



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

95^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.....	8
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 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 03 a 07 de janeiro de 2022.

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.

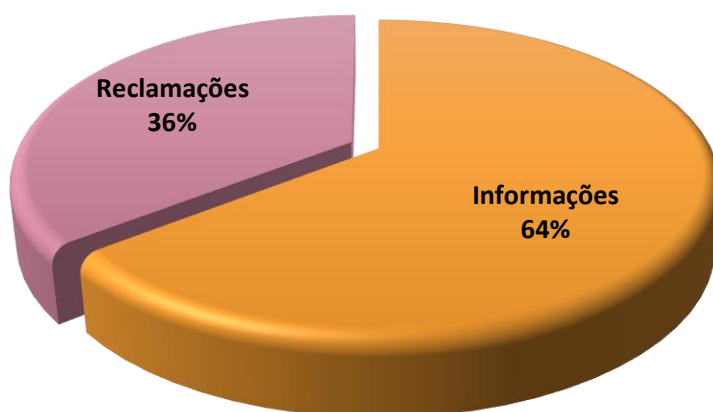
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo quinto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022, 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 foram registradas 45 manifestações neste setor de Ouvidoria, sendo 29 informações e 16 reclamações. Ambos os tipos de manifestação apresentaram aumento sendo de 70,6% considerando as informações e 77,8% em relação as reclamações. O percentual de cada tipo de registro é representado abaixo:

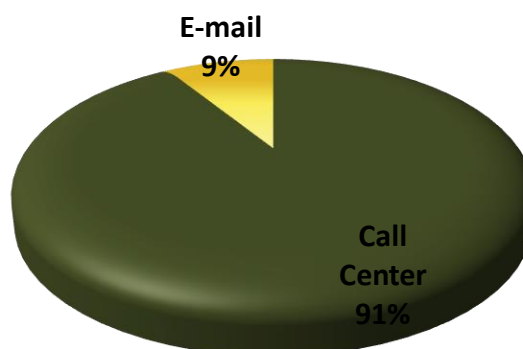
Tipo de Manifestação



O comportamento dos canais de atendimento não foi semelhante ao apresentado nas semanas anteriores. Houve um crescimento da participação do call center, que foi responsável por 91,1% dos registros, sendo de 73,1% na semana anterior.

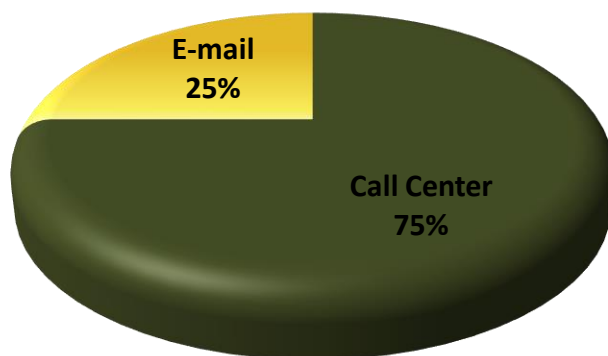
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	41	91,11%
E-mail	4	8,89%
Total Geral	45	100,00%

Canal de Atendimento das Manifestações



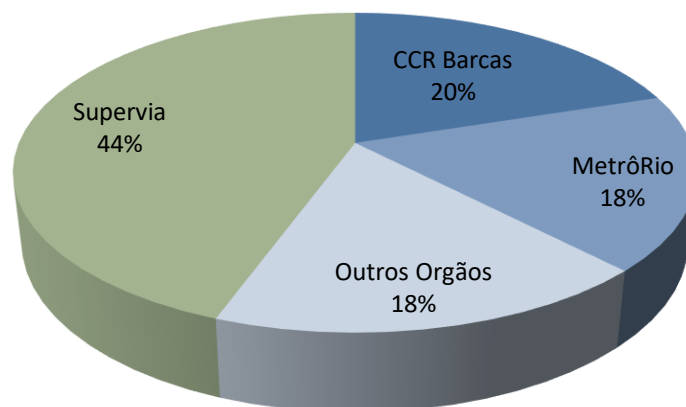
Além de ser principal canal de coleta de manifestações, na semana de referência foi o canal que registrou maior número de reclamações, sendo de 12 em números absolutos. Nesta semana o sistema telefônico superou o e-mail na coleta de insatisfações e foi responsável por 75% das reclamações. É importante pontuar que todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center este percentual foi de 29,3%.

Canal de Atendimento das Reclamações



Considerando as unidades de referência, não houve alterações na posição das Concessionárias. Supervia permaneceu sendo mais manifestada seguida de CCR Barcas e MetrôRio. A alteração se deve ao fato de que não houve registros acerca da Concessionária Rota 116.

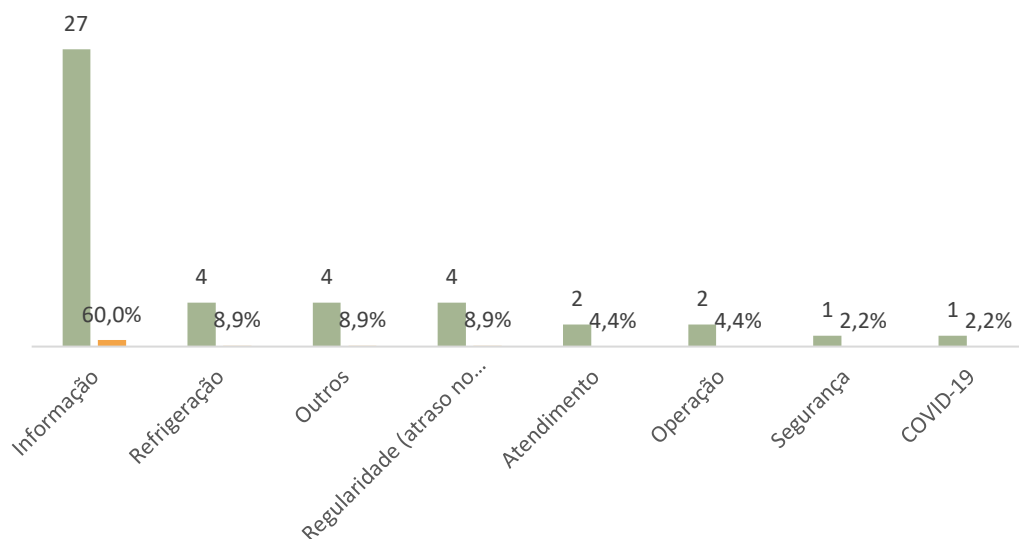
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Informação, categoria mais manifestada historicamente, apresentou maior percentual de registros. Operação que foi a 2ª categoria mais manifestada

na semana anterior foi superada pelas categorias refrigeração, outros e regularidade.

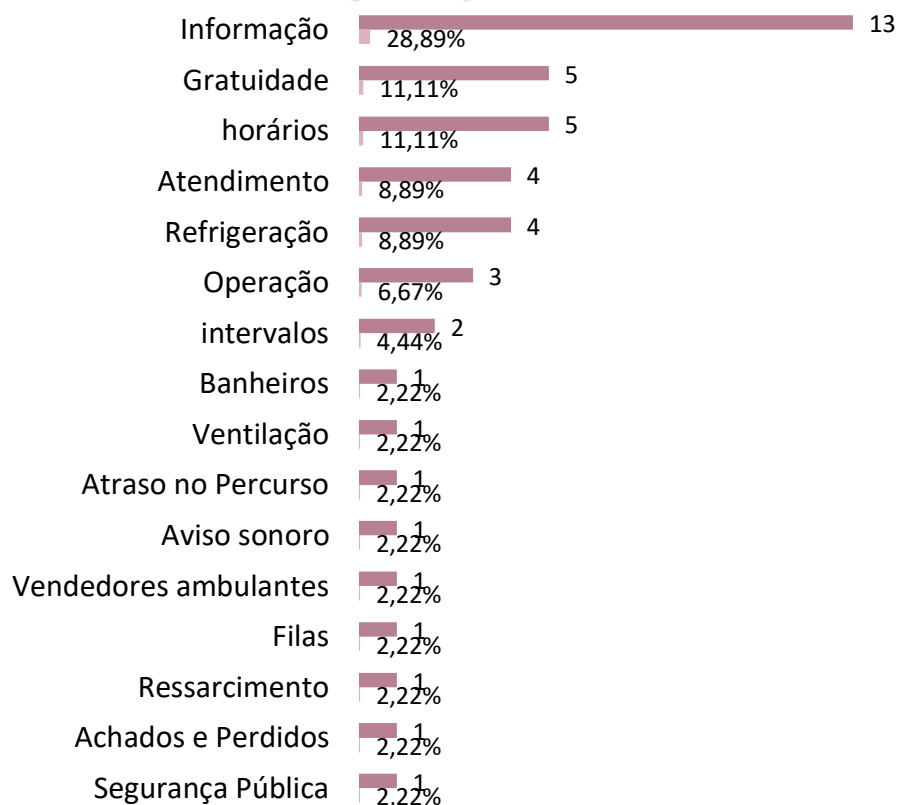
Manifestações - Por Categoria



Assunto das Manifestações

Informação, assim como nas categorias, foi assunto mais manifestado, responsável por 28,9% dos registros. Destacou-se os assuntos Gratuidade, horários, atendimento, refrigeração, operação e intervalos.

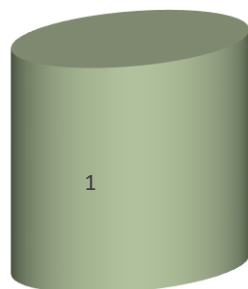
Manifestações por assunto



Manifestações sobre a Covid-19

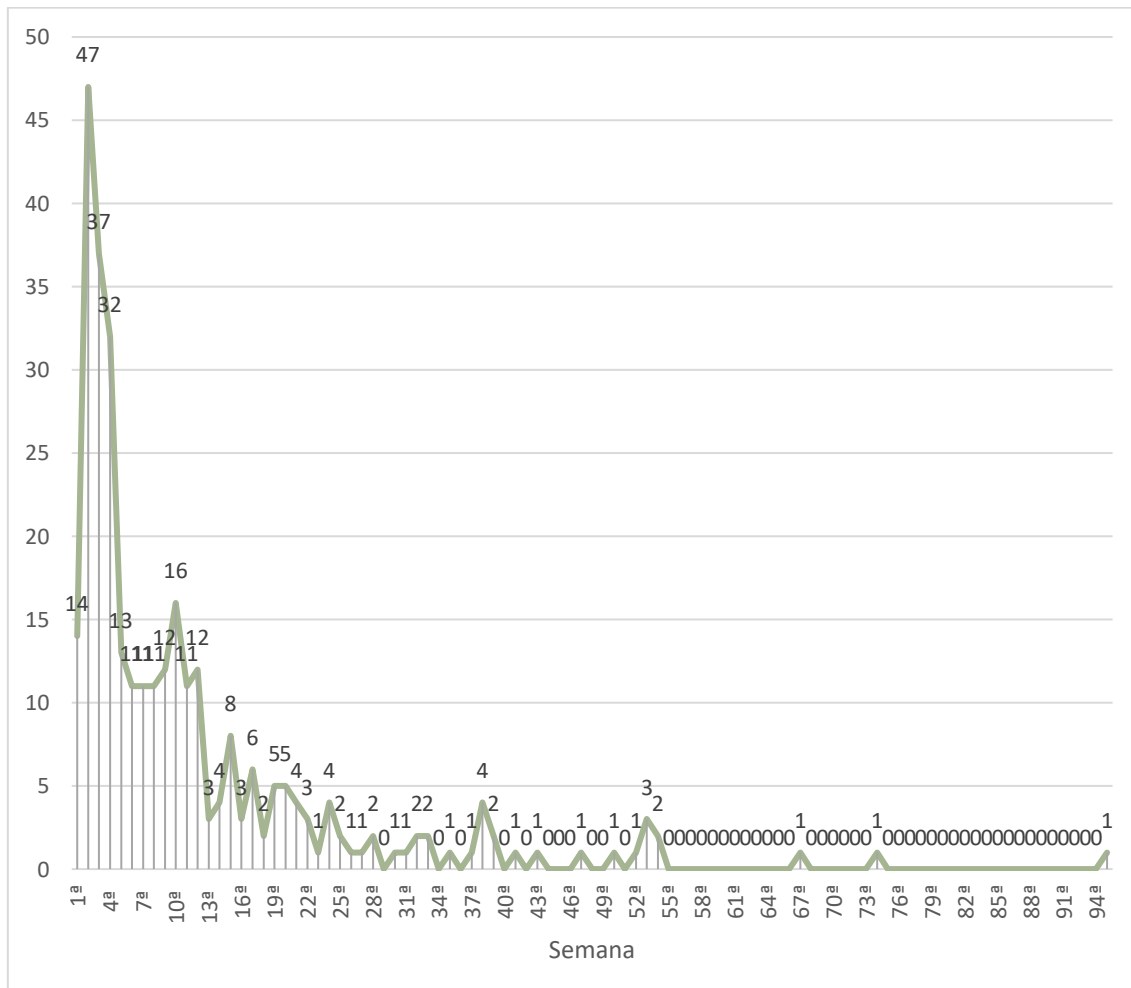
Após algumas semanas, houve o retorno de manifestação sobre a pandemia. Houve uma insatisfação acerca da ventilação das embarcações operadas pela CCR Barcas. Sobre as demais Concessionárias, não houve registros.

Reclamações - COVID-19

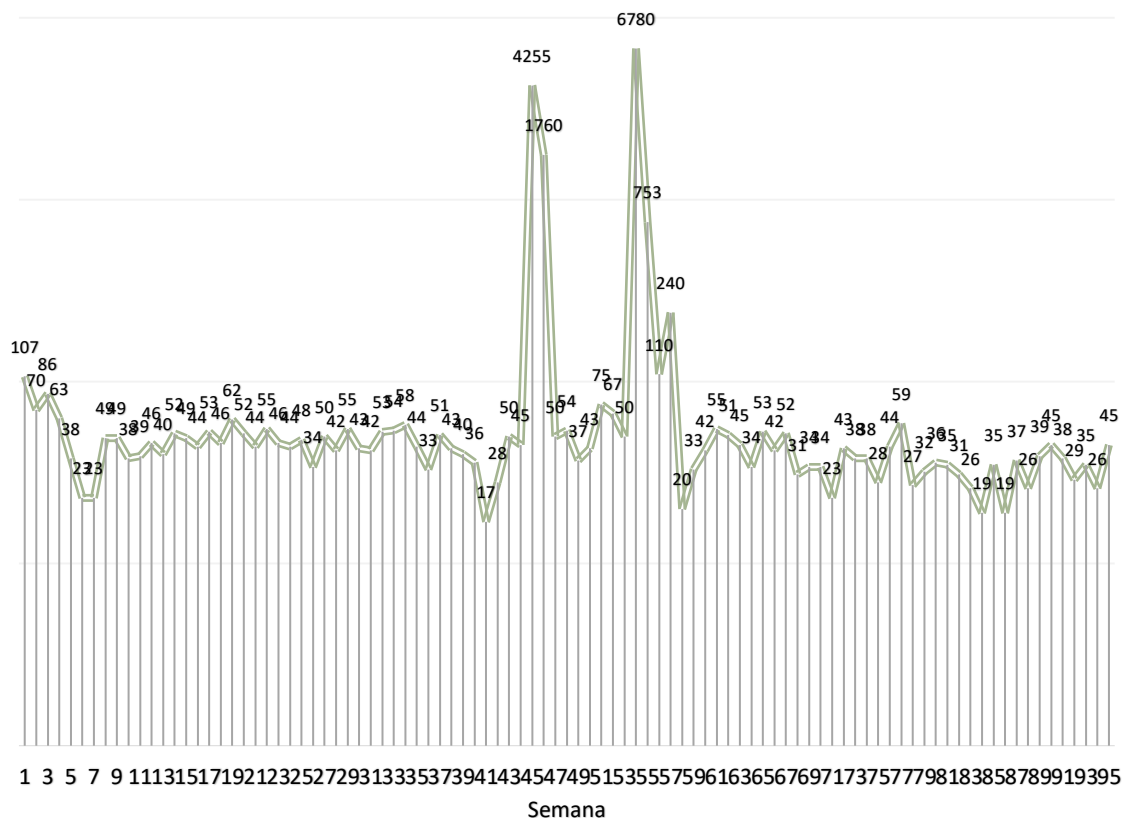


Ventilação

A última semana com registros sobre o coronavírus foi a 75ª semana. Considerando todas as semanas analisadas houve 3,2 registros semanais, em média, sobre a pandemia.



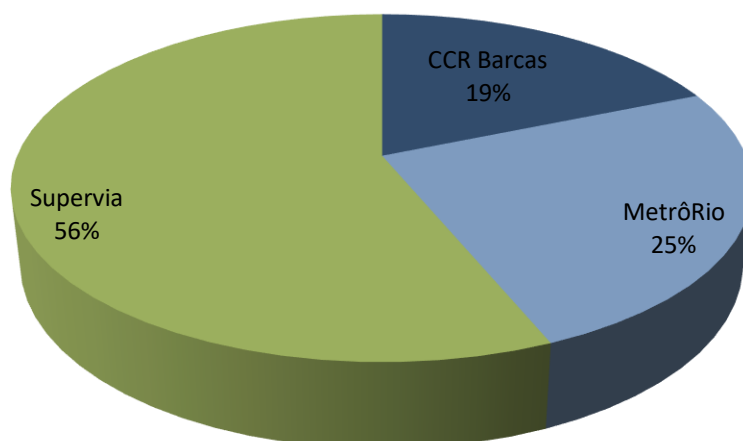
Considerando todas as manifestações, houve crescimento avaliado em 73,1% no número de registros, sendo um dos maiores aumentos registrados de uma semana para outra. Foram registradas 6,4 manifestações por dia e 9 por dia útil. Além disto, a semana apresentou o 40º maior número de registros em todas as 95 semanas analisadas.



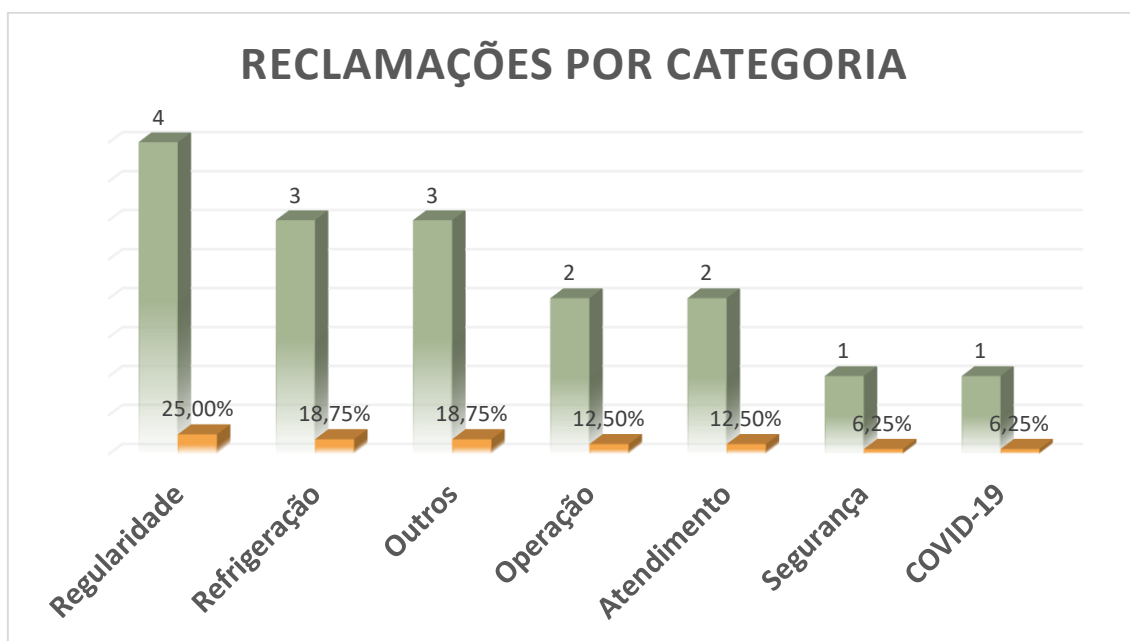
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Sobre as reclamações, o comportamento foi semelhante ao da semana anterior. Supervia foi a mais reclamada, representando 9 registros, havendo aumento das suas reclamações em 50%. MetrôRio foi a 2ª mais reclamada com 4 reclamações, dobrando o número de reclamações da semana anterior. CCR Barcas a 3ª mais reclamada com 3 reclamações, sendo este número o triplo da semana anterior. É importante destacar que 45% dos registros da Supervia foram reclamações, enquanto estes percentuais no MetrôRio e CCR Barcas foram de 50% e 33,3%, respectivamente.

Unidade de referência das Reclamações

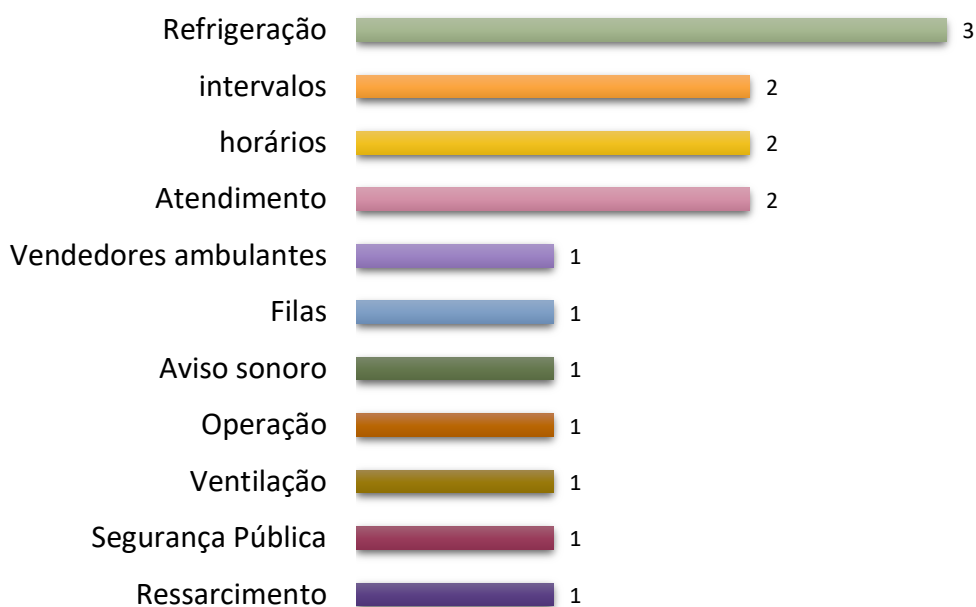


Houve alterações em relação às categorias de reclamação. Operação, que na semana anterior foi a mais reclamada, nessa semana foi superada por regularidade, refrigeração e outros. Além disto, atendimento também apresentou mais de 1 registro, novamente foi categoria mais reclamada, contudo não houve registros sobre. Segue abaixo gráfico com as categorias das reclamações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

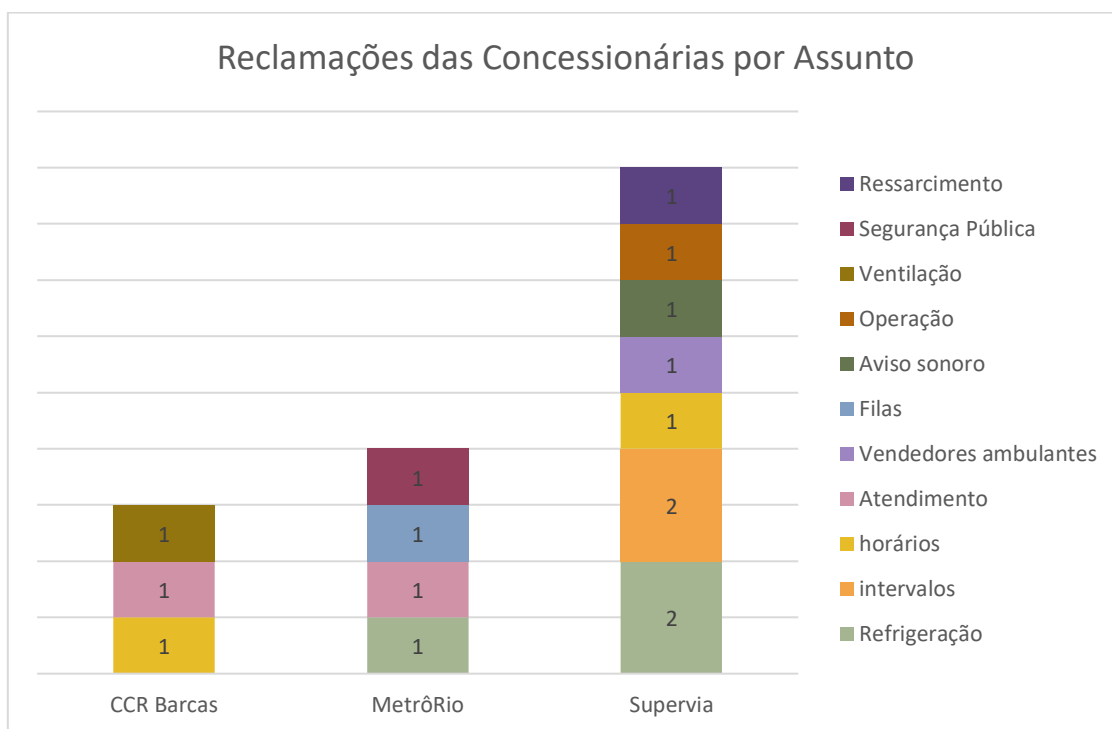


Sobre os assuntos das reclamações, o assunto refrigeração foi o mais reclamado, representando 18,8% das reclamações, seguido por intervalos, horários e atendimento, assuntos com mais de 1 registro.

Assunto das Reclamações

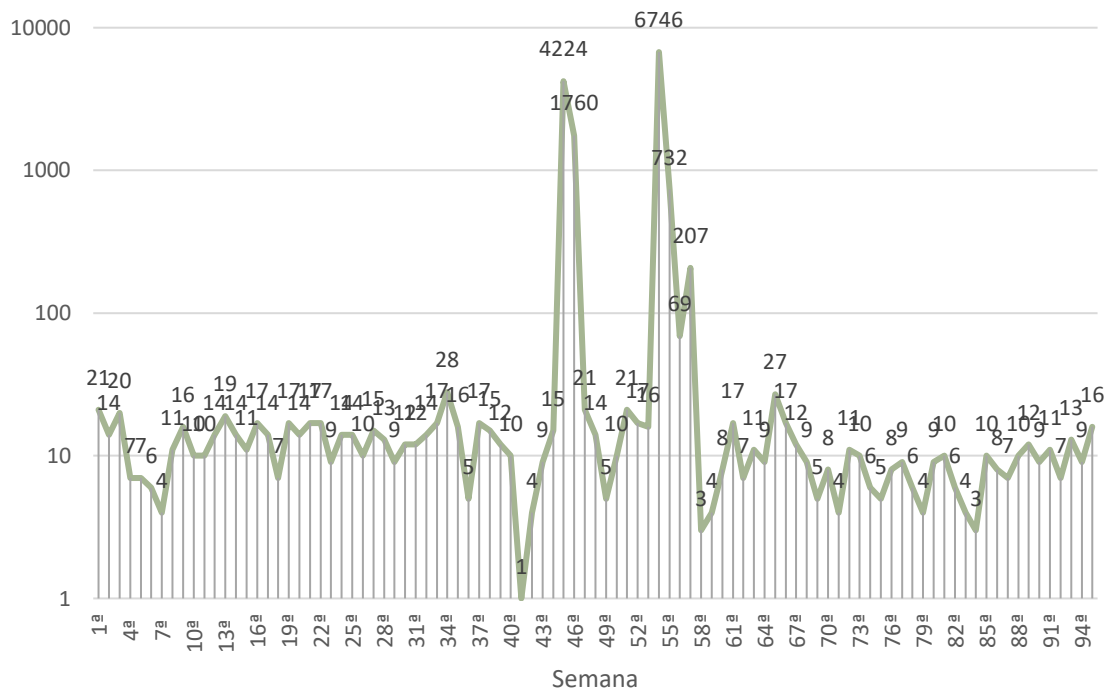


Do assunto refrigeração, o mais reclamado, 2 se referiam a Supervia e 1 em relação ao MetrôRio. Intervalos foram motivo de insatisfação na Supervia, enquanto horários tanto na Supervia quanto CCR Barcas. Além disto, usuários também reclamaram do atendimento das Concessionárias MetrôRio e CCR Barcas.



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência foram registradas 16 reclamações, um crescimento de 77,8% em relação à semana anterior. Houve 2,3 reclamações diárias, em média, e 3,2 reclamações por dia útil, sendo registrado um dos maiores números de reclamações considerando as semanas analisadas, o 23º maior.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 03 e 07/01/2022 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 04/01/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 05/01/2022 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 06/01/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Com base no presente relatório, foi possível concluir que a 1ª semana do ano apresentou crescimento em todos os seus registros, tanto de maneira geral, quanto das informações e reclamações. Em relação à semana anterior, as manifestações cresceram 73,8%, as reclamações 77,8% e as informações de 70,6%. Foi evidenciado o 40º maior número de manifestações, 23º maior número de reclamações, o que representou 6,4 manifestações por dia e 9 por dia útil, além de 2,3 reclamações diárias e 3,2 reclamações por dia útil.

Considerando os canais de atendimento, call center foi o principal canal de coleta tanto das manifestações quanto reclamações. Em percentuais, 91% dos registros foram provenientes do canal e 75% das reclamações originaram-se pelo mesmo.

Levando-se em consideração as unidades de referência, as Concessionárias que apresentaram manifestação foram Supervia, CCR Barcas e MetrôRio, em ordem decrescente de números absolutos. Sobre as reclamações, o comportamento foi semelhante ao da semana anterior. Supervia foi a mais reclamada, e MetrôRio apresentou mais reclamações que a CCR Barcas. Supervia apresentou aumento de 50% no número de insatisfações, MetrôRio o dobro e CCR Barcas o triplo. Em percentuais, 45% dos registros da Supervia foram reclamações, enquanto estes percentuais no MetrôRio e CCR Barcas foram de 50% e 33,3%, respectivamente.

Dos assuntos reclamados, houve assuntos em comum entre as Concessionárias. Refrigeração, o mais reclamado, 2 se referiam a Supervia e 1 em relação ao MetrôRio. Intervalos foram motivo de insatisfação somente na Supervia, enquanto horários na Supervia e CCR Barcas. Além disto, usuários também reclamaram do atendimento das Concessionárias MetrôRio e CCR Barcas. Outro destaque foi o retorno de manifestações sobre a pandemia, sendo o assunto ventilação na Concessionária CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 12 de janeiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5