



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

79ª 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 13 a 17 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.

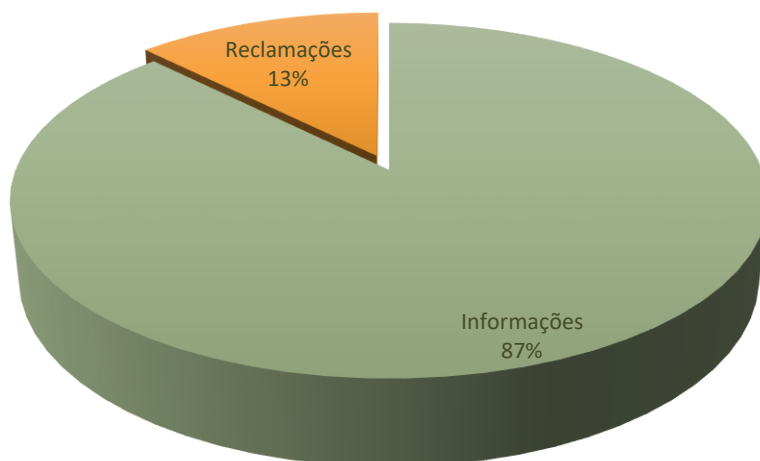
A Ouvidoria, através do seu septuagésimo nono relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 28 informações e 4 reclamações. Nesta semana houve um aumento de 40% das informações sendo que as reclamações reduziram 33,3%. Os percentuais destes registros estão dispostos abaixo:

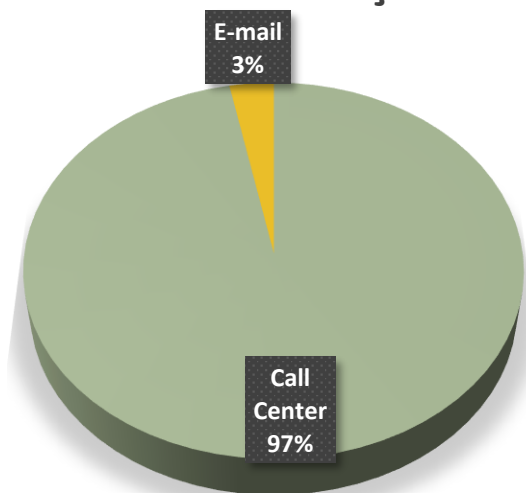
Tipo de Manifestação



O comportamento do canal de atendimento principal de registros permaneceu o mesmo. O call center foi responsável por maioria absoluta dos registros, cerca de 97%. Houve 1 registro através do e-mail.

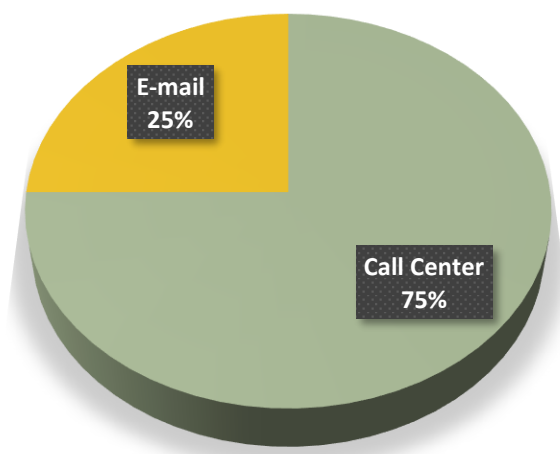
Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	31	96,88%
E-mail	1	3,13%
Total Geral	32	100,00%



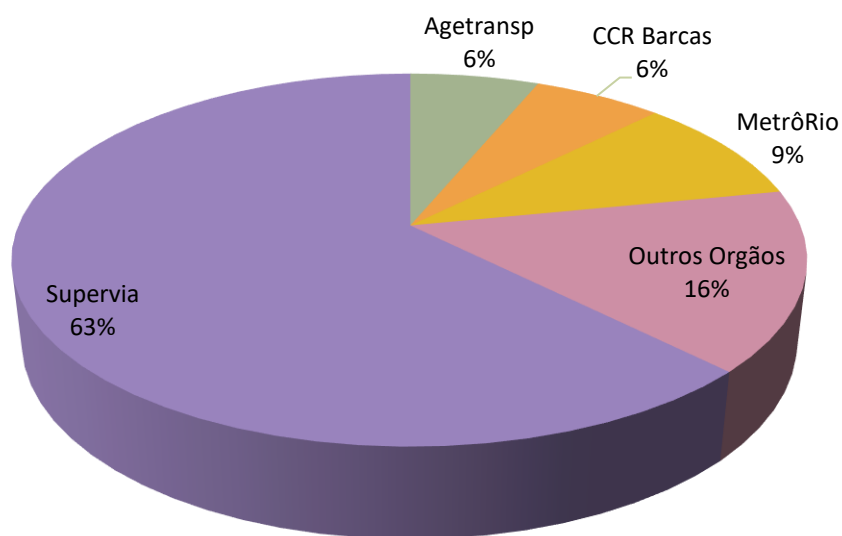
Em relação às insatisfações registradas, das 4 reclamações 1 foi por e-mail. Além deste fato, enquanto 100% dos registros por e-mail foram reclamações, este percentual em relação ao call center é de 9,7%.

Canal de Atendimento das Reclamações



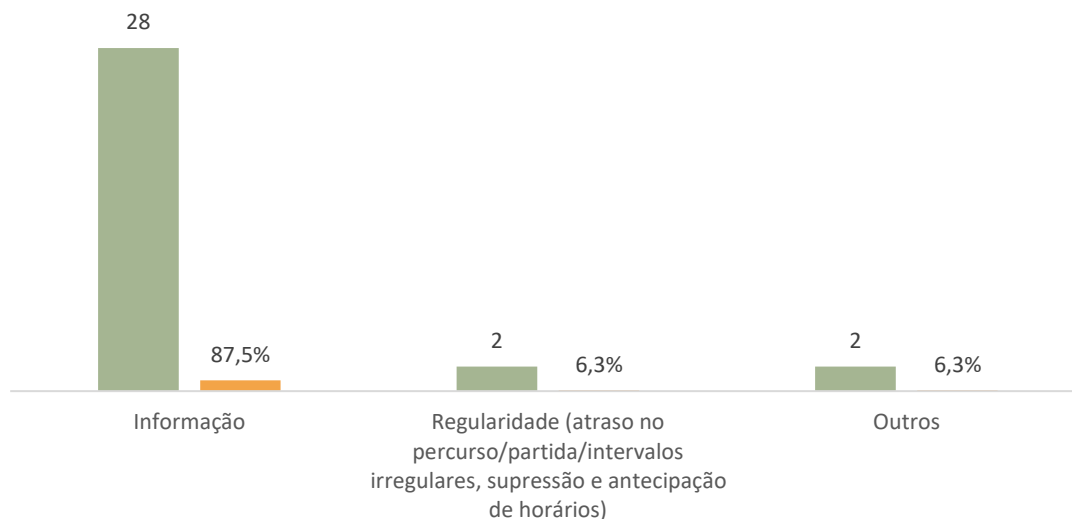
Em relação às unidades de referência, Supervia foi responsável pela maioria das manifestações sendo teor de 20 dos 32 registros. MetrôRio foi 2ª Concessionária mais manifestada com 3 registros, CCR Barcas 2 e não houve registros acerca das Concessionárias de Rodovias no período citado.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



A Categoria informação foi a mais manifestada no período, correspondendo a quase 9 em cada 10 registros. As categorias outros e regularidade obtiveram mais de 1 registro na semana.

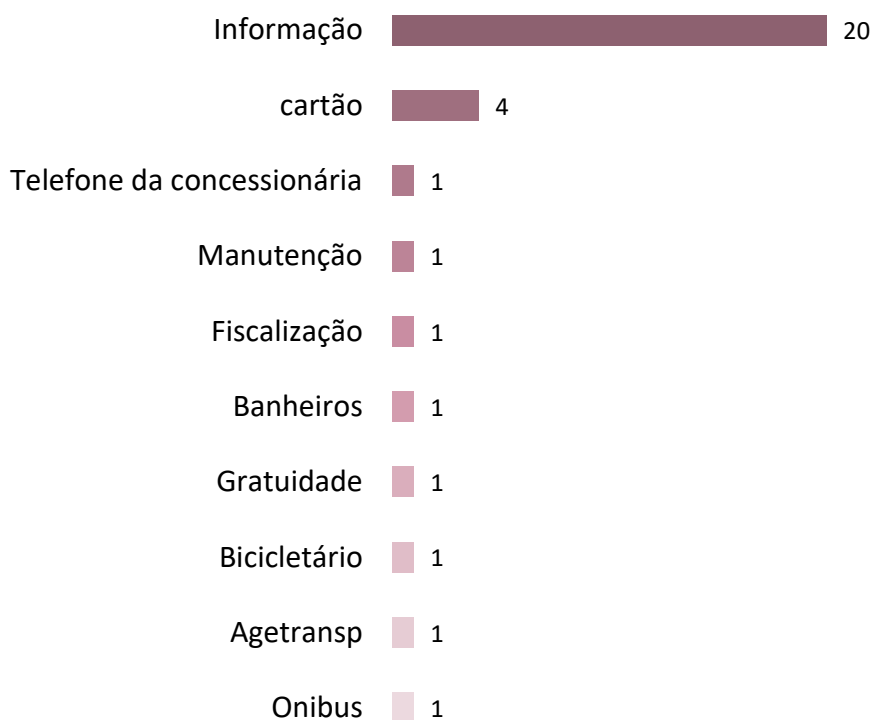
Manifestações - Por Categoria



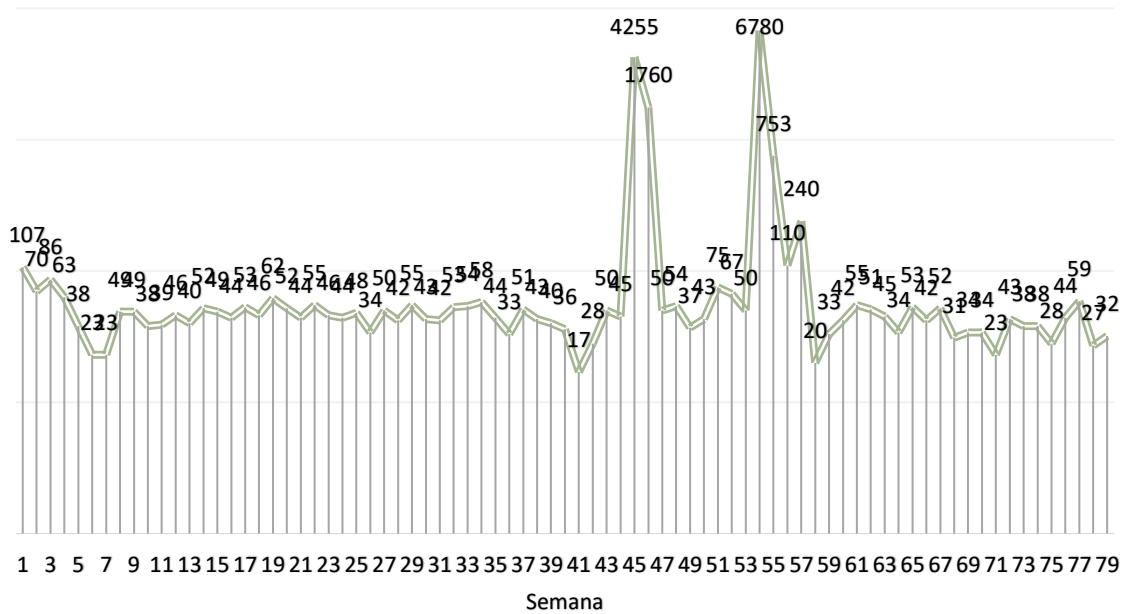
Assunto das Manifestações

Além de Informação, assunto mais manifestado correspondendo a 62,5% dos registros, cartão também obteve mais de 1 registro. Segue gráfico de colunas correspondentes aos assuntos das manifestações e seus números absolutos.

Manifestações por assunto

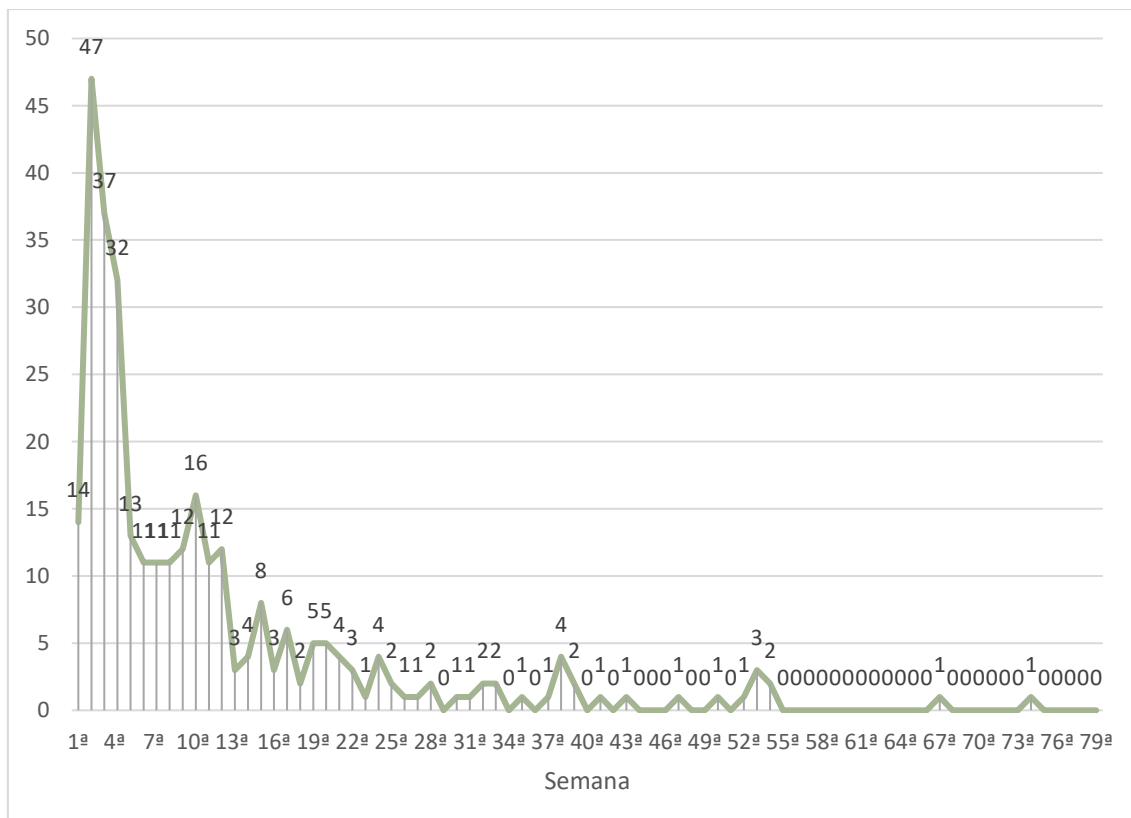


Os registros aumentaram 18,5% em relação à semana anterior. Na semana de referência foi registrado o 70º maior número de registros considerando as 79 semanas analisadas, média 4,6 atendimentos diários e 6,4 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

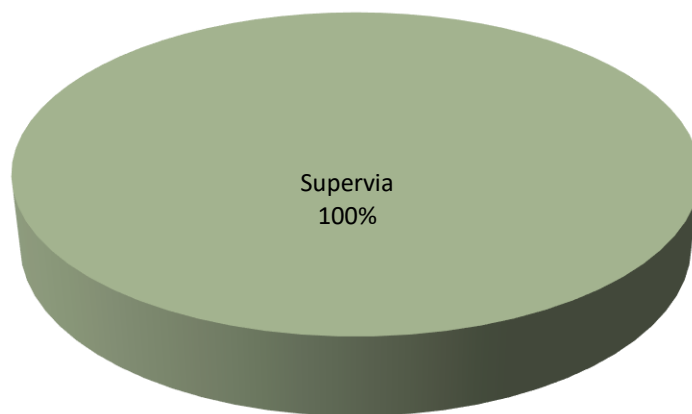
Nesta semana analisada não houve registros acerca da pandemia. Nas últimas 10 semanas houve, em média, 0,1 registros por semana.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

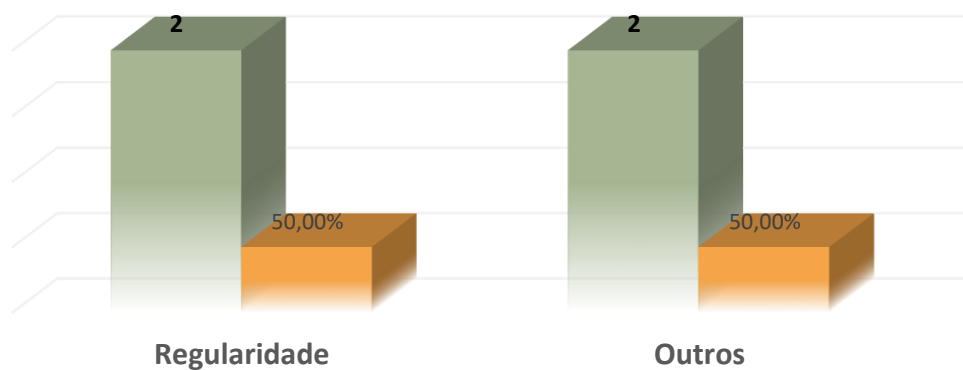
Em relação as reclamações, esta Ouvidoria obteve registros apenas em relação a Supervia. Além disto, 20% dos registros da Supervia foram reclamações.

Unidade de referência das Reclamações



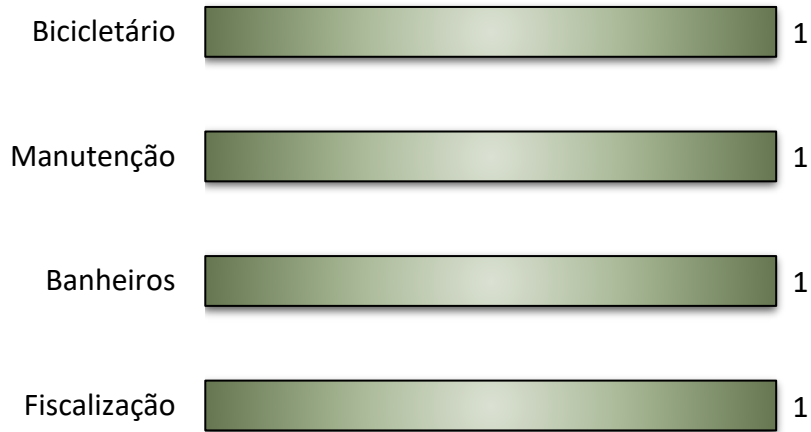
As categorias reclamadas na semana foram regularidade e outros, correspondendo a 2 registros, individualmente.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

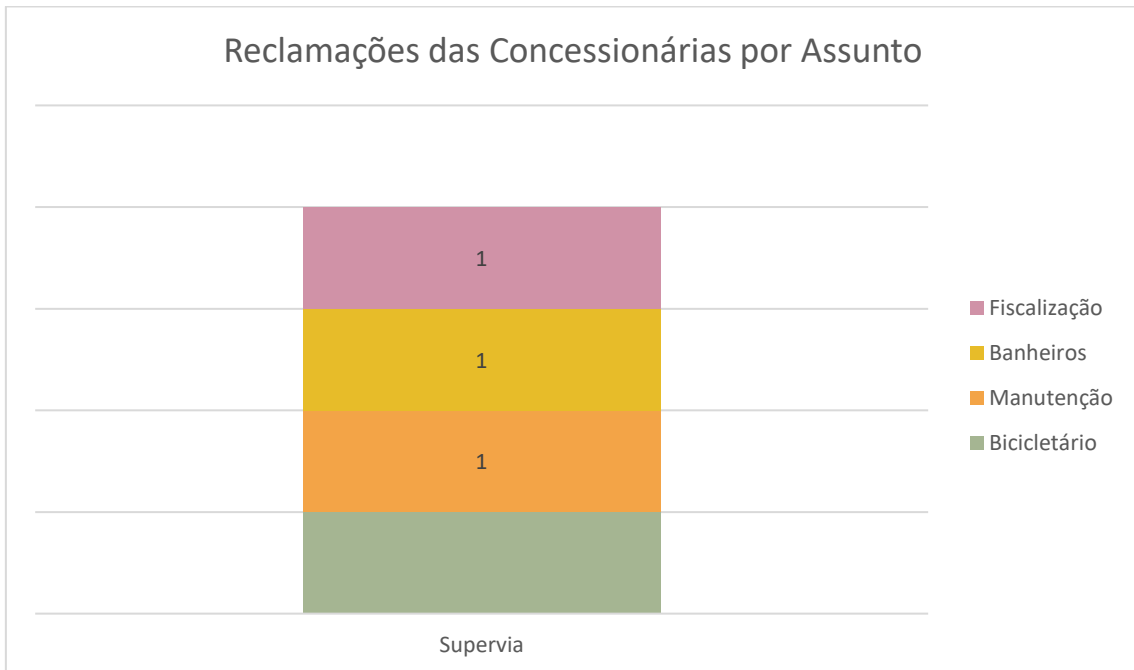


Na semana houve reclamações acerca de bicicletário, manutenção, banheiros e fiscalização, todos correspondendo a 1 registro.

Assunto das Reclamações

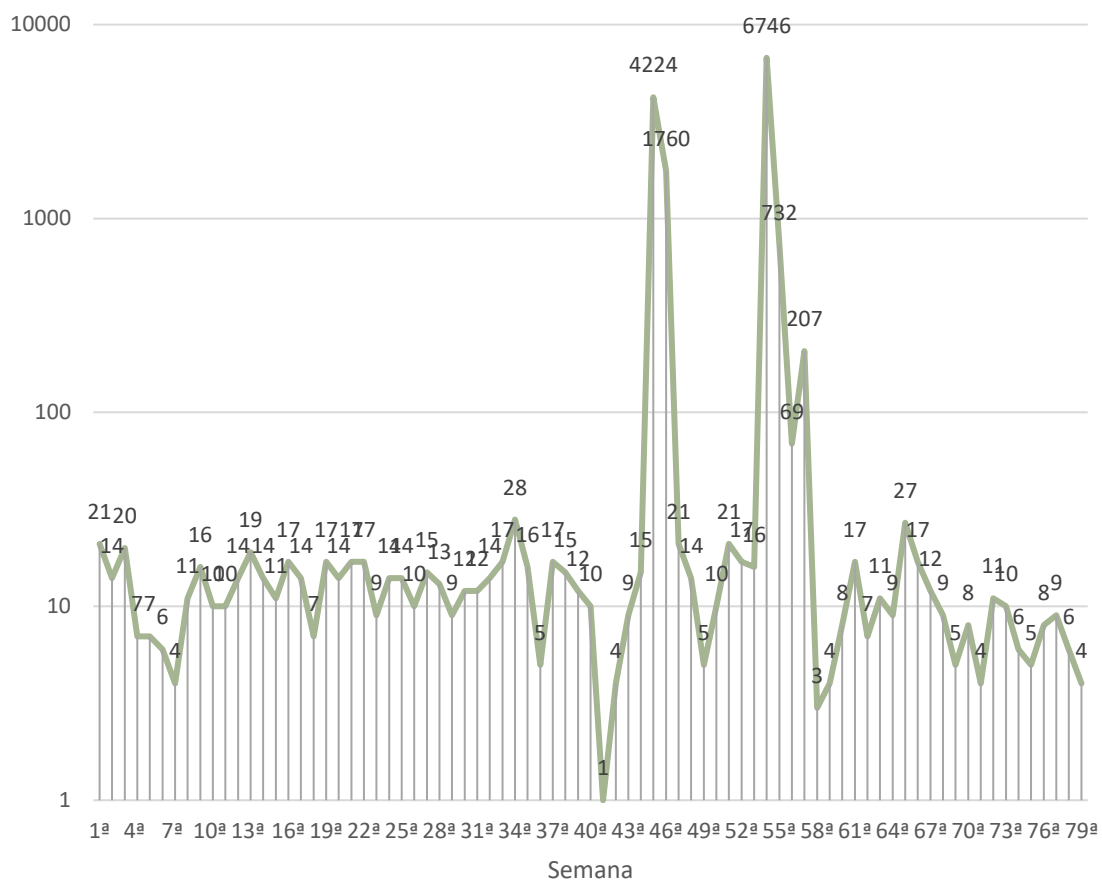


Verifica-se também que todos assuntos reclamados foram acerca da Supervia pois somente ela apresentou registros, logo, não houve assuntos em comum nas Concessionárias As reclamações com seus respectivos números absolutos estão dispostas no gráfico a seguir:



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações reduziram 33,3% havendo em média 0,6 reclamações diárias, 0,8 reclamações por dia útil sendo constatado o 73º maior número de atendimentos sendo considerando um número baixo de insatisfações em relação as 79 semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 13 e 17/09/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 14/09/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 15/09/2021 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 16/09/2021 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp cresceram 18,5% apresentando o 70º maior número de registros em relação a todas as semanas analisadas, sendo considerada uma semana com baixo número de registros. Houve, em média, 4,6 atendimentos diários e 6,4 atendimentos por dia útil. No período analisado foram registradas 28 informações e 4 reclamações, correspondendo a um aumento de 40% das informações sendo que as reclamações reduziram 33,3%. Considerando as reclamações, houve em média 0,6 reclamações diárias e 0,8 reclamações por dia útil, sendo apresentado o 73º maior número de insatisfações, ou seja, número baixo em relação às 79 semanas de análises.

Sobre o canal de atendimento, nota-se que o call center foi principal canal de coleta de manifestações (96,88%) e reclamações (75%) no período sendo que 100% dos registros por e-mail foram reclamações ao passo que em relação ao sistema telefônico o percentual avaliado foi de 9,7%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 20 dos 32 registros (63%). 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. No que tange as reclamações, só houve registros acerca da Concessionária responsável pelos trens, a Supervia.

Dos assuntos das reclamações houve registros acerca dos banheiros, bicicletário, manutenção e fiscalização. Não houve assuntos em comum nas Concessionárias pois só houve registros acerca da Supervia.

Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.216 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14600 reclamações, o equivalente a médias semanais de 217,9; 3,9 e 184,8.

Rio de Janeiro, 20 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5