



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

80^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.....	9
Série histórica das Reclamações	12
Plantões Ouvidoria	13
Conclusão	14

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 20 a 24 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.

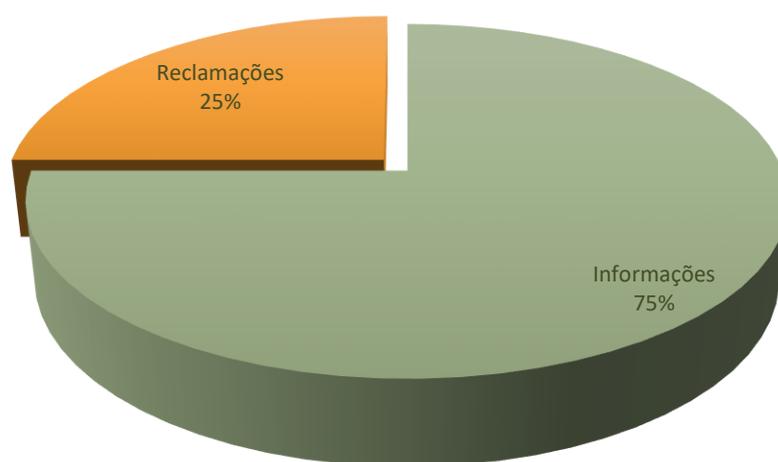
A Ouvidoria, através do seu octogésimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até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

Considerando a 80ª semana de atendimentos analisados, foram coletados por esta Ouvidoria 27 informações e 9 reclamações. Em comparação com a semana anterior, as informações reduziram 3,6% e reclamações aumentaram 125%. Segue os percentuais referentes a cada tipo de manifestação:

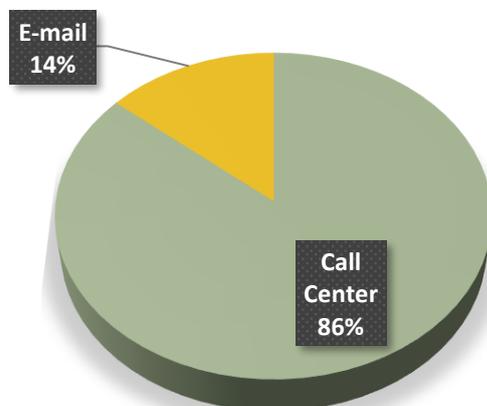
Tipo de Manifestação



Considerando o canal de atendimento, o sistema telefônico foi responsável pela maior parte da coleta dos registros, aproximadamente 86%, havendo redução neste percentual em relação à semana anterior.

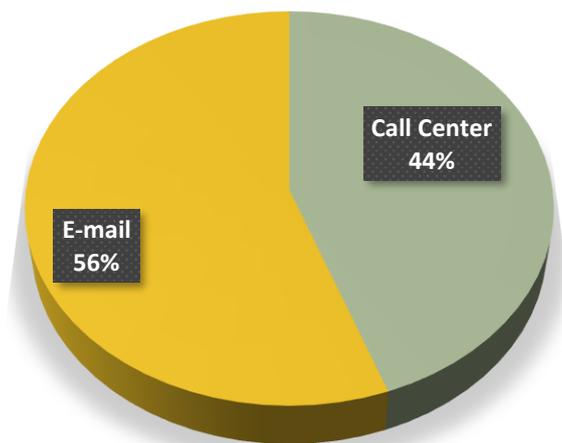
Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	31	86,11%
E-mail	5	13,89%
Total Geral	36	100,00%



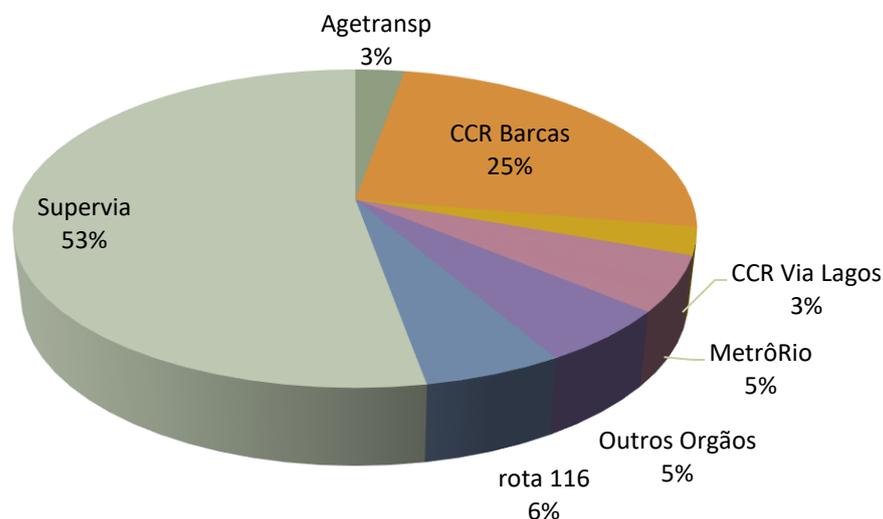
No entanto, considerando as reclamações, o e-mail foi responsável pela maioria destes registros, correspondendo a 5 de 9 registros. Em relação às insatisfações registradas, das 4 reclamações 1 foi por e-mail. Além disto, 100% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto no call center este percentual avaliado foi de 12,9%.

Canal de Atendimento das Reclamações



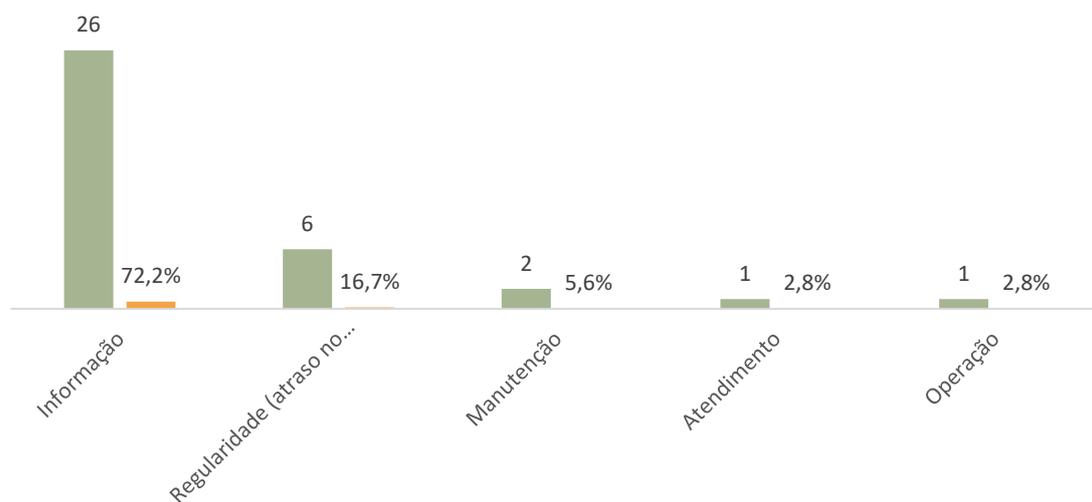
Em relação às unidades de referência, Supervia novamente foi responsável pela maioria registros sendo motivo de 19 das 36 manifestações. Em relação a 2ª Concessionária mais manifestada, houve alteração em relação a semana anterior. Neste período analisado, CCR Barcas foi 2ª Concessionária mais manifestada com 9 registros. Logo após, MetrôRio com 2 registros, CCR Rota 116 2 registros e CCR Via Lagos, 1.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



A Categoria informação foi a mais manifestada no período, no entanto houve redução deste percentual em relação à semana anterior que correspondia a aproximadamente 90% dos registros, enquanto na semana de referência, este percentual foi de 72,2%. As categorias regularidade e Manutenção também obtiveram mais de 1 registro na semana.

Manifestações - Por Categoria



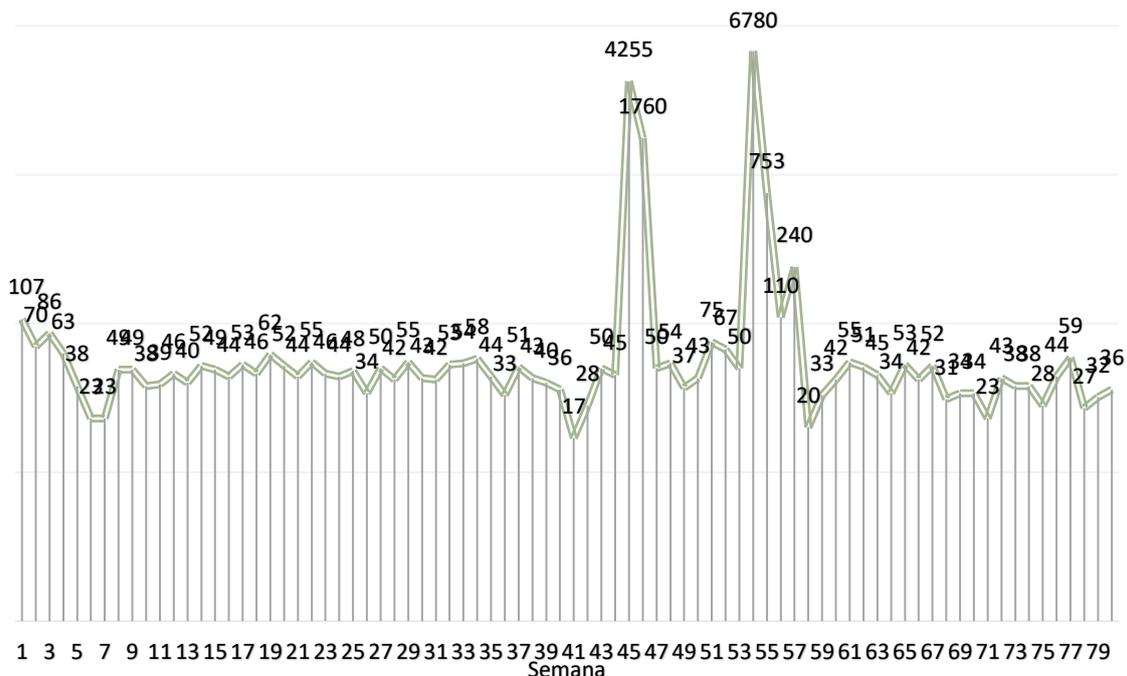
Assunto das Manifestações

Além de Informação, assunto mais manifestado correspondendo a 41,7% dos registros, Operação, atraso na partida, gratuidade e horário de funcionamento também obteve mais de 1 registro. Segue gráfico de colunas correspondentes aos assuntos das manifestações e seus números absolutos.

Manifestações por assunto

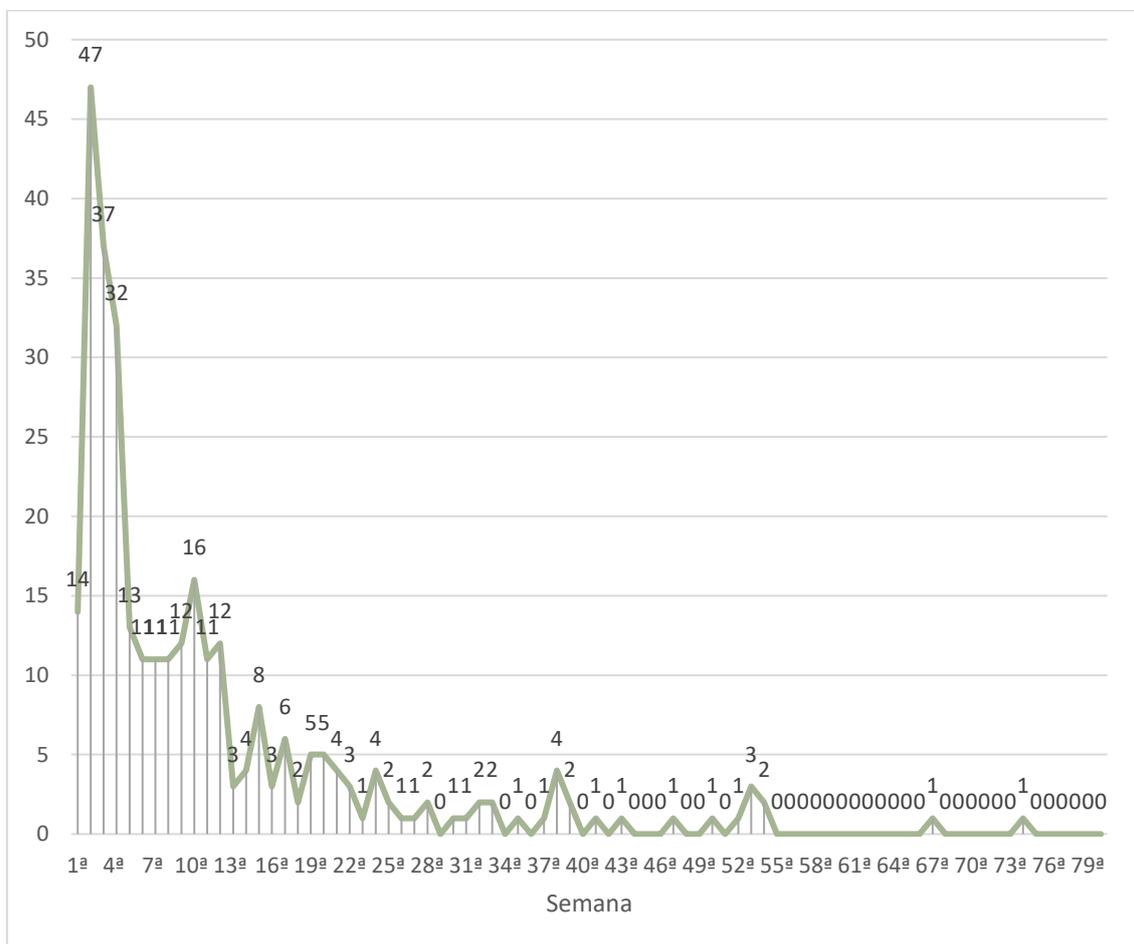


Em relação à semana anterior, os registros aumentaram 12,5% em relação à semana anterior. A semana de referência ocupou o 63º no ranking semanal de atendimentos, indicando baixo número de registros, levando-se em Consideração as 80 semanas analisadas. No período citado, houve em média 5,14 atendimentos diários e 7,2 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

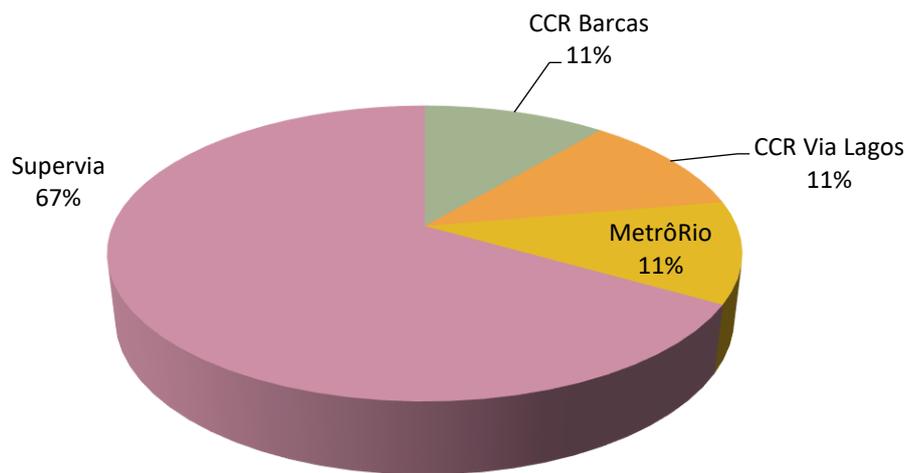
Nesta semana analisada não houve registros acerca da pandemia. Novamente, nas últimas 10 semanas houve, em média, 0,1 registros por semana. Em relação a todas as semanas, houve em média 3,84 atendimentos.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

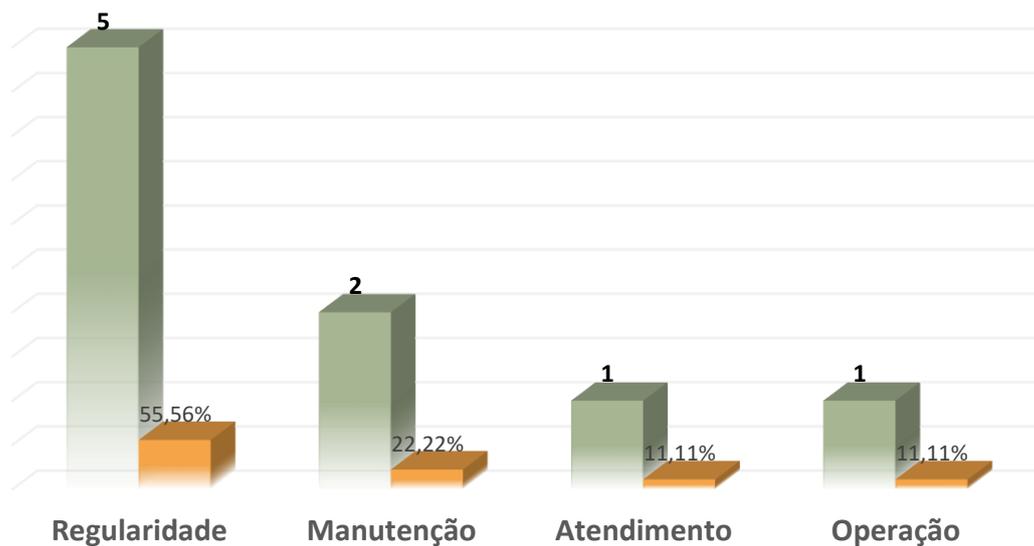
Em relação as reclamações, Supervia manteve-se em unidade com maior número de registros, sendo responsável por 6 das 9 reclamações. Das demais unidades, houve 1 registro de reclamação acerca da CCR Barcas, CCR Via Lagos e MetrôRio. Não houve reclamações acerca da Concessionária Rota 116. Em relação a Supervia, 31,6% dos registros foram reclamações, enquanto em relação a CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos estes percentuais respectivos foram de 11,1%; 50% e 100%.

Unidade de referência das Reclamações



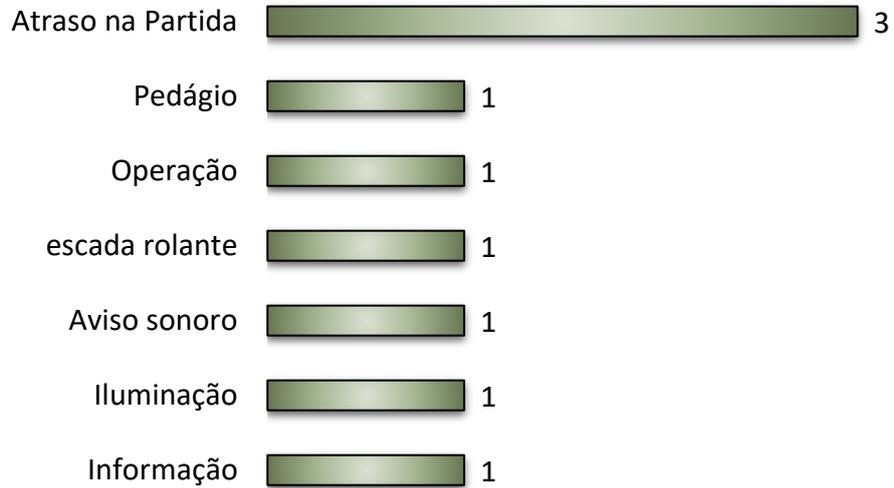
Em relação as categorias de reclamação, regularidade foi a mais reclamada, correspondendo a mais da metade das insatisfações. Esta categoria contempla os atrasos na partida, no percurso, pontualidade entre outros. Manutenção também foi categoria com mais de 1 registro. Abaixo segue as categorias das reclamações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

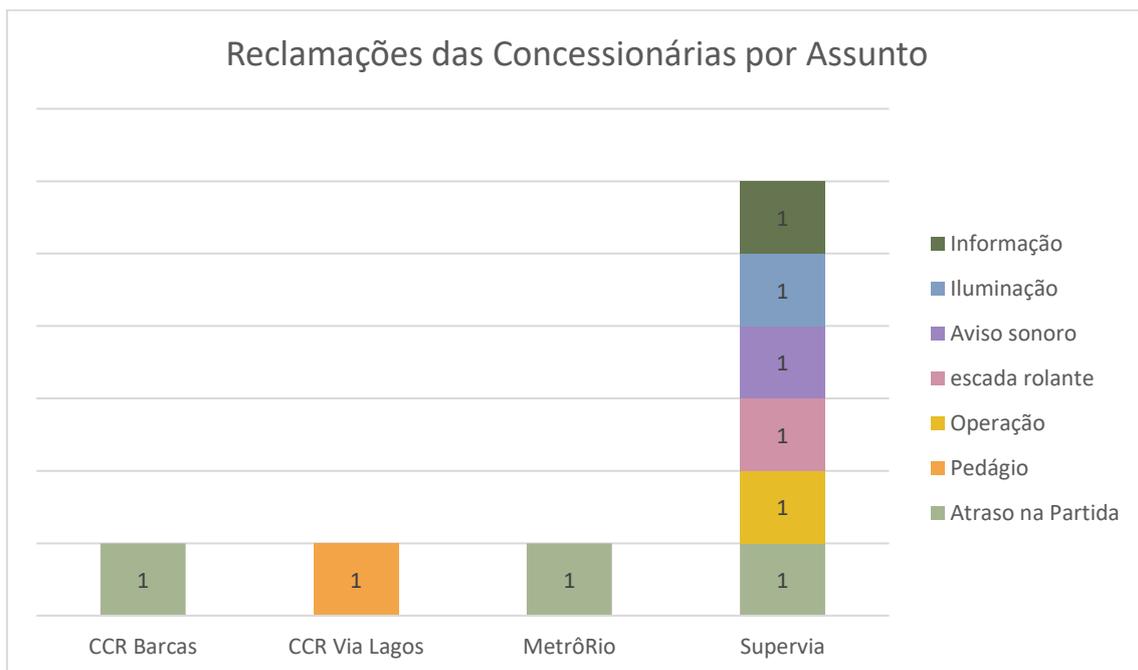


O assunto mais reclamado na semana foi atraso na partida, correspondendo a 33,3% das reclamações. Os demais assuntos obtiveram 1 registro no período analisado.

Assunto das Reclamações

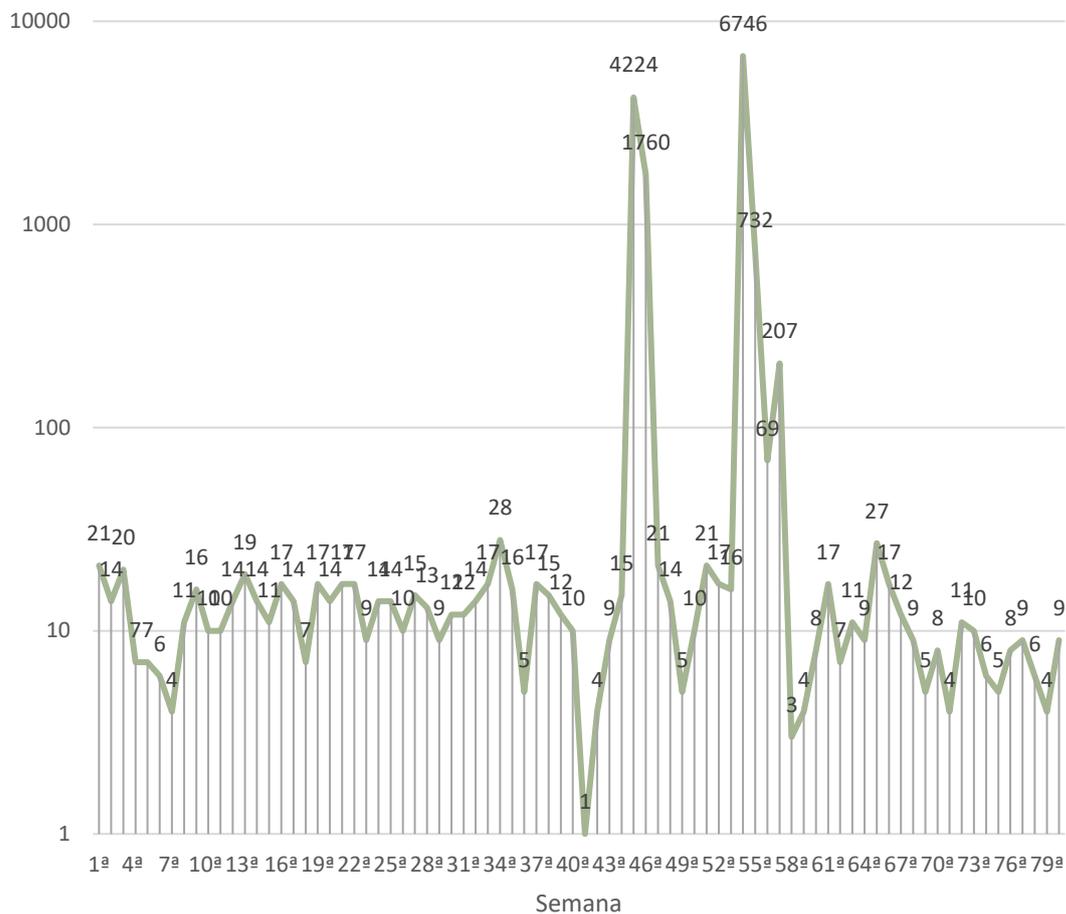


Verifica-se também que apenas o assunto atraso na partida esteve presente em mais de uma Concessionária, considerando também que foi o único com mais de 1 registro. Houve reclamações sobre atraso na partida sobre a CCR Barcas, MetrôRio e Supervia.



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações cresceram 125% havendo em média 1,3 reclamações diárias, 1,8 reclamações por dia útil sendo constatado o 53º maior número de atendimentos considerando as 80 semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 20 e 24/09/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 21/09/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 22/09/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 23/09/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp cresceram 12,5% apresentando o 63º maior número de registros em relação a todas as semanas analisadas, ou seja, uma semana com um dos menores números de registros. Houve, em média, 5,1 atendimentos diários e 7,2 atendimentos por dia útil. Em relação ao tipo de manifestação, as informações reduziram 3,6% e reclamações aumentaram 125%, principal responsável pelo crescimento dos atendimentos na semana. Foram, em média, 1,3 reclamações diárias, 1,8 reclamações por dia útil e o 53º maior número de insatisfações registradas.

Sobre o canal de atendimento, o call center responsável pela maior parte das insatisfações, o que havia sido constatado nas semanas anteriores. O sistema telefônico foi responsável por 86,11% dos registros, mas 44% das reclamações, sendo o e-mail principal canal de coleta de manifestações deste tipo. Além disto, todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto em relação ao call center este percentual foi de 12,9%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada sendo responsável por 19 dos 36 registros (53%) e 57% das reclamações. Ademais, 31,6% dos registros da Concessionária foram reclamações. No período, CCR Barcas foi a 2ª Concessionária com maior número de registros (25%). MetrôRio e Rota 116 obtiveram individualmente 2 registros e CCR Via Lagos 1. Cerca de 11% dos registros acerca da CCR Barcas foram reclamações enquanto no MetrôRio este percentual foi de 50% e CCR Via Lagos 100%.

O assunto mais reclamado no período foi atraso na partida, correspondendo a 33,3% das insatisfações. Este assunto foi teor nas Concessionárias CCR Barcas, MetrôRio e Supervia.

Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.252 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14609 reclamações, o equivalente a médias semanais de 215,6; 3,8 e 182,6.

Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5