



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

89ª 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
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

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 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 22 a 26 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 nono 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 39 manifestações, sendo 27 informações e 12 reclamações. Em relação a semana anterior, houve aumento dos registros, principalmente em relação às informações que cresceram 68,8%, ao passo que as reclamações cresceram 20%. Segue gráfico dos percentuais das manifestações por tipo:

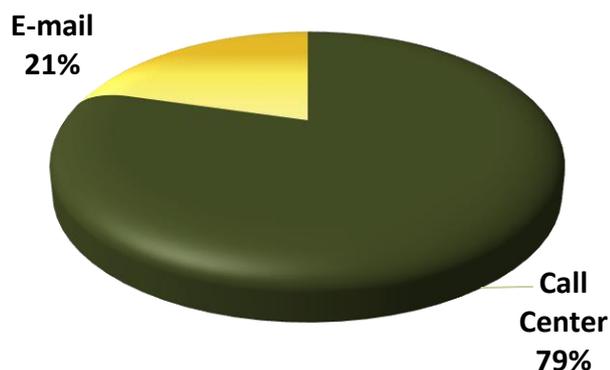
Tipo de Manifestação



Na semana atual, não houve alterações significantes em relação ao canal de atendimento dos registros. O percentual de registros pelo call center passou de 80,8% para 79,5% enquanto considerando os e-mails, de 19,2% para 20,5%.

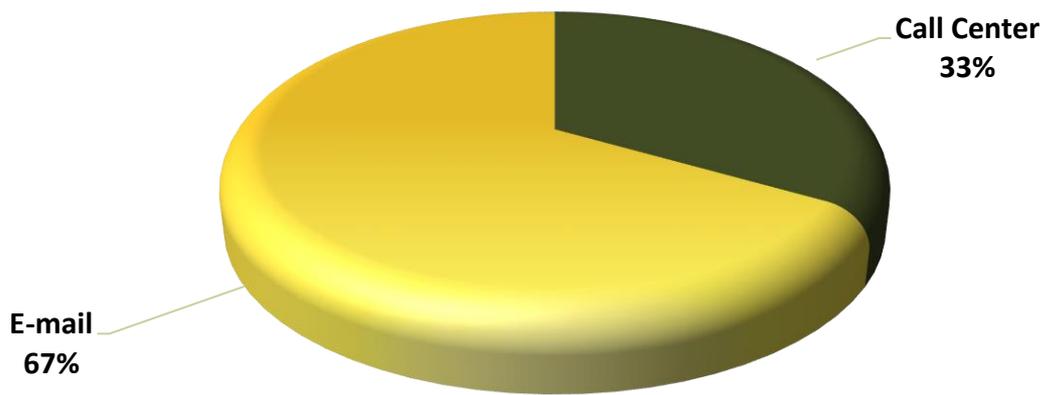
Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	31	79,49%
E-mail	8	20,51%
Total Geral	39	100,00%



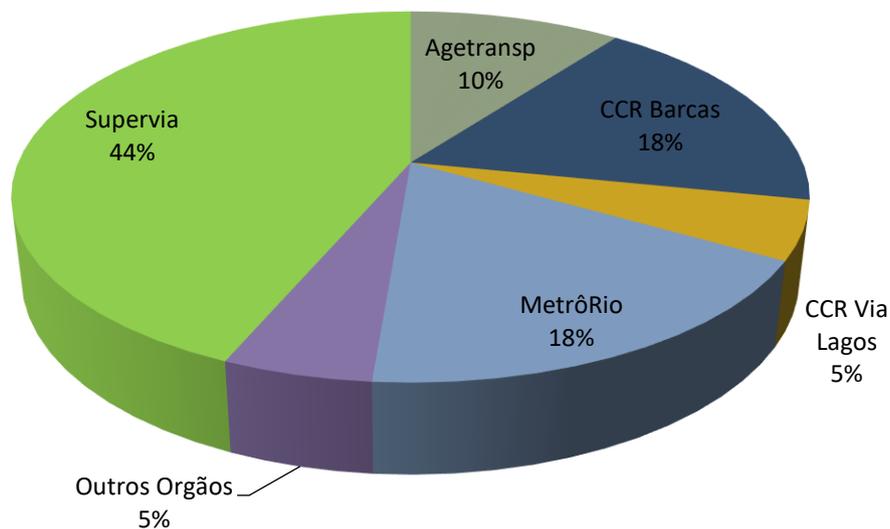
Enquanto na semana anterior as reclamações estavam divididas por canal de atendimento, sendo ambas representantes da mesma parcela, na semana de referência o e-mail foi canal predominante, o que vinha ocorrendo nas semanas anteriores. Dos 12 registros, 8 foram provenientes do e-mail, fato associado a todos os e-mails terem sido reclamações.

Canal de Atendimento das Reclamações



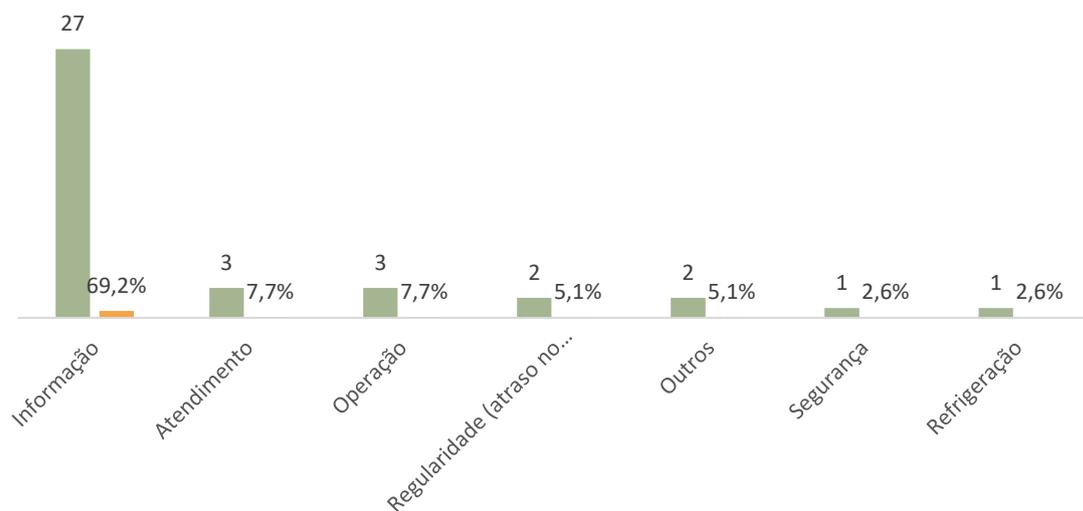
Considerando as unidades de de manifestações, não houve também alterações significativas, considerando que a Supervia foi unidade mais manifestada, MetrôRio e CCR Barcas apresentando os mesmos números de registros. A alteração é em relação a Concessionária Rota 116, que não apresentou registros na semana analisada.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Informação, categoria mais manifestada historicamente, apresentou maior percentual, passando de 61,5% dos registros para 69,2%. Em relação às demais categorias, também não houve grandes alterações. A diferença verificada foi a redução das participações das demais categorias, considerando o aumento da categoria informação.

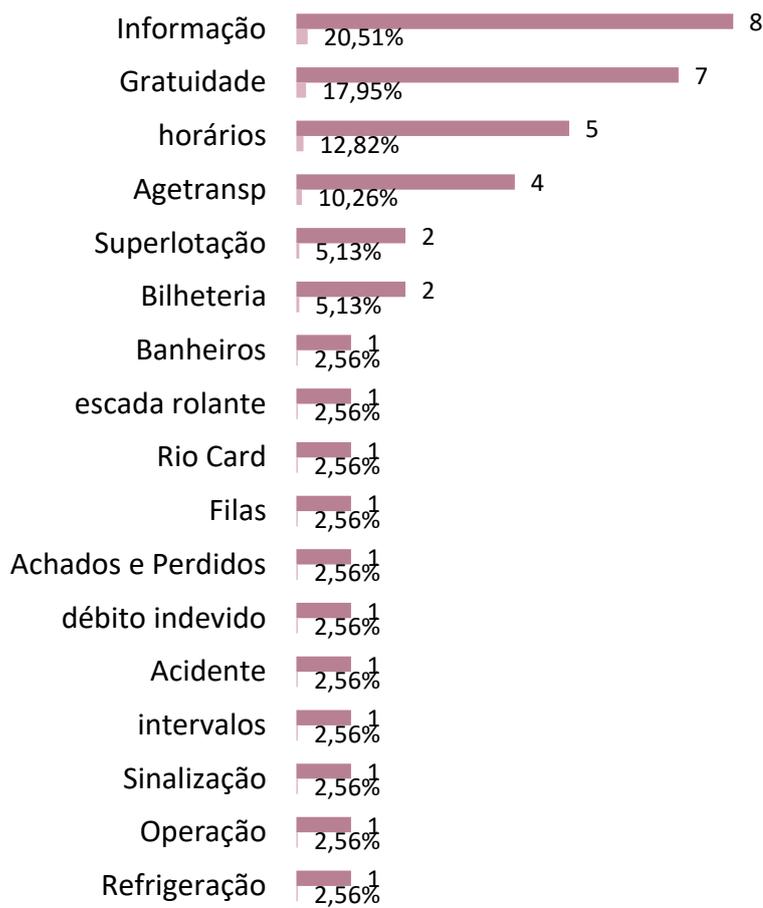
Manifestações - Por Categoria



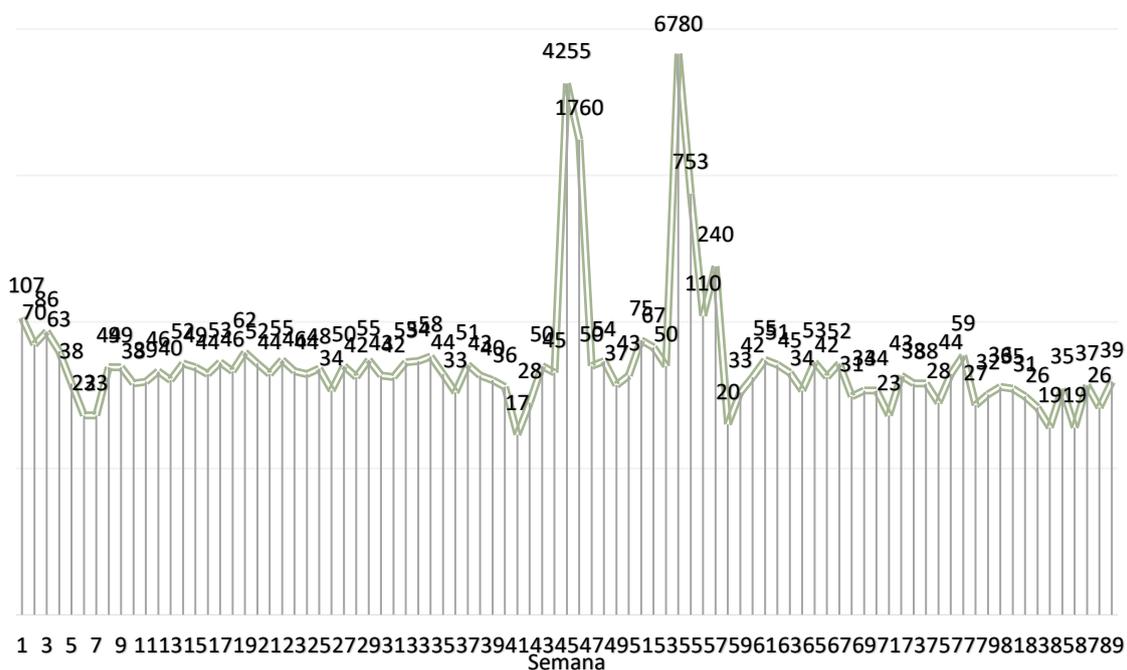
Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos, Informação e gratuidade permaneceram no topo do ranking. Além disto, nesta semana destaca-se os assuntos horários e Agetransp, responsáveis respectivamente por 12,8% e 10,3%. Superlotação e bilheteria também apresentaram 2 registros, correspondendo a 5,1%.

Manifestações por assunto



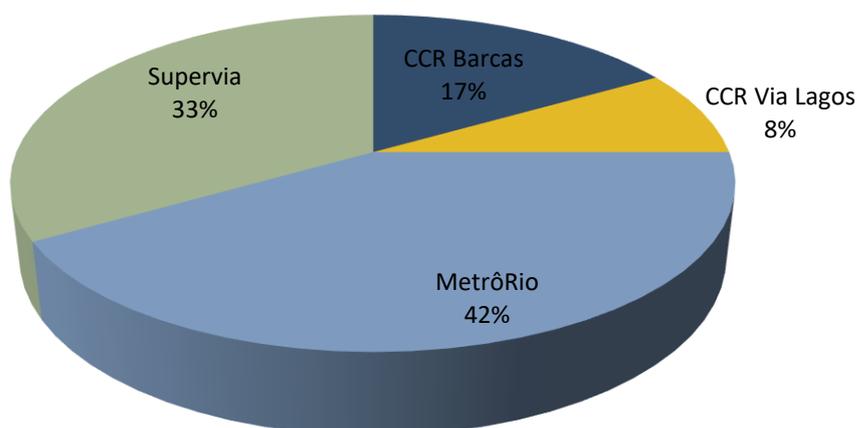
Nesta semana analisada, os registros cresceram 50% em comparação com a semana passada. Em relação aos registros por dia útil, foram registradas 7,8 manifestações. Além disto, esta semana ocupou o 57º no ranking do número de registros, considerando as 89 semanas.



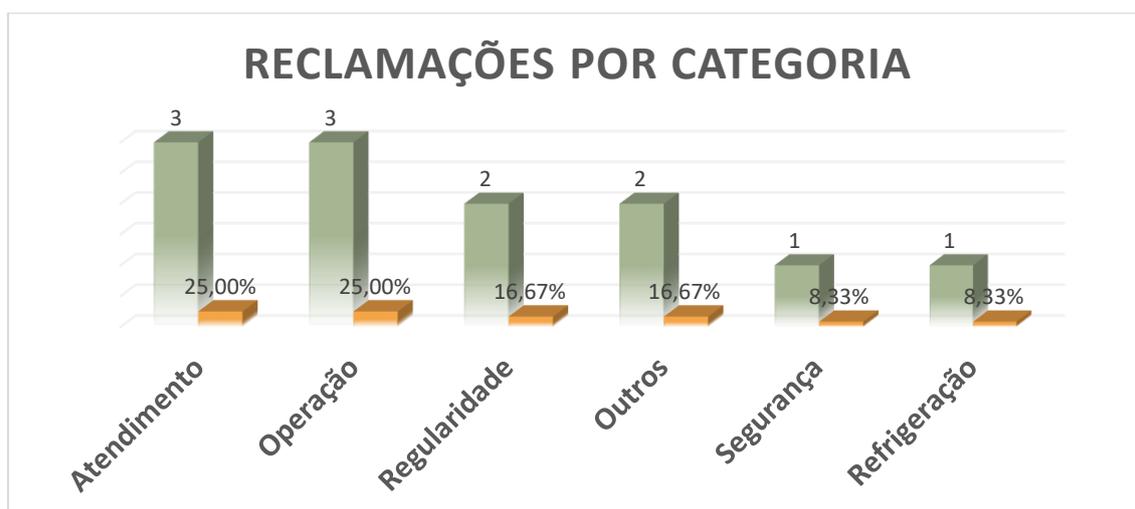
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, destaca-se o mais elevado percentual referente a Concessionária MetrôRio, que obteve o 2º maior número de registros mas que apresentou o maior percentual de reclamações. Das 12 insatisfações registradas, 5 pertenceram ao MetrôRio, 4 em relação a Supervia, 2 sobre a CCR Barcas e 1 acerca da CCR Via Lagos. Os percentuais de reclamações das concessionárias em relação aos seus registros foram de 71,4% (MetrôRio), 23,5% (Supervia), 28,6%(CCR Barcas) e 50%(CCR Via Lagos. Ou seja, 71,4% dos registros acerca do MetrôRio, foram reclamações e assim por diante.

Unidade de referência das Reclamações



Em relação às categorias de reclamações, não houve reclamações sobre informação. É importante pontuar que todas as manifestações sobre as demais categorias foram reclamações, sendo assim, a ordem de reclamações em relação às categorias permaneceu a mesma.



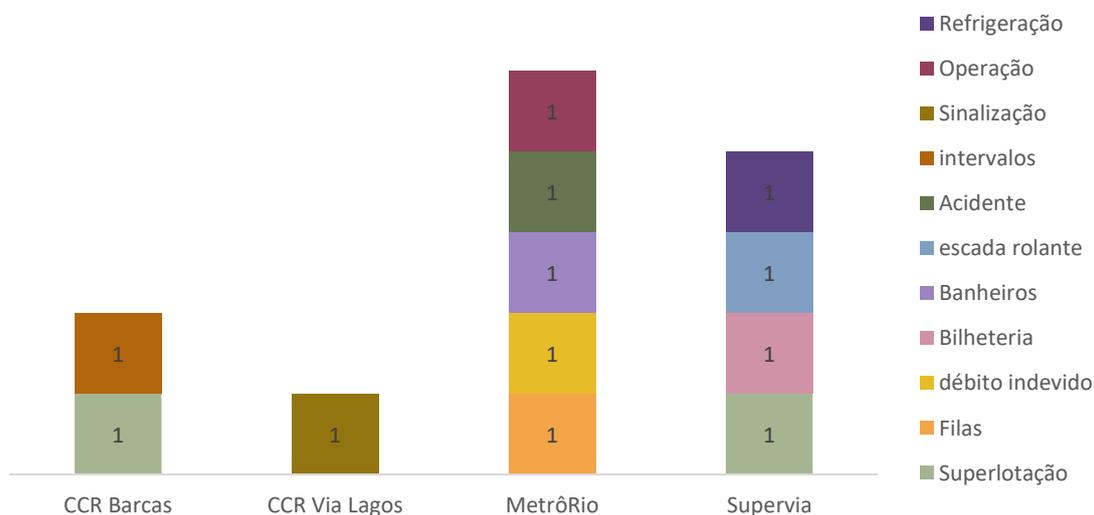
Considerando as reclamações, superlotação foi único assunto com mais de 1 registro, sendo responsável por 16,7% das reclamações. Acerca dos demais assuntos, é possível visualizar as reclamações no gráfico abaixo:

Assunto das Reclamações



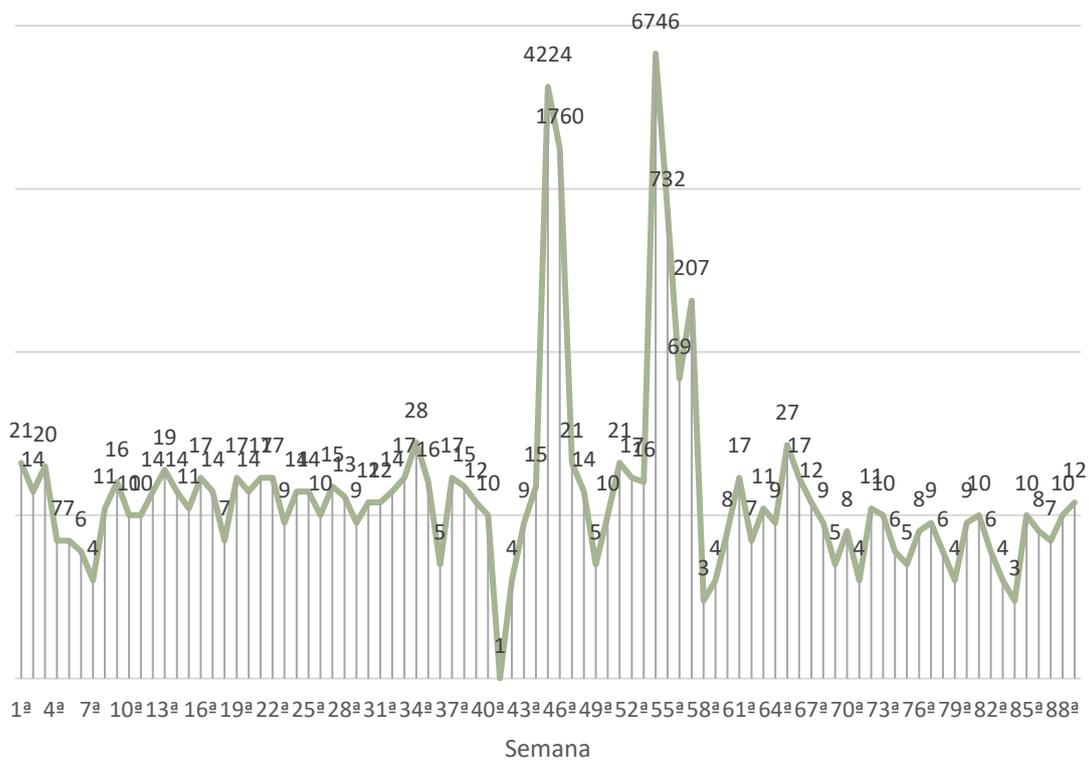
Os assuntos por concessionária também foram avaliados. Baseado nisto, o assunto superlotação foi motivo de reclamações tanto na CCR Barcas quanto na Supervia. Dos demais assuntos, não houve Concessionárias em comum devido a registro de apenas 1 reclamação.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



Série histórica das Reclamações

Na semana de análise, houve registro de 12 insatisfações. Diante disto, houve um aumento percentual de 20% em comparação com a semana anterior. Ademais, foi registrado o 39º maior número de reclamações, apresentando média de 2,4 reclamações por dia útil.



Plantões Ouvidoria

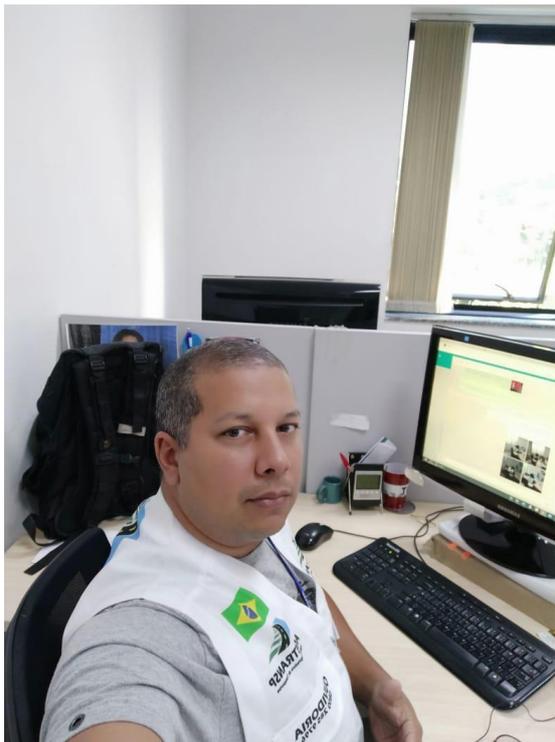


Figura 1: Plantão 22 e 25/11/2021 – José Carlos Martins



Figura 2: Plantão 23 e 26/11/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 24/11/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Com base na análise do presente documento, concluiu-se que os atendimentos cresceram 50% em relação à semana anterior, sendo apresentado o 57º maior número de manifestações, considerando as 89 semanas, e 7,8 registros por dia útil. O maior responsável pelo aumento foi o tipo informação, responsável por 69% dos registros e que apresentou crescimento de 68,8%. Em relação às reclamações, o crescimento avaliado foi de 20%, sendo em média 2,4 reclamações por dia útil, o que representou o 39º maior número de reclamações. É importante pontuar que o crescimento dos números absolutos está associado ao fato de que houve um feriado na semana anterior, reduzindo o número de dias úteis. Diante disto, como o call center é o principal canal de coleta de registros e funciona apenas em dias úteis, o crescimento na semana de referência é explicado.

Em relação às manifestações, não houve alterações significativas em relação a semana anterior, sendo o call center responsável 79,5% dos registros e o e-mail 20,5%. No entanto, considerando as reclamações, o e-mail foi principal canal de coleta destes registros, fato este que não ocorreu na semana anterior onde os dois canais apresentaram números iguais.

Em relação às unidades de manifestação, não houve muitas alterações em relação a semana anterior. Supervia foi responsável pela maior parcela, posteriormente CCR Barcas e MetrôRio que obtiveram o mesmo número e, por fim, CCR Via Lagos. A diferença se encontra em relação a Rota 116, que não apresentou registros na semana de referência. Considerando as reclamações, MetrôRio foi a Concessionária mais reclamada, e que apresentou o maior percentual de reclamações em relação aos seus registros, cerca de 71,4%. A 2ª mais reclamada foi Supervia, mas 23,5% dos seus registros foram reclamações. Logo após, CCR Barcas, onde 28,6% dos seus registros foram reclamações. E, por fim, CCR Via Lagos, que apresentou o menor número de reclamações mas 50% dos registros acerca da mesma foram insatisfações. Dos assuntos, superlotação foi único assunto com mais de 1 registro, que foi motivo de insatisfações tanto na CCR Barcas quanto na Supervia.

Rio de Janeiro, 02 de novembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5