



AGETRANSP

Relatório de Gestão - Ouvidoria

Outubro/2023 a Abril/2024



O presente relatório consiste na realização do diagnóstico situacional desta Unidade de Ouvidoria Setorial, cujo objetivo é apresentar a referida diagnose como o resultado de um processo de coleta, tratamento e análise dos dados colhidos no setor.

Este método é uma das ferramentas mais importantes de gestão, se configurando em um instrumento que nos possibilita planejar e programar ações futuras, tendo como base o papel regimental desta Ouvidoria, além das atribuições e responsabilidades da AGETRANS, descritas na Lei Estadual nº4.555, de 06 de junho de 2005.

A atual gestão da Ouvidoria iniciou suas atividades em 02/10/2023 e, para planejar e direcionar as nossas ações, foi necessário fazer uma imersão na dinâmica operacional, nas necessidades dos usuários e da Agência, como um todo, além de tomar conhecimento dos riscos e da realidade dos serviços oferecidos pelas Concessionárias reguladas por esta AGETRANSP.

Diante do exposto, percebemos a necessidade de reestruturação do setor, da criação de rotinas, de processos de trabalho, de qualificação da equipe, de promover maior visibilidade sobre o papel da Autarquia, de adequação às diretrizes legais vigentes, além da urgência de estreitar o relacionamento com os demais setores da Agência e com os usuários, fatores que nos levaram a estabelecer alguns preceitos de atuação, os quais se desdobraram em projetos / ações.



- Reestruturação do setor, criação de rotinas e processos de trabalho;
- Participação em Congressos e cursos de capacitação;
- Implantação do sistema OuvERJ;
- Realização das ações de Ouvidoria Itinerante;
- Realização de ações especiais;
- Contratação de empresa especializada na prestação de serviços gráficos;
- Licitação para contratação de empresa especializada na prestação dos serviços terceirizados de Teleatendimento / *Call Center*;
- Estruturação do Programa de Dados Abertos;
- Participação no Grupo de Trabalho do Conselho de Usuários e da Revisão da Carta de Serviços;
- Adequação do serviço prestado pela Ouvidoria às diretrizes legais;

- Remanejamento da equipe de Assistentes de Ouvidoria para a Sede da AGETRANS, fato que melhorou a comunicação e a sinergia;
- Realização de revisões das rotinas e processos de trabalho;
- Estabelecimento de atividades de gestão e controle;
- Qualificação da equipe;
- Reavaliação do formato dos relatórios de indicadores operacionais, buscando a qualificação das informações contidas nos mesmos, de forma que se transformem em relatórios de gestão;
- Disponibilização do canal de atendimento via Whatsapp;

- Processos encaminhados com sugestões diversas e/ou conversão em processo regulatório:
 - SEI-100003/000306/2024 – sugestão de disciplinar o tema acessibilidade no sistema de transportes públicos;

- SEI-100003/000089/2024 – CCR Via Lagos - sugestão de disciplinar o tema inspeção de vias, nas rodovias reguladas por esta Agência, além de sugestão de conversão em processo regulatório;
- SEI-220008/000623/2021 – SuperVia - sugestão de conversão em processo regulatório pela inexistência de posto de atendimento presencial nos Municípios de Magé e Guapimirim;
- SEI-100003/000205/2024 – SuperVia - sugestão de conversão em processo regulatório pela reincidência de reclamações sem solução no ramal Guapimirim;
- SEI-100007/000139/2023 – SuperVia - sugestão de conversão em processo regulatório pelas inconformidades da estação Mangueira;
- SEI-100007/000193/2024 – CCR Barcas – sugestão de solicitação, junto à SETRAM, de participação desta Agência no processo de elaboração do novo edital para a futura concessão; reunir propostas de melhoria através da CATRA e CAPET para prestação de serviço eficiente e de qualidade; construção de plano contingencial até assinatura do novo contrato de concessão;

- SEI-220008/000980/2023 – MetrôRio - sugestão de criação de normativa acerca da regulação do Cartão Giro, com possibilidade de avaliação de potencial auferimento de Receita Extraordinária;
- SEI-220008/000039/2023 – CCR Via Lagos – sugestão de conversão em processo regulatório por descumprimento no envio dos relatórios de Ouvidoria, no exercício de 2023;
- SEI-220008/000084/2023 – CCR Barcas - sugestão de conversão em processo regulatório por descumprimento no envio dos relatórios de Ouvidoria, no exercício de 2023;
- SEI-100003/000071/2024 – SuperVia - manifestação de usuário que baseou a abertura do processo regulatório SEI-220008/000161/2023, em decorrência de problema na estrutura da plataforma em Benjamin do Monte;

- A Ouvidora, em conjunto com representantes da equipe, estiveram presentes no Congresso Nacional e no Encontro Estadual de Ouvidorias, eventos promovidos pela Associação Brasileira de Ouvidores, cuja participação é essencial para troca de melhores práticas e para o estreitamento de relações com as demais Unidades de Ouvidoria Setorial, tanto da Administração Pública, quanto da iniciativa privada;
- A Ouvidora realizou os seguintes cursos de capacitação:
 - Curso de capacitação e certificação em Ouvidoria - Associação Brasileira de Ouvidores;
 - Gestão em Ouvidoria – Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
 - Acesso à Informação - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;

- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
- Controle Social - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
- Ética e Serviço Público - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
- Introdução à Gestão de Projetos - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
- Serviços Públicos e Defesa dos Usuários - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público - Escola Nacional de Administração Pública/ENAP;

- O sistema OuvERJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, instituído por meio do Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023;
- O projeto se desdobrou nas etapas abaixo:
 1. Treinamento e capacitação dos funcionários - concluída em novembro/2023;
 2. Início da utilização da ferramenta – concluída em dezembro/2023;
 3. Divulgação massiva do sistema nos canais de comunicação da Agência – em andamento;
 4. Alinhamentos das necessidades e adequações das ferramentas sistêmicas – em andamento;
 5. Preparação para migração do registro de todas as manifestações para o sistema OuvERJ – prevista para iniciar em julho/2024.



- As ações de Ouvidoria Itinerante foram baseadas na análise do número de manifestações do último trimestre de 2023, que apresentou uma elevação significativa no quantitativo de reclamações das Concessionárias CCR Barcas, MetrôRio e Supervia, que deu origem ao SEI-100003/000005/2024.
- A mecânica consiste em abordar os usuários, através da distribuição de material explicativo, relacionado ao papel da Agetransp e de sua Ouvidoria, como também registrar sugestões, reclamações, denúncias e elogios.
- O início das ações se deu em 29/01/2024, através de um Projeto Piloto, que foi realizado no primeiro quadrimestre e serviu como base para a emissão de relatório, que direcionará as próximas ações.

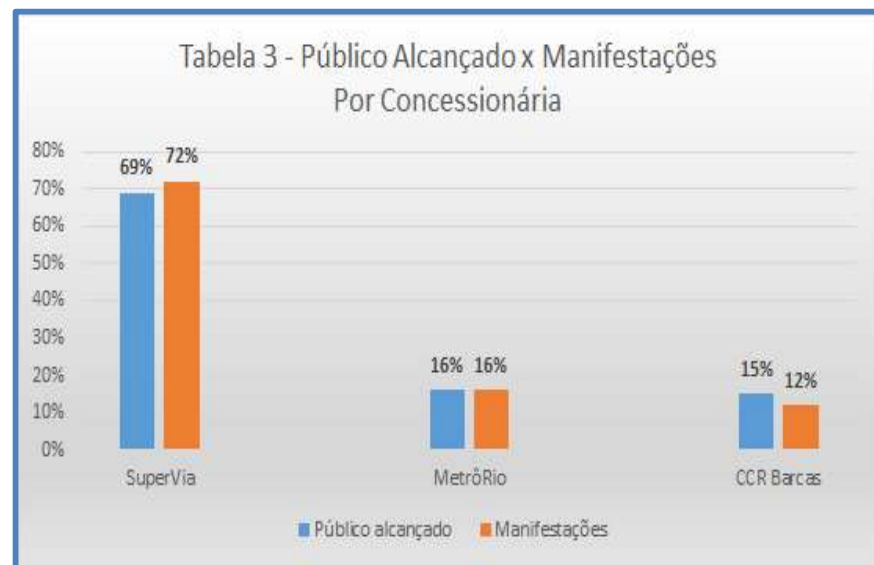
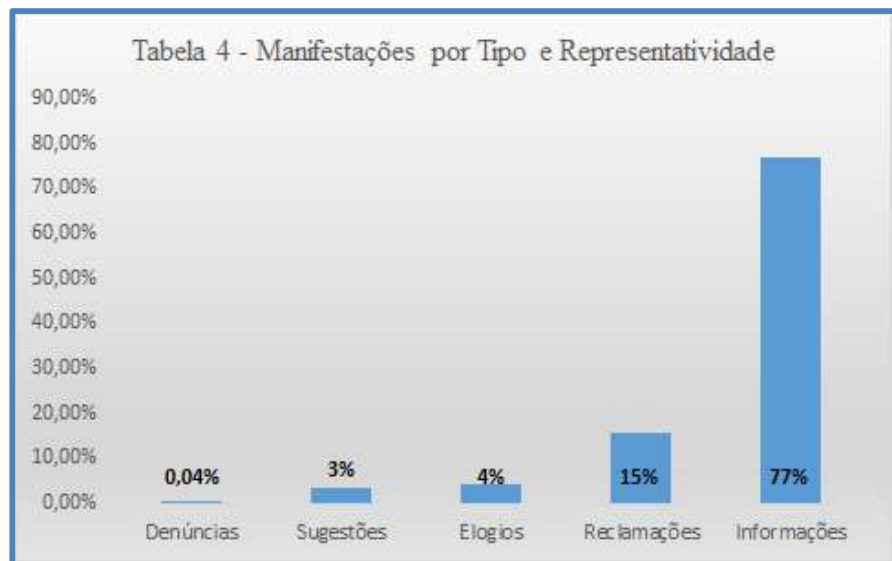
- A Tabela 1 demonstra o cronograma das atividades realizadas entre os meses de janeiro e abril/2024.

DATA	CONCESSIONÁRIA	LOCAL
29/01/2024	MetrôRio	Pavuna
29/01/2024	MetrôRio	Vicente de Carvalho
31/01/2024	MetrôRio	Presidente Vargas
31/01/2024	MetrôRio	Cardeal Arcoverde
06/02/2024	SuperVia	Saracuruna
06/02/2024	SuperVia	Santa Cruz
07/03/2024	CCR Barcas	Arariboia
07/03/2024	CCR Barcas	Paquetá
03/04/2024	SuperVia	Belford Roxo
03/04/2024	SuperVia	Japeri
11/04/2024	SuperVia	Nilópolis
24/04/2024	SuperVia	Madureira
26/04/2024	MetrôRio	Botafogo

- Nessas ações, em torno de 12200 usuários foram alcançados, tendo sido registradas 4743 manifestações, conforme demonstrado na Tabela 2.



- As Tabelas 3 e 4 demonstram a representatividade das ações, separada por Concessionária, e a quantidade de manifestações, segmentada por tipo, respectivamente.







- Na Tabela 5 apresentamos a recomendação de cronograma para as ações no período de junho a dezembro/2024.

Tabela 5 - Recomendação de Cronograma de Ações de Ouvidoria Itinerante *

Junho a Dezembro - 2024

DATA	CONCESSIONÁRIA
10/06/24	SuperVia
17/06/24	SuperVia
28/06/24	MetrôRio
02/07/24	CCR Barcas
18/07/24	SuperVia
31/07/24	MetrôRio
06/08/24	SuperVia
22/08/24	MetrôRio
28/08/24	SuperVia
06/09/24	MetrôRio
17/09/24	SuperVia
26/09/24	MetrôRio
07/10/24	SuperVia
23/10/24	MetrôRio
31/10/24	SuperVia
01/11/24	MetrôRio
14/11/24	CCR Barcas
25/11/24	SuperVia
05/12/24	MetrôRio
09/12/24	SuperVia

*As ações de Ouvidoria Itinerante são baseadas no volume de manifestações apresentadas pelos usuários e na quantidade de estações que cada Concessionária possui.

Obs.: Esse calendário pode ser alterado sob demanda do Conselho Diretor e/ou de acordo com o aumento do volume de reclamações registradas pela Ouvidoria.

- A Ouvidoria realizou duas ações especiais importantes, que levaram a imagem da Agência para eventos de grande relevância, divulgando nossos serviços, nossas atribuições e responsabilidades, além de orientar e tirar dúvidas dos usuários sobre o funcionamento dos transportes concedidos regulados por esta Autarquia. Os eventos foram:
 - Carnaval , na Marquês de Sapucaí, em fevereiro/2024;
 - Show da Madonna, em Copacabana, em 04/05/2024;
- O número total de usuários alcançados pelas ações especiais foi de aproximadamente 20.000 (vinte mil).



- Ante o exposto, **as ações especiais e de Ouvidoria Itinerante alcançaram um público total de 32.200 usuários**, neste primeiro quadrimestre do ano, alçando a AGETRANS SP a novos patamares, além de marcar expressivamente sua imagem, sua ação de diálogo e divulgar seu papel e seus serviços para a população.
- Por oportuno, é importante salientar que, no segundo semestre, temos a previsão de, pelo menos, dois grandes eventos, a saber o Rock in Rio e o show do Bruno Mars, cujos transportes concedidos regulados pela Agência constituem-se nos principais meios de acesso aos mesmos, portanto, a exemplo do que foi feito no Carnaval e no show da Madonna, acreditamos ser uma grande oportunidade de divulgar os serviços da AGETRANS SP.

- Esse projeto teve sua origem baseada na constatação da necessidade de confecção de materiais gráficos, como folders e folhetos, para distribuição nas ações de Ouvidoria Itinerantes de 2024, contribuindo para a conscientização e esclarecimento dos cidadãos sobre as atividades da AGETRANS SP, mais diretamente sobre o papel regimental da Ouvidoria, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, etc;
- A referida contratação foi realizada através do processo SEI-100003/000123/2024.

- Esse projeto teve sua origem baseada na constatação da necessidade de otimização e modernização da estrutura de atendimento da Ouvidoria da AGETRANS, tendo em vista, por um lado, a crescente demanda acompanhada da exigência da população pela prestação de um serviço de qualidade, como também, a necessidade de adequação às diretrizes legais, de alinhamento às tendências globais e atendimento à exigência do Governo do Estado do Rio de Janeiro pela busca da evolução tecnológica, da transformação digital e das melhores práticas de mercado.

- Seu objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de Teleatendimento / *Call Center*, telefonia e URA para fins de atendimento aos usuários dos serviços regulados pela AGETRANS, visando atender às necessidades da Autarquia, principalmente em apoio às atividades sob a gestão da Ouvidoria, de acordo com os requisitos indispensáveis descritos a seguir e tratados no âmbito do processo SEI-100003/000267/2024:
 - Disponibilização da infraestrutura física, tecnológica e de telefonia DDG;
 - Disponibilização de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem o serviço a ser prestado;
 - Atendimento receptivo e ativo, humano e eletrônico, por múltiplos canais de acesso (telefone, e-mail, SMS, caixas postais digitais, aplicativos móveis, mídias sociais, Webchat, Whatsapp, Telegram, Messenger, ações da Ouvidoria) para um total de 20 (vinte) mil interações mensais, no horário de 06h às 20h, de segunda a sexta-feira;
 - Operação, gestão dos serviços e dos processos de atendimento;



- Desenvolvimento de software, em conceito CRM, para registro e controle das interações com os usuários, com configuração mínima de interfaces de front-end, back-end, módulo administrativo e módulo gerencial;
- Desenvolvimento e manutenção de softwares de gestão do atendimento;
- Disponibilização de ferramentas de gerenciamento que garantam a boa execução do serviço;
- Desenvolvimento de métodos e processos de trabalho;
- Preparação e implantação do processo de migração entre a estrutura existente e a futura;
- Disponibilização de instalações físicas adequadas à NR-17;
- Integração e segurança das aplicações da AGETRANSP com os demais sistemas, ambientes, aplicativos e soluções tecnológicas englobadas pela contratação;

- De acordo com o disposto no Decreto Estadual Nº 48.449, de 04 de abril de 2023, e com a Portaria AGETRANS Nº 457, de 28 de dezembro de 2023, esta Ouvidora foi designada para exercer as atribuições abaixo elencadas, na forma do art. 9º do referido Decreto Estadual:
 - I - Assegurar o cumprimento do Programa de Dados Abertos e do Plano de Dados Abertos da AGETRANS, de forma eficiente e adequadas aos objetivos daquele Regulamento;
 - II - Monitorar a implementação do disposto neste Regulamento, apresentando relatórios para sua alta gestão a cada 3 (três) meses sobre o seu fiel cumprimento;
 - III - Apresentar recomendações à Presidência da AGETRANS quanto às medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento do Programa e do Plano de Dados Abertos da AGETRANS a fim de que haja o correto cumprimento do disposto no regulamento do programa;
 - IV - Dar ampla divulgação do Programa de Dados Abertos e do Plano de Dados Abertos da AGETRANS a seus servidores e orientá-los no que se refere ao cumprimento de toda matéria disposta em seu regulamento.

- De acordo com o disposto na Portaria AGETRANSP Nº 472, de 22 de novembro de 2023, e considerando a decisão do Conselho Diretor na 8ª Reunião Interna Extraordinária de 2023, nos autos do processo SEI-100007/000110/2023, esta Ouvidoria foi designada para presidir o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração de ato normativo para constituição de um Conselho Estadual de Usuários de Transportes Públicos Regulados pela AGETRANSP.
- De acordo com o disposto na Portaria AGETRANSP Nº 485, de 23 de fevereiro de 2024, e considerando a decisão do Conselho Diretor na 1ª Reunião Interna Ordinária de 2024, nos autos do processo E-22/008/239/2019, esta Ouvidoria foi designada para participar do Grupo de Trabalho responsável pela revisão da Carta de Serviços ao Cidadão.

- No decorrer dos trabalhos desenvolvidos por esta gestão constatou-se a necessidade de adequação do serviço prestado pela Ouvidoria às diretrizes legais, em especial ao que tange:
 - Ao princípio da eficiência, incluído no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998;
 - À Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações;
 - À Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
 - À Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Diante do exposto, esta Ouvidoria propôs a alteração da Resolução nº25, de 23 de dezembro de 2014, assim como das suas competências, descritas no Regimento Interno da AGETRANSP.



- Migração do serviço de Teleatendimento e implantação da referida contratação;
- Implantação do Programa de Dados Abertos;
- Migração do registro de todas as manifestações para o sistema OuvERJ;
- Realização de Seminário Interno;
- Realização do Fórum de Ouvidorias;
- Realização de ações especiais no Rock In Rio e no Show do Bruno Mars;
- Adequação da equipe de Ouvidoria.

- Com a conclusão do processo licitatório será necessário realizar a migração do serviço atual para a nova estrutura, num processo que compreende as seguintes macro-etapas:
 - Preparação do processo de migração;
 - Aprovação do cronograma de etapas da migração;
 - Início do processo de migração, visando a integração física e lógica entre a estrutura atual e a futura;
 - Recebimento provisório do objeto;
 - Recebimento definitivo do objeto.

- A implantação do Programa de Dados Abertos se dará de acordo com as seguintes etapas:
 - Levantamento preliminar de requisitos de cada área da Agência;
 - Escolha do ponto focal de cada área para colaborar com a implantação do Programa;
 - Compilação dos dados levantados;
 - Confecção de relatório com as recomendações para aprovação do Conselho Diretor;
 - Encaminhamento dos dados aprovados para publicação no Portal de Dados Abertos;
 - Dar ampla divulgação do Programa de Dados Abertos e do Plano de Dados Abertos da AGETRANS a seus servidores e orientá-los no que se refere ao cumprimento de toda matéria disposta em seu regulamento;
 - Entrega do Programa aos pontos focais de cada área para atualização constante dos dados no Portal de Dados Abertos.

- Dando continuidade ao processo de implantação do Sistema OuvERJ e conforme o preconizado no Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023, passaremos a registrar todas as manifestações recebidas no referido sistema.
- Essa iniciativa vai ao encontro das práticas de transparência ativa e das diretrizes governamentais de transformação digital.

- Esta iniciativa surgiu da constatação da necessidade de alinhamento entre a realidade de trabalho, os objetivos de uma concessão pública e as necessidades dos usuários, no que tange à mobilidade urbana e aos transportes de massa;
- A fim de poder implementar estratégias e programas capazes de unir esses pontos e contribuir para melhoria das condições de trabalho e de atendimento, propomos que seja realizado um **Seminário Interno**, que cumprirá o papel de comunicar a estratégia da organização, visando deixar um legado aos usuários, principalmente no que se refere a entrega de serviço de qualidade e excelência;
- Além disso, o seminário promoverá um maior engajamento dos colaboradores, proporcionando o networking e trazendo maior celeridade nas tramitações internas dos processos de trabalho;
- Sugerimos que a pauta do seminário aborde os seguintes temas:
 - **O papel desta Agência Reguladora;**
 - **Estratégias de Gestão.**



- Esta iniciativa surgiu da constatação da necessidade de buscar alinhamento com as Ouvidorias Setoriais dos municípios abarcados pelos serviços regulados pela AGETRANSP.
- Esse ajustamento proporcionará maior sinergia entre as Ouvidorias, maior celeridade na tratativa e encaminhamento das demandas / manifestações, conseqüentemente, refletindo numa melhor oferta de serviços para os cidadãos.

Realização de ações especiais no Rock In Rio e no Show do Bruno Mars

- No segundo semestre, temos a previsão de, pelo menos, dois grandes eventos, a saber o Rock in Rio e o show do Bruno Mars. No Rock in Rio, o Metrô é essencial na integração com o BRT para acesso à Cidade do Rock e no show do Bruno Mars, que será realizado no estádio do Engenhão, a Supervia constitui-se no principal meio de acesso, portanto, a exemplo do que foi feito no Carnaval e no show da Madonna, acreditamos ser uma grande oportunidade de divulgar os serviços da AGETRANS.
- Para tanto, sugerimos a confecção de materiais de divulgação bastante atrativos como, por exemplo, ventarolas, bandanas, squeezes e painéis de led, que contenham o logotipo da Agência, o telefone da Ouvidoria e um Qr Code com as informações das formas de acesso e dos transportes de cada local.

- O quadro abaixo demonstra a equipe atual da Ouvidoria, porém consideramos que, num futuro próximo, haverá necessidade de ampliação do corpo funcional, tendo em vista o aumento da demanda e a necessidade de acompanhamento e fiscalização dos projetos previstos para o ano de 2024.

EQUIPE DA OUVIDORIA ATUAL	
Cargo / Função	Nome
Ouvidora	Cristiane de Souza Santos
Administrativo	Renata Carrapatoso Di Fluri
Assistente de Ouvidoria	Anderson Pessanha
	Jéssica Silva
	Nayara Miranda
	Tereza Rodrigues
	Vinicius Pires
	Wladimir Cardoso
Visita Técnica	Claudio Ribeiro
	João Carlos dos Santos
Estagiário	Vago
Total	11

EQUIPE DA OUVIDORIA PRETENDIDA	
Cargo	Nome
Ouvidora	Cristiane de Souza Santos
Assessora	Renata Carrapatoso Di Fluri
Assistente de Ouvidoria Auditoria	Anderson Pessanha
	Jéssica Silva
	Tereza Rodrigues
	Wladimir Cardoso
	Pretendido
	Pretendido
Visita Técnica	Claudio Ribeiro
	João Carlos dos Santos
Assistente de Ouvidoria Administrativo	Nayara Miranda
	Vinicius Pires
	Pretendido
Estagiário	Vago
	Pretendido
Total	15

- Nossa missão é transformar o perfil da Ouvidoria da AGETRANS, trazendo maior notoriedade para os cidadãos sobre o papel da Agência, fazendo com que evolua para *Omnichannel*, ou seja, utilizando uma estratégia de comunicação e atendimento que visa manter uma padronização nos pontos de contato com o usuário, o que tornará possível identificar oportunidades de melhoria e otimização dos serviços sob a ótica dos mesmos.

