



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

96^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	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 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 10 a 14 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.

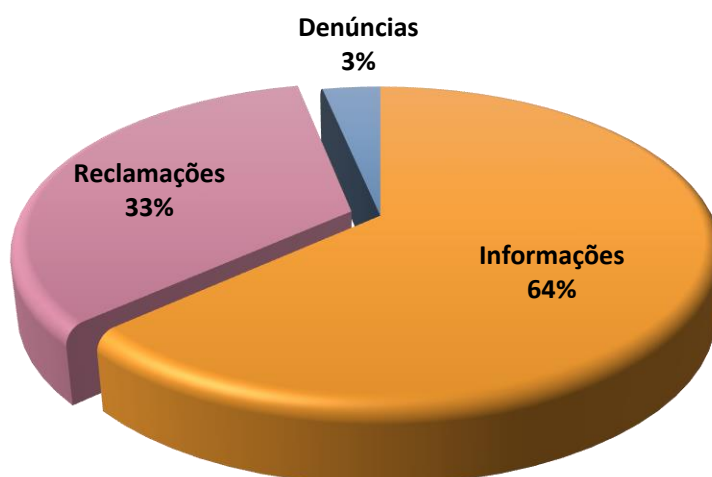
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo sexto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 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

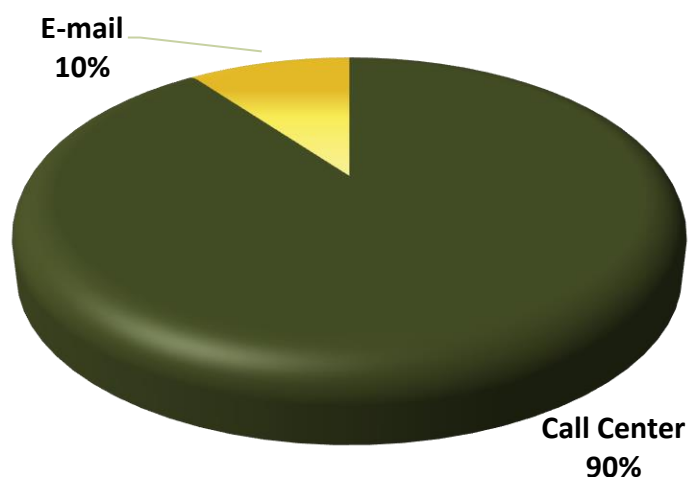
Na semana de referência foram registradas 30 manifestações cujas classificações foram de neste setor de Ouvidoria, sendo 19 informações e 10 reclamações e 1 denúncia. As informações e reclamações apresentaram reduções de, respectivamente, 34,5% e 37,5%. Além disto houve registro de uma denúncia, o que não vinha ocorrendo nas semanas anteriores.

Tipo de Manifestação

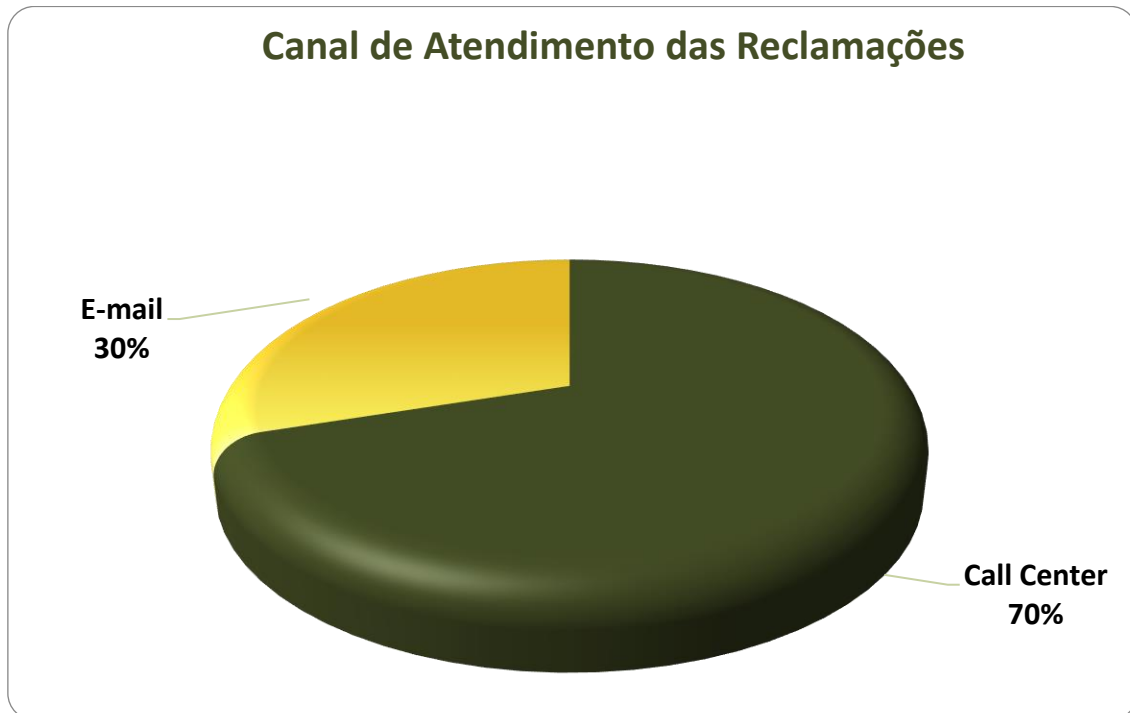


O comportamento dos canais de atendimento foi semelhante ao da semana anterior com uma leve queda no percentual de registros pelo telefone, passando de 91,1% para 90%. Conseqüentemente, a participação dos registros por e-mail cresceu 1,1%.

Canal de Atendimento das Manifestações

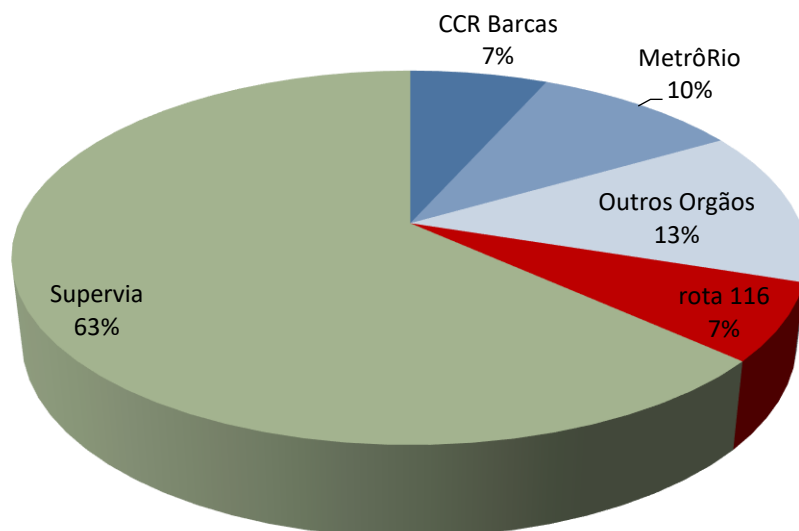


Além de ser principal canal de coleta de manifestações, o call center foi o canal com mais registro de insatisfações. O sistema telefônico foi responsável por 70%, enquanto na semana anterior foi de 75%. Abaixo, verifica-se o percentual dos registros das insatisfações e seus respectivos canais de atendimento:



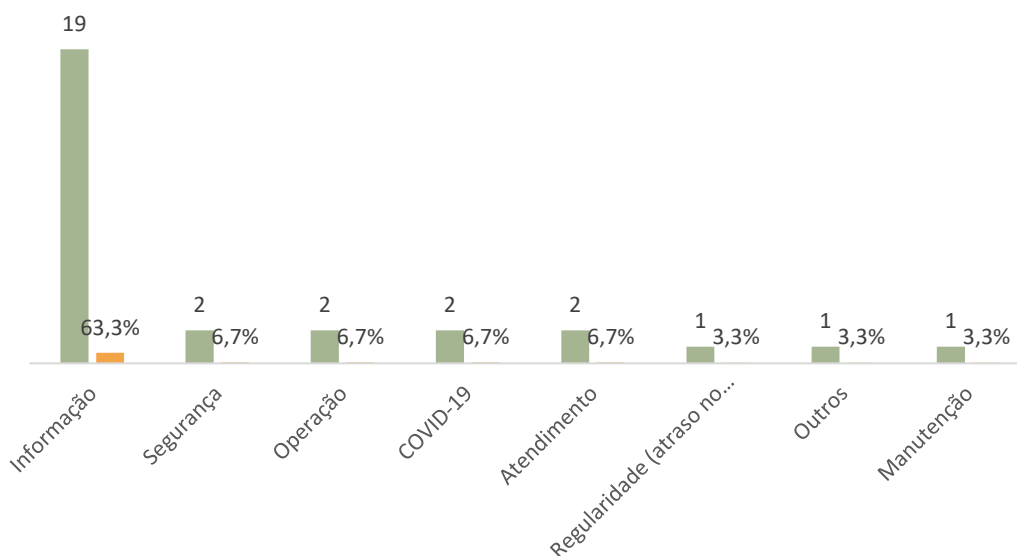
Considerando as unidades de referência, Supervia permaneceu sendo mais manifestada, no entanto nas últimas semanas verifica-se uma oscilação quanto a 2ª Concessionária mais manifestada. Nesta semana MetrôRio superou os números da CCR barcas em 1 unidade. Rota 116 também tem apresentado instabilidade, havendo 1 registro na semana de referência.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Informação, conforme dados históricos, foi a categoria mais frequente nos registros desta Ouvidoria. Operação novamente foi a 2ª categoria mais manifestada juntamente com Segurança, COVID-19 e atendimento.

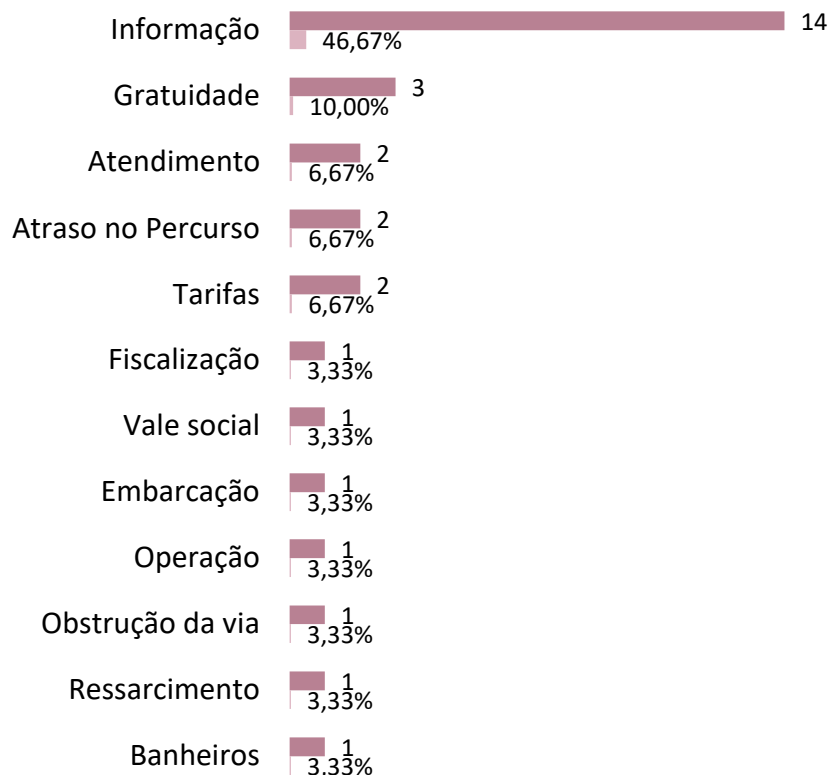
Manifestações - Por Categoria



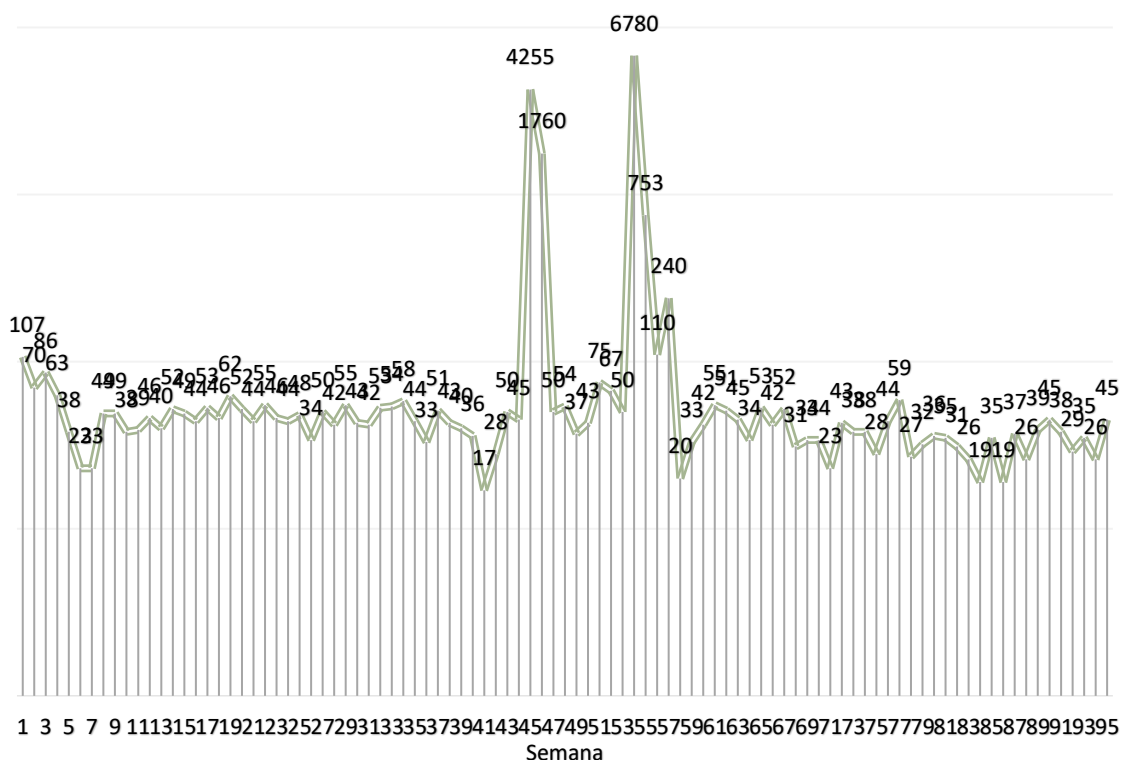
Assunto das Manifestações

Dos assuntos houve crescimento da participação da Informação, sendo responsável por 46,7% dos registros. Ademais, destaca-se Gratuidade, Atendimento, Atraso no percurso e Tarifas, responsáveis por mais de 1 registro.

Manifestações por assunto



Avaliando-se o comportamento das manifestações verificou-se uma redução de 33,3% dos registros na semana de referência em relação à semana anterior. Ademais, registrou-se 4,3 manifestações diárias e 6 por dia útil. Além disto, a semana apresentou o 15º menor número de manifestações em todas as semanas analisadas.

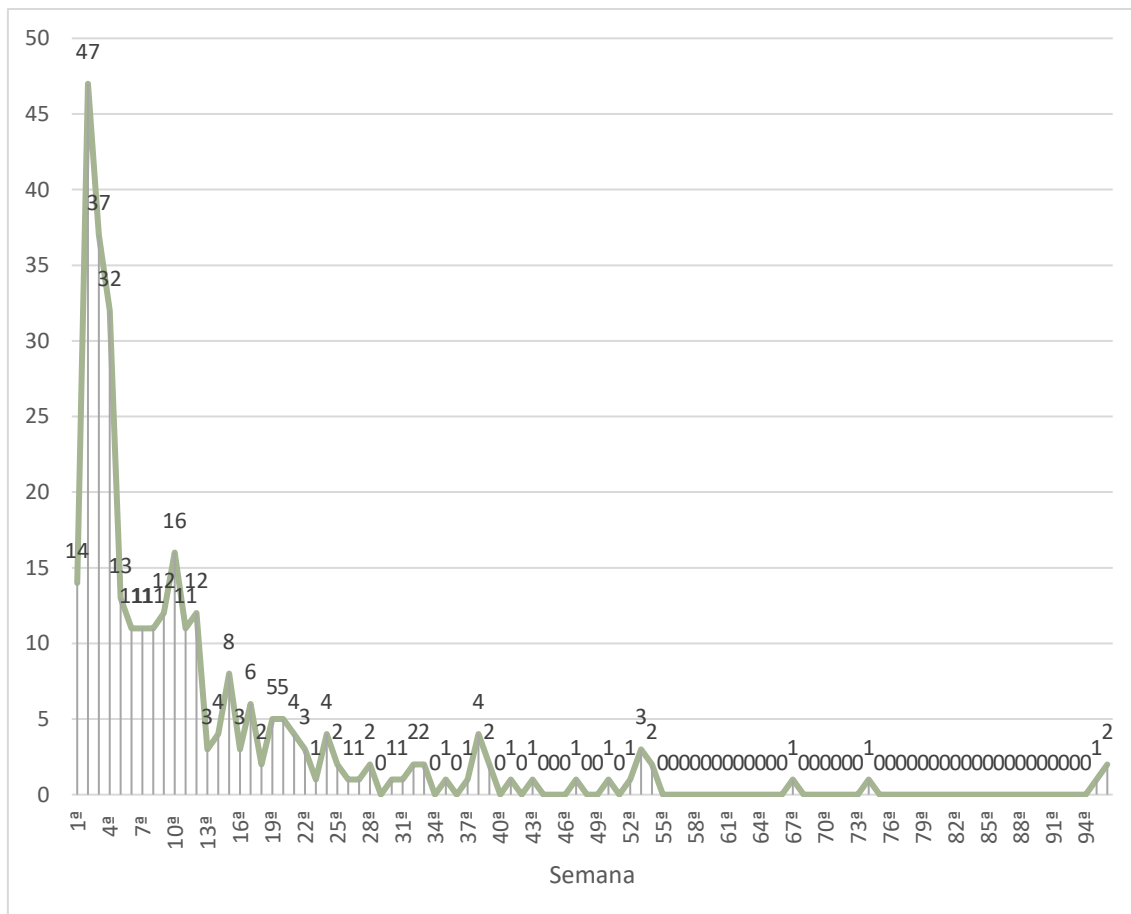


Manifestações sobre a Covid-19

Pela segunda semana consecutiva, houve registro de reclamações sobre a pandemia. Houve uma insatisfação acerca da fiscalização do uso de máscaras na Concessionária Supervia e embarcações da CCR Barcas fechadas. Sobre as demais Concessionárias, não houve registros.



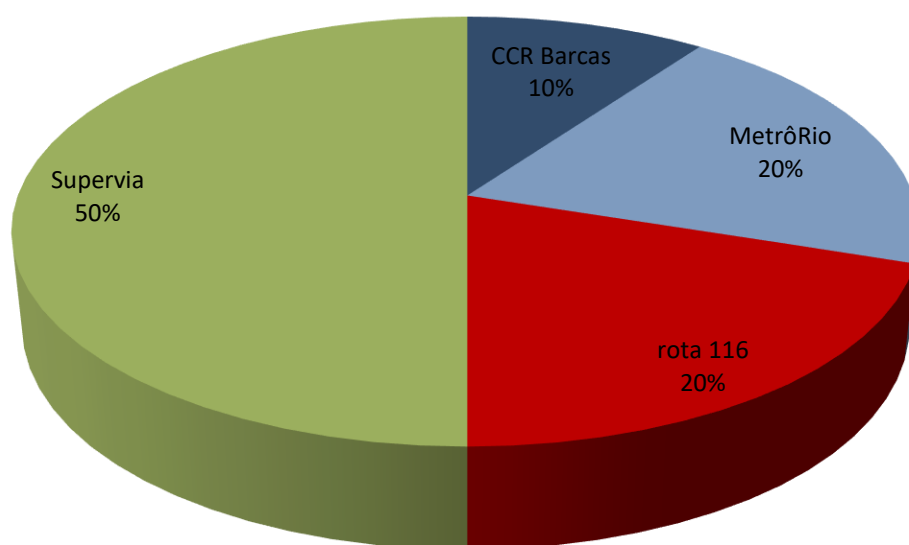
A semana foi a 25ª com maior número de registros. Além disto, a última semana com pelo menos 2 registros sobre a pandemia foi a 54ª semana.



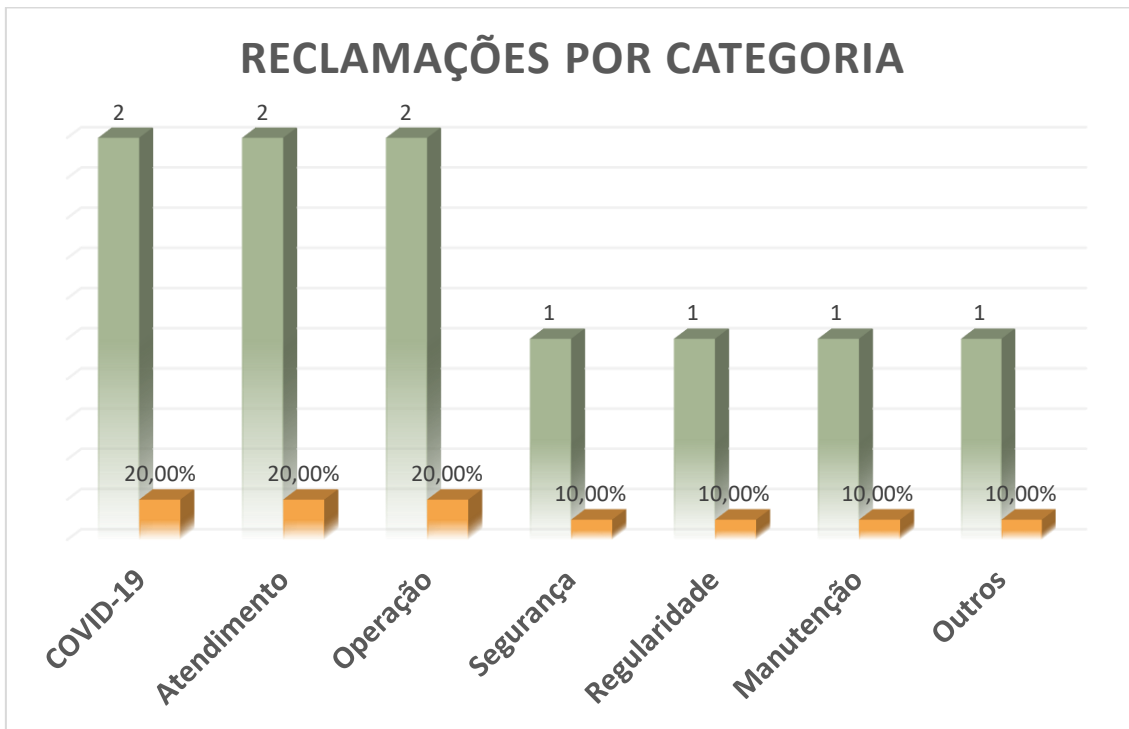
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Sobre as reclamações, o comportamento foi semelhante ao da semana anterior. Supervia foi a mais reclamada, representando 5 registros representando uma queda de 44,4% desses registros sobre a Concessionária. MetrôRio foi a 2ª mais reclamada com 2 reclamações, reduzindo pela metade o número de reclamações considerando a semana anterior. Rota 116 também apresentou 2 insatisfações. Em relação a CCR Barcas a Concessionária foi responsável por 1 reclamação, o que representou uma redução de 66,6% em relação a semana anterior. Destaca-se que 100% dos registros sobre a Rota 116 foram reclamações, enquanto no MetrôRio 66,7%, CCR Barcas, 50% e Supervia 26,3%.

Unidade de referência das Reclamações



Operação, permaneceu sendo uma das categorias mais reclamadas. Apesar disso, a categoria COVID-19 apresentou o mesmo número de registros, juntamente com atendimento. Sobre as demais categorias, houve 1 registro sobre as mesmas. Segue abaixo gráfico com as categorias das reclamações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

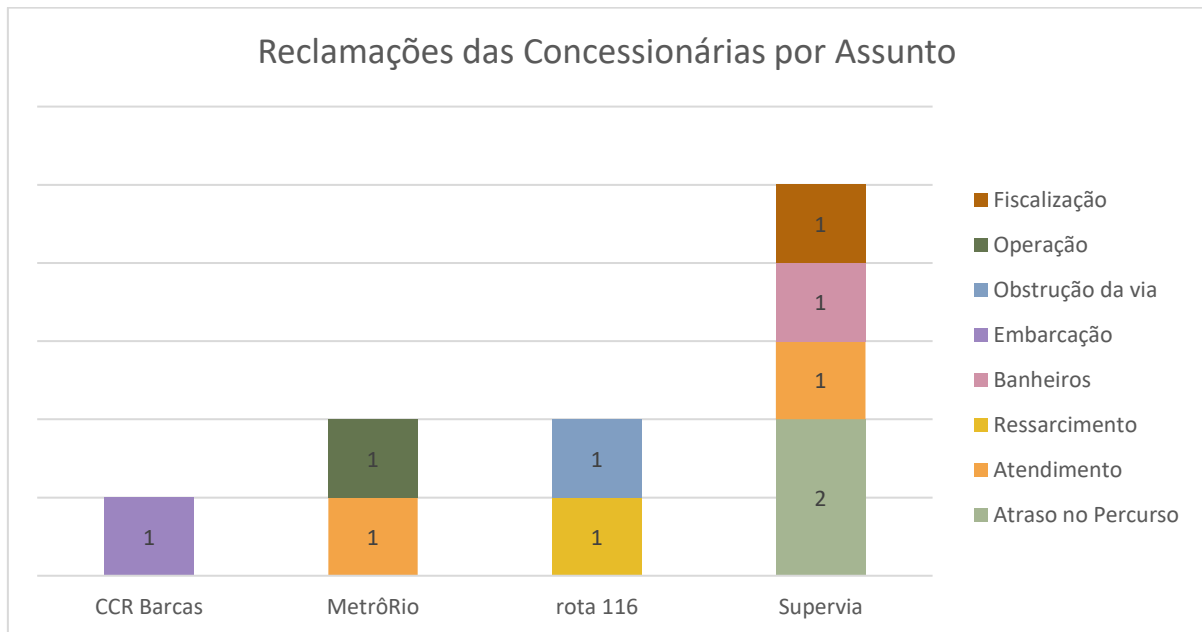


Sobre os assuntos das reclamações, os assuntos atraso no percurso e atendimento se destacaram, havendo um contraste em relação à semana anterior onde refrigeração foi assunto mais reclamado.

Assunto das Reclamações

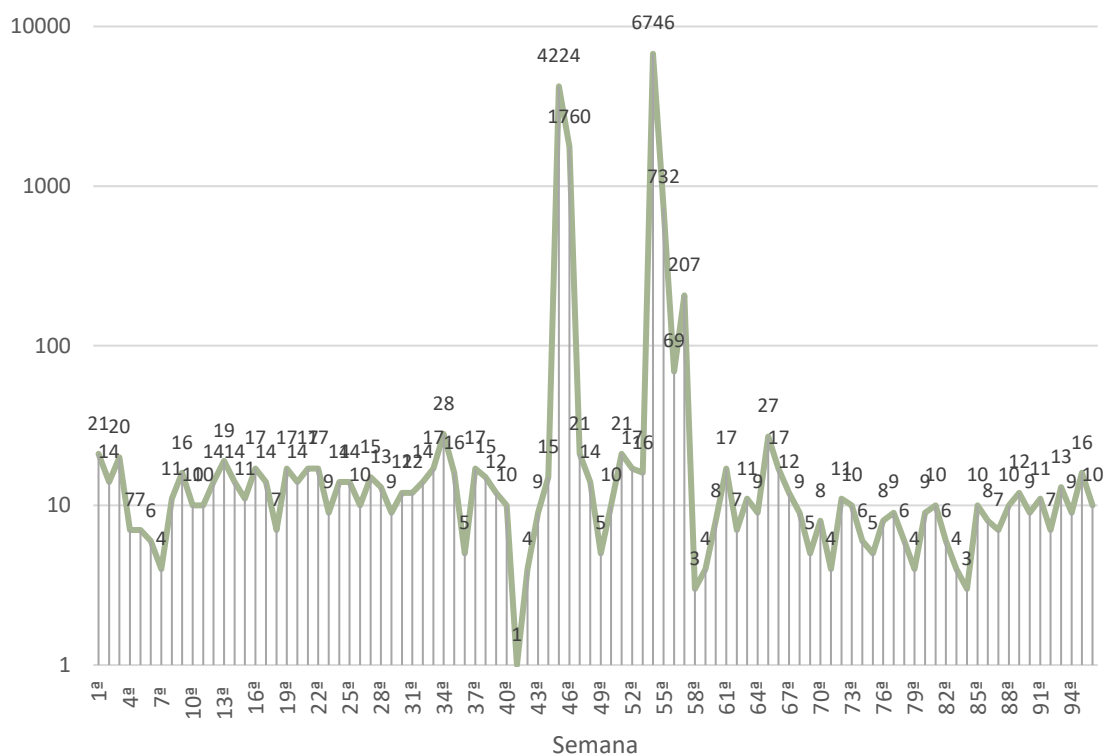


Dos assuntos mais reclamados, todas as reclamações referentes a Atraso no Percurso se referiram à Concessionária Supervia. Considerando Atendimento, houve reclamações tanto sobre a Concessionária Supervia quanto MetrôRio.



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência foram registradas 10 reclamações, o que representou uma queda de 37,5% em relação à semana anterior. A semana ocupou o 51º lugar no ranking semanal além de ser registradas 1,4 reclamações diárias e 2 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 10 e 14/01/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 11/01/2022 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 12/01/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 13/01/2022 – Gabriel Herculano

Conclusão

Com base no presente relatório, foi possível concluir que a semana de análise apresentou redução de todos os tipos de registros, exceto de denúncias em que na semana anterior não foram registradas manifestações deste tipo. Comparando com semana anterior, as manifestações reduziram 33,3%, sendo reclamações responsáveis pela maior redução, de 37,5%, e informações por 34,5%. Nesta semana se registrou o 15º menor número de manifestações, o que representou 4,3 manifestações por dia e 6 por dia útil. Ademias, registrou-se o 51º maior número de registros em todas as 96 semanas analisadas, o que representou 1,4 reclamações diárias e 2 reclamações por dia útil.

Considerando os canais de atendimento, call center foi o principal canal de coleta tanto das manifestações quanto reclamações. Houve leve redução da participação do sistema telefônico em relação à semana anterior. No entanto, a maior parcela foi proveniente do canal.

Levando-se em consideração as unidades de referência, as Concessionárias que apresentaram manifestação foram Supervia, MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116 em ordem decrescente de números absolutos, havendo as duas últimas o mesmo número de registros. Destaca-se que todas as manifestações sobre a Rota 116 foram reclamações, enquanto os percentuais em relação as outras Concessionárias foram de 66,7%, CCR Barcas, 50% e Supervia 26,3%. Diante disto, A Concessionária Rota 116 superou CCR Barcas e apresentou mesmo número de reclamações que a Concessionária MetrôRio. Apesar disto, Supervia permaneceu sendo Concessionária mais reclamada.

Dos assuntos reclamados, o assunto atendimento foi comum entre as Concessionárias Supervia e MetrôRio. Somente a Supervia apresentou reclamações acerca de Atraso no Percurso. Outro destaque foi em relação as manifestações sobre a pandemia, que foi uma das categorias mais reclamadas e apresentou o maior número desde a 54ª semana.

Rio de Janeiro, 19 de janeiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5