



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

81^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 | 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 27 de setembro a 01 de outubro.

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.

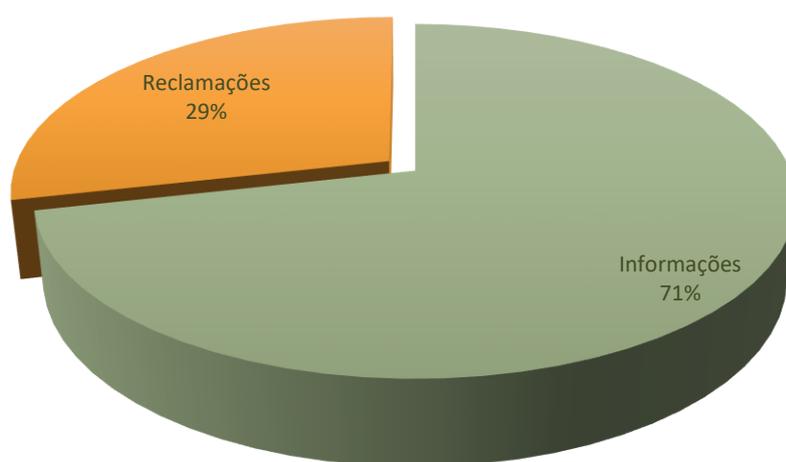
A Ouvidoria, através do seu octogésimo primeiro relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Em relação a semana que compreende os dias 27 de setembro a 01 de outubro, foram registradas 25 informações e 10 reclamações, havendo redução de 7,4% das informações e crescimento avaliado em 11,1% das insatisfações. Os percentuais de cada tipo de manifestação registrado na semana estão dispostos a seguir:

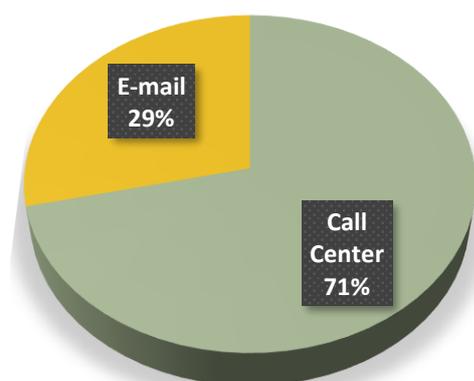
Tipo de Manifestação



Em relação ao canal de atendimento, houve redução na participação do canal telefônico nos registros mas continuou sendo principal canal de coleta de registros.

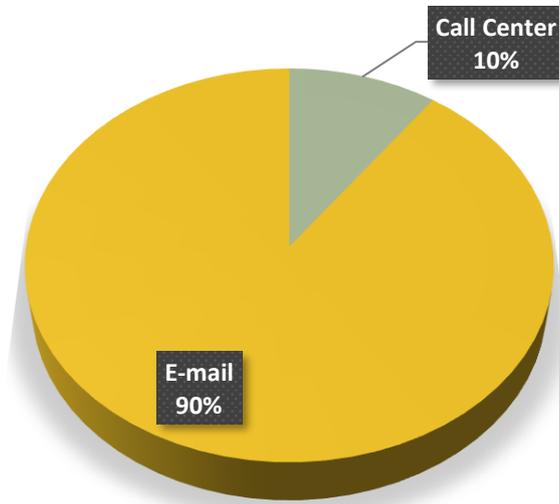
| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 25 | 71,43% |
| E-mail | 10 | 28,57% |
| Total Geral | 35 | 100,00% |

Canal de Atendimento das Manifestações



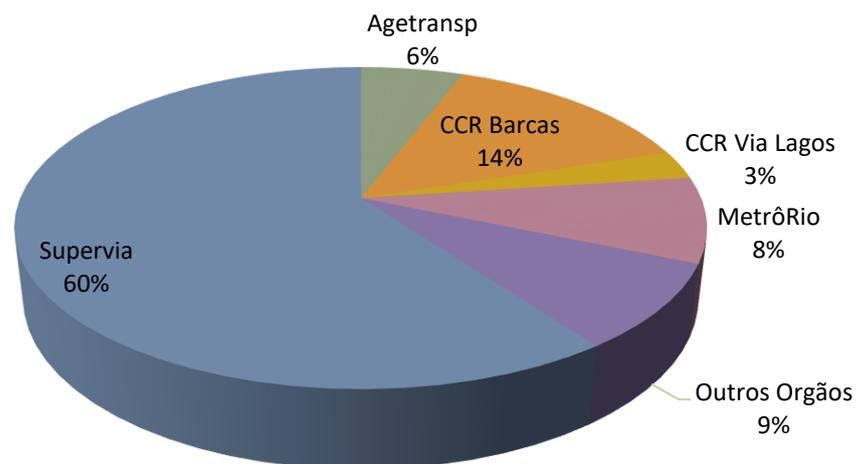
Apesar de ser principal canal de coleta, o call center foi responsável por apenas 10% das insatisfações, onde apenas 4% dos registros telefônicos foram reclamações. Em relação ao e-mail, principal canal de registro de reclamações, 90% dos registros foram pelo e-mail.

Canal de Atendimento das Reclamações



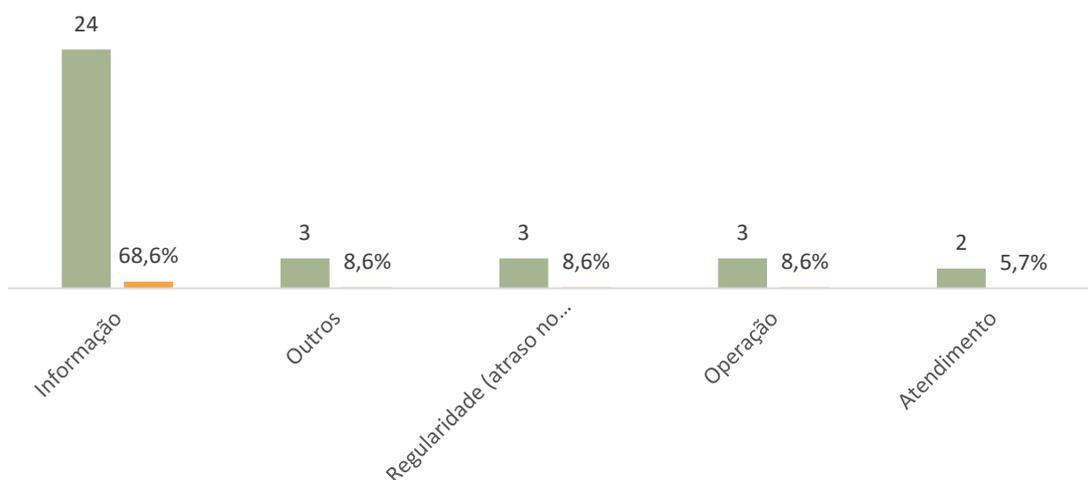
Em relação as unidades de referência, Supervia foi responsável pela maior parte dos registros, 21 dos 35 registros. CCR Barcas apresentou 5 dos 35 registros, MetrôRio 3 e CCR Via Lagos 1.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Conforme semana anterior, a Categoria informação foi a mais manifestada no período, no entanto novamente houve redução deste percentual em relação à semana anterior que correspondia a aproximadamente 72,2% dos registros, e nesta semana 68,6%. A regularidade novamente foi categoria com o 2º maior número de registros. Houve registros acerca de outros, operação e atendimento. Segue os números absolutos e percentuais:

Manifestações - Por Categoria



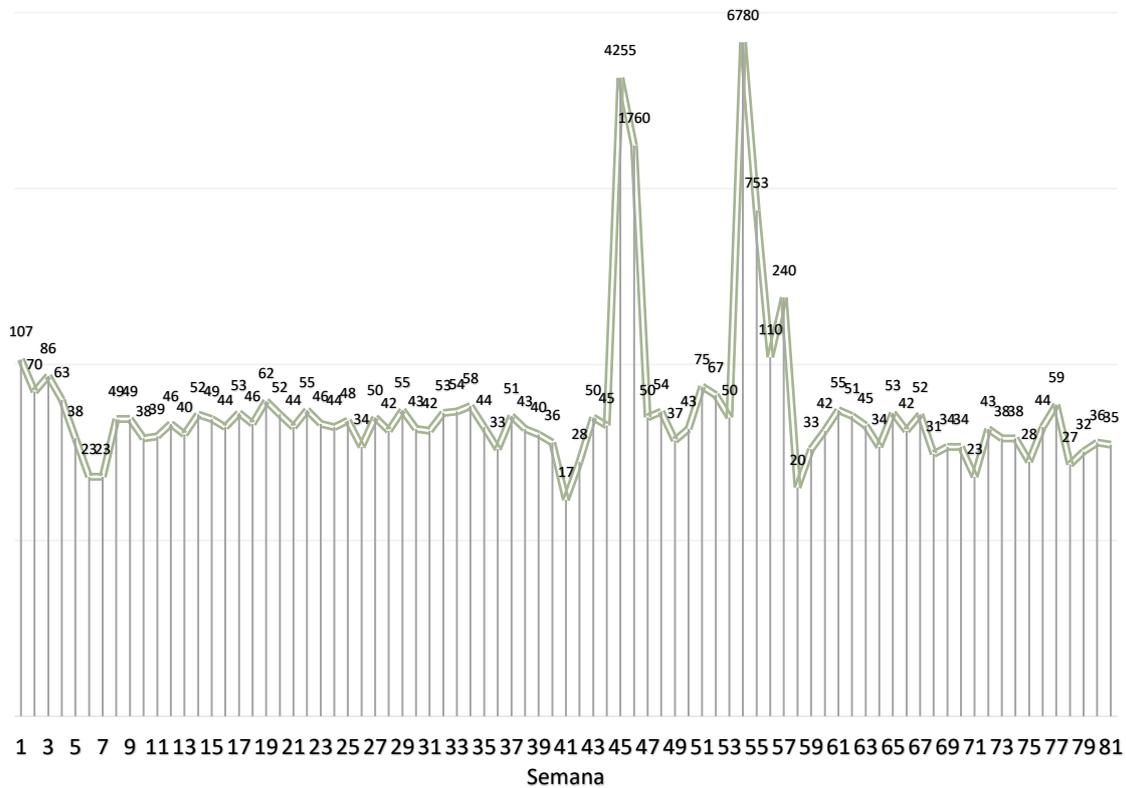
Assunto das Manifestações

Houve aumento da participação do assunto informação nos registros, passando a corresponder a 54,3%. Outros assuntos com mais de 1 registro foram gratuidade, horário de funcionamento, manutenção e atendimento.

Manifestações por assunto

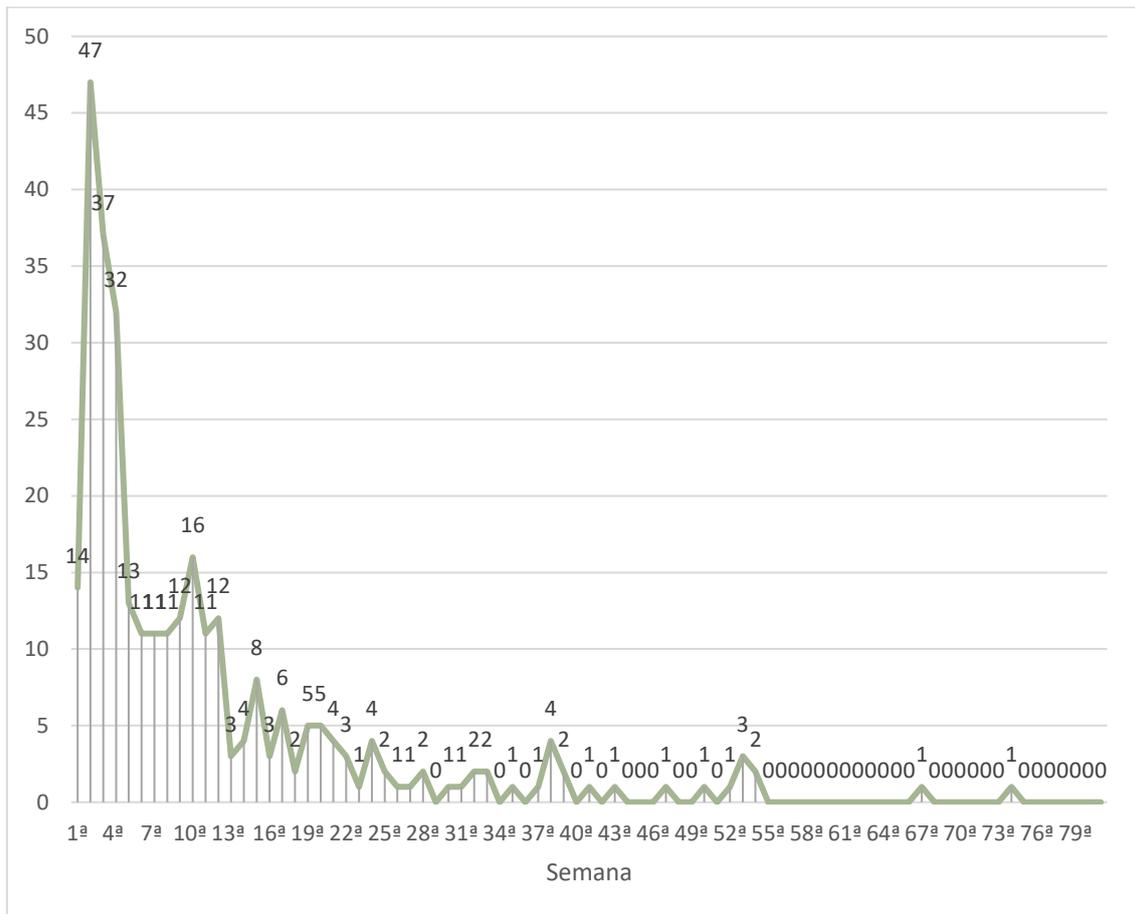


Os registros diminuíram 7,9% em relação à semana anterior. A semana de referência ocupou o 65º no ranking semanal de atendimentos. No período citado, houve em média 5 atendimentos diários e 7 atendimentos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

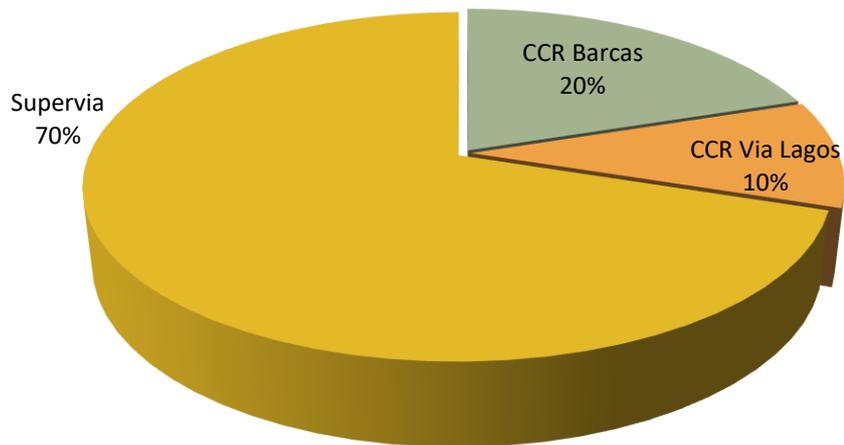
Nesta semana analisada não houve registros acerca da pandemia. Nas últimas 10 semanas houve, em média, 0,1 registros por semana. Em relação as 81 semanas, houve em média 3,79 atendimentos.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

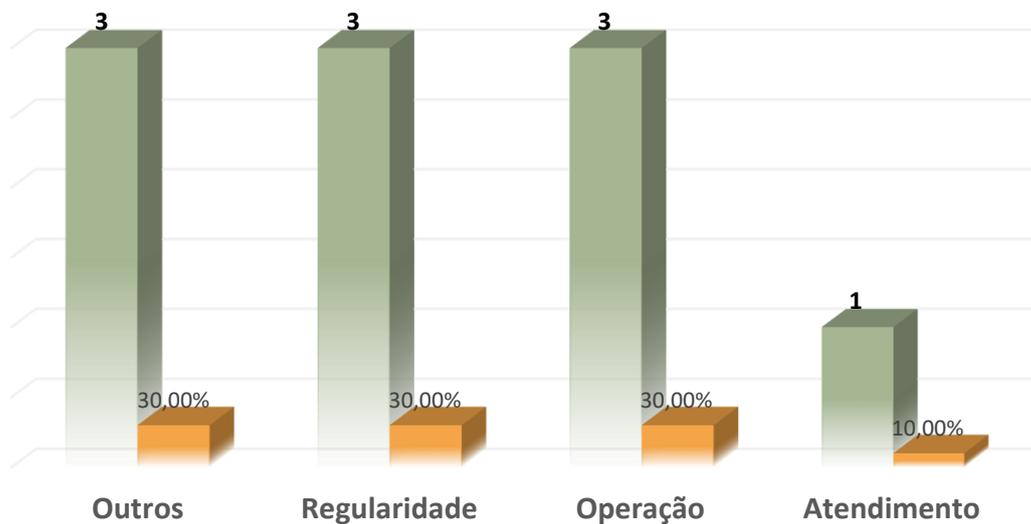
Em relação as reclamações, Supervia manteve-se em unidade com maior número de registros, sendo responsável por 7 das 10 reclamações. Das demais unidades, houve 2 registros de reclamação acerca da CCR Barcas e 1 em relação a CCR Via Lagos. Não houve reclamações acerca da 3ª Concessionária mais manifestada, MetrôRio. Cerca de 33,3% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, enquanto estes percentuais em relação a CCR Barcas e CCR Via Lagos foram de, respectivamente, 40% e 100%.

Unidade de referência das Reclamações



Em relação as categorias de reclamação, outros, regularidade e operação foram as categorias mais reclamadas, apresentando mais de 1 registro. Segue as categorias das reclamações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

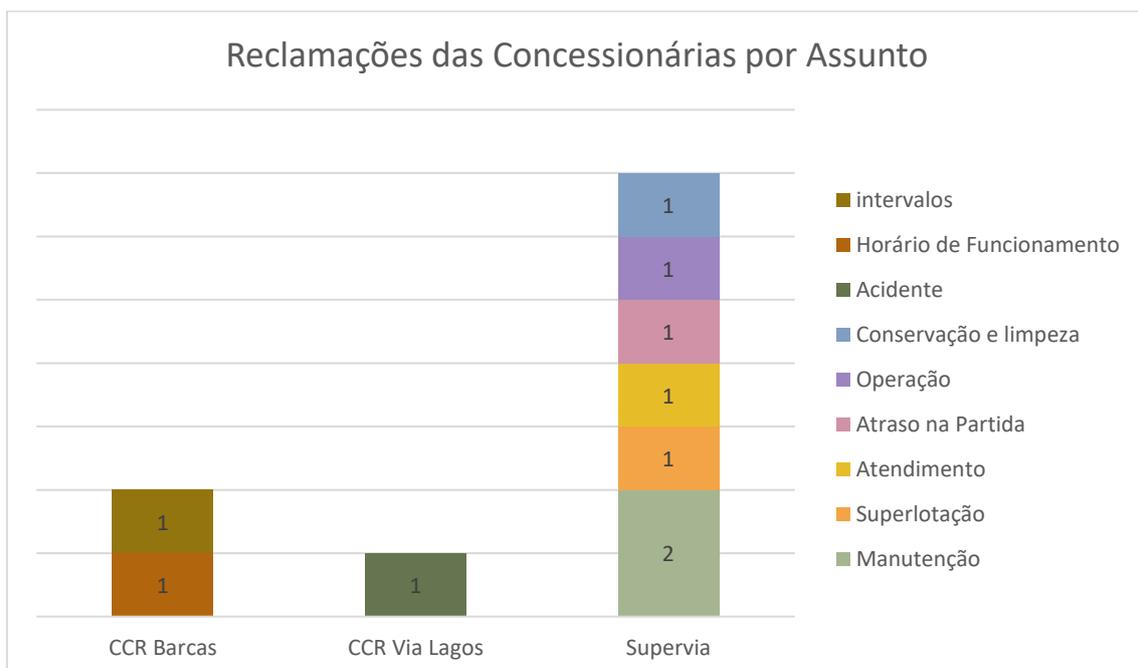


O assunto mais reclamado na semana foi manutenção, sendo teor de 2 registros, ao contrário da semana anterior cujo assunto mais reclamado foi atraso na partida.

Assunto das Reclamações

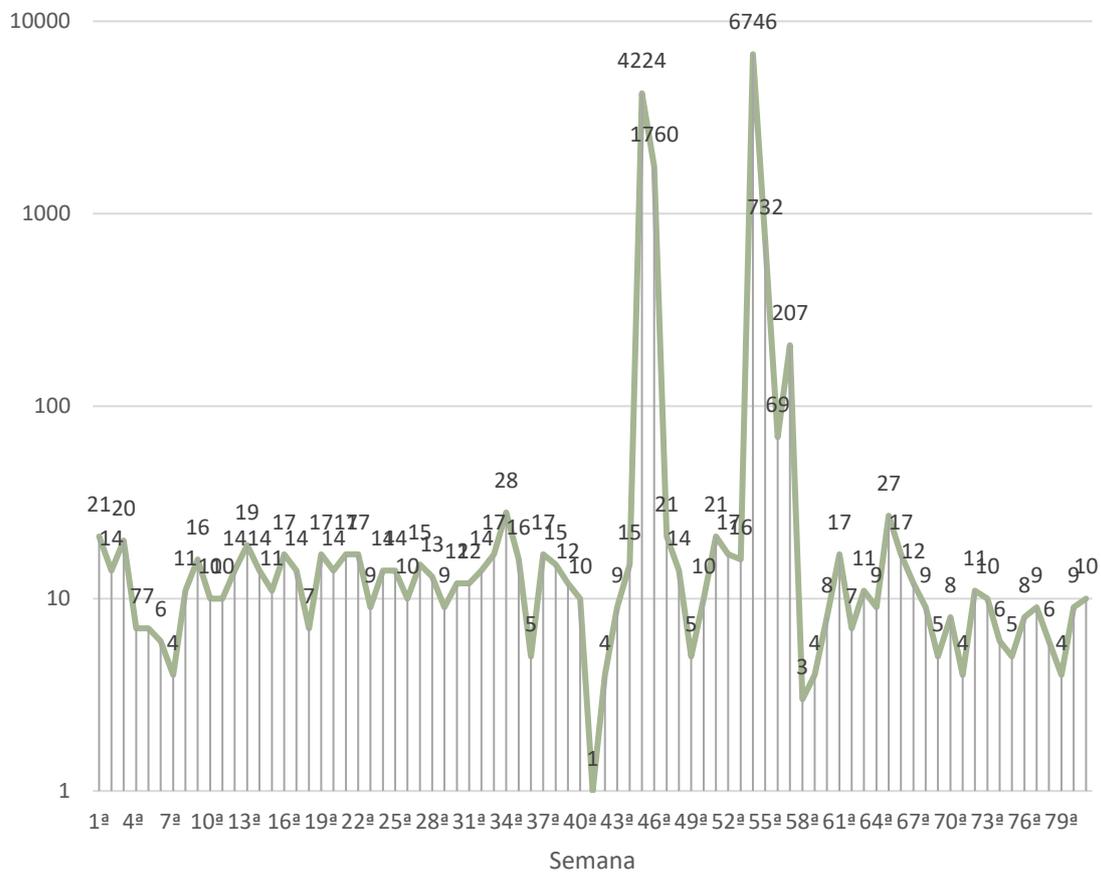


Verificou-se também que o assunto mais reclamado foi em relação a Supervia. Devido a isto, como foi o único assunto com mais de 1 registro, não houve assunto em comum entre as Concessionárias.



Série histórica das Reclamações

No período de referência as reclamações cresceram 11,1% havendo em média 1,4 reclamações diárias, 2 reclamações por dia útil sendo constatado o 47º maior número de atendimentos considerando todas as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 27/09 e 01/10/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 28/09/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 29/09/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 30/09/2021 – Nayara Miranda

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp reduziram 2,8% sendo diminuições de 7,4% das informações e crescimento avaliado em 11,1% das insatisfações, onde a redução das informações foi responsável pela redução dos registros na semana. No período de referência, foi avaliado o 65º maior número de atendimentos e, em média, 5 atendimentos diários e 7 atendimentos por dia útil.

Sobre o canal de atendimento, o call center responsável pela maior parte dos registros, apesar da redução dos registros por meio deste canal, mas o e-mail foi principal canal de coleta das insatisfações. Além disto, 90% dos registros por e-mail foram reclamações enquanto o percentual no call center foi de 4%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada e mais reclamada sendo responsável por 21 dos 35 registros (60%) e 7 das 10 reclamações (70%). Além disto, 33,3% dos registros da Concessionária foram reclamações. No período, CCR Barcas foi a 2ª Concessionária com maior número de registros (14%) e 2ª mais reclamado onde 40% dos registros da Concessionária foram reclamações. MetrôRio foi a 3ª concessionária mais manifestada mas não obteve reclamações. Em relação às Concessionárias de rodovias, houve um registro acerca da CCR Via Lagos que foi uma reclamação e não houve registros acerca da Rota 116

Em relação ao assunto das reclamações, manutenção foi o mais reclamado e único com mais de 1 registro, todos sobre a Concessionária Supervia. Diante disto, não houve assuntos em comum entre as Concessionárias reguladas pelas Agetransp.

Em todas as semanas analisadas foram registradas 17.287 manifestações, 307 manifestações acerca da pandemia e 14619 reclamações, o equivalente a médias semanais de 213,4; 3,8 e 180,5.

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5