



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

63<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>12</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>13</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**

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 veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETTRANSP (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 24 a 28 de maio de 2021.

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.

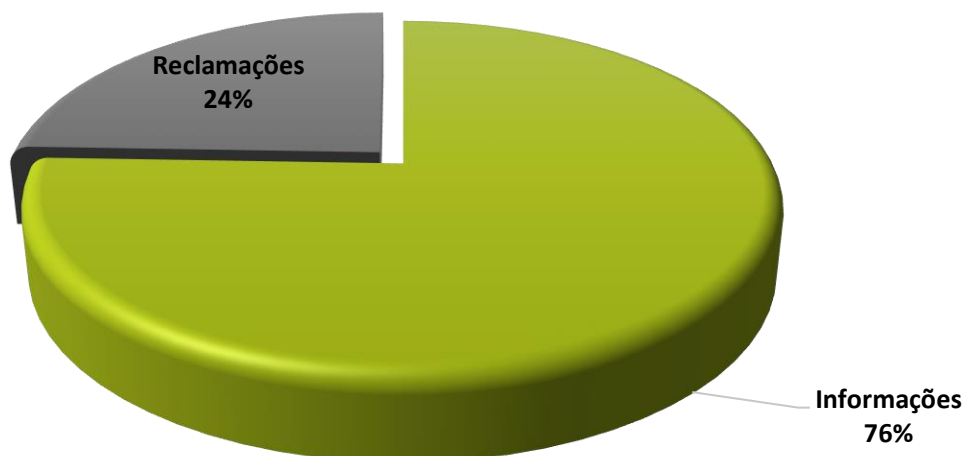
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo terceiro relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

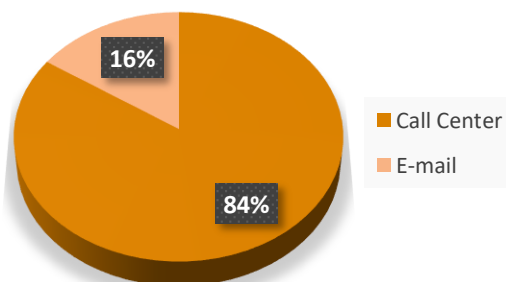
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Na 63ª semana de análises semanais, que compreende os dias 24 a 28 de maio, o setor recebeu 34 registros de informações e 11 reclamações. Em relação às informações, houve uma redução avaliada em 21%. No que se refere às reclamações, o aumento constatado foi de 57%, ambas as comparações em relação à 62ª semana.

### Tipo de Manifestação



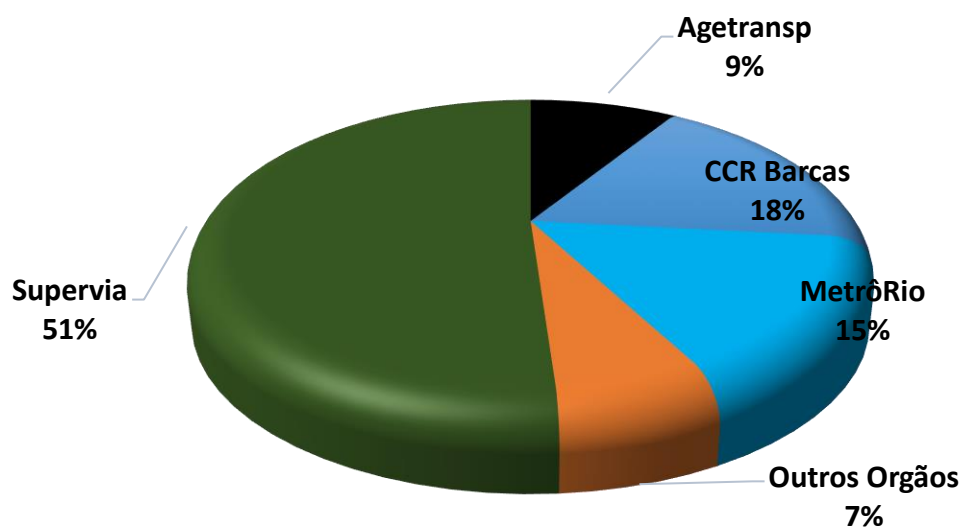
No período, quase 1 em cada 4 registros foram reclamações. Além disso, o call center foi responsável pelo maior percentual de registros, 85% aproximadamente. Dos registros de reclamação, o e-mail foi responsável pela maior coleta. Cerca de 64% das insatisfações foram provenientes do canal enquanto 36% foram coletadas pelo canal telefônico.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	38	84,44%
E-mail	7	15,56%
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



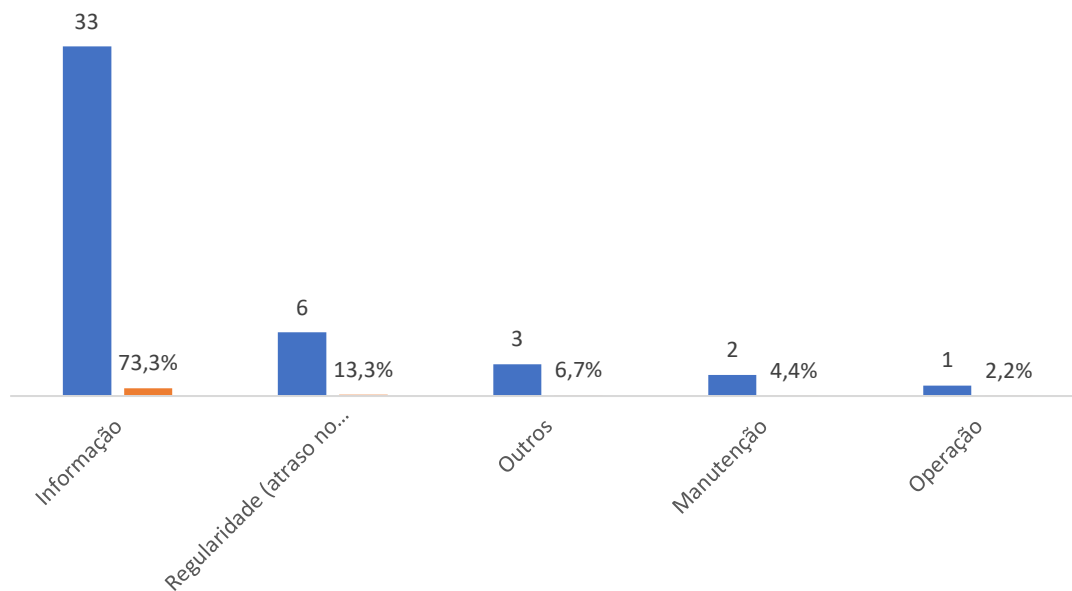
Das 45 manifestações registradas, a Supervia foi responsável por 23 registros. No período, 8 registros se referiam a CCR Barcas e 7 à Concessionária MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



No período também foi avaliada as categorias das manifestações. Informação apresentou percentual de 73,3% dos registros, 33 em números absolutos; Regularidade 13,3%; outros 6,7%; Manutenção 4,4% e Operação 2,2%.

### Manifestações - Por Categoria



## Assunto das Manifestações

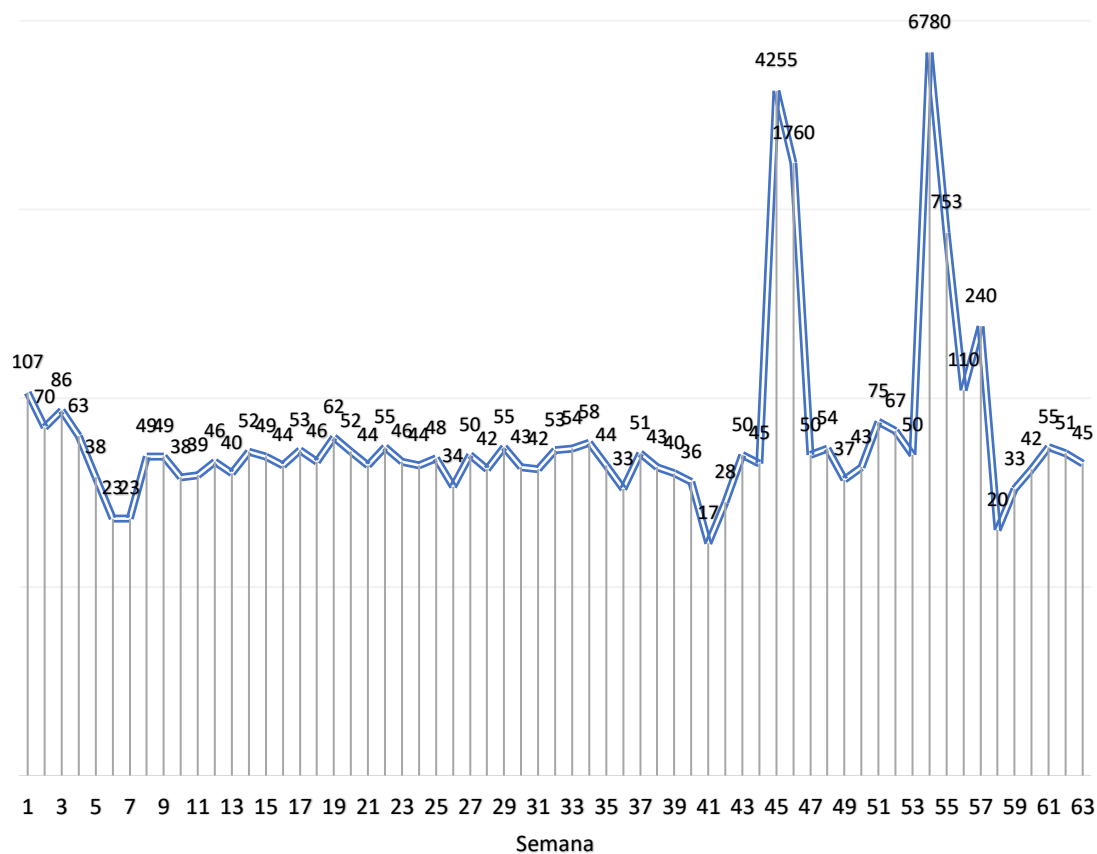
Nesta 63ª semana de análises, informação foi assunto de 19 das 45 manifestações, correspondendo a 42,2%. Cerca de 13,3% dos registros tiveram como assunto atraso na partida. Assuntos de cartão também obteve destaque sendo responsável por 6,7% dos registros na semana.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

### Manifestações por assunto

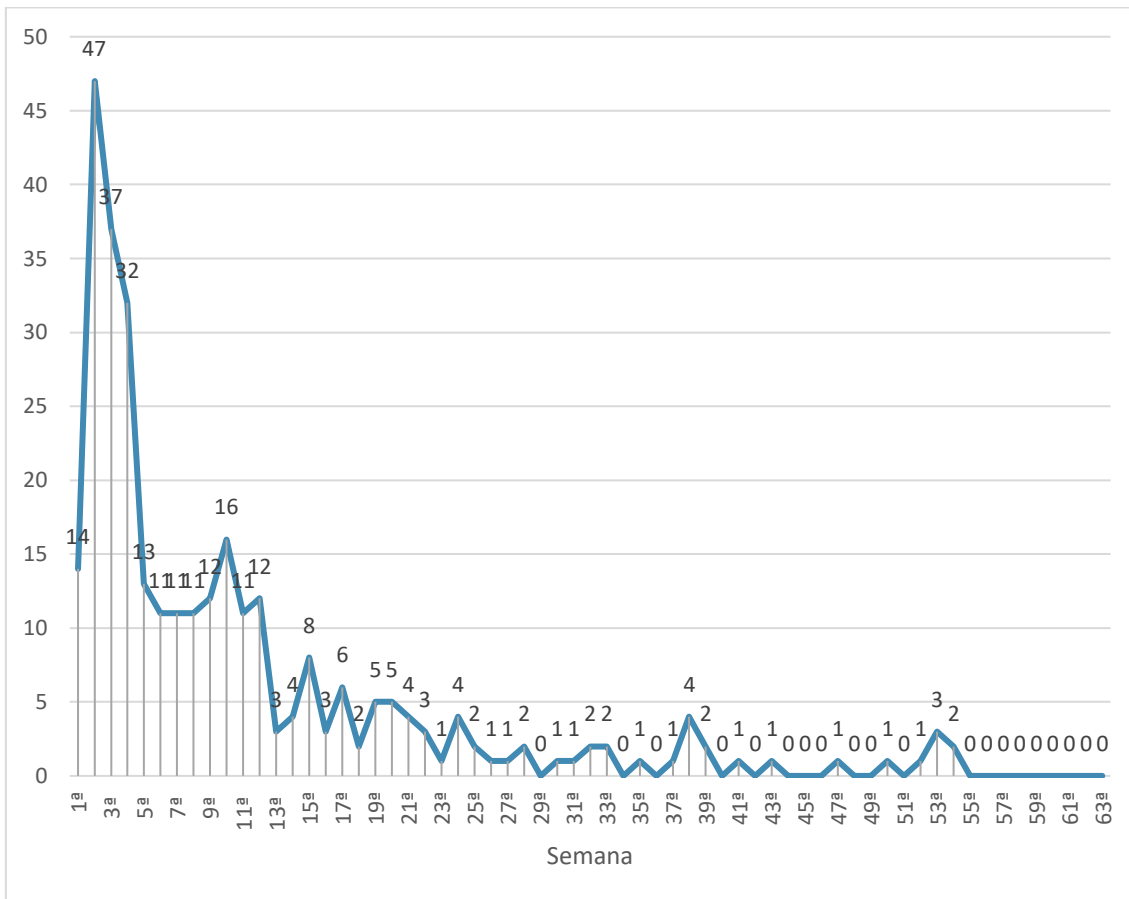


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma redução de 11,8%, aproximadamente. Registrou-se o 37º maior número de manifestações em relação as 63 semanas, além de 6 registros diários e 9 por dia útil, em média.



## Manifestações sobre a COVID-19

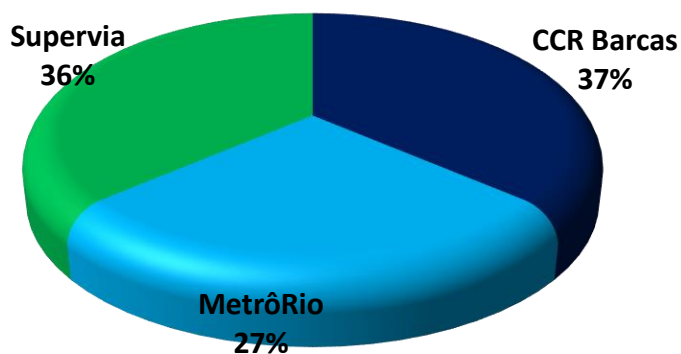
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado nas últimas 9 semanas. As manifestações sobre a Covid-19 reduziram significativamente em relação ao início das medidas de enfrentamento da pandemia. Nas últimas 10 semanas foram registradas 2 manifestações em relação a pandemia, ao passo que nas 10 primeiras semanas se registrou 204, ou seja, 20 registros semanais, em média.



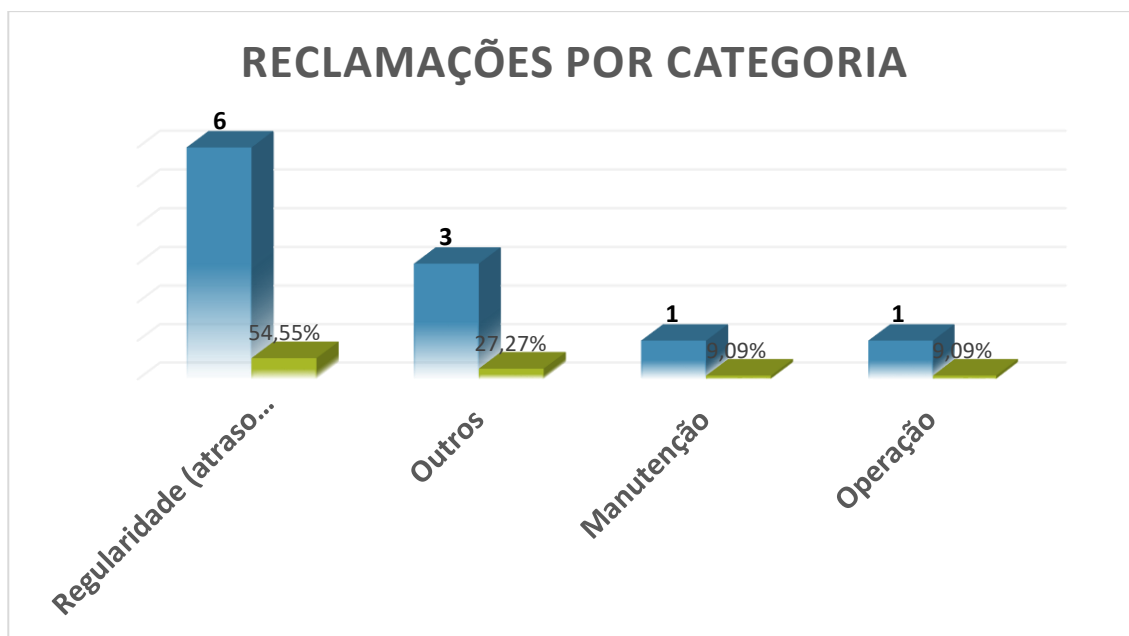
## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Apesar da Concessionária Supervia ser a mais manifestada no período, a CCR Barcas obteve maior número de reclamações juntamente com a Supervia. Nesta semana foram 4 reclamações acerca da Concessionária responsável pelos trens, 4 em relação a CCR Barcas e 3 sobre o MetrôRio. A CCR Barcas obteve destaque devido a 50% dos seus registros serem reclamações. Cerca de 43% dos registros acerca do MetrôRio foram insatisfações e 17% em relação a Supervia.

Unidade de referência das Reclamações

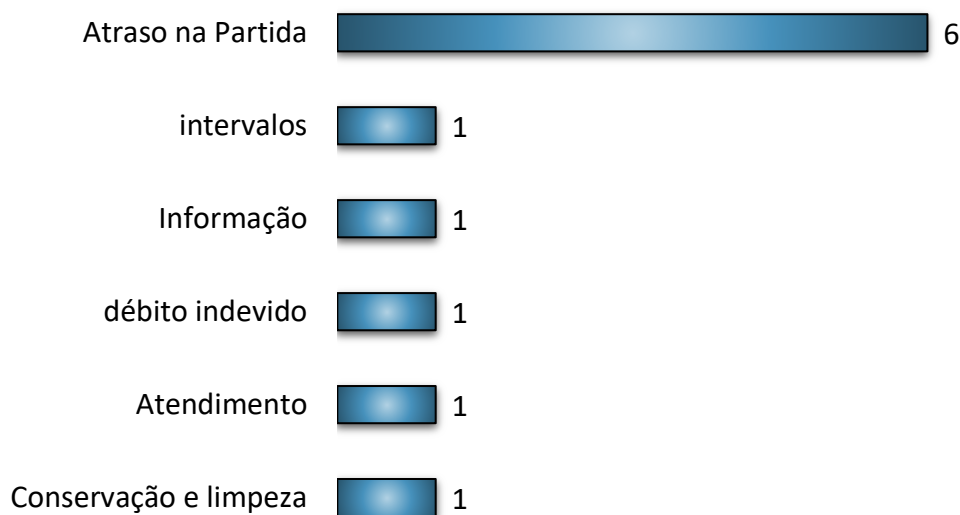


Nesta semana houve nova alteração em relação a categoria mais reclamada. Regularidade foi categoria de 6 das 11 reclamações.



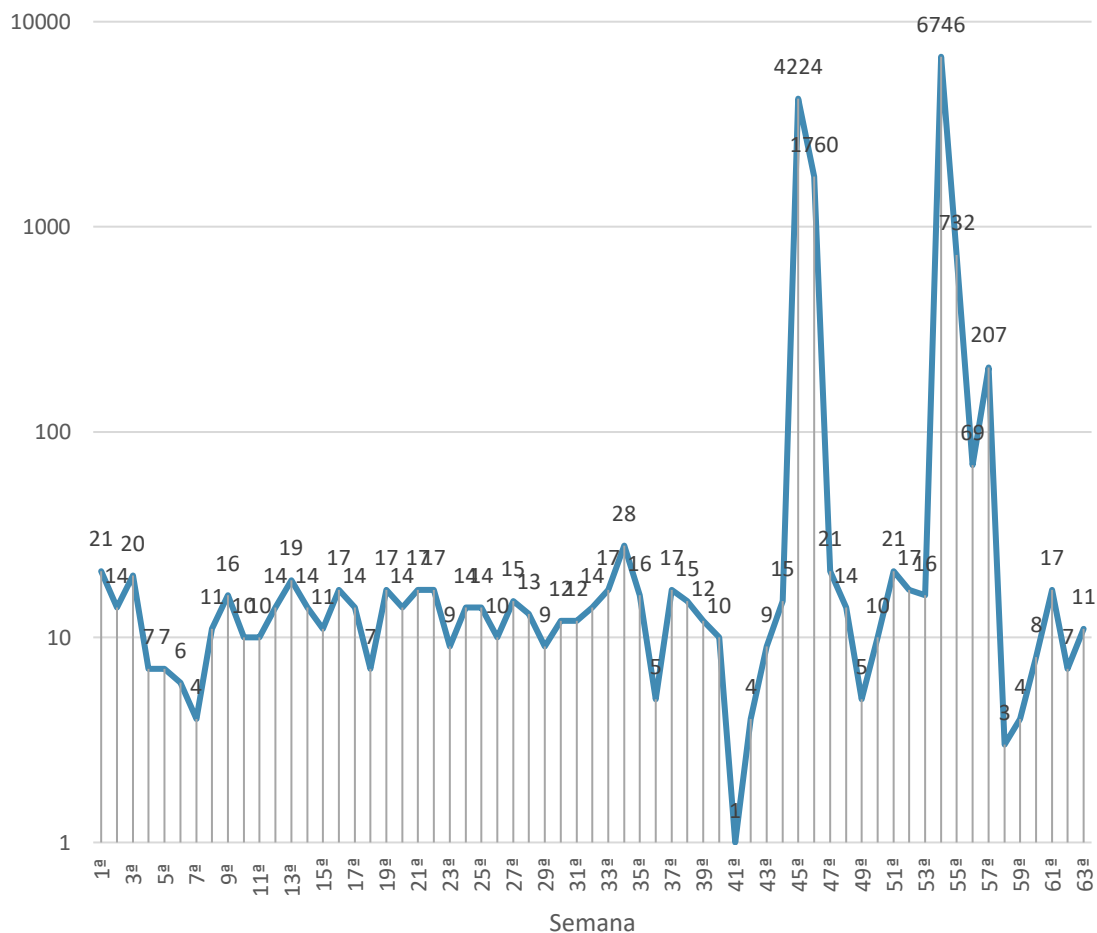
No que tange os assuntos das reclamações, o assunto atraso na partida foi responsável por 54,55%, ou seja, mais da metade das insatisfações. Os demais assuntos obtiveram 1 registro: intervalos, informação, débito indevido, atendimento e conservação e limpeza.

### Assunto das Reclamações



## Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de crescimento, ao contrário das manifestações em geral. Foi avaliado um crescimento de 57%. A 63ª semana ficou em 40º lugar no ranking de reclamações semanais. No período houve, em média, 1,6 reclamações diárias e 2 reclamações por dia útil.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 24 e 27/05/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 25 e 28/05/2021 –Leticia Lima

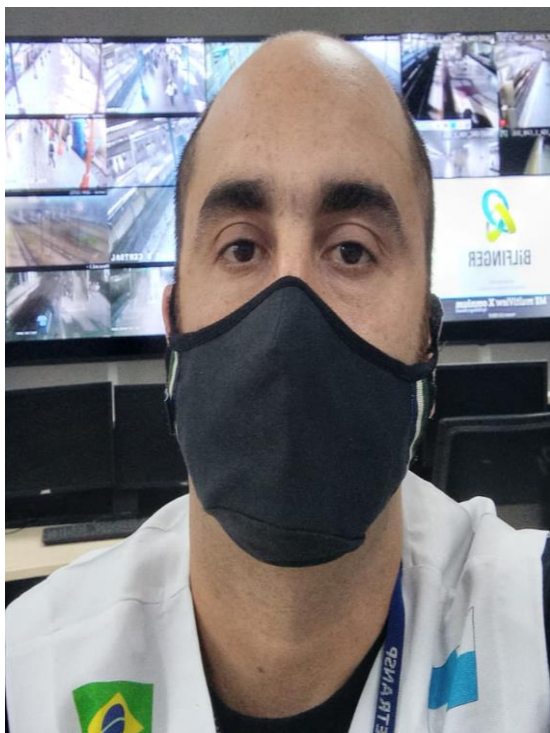


Figura 3: Plantão 26/05/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 25 e 27/05/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Na semana analisada, que compreende os dias 24 a 28 de maio, a Ouvidoria recebeu 45 registros sendo 34 informações e 11 reclamações. Em relação às informações, houve uma redução de 21%. No que se refere às reclamações, o aumento constatado foi de 57%, ambas comparadas a semana anterior. De modo geral, as manifestações reduziram 11,8%.

O call center foi responsável 85% dos registros e 36 % das reclamações, sendo o e-mail responsável pela maior coleta das insatisfações (64%).

Apesar da Concessionária Supervia ser a mais manifestada no período (23 registros), a CCR Barcas obteve maior número de reclamações juntamente com a Supervia. Nesta semana foram 4 reclamações acerca da Concessionária responsável pelos trens, 4 em relação a CCR Barcas e 3 sobre o MetrôRio. A CCR Barcas obteve destaque devido a 50% dos seus registros serem reclamações. Cerca de 43% dos registros acerca do MetrôRio foram insatisfações e 17% em relação a Supervia.

No que tange os assuntos das reclamações, o assunto atraso na partida foi responsável por 54,55%, ou seja, mais da metade das insatisfações. Das manifestações em geral, informação foi assunto mais frequente (19 registros).

As reclamações apresentaram comportamento de crescimento, ao contrário das manifestações em geral. Foi avaliado um crescimento de 57%. Nas últimas 9 semanas não houve reclamações acerca da pandemia do novo coronavírus.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.604 atendimentos, 14.450 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 264 registros, 229 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 02 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5