



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

64^a Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: 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	9
Série histórica das Reclamações.....	12
Plantões Ouvidoria.....	13
Conclusão	14

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 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 31 de maio a 04 de junho 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.

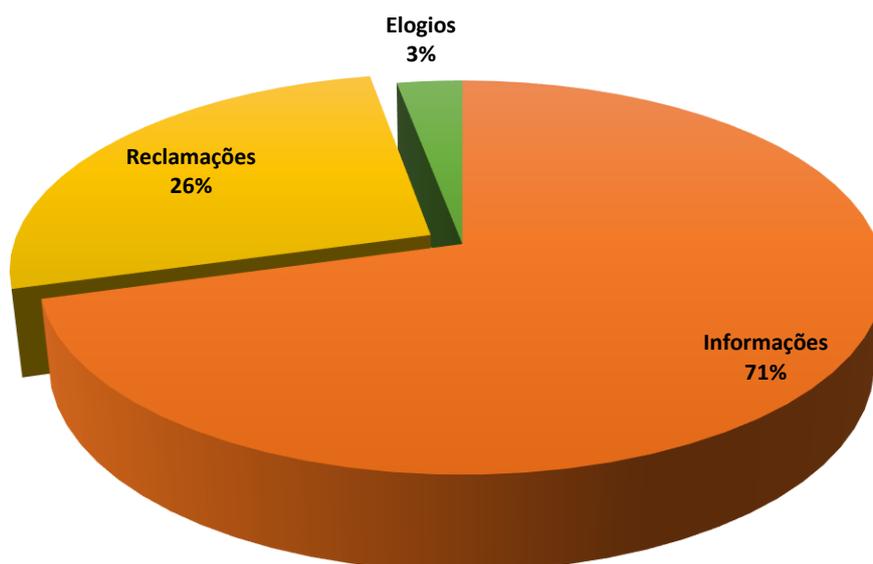
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo quarto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

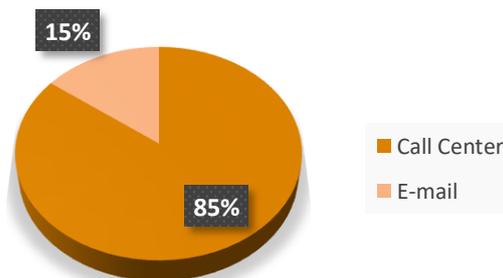
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Na 64ª semana de análises semanais, que compreendeu os dias 31 de maio a 04 de junho, o setor constatou uma redução de 29,4% das informações e 18,2% das reclamações. Na semana de referência foram coletadas 24 informações, 9 reclamações além de 1 elogio.

Tipo de Manifestação

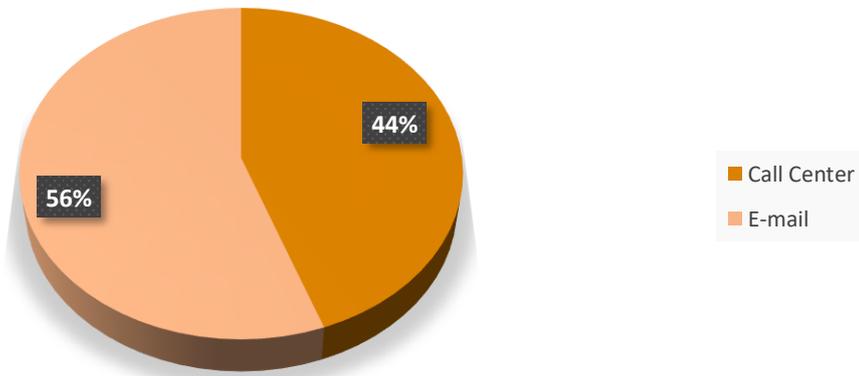


No período, quase 3 em cada 4 registros foram informações e reclamações, 1 em cada 4. No que tange canal de coleta das demandas dos usuários, call center foi responsável pela maior parte dos registros. No período, cerca de 85% das manifestações foram provenientes do canal. O e-mail, canal eletrônico, recebeu cerca de 15% da demanda no período.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	29	85,29%
E-mail	5	14,71%
Total Geral	34	100,00%

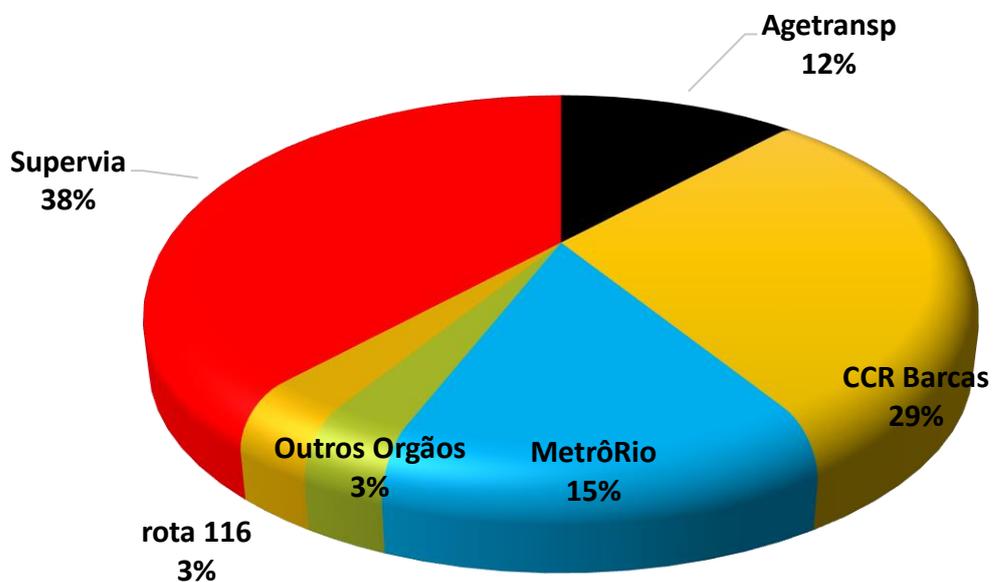


Referindo-se às reclamações, este comportamento se altera. No período, o e-mail foi responsável por 56% das reclamações registradas, sendo o canal mais utilizado para registro de tais manifestações.



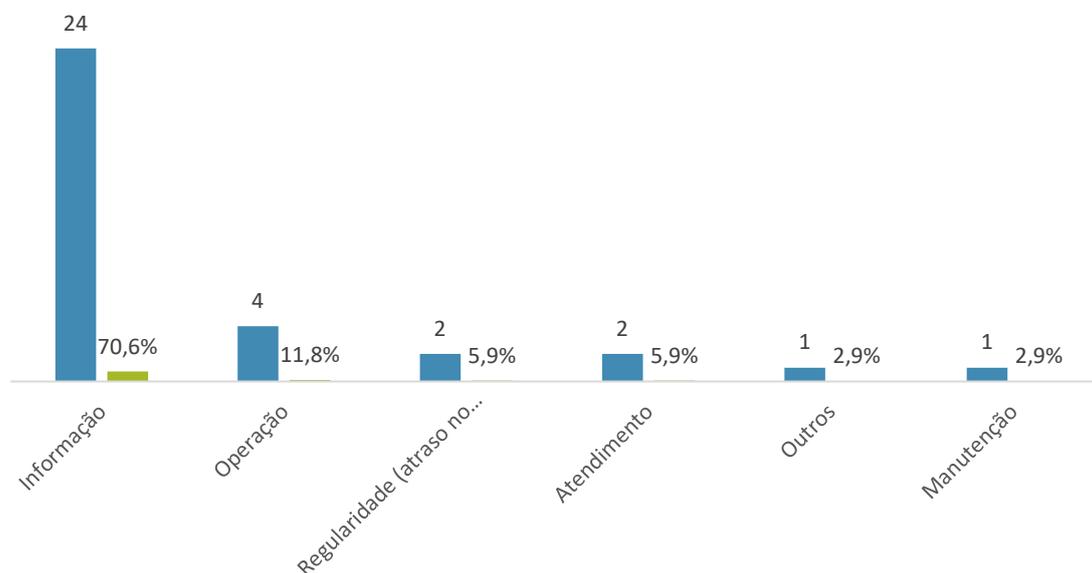
O ranking das unidades de manifestações permaneceu o mesmo. Supervia liderou, sendo responsável por 13 registros no período. Além disto, 10 registros obtiveram como teor a Concessionária CCR Barcas e 5 o MetrôRio. Houve 1 registros acerca da Concessionária Rota 116, fato este não evidenciado na 63ª semana. Concomitantemente, a Agetransp foi motivo de 4 registros e, outros órgãos 1.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



No período também foi avaliada as categorias das manifestações. Informação apresentou percentual de 70,6% dos registros, 24 em números absolutos. Operação superou regularidade, sendo responsável por 4 registros, o dobro da categoria mencionada. Houve 2 registros acerca de atendimento, 1 sobre outros assuntos e, por fim, 1 a respeito de manutenção.

Manifestações - Por Categoria



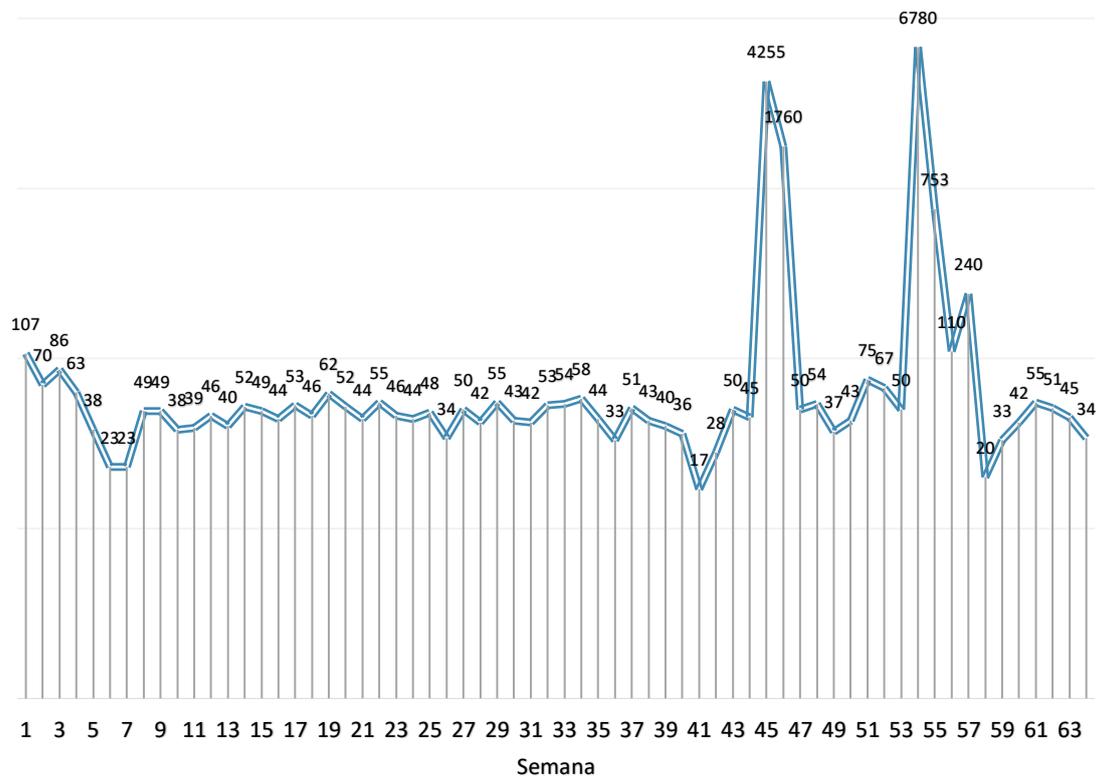
Assunto das Manifestações

Nesta semana analisada, informação foi assunto de 8 dos 34 registros, correspondendo a 23,5% dos registros, ao passo que na semana anterior o assunto correspondera a percentual de 42,2%. A Agetransp foi motivo de 11,8% das manifestações, gratuidade 8,8%. A seguir, os assuntos das manifestações são ilustrados com seus respectivos números absolutos:

Manifestações por assunto

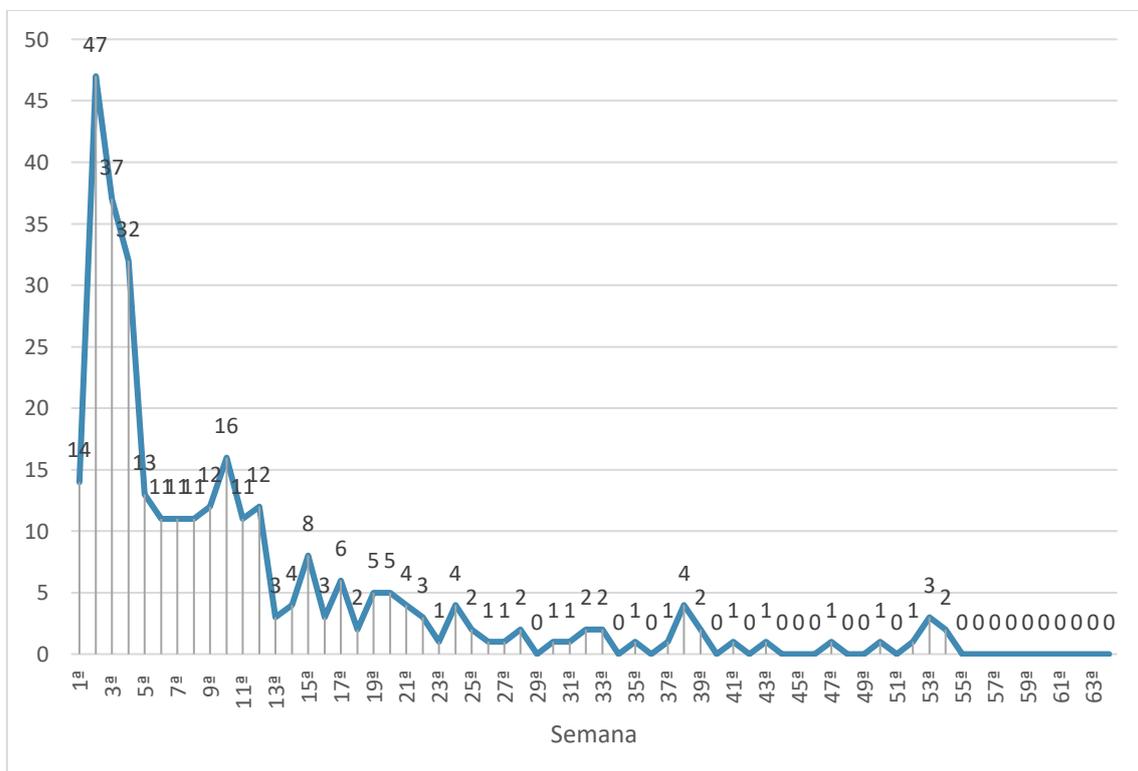


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma redução de 24,4%, aproximadamente. A semana ficou posicionada em 56º lugar no ranking de manifestações, caracterizando-se como uma semana de baixa demanda. A semana apresentou média diária de, aproximadamente, 5 registros. É importante ressaltar que a semana contemplou o feriado de Corpus Christi, no dia 03 de junho. Devido a este fato, e analisando as médias por dia útil, verifica-se que a semana apresentou 8,5 atendimentos por dia útil, não apresentando grandes reduções em relação a semana 63, período em que a média verificada fora de 9 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

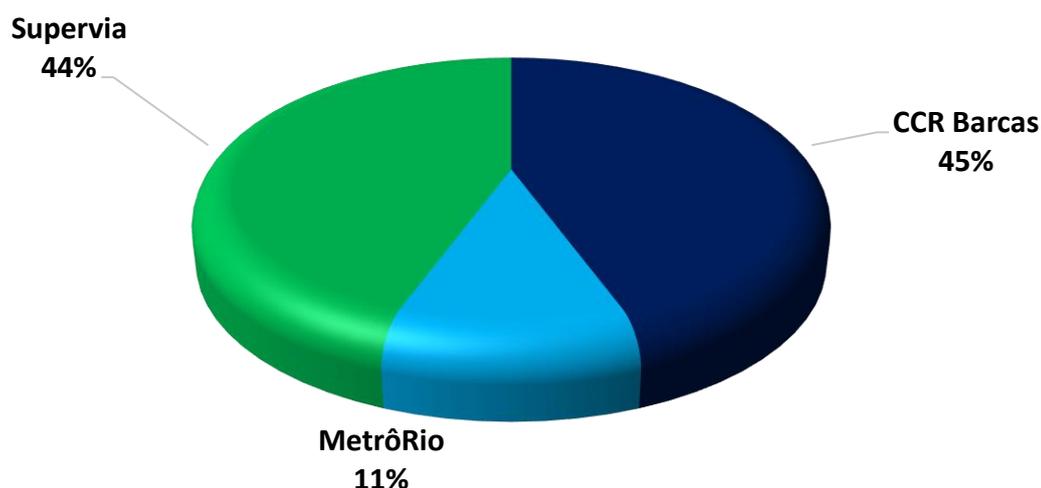
Nesta semana novamente não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado desde a 55ª semana, há mais de dois meses. A seguir, verifica-se o comportamento das manifestações acerca do tema:



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

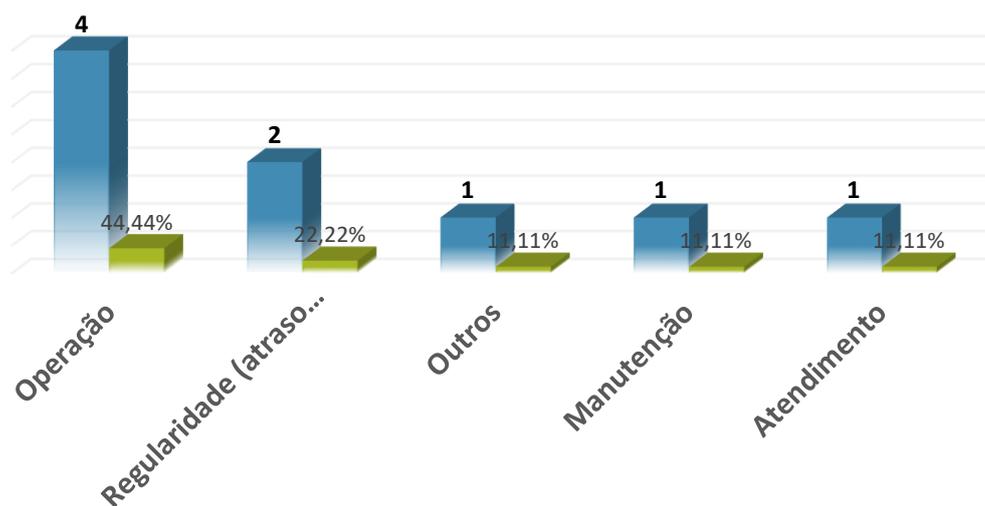
Apesar da Concessionária Supervia ser a mais manifestada no período, a CCR Barcas obteve mesmo número de reclamações que a mesma. Em relação a CCR Barcas, 40% dos seus registros nesta Ouvidoria foram reclamações. Em relação às Concessionárias de trens, este percentual reduz para 30,8%. Sobre o MetrôRio, 20% dos seus registros foram reclamações, no período citado. Não houve reclamações acerca das demais Concessionárias reguladas por esta Agência.

Unidade de referência das Reclamações



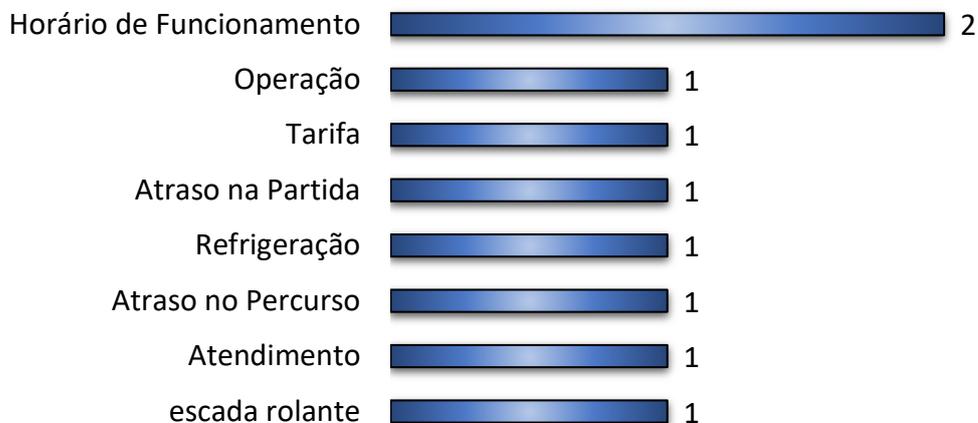
Nesta semana novamente houve alteração em relação a categoria mais reclamada. Operação foi categoria de 4 das 9 reclamações, sendo categoria mais reclamada.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



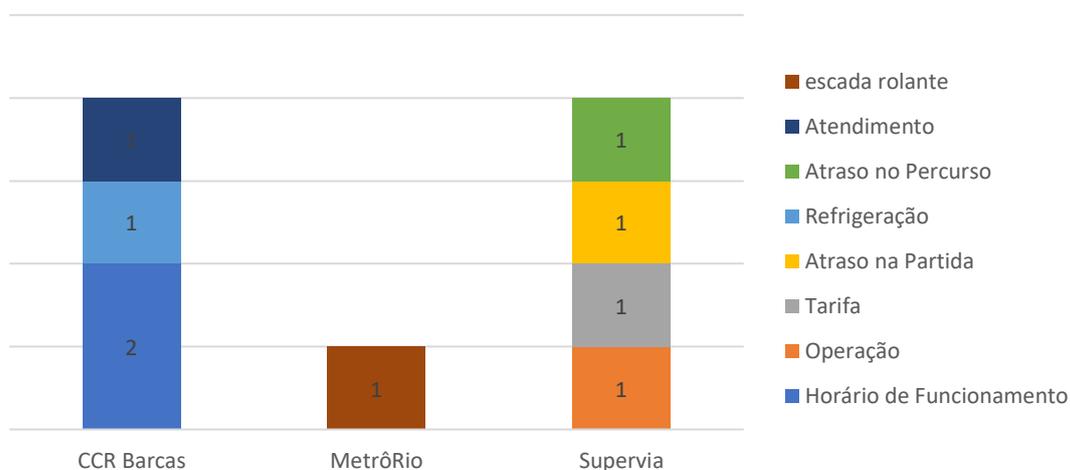
No que tange os assuntos das reclamações, o assunto horário de funcionamento foi o mais reclamado, porém, com diferença de 1 registro em comparação com os demais assuntos.

Assunto das Reclamações



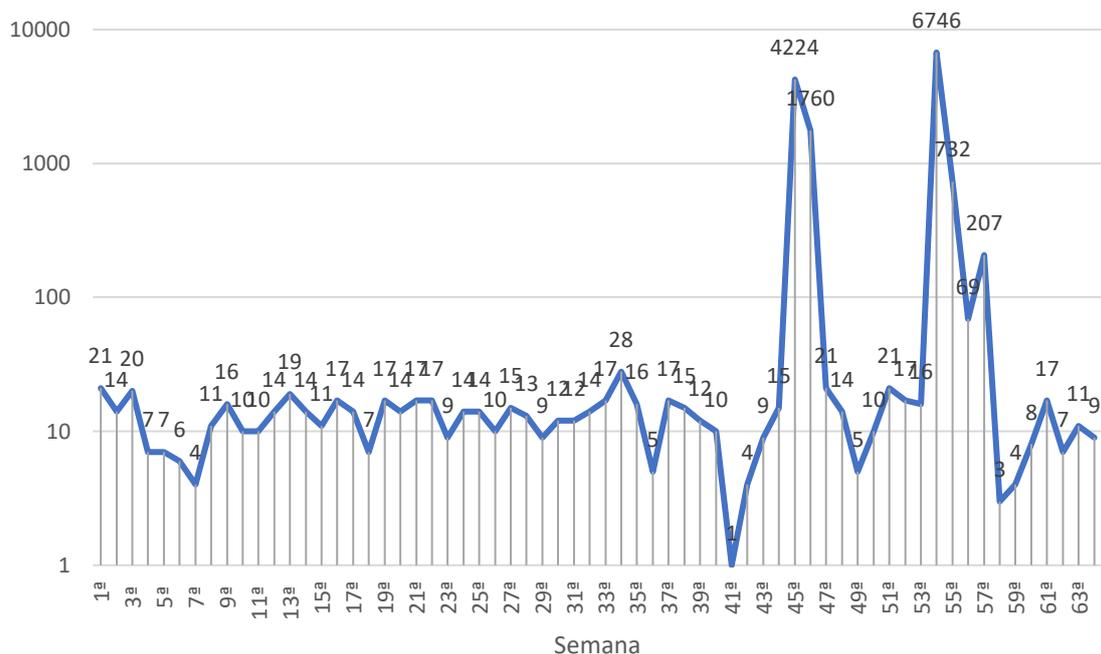
Ressalta-se que deste assunto mais reclamado, todos se referiram a Concessionária CCR Barcas. Em relação ao MetrôRio, houve reclamação acerca de escada rolante e, sobre a Supervia, não houve assunto com mais de um registro, tampouco assuntos frequentes nos registros das demais Concessionárias.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de redução, semelhante ao das manifestações. Foi avaliado um decréscimo de 18,2%. A 64ª semana ficou em 48º lugar no ranking de reclamações semanais, o que a tornou uma semana com baixo número de insatisfações registrados. No período houve, em média, 1,3 reclamações diárias e 2 reclamações por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 31/05/2021 – Gabriel Herculano Figura 2: Plantão 01/06/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 01/06/2021 – Rodrigo Pimentel Figura 4: Plantão 02/06/2021 – Nayara Miranda



Figura 5: Plantão 04/06/2021 –Leticia Lima

Conclusão

Na semana analisada, a Ouvidoria recebeu 34 registros sendo 24 informações, 9 reclamações e 1 elogio. O setor constatou uma redução de 29,4% das informações e 18,2% das reclamações. De modo geral, as manifestações reduziram 24,4%, sendo sua 3ª redução consecutiva.

No que tange canal de coleta das demandas dos usuários, call center foi responsável pela maior parte dos registros(85,3%).Referindo-se às reclamações, este comportamento se altera. No período, o e-mail foi responsável por 56% das reclamações registradas, sendo o canal mais utilizado para registro de tais manifestações.

Apesar da Concessionária Supervia ser a mais manifestada no período (23 registros), a CCR Barcas obteve mesmo número de reclamações. Nesta semana foram 4 reclamações acerca da Concessionária responsável pelos trens, 4 em relação a CCR Barcas e 1 sobre o MetrôRio. A CCR Barcas obteve destaque devido a 40% dos seus registros serem reclamações. Cerca de 31% dos registros acerca da Supervia foram insatisfações e 20% em relação ao MetrôRio. Houve 1 registro acerca da Rota 116, mas não houve reclamações acerca das Concessionárias de Rodovias reguladas por esta Agência.

No que tange os assuntos das reclamações, o assunto horário de funcionamento apresentou 1 registro a mais que as demais, sendo todos referentes à CCR Barcas. Das manifestações em geral, informação foi assunto mais frequente. As reclamações e manifestações apresentaram comportamento de decréscimo de, respectivamente, 18,2% e 24,4%. Há mais de dois meses que não há manifestações acerca da pandemia do novo coronavírus.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.638 atendimentos, 14.459 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 260 registros, 226 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 09 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5