



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

76ª 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 – AGETRANS

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 23 a 27 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.

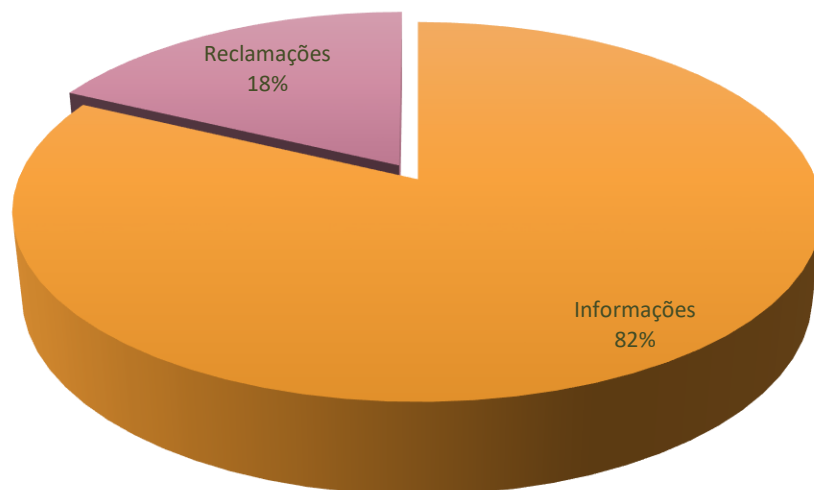
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo sexto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

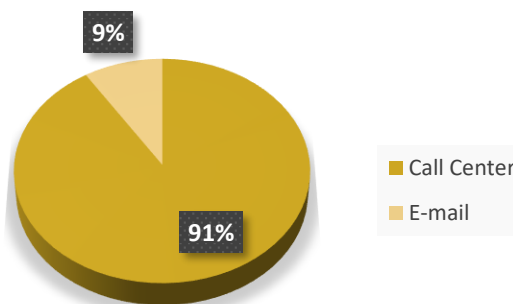
Nesta semana foram registradas e 36 informações e 8 reclamações, constatando-se crescimento de 56,5% das informações e 60% das reclamações. Segue gráfico a seguir das manifestações separadas por tipo:

Tipo de Manifestação



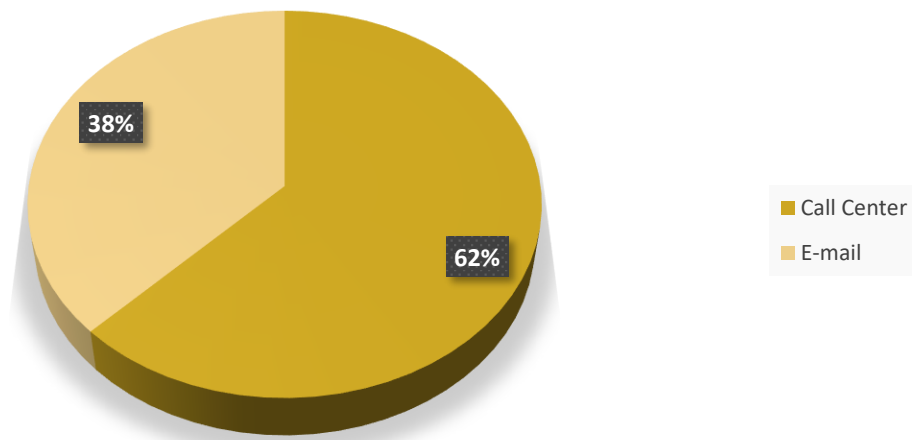
O call center foi o principal canal de coleta de registros, correspondendo a aproximadamente 9 em cada 10, comportamento este semelhante ao das semanas anteriores.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	40	90,91%
E-mail	4	9,09%
Total Geral	44	100,00%



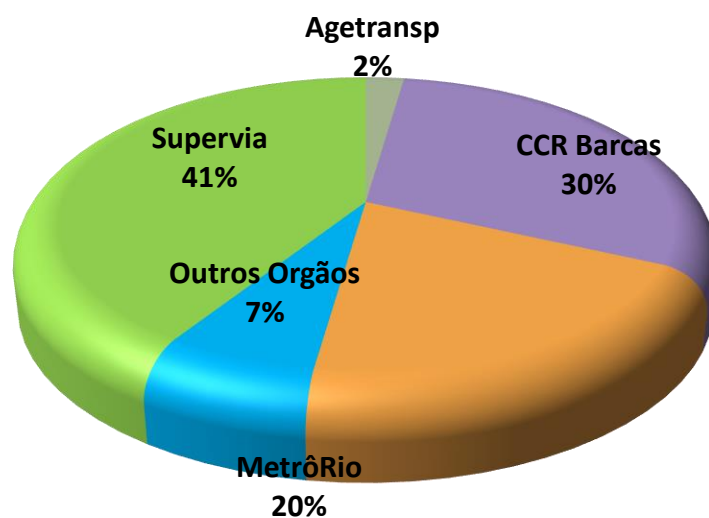
Em relação ao canal das reclamações, verifica-se menor disparidade entre os canais, o qual 62% das reclamações foram registradas pelo call center

e 38% pelo sistema telefônico. Além disto, verifica-se que 75% dos registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center este percentual foi de 12,5%.

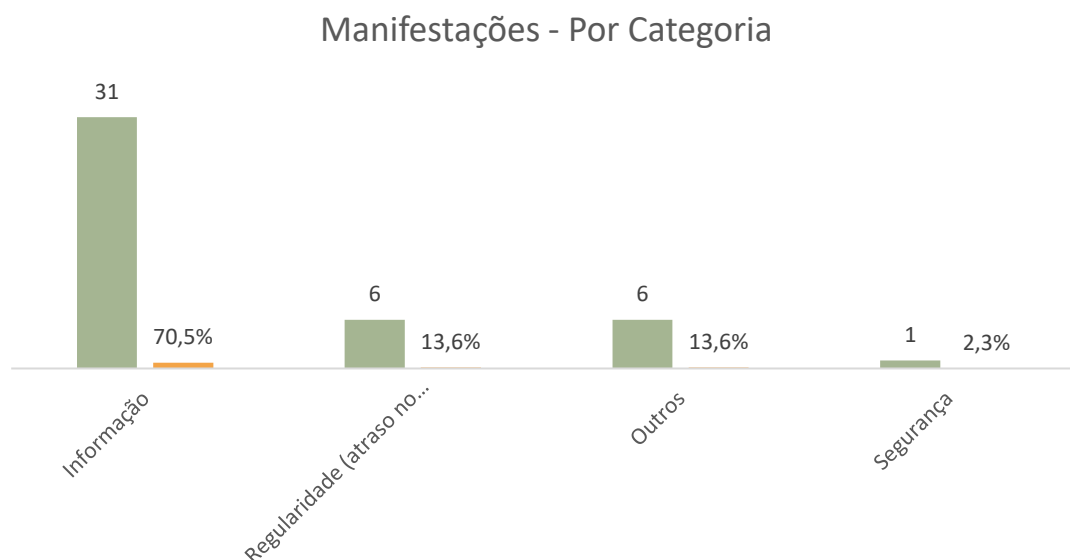


No período a Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 18 dos 44 registros. CCR barcas foi motivo 2ª Concessionária mais manifestada e MetrôRio, 3ª. Segue percentuais das manifestações por Concessionária:

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



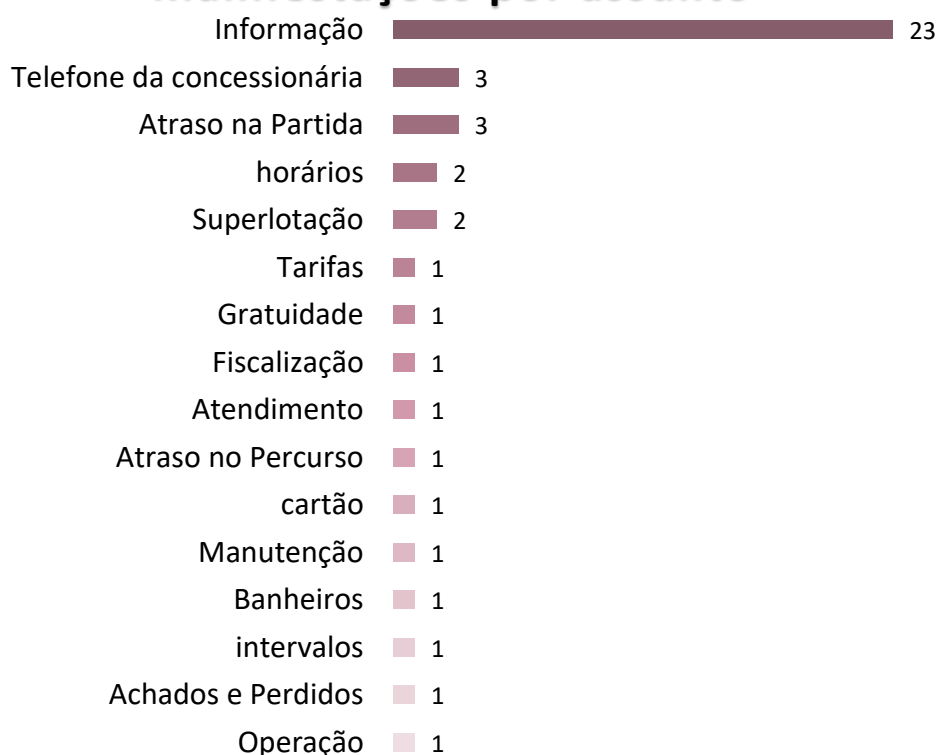
A Categoria informação foi a mais manifestada no período, comportamento este semelhante ao das semanas anteriores. Além disto, verifica-se regularidade e Outros como categorias com mais de 1 registro. A seguir é ilustrado gráfico com números absolutos e percentuais dos registros por categoria.



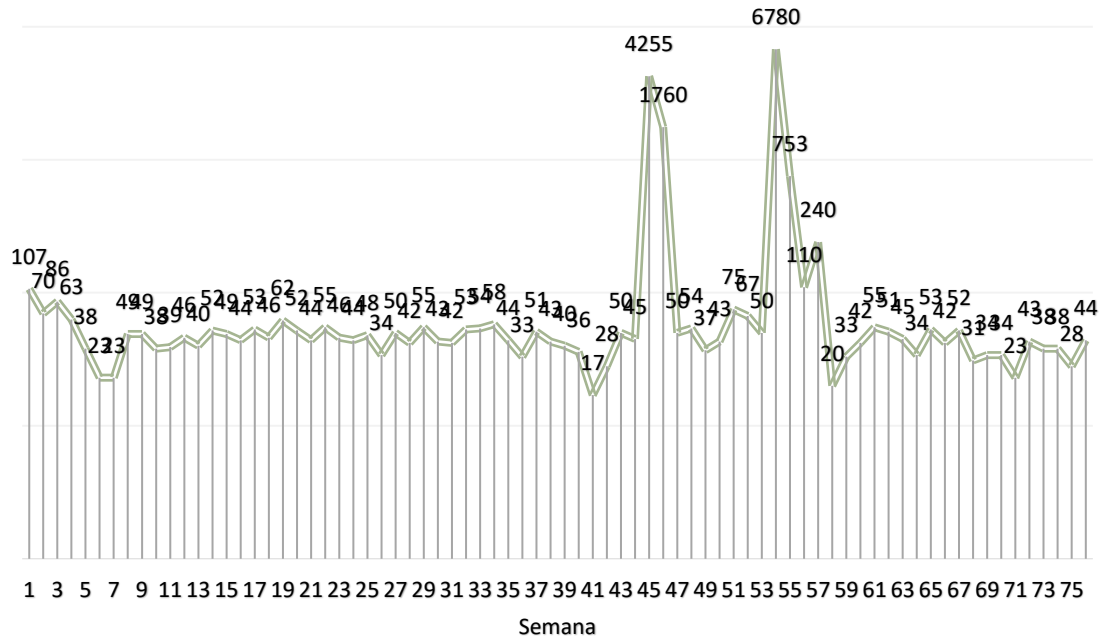
Assunto das Manifestações

Além de Informação, assunto mais manifestado nas semanas, telefone da Concessionária, atraso na partida, horários e superlotação foram assuntos com mais de 1 registro.

Manifestações por assunto

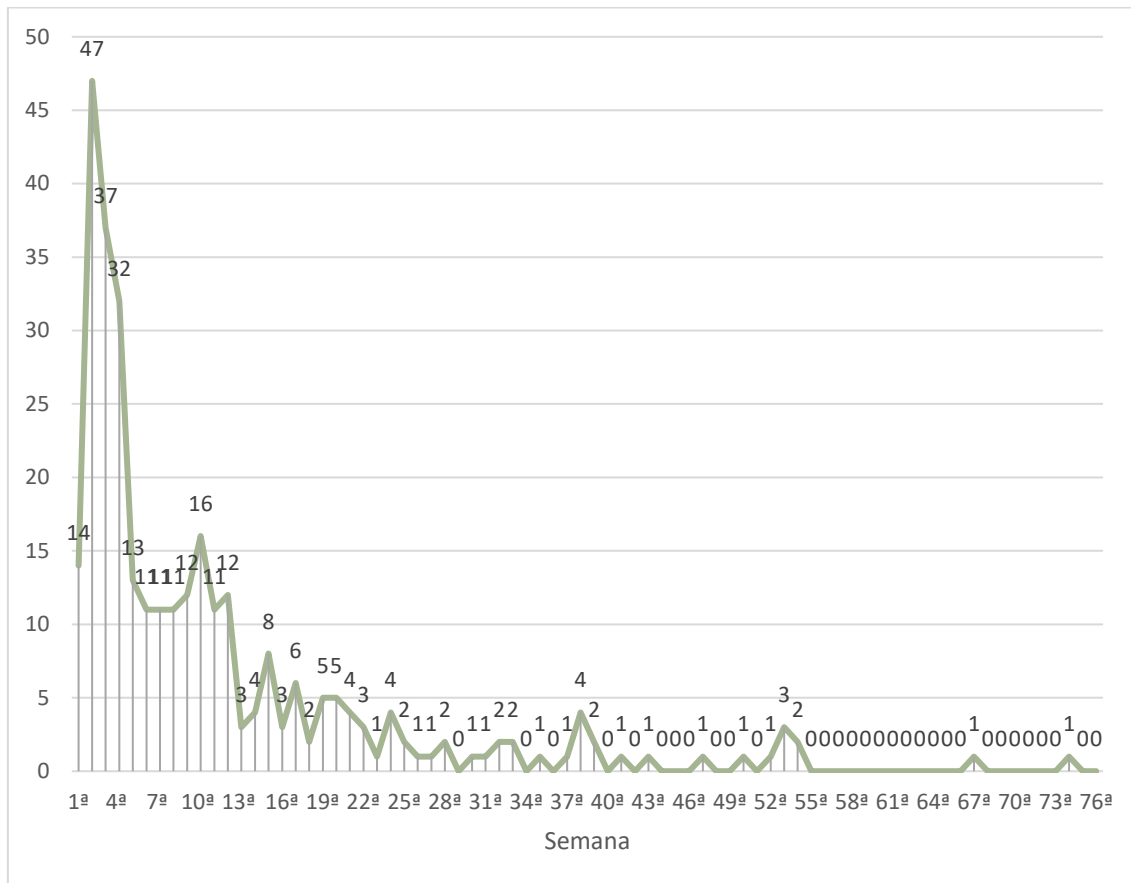


De maneira geral os registros cresceram 57,1% em relação a semana anterior, sendo avaliado o 41º maior número de registros além de 6,3 registros diários e 8,8 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

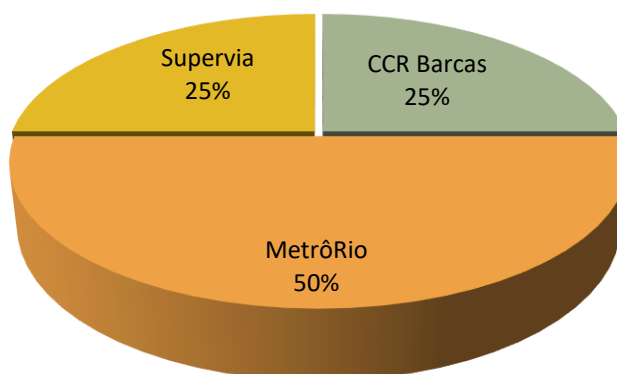
Na semana de referência não houve registros sobre a pandemia, comportamento semelhante ao da semana anterior. Nas últimas 10 semanas houve em média 0,2 registro semanal acerca do tema e 4,04 registros semanais levando-se em consideração todas as semanas.



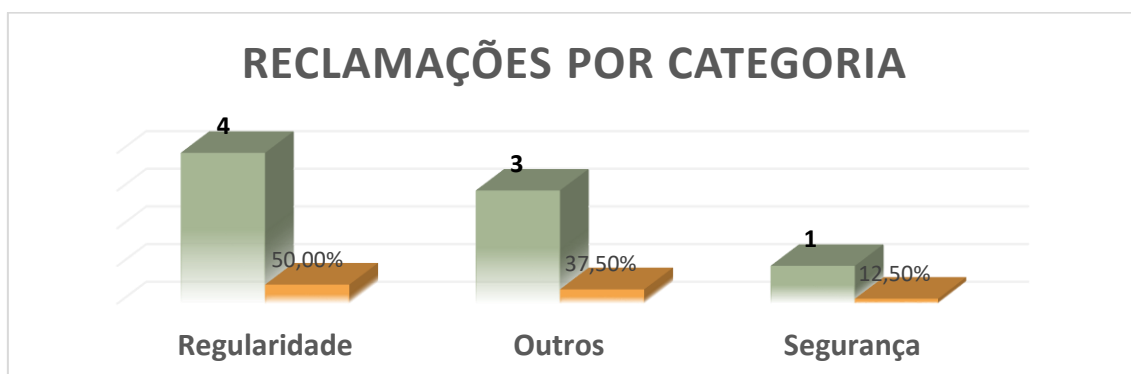
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, MetrôRio foi a Concessionária mais reclamada no período, indicando alto percentual de reclamações por ser a 3ª Concessionária mais manifestada. Dos registros do MetrôRio, 22,2% foram reclamações, enquanto em relação a Supervia e CCR Barcas estes percentuais foram de 22,2% e 15,4%, respectivamente.

Unidade de referência das Reclamações

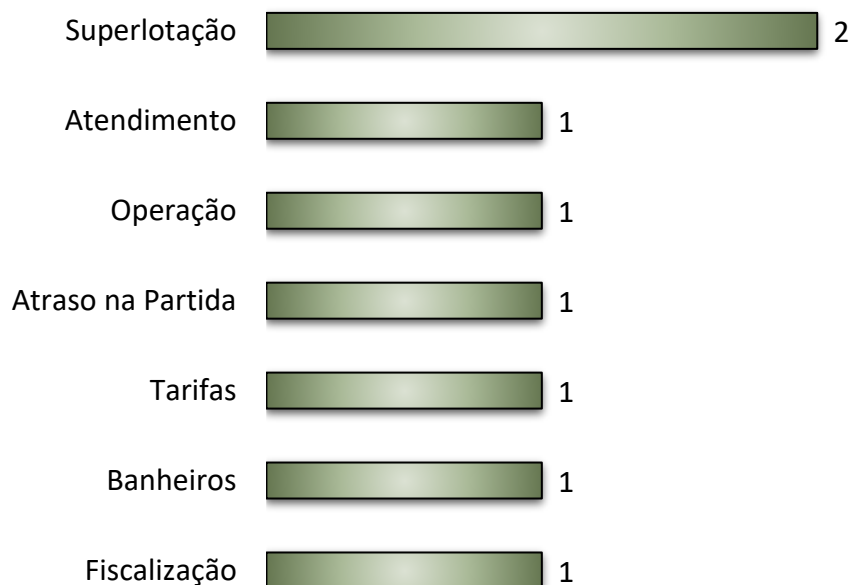


A categoria mais reclamada foi regularidade, a 2ª mais manifestada juntamente com outros. Em relação às reclamações, houve diferença de 1 registro entre as duas categorias. No período foi constatada também uma reclamação sobre segurança.

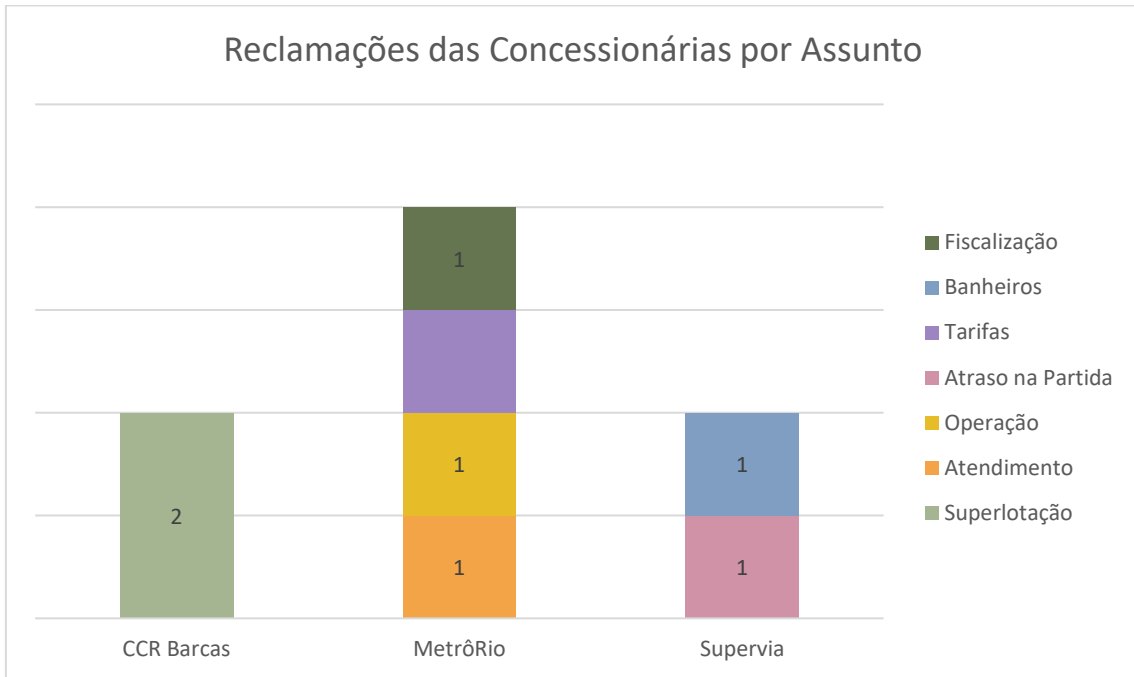


Dos assuntos reclamados, somente superlotação apresentou mais de 1 registro. Houve reclamações também acerca de atendimento, operação atraso na partida, tarifas, banheiros e fiscalização.

Assunto das Reclamações

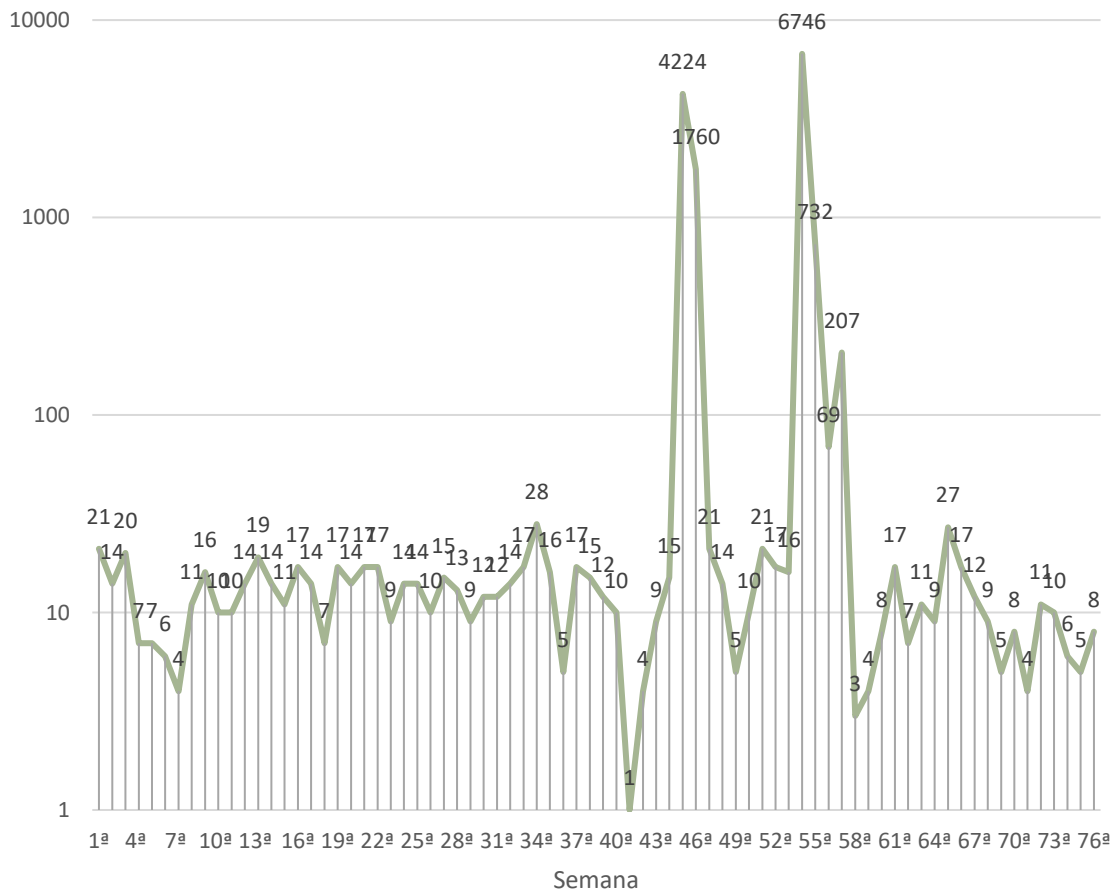


Verifica-se também que do assunto mais reclamado, superlotação, todas as 2 reclamações foram sobre CCR Barcas. Além disto, não houve reclamações com Concessionárias em comum.



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações cresceram 60% e houve em média 1,1 reclamações diárias, 1,6 reclamações por dia útil sendo constatado o 58º maior número de atendimentos considerando as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 23 e 26/08/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 24 e 27/08/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 25/08/2021 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 24 e 26/08/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp cresceram 57,1%, onde as informações cresceram 56,5% e reclamações 60%. Em relação ao canal de atendimento, verifica-se que o call center vem sendo canal principal de coleta de manifestações, responsável por cerca de 9 em cada 10 atendimentos, no entanto em relação às reclamações este percentual reduz. No período analisado, 62% das reclamações foram provenientes do call center enquanto 38% por e-mail. Além disto, 75% dos registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center este percentual foi de 12,5%.

Considerando as unidades de manifestações e reclamações, verifica-se que a Supervia é a Concessionária mais manifestada, representando 41% dos registros, mas no período, MetrôRio foi a mais reclamada com 4 registros (50%) mesmo sendo a 3ª Concessionária mais manifestada. Cerca de 22,2% dos registros da Concessionária foram reclamações, enquanto na Supervia e CCR Barcas estes percentuais foram de, respectivamente, 22,2% e 15,4%.

Dos assuntos de manifestações, informação foi assunto de maior demanda dos usuários, no entanto, nas reclamações verifica-se o assunto superlotação de predominância, mas com apenas discrepância de 1 registro. Deste assunto, todas as reclamações foram acerca da CCR Barcas. Houve reclamações também acerca de atendimento, operação atraso na partida, tarifas, banheiros e fiscalização, mas não houve assuntos em comum entre as Concessionárias.

Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.098 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14581 reclamações, o equivalente a médias semanais de 235,6; 4,04 e 191,9.

Rio de Janeiro, 01 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5