



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

65^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.....	11
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 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 07 a 11 de junho.

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.

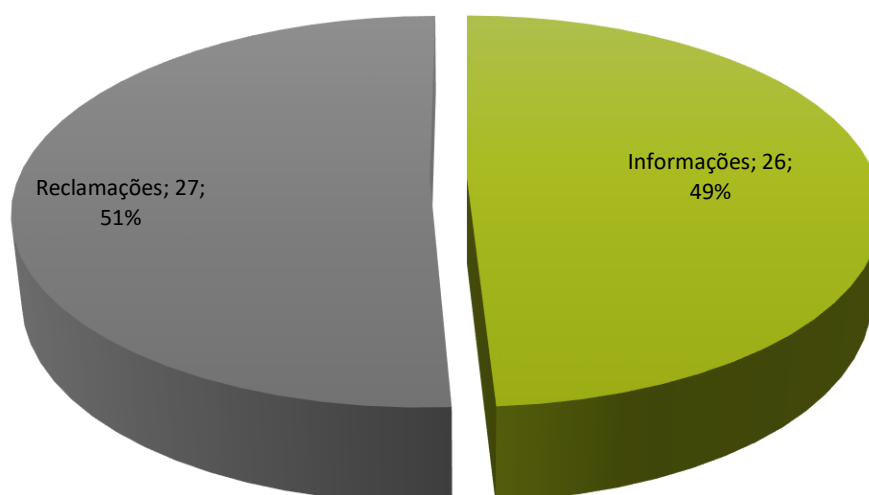
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo quinto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

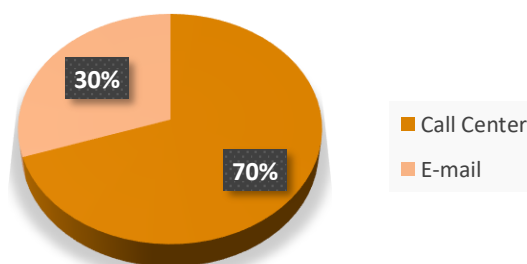
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Nesta semana de análises semanais, foram constatados neste Setor aumento tanto das informações quanto reclamações registradas. O menor aumento foi em relação as informações, que foi acrescentado 8,33%. Em relação às reclamações, o número triplicou comparando-se com a semana anterior, o que representou um aumento 200%.

Tipo de Manifestação

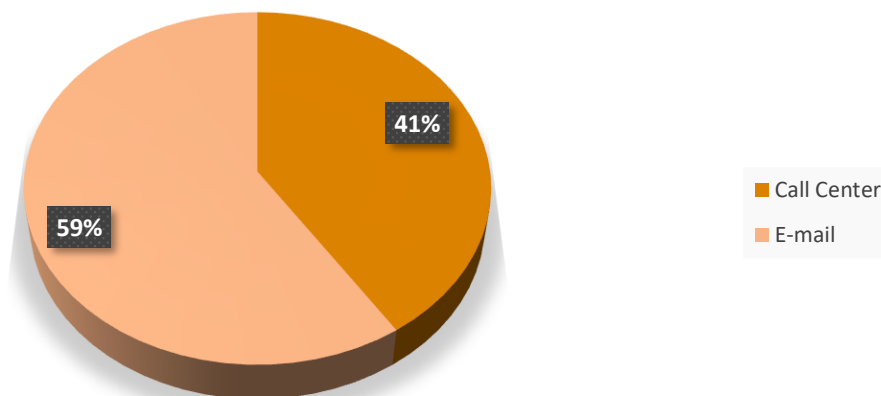


Houve destaque no período para o percentual de reclamações, que superou o de informações. Além disto, o canal mais utilizado para registro foi o call center, onde 37 das 53 manifestações foram registradas através do canal.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	37	69,81%
E-mail	16	30,19%
Total Geral	53	100,00%



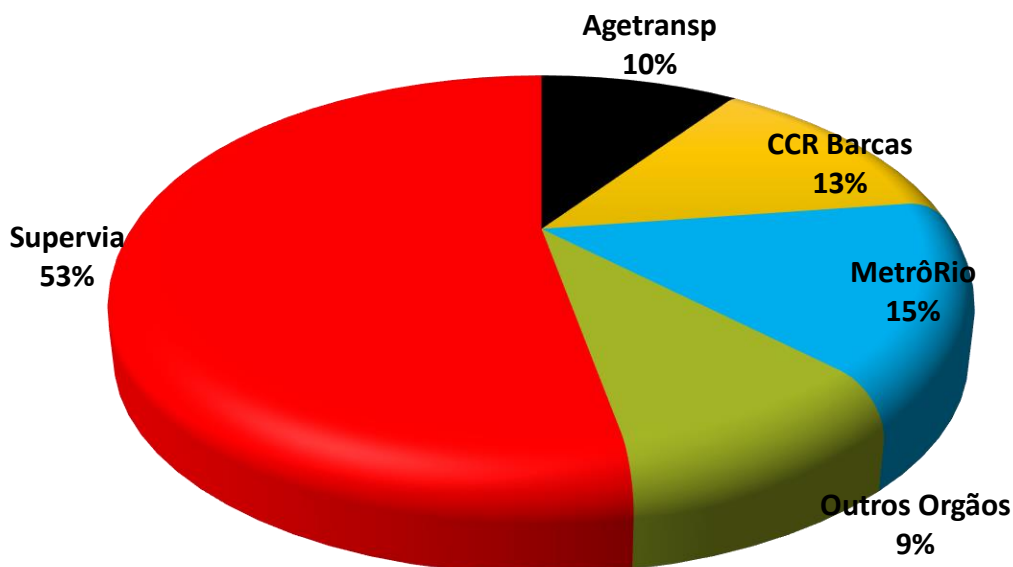
Referindo-se às reclamações, novamente este comportamento se alterou nesta semana. No período, o e-mail foi responsável por 59% das reclamações registradas, sendo o canal mais utilizado para registro de tais manifestações. No período, 16 das 27 reclamações foram registradas pelo canal.



O ranking das unidades de manifestações permaneceu o mesmo. Supervia liderou, sendo responsável por 28 registros no período. Concomitantemente, o MetrôRio superou o número de registros da Concessionária CCR Barcas. A Concessionária responsável pelo transporte metroviário obteve 8 registros contra 7 registros sobre a CCR Barcas.

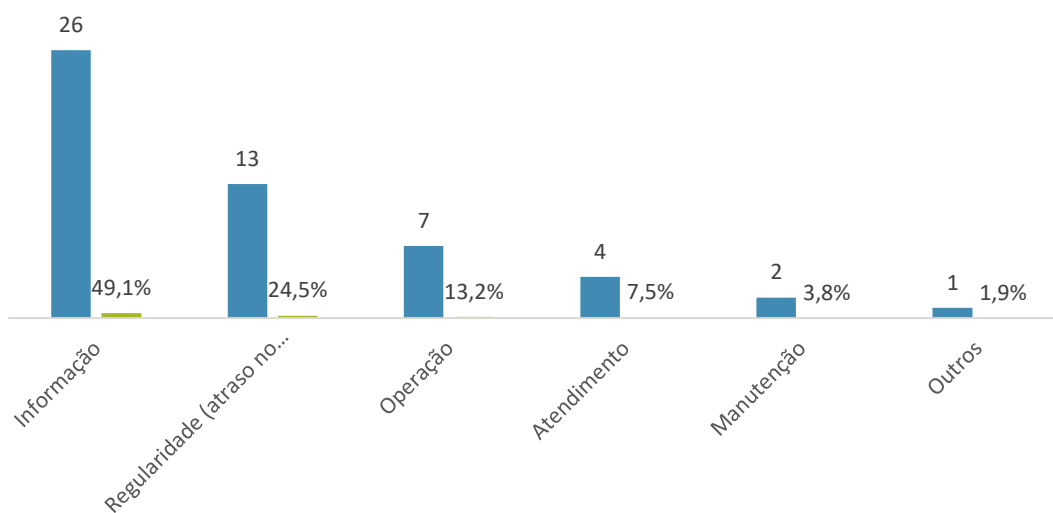
Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



No período também foi avaliada as categorias das manifestações. Informação apresentou percentual de 49,1% dos registros, um dos menores percentuais registrados da categoria. Regularidade retornou a superar a categoria Operação. Em números absolutos, 13 registros obtiveram teor a regularidade dos modais. Paralelamente, 7 registros foram acerca da operação.

Manifestações - Por Categoria

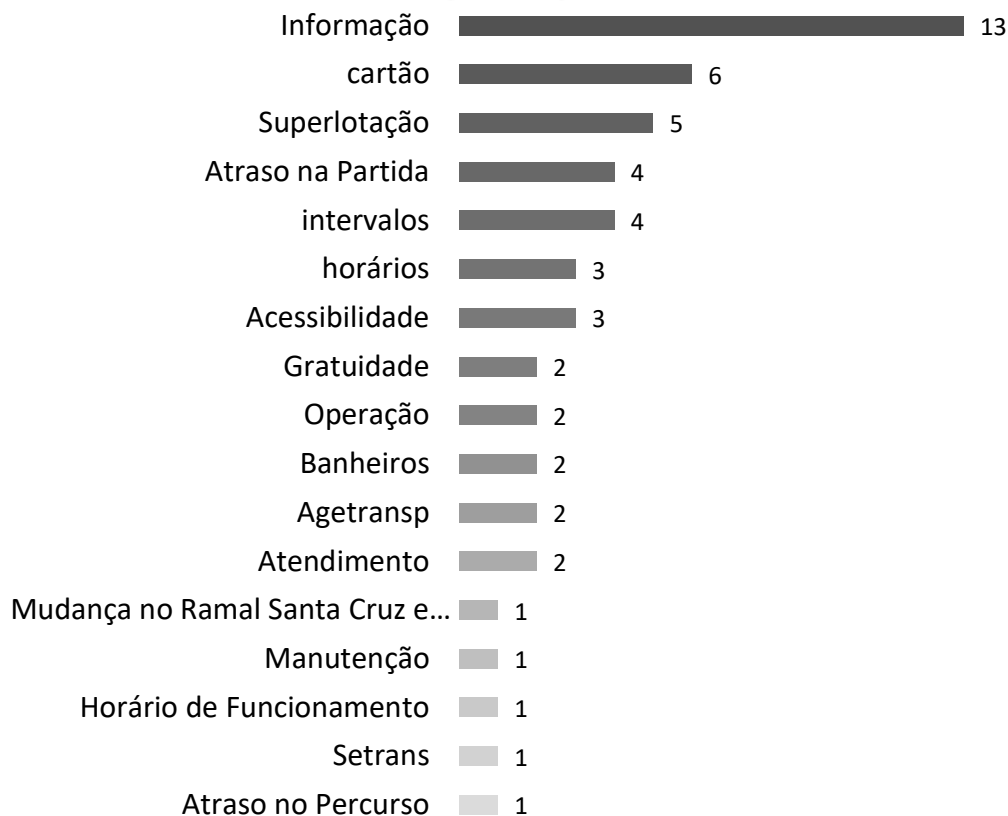


Assunto das Manifestações

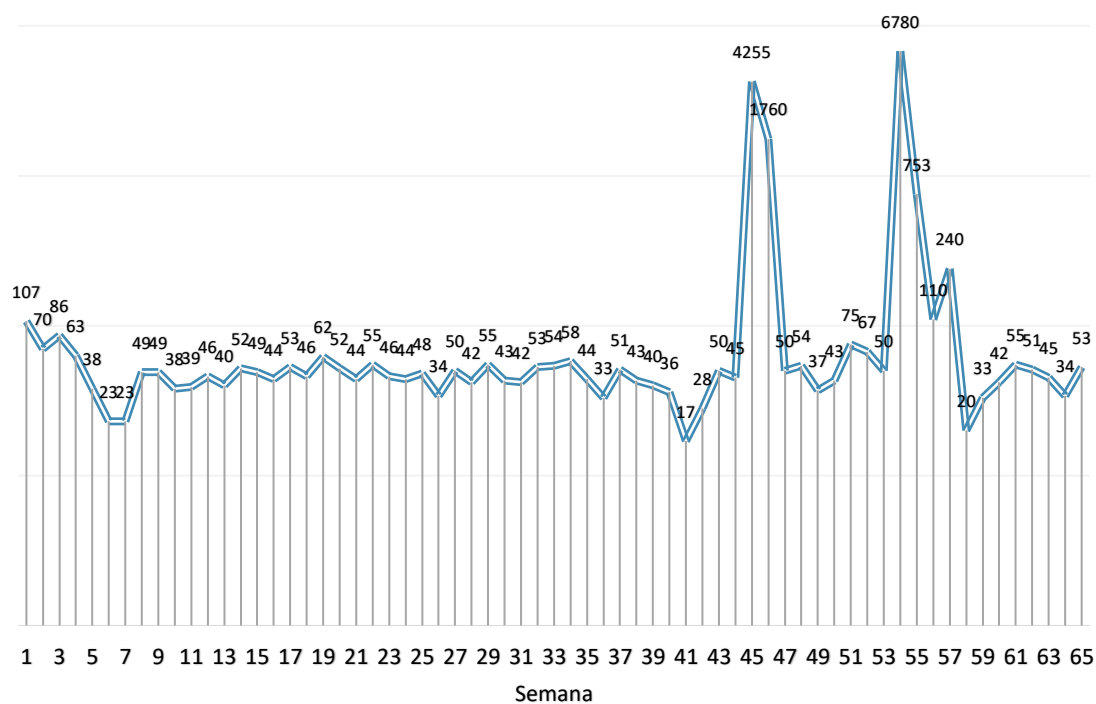
Nesta semana analisada, informação foi assunto de 13 das 53 manifestações, correspondendo a 24,5% dos registros, ao passo que na semana anterior o assunto correspondera a percentual de 23,5%, não havendo grandes alterações. Assuntos de cartão foi teor de 6 registros (11,3 %). Houve destaque também para superlotação, atraso na partida e intervalos, na semana. A seguir, as manifestações estão representadas graficamente, separadas por assunto.

:

Manifestações por assunto

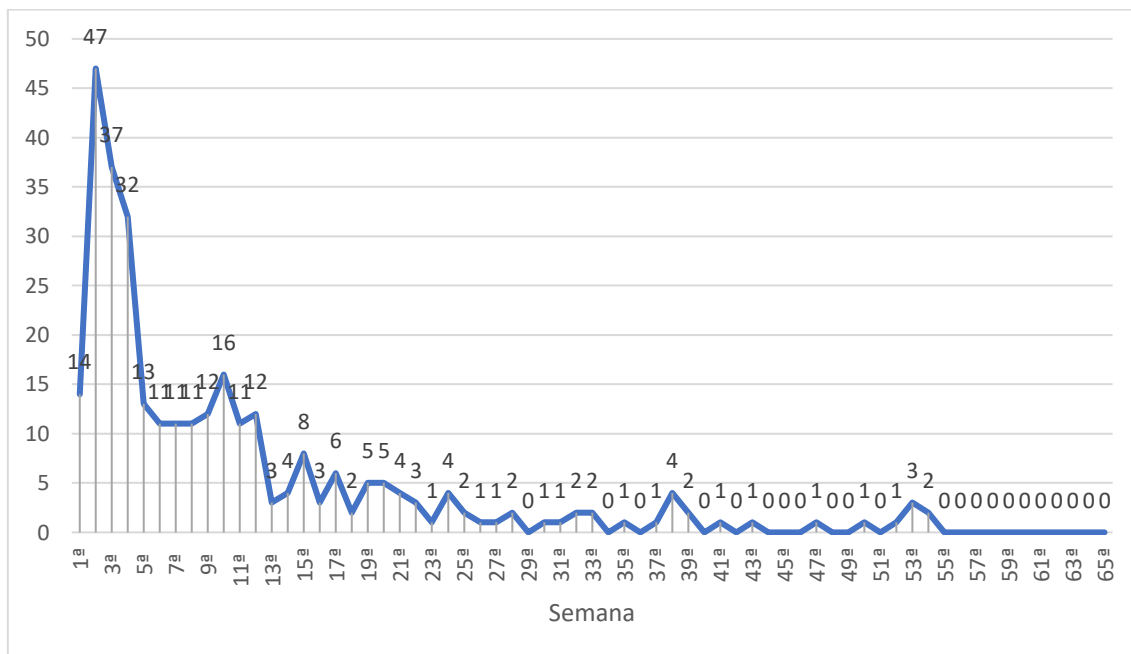


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 55,9%, aproximadamente. Nesta semana foi evidenciado o 20º maior número de manifestações em todas as 65 semanas analisadas. Houve também 7,6 manifestações diárias, em média. Tratando-se de dias úteis, esta média sobe para 10,6 atendimentos dia útil.



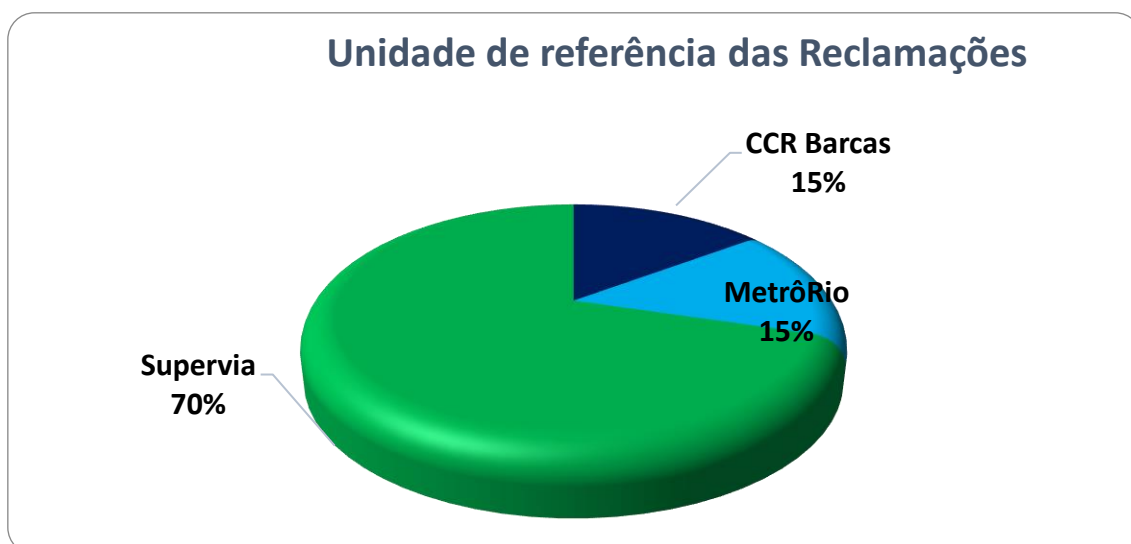
Manifestações sobre a COVID-19

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:

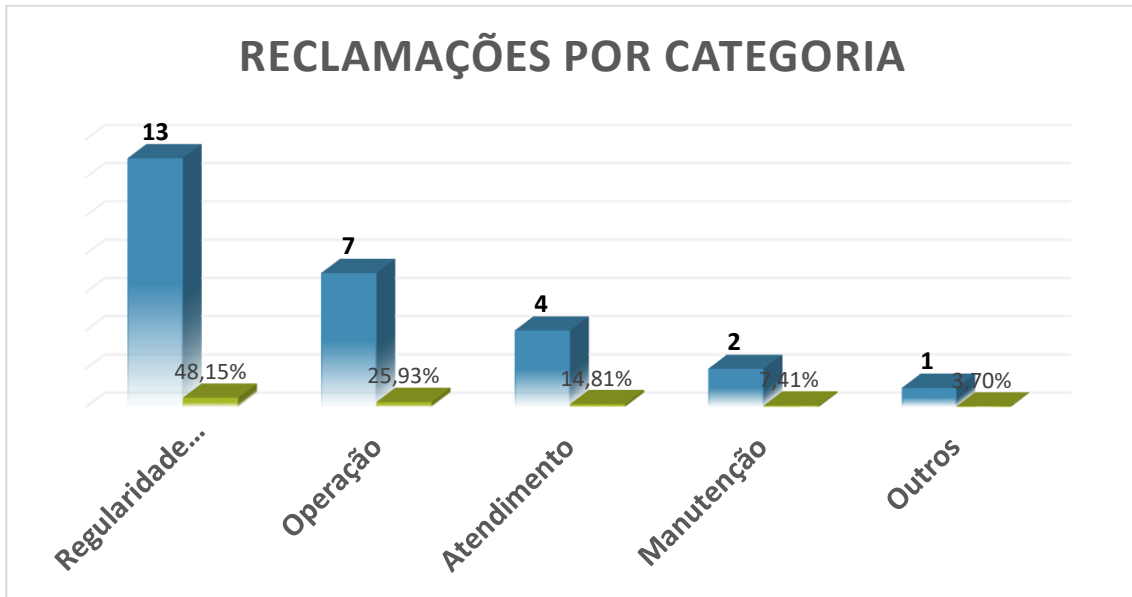


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações nota-se um comportamento semelhante ao das manifestações em geral. A Supervia foi responsável por 19 dos 27 registros, ao passo que CCR Barcas e MetrôRio obtiveram mesmo número de insatisfações, 4 registros.



Nesta semana Operação desceu no ranking de categorias de reclamações e assumiu a segunda posição. Regularidade foi motivo de maior número de queixas, 13 das 27. Operação também foi assunto de destaque pois foi motivo de 1 em cada 4 reclamações.



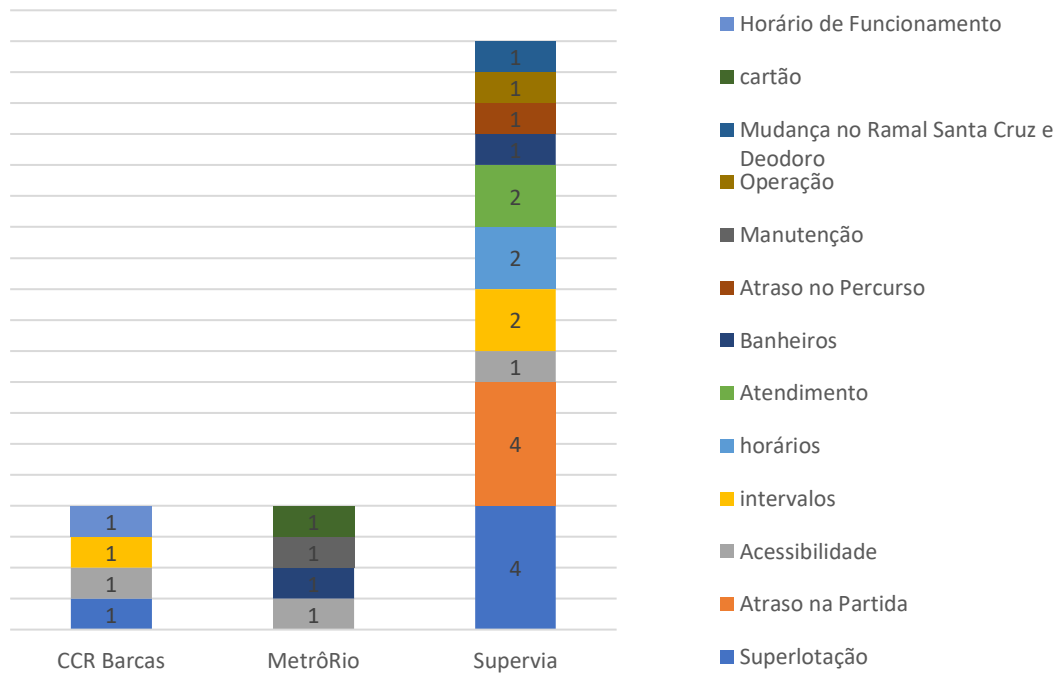
No que tange os assuntos das reclamações, o assunto horário de funcionamento, que anteriormente fora assunto mais reclamado, apresentou baixo número de registros. Na semana houve destaque para Superlotação(18,5%) e Atraso na partida (14,8%).

Assunto das Reclamações



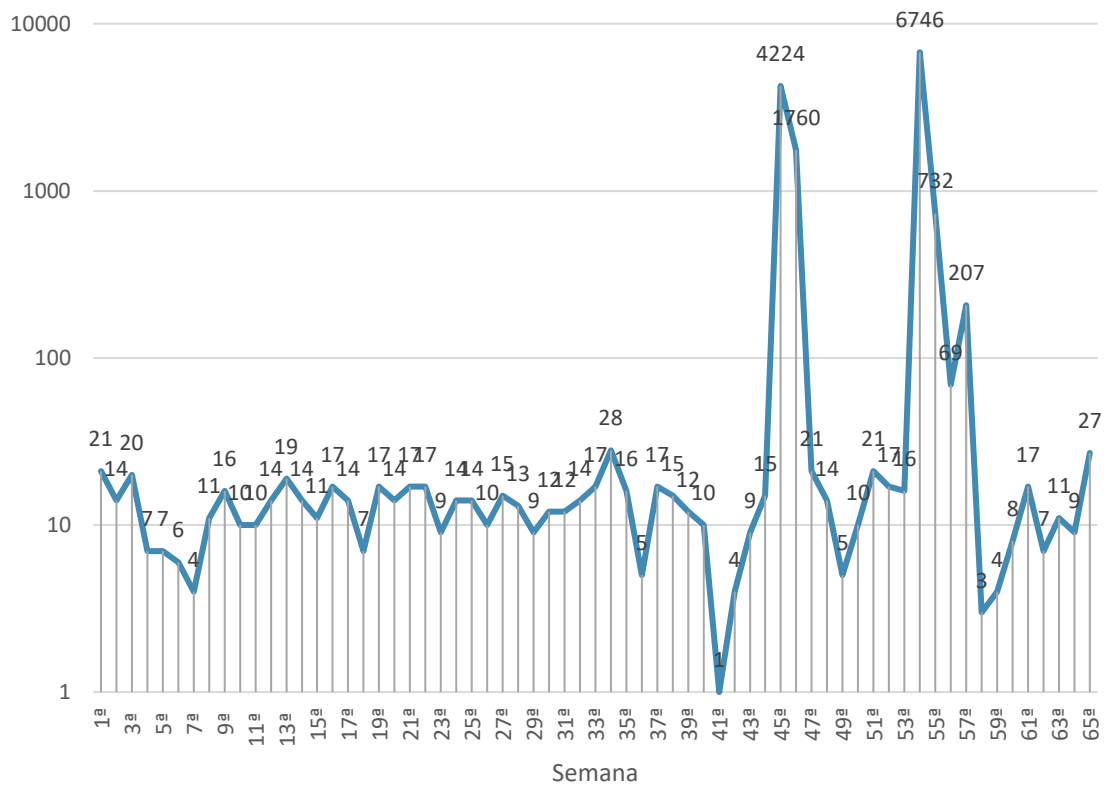
Ressalta-se que deste assunto mais reclamado, 4 se referiam à Supervia e 1 à CCR Barcas. Além de Superlotação, atraso na partida também obteve 4 registros em relação a Supervia. Somente o assunto acessibilidade esteve presente nas reclamações das 3 Concessionárias.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de crescimento, similar aos registros gerais. Foi avaliado um aumento de 200%, ou seja, triplicou em relação à semana anterior. Registrou-se, em média, 3,9 reclamações diárias e 5,4 por dia útil. Comparando-se com todas as 65 semanas, a semana de referência assumiu o 8º lugar no ranking de reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 07 e 10/06/2021 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 08 e 11/06/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 09/06/2021 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 08 e 10/06/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Na semana analisada, a Ouvidoria recebeu 53 registros sendo 26 informações e 27 reclamações sendo uma das poucas semanas em que as informações foram superadas pelas insatisfações. As informações aumentaram 8,33% e o número de reclamações triplicou, o que representou um aumento 200%.

No que tange canal de coleta das demandas dos usuários, call center foi responsável pela maior parte dos registros (69,8%). No entanto, 59,3% das reclamações foram oriundas do e-mail.

O maior número de registros gerais e de reclamações forma em relação a Supervia. Em relação as manifestações, MetrôRio foi responsável por 8 registros e CCR Barcas,7. Contudo, tratando-se de reclamações, ambas as Concessionárias obtiveram 4 registros. Não houve reclamações acerca das Concessionárias de Rodovias reguladas por esta Agência.

No que tange os assuntos das reclamações, o assunto horário de funcionamento, que anteriormente fora assunto mais reclamado, apresentou baixo número de registros. Na semana houve destaque para Superlotação(18,5%) e Atraso na partida (14,8%).

Ademais, Superlotação foi assunto de 4 reclamações da Supervia e 1 da CCR Barcas. Além de Superlotação, atraso na partida também obteve 4 registros em relação a Supervia. Somente o assunto acessibilidade esteve presente nas reclamações das 3 Concessionárias.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.691 atendimentos, 14.486 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 257 registros, 223 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 16 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5