



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

68^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 28 de junho a 02 de julho.

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.

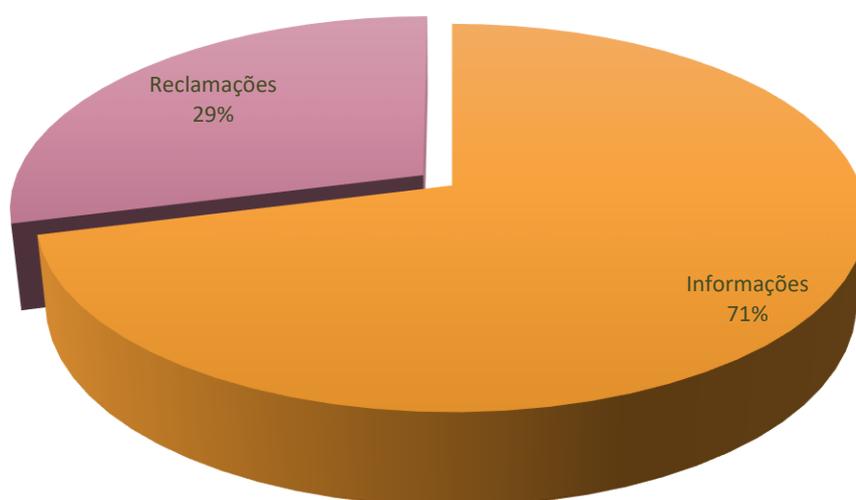
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo oitavo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia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

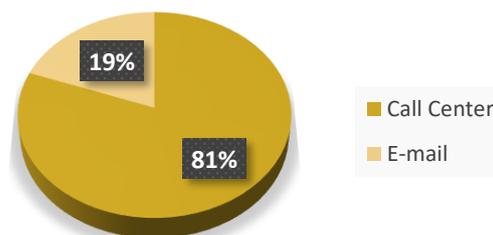
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Na semana de referência as manifestações reduziram 40,4% em relação à semana anterior. Dos tipos de manifestação, as informações apresentaram o maior percentual de redução de 45%. No mesmo período, as reclamações reduziram 25%. Foram registradas 22 informações e 9 reclamações.

Tipo de Manifestação

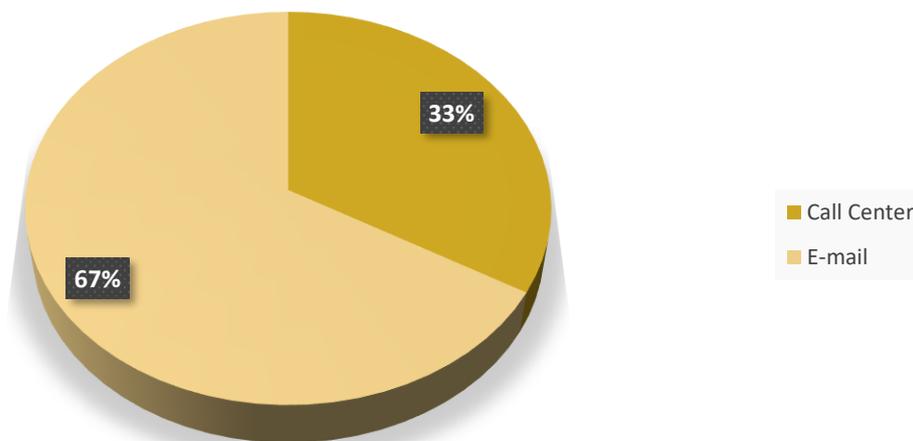


Nesta semana, as informações corresponderam a aproximadamente 1 em cada 3 registros. Em relação ao canal de atendimento, o canal telefônico foi responsável por 80,65% dos registros ao passo que o sistema eletrônico e-mail, 19,35% dos registros.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	25	80,65%
E-mail	6	19,35%
Total Geral	31	100,00%



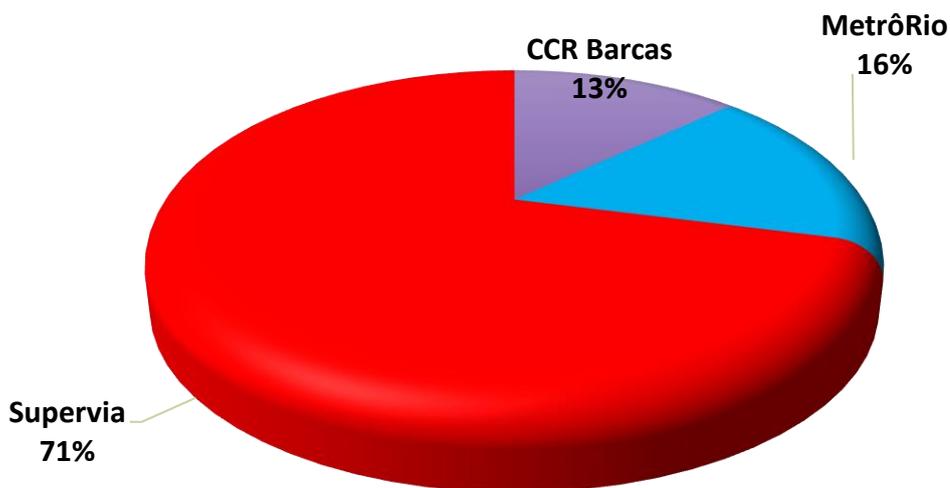
Referindo-se às reclamações, o canal predominando se modifica. O e-mail foi responsável por 6 registros no período, o dobro de registros realizados no call center.



Na 68ª semana, a Supervia foi motivo de 22 registros nesta Ouvidoria, o maior número registrado. Logo após, MetrôRio foi a segunda Concessionária mais manifestada com 5 registros, 1 a mais que a CCR Barcas.

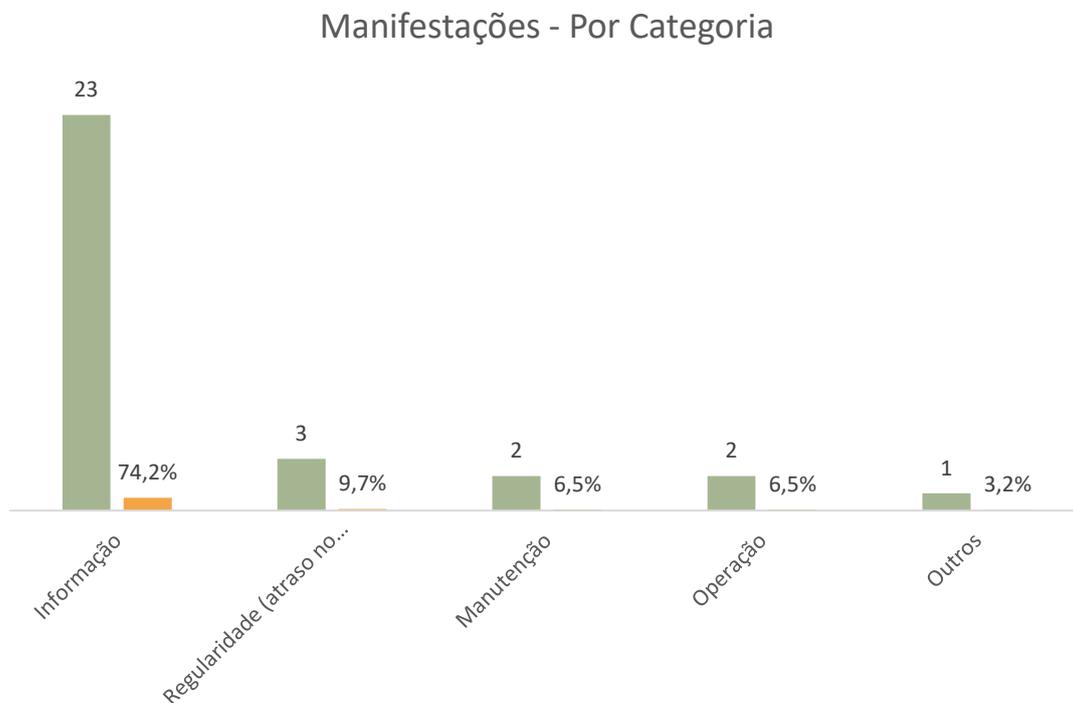
Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nota-se que cerca de 74% dos registros tiveram como teor informação prestadas por esta Ouvidoria. Além disso, Regularidade apresentou percentual de 9,7%, lugar assumido anteriormente pela categoria Operação.

Segue abaixo gráfico das manifestações por categoria, em seus números absolutos e percentuais.



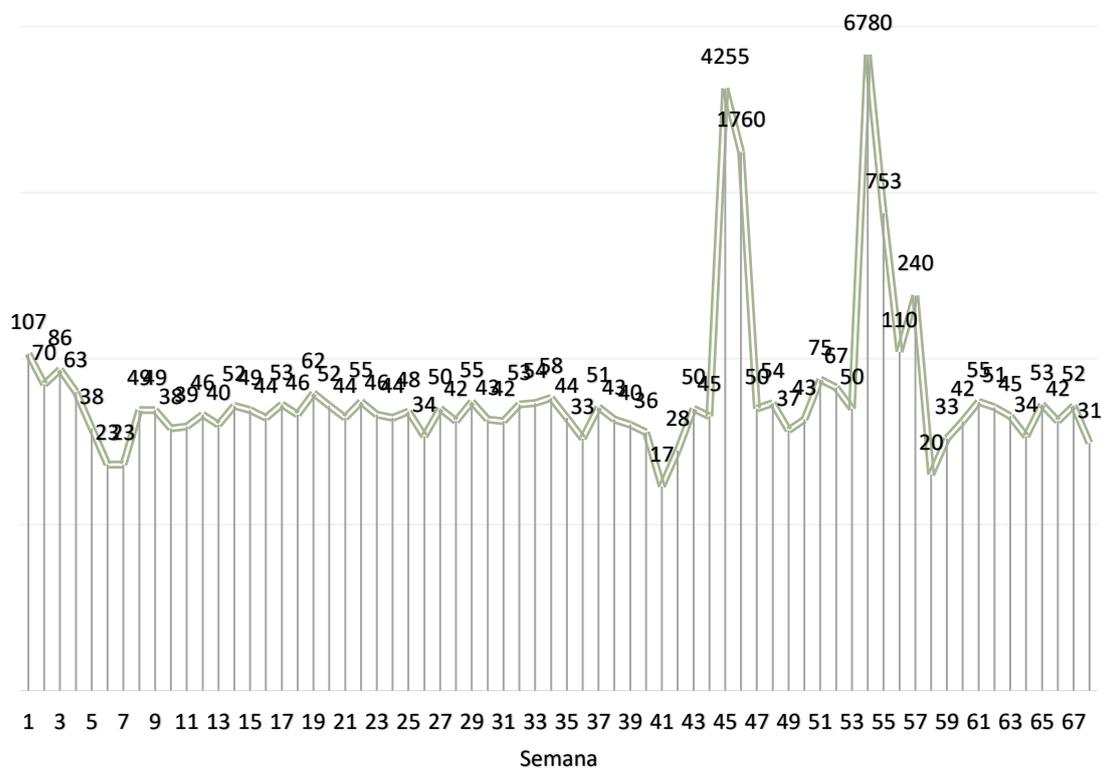
Assunto das Manifestações

Nesta semana analisada, informação foi assunto de 15 das 31 manifestações, correspondendo a aproximadamente 48% dos registros, mesmo percentual obtido na semana anterior. Os assuntos cartão, atraso na partida, telefone da Concessionária e horários apresentaram mais de um registro no período.

Manifestações por assunto

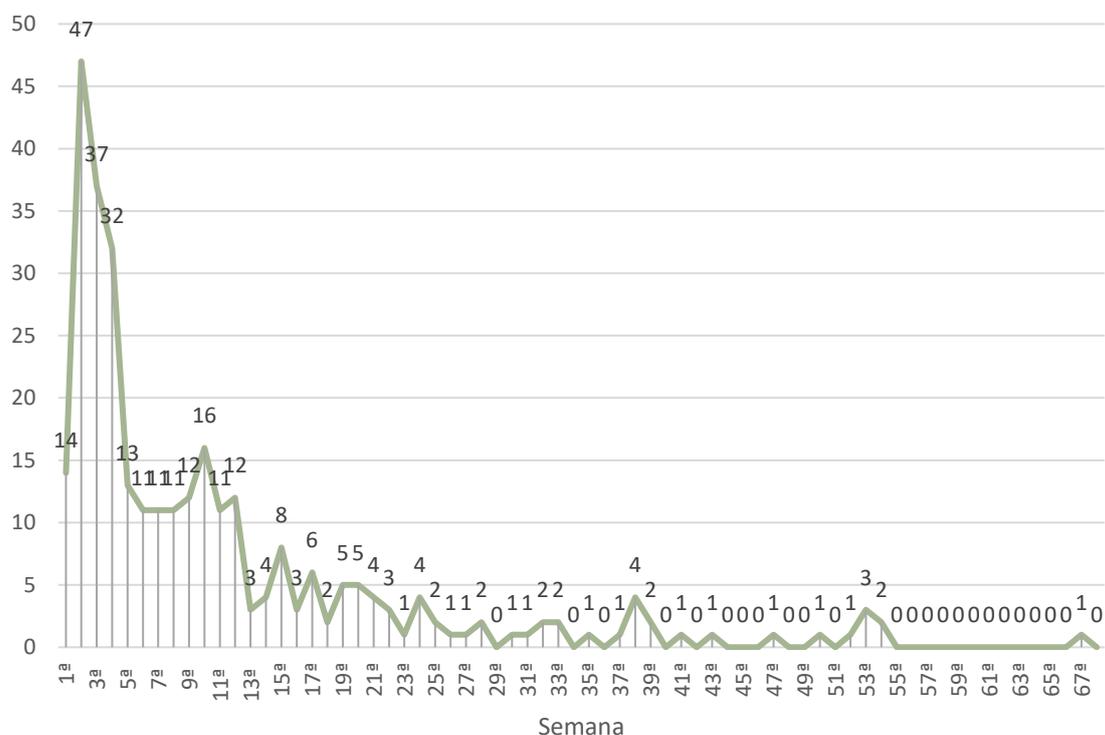


Em relação à semana anterior, as manifestações reduziram 40,4%. Nesta semana, houve em média 4,43 manifestações por dia, e 6,2 registros por dia útil, uma das menores médias registradas em todas as semanas.



Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana não houve registros acerca da pandemia. Além disto, nas últimas 10 semanas houve em média 0,1 registro semanal acerca do tema e 4,5 registros semanais comparando-se com todas as semanas analisadas

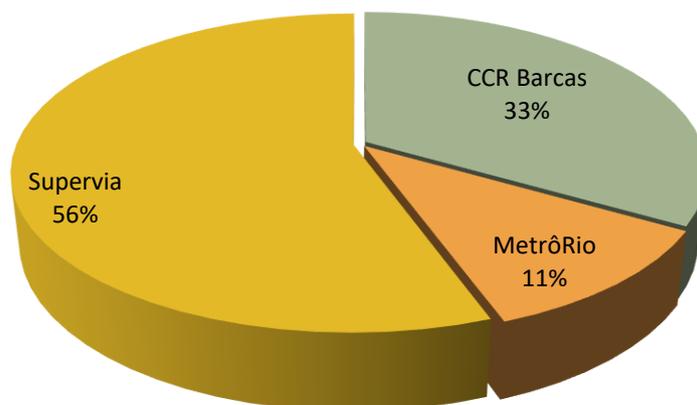


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi menor que no número de registros. No período, 5 das 9 reclamações tiveram como motivo a Supervia. Cerca de 22,7% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações.

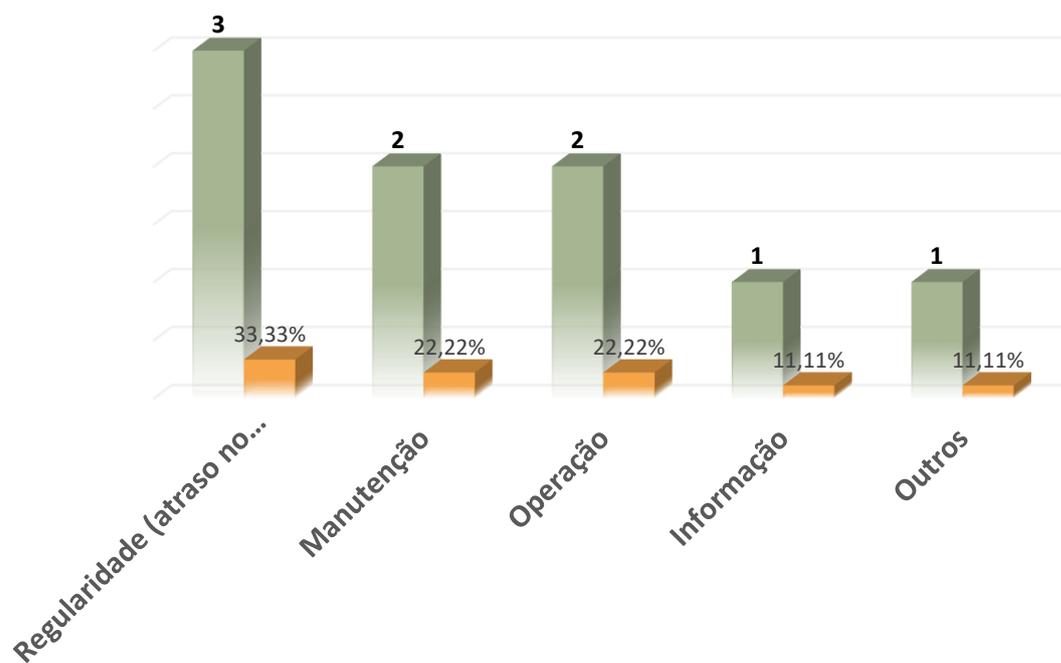
Apesar do MetrôRio ser a segunda Concessionária mais manifestada, foi a terceira mais reclamada, podendo-se concluir que o percentual de reclamações sobre Concessionária foi menor em relação a todas as manifestações sobre a mesma. Cerca de 20% das manifestações sobre a Concessionária foram reclamações, enquanto que em relação a CCR Barcas esse percentual aumenta para 75%.

Unidade de referência das Reclamações



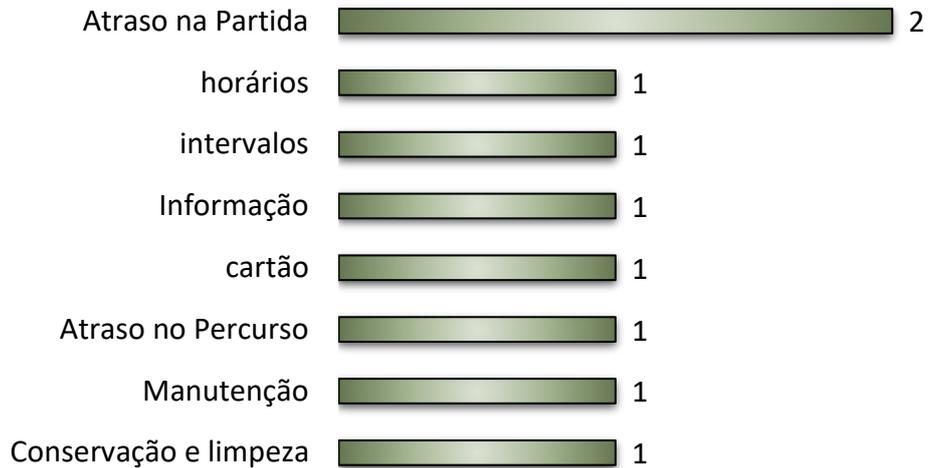
Nesta semana Regularidade superou a categoria operação. Enquanto na semana anterior operação fora responsável por 41,7% das insatisfações, nesta semana este percentual reduziu para 22,22%, mesmo percentual que a Categoria Manutenção. Regularidade, categoria mais reclamada, foi motivo de 33,33% das queixas. Os demais percentuais e números absolutos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

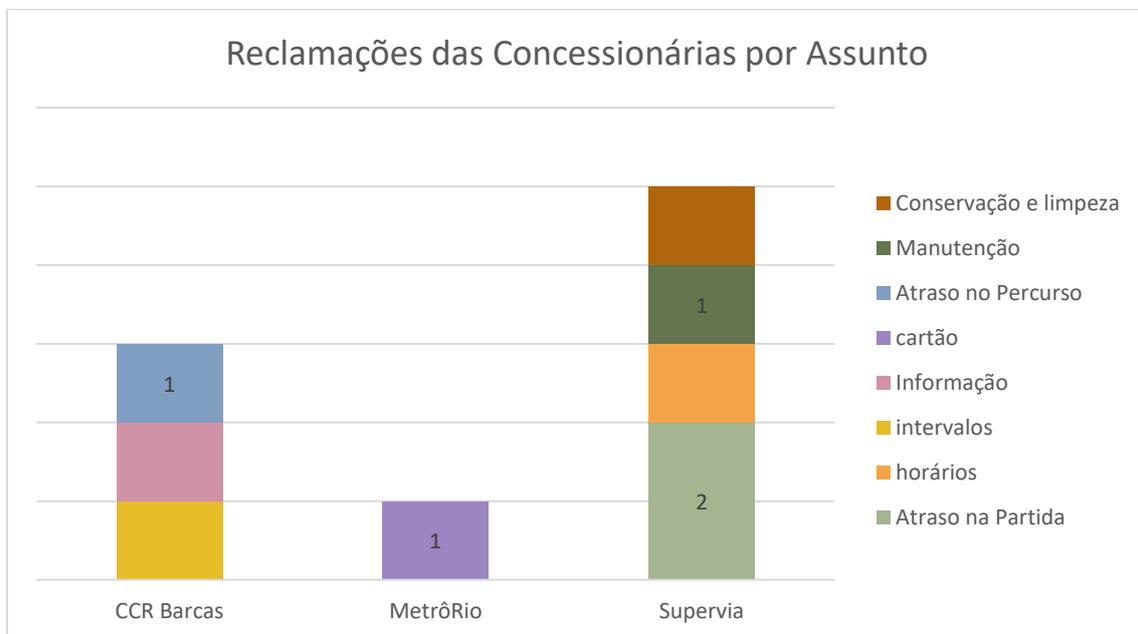


Na semana de referência, não houve reclamações acerca do assunto operação, assunto que havia sido destaque na semana anterior. Nesta semana, atraso na Partida foi único assunto com frequência absoluta maior que 1.

Assunto das Reclamações

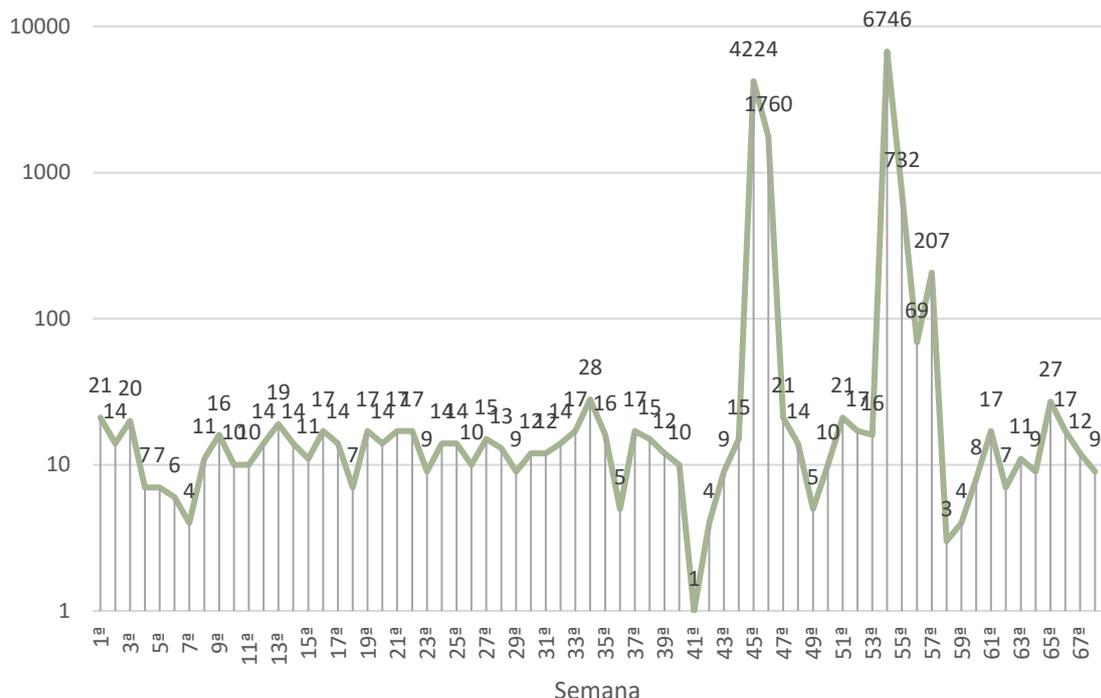


Ressalta-se que deste assunto mais reclamado, todos se referiram a Supervia. Além disto, novamente não houve assunto em comum entre as Concessionárias.



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações apresentaram comportamento de redução, semelhante ao das manifestações em geral. No período, as reclamações reduziram 25% em relação à semana anterior. Além do mais, esta semana assumiu a 51ª posição no ranking semanal de reclamações, tratando-se de uma semana com baixo número de insatisfações. A média diária foi de 1,3 reclamações e por dia útil foi de 1,8 reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 28 e 01/07/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 29 e 02/07/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 30/06/2021 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 29 e 01/07/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta 68ª semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 31 registros sendo 22 registradas como informações e 9 reclamações. Houve redução das insatisfações em geral, insatisfações em relação à pandemia e manifestações no geral.

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 (80,65%), percentual um pouco menor que da semana anterior, sendo o e-mail responsável pelo dobro dos registros de reclamações pelo call center.

A Supervia foi responsável por 71% dos registros e 75% das reclamações. No período, 5 das 9 reclamações tiveram como motivo a Supervia. Cerca de 22,7% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações. Apesar do MetrôRio ser a segunda Concessionária mais manifestada, responsável por 16% dos registros, foi a terceira mais reclamada. Cerca de 20% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, enquanto que em relação a CCR Barcas esse percentual aumenta para 75%.

No que tange os assuntos das reclamações, o assunto atraso na partida obteve destaque sendo o único assunto com número de registros maior que 1, além de todos se tratarem da Concessionária Supervia. Não houve assunto de insatisfação comum a alguma Concessionária.

Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.816 atendimentos, 14.524 reclamações e 306 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 247 registros, 214 reclamações e 4,5 manifestações.

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5