



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

66^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.....	12
Conclusão	13

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 14 a 18 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.

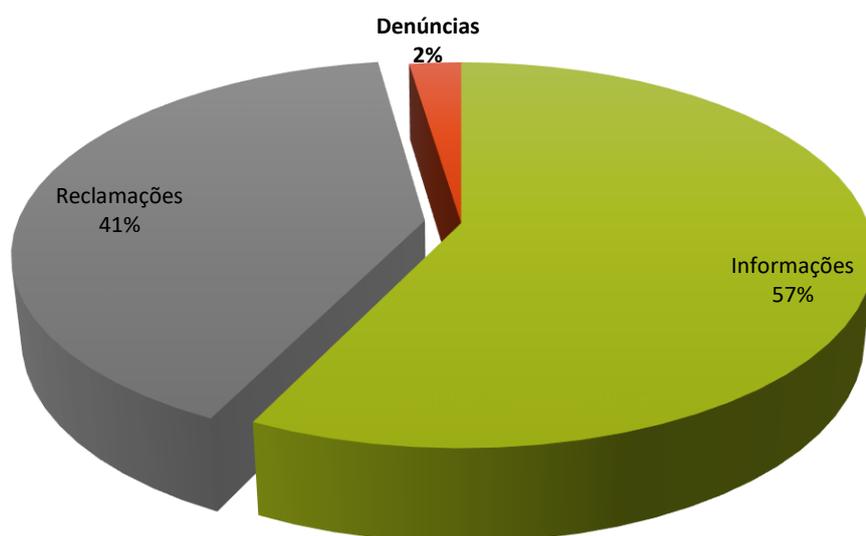
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo sexto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

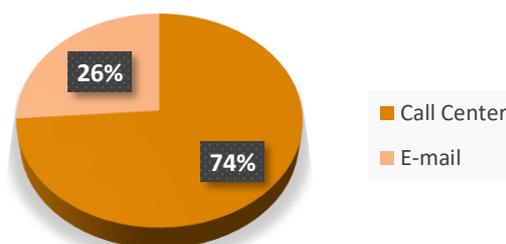
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Nesta semana de análises semanais, foram registradas 24 informações, 17 reclamações e 1 denúncia. Em relação às informações, houve uma redução de 7,7% ao passo que as insatisfações reduziram 37,03%.

Tipo de Manifestação

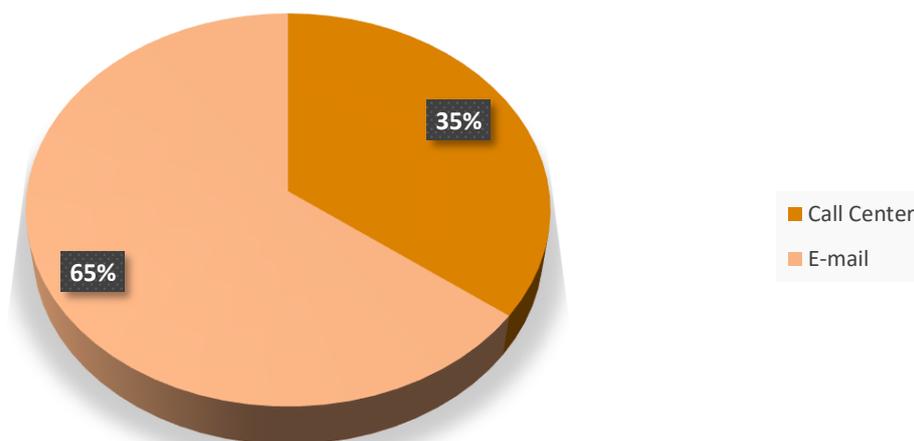


Nesta semana, as informações retornaram a ser tipo de manifestação mais registrado no setor. Em relação a canal mais utilizado para registro foi o call center, onde 31 das 42 manifestações foram registradas através do canal, ou seja, aproximadamente 74%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	31	73,81%
E-mail	11	26,19%
Total Geral	42	100,00%



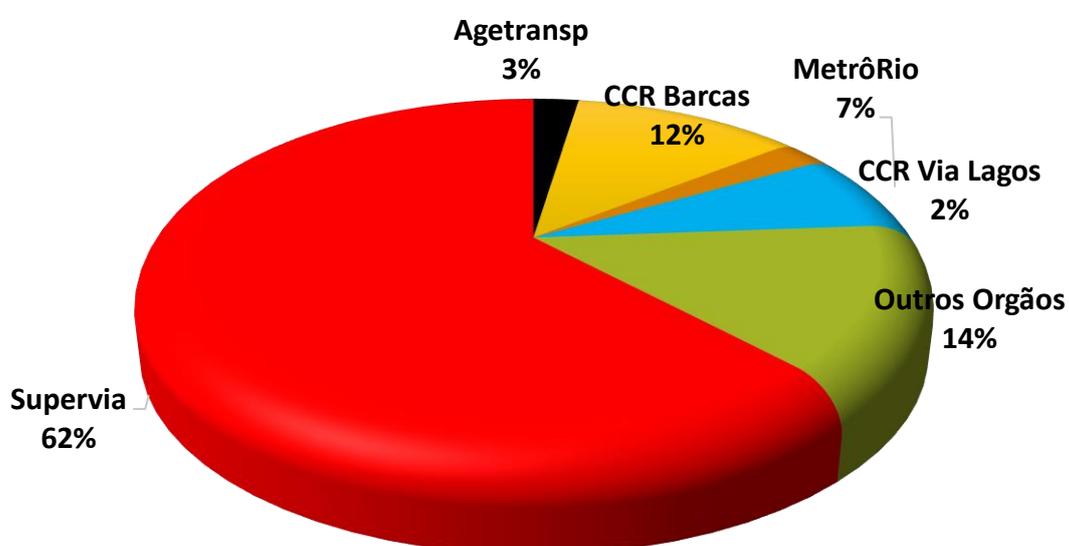
Referindo-se às reclamações, novamente o canal eletrônico foi responsável pela maior parte das reclamações. No período, 65% das insatisfações foram registradas pelo canal, 11 em números absolutos.



O ranking das unidades de manifestações permaneceu o mesmo. Supervia foi a Concessionária mais manifestada com 26 registros no período. Concomitantemente, a CCR Barcas superou o número de registros da Concessionária MetrôRio. A Concessionária responsável pelo transporte metroviário obteve 3 registros e a CCR Barcas 5. Houve uma reclamação em relação a Concessionária CCR Via Lagos no período.

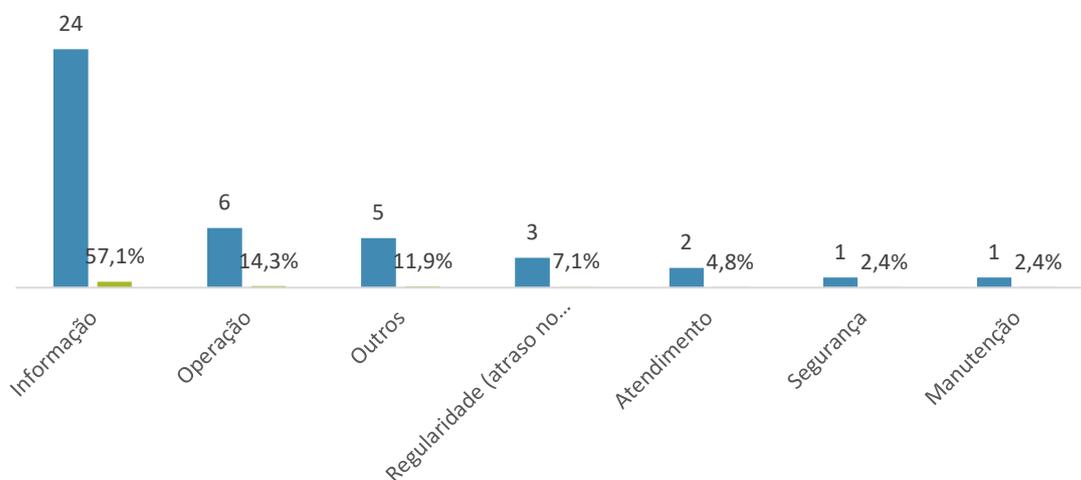
Não houve registros acerca da Concessionária Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



No período também foi avaliada as categorias das manifestações. Informação apresentou percentual de 57,1% dos registros, sendo a categoria mais manifestada. Operação e Outros superaram a categoria Regularidade, correspondendo a percentuais respectivos de 14,3% e 11,9%.

Manifestações - Por Categoria



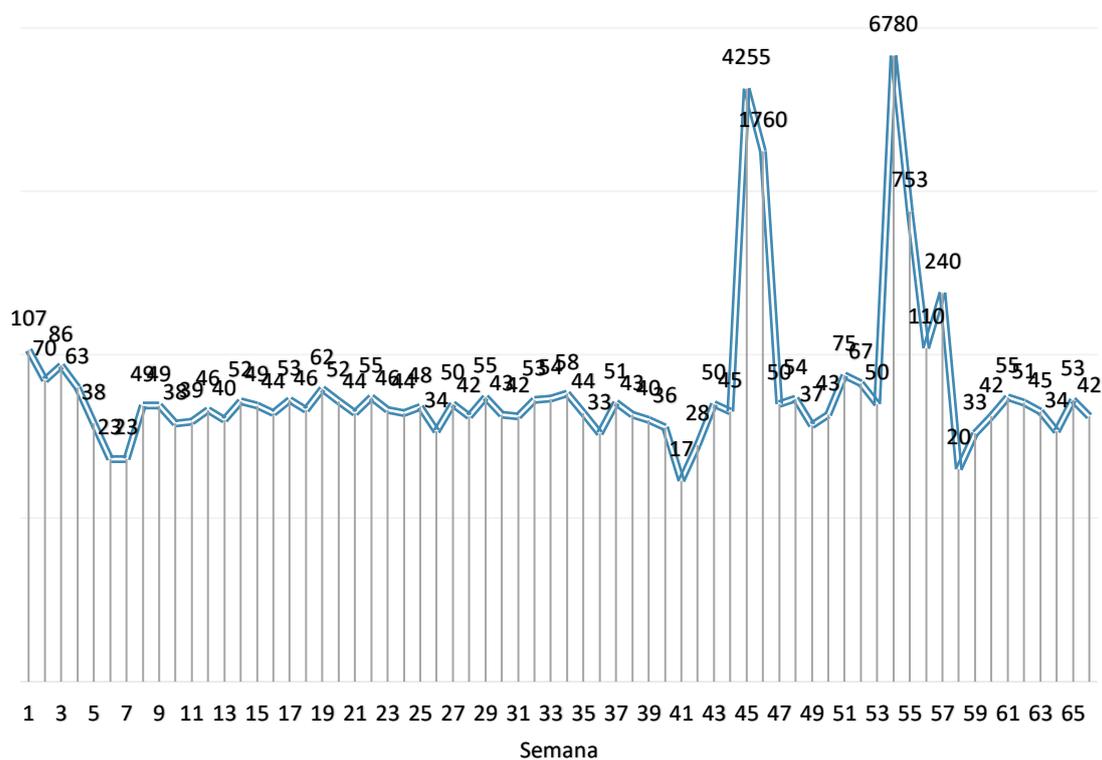
Assunto das Manifestações

Nesta semana analisada, informação foi assunto de 13 das 42 manifestações, correspondendo a 31% dos registros, ao passo que na semana anterior o assunto correspondera a percentual de 24,5%. Assunto de operação foi teor de 6 registros (14,3 %). Gratuidade e intervalos também foram assuntos de destaque, correspondendo a percentuais de 9,5% e 7,1%. A seguir, as manifestações estão representadas graficamente, separadas por assunto.

Manifestações por assunto



Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma redução de 20,8%, aproximadamente. Nesta semana foi evidenciado o 47º maior número de manifestações em todas as 66 semanas analisadas. Houve também 6 manifestações diárias, em média. Tratando-se de dias úteis, esta média sobe para 8,4 atendimentos dia útil.



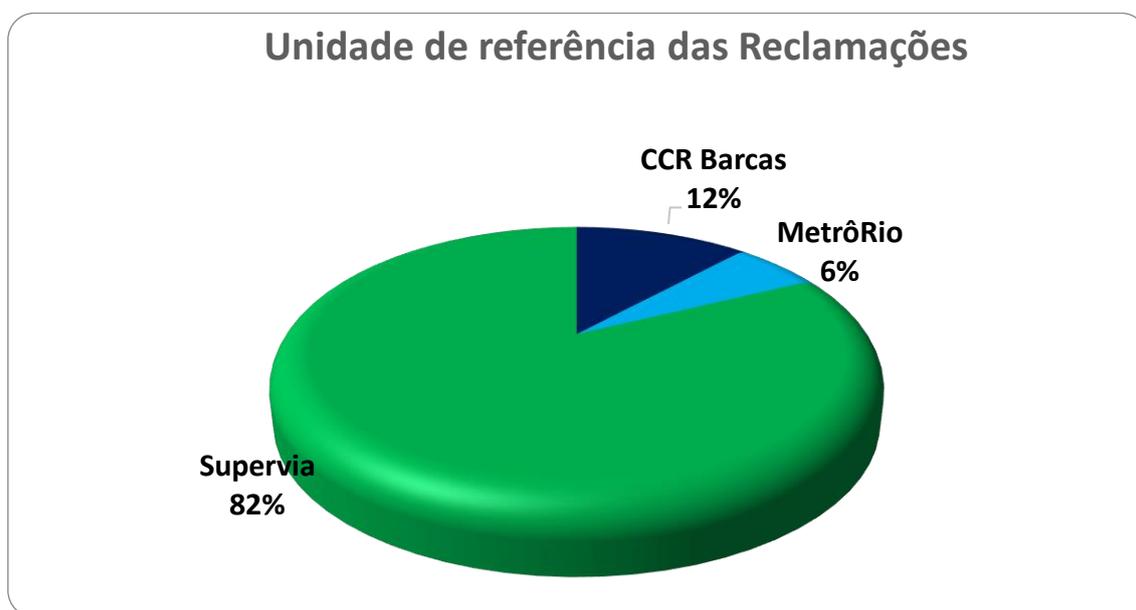
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana novamente não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado desde a 55ª semana, há mais de dois meses.

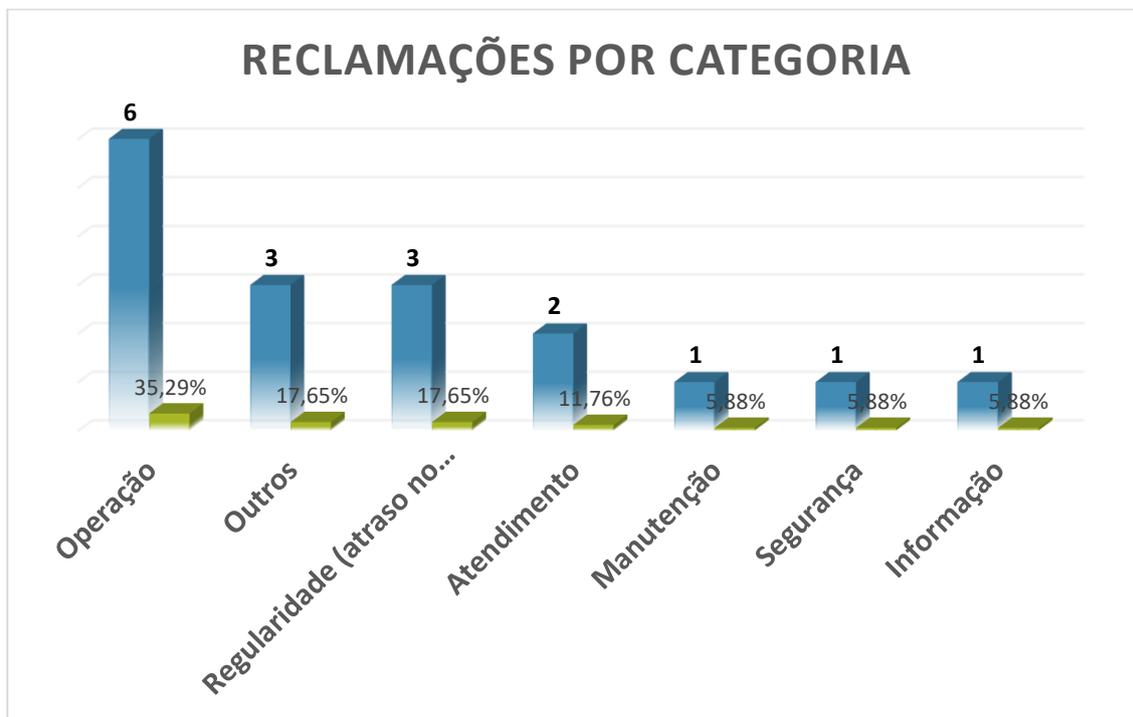
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações nota-se um comportamento semelhante ao das manifestações em geral. A Supervia foi responsável por 14 dos 17 registros, ao passo que CCR Barcas obteve 2 reclamações e MetrôRio 1.

Em relação aos percentuais das reclamações, a Supervia obteve maior percentual em relação às manifestações. Cerca de 54% das manifestações acerca da Concessionária foram reclamações. Em relação a CCR Barcas, 40% dos seus registros foram reclamações. No que tange a Concessionária responsável pelo metrô, 33,3% dos registros foram reclamações.



Nesta semana Operação subiu no ranking de categorias de reclamações e foi motivo de 6 das 17 insatisfações, o equivalente a 35,3%. Os assuntos outros e regularidade foi teor de 3 registros, individualmente.

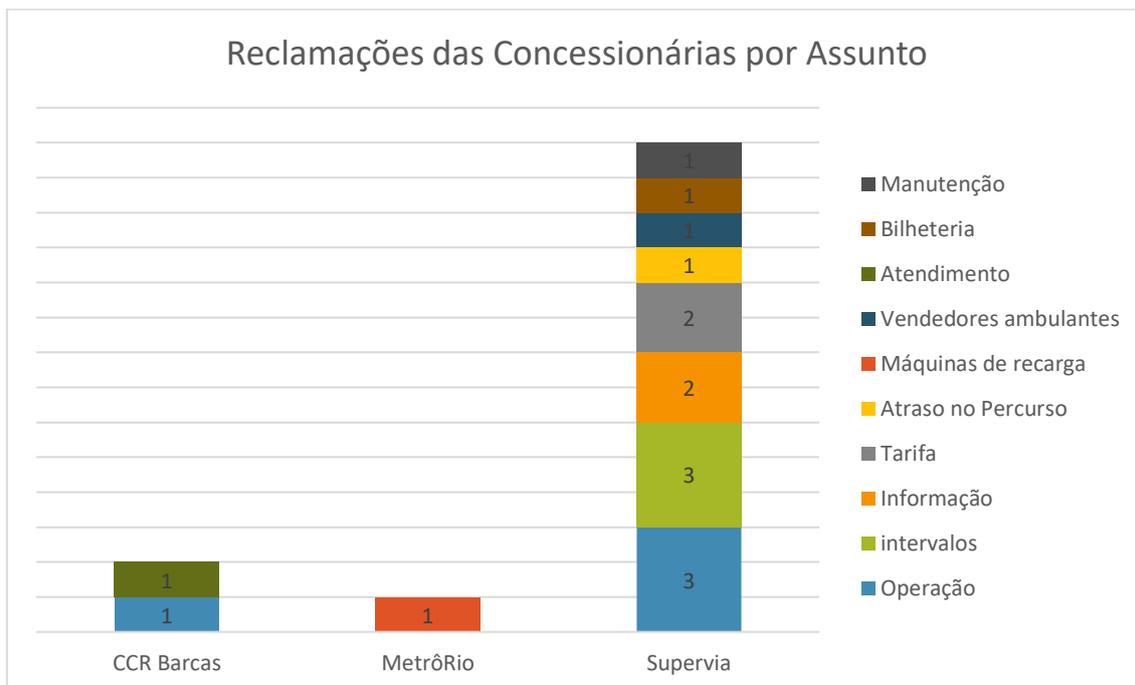


Na semana de referência, os assuntos operação, intervalos, informação e tarifa foram assuntos com mais de uma queixa no período, sendo de 23,5%, 17,6%, 11,8% e 11,8%, respectivamente.

Assunto das Reclamações

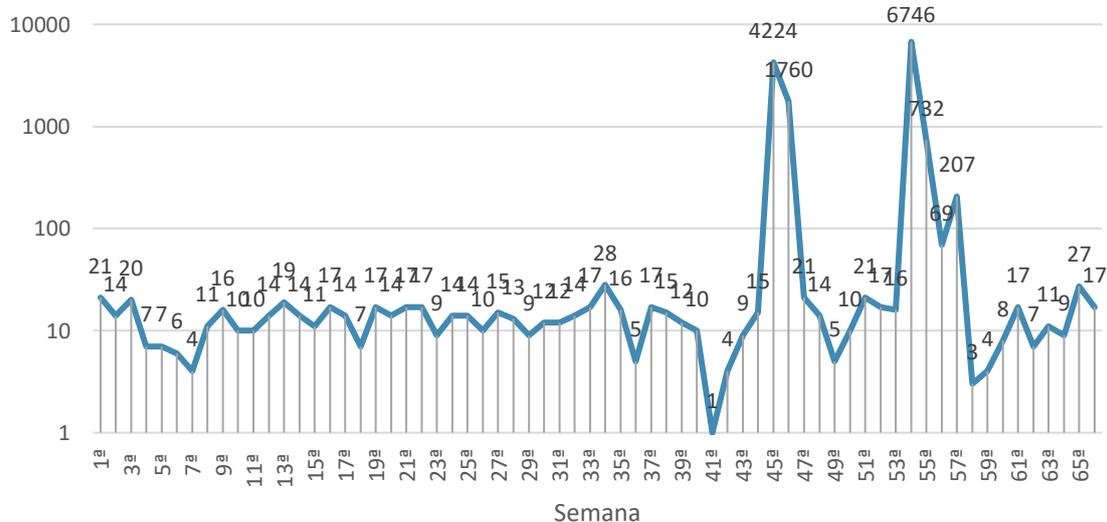


Ressalta-se que deste assunto mais reclamado, 3 se referiam à Supervia e 1 à CCR Barcas. As manifestações de intervalos, informação e tarifa se referiam integralmente à Supervia. O assunto máquinas de recarga atingiram somente o MetrôRio e atendimento somente a CCR Barcas.



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de redução, mesmo comportamento evidenciado nos registros gerais. Em relação a 65ª semana, as reclamações reduziram 37%. Ainda assim, a semana apresentou o 14º maior número de insatisfações em todas as semanas analisadas e média de 2,4 reclamações diárias além de 3,4 reclamações por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 14 e 17/06/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 15 e 17/06/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 16/06/2021 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 18/06/2021 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Na 66ª semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 42 registros sendo 24 informações e 17 reclamações e uma denúncia. No período de referência, as informações reduziram 7,7%, contudo, a redução mais expressiva foi no número de reclamações, que decresceram 37% em relação à semana anterior.

No que tange o comportamento do canal de coleta dos registros, foi obtida semelhança com os demais períodos. O call center foi responsável pelo registro de maior parte das manifestações (73,8%), mas de 35% dos registros de reclamações, sendo e-mail canal principal de coleta destes registros (65%).

A Supervia foi responsável por 61,9% dos registros e 82% das reclamações além de obter maior percentual de reclamações em relação às manifestações. Cerca de 54% das manifestações acerca da Concessionária foram reclamações. Em relação a CCR Barcas, 40% dos seus registros foram reclamações e foi responsável por 11,9% dos registros. No que tange a Concessionária responsável pelo metrô, 33,3% dos registros foram reclamações, e obteve 3 manifestações no período.

No que tange os assuntos das reclamações, os assuntos operação, intervalos, informação e tarifa foram assuntos com mais de uma queixa no período, sendo de 23,5%, 17,6%, 11,8% e 11,8%, respectivamente. Dos assuntos mais reclamados, somente uma reclamação não pertencia à Supervia, sendo em relação a operação da CCR Barcas.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.733 atendimentos, 14.503 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 253 registros, 220 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5