



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

88ª 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.....	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

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

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, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 15 a 19 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.

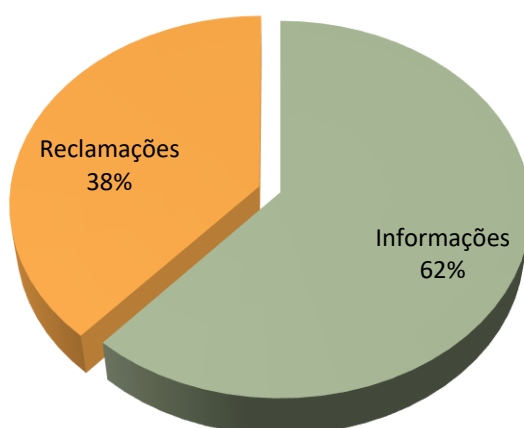
A Ouvidoria, através do seu octogésimo oitavo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Neste período analisado, a Ouvidoria da Agência registrou 16 informações e 10 reclamações, totalizando 26 manifestações. Considerando o tipo informação, os registros reduziram 46,7% apesar das insatisfações crescerem 42,9%. Diante da elevada redução das informações no período, tipo mais frequente de manifestações, houve redução dos registros em geral.

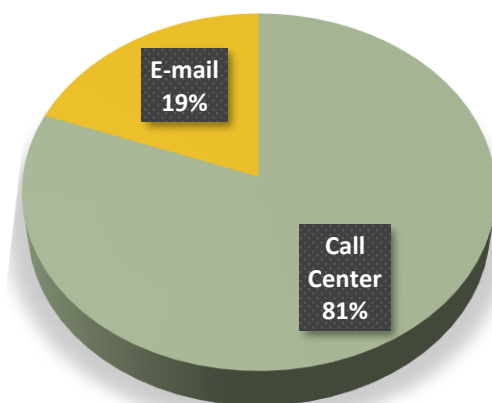
TIPO DE MANIFESTAÇÃO



No período, 80,8% dos registros foram coletados por meio do sistema telefônico, enquanto 19,2% por e-mail. Conforme dados anteriores, o call center permaneceu sendo principal canal de registros na semana.

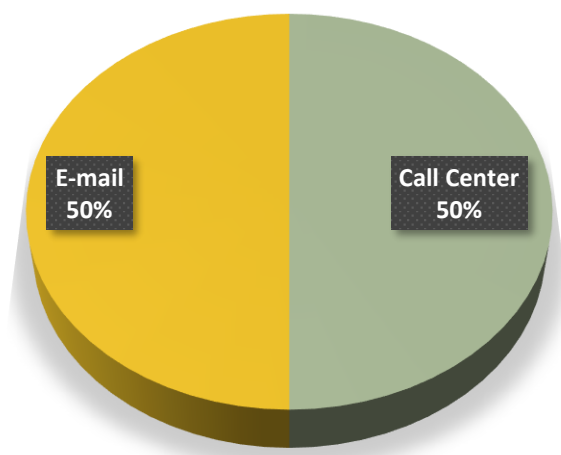
Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	21	80,77%
E-mail	5	19,23%
Total Geral	26	100,00%



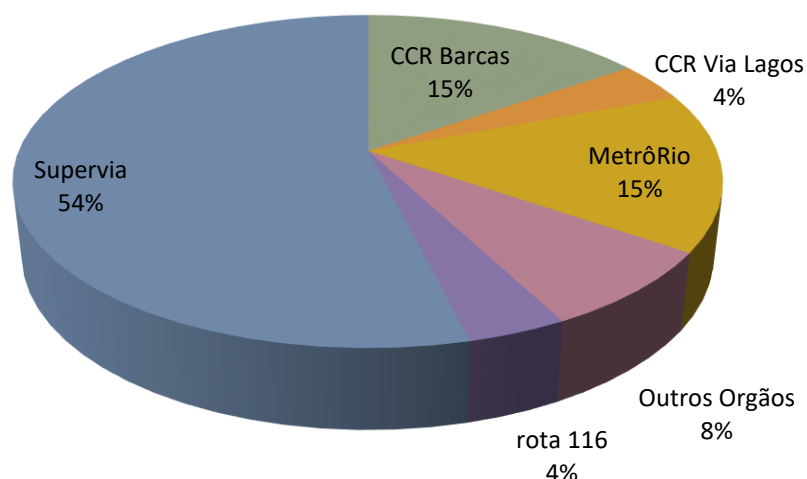
Apesar da elevada parcela proveniente do sistema telefônico, avaliando-se as reclamações verifica-se que não houve canal predominante de registros de insatisfações. Isto foi devido a característica do e-mail, onde em sua maioria são registradas insatisfações. Dos 5 e-mails recebidos, todos foram insatisfações. Em relação ao call center, 23,8% dos registros se caracterizaram como reclamações.

Canal de Atendimento das Reclamações



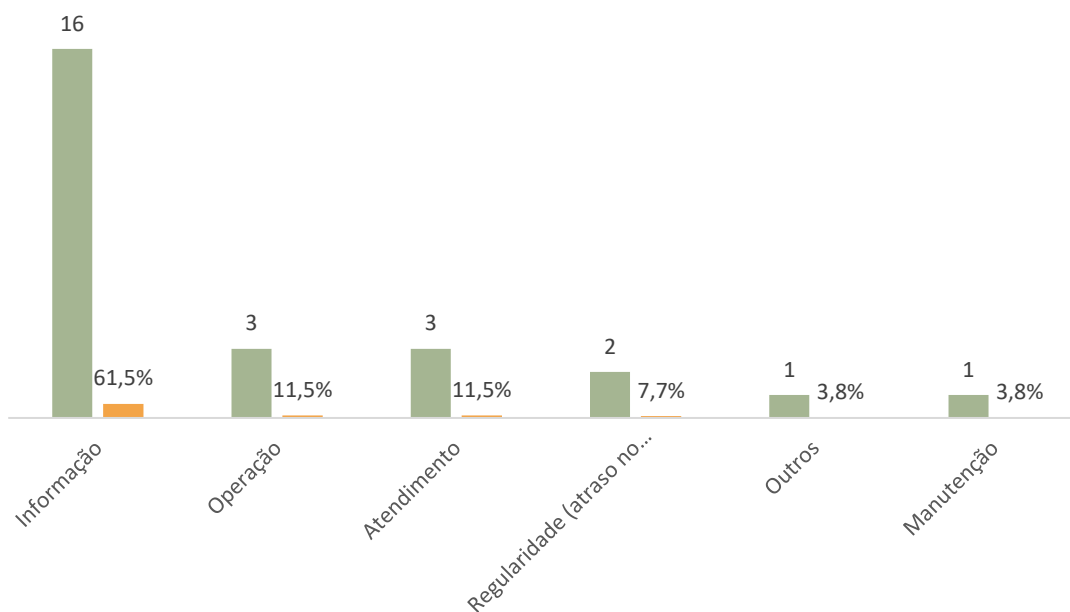
Considerando as unidades de referênciados registros, Supervia novamente responsável pela maioria dos registros, onde foram coletados 14 registros sobre a mesma. MetrôRio e CCR Barcas obtiveram 4 registros, individualmente. Considerando as Concessionárias de rodovias, houve 1 registro acerca da CCR Via Lagos e 1 sobre a Rota 116, fato este também evidenciado na semana anterior.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Novamente, a Categoria informação foi a mais manifestada sendo responsável por 61,5% dos registros. Operação continuou apresentando o 2º maior número, no entanto Regularidade sofreu queda no ranking, sendo o lugar ocupado pela categoria atendimento. As categorias outros e manutenção foram responsáveis por 1 registro, cada categoria.

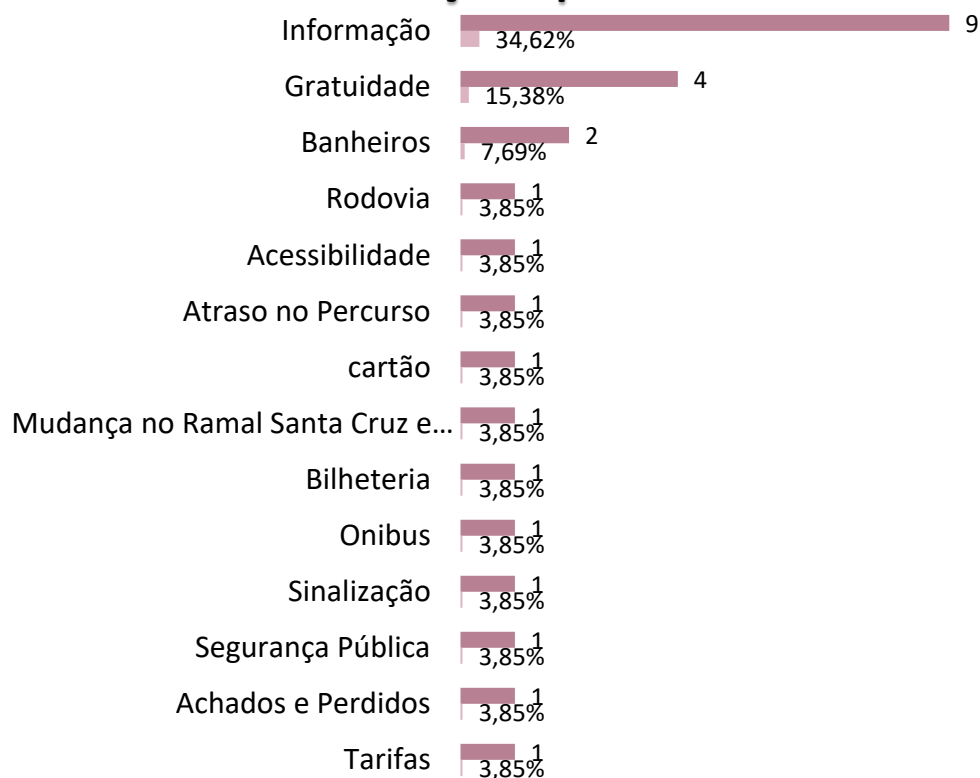
Manifestações - Por Categoria



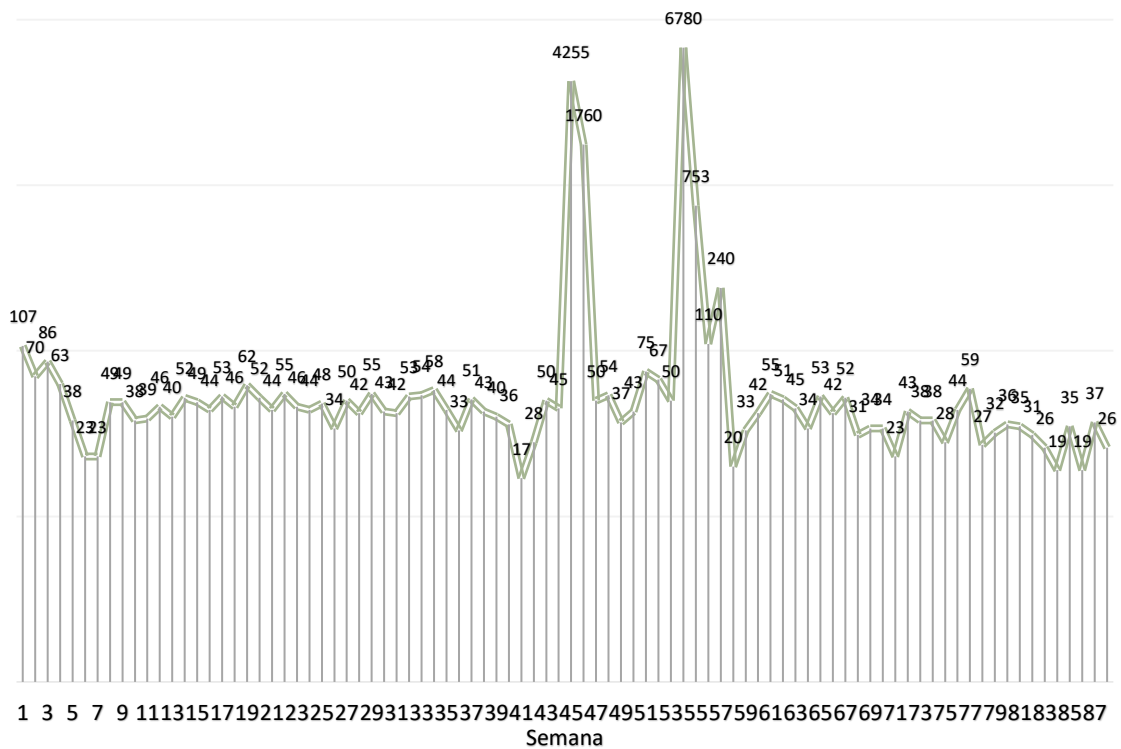
Assunto das Manifestações

Considerando os assuntos das manifestações, o assunto Informação novamente foi o mais frequente, apesar da redução do percentual do assunto. Houve destaque para as categorias gratuidade e banheiros, apresentando 4 e 2 registros, respectivamente. Segue gráfico dos assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos:

Manifestações por assunto

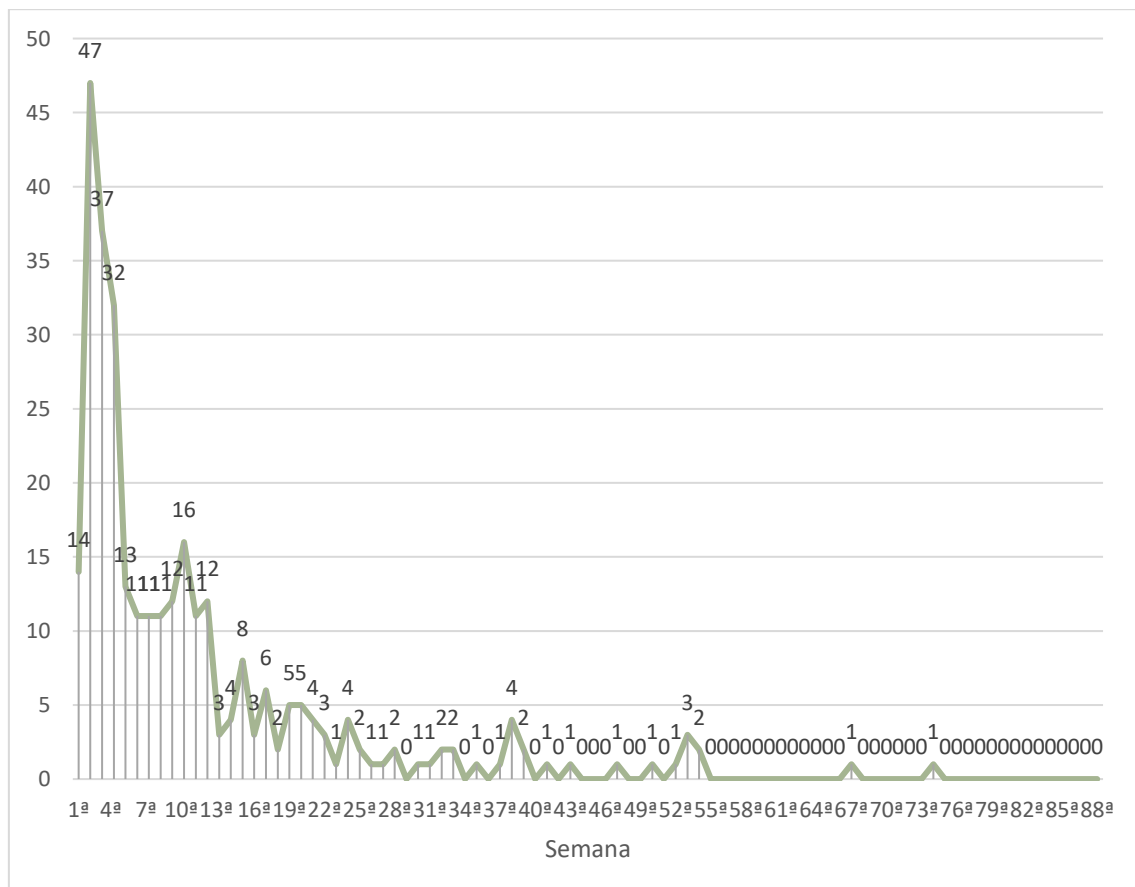


Nesta semana analisada, os registros reduziram 29,7% em relação à semana anterior considerando os números absolutos. Em relação aos registros por dia útil, na semana anterior foram registradas 7,4 manifestações enquanto na semana atual 6,5. Além disto, esta semana apresentou o 9º menor número de registros em todas as semanas analisadas.



Manifestações sobre a COVID-19

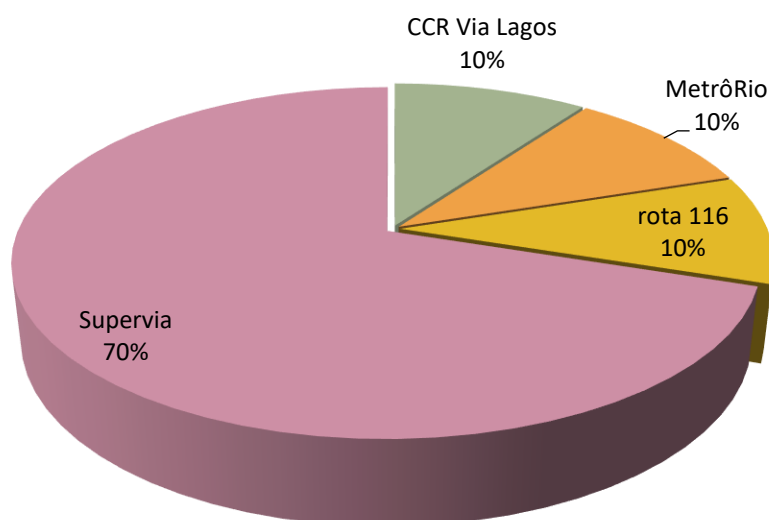
Não obstante às semanas anteriores, nesta semana não houve registros acerca do Coronavírus. Em todo o período analisado, houve em média 3,5 atendimentos semanais sobre o assunto.



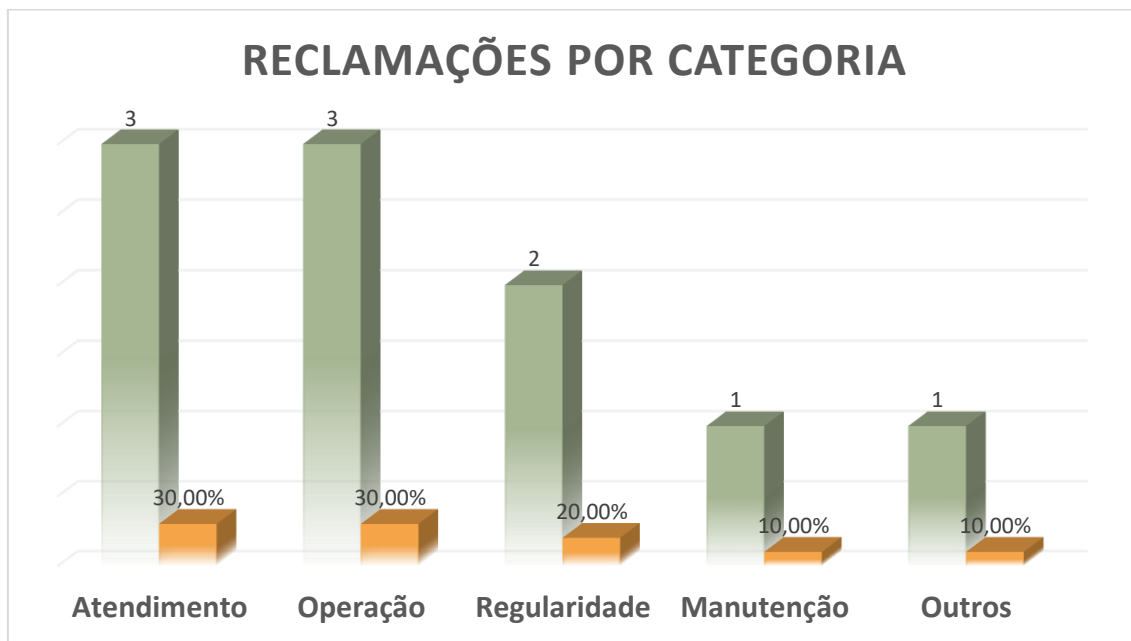
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, o percentual da Supervia foi ainda mais discrepante às demais. A Concessionária foi responsável por 70% das insatisfações na semana, correspondendo a 7 dos 10 registros. Destaca-se que 50% dos registros sobre a Supervia foram reclamações. Além disto, apesar da CCR Barcas ser a 2ª Concessionária mais manifestada, junto com o MetrôRio, não houve reclamações sobre a mesma. Em relação ao MetrôRio, 25% dos registros foram reclamações enquanto das Concessionárias de rodovias, o único registro sobre elas foram insatisfações.

Unidade de referência das Reclamações



Apesar de informação ser a categoria mais manifestada, não houve reclamações sobre a mesma. Atendimento e Operação foram as categorias mais reclamadas, sendo responsável por 30% das insatisfações. Regularidade que na semana anterior foi a única com mais de 1 registro e a mais reclamada, foi superada pelas categorias atendimento e operação.

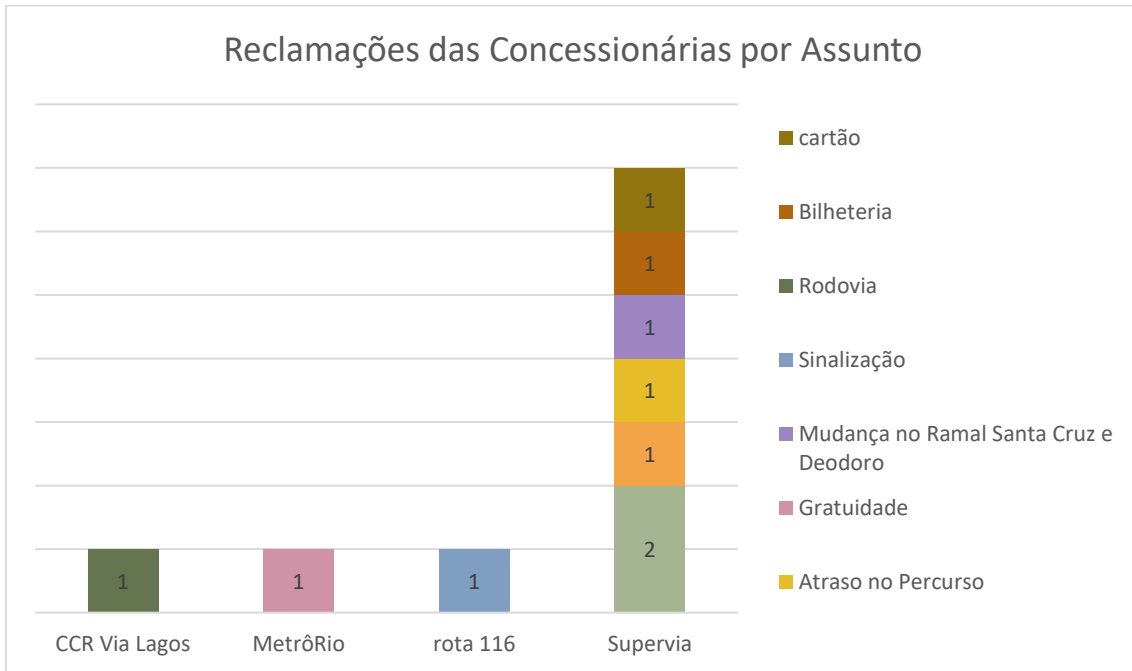


Em relação aos assuntos das reclamações, banheiros foi único com mais de 1 registro, sendo teor de 20% das insatisfações. Segue as reclamações e seus respectivos assuntos registrados na semana.

Assunto das Reclamações

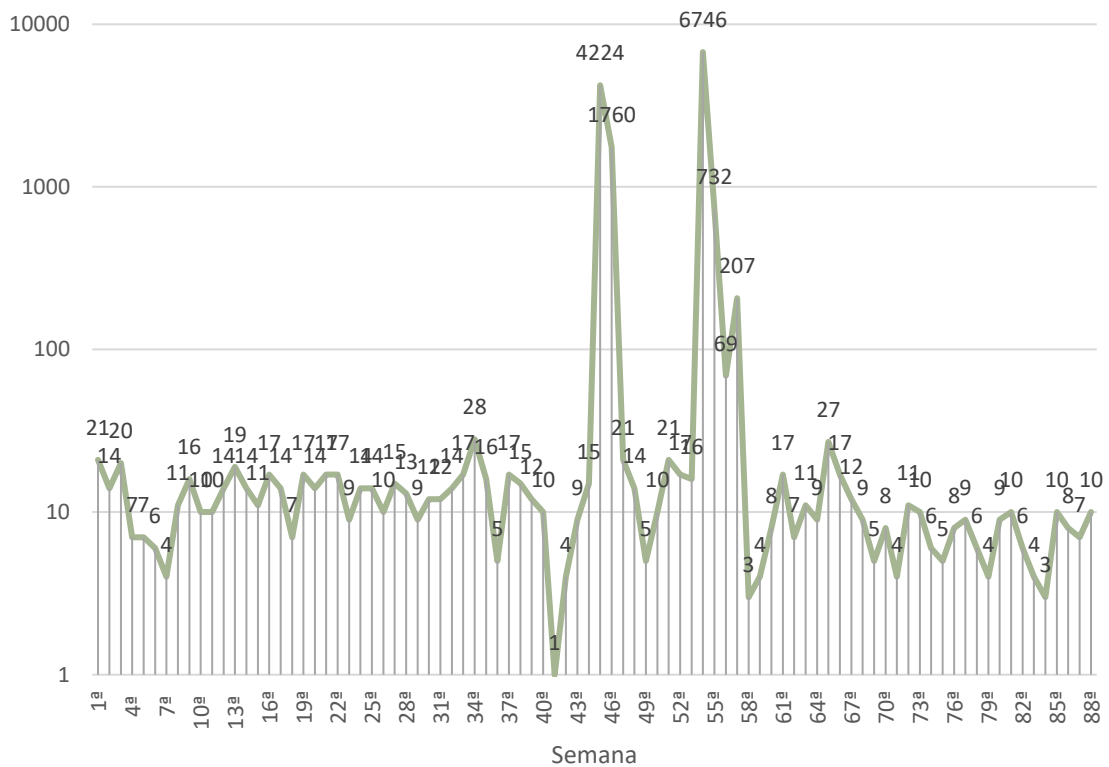


Verificou-se que em relação aos banheiros, ambos os registros foram em relação a Supervia. Na Concessionária CCR Via Lagos um usuário reclamou sobre Rodovia enquanto na Rota 116 houve registro sobre sinalização. No MetrôRio, a queixa na semana se referiu a gratuidade.



Série histórica das Reclamações

Apesar da semana contemplar o feriado da Proclamação da República, as insatisfações cresceram no período. Houve crescimento de 42,9%. Na semana, foi evidenciado o 47º maior número de registros considerando as 88 semanas, além de 2,5 reclamações por dia útil e 1,4 registros diários.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 16/11/2021 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 17/11/2021 – José Carlos Martins



Figura 3: Plantão 18/11/2021 – Leticia Lima

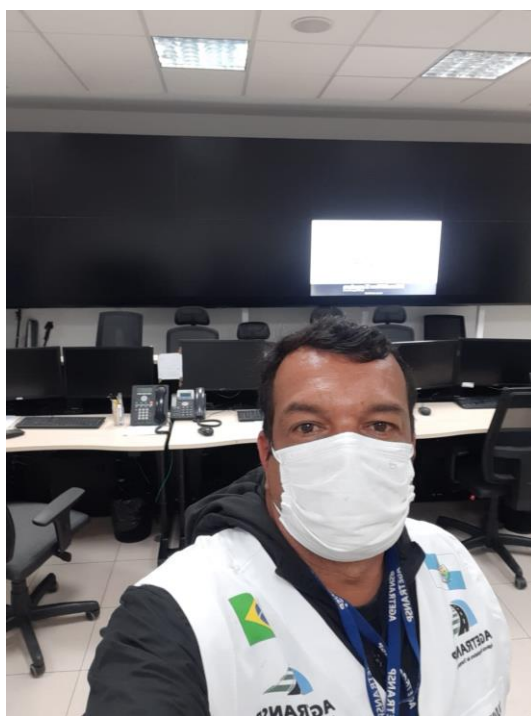


Figura 4: Plantão 19/11/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

No presente documento foi possível concluir que os atendimentos de maneira geral reduziram em comparação com a semana anterior devido à redução de 46,7% das informações no período, responsável por grande parcela dos registros. Na semana foram registradas 6,5 manifestações por dia útil e o 9º menor número de registros em todas as semanas analisadas.

Considerando as reclamações, este tipo de manifestação cresceu 42,9% em relação à semana anterior, apesar de haver um dia útil a menos. Foram registradas, em média, 2,5 reclamações por dia útil, 1,4 insatisfações diárias e o 47º maior número de registros.

O call center foi responsável por 80,8% dos registros enquanto o e-mail 19,2%. Em relação as reclamações, não houve canal predominante de registros de insatisfações. Isso ocorreu devido ao fato de todos os e-mails recebidos serem insatisfações. Dos atendimentos telefônicos, 23,8% foram reclamações.

Considerando as unidades de referência das manifestações, Supervia novamente responsável pela maioria dos registros e MetrôRio e CCR Barcas obtiveram o 2º maior número de registros. Além disto, houve 1 registro acerca da CCR Via Lagos e 1 sobre a Rota 116, semelhante a semana anterior. Em relação as reclamações, a Supervia foi responsável por 70% das insatisfações na semana, correspondendo a 7 dos 10 registros. Ademais, 50% dos registros sobre a Supervia foram reclamações enquanto não houve reclamações acerca da CCR Barcas. Em relação ao MetrôRio, 25% dos registros foram reclamações enquanto das Concessionárias de rodovias, ambos os registros foram insatisfações. No que tange os assuntos das reclamações, houve destaque para banheiros, representante de 20% dos registros, sendo os 2 referentes à Supervia. Devido banheiros ser único assunto com mais de 1 registro, não houve assuntos em comum entre das reclamações sobre as Concessionárias.

Foram registradas nas 88 semanas, 17.480 manifestações, 14.667, sendo avaliadas médias de 199 e 167, respectivamente.

Rio de Janeiro, 24 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5