



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

77^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 – 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 30 de agosto a 3 de setembro.

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.

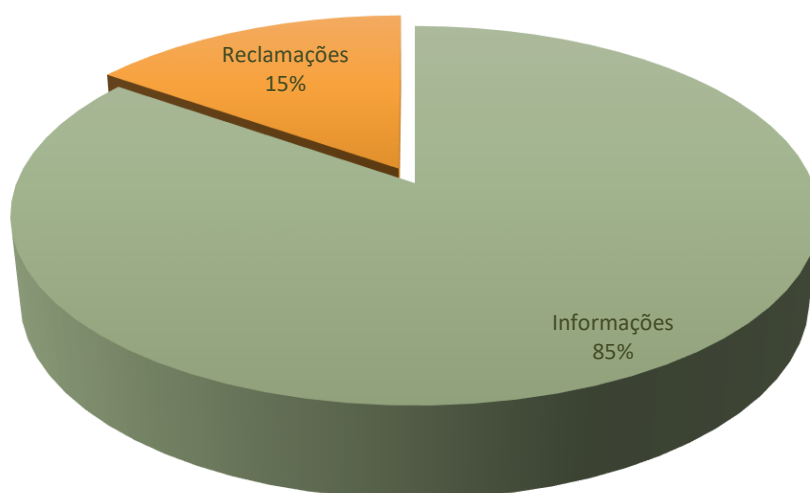
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo sétimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

No período analisado foram registradas 50 informações e 9 reclamações, correspondendo a um aumento percentual de 38,9% das informações e crescimento avaliado em 12,5% das reclamações. Abaixo é possível visualizar o percentual do tipo de manifestação em relação as manifestações totais.

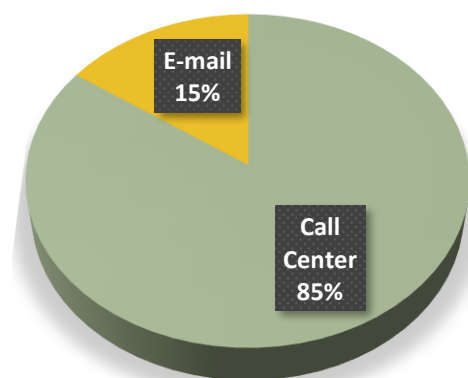
Tipo de Manifestação



O principal canal de recebimento de manifestações vem sendo o call center. Na semana de referência 50 dos 59 registros foram provenientes deste canal. Outro canal de coleta de manifestações foi o e-mail, responsável por 9 registros.

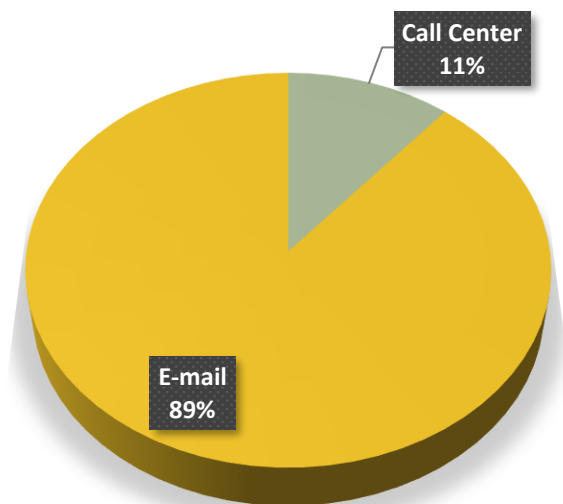
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	50	84,75%
E-mail	9	15,25%
Total Geral	59	100,00%

Canal de Atendimento das Manifestações



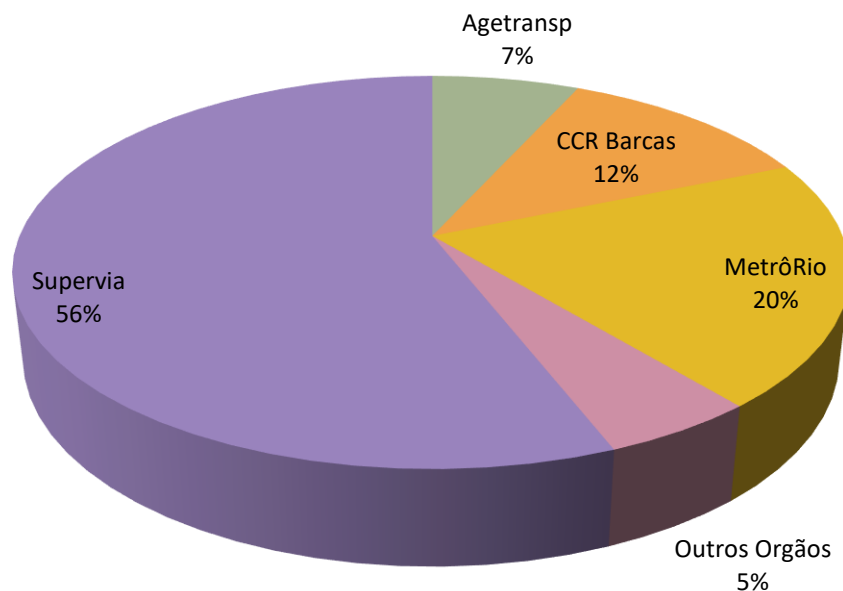
Considerando as reclamações, nota-se a elevada participação do e-mail na coleta destes registros. Enquanto 15% das manifestações são provenientes deste canal, o canal é responsável por 89% das reclamações. Além disto, 89% dos registros recebidos pelo e-mail foram reclamações enquanto o percentual avaliado no call center foi de 2%.

Canal de Atendimento das Reclamações

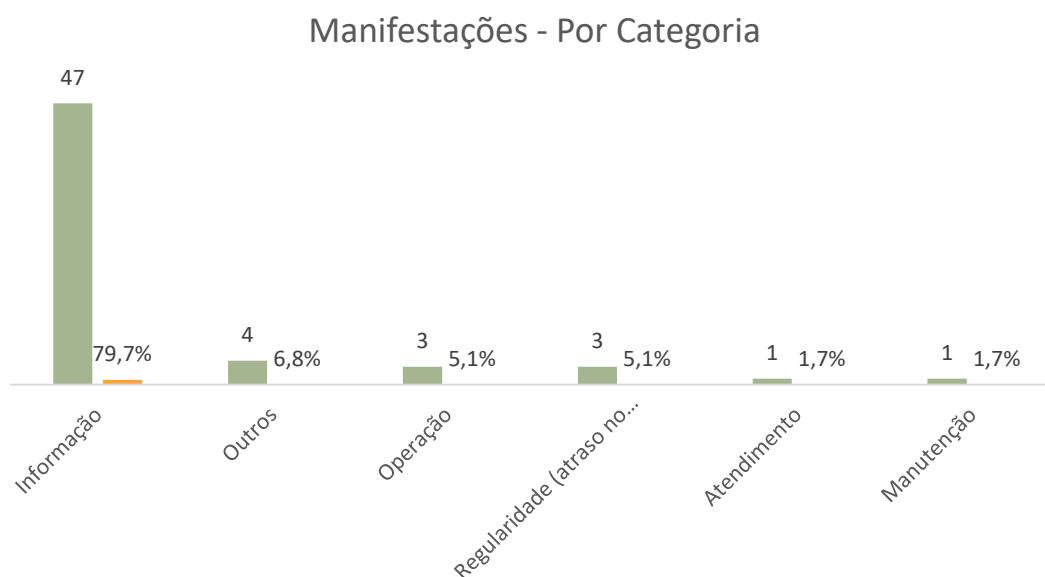


No período a Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 33 dos 59 registros, mais da metade dos registros. MetrôRio foi 2ª Concessionária mais manifestada e CCR Barcas a 3ª, sendo o inverso do ocorrido na semana anterior. Não houve registros acerca das demais Concessionárias reguladas Rota 116 e CCR Via Lagos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



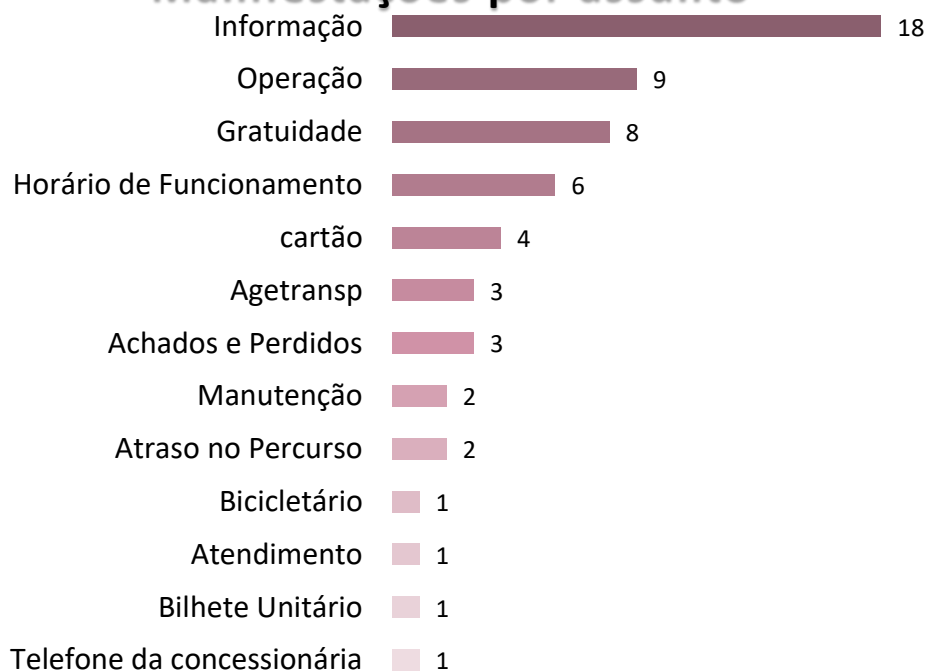
A Categoria informação foi a mais manifestada no período, correspondendo a quase 4 em cada 5 registros. As categorias outros, operação e regularidade também obtiveram mais de 1 registro no período.



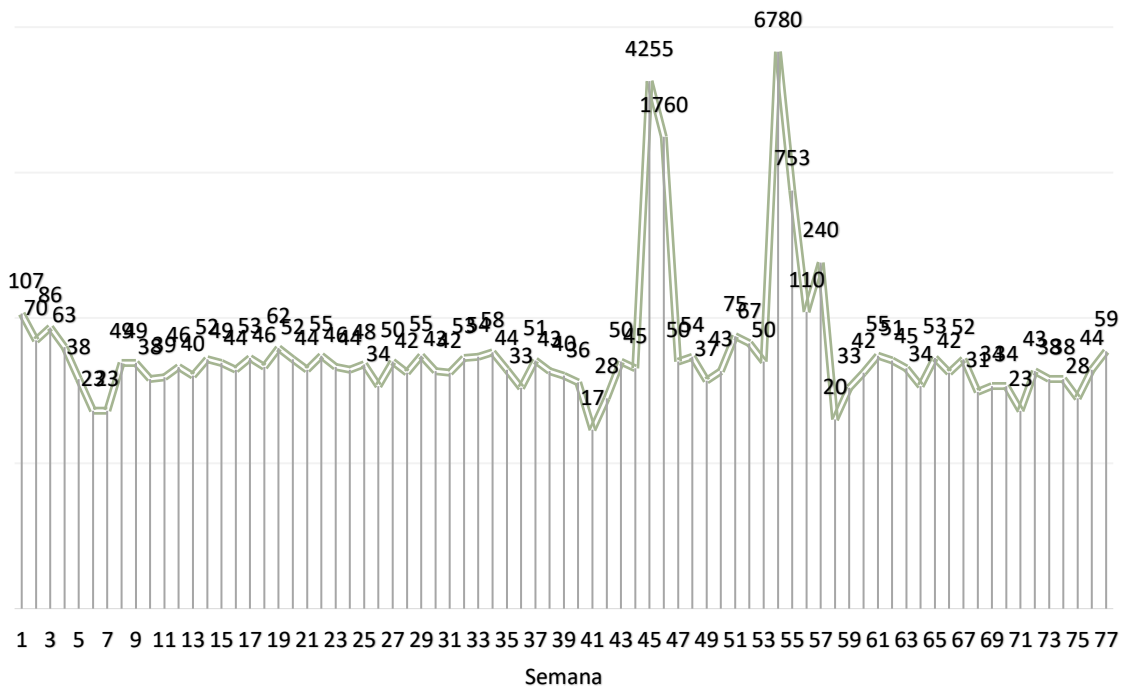
Assunto das Manifestações

Além de Informação, assunto mais manifestado nas semanas, operação e gratuidade obtiveram grande participação nos registros no período, equivalendo a percentuais de 15,3% e 13,6%, respectivamente.

Manifestações por assunto

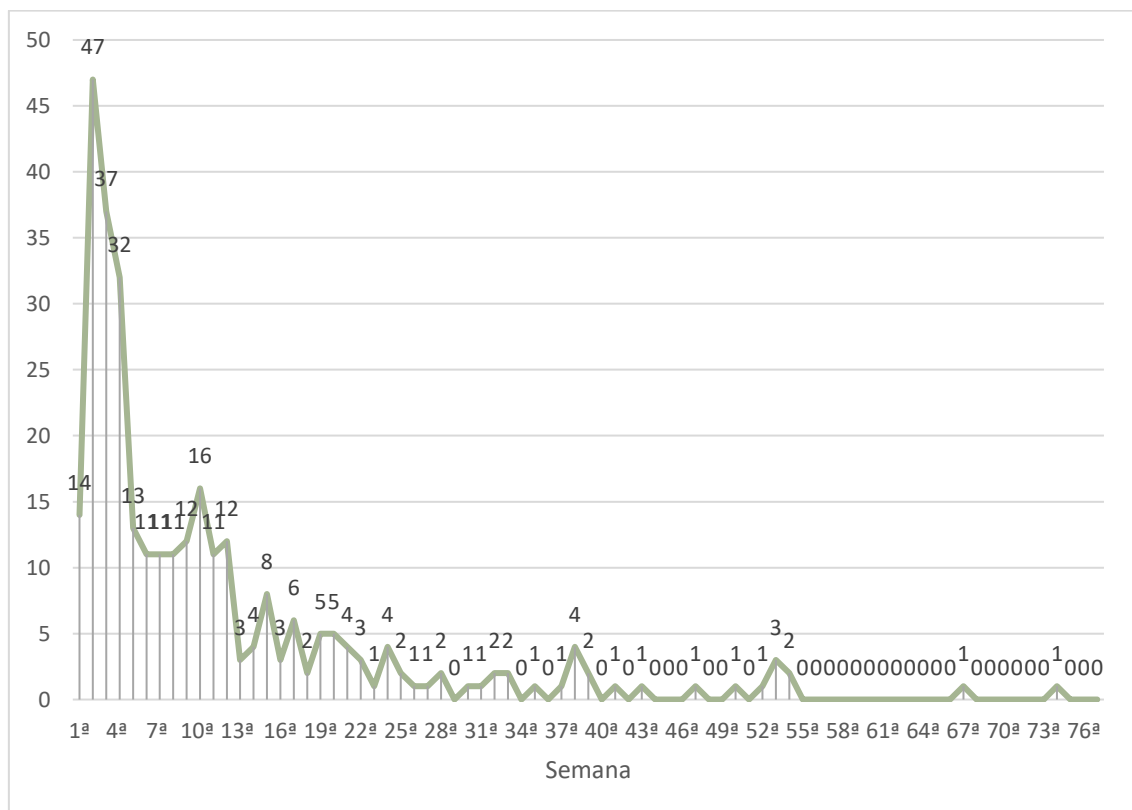


Os registros aumentaram 34,1% em relação à semana anterior, além de ter sido registrado o 14º maior número de registros considerando as 77 semanas analisadas, média de 8,4 atendimentos diários e 11,8 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

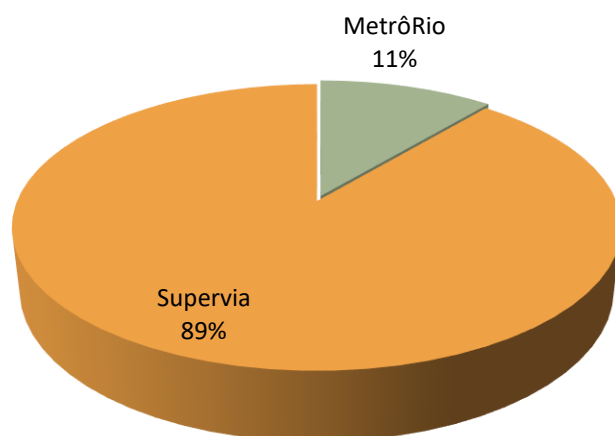
Nesta semana analisada não houve registros acerca da pandemia. Nas últimas 10 semanas houve, em média, 0,2 registros por semana.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

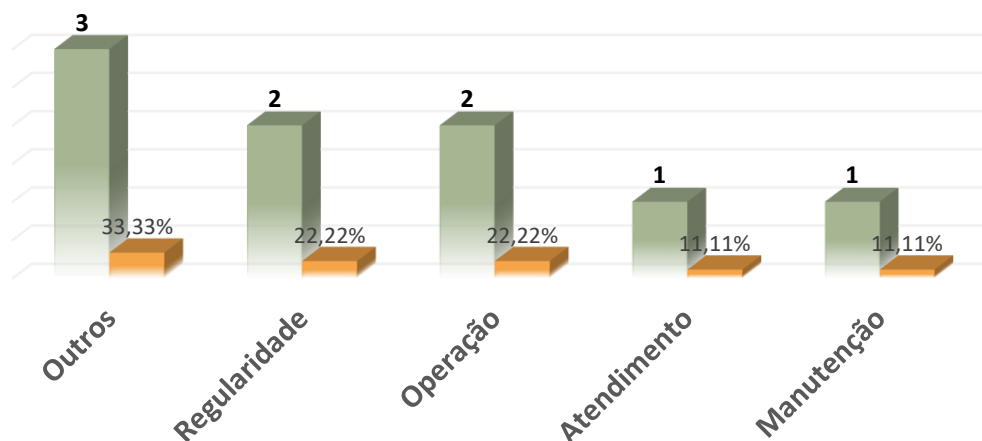
Considerando as reclamações, Supervia e MetrôRio foram a 1ª e 2ª Concessionárias mais reclamadas, seguindo o comportamento das manifestações. No período, não houve registros de insatisfações acerca das demais Concessionárias. Supervia foi responsável por 8 reclamações e MetrôRio, 1. É importante destacar que 24,2% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, enquanto este percentual em relação ao MetrôRio foi de 8,3%.

Unidade de referência das Reclamações



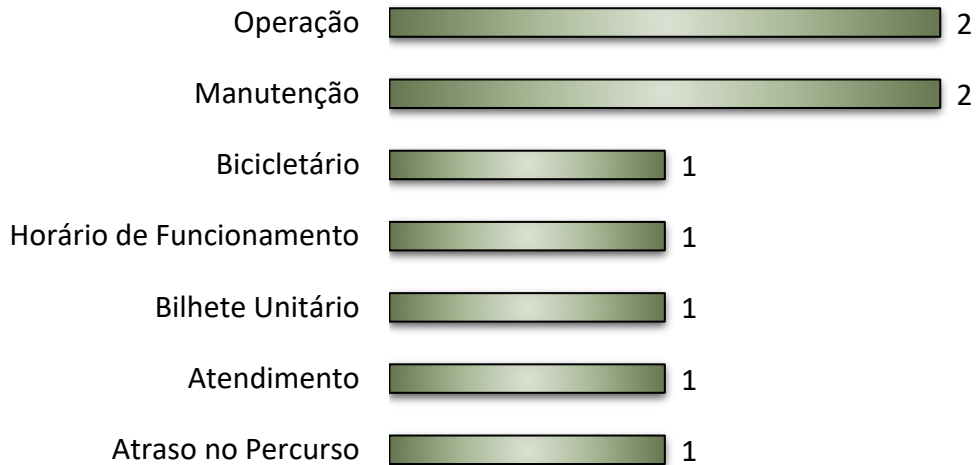
A categoria mais reclamada foi outros, diferentemente da Semana anterior. Regularidade e Operação também apresentaram mais de 1 registro no período analisado. Segue gráfico com as categorias das reclamações e seus números absolutos e percentuais.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

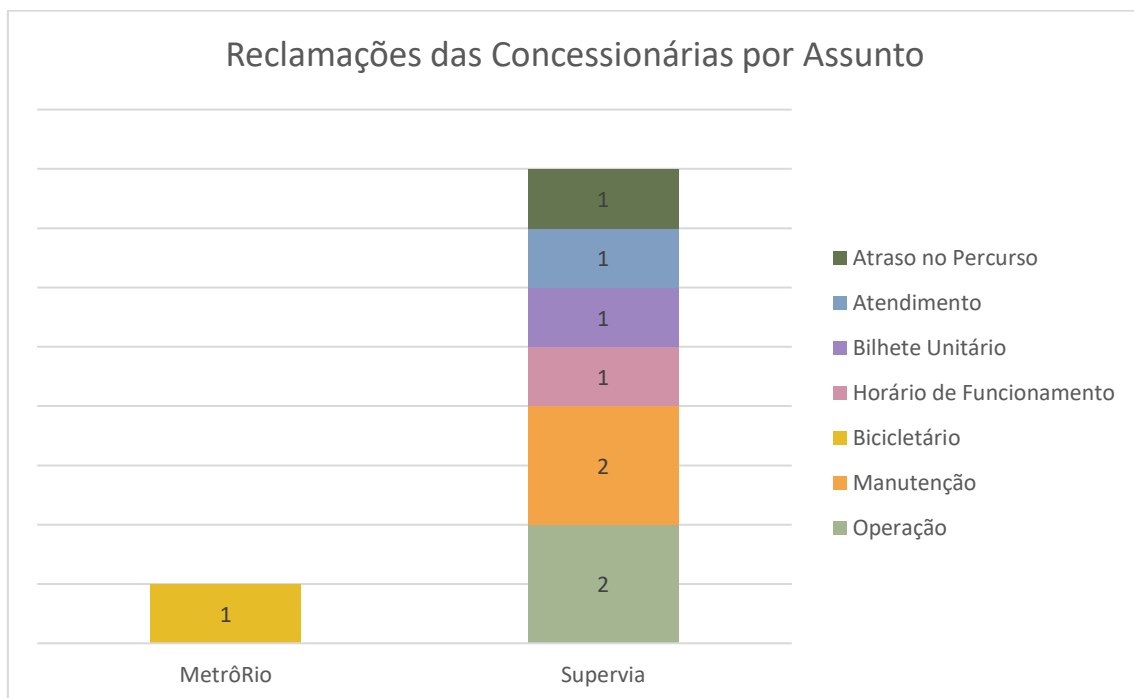


Dos assuntos reclamados, somente operação e manutenção apresentaram mais de 1 registro. Houve reclamações acerca de bicicletário, horário de funcionamento, bilhete unitário, atendimento e atraso no percurso.

Assunto das Reclamações

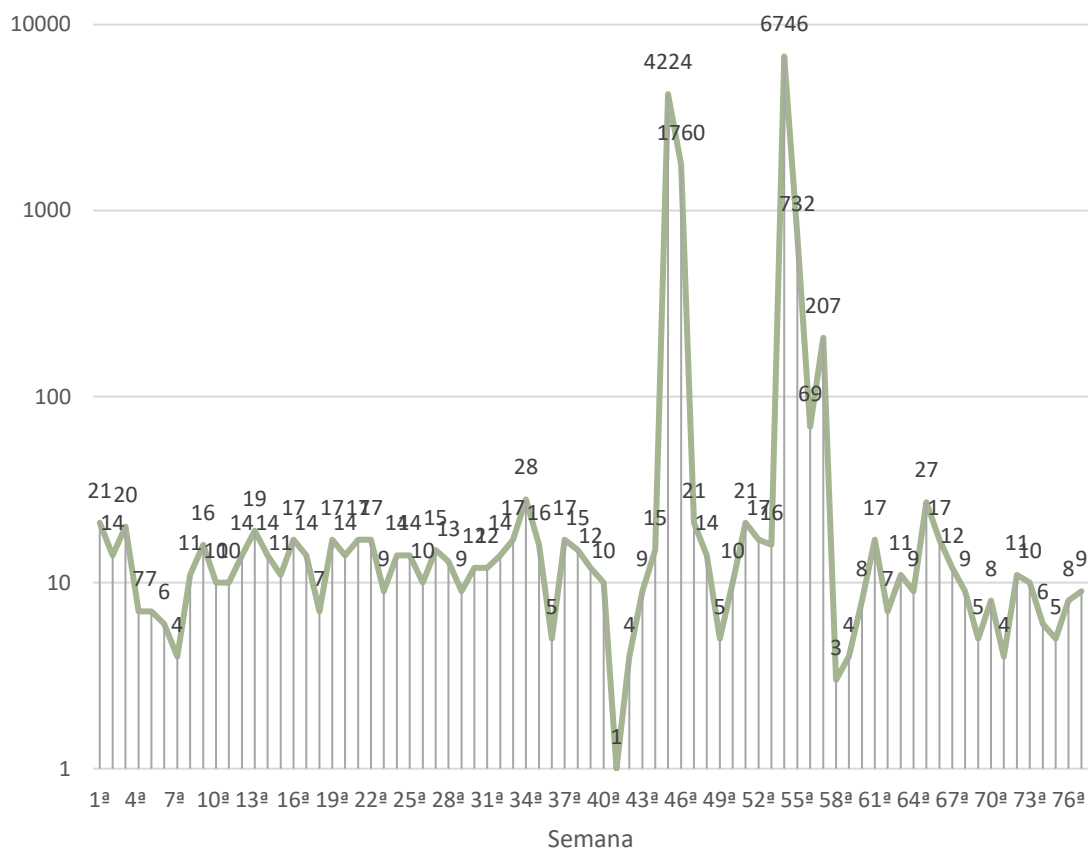


Verifica-se também que os assuntos mais reclamados foram acerca da Supervia. Ademais, não houve assuntos em comum nas Concessionárias e MetrôRio obteve 1 reclamação acerca do bicicletário. As reclamações com seus respectivos números absolutos estão dispostas no gráfico a seguir:



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações aumentaram 12,5% havendo em média 1,3 reclamações diárias, 1,8 reclamações por dia útil sendo constatado o 53º maior número de atendimentos considerando as semanas analisadas, correspondendo a um número baixo de registros.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 30/08 e 02/09/2021 – Leticia Lima

Figura 2: Plantão 31/08 e 03/09/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 01/09/2021 – Nayara Miranda

Figura 4: Plantão 31/08 e 02/09/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp cresceram 34,1% sendo considerado o 14º maior número de registros em relação as 77 semanas analisadas, registrando, em média, 8,4 atendimentos diários e 11,8 atendimentos por dia útil. No período analisado foram registradas 50 informações e 9 reclamações, correspondendo a um aumento percentual de 38,9% das informações e crescimento de 12,5% das insatisfações.

Em relação ao canal de atendimento, verifica-se a consolidação do call center como principal canal de coleta de manifestações, responsável por cerca de 85% das insatisfações. Em relação as reclamações, o e-mail foi canal responsável por 89% das reclamações. Além disto, 89% dos registros recebidos pelo e-mail foram reclamações enquanto 2% dos registros telefônicos foram insatisfações.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 33 dos 59 registros, mais da metade dos registros. MetrôRio foi 2ª Concessionária mais manifestada e CCR Barcas a 3ª. Não houve registros acerca das demais Concessionárias reguladas Rota 116 e CCR Via Lagos. Em relação às reclamações, Supervia foi responsável por 8 reclamações e MetrôRio, 1 insatisfação. Em percentuais, 24,2% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, e em relação ao MetrôRio foi de 8,3%.

Dos assuntos de manifestações, informação foi assunto de maior frequência, no entanto, nas reclamações verifica-se o assunto operação e manutenção com mais de 1 registro. Dessas reclamações, todas foram em relação a Supervia. Não houve assuntos em comum nas Concessionárias e MetrôRio obteve 1 reclamação acerca do bicicletário. Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.157 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14590 reclamações, o equivalente a médias semanais de 222,8; 4 e 189,5.

Rio de Janeiro, 08 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5