



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

86^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 | 8 |
| Manifestações sobre a COVID-19 | 10 |
| Série histórica das Reclamações | 13 |
| Plantões Ouvidoria..... | 14 |
| Conclusão | 15 |

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

Estagiários da Ouvidoria

Caio Fernando Martins Carneiro

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, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 1 a 5 de novembro.

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.

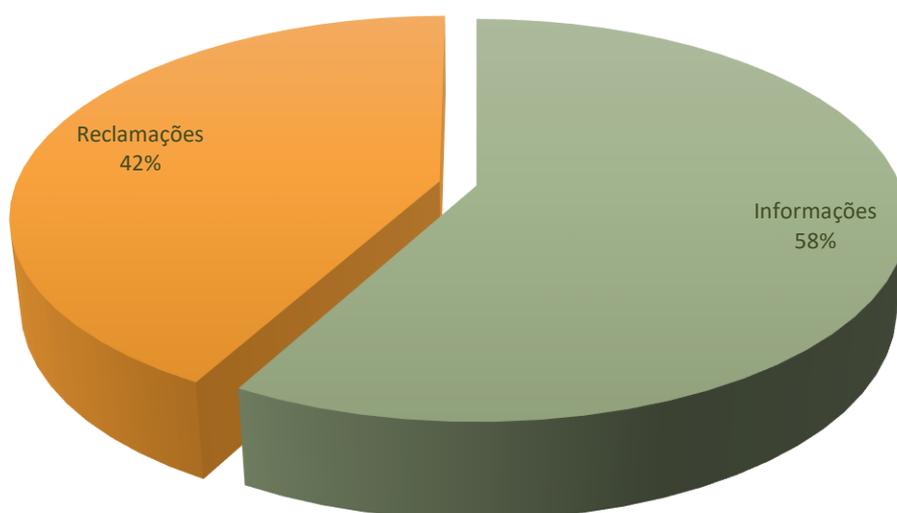
A Ouvidoria, através do seu octogésimo sexto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 19 manifestações na Ouvidoria da Agetransp, dos quais 11 se referiam a informações e 8 foram reclamações. Além da diminuição de 20% das reclamações, verificou-se um aumento da participação das reclamações em relação aos registros gerais, considerando que na semana anterior 29% dos registros foram reclamações. Em relação as informações, verificou-se redução da participação e diminuição avaliada em 56% dos registros deste tipo de manifestação em relação a semana anterior.

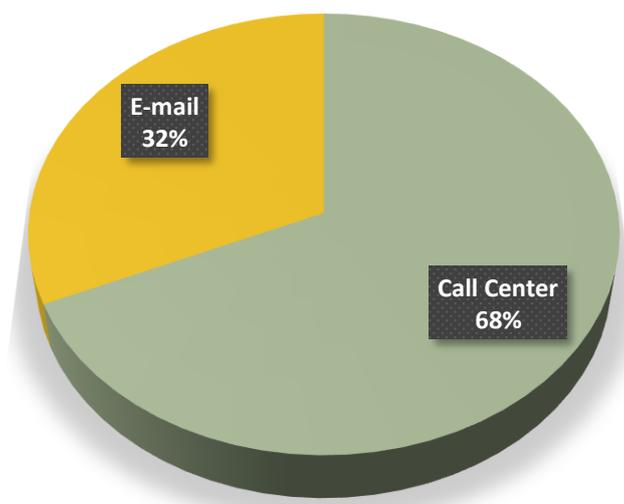
Tipo de Manifestação



O sistema telefônico é o principal canal de coleta de registros disponibilizado pela Ouvidoria da Agetransp. Diante disto, 2 em cada 3 registros foram provenientes do canal nesta semana. Os registros no call center decresceram 46,42% enquanto o registro por e-mail aumentou 14,28%, passando de 20% na semana anterior para 31,58% na semana de referência.

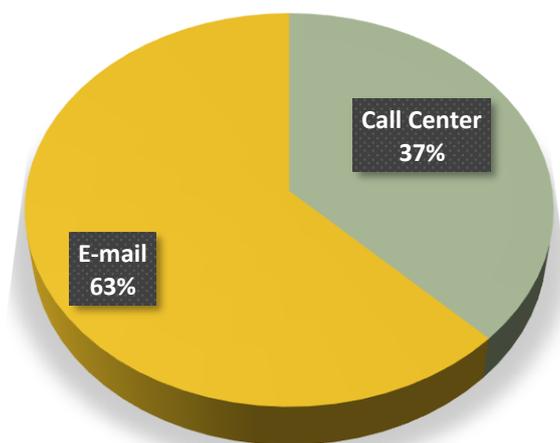
| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 13 | 68,42% |
| E-mail | 6 | 31,58% |
| Total Geral | 19 | 100,00% |

Canal de Atendimento das Manifestações



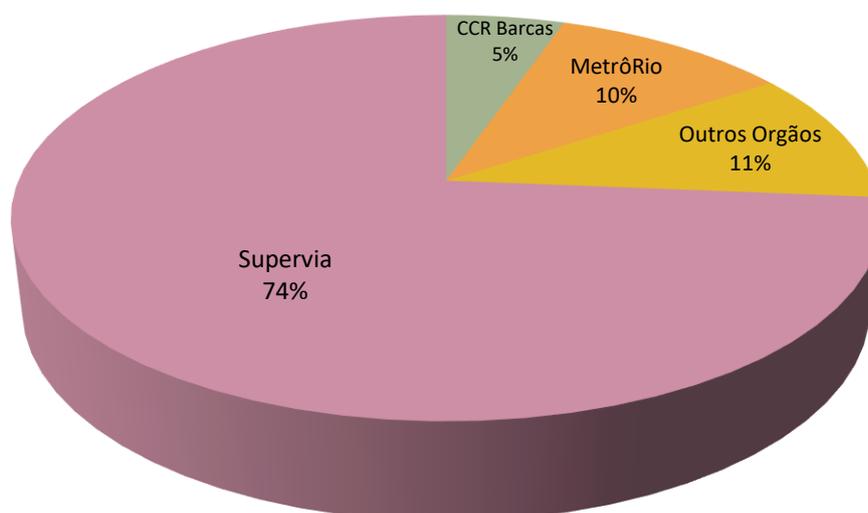
Considerando as reclamações, notou-se aumento da participação das reclamações pelo telefone, tendo em vista que na semana anterior 30% das reclamações foram provenientes do canal. Não houve mudanças no número de registros de insatisfações pelo call center, e redução de 2 e-mails de reclamações, quando se compara com semana passada. Em relação ao percentual de reclamações por canal, 83,3% dos registros por e-mail foram reclamações, ao passo que considerando os dados por telefone o percentual avaliado foi de 23,1%.

Canal de Atendimento das Reclamações

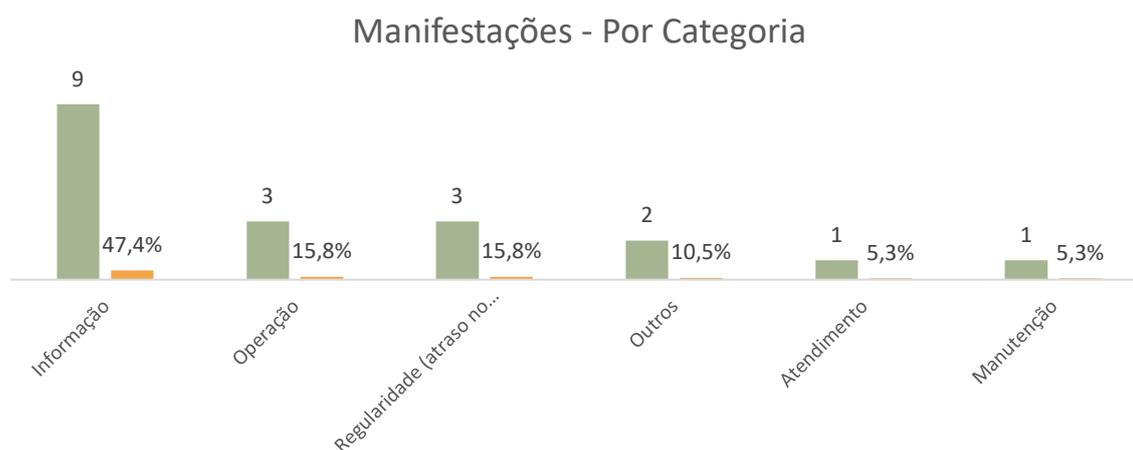


Em relação às unidades de referência das manifestações, Supervia foi responsável pela maioria dos registros, sendo 14 em números absolutos. CCR Barcas que vinha sendo Concessionária mais manifestada foi a menor comparada com as outras concessionárias, sendo 1 registro na semana. Considerando as Concessionárias de Rodovias, não há manifestações.

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 52,6% dos registros, enquanto na semana anterior apenas 31,4%. Regularidade, que não apresentou registros na semana anterior, retornou como o 2º assunto mais manifestado junto com operação, representando 31,6% das manifestações. Além disto, apenas atendimento e manutenção tiveram um registro.



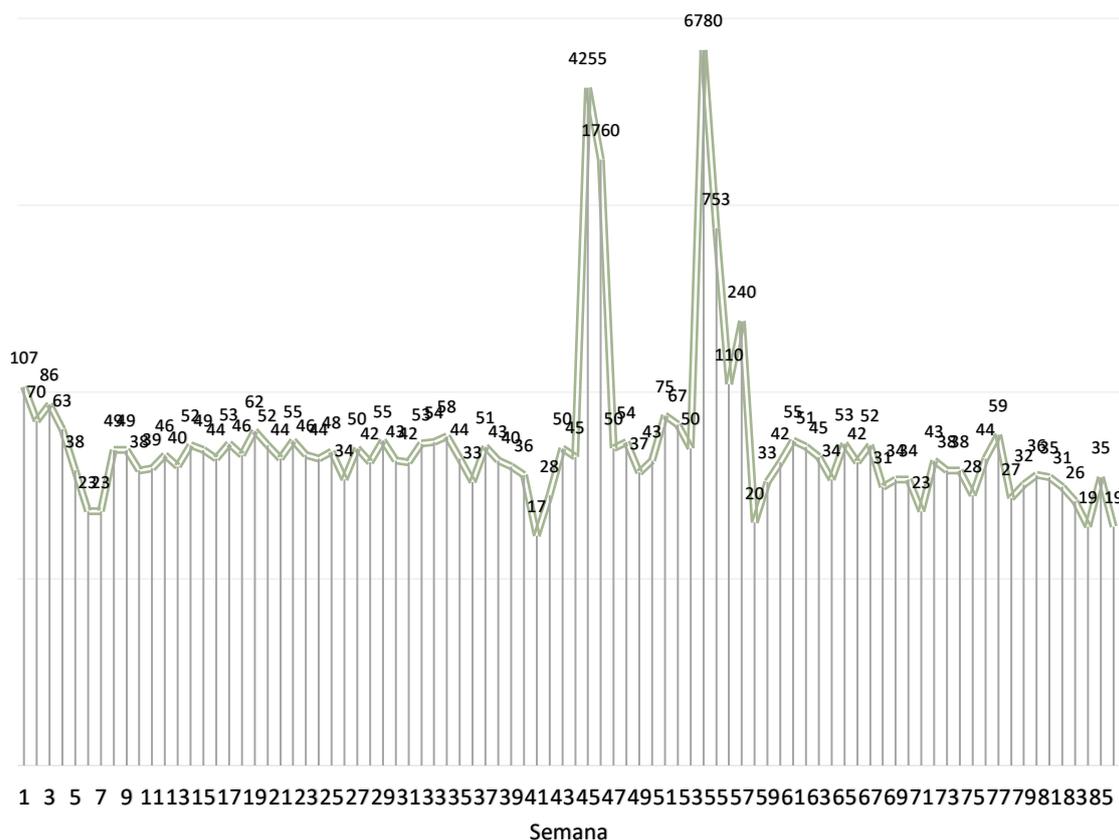
Assunto das Manifestações

O assunto Informação novamente foi o mais frequente, houve um aumento no percentual deste assunto, onde na semana anterior foi de 22,9% dos registros, enquanto na semana atual de 47,37%. Destaca-se também atrasos no percurso e operação 21,05% dos registros e intervalos, manutenção, atraso na partida, cartão, iluminação e atendimento, motivo de 31,58%. Segue gráfico dos assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos:

Manifestações por assunto

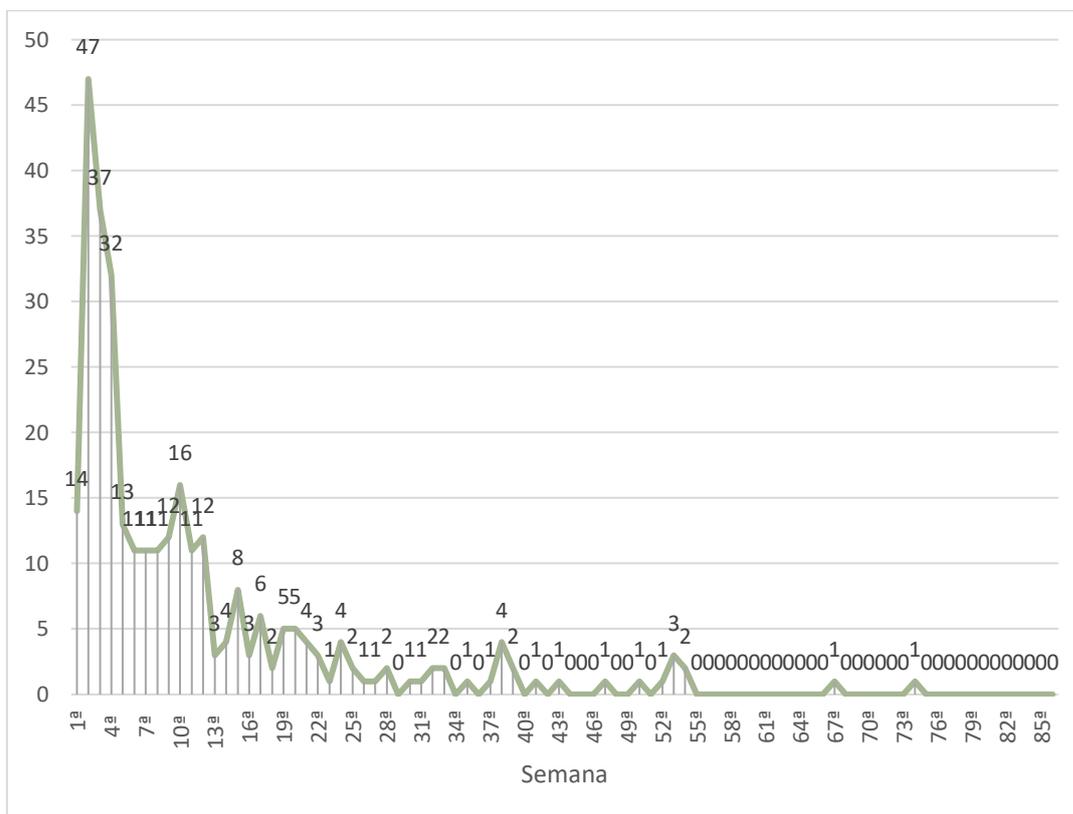


Em comparação com a semana anterior, as manifestações diminuíram 45,71%, sendo apresentado o 3º menor número de registros levando-se em consideração as 86 semanas analisadas. Foram, em média 2,7 registros diários e 4,5 por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

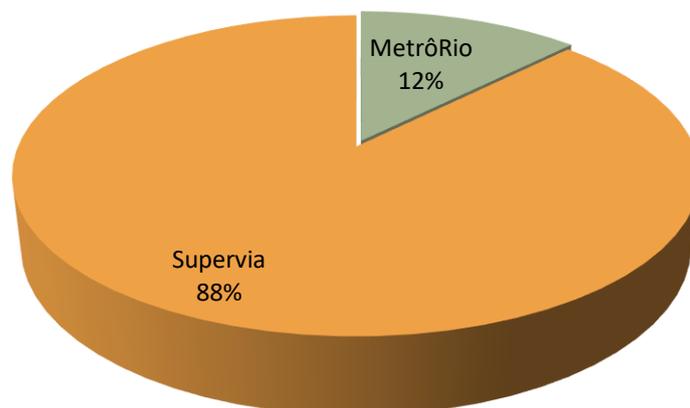
Nesta semana não houve registros acerca do Coronavírus, o que vem ocorrendo nas últimas semanas. Em relação as semanas analisadas, houve em média 3,6 atendimentos semanais sobre o assunto.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

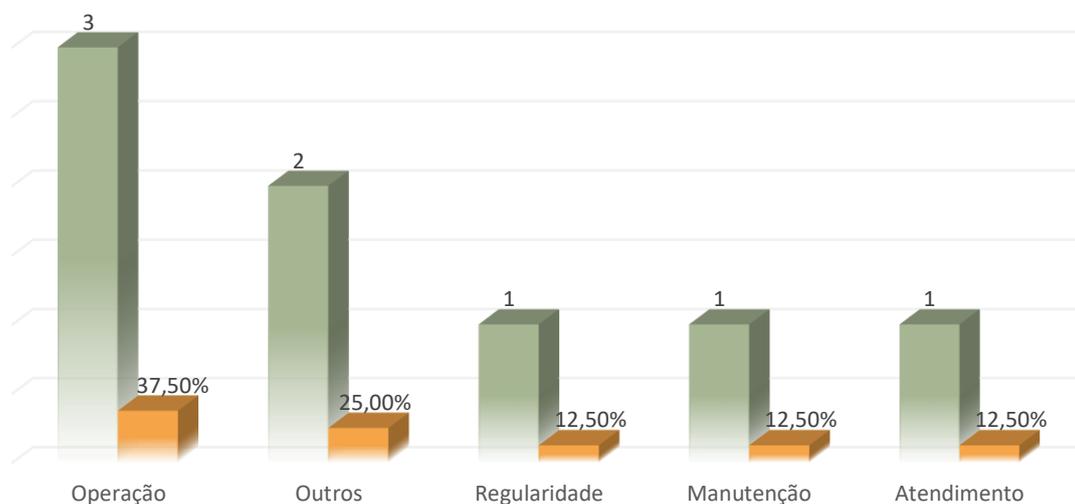
Considerando as reclamações, verificou-se que Supervia além de obter o maior número de registros também obteve o maior número de reclamações, sendo teor de 7 dos 8 registros. O MetrôRio teve apenas um registro e não foram registradas reclamações sobre as outras concessionárias. Considerando todos os registros da Agetransp em relação às Concessionárias, verificou-se que metade dos registros da Supervia e MetrôRio foram reclamações, enquanto não houve registros de insatisfações acerca das demais Concessionárias.

Unidade de referência das Reclamações



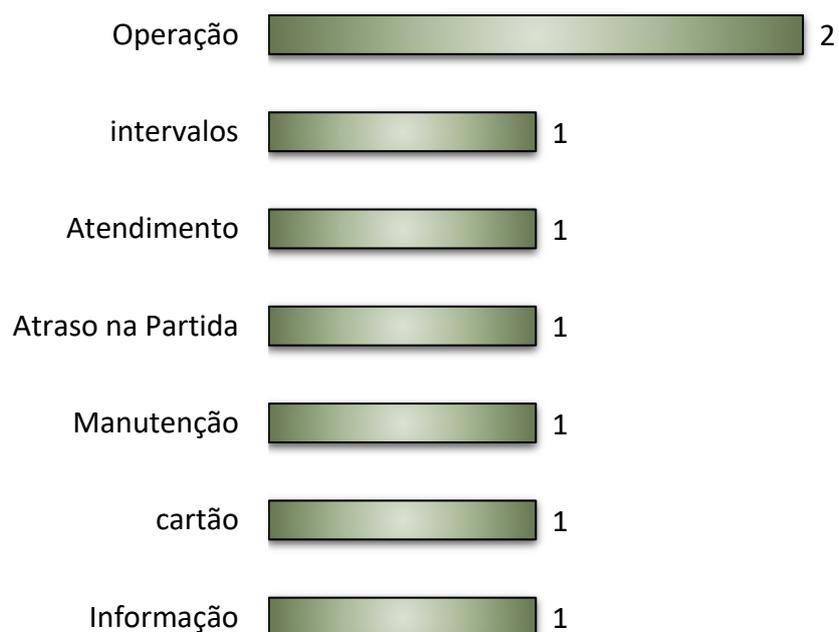
Considerando às reclamações, apesar de grande parcela dos registros tratarem da categoria informação, não houve reclamações sobre a mesma. Operação, obteve o maior número de registros, sendo responsável por 37,5% das insatisfações no período. Ademais, manutenção foi assunto recorrente de reclamações, regularidade e atendimento foram novos assuntos abordados em relação a semana passada.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

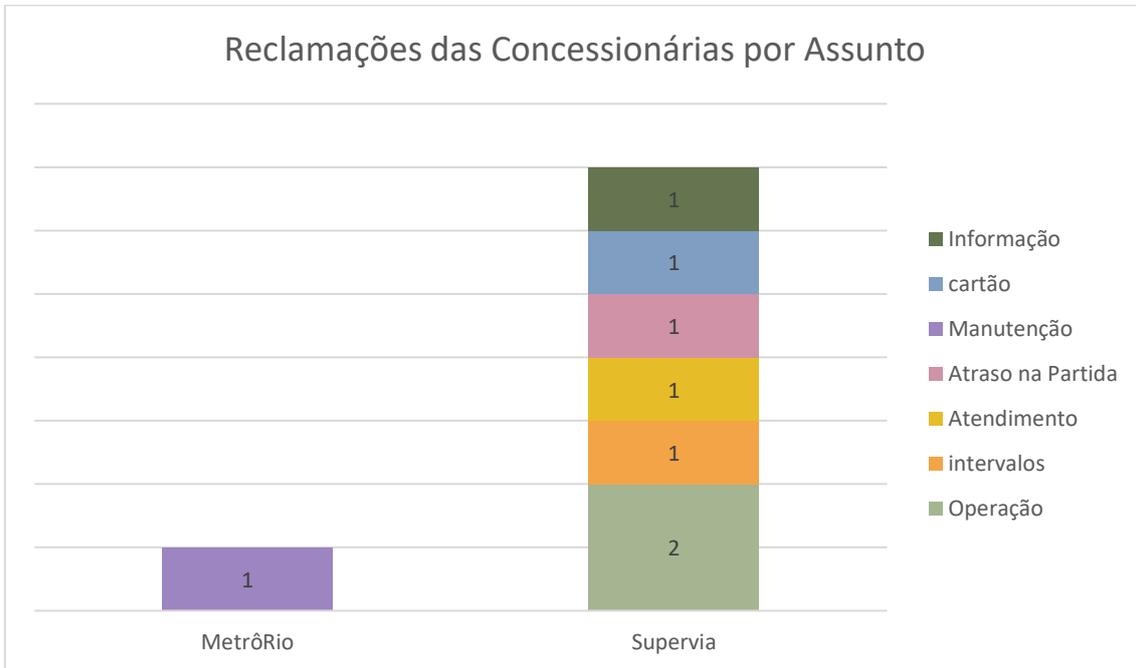


Em relação aos assuntos das reclamações, operação foi teor de 25% das insatisfações. Em relação aos demais assuntos, só obteve um registro. Segue reclamações com seus respectivos assuntos e números absolutos:

Assunto das Reclamações

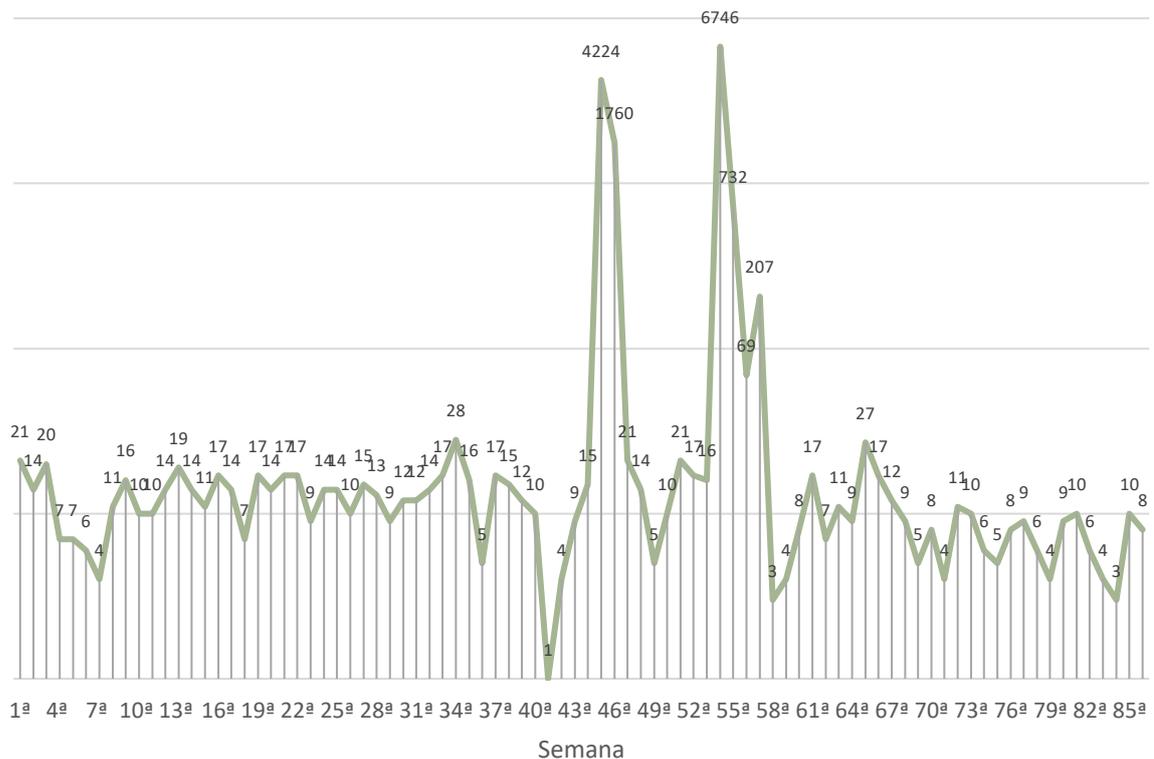


Verificou-se que a maioria das reclamações foram observadas na Concessionária Supervia, enquanto manutenção foi evidenciado só na Concessionária do MetrôRio.



Série histórica das Reclamações

Nesta semana, os registros diminuíram comparado com a última semana, sendo avaliado em 20% em comparação com a semana anterior. Em relação as médias, houve em média 1,1 registros diários, 2 registros de reclamações por dia útil e foi evidenciado o 62º maior número de registros de reclamações em relação a todas as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 01 e 04/11/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 02 e 05/11/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 03/11/2021 – Nayara Miranda

Conclusão

Com base no presente relatório, concluiu-se que os atendimentos de maneira geral diminuíram em comparação com a semana anterior. A diminuição percentual avaliada foi de 45,25%, sendo a 3ª semana com menor número de atendimentos e médias de aproximadamente 3 registros por dia e 5 manifestações por dia útil. O comportamento de crescimento também foi avaliado nos registros de reclamações, houve uma diminuição de 20%, sendo a 62ª semana com maior número de insatisfações, além de médias de 1 reclamação diária e 2 por dia útil. Dos demais tipos de manifestações registrados, na ocasião foram informações, houve crescimento de 56,3%.

O call center foi responsável por grande parte dos registros, cerca de 68%, havendo redução em relação a 85ª semana, onde coletou 80% dos registros. Em relação as reclamações, o e-mail permaneceu sendo principal canal de coleta destes registros. No período, 62,5% das insatisfações originaram-se do canal. É importante destacar que cerca de 83% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto este percentual avaliado dos registros do call center foi de 23%, aproximadamente.

Em relação às Concessionárias, Supervia foi motivo de 74% dos registros. CCR Barcas que vinha sendo Concessionária mais manifestada foi a menor comparada com as outras concessionárias, sendo 1 registro na semana. Além disto, 2 registros se referiram ao MetrôRio. Supervia foi responsável por 88% das reclamações, enquanto MetrôRio por 12%, comportamento semelhante aos registros gerais. Ademais, metade dos registros da Supervia e MetrôRio foram reclamações. Não houve registros sobre as Concessionárias de rodovias tão pouco reclamações acerca da CCR Barcas. Considerando os assuntos, o mais reclamado foi operação, único com mais de 1 registro. Não houve assuntos em comum reclamados sobre as Concessionárias.

Nas semanas analisadas, obteve-se 17.417 manifestações sendo, em média, 203 registros semanais. Além disto, 14650 reclamações, o equivalente a 170 reclamações por semana.

Rio de Janeiro, 10 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5