



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

93^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
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 Terzi

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

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 20 a 24 de dezembro.

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.

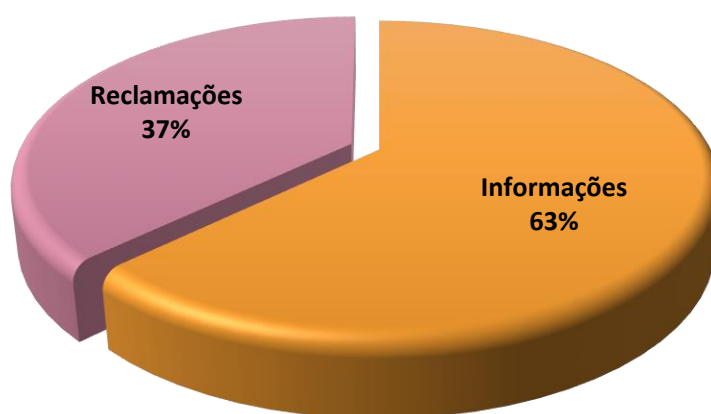
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo terceiro relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp obteve 35 registros, 6 registros a mais que na semana anterior, apresentando um aumento percentual de 20,7%. Destes registros, 22 foram informações e 13 reclamações sendo o aumento dos registros em geral ocasionado pelo aumento do número de reclamações, considerando que o número de informações permaneceu o mesmo. Em comparação com a 92ª semana, as reclamações cresceram 85,7%.

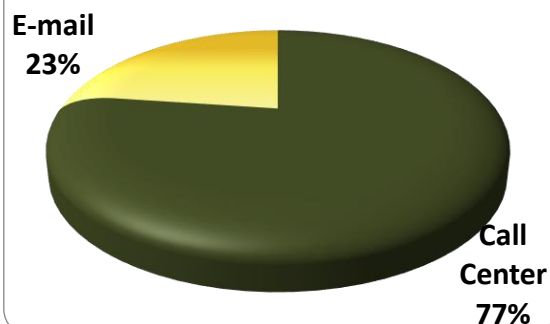
Tipo de Manifestação



Houve uma queda na participação do call center na coleta de registros, que passou de 89,7% para 77,1%. Em relação ao e-mail, a participação praticamente dobrou, sendo de 10,3% na semana anterior e 22,9% na semana de referência.

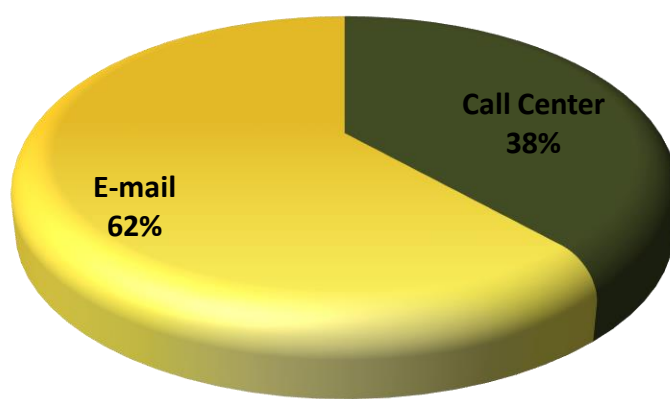
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	27	77,14%
E-mail	8	22,86%
Total Geral	35	100,00%

Canal de Atendimento das Manifestações



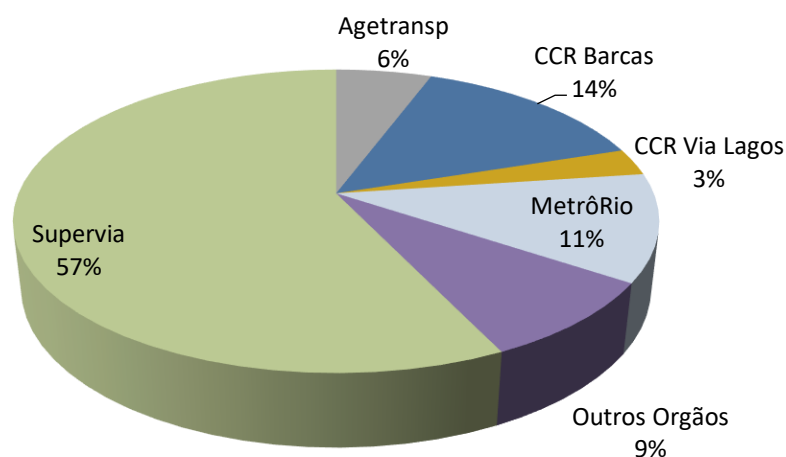
Com o aumento da participação do e-mail, o canal se tornou principal canal de coleta de reclamações. Este fato se deve ao alto percentual de reclamações registradas pelo canal. Destaca-se que todos os 8 registros pelo e-mail foram reclamações, enquanto no sistema telefônico apenas 18,5% das manifestações configuraram como insatisfações.

Canal de Atendimento das Reclamações

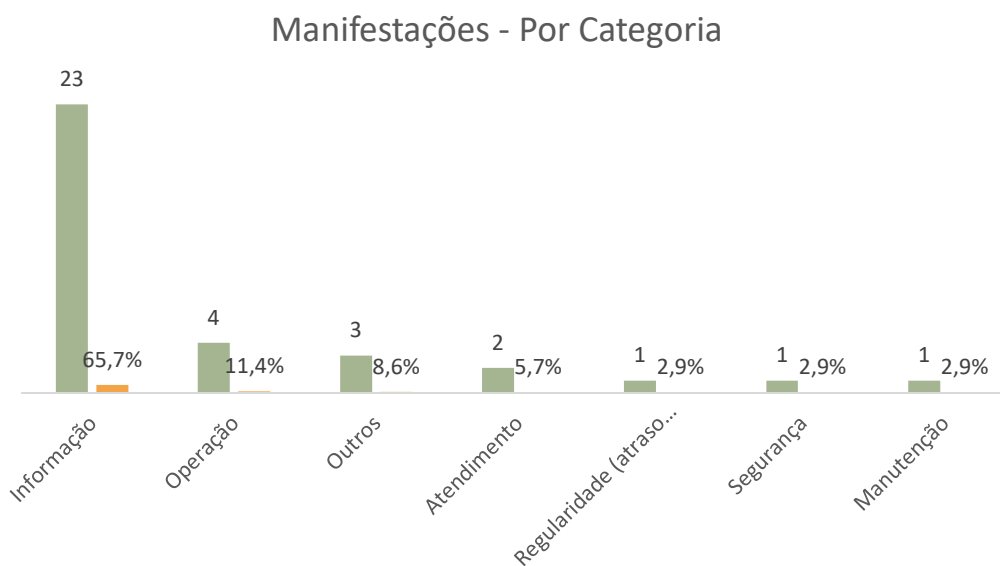


Em relação as unidades de referência, houve crescimento dos registros em relação a Supervia e CCR Barcas, onde esta última superou o número de manifestações sobre o MetrôRio, Concessionária que apresentou queda em relação a semana anterior. Além disto, foi registrada 1 manifestação acerca da Concessionária CCR Via Lagos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação as categorias, informação permaneceu sendo categoria com maior percentual de registros e a categoria Operação retornou a ser a 2ª categoria com maior número de registros. Destacou-se também Outros e atendimento, com mais de 1 registro.



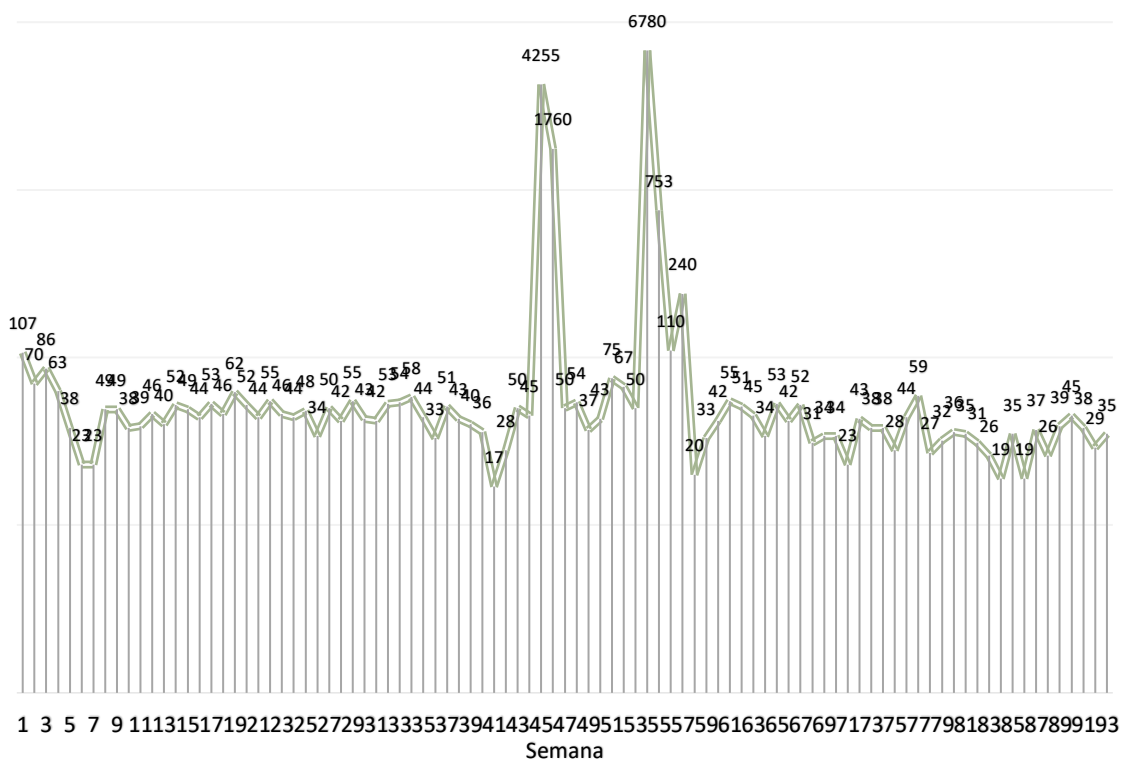
Assunto das Manifestações

Assim como a categoria, informação obteve o maior número de registros considerando os assuntos. No entanto, o percentual acerca deste assunto reduziu em relação à semana anterior. Os assuntos atendimento e operação permaneceram com mais de 1 registro além de neste semana aparecer os assuntos gratuidade, RioCard e Agetransp.

Manifestações por assunto



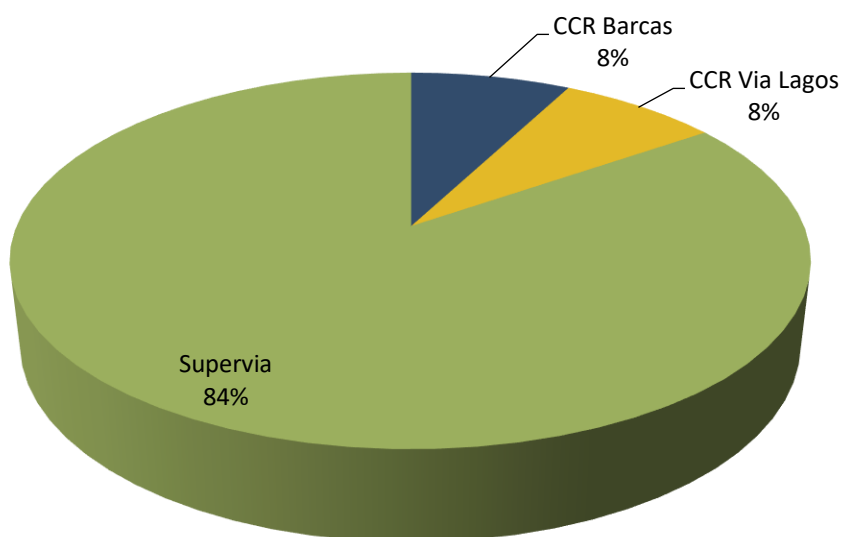
Em relação à semana anterior, esta semana apresentou crescimento de 20,7% no número de registros. Foram registradas 5 manifestações por dia e 7 por dia útil. Acrescenta-se que foi registrado um baixo número de registros, considerando que ocupou o 69ª lugar no ranking semanal, que contempla 93 semanas.



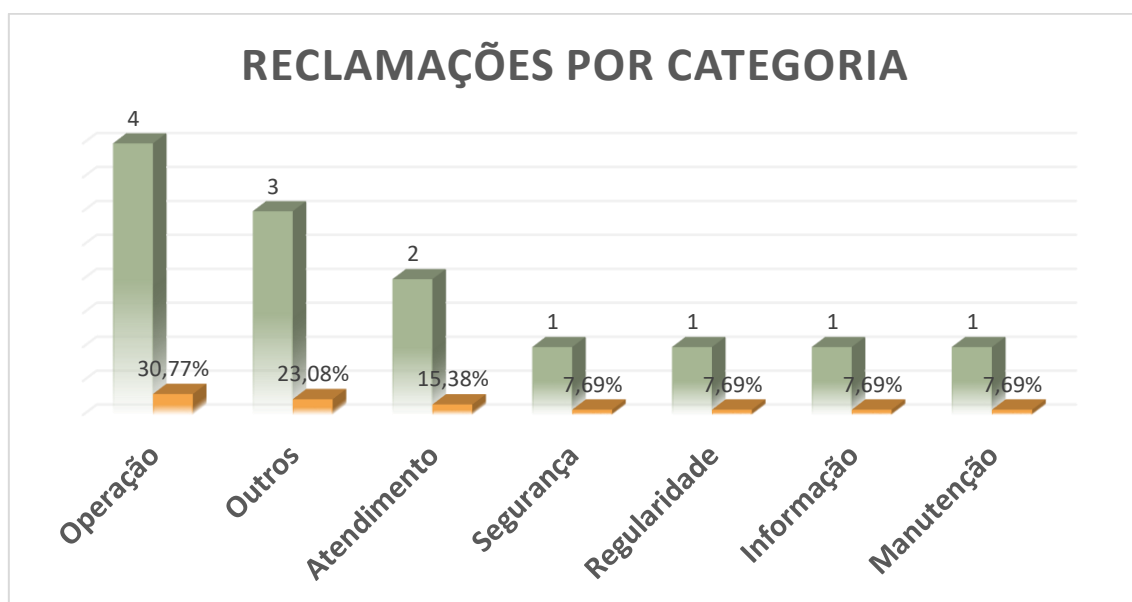
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, houve um contraste em relação a semana anterior. Apesar da Sueprvia continuar sendo Concessionária mais manifestada, responsável por 11 dos 13 registros, nesta semana CCR Barcas e CCR Via Lagos este presente com 1 registro cada uma, enquanto na semana anterior, havia apenas registros sobre Sueprvia e MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

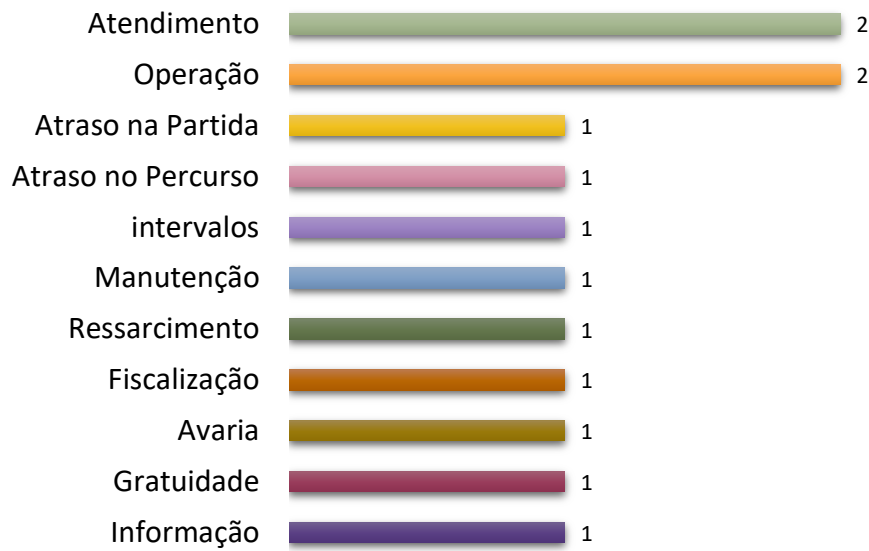


Em relação às categorias, operação e atendimento continuaram obtendo mais de 1 registros, sendo esta última superada pela categoria outros.

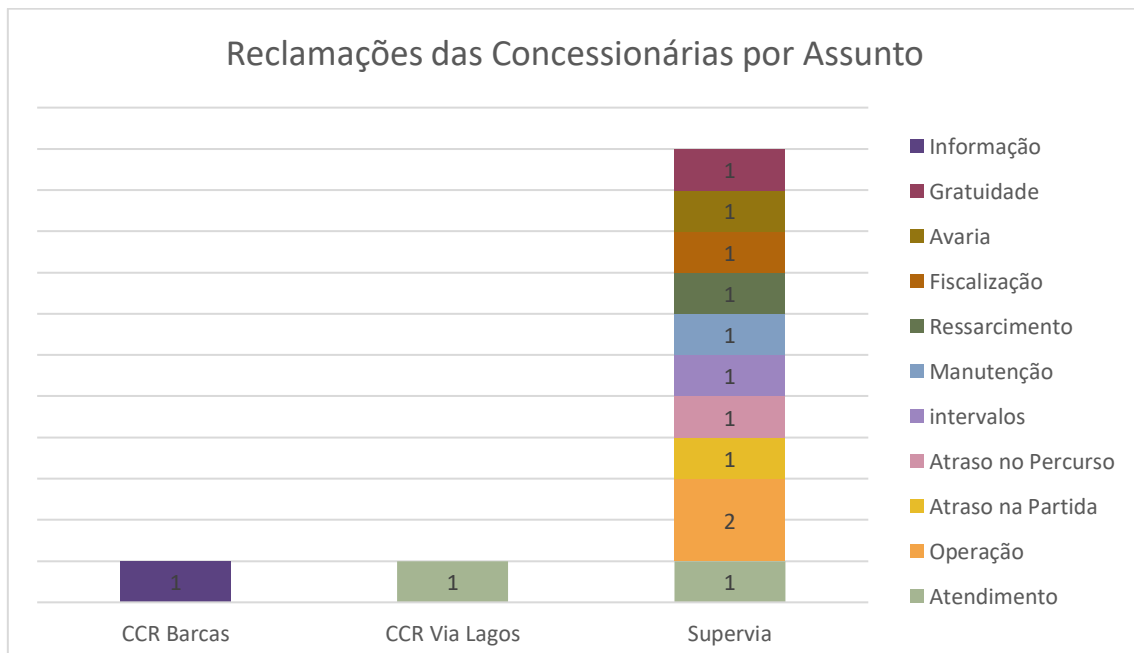


Sobre os assuntos das reclamações, o assunto operação permaneceu obtendo destaque com 2 registros, juntamente com o assunto atendimento, responsáveis por 15,4% casa assunto. Os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos estão dispostos no Gráfico a seguir:

Assunto das Reclamações

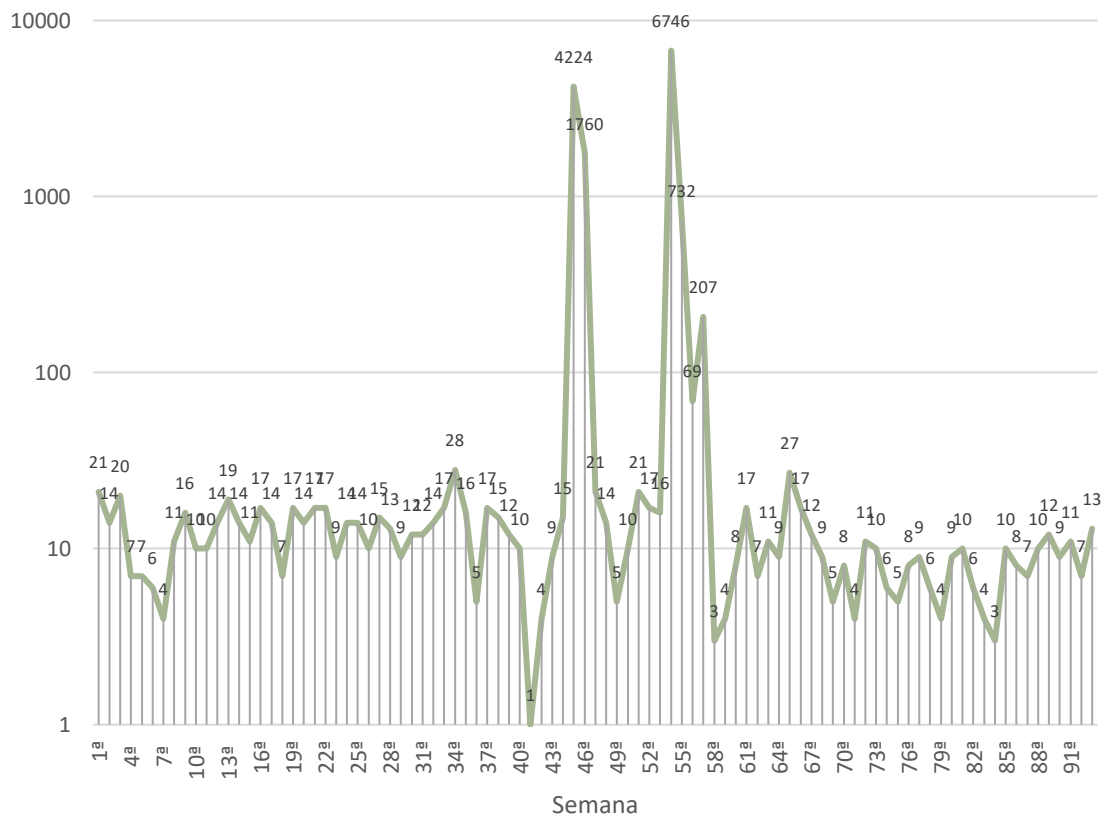


O assunto atendimento foi motivo de reclamações tanto na CCR Via Lagos quanto na Supervia. Em relação a operação, todas as reclamações foram em relação a Supervia. Sobre a CCR Barcas, houve 1 registro de reclamação acerca de informação.



Série histórica das Reclamações

Nesta semana de referência foram registradas 13 reclamações, sendo avaliado um aumento de 85,7% em relação à semana anterior. Houve, em média, 1,9 reclamações diárias e 2,6 reclamações por dia útil, sendo registrado o 38º maior número de reclamações em todas as semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria

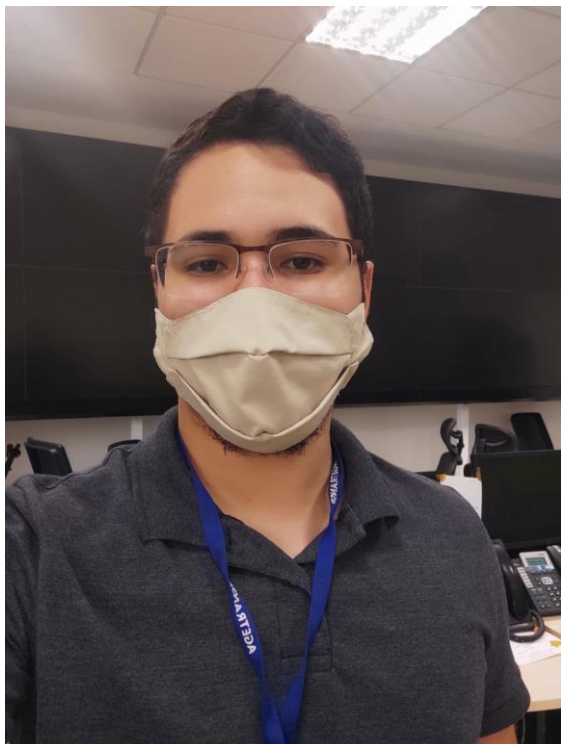


Figura 1: Plantão 20, 23 e 24/12/2021 – Gabriel Herculano Figura 2: Plantão 21/12/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 22/12/2021 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Com base no presente documento, concluiu-se que houve crescimento de 20,7% no número de manifestações nesta semana em comparação com a semana anterior. Este aumento evidenciado foi devido ao crescimento de 85,7% das reclamações, considerando que as informações permaneceram com número constante. Considerando todas as semanas foi registrado o 69º maior número de registro, sendo considerando número baixo em relação as 93 semanas analisadas. Além disto, registrou-se o 38º maior número de reclamações. Obteve-se 7 registros por dia útil e 2,6 reclamações por dia útil. Destaca-se que a véspera de Natal não foi determinante para queda ou crescimento elevado do dos registros nesta Ouvidoria.

Em relação aos canais de atendimento dos registros, o call center foi o principal canal de coleta responsável por grande parte dos registros. No entanto, o canal predominante de registro de reclamações foi o e-mail. Isto foi devido ao fato de que todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center, apenas 18,5%.

No que tange às unidades de manifestação, houve algumas alterações em relação a semana anterior. Apesar da Supervia permanecer sendo Concessionária mais manifestada, CCR Barcas superou os registros sobre o MetrôRio e houve manifestação acerca da CCR Via Lagos. Considerando as reclamações, não houve reclamações acerca do MetrôRio, fato este que vinha sendo evidenciado nas semanas anteriores. Além disto, CCR Barcas e CCR Via Lagos estiveram presentes nas reclamações. Em percentuais, 55% dos registros sobre a Supervia foram reclamações já em relação a CCR Barcas e CCR Via Lagos estes percentuais foram de, respectivamente, 20% e 100%.

Dos assuntos de reclamações, destacou-se operação, motivo de reclamações sobre a Concessionária Supervia, e atendimento, assunto em comum nas Concessionárias Supervia e CCR Via Lagos. Não houve manifestações sobre o Coronavírus na semana analisada.

Rio de Janeiro, 29 de dezembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5