexo, para que possamos elaborar uma resposta ao usuário. Att, Ouvidoria

Website

## PROCEDIMENTOS

### Investigação da Manifestação

Website



# PROCEDIMENTOS

## Resposta à Manifestação

Manual da  
Ouvidoria



Website

# PROCEDIMENTOS

## Relatório Mensal das Manifestações



CONCESSÃO DA BARCAS S/A TRANSPORTES MARÍTIMOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
PERÍODO: FEVEREIRO/2019

Website

## PROCEDIMENTOS

### Solicitações de Indenização e Ressarcimento

- Situações ocorridas nas embarcações



Website

## PROCEDIMENTOS

### Solicitações de Indenização e Ressarcimento

- Situações ocorridas nas estações



Website

## PROCEDIMENTOS

### Solicitações de Indenização e Ressarcimento

- Tratamento das Demandas pela Ouvidoria



Website

### 3. FOTOS

Reunião realizada em 8 de maio, entre AGETRANSP, OGE e CCR Barcas, na sede da Concessionária.



A partir da esquerda: José Carlos Martins (ouvidoria AGETRANSP), Eliane Moares (OGE), João Bosco de Lima (Ouvidor AGETRANSP), Ana Terzi (ouvidoria AGETRANSP) e Sergio Murilo (Ouvidor CCR Barcas)



#### 4. CONCLUSÃO

Neste encontro, o Gestor de Comunicação de CCR Barcas, Sr. Sérgio Murilo Noqueira, que na estrutura organizacional da Concessionária responde pela Ouvidoria, apresentou o trabalho que desenvolve no atendimento ao usuário e reportou que procedimentos de atendimento foram alterados após as recomendações recebidas durante a primeira visita do Ouvidor Bosco à Concessionária, em 2018, visando o aprimoramento do trabalho. A avaliação de CCR Barcas é que houve a diminuição de cerca de 80% das manifestações na Ouvidoria após adoção das recomendações.

A Concessionária também se colocou à disposição da OGE para apoiar a ação comemorativa ao primeiro ano da Ouvidoria Geral do Estado, que acontecerá dia 18 de junho próximo.

Este é o Relatório.  
Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2019

---

*João Bosco de lima*  
*Ouvidor*  
*ID – 4198994-5*