



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

113<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>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>12</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 09 a 13 de maio de 2022.

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.

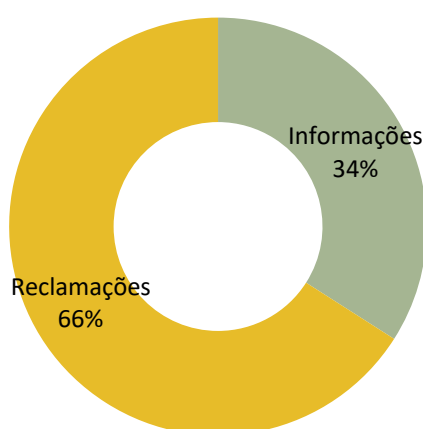
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo terceiro relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022, 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 de análises foram coletados 47 registros, sendo 16 informações e 31 reclamações. Nota-se que a redução dos registros foi devido a diminuição do número de informações, que foi avaliada em 50%. Considerando as reclamações, as mesmas cresceram 3,33% em relação à semana anterior. Na semana, houve destaque para o percentual de reclamações, que foi tipo de manifestação mais frequente nos registros da semana.

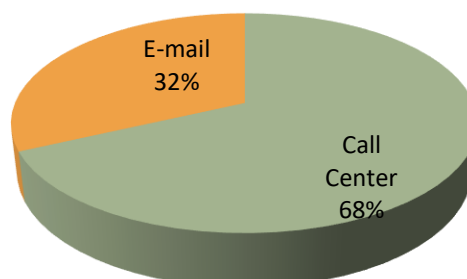
### Tipo de Manifestação



Apesar do telefone ser o principal meio de contato entre a Ouvidoria e os usuários, houve redução de 33,3% dos registros coletados pelo canal. Ademais, o e-mail aumentou em 1 unidade, representando 7,1%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	32	68,09%
E-mail	15	31,91%
<b>Total Geral</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

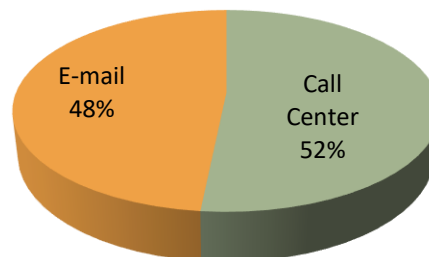
### Canal de Atendimento das Manifestações



Considerando as reclamações, o número permaneceu o mesmo no sistema telefônico. No entanto, houve 1 registro a mais por e-mail que na semana anterior. Sendo assim, o percentual de reclamações por e-mail cresceu, apesar de não ser o principal canal. Destaca-se que 50% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto por e-mail este percentual foi de 100%.

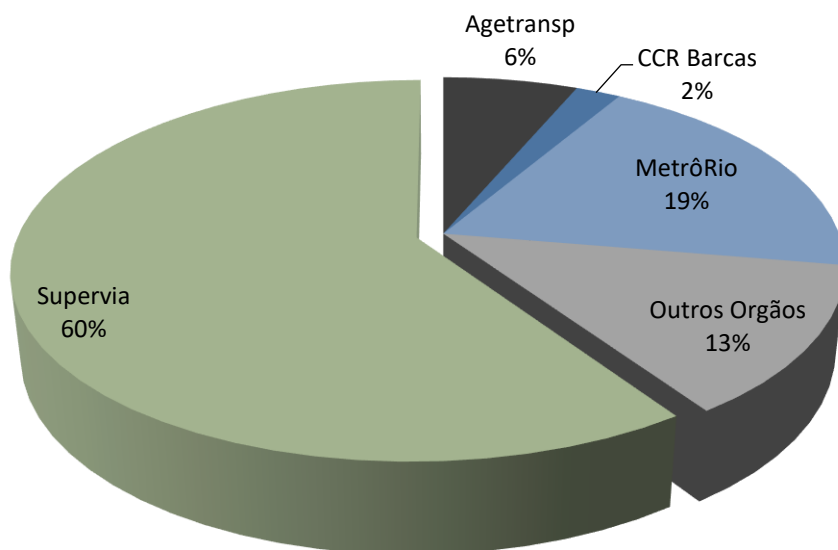
### Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	16	51,61%
E-mail	15	48,39%
<b>Total Geral</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>



Nesta 113ª semana de análises, contatou-se que 28 dos 47 registros foram referentes a Supervia, representando uma redução de 28,2%. MetrôRio permaneceu apresentando o 2º maior número, 9 dos 47 registros, que foi equivalente a redução de 18,2%. Houve 1 registro acerca da CCR Barcas, com diminuição de 75% em comparação com a semana passada. As unidades de referência e seus percentuais podem ser visualizados abaixo:

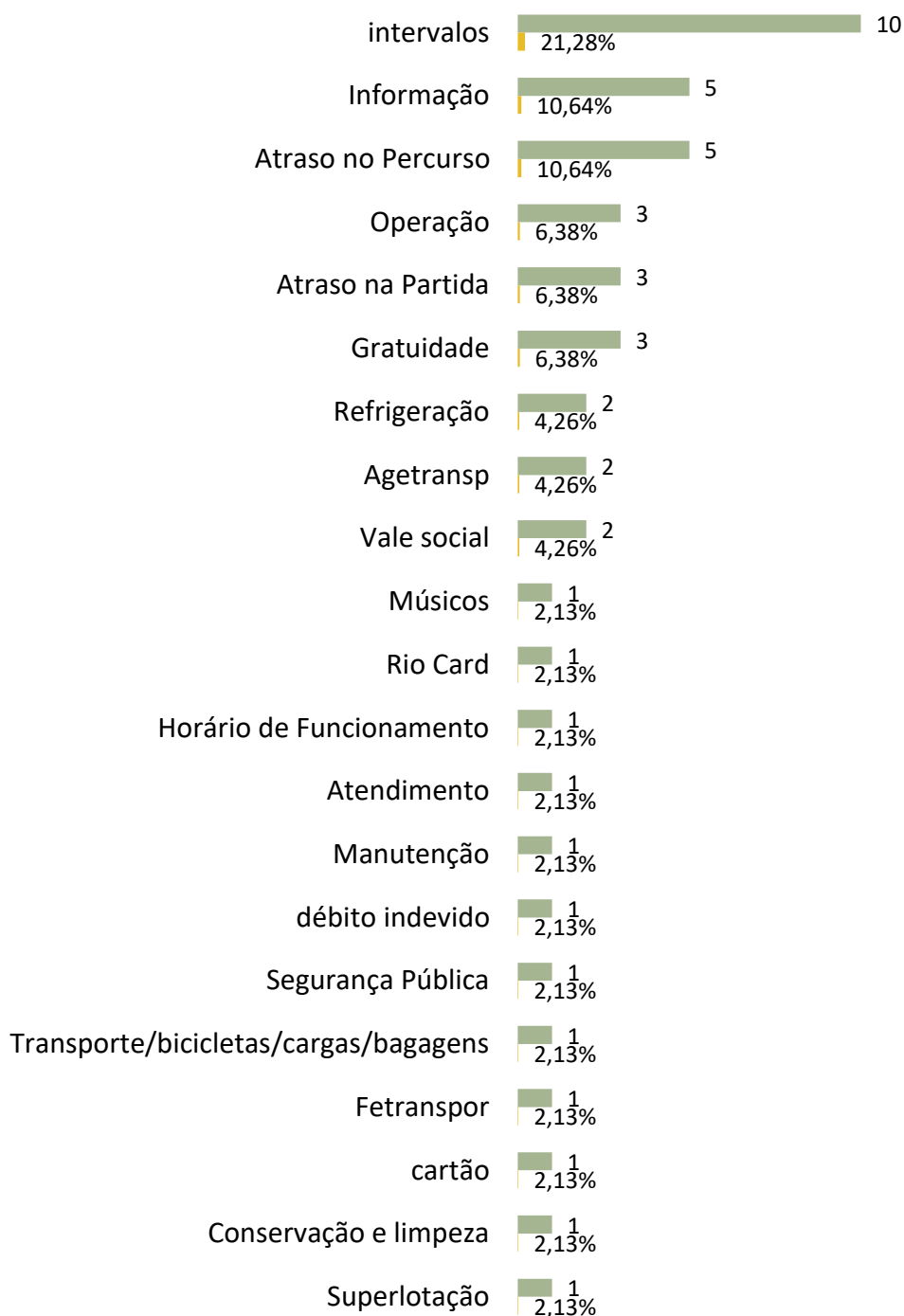
### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



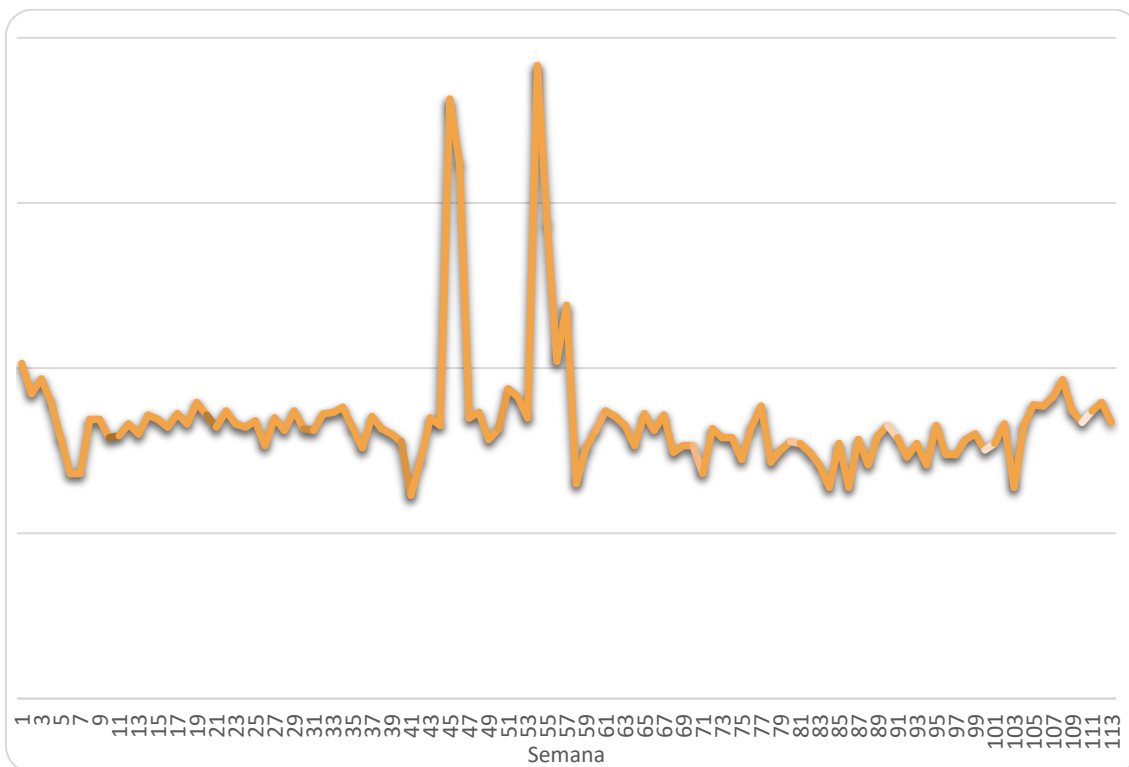
## Assunto das Manifestações

Houve alteração em relação ao assunto mais manifestado. Na semana de referência, intervalos superou informação e foi responsável por 10 dos 47 registros (21,3%). Logo após, informação e atraso no percurso ambos correspondentes a 10,6% das manifestações. Destacam-se também os assuntos operação, atraso na partida, gratuidade, refrigeração, Agetransp e vale social, que foram motivos de mais de 1 registro.

### Manifestações por assunto



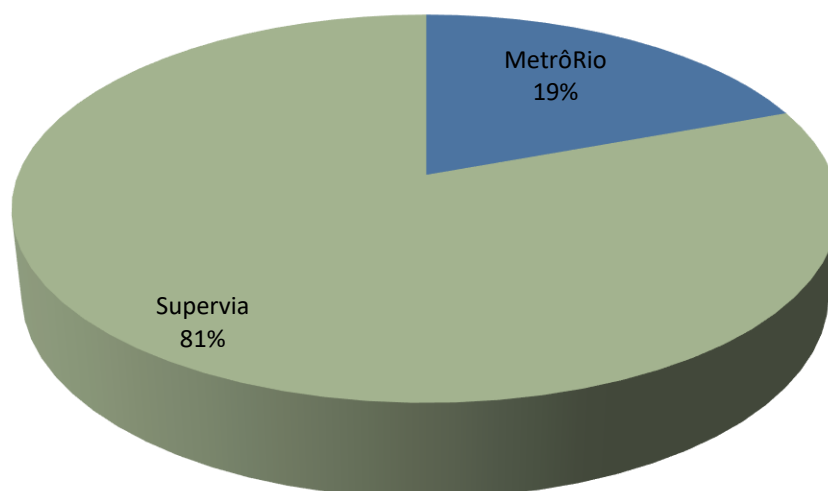
Em relação aos registros gerais, evidenciou-se uma redução de 24,2%, sendo constatado o 44º maior número de registros em todas as semanas analisadas. Sendo assim, as médias avaliadas foram de 6,7 registros diários e 9,4 por dia útil.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

O cenário foi semelhante ao da semana anterior, havendo reclamações apenas as 2 Concessionárias mais manifestadas. A Supervia foi motivo de 25 registros, um crescimento de 4,2%. O MetrôRio foi teor de 6 registros, permanecendo constante o número de insatisfações. Em percentuais, 66,7% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações enquanto em relação a Supervia foi de 89,3%.

## Unidade de referência das Reclamações

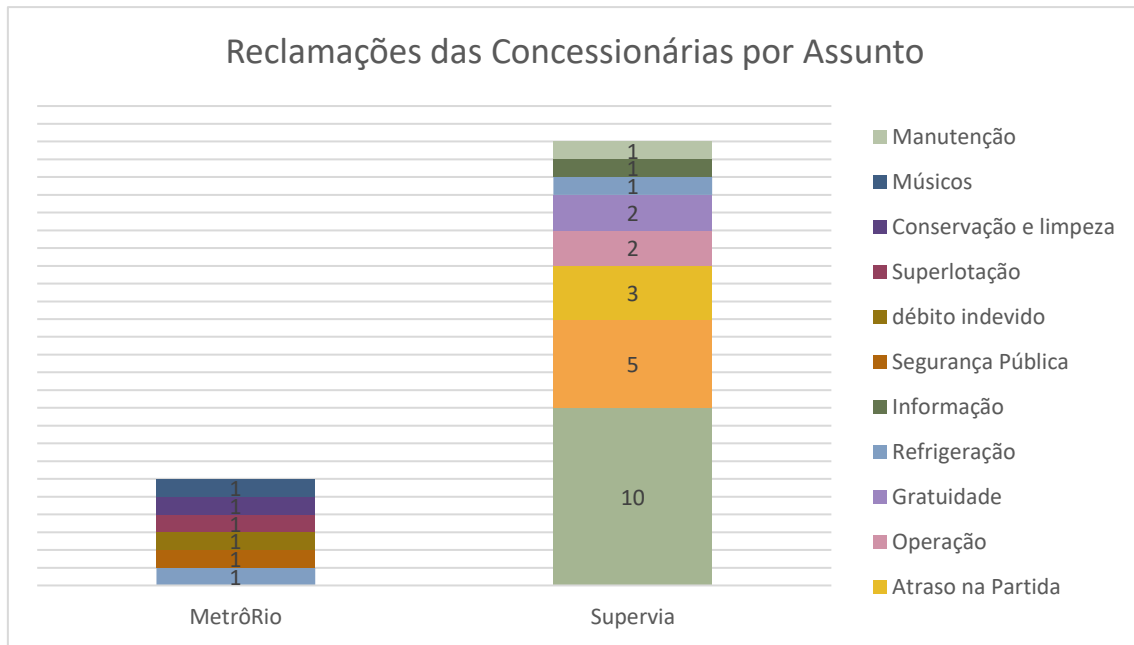


Considerando as reclamações, também houve alterações em relação a semana anterior. Intervalos e atraso no percurso superaram atraso na partida, sendo motivos de 32,3% e 16,15%. Dos demais assuntos com mais de 1 registro, destaca-se operação, gratuidade e refrigeração.

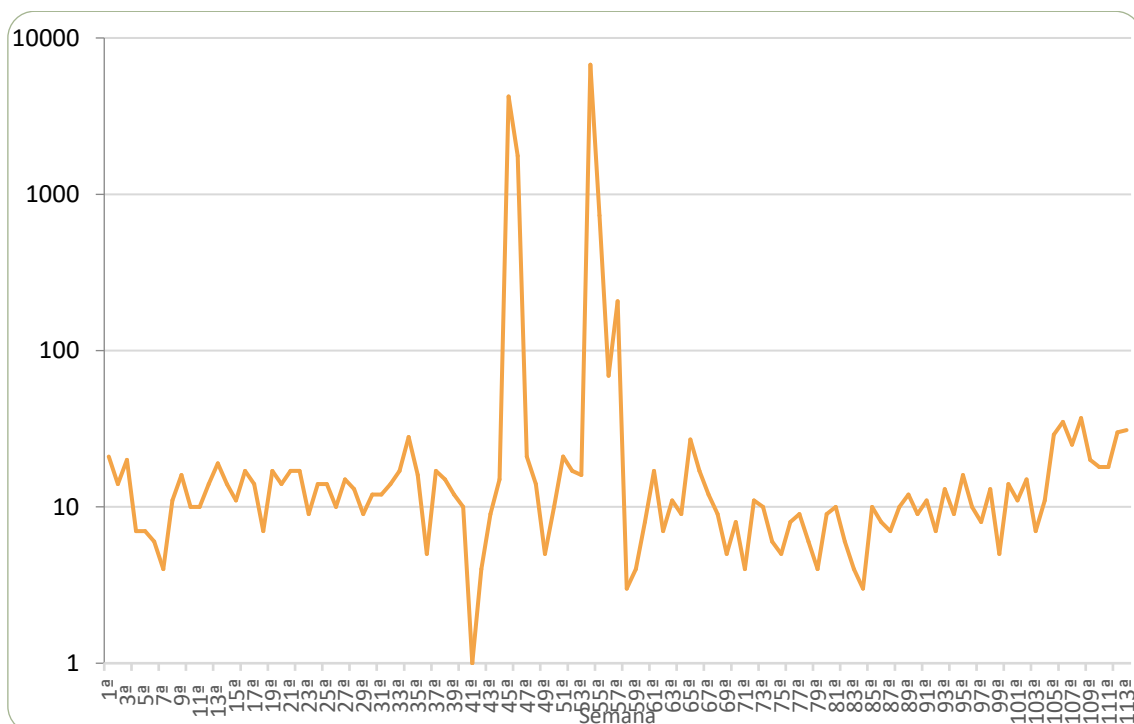
## Assunto das Reclamações



Todos os registros sobre intervalos foram referentes a Supervia, assim como atraso no percurso e atraso na partida. Dos assuntos em comum, refrigeração foi motivo de reclamação tanto no MetrôRio quanto na Supervia. Ademais, não houve assunto mais reclamado em relação ao MetrôRio, havendo 1 reclamação acerca de músicos, atraso no percurso, débito indevido, superlotação, conservação e limpeza e refrigeração.



Ao contrário dos registros gerais, as reclamações apresentaram comportamento de crescimento (3,3%). Devido a este fato, foi evidenciado o 9º maior número de reclamações e média de 4,4 registros diários e 6,2 reclamações por dia útil.



## Plantões Ouvidoria

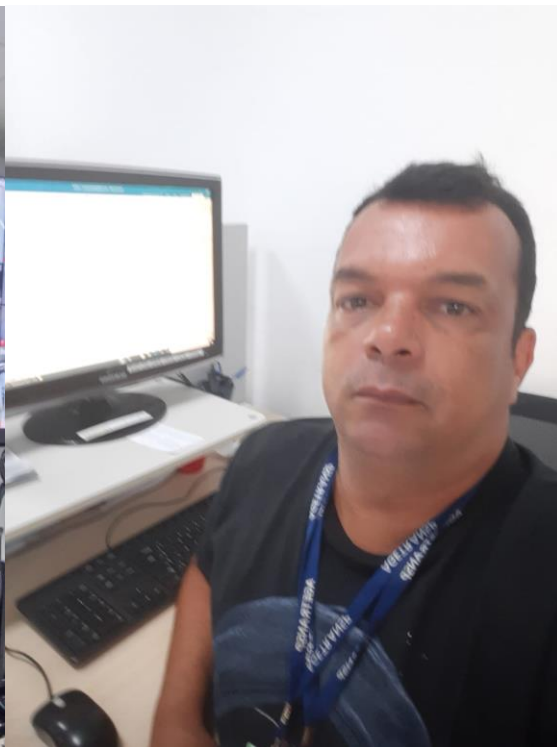


Figura 1: Plantão 09, 11 e 13/05/2022 – Ricardo Ynsua

Figura 2: Plantão 09, 11 e 13/05/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 10 e 12/05/2022 – Gabriel Herculano

Figura 4: Plantão 10 e 12/05/2022 – Leticia Lima

## Conclusão

Com base no presente relatório, esta Ouvidoria concluiu que a queda nos registros na semana foi devido a diminuição das informações registradas. De maneira geral, os registros reduziram 24,2%, havendo o 44º maior número de manifestações registrado em todas as 113 semanas analisadas, de 6,7 registros diários e 9,4 por dia útil. As informações reduziram 50% e reclamações cresceram 3,33%. Sobre as insatisfações, foi evidenciado o 9º maior número de reclamações e média de 4,4 registros diários e 6,2 reclamações por dia útil.

O sistema telefônico permaneceu sendo canal mais utilizado pelos usuários, responsável por 68,1% dos registros. Ainda assim, houve redução de 33,3% dos registros coletados pelo canal. O e-mail apresentou aumento de 7,1%. O número de reclamações pelo call center permaneceu o mesmo. No email, houve 1 registro a mais que na semana anterior. Em percentuais, 50% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto todos os registros por e-mail se trataram deste tipo de manifestação.

A ordem de manifestações permaneceu a mesma da semana anterior. EM primeiro lugar Supervia, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Houve redução do número de manifestações de todas as concessionárias manifestadas na semana. Considerando as reclamações, houve registros apenas sobre a Supervia e MetrôRio, assim como na semana anterior. Cerca de 66,7% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações e 89,3% dos registros sobre a Supervia foram deste tipo.

O assunto intervalos superou informação em relação aos registros gerais. Todos os registros sobre intervalos foram reclamações e referentes a Supervia, assim como atraso no percurso e atraso na partida. Refrigeração foi motivo de queixa sobre o MetrôRio e Supervia. Das reclamações sobre o MetrôRio, houve reclamações de músicos, atraso no percurso, débito indevido, superlotação, conservação e limpeza e refrigeração.

Rio de Janeiro, 18 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5