



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

83^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 – AGETRANSP

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 11 a 15 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.

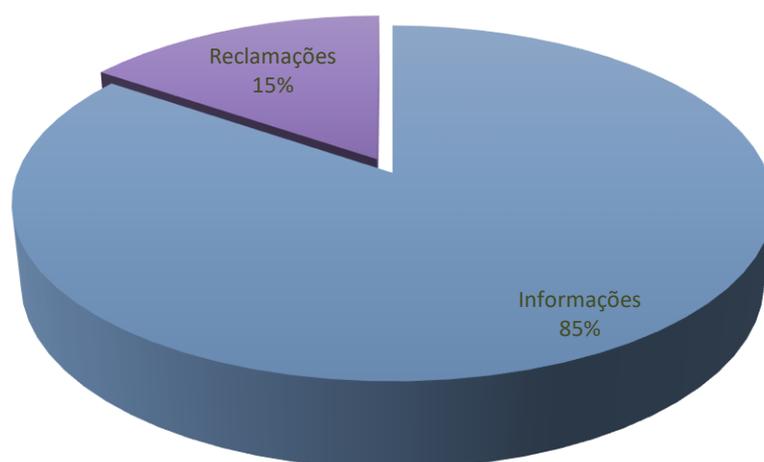
A Ouvidoria, através do seu octogésimo terceiro relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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, a Ouvidoria da Agetransp obteve 26 registros, sendo 22 informações apresentando reduções de 12% e 4 reclamações, sendo a redução avaliada em 33,3%. Os percentuais de cada tipo de manifestação registrados na semana estão dispostos a seguir:

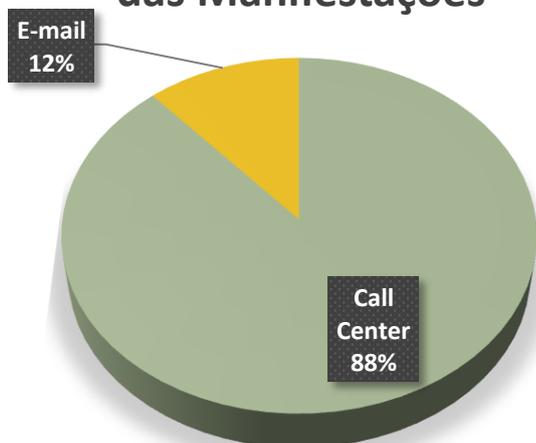
Tipo de Manifestação



Houve aumento da participação do call center nos registros avaliados onde na semana anterior foi responsável por 87,1% dos registros e nesta semana 88,5%, sendo o principal canal de coleta em ambos os períodos.

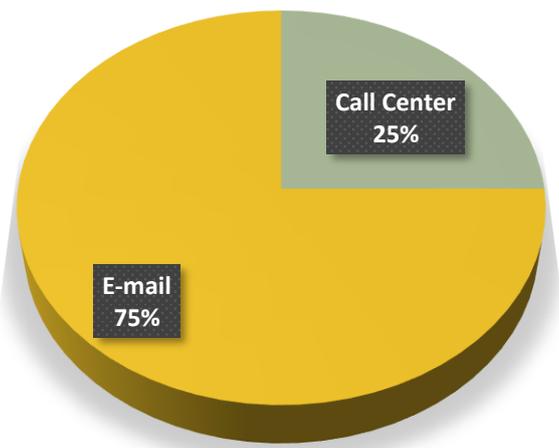
Canal de Atendimento das Manifestações

| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 23 | 88,46% |
| E-mail | 3 | 11,54% |
| Total Geral | 26 | 100,00% |



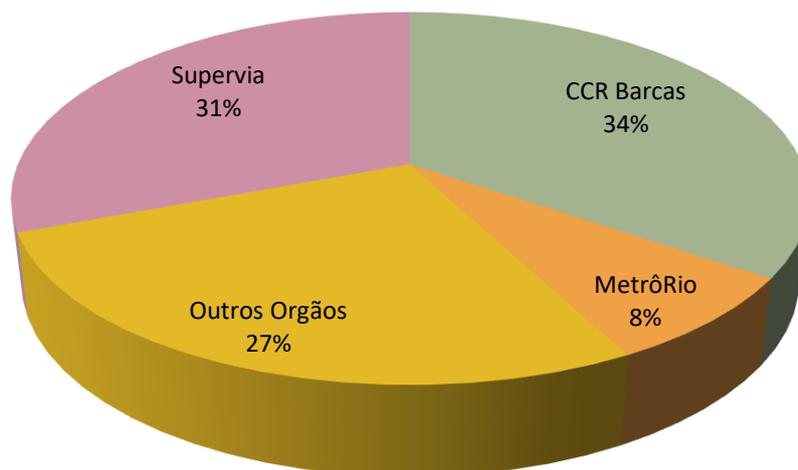
Considerando as reclamações, o e-mail foi responsável pela maior parte das insatisfações, o qual foi responsável por 3 dos 4 registros. Em relação a participação das insatisfações nos canais de atendimento, todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center este percentual foi de 4,3%.

Canal de Atendimento das Reclamações



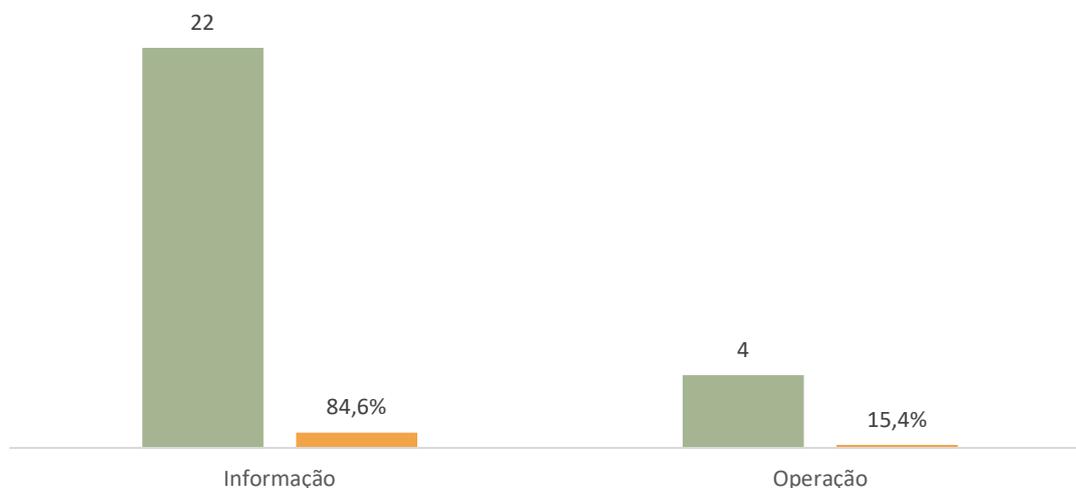
Em relação as unidades de referência das manifestações, CCR Barcas que foi Concessionária mais manifestada na semana anterior junto com a Supervia, foi a mais reclamada isoladamente. A Concessionária foi motivo de 9 dos 26 registros enquanto Supervia foi teor de 8. Além disto, 2 registros foram em relação ao MetrôRio.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



De acordo com as semanas analisadas, a Categoria informação é a categoria com maior número de manifestações, fato este evidenciado na semana de análise. Além disto, nesta semana as Operação foi responsável pelas demais manifestações, sendo teor de 4 registros.

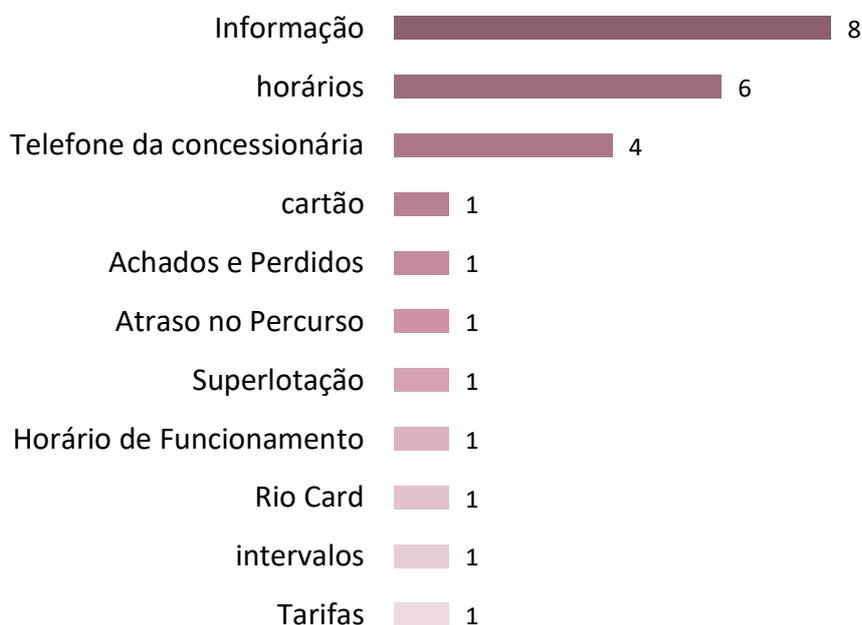
Manifestações - Por Categoria



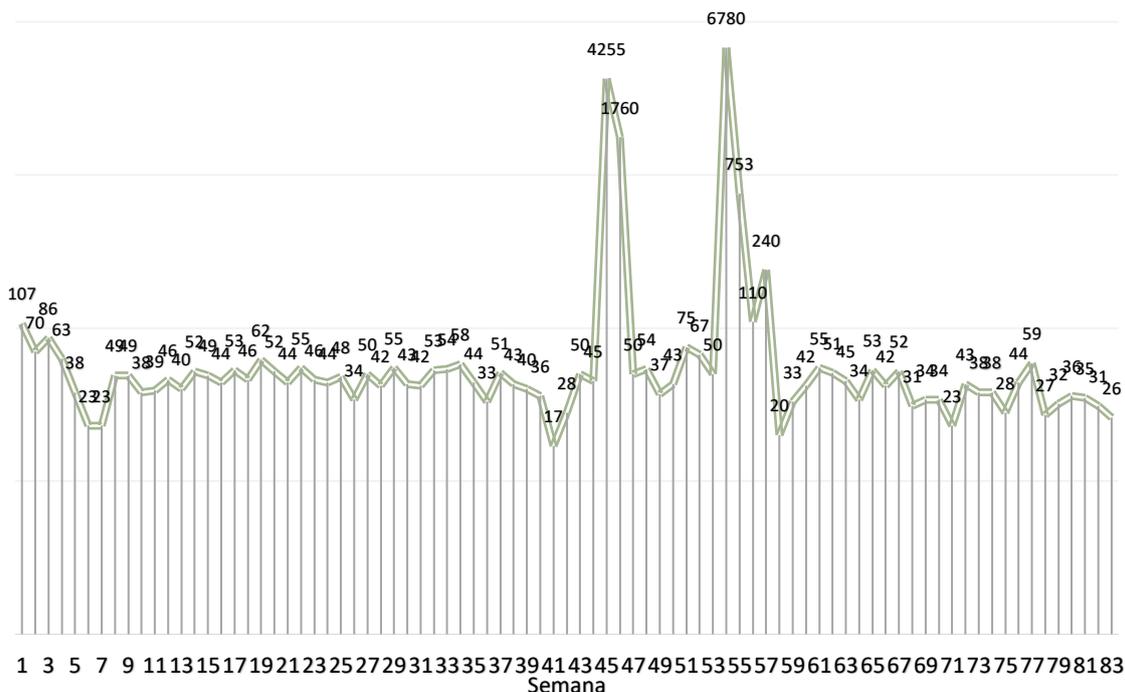
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto mais frequente, mas sua participação reduziu em relação à semana anterior, onde foi responsável por 61,3% dos registros. Nesta semana, a categoria correspondeu a 30,8% das manifestações. Destaca-se os assuntos horários e telefone da Concessionária, ambos com mais de 1 registros e responsáveis respectivamente por 23,1% e 15,4%.

Manifestações por assunto

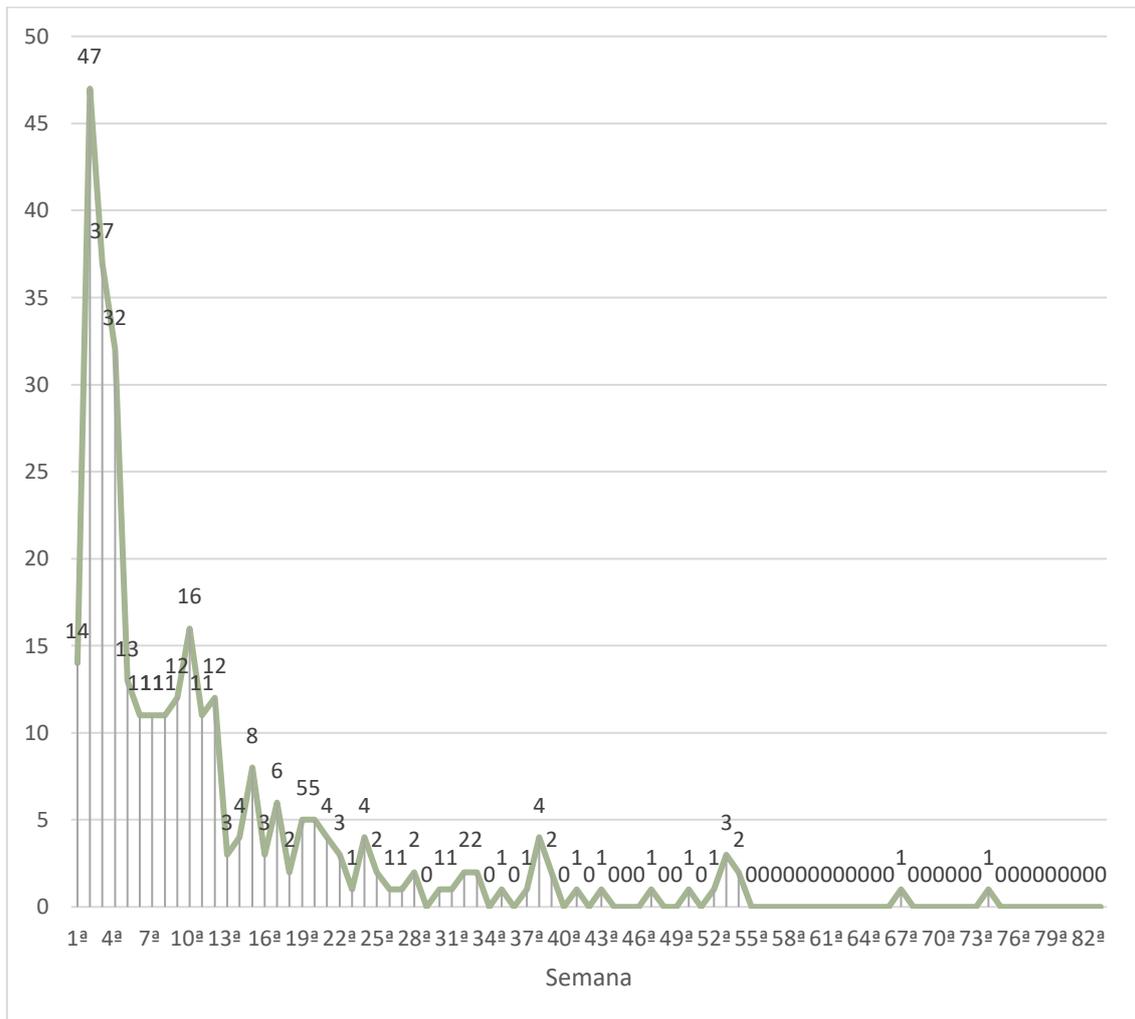


Os registros em geral semana reduziram 16,1% em relação à semana anterior. Registrou-se o 78º maior número de registros, considerando as 83 semanas analisadas. Foram em média 3,71 registros diários e 6,5 manifestações por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

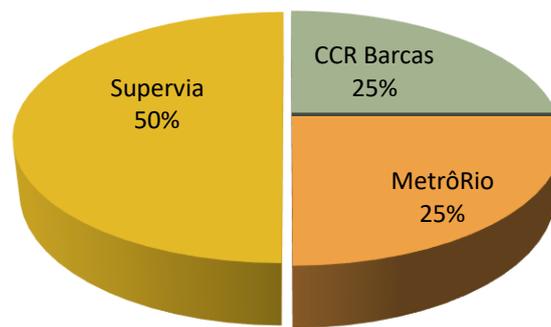
Nesta 83ª semana não houve registros acerca do Coronavírus, o que vem ocorrendo nas últimas 9 semanas. Em relação as semanas analisadas, houve em média 3,7 atendimentos semanais.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia foi a mais reclamada apesar de ser a 2ª com maior número de manifestações. CCR Barcas e MetrôRio apresentaram 1 reclamação cada Concessionária. Em relação a porcentagem de reclamações, cerca de 25% das manifestações da Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio e CCR barcas estes percentuais foram de 50% e 11,1%.

Unidade de referência das Reclamações



Em relação as categorias de reclamação, todas foram em relação a operação.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

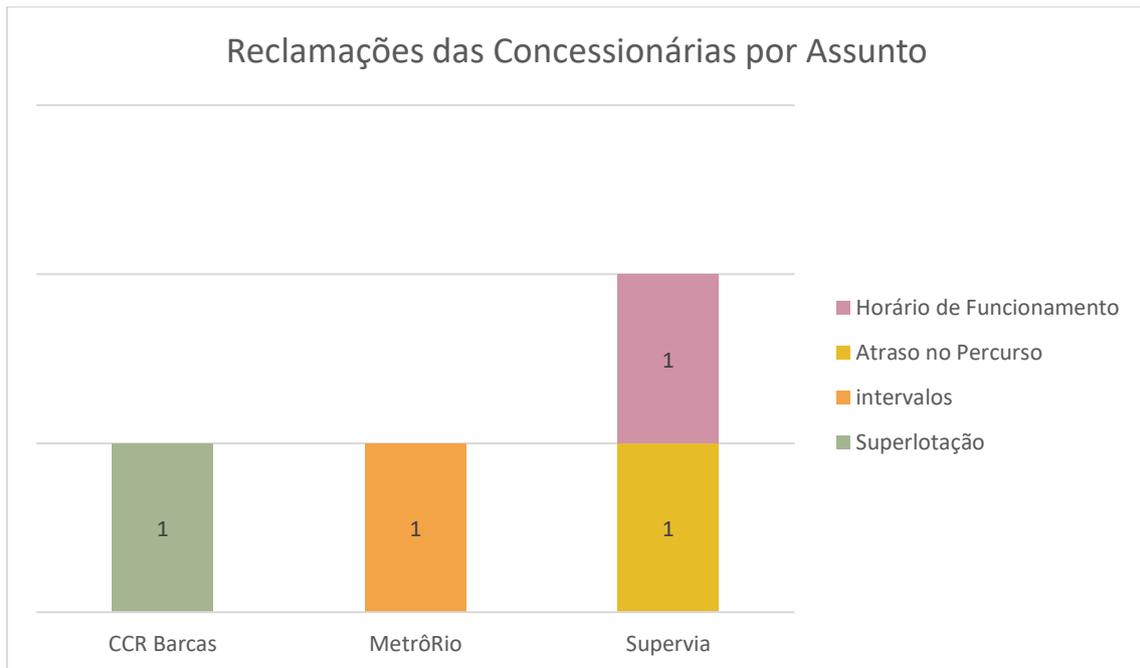


Em relação aos assuntos, não houve destaque. Todos os mencionados obtiveram 1 registro que foram superlotação, intervalos, atraso no percurso e horário de funcionamento.

Assunto das Reclamações

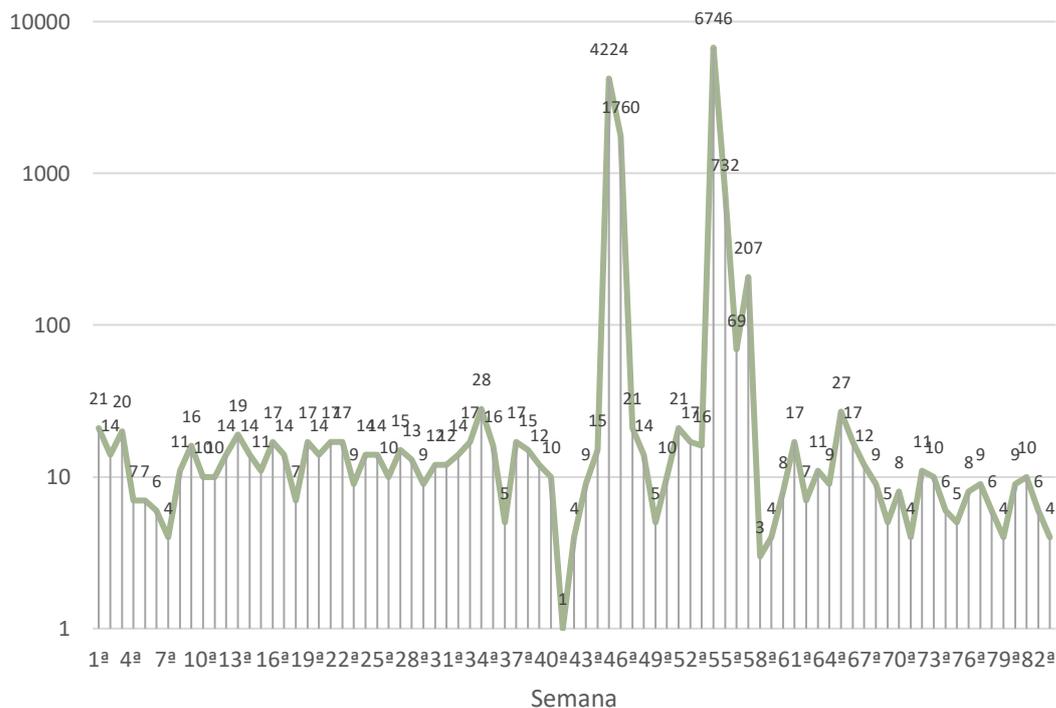


Como não houve assunto com mais de 1 registro de reclamação, não houve assunto em comum entre as Concessionárias.



Série histórica das Reclamações

Neste 83ª semana as reclamações reduziram 33,3% havendo em média 0,6 reclamações diárias, 1 reclamação por dia útil sendo constatado o 76º maior número de reclamações considerando todas as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria

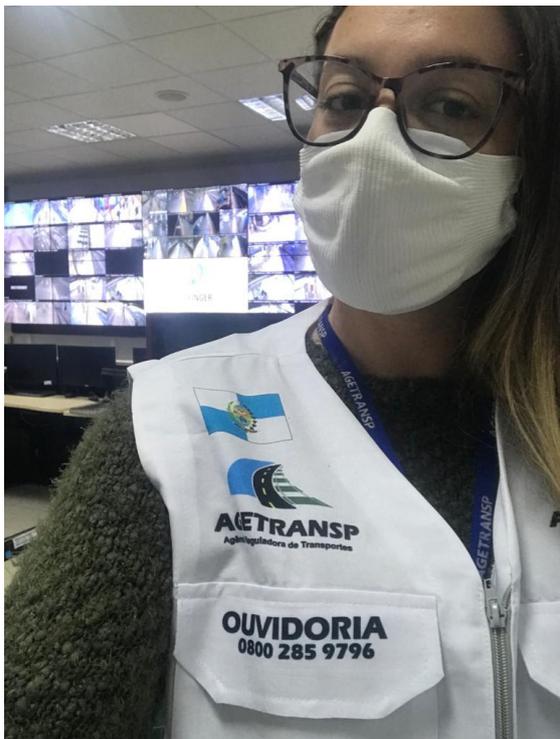


Figura 1: Plantão 11 e 15/10/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 13/10/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 14/10/2021 – Gabriel Herculano

Conclusão

Nesta semana, os atendimentos da Ouvidoria da Agetransp diminuíram 16,1% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 78º maior número de registros, considerando todas as semanas analisadas. Em média, foram 3,7 registros por dia e 6,5 manifestações por dia útil. No período, as informações reduziram 12% e reclamações 33,3%, que representou médias de 0,6 reclamação diária e 1 reclamação por dia útil. Em relação ao canal de atendimento, houve aumento da participação do call center na coleta de registros, sendo responsável por 88,46%. Em relação às reclamações, o call center obteve apenas 25% dos registros deste tipo de manifestação, sendo os 75% obtidos através do e-mail. Além disto, todos os e-mails recebidos foram reclamações enquanto apenas 4,5% das ligações recebidas foram insatisfações dos usuários.

CCR Barcas apresentou o maior número de registros, sendo responsável por 9 dos 26 coletados. Supervia obteve 8 registros, enquanto MetroRio apenas 2. Considerando as reclamações, 50% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações enquanto em relação a Supervia e CCR Barcas estes percentuais respectivos foram de 25% e 11,1%.

Em relação ao assunto das reclamações, não houve assunto com mais de 1 reclamação. Na semana de referência foram reclamações sobre Superlotação, intervalos, atraso no percurso e horário de funcionamento. Ademais, há 9 semanas que não há registro acerca da pandemia.

Considerando todas as semanas analisadas, foram registradas 17.344 manifestações, em média, 209 registros semanais. Foram coletadas nas semanas 307 manifestações acerca da pandemia, correspondendo a 3,7 registros por semana além de 14629 reclamações, o equivalente a 176,2 reclamações semanalmente.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5