



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

52<sup>a</sup> Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

Estrutura da Ouvidoria.....	3
Introdução .....	4
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp .....	5
Assunto das Manifestações .....	7
Manifestações sobre a COVID-19 .....	8
Série histórica das Reclamações .....	11
Plantões Ouvidoria .....	13
Conclusão .....	14



# Ouvidoria – AGETRANS

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

# Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem por meio 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 e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 8 a 12 de março de 2021.

Um dos Objetivos deste relatório 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 após quase doze meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciadas pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

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 e manifestações relacionadas à COVID-19.

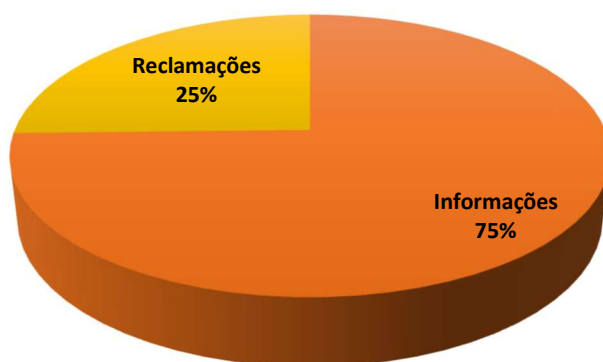
A Ouvidoria, através do seu quinquagésimo segundo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho 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 objetiva 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 este setor da Agência registrou uma queda de 10,67% no número de manifestos. Registrou-se 50 informações e 17 reclamações, correspondendo a diminuição, em relação a semana anterior, de 7,4% das informações e 19% das reclamações, apresentando uma queda no número de manifestações referente a 51ª semana analisada.

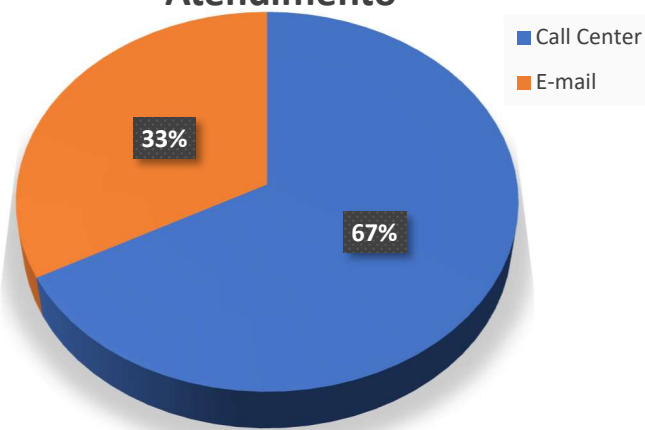
### Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações novamente foi o call center, fato este recorrente historicamente. Em percentuais, 67% das reclamações foram oriundas do canal telefônico e 33% por meio do canal eletrônico e-mail.

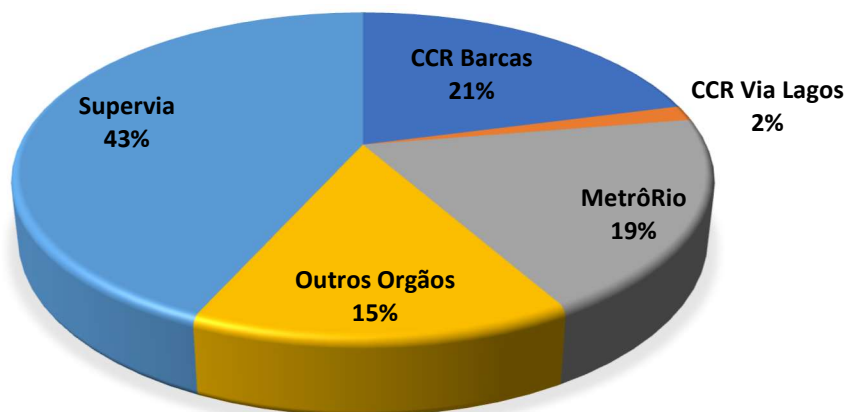
Canal de Atendimento	Frequência
Call Center	45
E-mail	22
<b>Total Geral</b>	<b>67</b>

### Manifestações por Canal de Atendimento



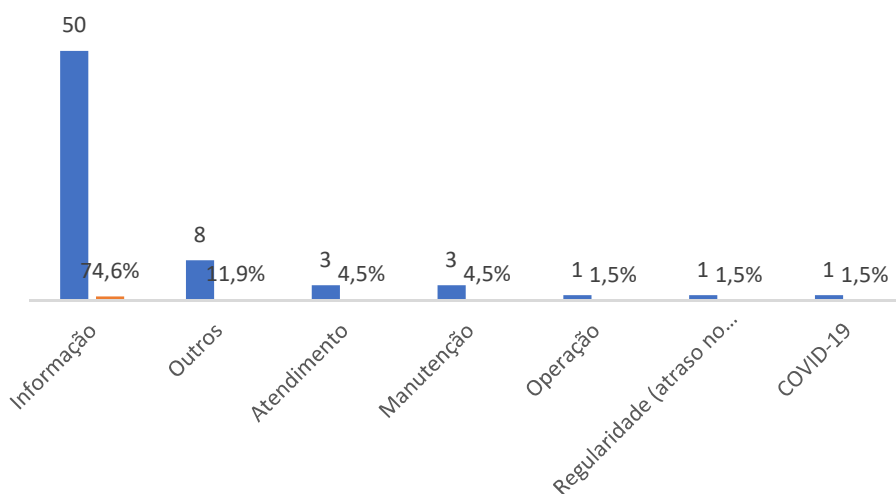
Nota-se que o comportamento das unidades das manifestações foi semelhante ao da semana anterior. Verifica-se a presença da Supervia como Concessionária mais manifestada, seguida da CCR Barcas, MetrôRio e Via Lagos. Não houve manifestações acerca da Concessionária Rota 116. É válido ressaltar que 15% das manifestações relacionavam a Outros Órgãos.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Das categorias, quase 3 em cada 4 manifestações foram informações. Outros percentuais de destaque foram as categorias outros, atendimento e manutenção correspondendo, respectivamente, a 11,9%, 4,5% e 4,5% dos registros nesta Ouvidoria. Segue as manifestações na semana separada por categoria:

#### Manifestações - Por Categoria



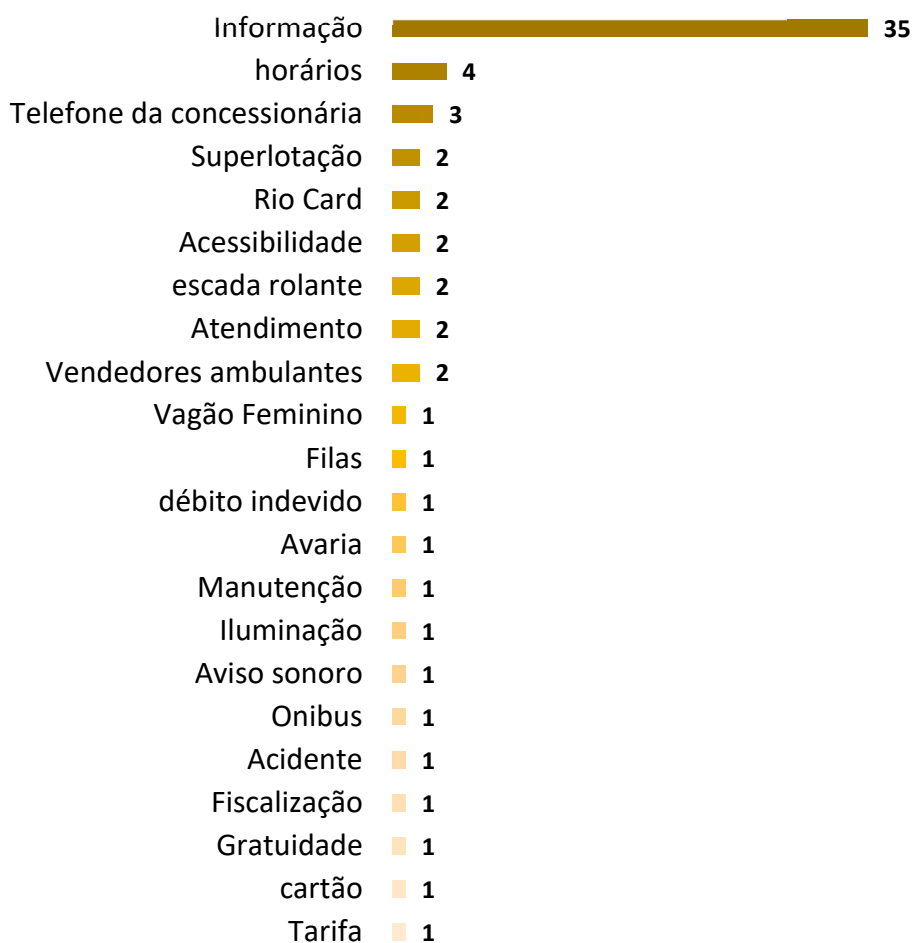
## Assunto das Manifestações

O assunto informação novamente apresentou maior demanda, sendo teor de **35 das 67 manifestações** correspondendo a 52,2% dos registros.

Além disto, destacou o assunto horários que foi teor de 4 registros (5,97%)

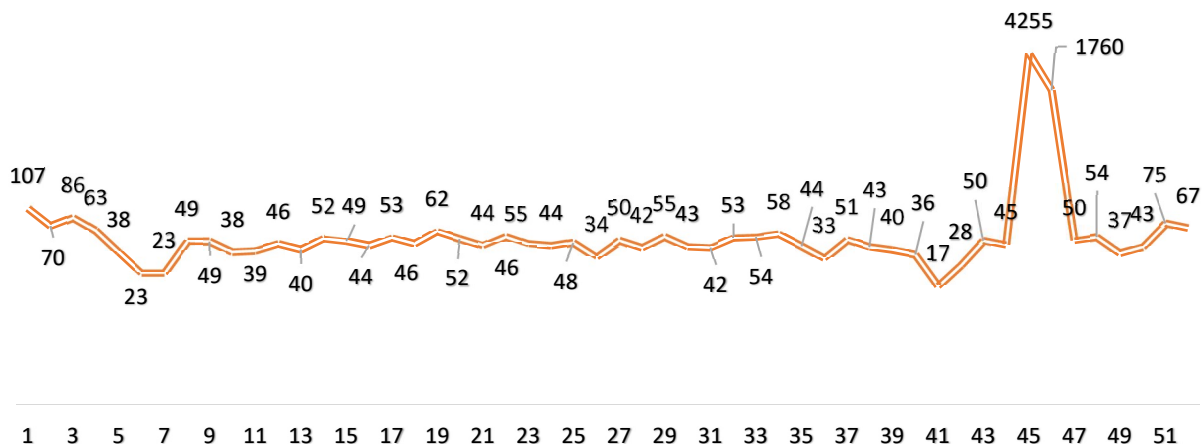
. Segue abaixo as manifestações por assunto.

### Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma queda de 10,6% nas manifestações em relação à semana anterior. Além disto, nesta semana foram registrados aproximadamente 9,5 manifestações diárias e 13,4 manifestações por dia útil, em média. Abaixo é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 52 semanas analisadas.

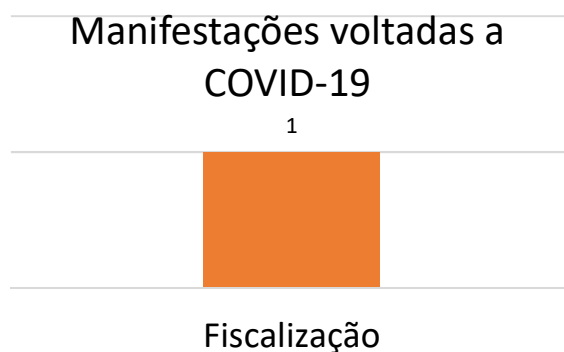
## Evolução semanal das manifestações em números absolutos



## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve 1 registro de manifestações diretamente ligada a pandemia. A manifestação se referia a fiscalização do uso de máscaras, na ocasião, se tratou de uma reclamação devido à falta de fiscalização.

Assunto	Frequência
Fiscalização	1
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>

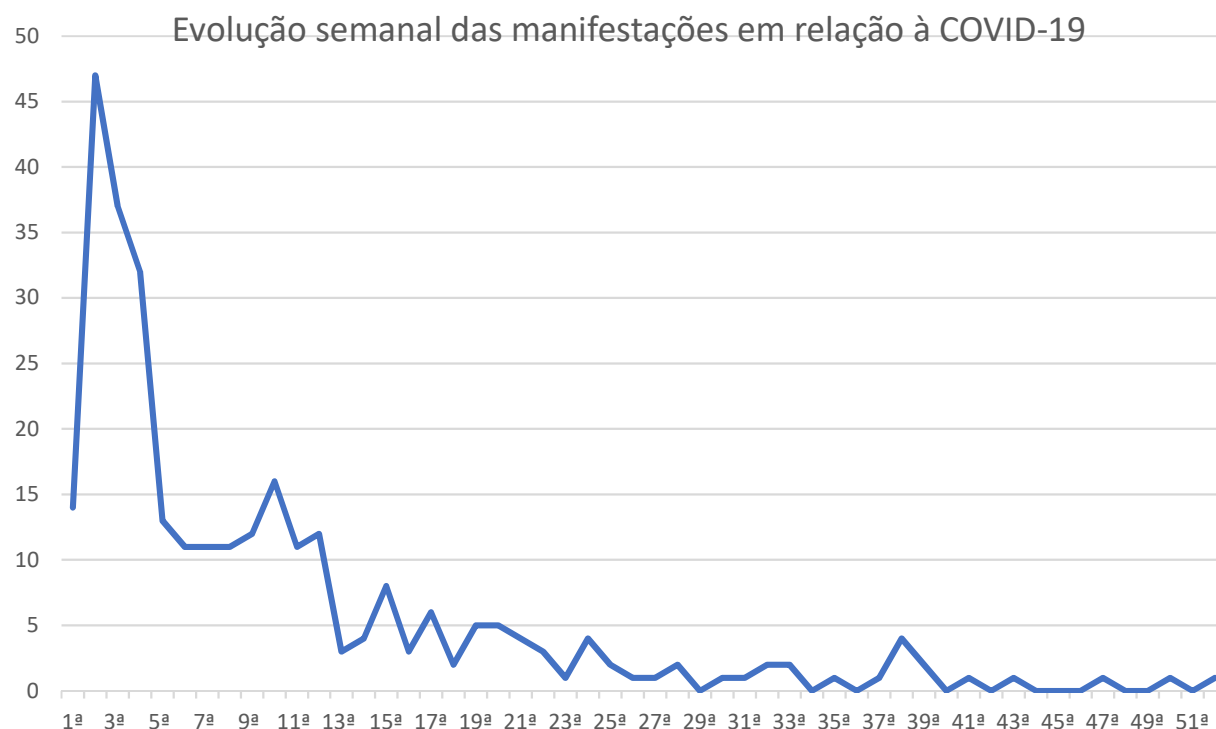


Em relação à manifestação citada, a reclamação objetivou a Concessionária Supervia.

Assunto	Supervia
Fiscalização	1
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>



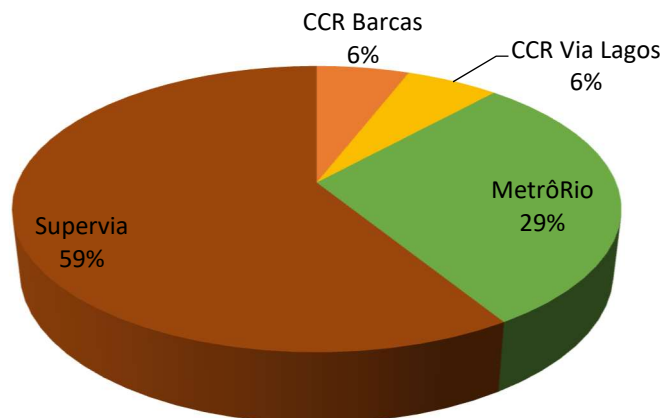
Em relação ao comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada não houve alteração em relação às últimas semanas que tem demonstrado comportamento de estabilidade ora havendo 1 registro ora não havendo registro algum sobre o tema. Segue abaixo gráfico correspondente às manifestações semanais acerca da pandemia:



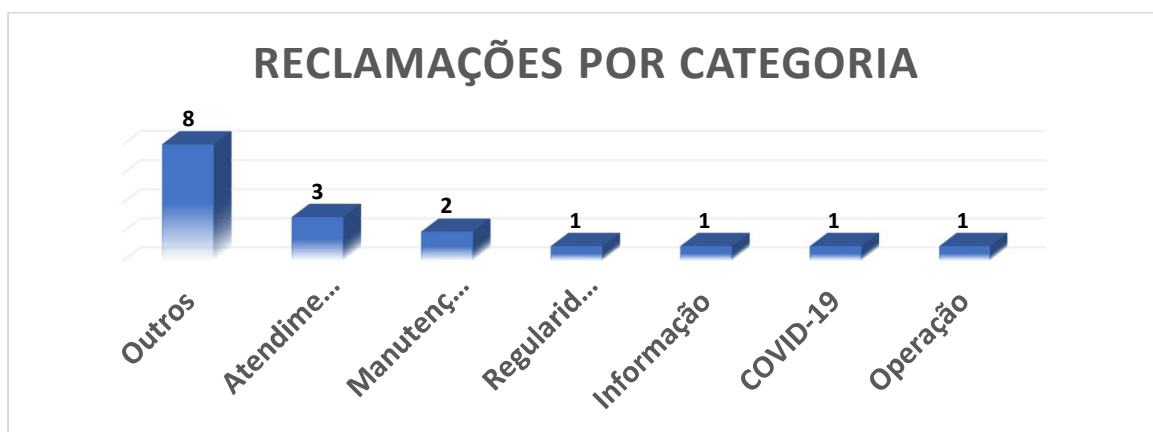
## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das unidades de referência das reclamações, a Supervia deteve 10 das 17 reclamações, o MetrôRio 5, a CCR Barcas 1 e a Via Lagos 1. As reclamações em relação à Supervia se tratavam de manifestações com os assuntos: manutenção, aviso sonoro, atendimento, fiscalização, superlotação, informação, vendedores ambulantes, acessibilidade, avaria e vagão feminino.

## Unidade de referência das Reclamações

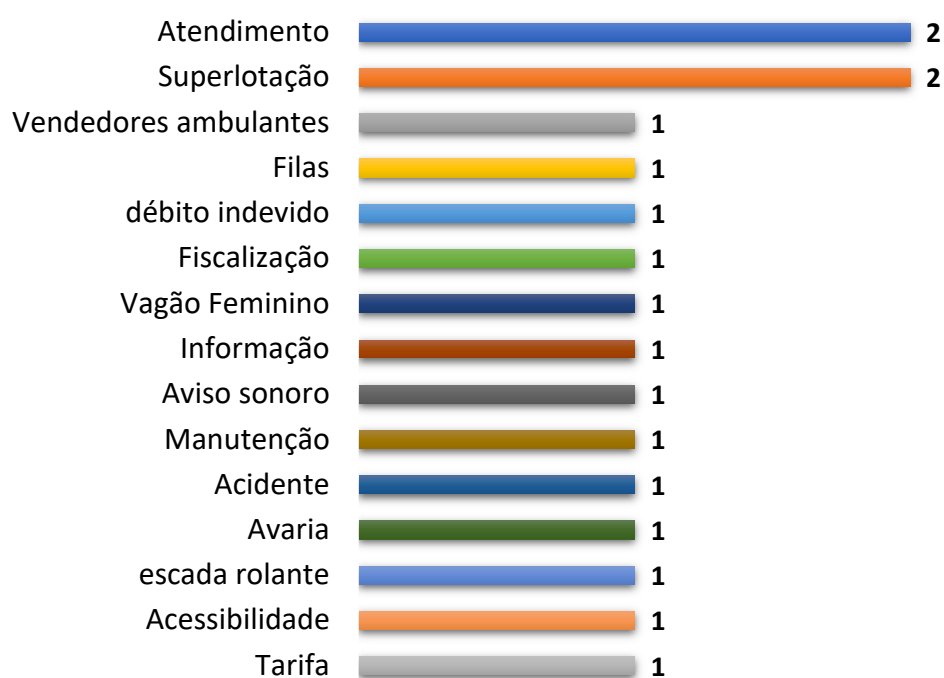


Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para outros, responsável por 47% das reclamações. Das 17 reclamações, 8 foram sobre a categoria.



No que tange os assuntos das reclamações, atendimento e superlotação foram os assuntos mais reclamados na semana, correspondendo, cada um, a 11,7% das reclamações. Houve ainda o registro de 1 reclamação sobre cada um dos demais assuntos (vendedores ambulantes, filas, débito indevido, fiscalização, vagão feminino, informação, aviso sonoro, manutenção, acidente, avaria, escada rolante, acessibilidade e tarifa).

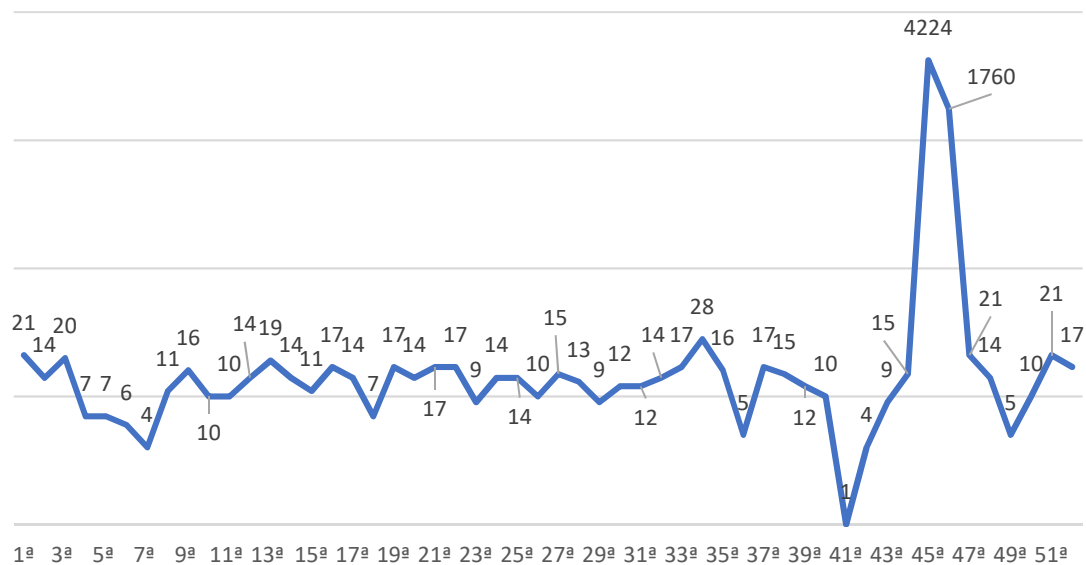
## Assunto das Reclamações



## Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações diminuíram 19% em relação à semana anterior. Nesta semana, houve em média 2,4 reclamações diárias e 3,4 reclamações por dia útil. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 52 semanas analisadas.

## Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 09 e 12/03/2021 - Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 08 e 11/03/2021 - Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 10/03/2021 - Leticia Lima

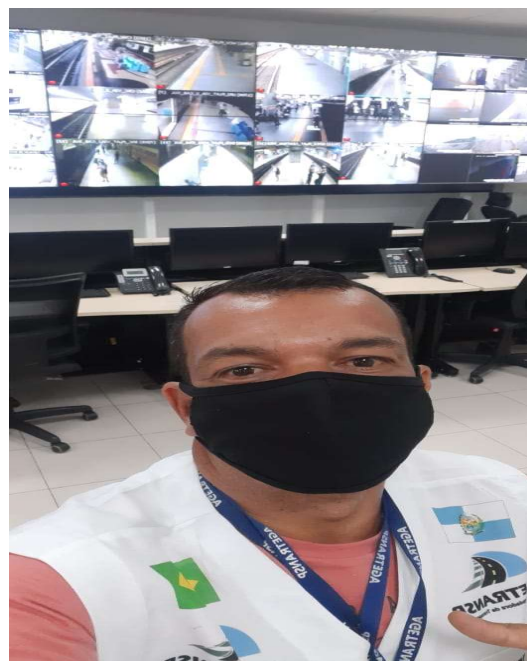


Figura 4: Plantão 09 e 11/03/2021 - Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, do dia 08 ao dia 12 de março de 2021, registrou-se 67 atendimentos sendo 50 informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 17 reclamações, havendo a diminuição de 7,4% nas informações e de 19% nas reclamações, em comparação com a 51ª semana. Em relação à semana anterior, houve queda de 10,6% dos registros.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 43% dos registros e 59% das reclamações registradas no setor da Agência. A Concessionária CCR Barcas obteve o segundo maior percentual de registros (21%) e Metrôrio a terceira com 19%. Houve um registro acerca da Via Lagos, não havendo em relação a Rota 116.

Em relação às reclamações, houve destaque para Supervia, detentora de 59% das insatisfações. Das demais, 29% tiveram como unidade o Metrôrio, 6% CCR Barcas e 6% CCR Via Lagos. As insatisfações em relação a Supervia deveram-se a diversos assuntos (manutenção, aviso sonoro, atendimento, fiscalização, superlotação, informação, vendedores ambulantes, acessibilidade, avaria e vagão feminino).

No período houve uma manifestação (reclamação) em relação à pandemia do coronavírus cujo teor foi falta de fiscalização do uso de máscaras na Supervia, no entanto, o comportamento destas manifestações permaneceram estáveis.

Nesta semana obteve-se, em média, 9,5 manifestações por dia útil e 2,4 reclamações por dia útil, em média. Em todas as semanas analisadas foram 8425 atendimentos, 6630 reclamações e 300 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5