



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

71ª 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 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 19 a 23 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.

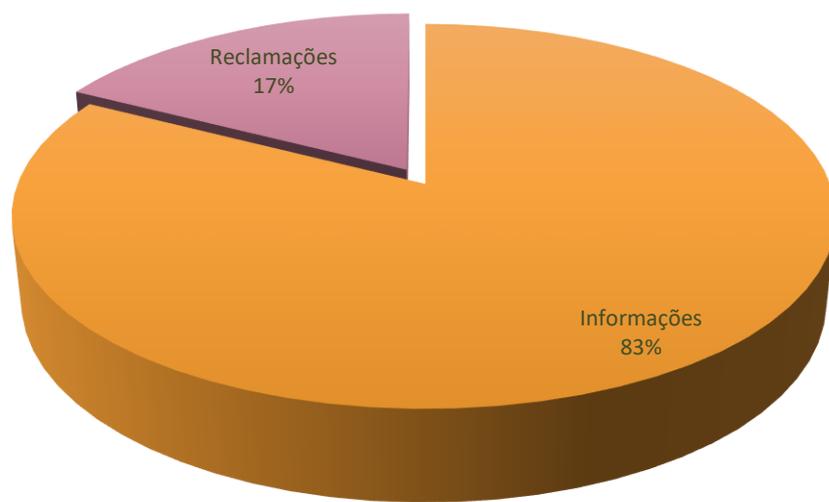
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo primeiro relatório semanal após a anunciação da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 31 de dezembro 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

Nesta 71ª semana analisada dos atendimentos, este setor de Ouvidoria registrou 19 informações e 4 reclamações, não havendo registros de denúncias, elogios, solicitações ou sugestões na semana de referência. As informações, nesta semana, reduziram 26,9% e as reclamações reduziram pela metade.

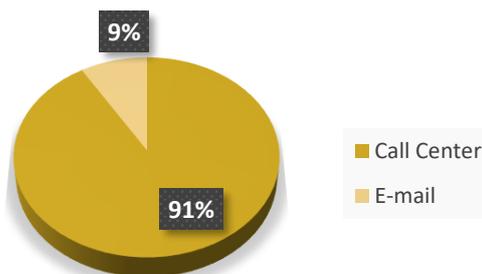
Tipo de Manifestação



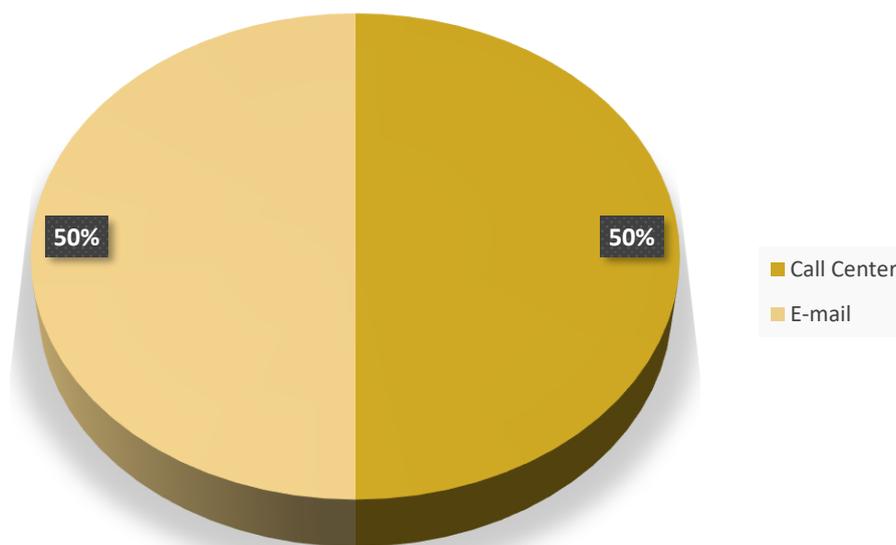
Houve um aumento do percentual de informações, que passou de 76% para 83% e uma redução do percentual de reclamações em relação os registros em geral, diminuindo de 24% para 17%.

É de destaque a elevada participação do call center nos registros de manifestações na semana. Cerca de 9 a cada 10 registros foram provenientes do canal.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	21	91,30%
E-mail	2	8,70%
Total Geral	23	100,00%

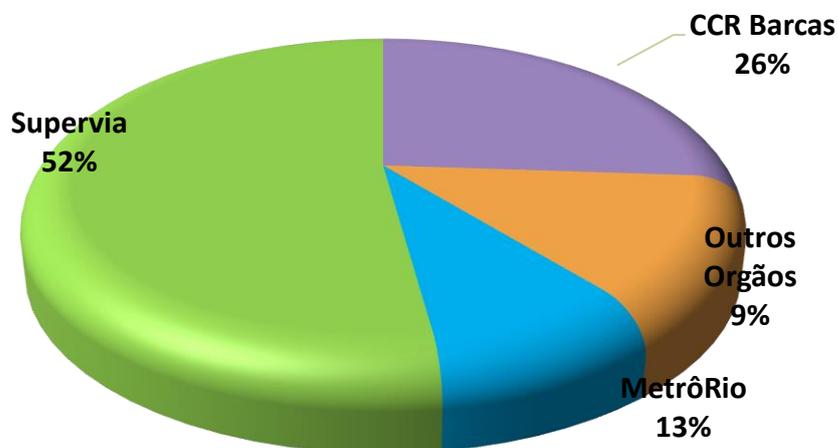


Apesar do call center ser o principal canal de registros, em relação às reclamações, não há diferença entre os canais. Ambos, call center e e-mail, registraram 2 reclamações.



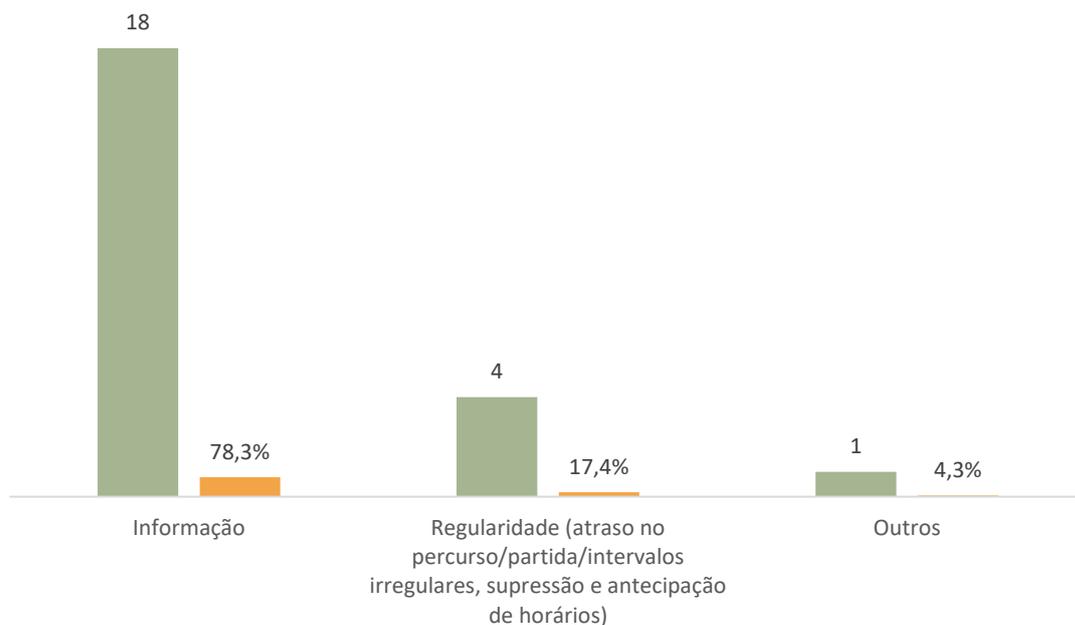
Considerando as unidades de referência das manifestações, nota-se que Supervia foi a Concessionária mais manifestada, correspondendo a 52% dos registros e 12 em números absolutos. CCR Barcas obteve 6 registros, MetrôRio 3 e Outros órgãos 2.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Cerca de 78,3% dos registros foram referentes à categoria informação, apresentando pequena redução em relação à semana anterior. Destaca-se também a categoria Regularidade, sempre presente e que obteve 4 registros, correspondendo a 17,4% em percentuais. Ademais, a categoria obteve 1 registro (4,3%). Segue abaixo gráfico com números absolutos e percentuais das manifestações por categoria.

Manifestações - Por Categoria



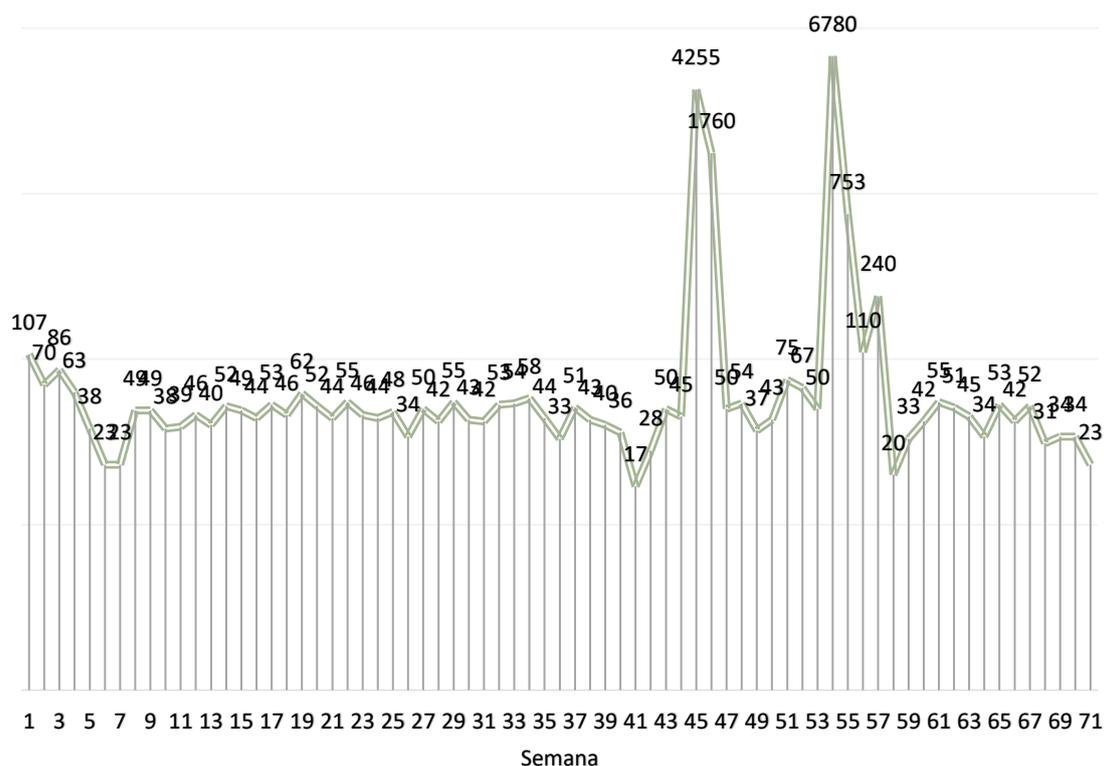
Assunto das Manifestações

Em relação ao assunto mais manifestado, novamente informação obteve destaque sendo assunto de 12 das 23 manifestações, havendo aumento da participação em relação à semana anterior correspondendo a aproximadamente 52,2%, percentual que na semana anterior foi de 32%. Dos demais assuntos, horários foi o assunto com 2º maior número de registros (5), apresentando percentual de 21,7%. Os assuntos Operação, Segurança Pública, Telefone da Concessionária, Filas, Gratuidade e Intervalos obtiveram 1 registro.

Manifestações por assunto

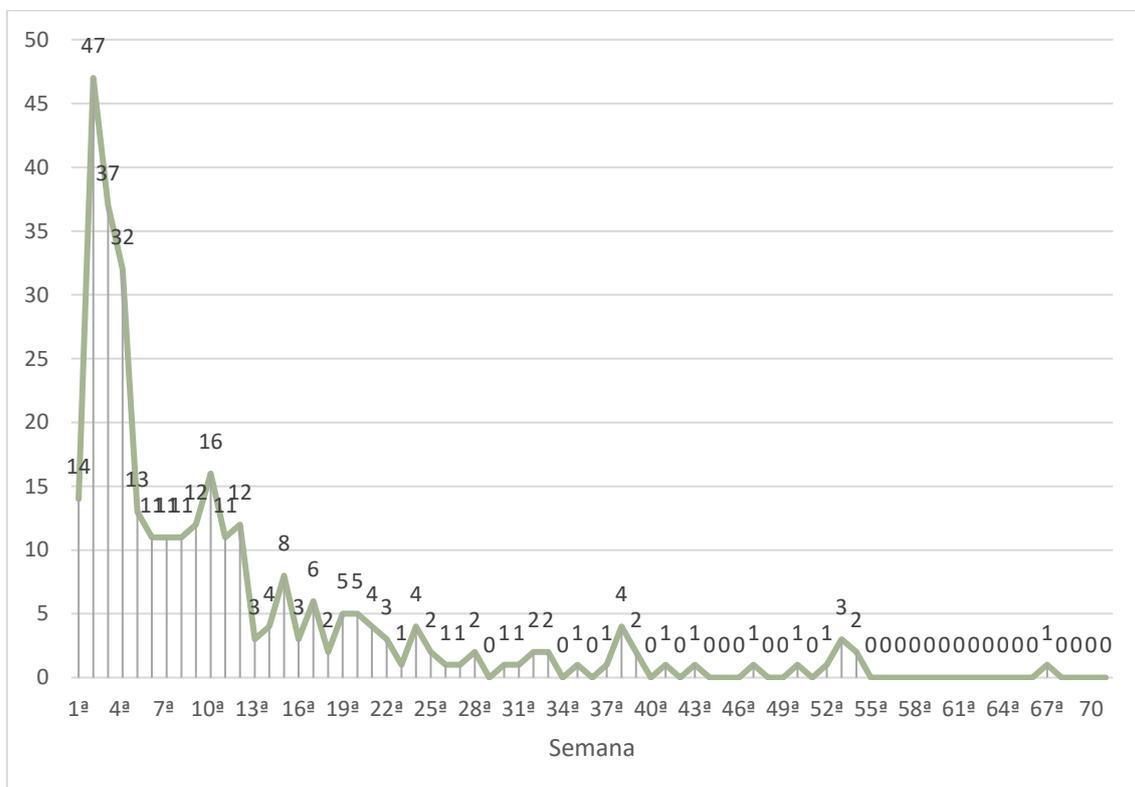


Nota-se que nas últimas 4 semanas as manifestações vêm apresentando um decaimento em seus registros. Na semana de referência foram 23 manifestações, que representou 67º lugar no ranking de manifestações, ou seja, um dos menores números registrados no período analisado. Além disto, houve redução significativa de 32,4% em relação à semana anterior havendo, em média, 3,3 registros diários e 4,6 por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

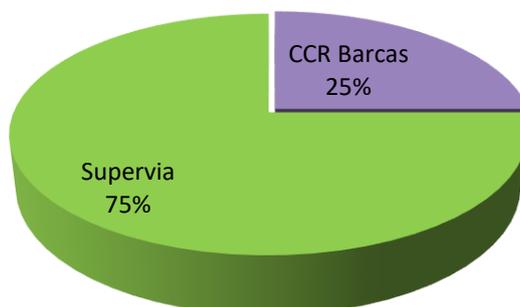
Nesta semana não houve registros em relação à COVID-19. Além disto, nas últimas 10 semanas houve em média 0,1 registro semanal acerca do tema e 4,3 registros semanais comparando-se com todas as semanas analisadas.



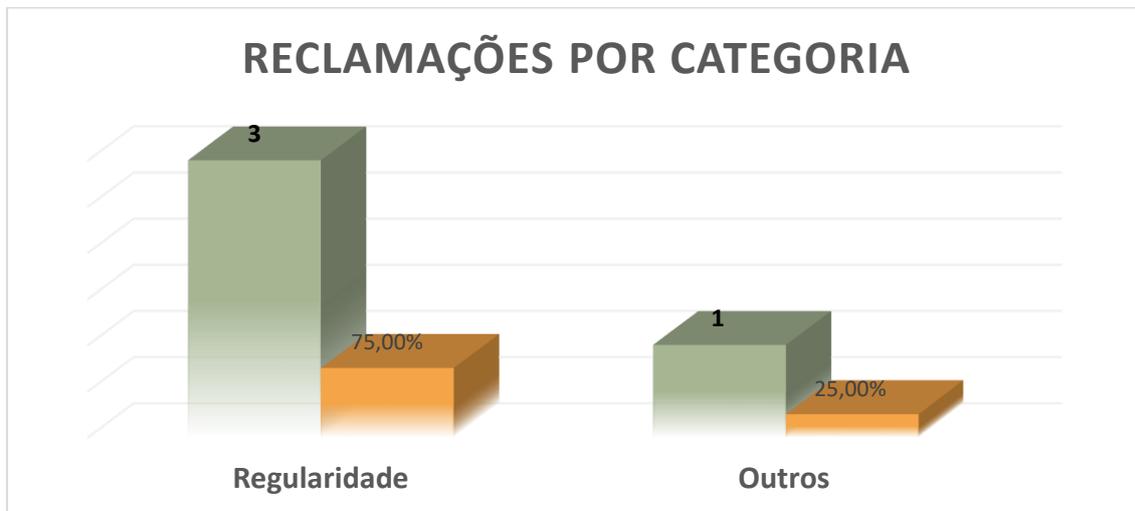
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange às reclamações, a disparidade da Supervia com as demais Concessionárias foi maior que considerando o número de registros gerais. A Concessionária obteve 3 das 4 reclamações. Além disto, 25% dos registros acerca da Concessionária foram reclamações. A CCR Barcas apresentou menor percentual de reclamações em relação as manifestações, de 16,7%.

Unidade de referência das Reclamações

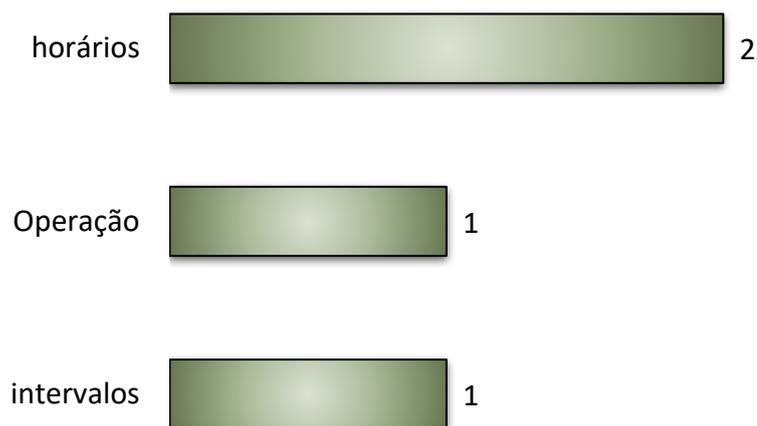


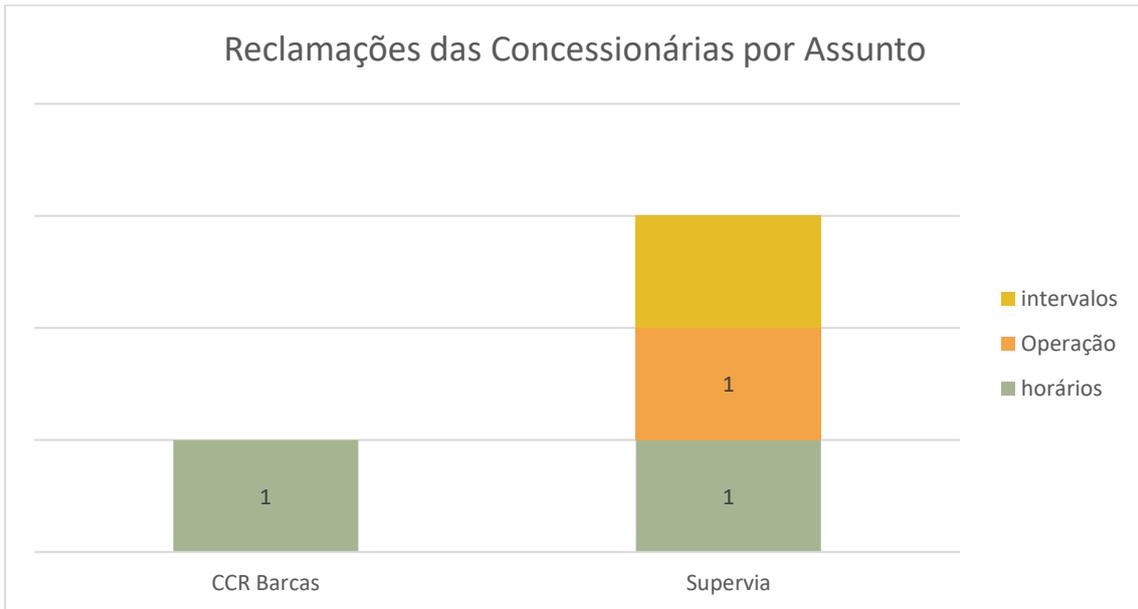
Nesta semana regularidade continuou sendo categoria mais reclamada, havendo aumento do percentual de 62,5% para 75%. Outros foi a categoria com reclamação 1 reclamação no período.



Na semana de referência, horários foi único assunto que obteve mais de 1 registro e correspondendo a percentual de 50%. Os demais corresponderam a 25% das reclamações. É importante acrescentar que o assunto horários esteve presente nas reclamações tanto da Supervia quanto da CCR Barcas.

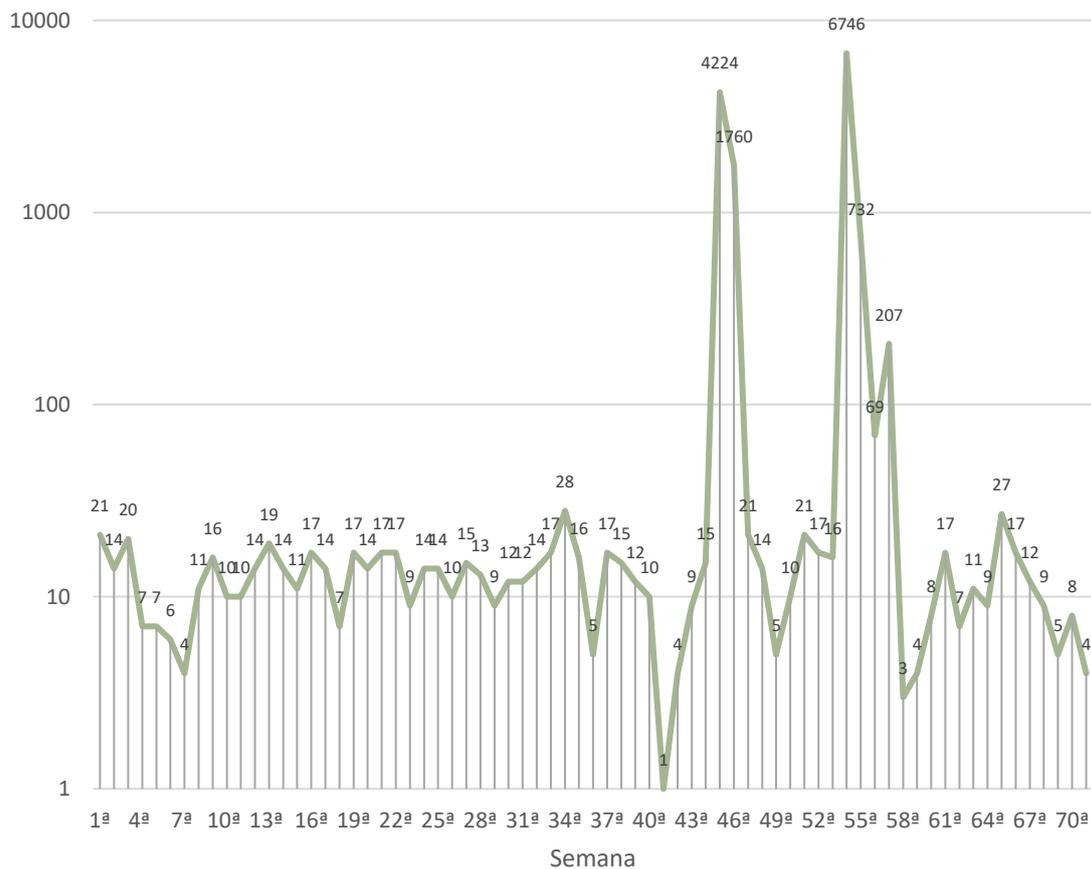
Assunto das Reclamações





Série histórica das Reclamações

No período de referência, houve redução das reclamações em relação à semana anterior. Esta redução avaliada foi mais intensa que a mensurada nos registros gerais. Nesta semana as reclamações reduziram 50%. Houve, em média, 0,6 reclamações diárias e 0,8 por dia útil. Considerando todas as 71 semanas analisadas, a 71ª semana ficou em 66º lugar no ranking de registros de reclamações, apresentando números baixos.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 19 e 22/07/2021 – Ricardo Ynsua

Figura 2: Plantão 20 e 23/07/2021 Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 21/07/2021 – Leticia Lima

Conclusão

Nesta semana de análises semanais, a Ouvidoria recebeu 23 manifestações, número menor que o da semana anterior. Houve redução tanto das informações registradas quanto das reclamações, sendo esta última avaliada em 50%.

Em relação ao canal de coleta dos registros, o comportamento foi semelhante ao das demais semanas. O canal telefônico foi canal principal para registros, no entanto, considerando às reclamações, o canal foi responsável pela metade das insatisfações, mesmo percentual de 50% que o e-mail.

Referente às unidades de manifestações e reclamações, Supervia foi responsável por maior parcela dos registros e reclamações. Considerando os registros totais, foi responsável por 52%, percentual que se eleva para 75% considerando às reclamações. CCR Barcas foi responsável por 25% das reclamações, não havendo registros de insatisfações sobre as demais Concessionárias. É importante ressaltar que 25% dos registros em relação à Supervia foram reclamações, ao passo que em relação à CCR Barcas este percentual avaliado foi de 16,7%.

Em relação aos assuntos das reclamações houve destaque para o assunto Horários, que obteve 2 registros, sendo único assunto registrado referente à mais de uma Concessionária. Houve reclamações sobre Operação e Intervalos no período. Não houve reclamações acerca da pandemia do novo Coronavírus.

. Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.907 atendimentos, 14.541 reclamações e 306 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 238 registros, 205 reclamações e 4,3 manifestações.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5