



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

85^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 – 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 AGETTRANSP (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 24 a 30 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.

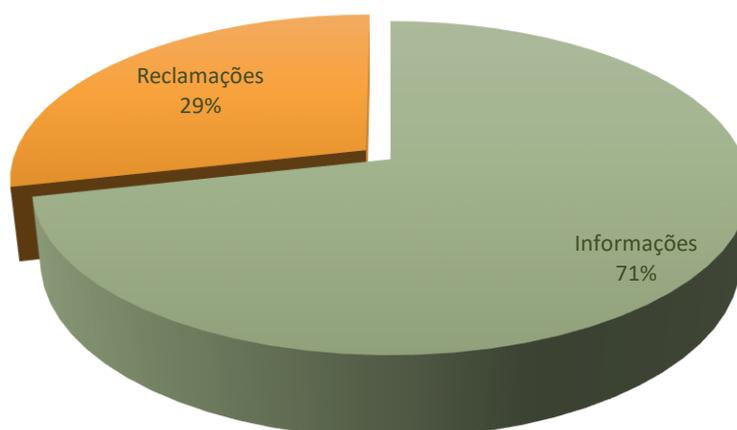
A Ouvidoria, através do seu octogésimo quinto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Nesta semana de referência foram coletadas 35 manifestações na Ouvidoria da Agetransp, dos quais 25 se referiam a informações e 10 foram reclamações. Além do aumento de 233% das reclamações, verificou-se um aumento da participação das reclamações em relação aos registros gerais, considerando que na semana anterior 16% dos registros foram reclamações. Em relação as informações, verificou-se redução da participação, mas crescimento avaliado em 56,3% em relação à semana anterior.

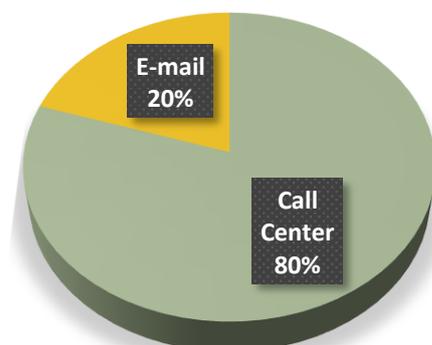
Tipo de Manifestação



O sistema telefônico é o principal canal de coleta de registros disponibilizado pela Ouvidoria da Agetransp. Diante disto, 4 em cada 5 registros foram provenientes do canal nesta semana. Os registros no call center cresceram 55,6% enquanto os registros por e-mail aumentaram 600%, fato que ocasionou o aumento da participação dos e-mails nos registros, passando de 5,4% na semana anterior para 20% na semana de referência.

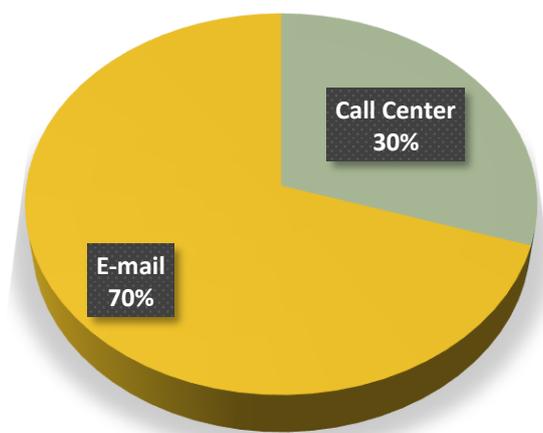
Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	28	80,00%
E-mail	7	20,00%
Total Geral	35	100,00%



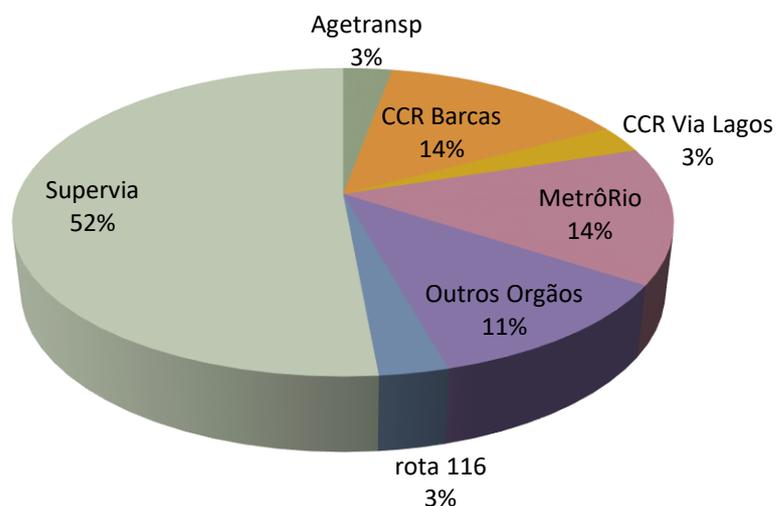
Considerando as reclamações, notou-se redução da participação das reclamações pelo telefone. Houve apenas 1 registro a mais pelo call center, quando se comparado com a semana passada, e diferença de 6 e-mails de reclamações. Nota-se que todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto este percentual referente ao telefone é de 10,7%.

Canal de Atendimento das Reclamações



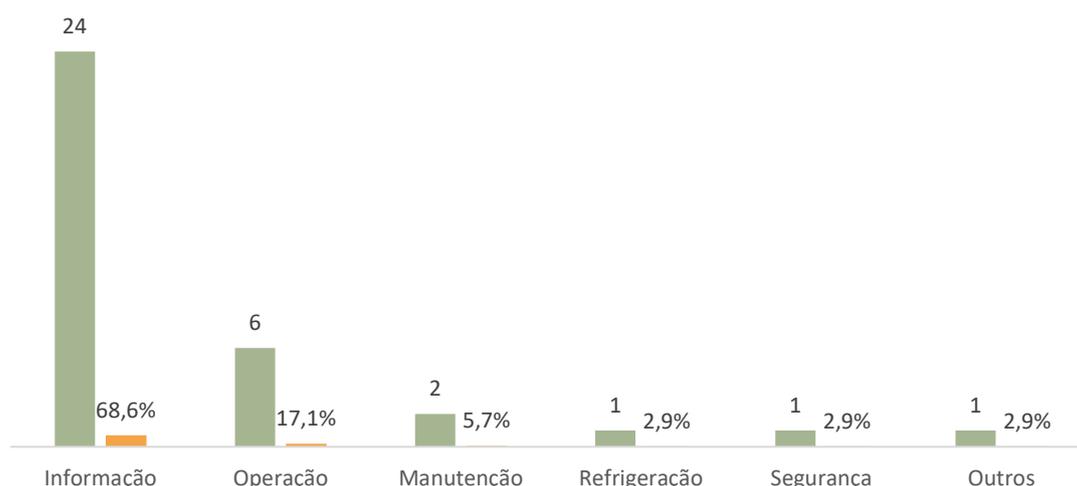
Em relação às unidades de referência das manifestações, Supervia foi responsável pela maioria dos registros, sendo 18 em números absolutos. CCR Barcas que vinha sendo Concessionária mais manifestada foi apresentada o 2º maior número juntamente com MetrôRio, sendo 5 registros na semana. Considerando as Concessionárias de Rodovias, houve no período 1 manifestação sobre ambas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



A Categoria informação foi a mais manifestada, fato concordante com os dados históricos, no entanto houve redução no percentual destes registros. Nota-se que na semana de referência, as demais categorias representaram 31,4% dos registros, enquanto na semana anterior apenas 15,8%. Operação, que não apresentou registros na semana anterior, retornou a ser o 2º assunto mais manifestado, representando 17,1% das manifestações. Além disto, apenas manutenção obteve mais de 1 registro.

Manifestações - Por Categoria



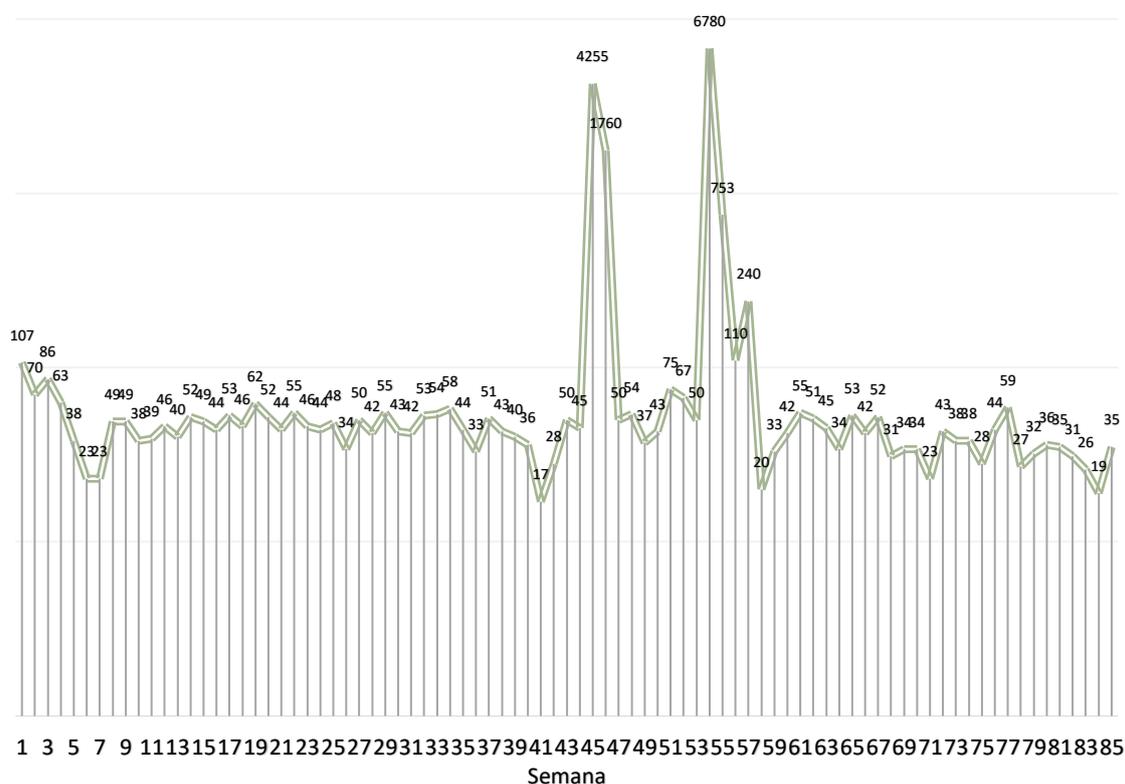
Assunto das Manifestações

O assunto Informação novamente foi o mais frequente, contudo, houve redução no percentual deste assunto, onde na semana anterior foi de 78,9% dos registros, enquanto na semana atual de 22,9%. Destaca-se também horários, gratuidade e intervalos, motivos de 11,4% dos registros e escada rolante e telefone na Concessionária, motivo de 5,7%. Segue gráfico dos assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos:

Manifestações por assunto

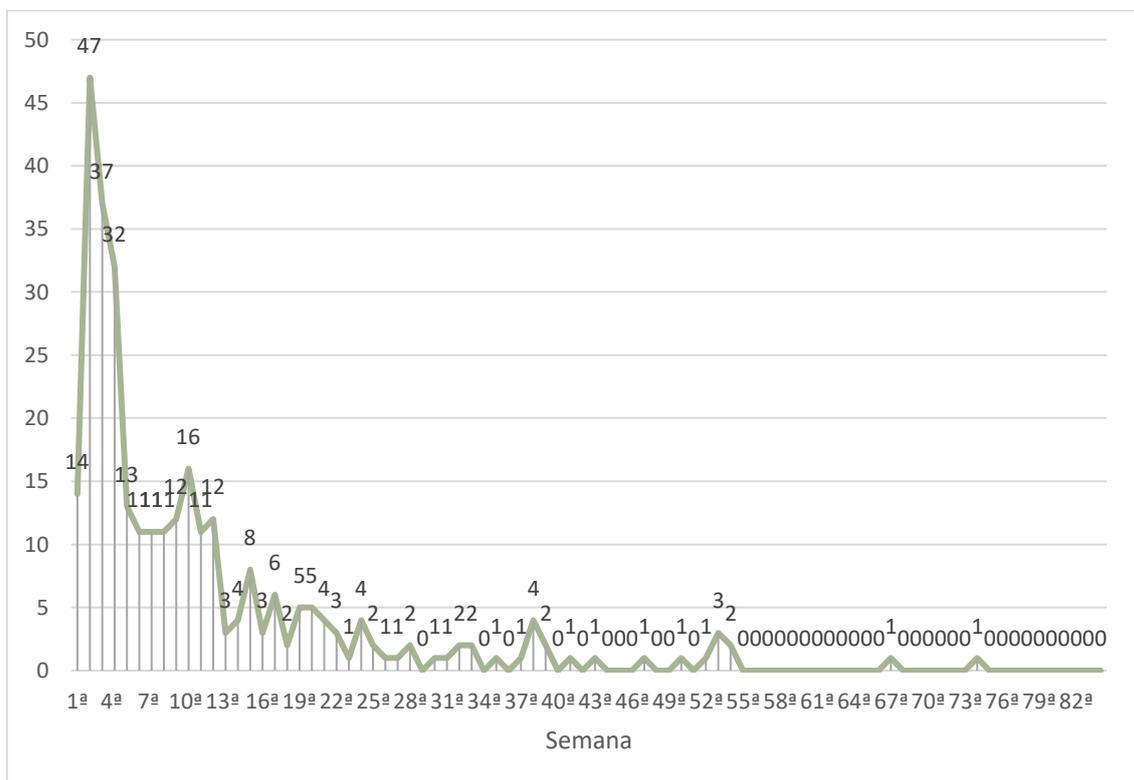


Em comparação com a semana anterior, as manifestações cresceram 84,2%, ocupando o 65º maior número de atendimentos considerando as semanas analisadas. Foram, em média 5 registros diários e 7 por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

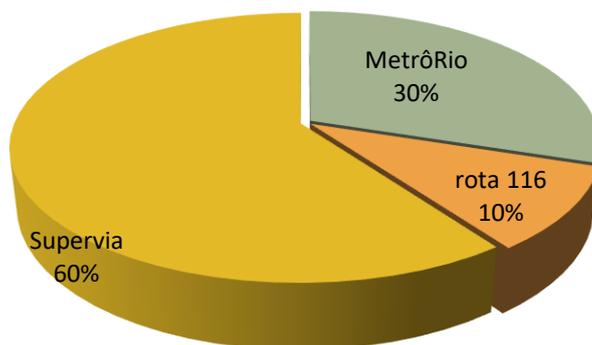
Nesta semana não houve registros acerca do Coronavírus, o que vem ocorrendo nas últimas semanas. Em relação as semanas analisadas, houve em média 3,6 atendimentos semanais sobre o assunto.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

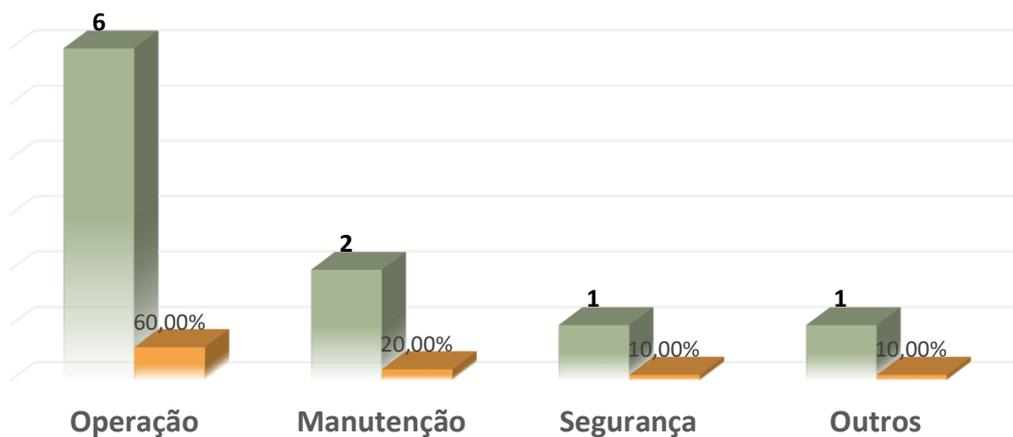
Considerando as reclamações, verificou-se que Supervia além de obter o maior número de registros também obteve o maior número de reclamações, sendo teor de 6 dos 10 registros. Nota-se que apesar da CCR Barcas obter o mesmo número de registros que o MetrôRio, não foram registradas reclamações sobre a mesma. Além disso, nota-se que o registro sobre a Rota 116 tratou-se de uma reclamação enquanto não houve reclamação sobre CCR Via Lagos. Considerando todos os registros da Agetransp em relação às Concessionárias, verificou-se que 33,3% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto do MetrôRio foi de 60% e em relação a Rota 116, o único registro tratou-se de uma insatisfação.

Unidade de referência das Reclamações



Considerando às reclamações, apesar de grande parcela dos registros tratarem da categoria informação, não houve reclamações sobre a mesma. Operação, 2ª categoria mais manifestada, foi a que obteve maior número de registros, sendo responsável por 60% das insatisfações no período. Ademais, manutenção foi assunto recorrente de reclamações em relação a semana passada.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

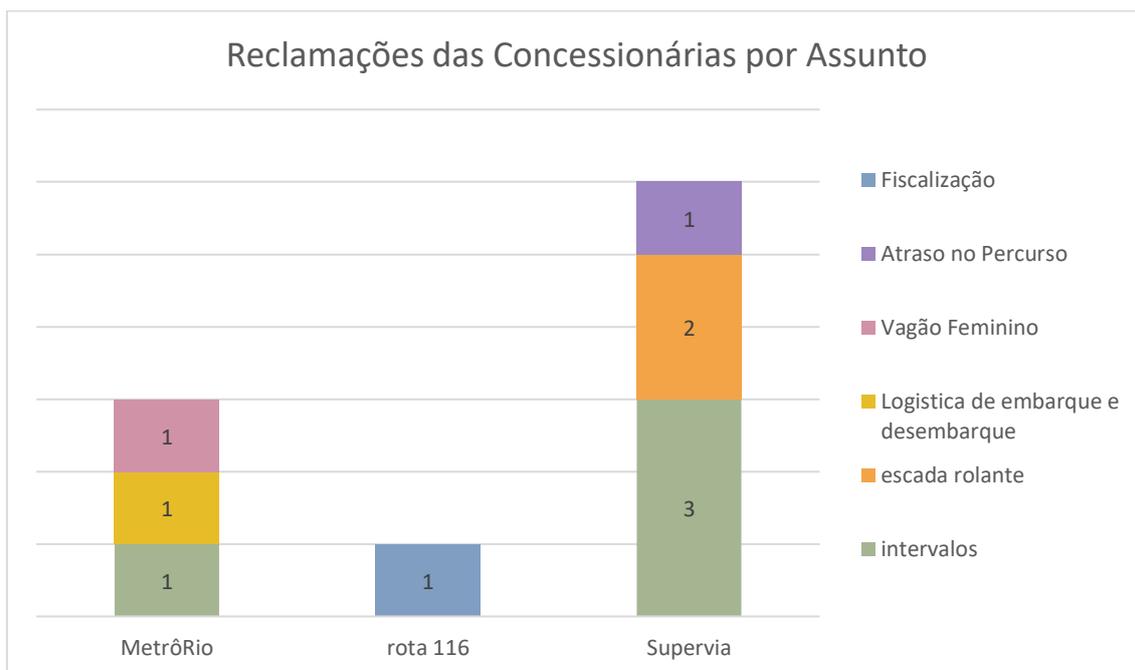


Em relação aos assuntos das reclamações, intervalos foi teor de 40% das insatisfações, sendo assunto mais reclamado e incluso na categoria operação. Em relação aos demais assuntos, apenas escada rolante obteve mais de 1 registro no período. Segue reclamações com seus respectivos assuntos e números absolutos:

Assunto das Reclamações

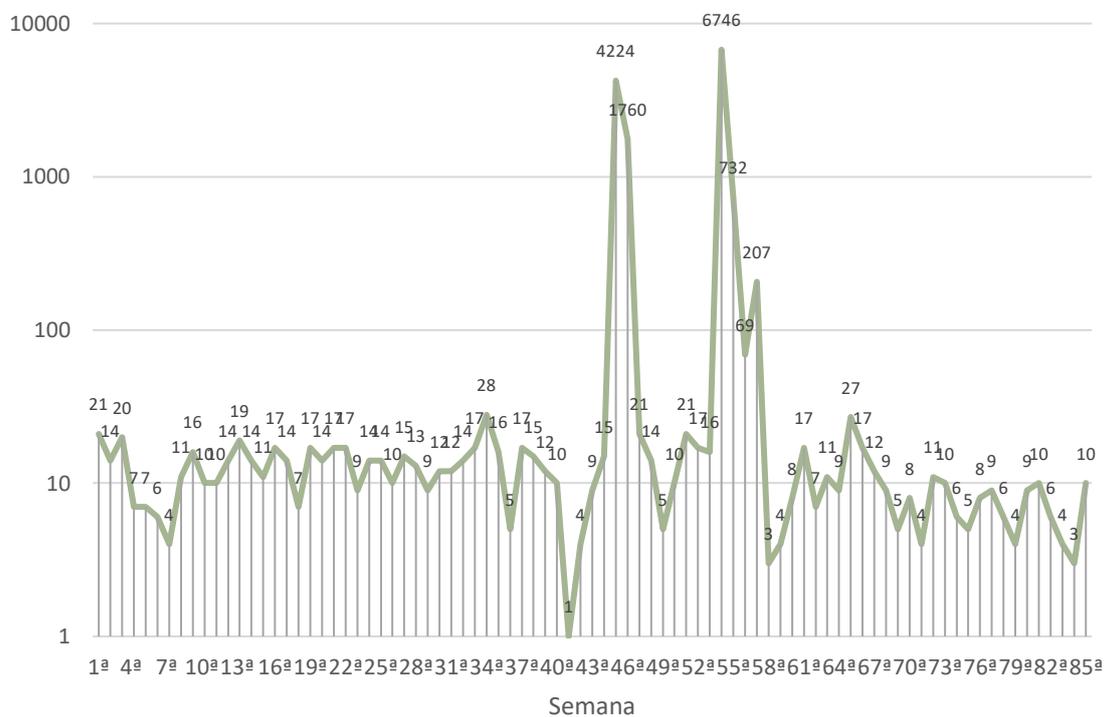


Verificou-se que escada rolante foi um problema observado apenas na Concessionária Supervia, enquanto intervalos foi evidenciado tanto na Concessionária que administra os trens quanto no MetrôRio. Vagão feminino e logística de embarque e desembarque geraram constatações no MetrôRio, enquanto atraso no percurso em relação a Supervia. Ademais, em relação a Rota 116 a insatisfação gerada foi em relação a fiscalização.



Série histórica das Reclamações

Nesta semana, assim como as manifestações, os registros cresceram, sendo avaliado em 233% em comparação com a semana anterior. Em relação as médias, houve em média 1,4 registros diários, 2 registros de reclamações por dia útil e foi evidenciado o 47º maior número de registros de reclamações em relação a todas as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 25,28,29/10/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 26/10/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 27/10/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Com base no presente relatório, concluiu-se que os atendimentos de maneira geral cresceram em comparação com a semana anterior. O aumento percentual avaliado foi de 84,2%, sendo a 65ª semana com maior número de atendimentos e médias de 5 registros por dia e 7 manifestações por dia útil. O comportamento de crescimento também foi avaliado nos registros de reclamações, cujo aumento foi de 233,3%, sendo a 47ª semana com maior número de insatisfações, além de médias de 1,4 reclamações diárias e 2 reclamações por dia útil. Dos demais tipos de manifestações registrados, na ocasião foram informações, houve crescimento de 56,3%.

Em relação aos canais de atendimento, o call center, que historicamente é o canal principal de coleta de manifestações, seguiu o mesmo comportamento. No período, foi responsável por 80% dos registros gerais enquanto o e-mail apenas 20%. No entanto, em relação às reclamações, e-mail foi principal canal de coleta deste tipo de manifestação, correspondendo a 70% das reclamações e telefone por 30%. Verificou-se que todos os registros por e-mail foram reclamações e apenas 10,7% dos registros pelo telefone foram insatisfações.

Em relação às Concessionárias, Supervia retornou a ser concessionária mais manifestada, responsável por 52% dos registros, enquanto estes percentuais em relação ao MetrôRio e CCR Barcas foram de 14%. Além disto, houve um registro acerca de cada uma das Concessionárias de rodovias reguladas pela Agência. Considerando as reclamações, Supervia foi a Concessionária mais reclamada, e não houve reclamações sobre a CCR Barcas. Em percentuais, 33,3% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 60% dos registros em relação ao Metrô e, considerando a Rota 116, o único registro tratou-se de uma insatisfação. Considerando os assuntos, o mais reclamado foi intervalos, sendo 1 sobre o MetrôRio e 3 em relação a Supervia.

Nas 85 semanas, obteve-se 17.398 manifestações sendo, em média, 205 registros semanais. Além disto, 14642 reclamações, o equivalente a 172 reclamações por semana.

Rio de Janeiro, 03 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5