



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

75^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 | 8 |
| 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 16 a 20 de agosto.

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.

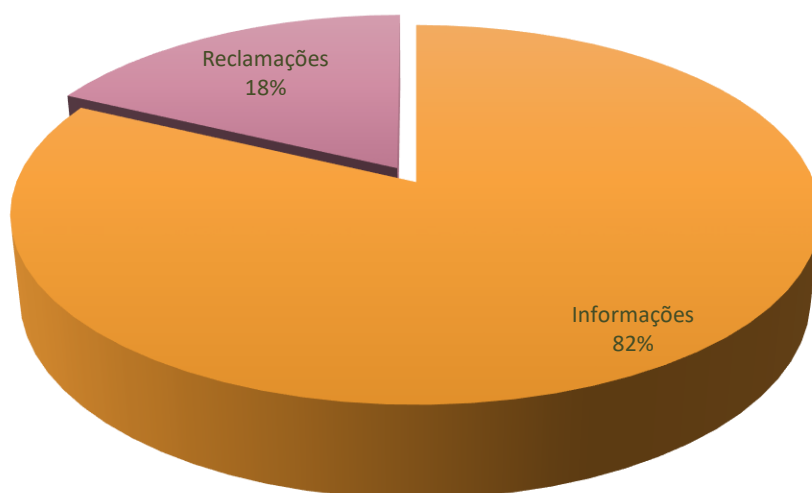
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo quinto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

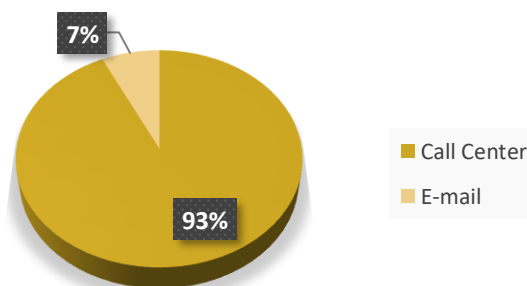
Nesta semana foram registradas 23 informações e 65 reclamações constatando-se redução em ambos os tipos de manifestação. As informações em relação a semana anterior reduziram 28,1% enquanto as reclamações 16,7%. Os percentuais podem ser visualizados abaixo:

Tipo de Manifestação

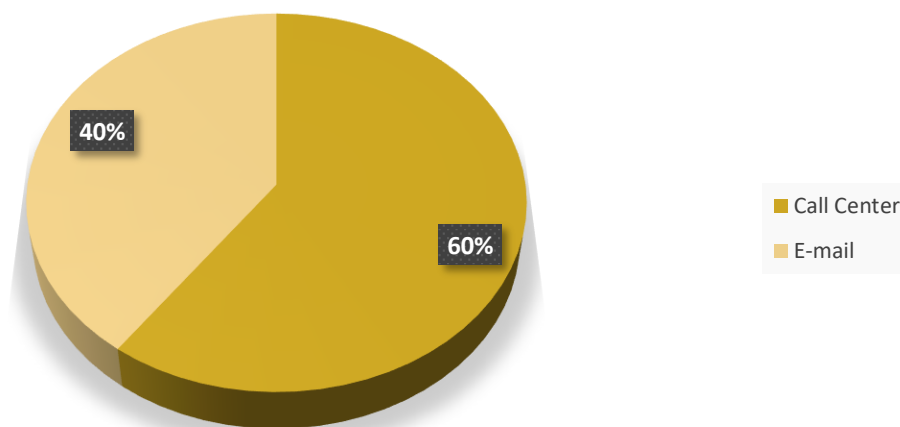


O call center foi o principal canal de coleta de registros, fato este evidenciado em grande maioria das semanas. Na semana de referência, aproximadamente 9 em cada 10 registros foram coletados através do sistema telefônico enquanto 1 em cada 10 por e-mail.

| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 26 | 92,86% |
| E-mail | 2 | 7,14% |
| Total Geral | 28 | 100,00% |

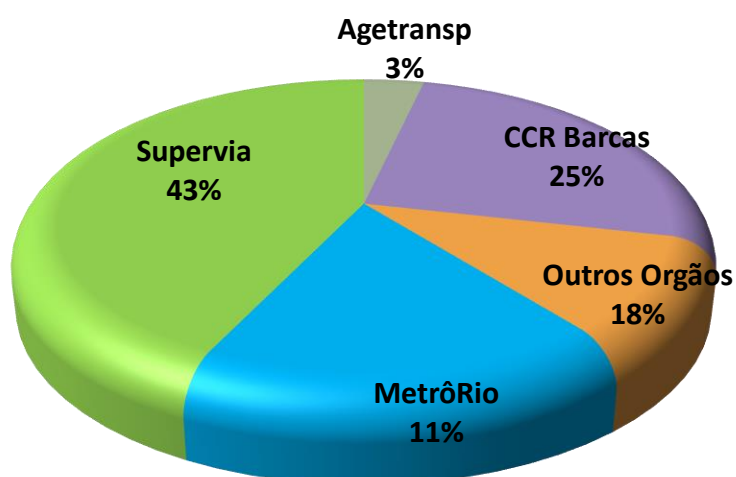


Comparando-se o canal de atendimento das reclamações, verifica-se também predominância do canal telefônico, no entanto, percentual não tão elevado quanto dos registros gerais. Levando-se em consideração ao tipo de registro coletado nos canais, 100% dos registros por e-mail foram reclamações ao passo que 11,5% dos registros telefônicos foram reclamações.



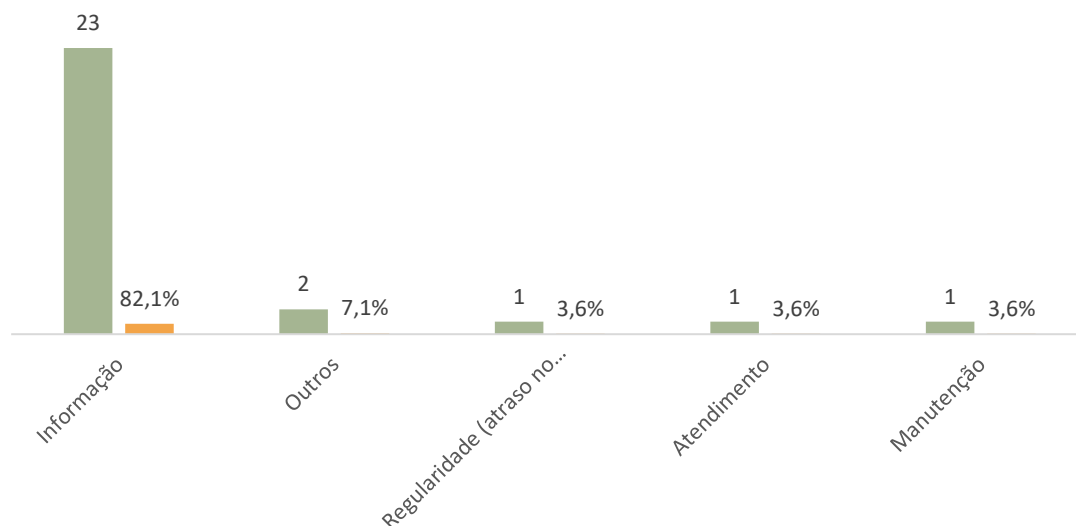
No período a Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 12 das 26 manifestações. CCR barcas foi motivo de 7 registros e MetrôRio 3. Não houve registros acerca das Concessionárias de Rodovias.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Semelhante ao que vem sendo constatado, a categoria informação obteve maior percentual de registros na semana, correspondendo a 82,1% das manifestações. Outros superou a categoria Regularidade que havia sendo 2ª categoria mais manifestada, no entanto, houve apenas um registro de diferença. As categorias atendimento e manutenção também obtiveram 1 registro no período.

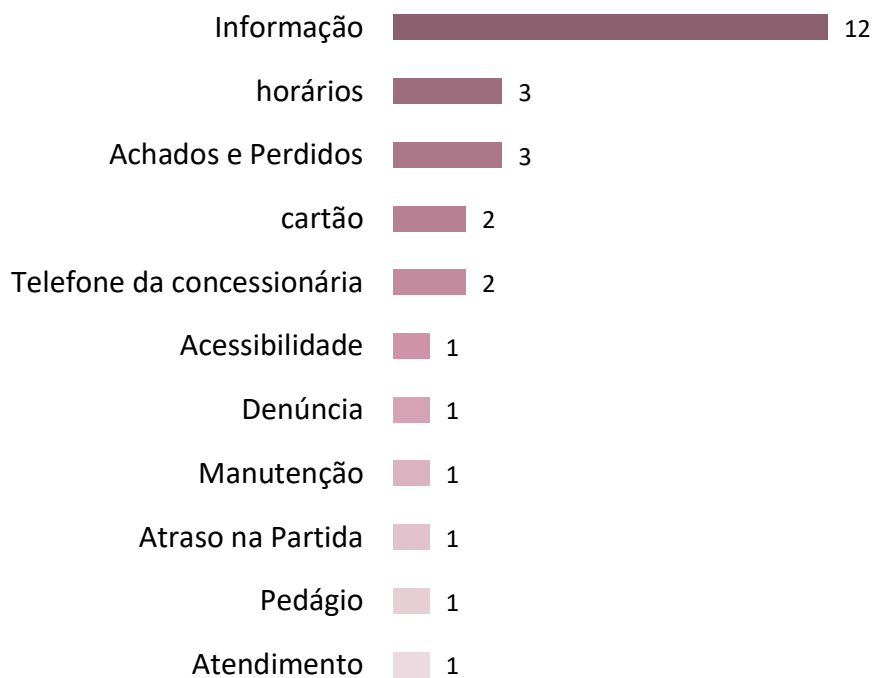
Manifestações - Por Categoria



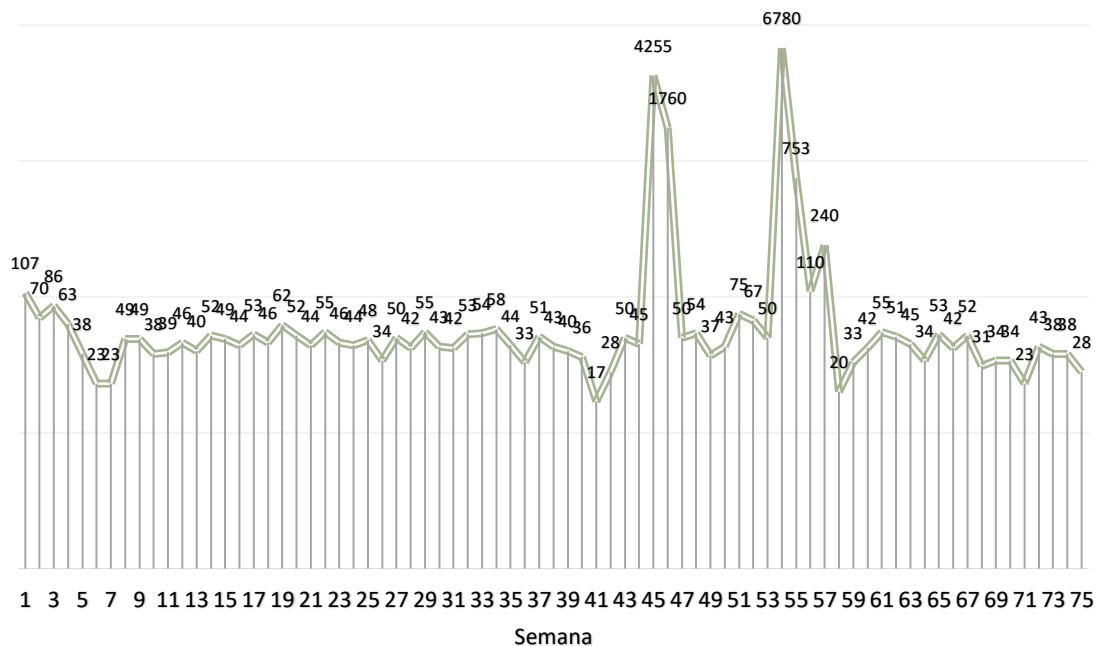
Assunto das Manifestações

Em relação ao assunto dos registros, informação novamente lidera o ranking sendo assunto de 12 das 28 manifestações apesar de haver redução de 57,1%. O assunto cartão vem sendo motivo de mais de 1 registro junto com os demais assuntos que obtiveram mais de 1 registro nesta semana como horários, achados e perdidos e telefone da Concessionária.

Manifestações por assunto

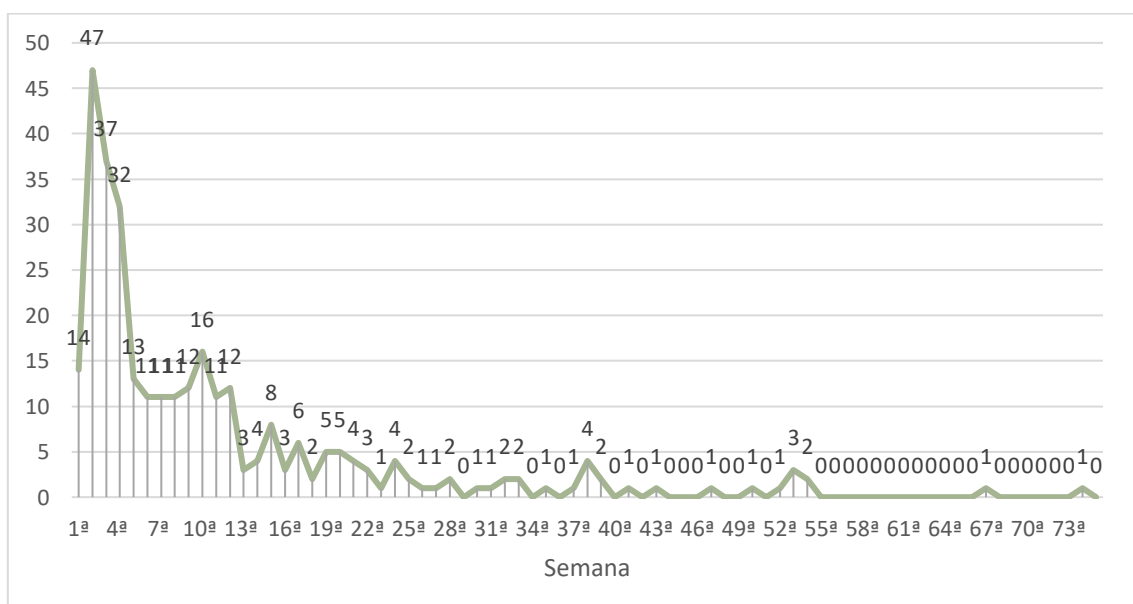


De maneira geral os registros reduziram em comparação com a 74ª semana, avaliada em 26,3%. Nesta semana houve 4 manifestações diárias, 5,6 manifestações por dia útil e foi evidenciado o 69º maior número de atendimentos, sendo uma semana de baixo número de registros considerando as 75 semanas analisadas.



Manifestações sobre a COVID-19

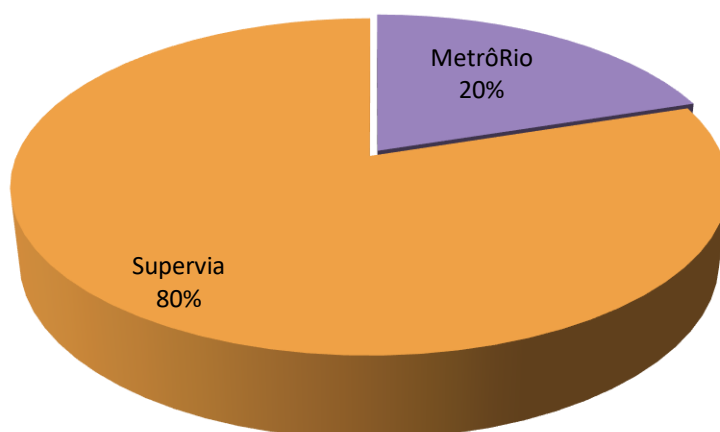
Verifica-se comportamento de estabilidade em relação aos registros em relação a COVID-19. Na semana de referência não houve registros sobre a pandemia. Nas últimas 10 semanas houve em média 0,2 registro semanal acerca do tema e 4,09 registros semanais comparando-se com todas as semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

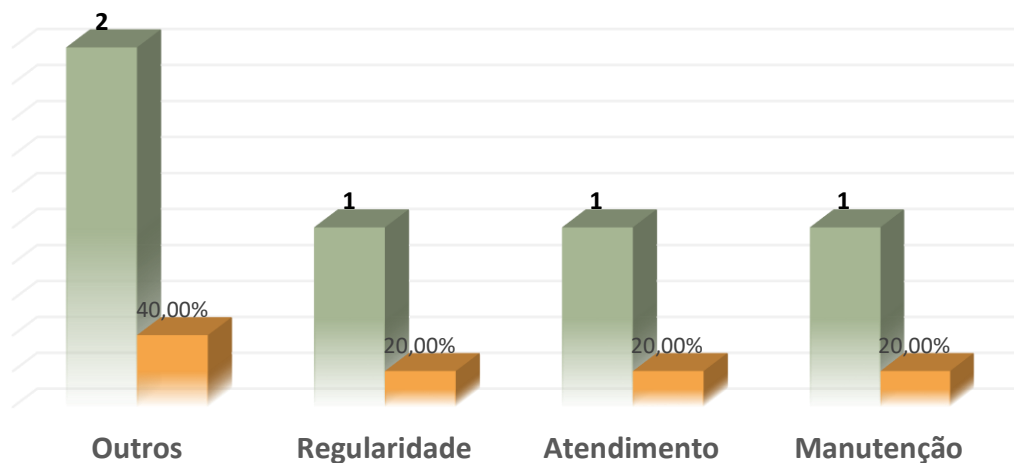
A unidade mais reclamada foi a Supervia, unidade mais manifestada e responsável por 4 das 5 reclamações. Apesar da Concessionária CCR Barcas ser a 2ª mais manifestada não houve registro de reclamações sobre a mesma. Cerca de 33,3% dos registros acerca do MetrôRio foram reclamações mesmo percentual da Supervia.

Unidade de referência das Reclamações



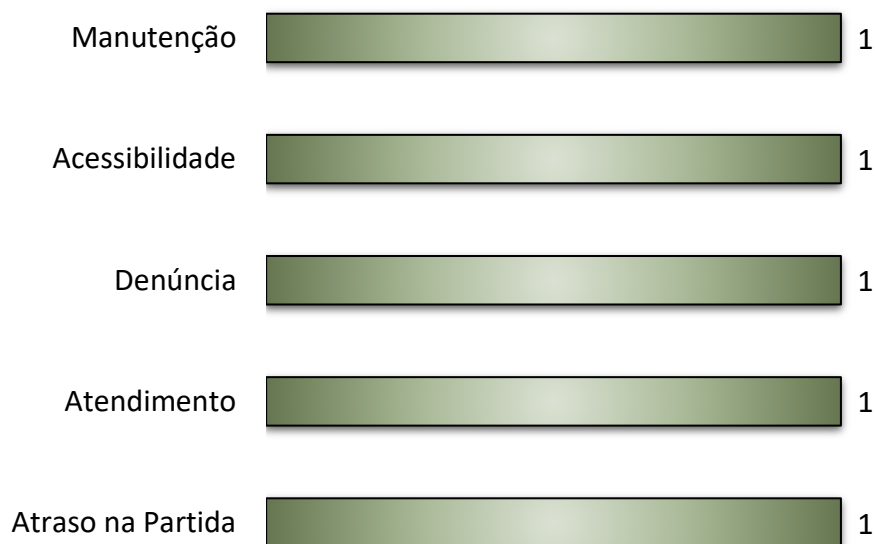
A categoria mais reclamada foi a mesma da mais manifestada. Não houve registro de reclamação sobre a categoria mais manifestada foi Informação, enquanto a categoria outros foi a mais reclamada. Todas as manifestações sobre as demais categorias foram reclamações.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

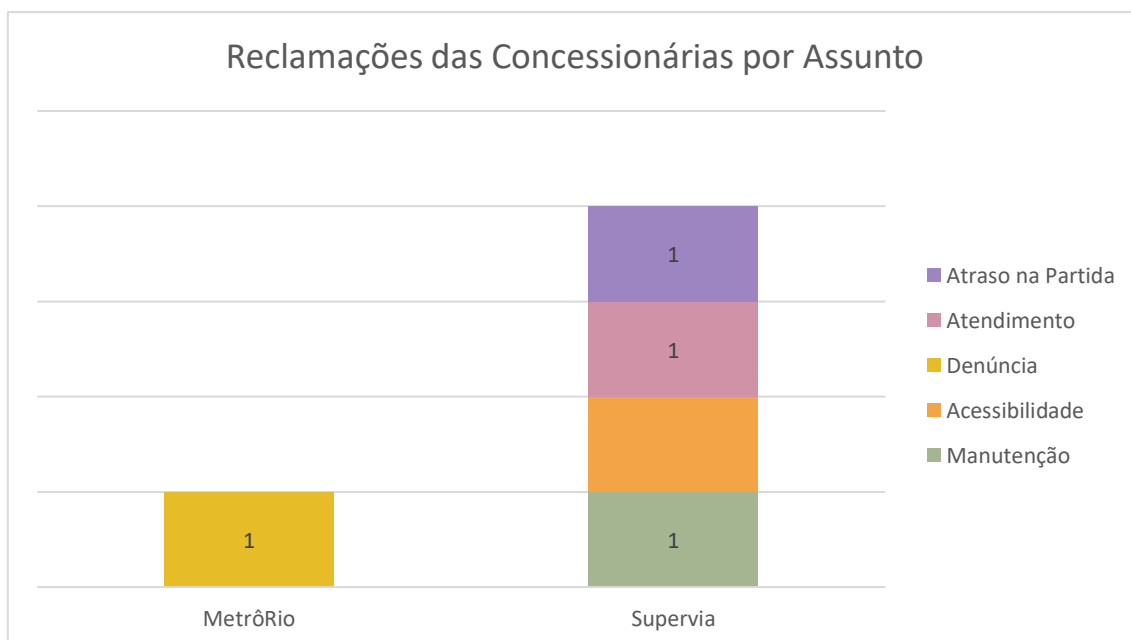


Dos assuntos reclamados, não houve assunto de destaque. Os assuntos reclamados foram Manutenção, acessibilidade, Denúncia, Atraso na Partida, Atendimento, sendo estes 3 últimos recorrentes em relação à semana anterior.

Assunto das Reclamações

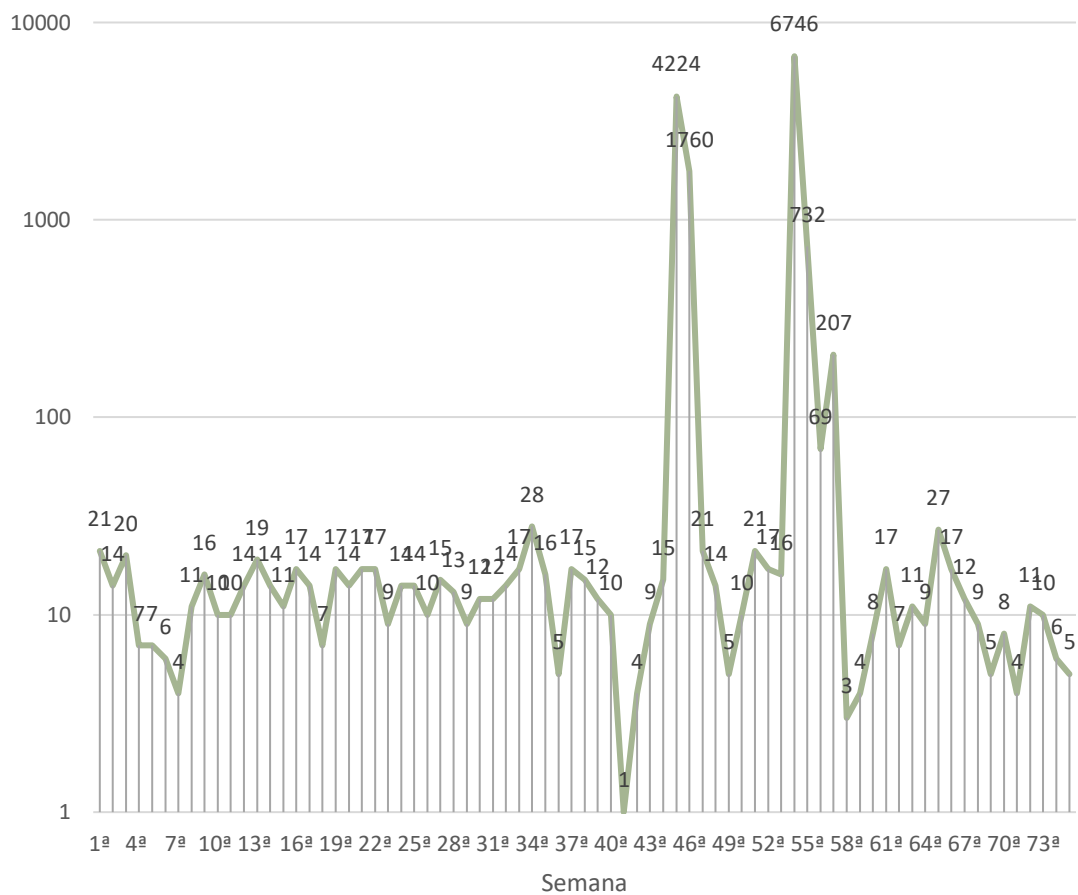


Não houve assuntos em comum entre as Concessionárias pois cada assunto obteve 1 reclamação individualmente. Abaixo as reclamações são ilustradas por Concessionária.



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações reduziram 16,7%. Nesta semana houve em média 0,71 reclamações por dia e 1 por dia útil. Além disto, esta semana evidenciou o 66º maior número de reclamações sendo considerado número baixo de reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 16 e 19/08/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 17 e 20/08/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 18/08/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 17 e 19/08/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta semana, a Ouvidoria reduziu em 26,3% o registro de manifestações sendo constatada 28 manifestações, onde houve redução de 28,1% das informações enquanto as reclamações diminuíram 16,7%. As Informações corresponderam a 82% e as reclamações 18%, na semana anterior estes percentuais foram de 84% e 16%, respectivamente.

Call Center foi o canal principal para coleta de registros, responsável por cerca de 9 em cada 10 registros enquanto o e-mail 1 em cada 10. Considerando as reclamações, o call center foi responsável por 60% e e-mail 40%. Além disto, 100% dos registros por e-mail foram reclamações e 11,5% dos registros telefônicos foram reclamações.

No que tange às Unidades de referência, a Supervia obteve maior percentual de registros 43%, CCR Barcas 25% e MetrôRio 11%. Em relação as reclamações, Supervia foi responsável por 80% e, apesar da CCR barcas ser a 2º Concessionária mais manifestada, não houve registros sobre a mesma. MetrôRio foi responsável por 20% das reclamações, no entanto apenas 1 registro. Novamente não houve registros acerca das Concessionárias de Rodovias.

Em relação aos assuntos das manifestações o assunto cartão vem sendo motivo de mais de 1 registro. Outros assuntos que obtiveram mais de 1 registro nesta semana como horários, achados e perdidos e telefone da Concessionária. Dos assuntos das reclamações, não houve destaque para algum assunto específico. Foram registradas reclamações acerca Manutenção, Acessibilidade, Denúncia, Atraso na Partida, Atendimento, sendo estes 3 últimos recorrentes em relação à semana anterior. Não houve reclamações sobre a pandemia.

Nas 75 semanas foram 17.054 atendimentos, 14.573 reclamações e 307 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 227,4 registros, 194,3 reclamações e 4,09 manifestações.

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5