



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

53<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>Manifestações sobre a COVID-19 .....</b>	<b>8</b>
<b>Série histórica das Reclamações.....</b>	<b>11</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**

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 15 a 19 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 um ano 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.

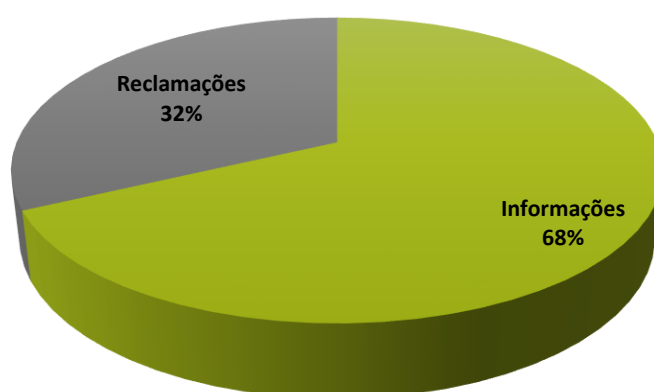
A Ouvidoria, através do seu quinquagésimo terceiro relatório semanal, após a anunciação da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo 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

Na semana, se analisou as manifestações em relação ao seu tipo, ou seja, se a manifestação correspondia a uma reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia ou informação. Foram encontradas ocorrências acerca de informações e reclamações, não havendo registros dos demais tipos. Na 53ª semana analisada, a Ouvidoria da Agência registrou 34 informações e 16 reclamações, que corresponde a uma queda de 32% no número de informações e de 5,9% em relação às reclamações, tendo em vista que na semana anterior foram registradas 50 informações e 17 reclamações.

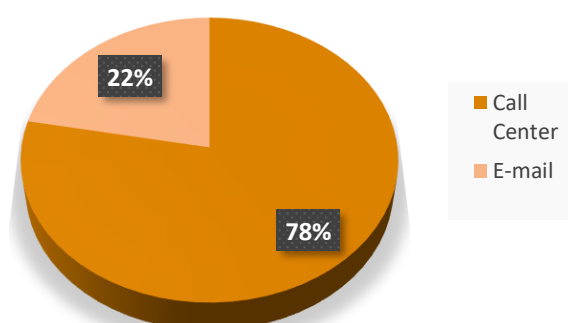
### Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações novamente foi o call center, fato este recorrente historicamente. Nesta semana, 78% das manifestações foram provenientes do canal telefônico enquanto 22% foram recebidas por e-mail. Apesar da Ouvidoria registrar menor número de manifestos por e-mail, o canal foi responsável pelo maior número de reclamações na semana, correspondendo a 10 reclamações (62,5% do total).

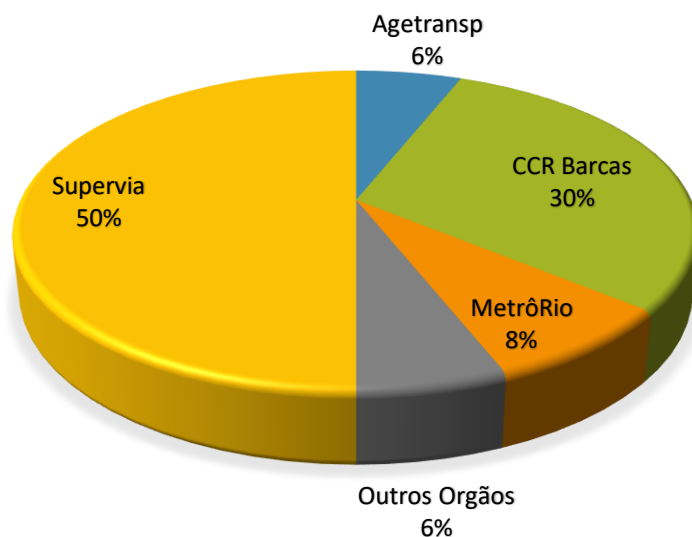
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	39	78,00%
E-mail	11	22,00%
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações por Canal de Atendimento



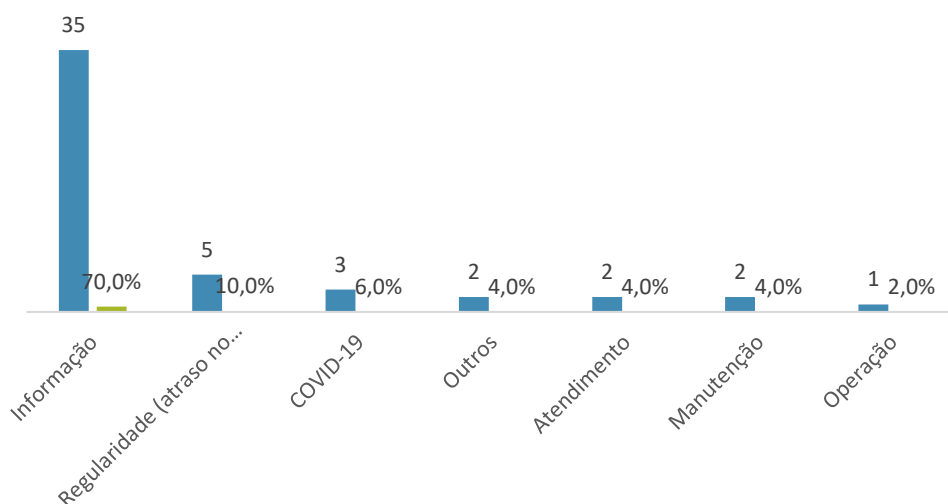
Em relação às demais semanas, não há diferença notória em relação a unidade de referência das manifestações. Supervia seguiu como Concessionária mais manifestada (25 manifestações), seguida da CCR Barcas (15), MetrôRio (4) não houve manifestações acerca das Concessionária de rodovias Rota 116 e CCR Via Lagos. É válido ressaltar que 3 manifestações relacionavam a Outros Órgãos e 3 se referiam à Agetransp.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Das categorias, 7 em cada 10 manifestações foram informações. A categoria regularidade, que envolve situações de atraso na partida, no percurso, intervalos irregulares, supressão e antecipação, apresentou o segundo maior percentual (10%). Segue as manifestações na semana por categoria:

### Manifestações - Por Categoria



## Assunto das Manifestações

O assunto informação novamente apresentou maior demanda, sendo teor de **20 das 50 manifestações, ou seja, 40%** dos registros.

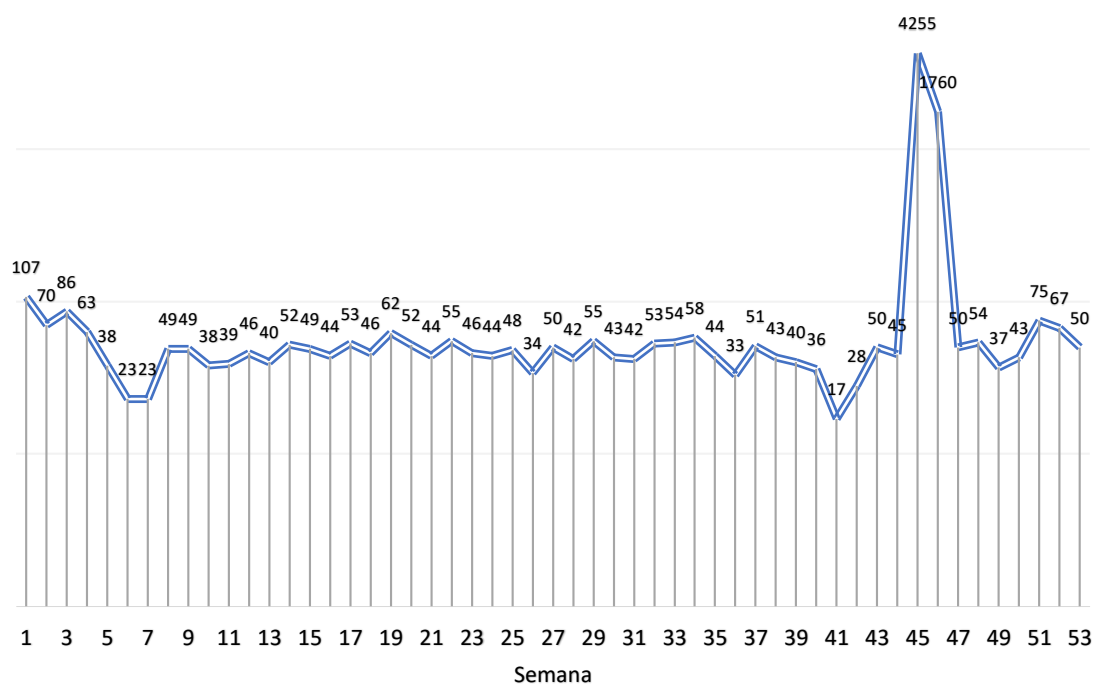
Além disto, destacou os assuntos telefone da Concessionária e Gratuidade que, individualmente, foram teor de 4 registros (8%).

. Segue abaixo as manifestações por assunto.

### Manifestações por assunto



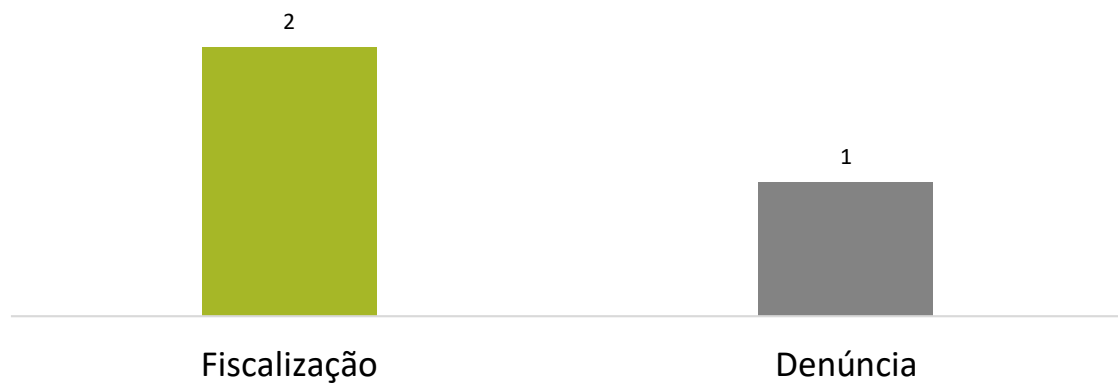
Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma queda de 25,4% nas manifestações em relação à semana anterior. Além disto, nesta semana foram registradas aproximadamente 7,1 manifestações diárias, 10 manifestações por dia útil, em média, e o 20º maior número de manifestações registradas em uma semana. A seguir é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 53 semanas analisadas.



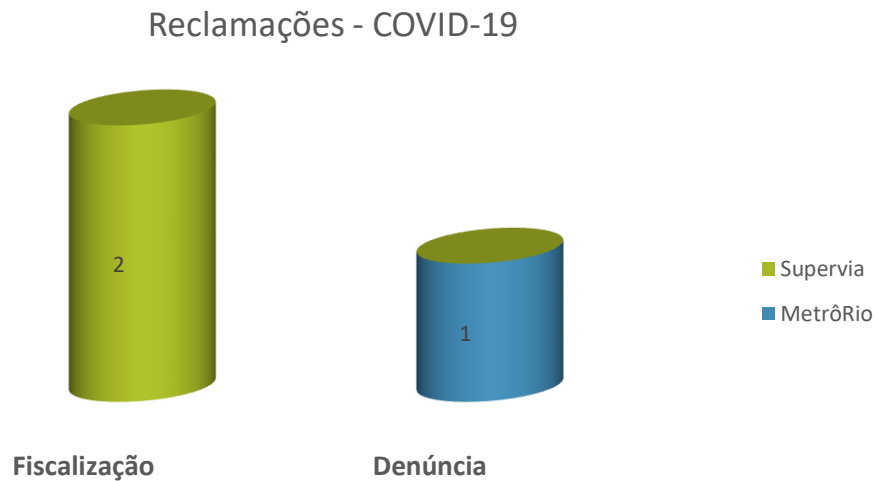
## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve 3 registros de manifestações diretamente ligada a pandemia. Duas manifestações se referiam a falta de corpo fiscalizador para realizar a verificação do uso de máscaras e uma denúncia acerca de usuários que não utilizavam máscaras dentro da composição.

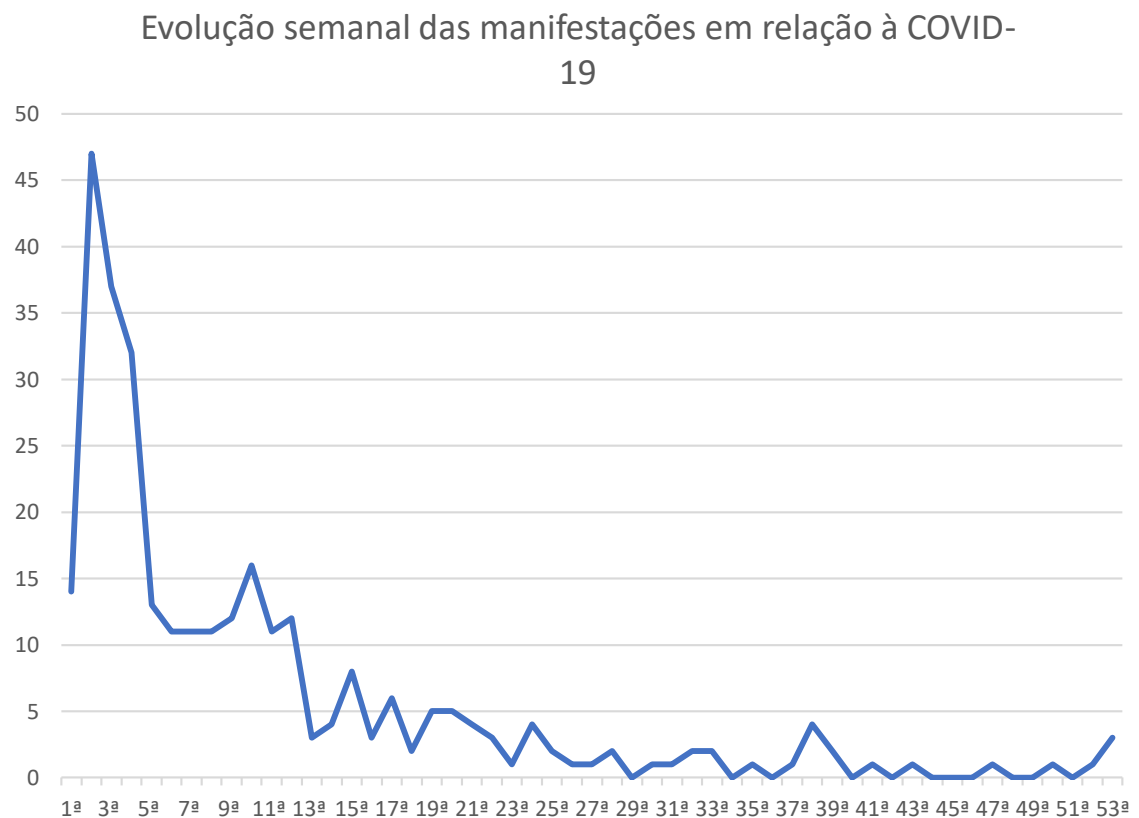
### Manifestações voltadas a COVID-19



Em relação às manifestações citadas, todas foram reclamações sendo 2 acerca da Concessionária Supervia e uma em relação ao MetrôRio. Além disto, foi evidenciado o 21º maior número de manifestações em relação a covid-19, levando-se em consideração as 53 semanas analisadas.



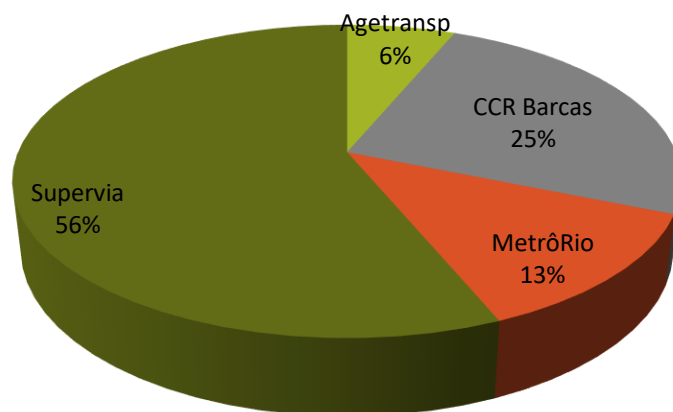
Em relação ao comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada houve crescimento em relação às últimas semanas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

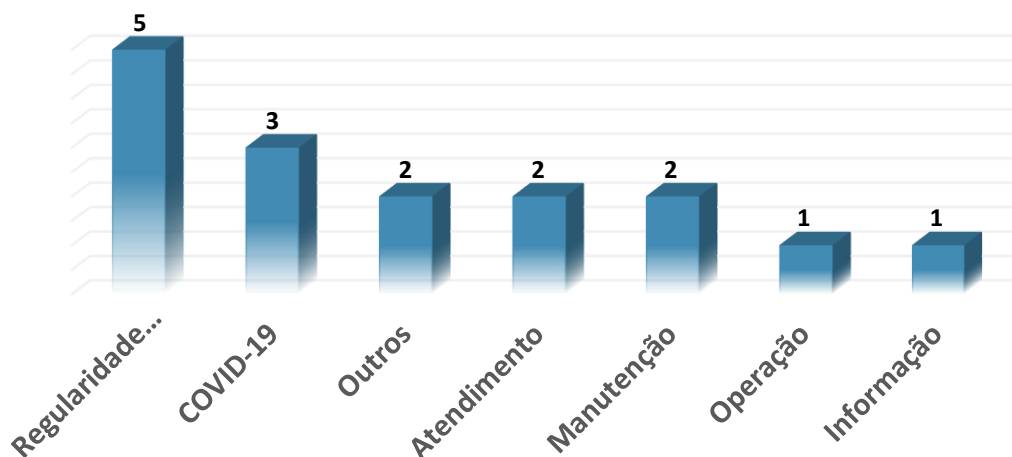
Das unidades de referência das reclamações, a Supervia deteve 9 das 16 reclamações, a CCR Barcas 4, o MetrôRio2 e a Agência 1. As reclamações seguiram o mesmo comportamento das manifestações, onde a concessionária com mais reclamações fora a Supervia, seguida de CCR Barcas e MetrôRio.

## Unidade de referência das Reclamações



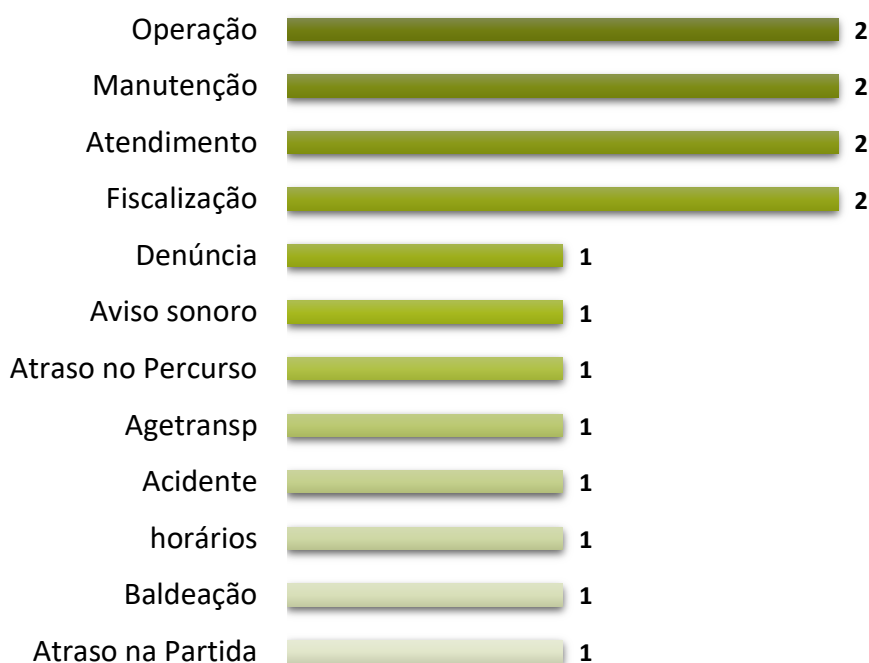
Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para regularidade e Covid-19, responsáveis por, 31,25% e 18,75% das reclamações, respectivamente.

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



No que tange os assuntos das reclamações, operação, manutenção, atendimento e fiscalização foram os assuntos mais reclamados na semana, correspondendo, cada um, a 12,5% das reclamações. Contudo, não houve diferença significativa em relação aos demais assuntos, tendo em vista a diferença de uma reclamação. Houve ainda o registro de 1 reclamação sobre cada um dos demais assuntos (Denúncia, aviso sonoro, atraso no percurso, Agetransp, Acidente, horários, baldeação e atraso na partida).

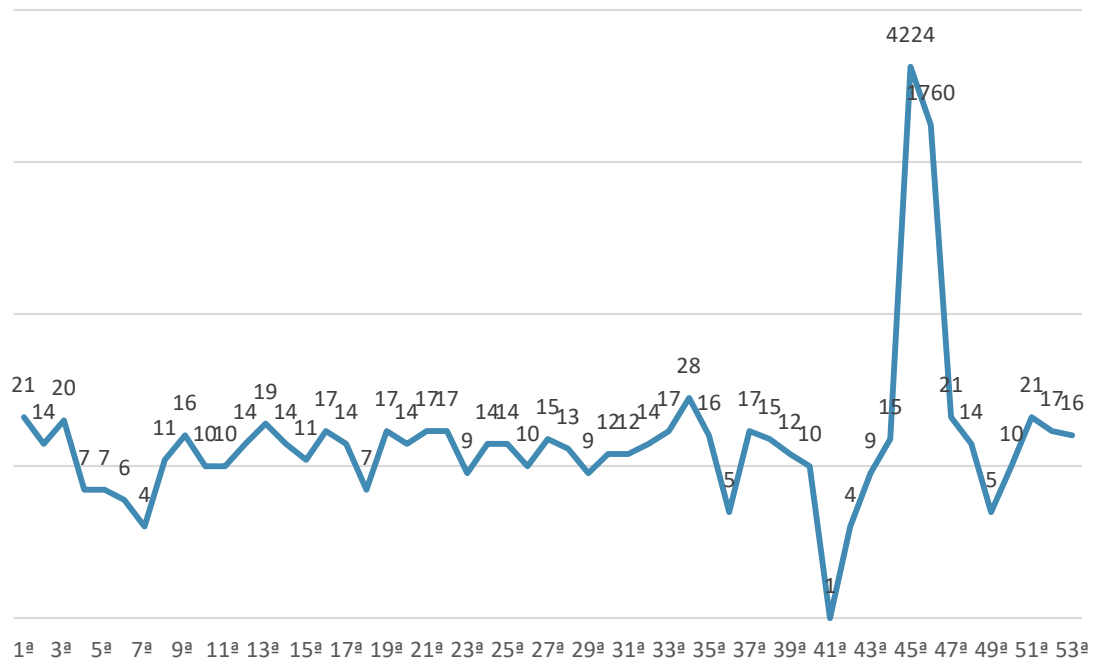
### Assunto das Reclamações



### Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações reduziram em 5,9% em relação à semana anterior. Além disto, houve em média 2,3 reclamações diárias e 3,2 reclamações por dia útil. Foi evidenciado o 16º maior número de reclamações registrados em uma única semana. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 53 semanas analisadas.

## Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 15 e 18/03/2021 – Leticia Lima

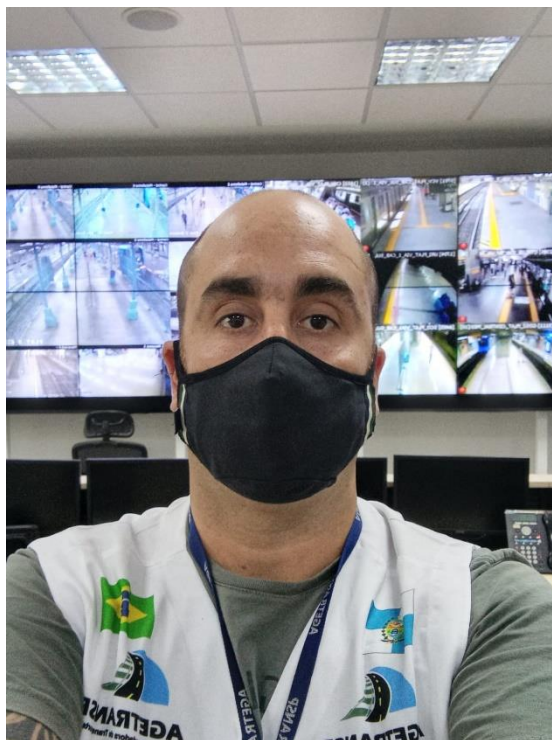


Figura 2: Plantão 16 e 19/03/2021 - Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 16 e 18/03/2021- Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 17/03/2021 – Nayara Miranda

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, entre os dias 15 e 19 de março de 2021, registrou-se o 20º maior número de manifestações em relação às 53 semanas analisadas. Houve reduções de 32% das informações e de 5,9% das reclamações, não havendo registros dos demais tipos de ocorrência. As manifestações, do modo geral, reduziram em 25,4%.

Historicamente, o canal mais utilizado pelos usuários é o Call Center. Nesta semana, o canal foi responsável pela coleta de 78% das manifestações realizadas, no entanto, em relação às reclamações, 37,5% foram oriundas deste canal. As demais, 62,5%, foram provenientes do e-mail.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros e reclamações, o equivalente a 50% dos registros e 56% das reclamações registradas no setor da Agência. A Concessionária CCR Barcas obteve o segundo maior percentual de registros (30%) e reclamações (25%), Metrôrio responsável pelo terceiro maior percentual de manifestações (8%) e reclamações (13%). Na semana, não houve registro acerca das Concessionárias de rodovias que são reguladas e fiscalizadas por esta Agência.

O assunto informação novamente apresentou maior demanda, sendo teor de **20 das 50 manifestações, ou seja**, 40% dos registros. No que tange os assuntos das reclamações, operação, manutenção atendimento e fiscalização foram os assuntos mais reclamados na semana. No período houve 3 manifestações (todas reclamações) em relação à pandemia do coronavírus, o equivalente a 6% das manifestações gerais. Na supervia, houve duas reclamações sobre a falta de fiscalização do uso de máscaras e no MetrôRio uma reclamação de pessoas que não faziam o uso de máscara dentro da composição.

Nesta semana obteve-se, em média, 10 manifestações por dia útil e 2,4 reclamações por dia útil. Em todas as semanas analisadas foram 8475 atendimentos, 6646 reclamações e 303 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 23 de março de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5