



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

97^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	8
Série histórica das Reclamações	11
Plantões Ouvidoria.....	12
Conclusão	13

Ouvidoria – AGETRANSF

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzic

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 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 17 a 21 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.

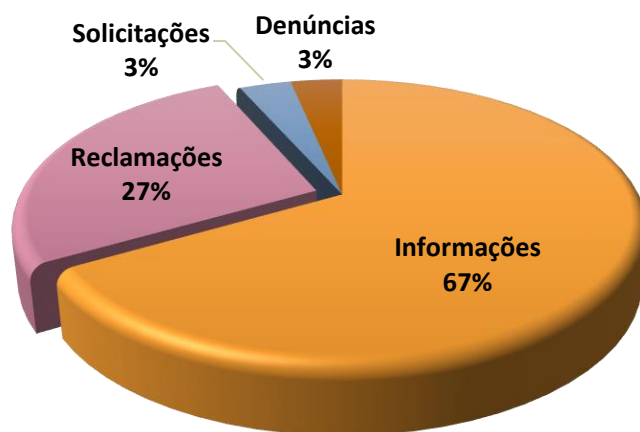
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo sétimo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

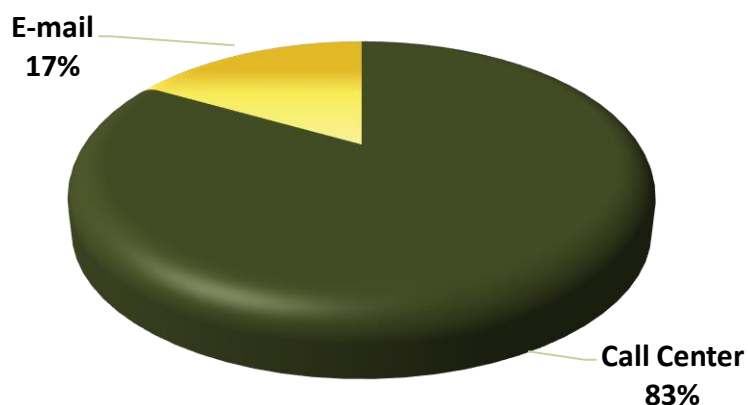
Nesta 97ª semana de análises semanais foram coletadas 30 manifestações, mesmo número da semana anterior. Registrou-se 20 informações, 8 reclamações, 1 registro denúncia e 1 de solicitações. As informações cresceram em 1 unidade e as reclamações reduziram em 2. As denúncias permaneceram com o mesmo número.

Tipo de Manifestação

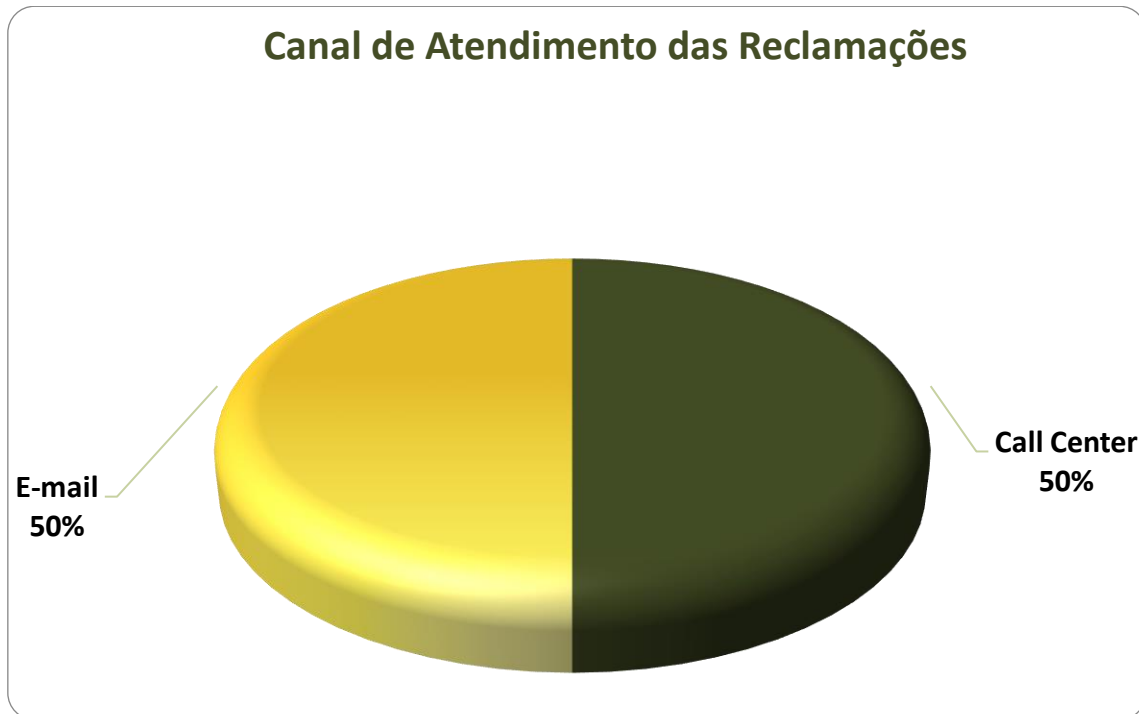


A participação do sistema telefônico reduziu em comparação com a semana anterior, passando de 90% para 83,33%. Dos 30 registros, 25 foram oriundos do canal e 5 do e-mail.

Canal de Atendimento das Manifestações

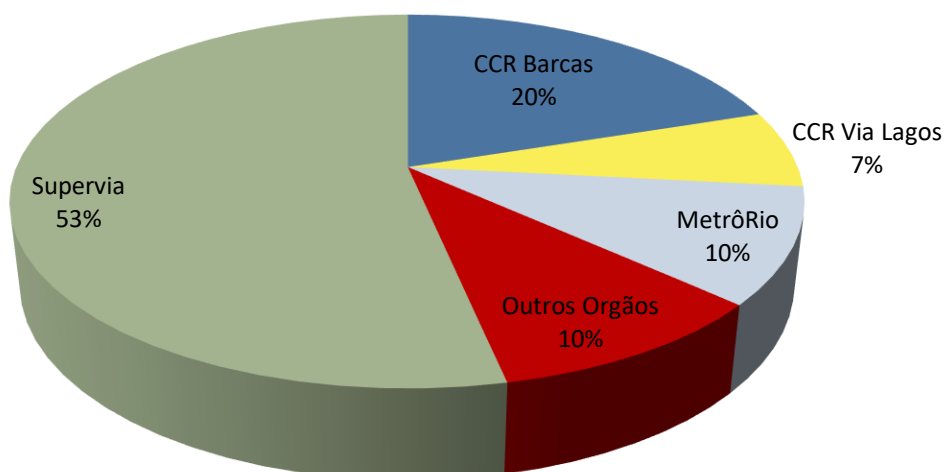


Considerando as reclamações, a participação das reclamações por e-mail cresceu, mas não foi o canal principal. Das 8 reclamações coletadas por esta Ouvidoria, 4 foram provenientes do e-mail e 4 do call center. Ressalta-se que 80% dos registros por e-mail foram reclamações enquanto o percentual avaliado do sistema telefônico foi de 16%.



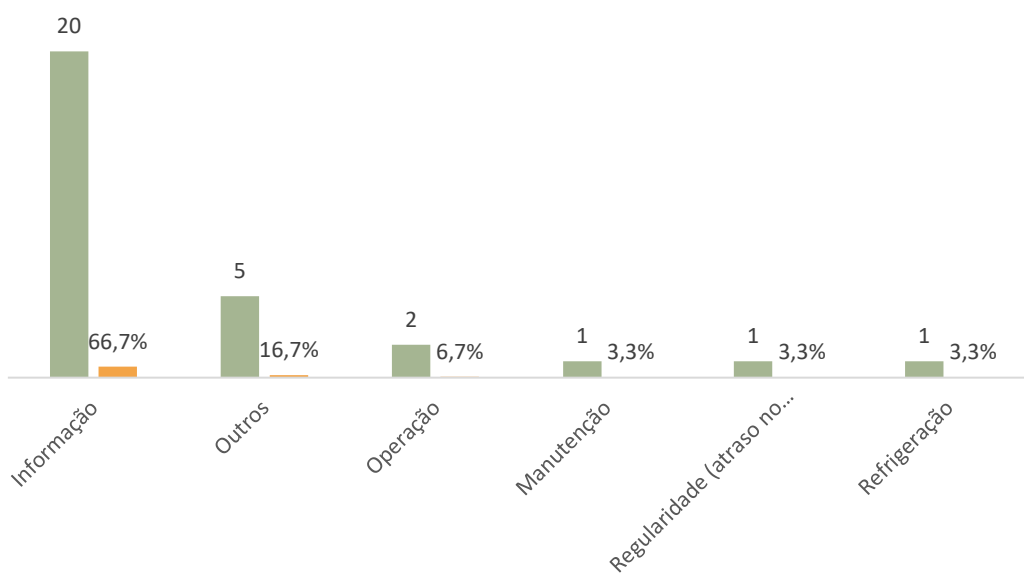
Supervia Novamente foi a mais manifestada, sendo motivo de 16 dos 30 registros. Logo após, CCR Barcas sendo teor de 6 registros. No período foram 3 manifestações acerca do MetrôRio, além de 2 sobre CCR Via Lagos. No gráfico a seguir são ilustradas as unidades de referência e seus respectivos percentuais.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



O percentual de registros da categoria informação cresceu de 63,3% para 66,7%. A categoria outros assumiu o 2º maior número, superando operação, COVID-19, atendimento e segurança, categorias constatadas na semana anterior.

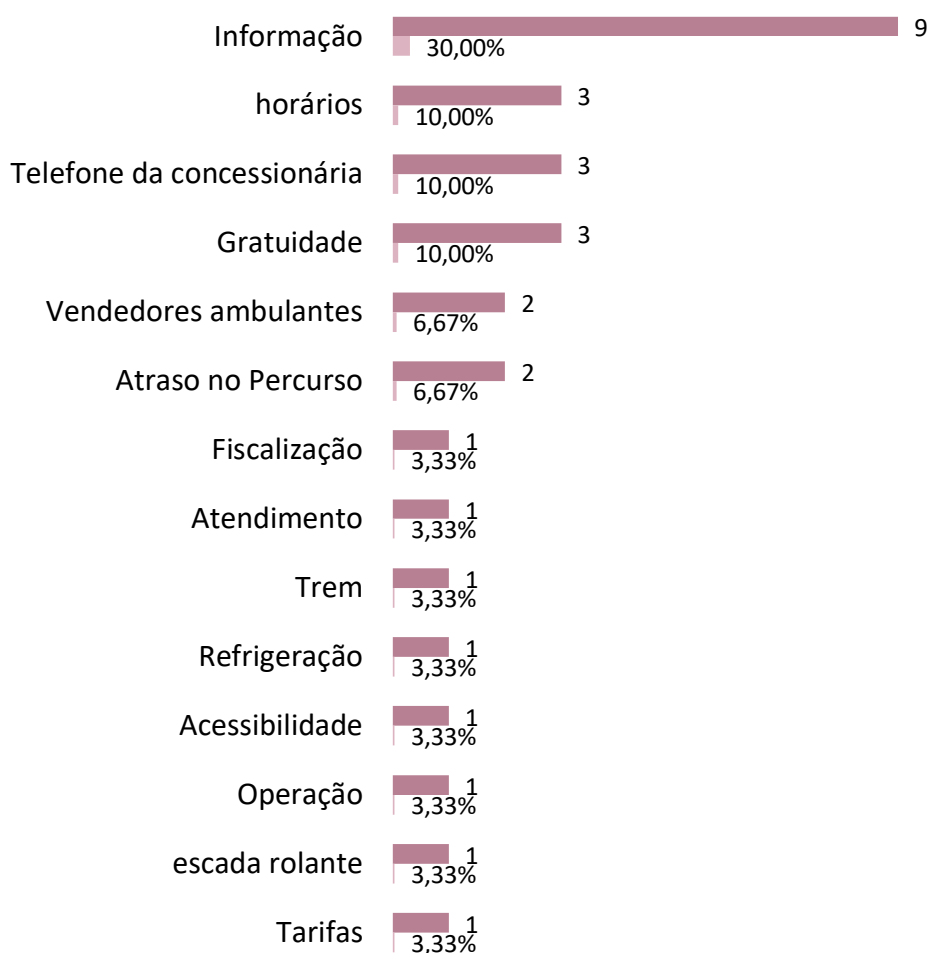
Manifestações - Por Categoria



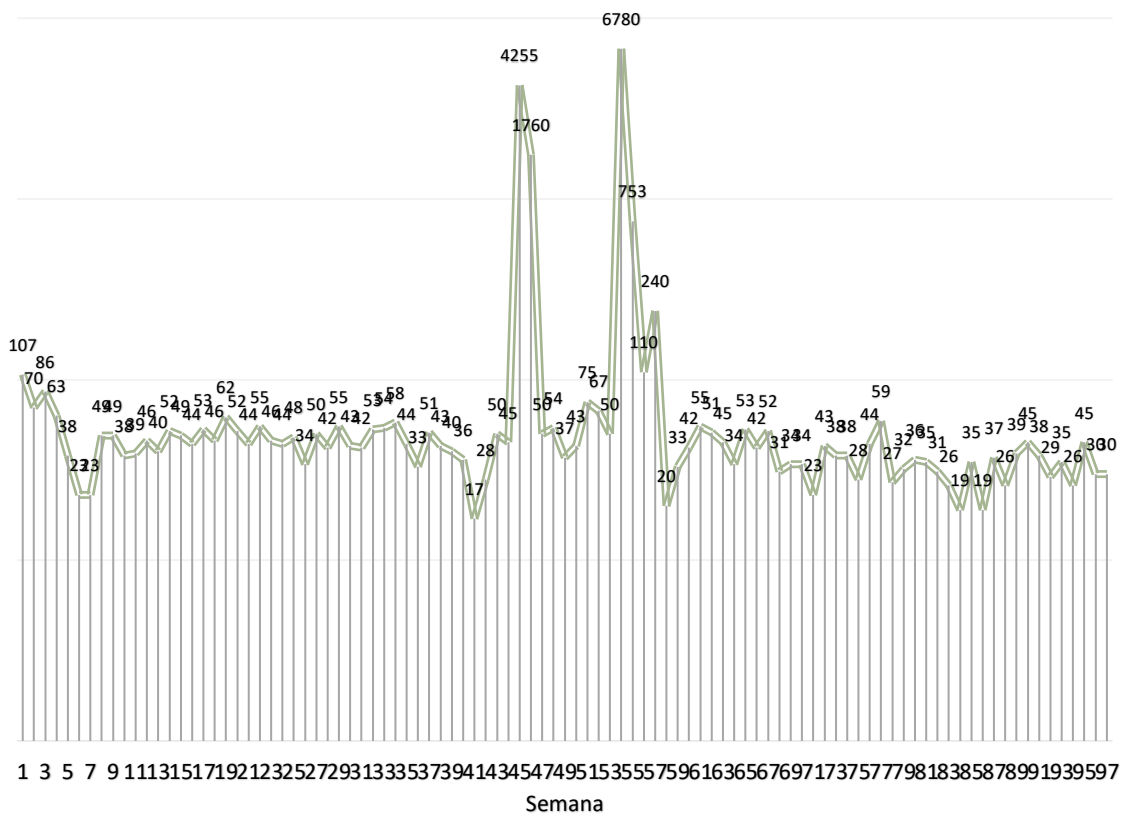
Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações, o mais frequente apresentou redução de 14 registros para 9, ou seja, o assunto informação. Gratuidade permaneceu como 2º assunto mais manifestado, mas telefone da concessionária e horários surgiram conjuntamente. Vendedores ambulantes e atraso no percurso também apresentaram mais de 1 registro. Segue gráfico dos assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos:

Manifestações por assunto



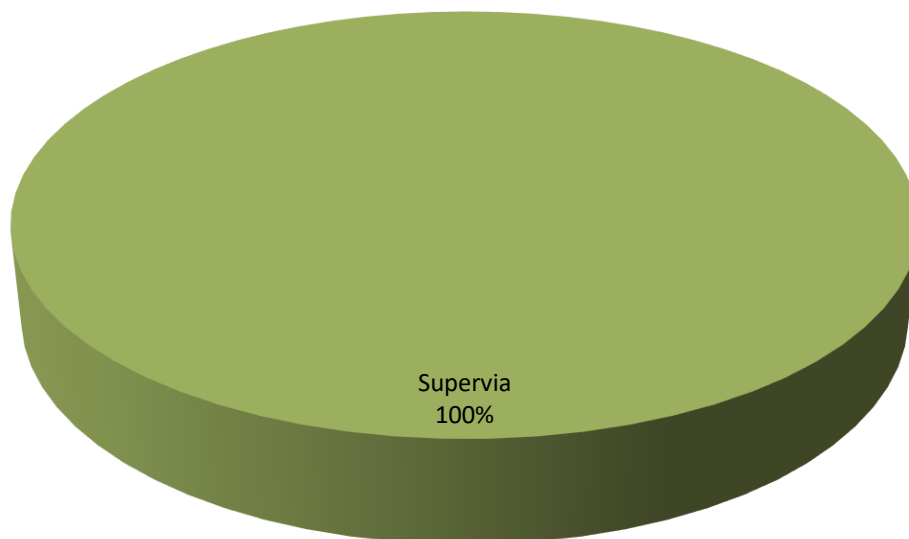
Houve o mesmo número de manifestações que na semana anterior. Todavia, por esta semana apresentar um feriado, houve crescimento na média por dia útil. Esta semana apresentou o 16º menor número de atendimentos, o que representou médias de 4,3 registros diários e 4,5 por dia útil.



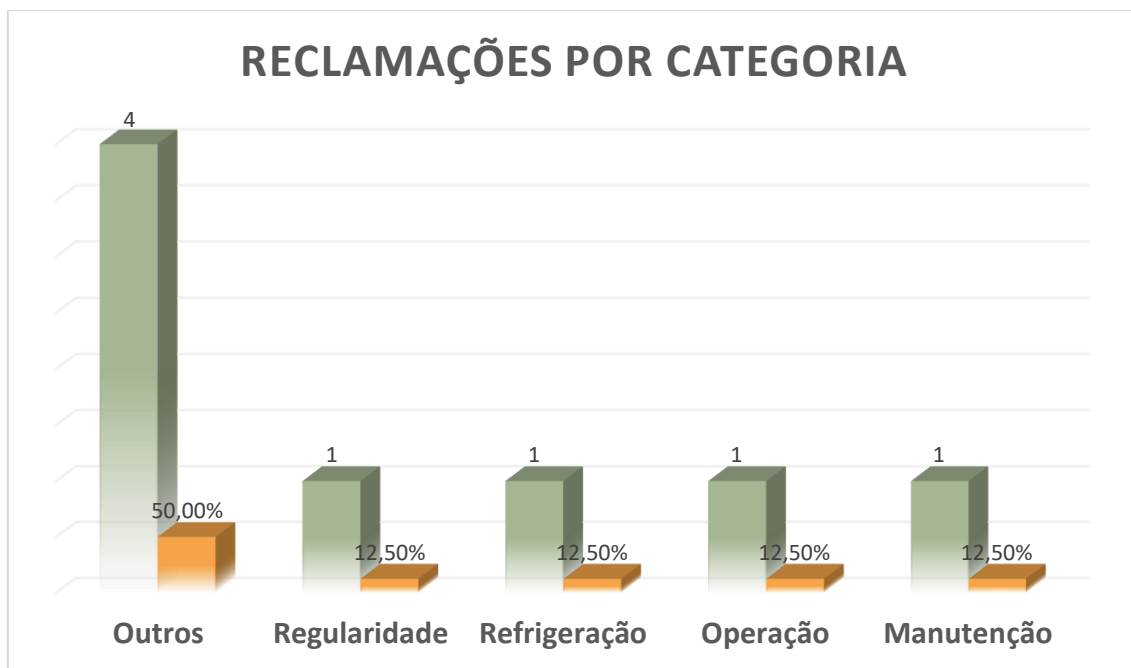
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação as concessionárias reclamadas, Supervia foi a única que obteve registros na semana. Destaca-se que 50% dos registros referentes a Concessionária foram reclamações

Unidade de referência das Reclamações



Em relação as categorias reclamadas, outros apresentou o maior número e percentual. Além disto, 80% dos registros sobre esta categoria foram reclamações. Dos demais, manutenção, regularidade refrigeração e operação foram motivos de 1 reclamação cada categoria.



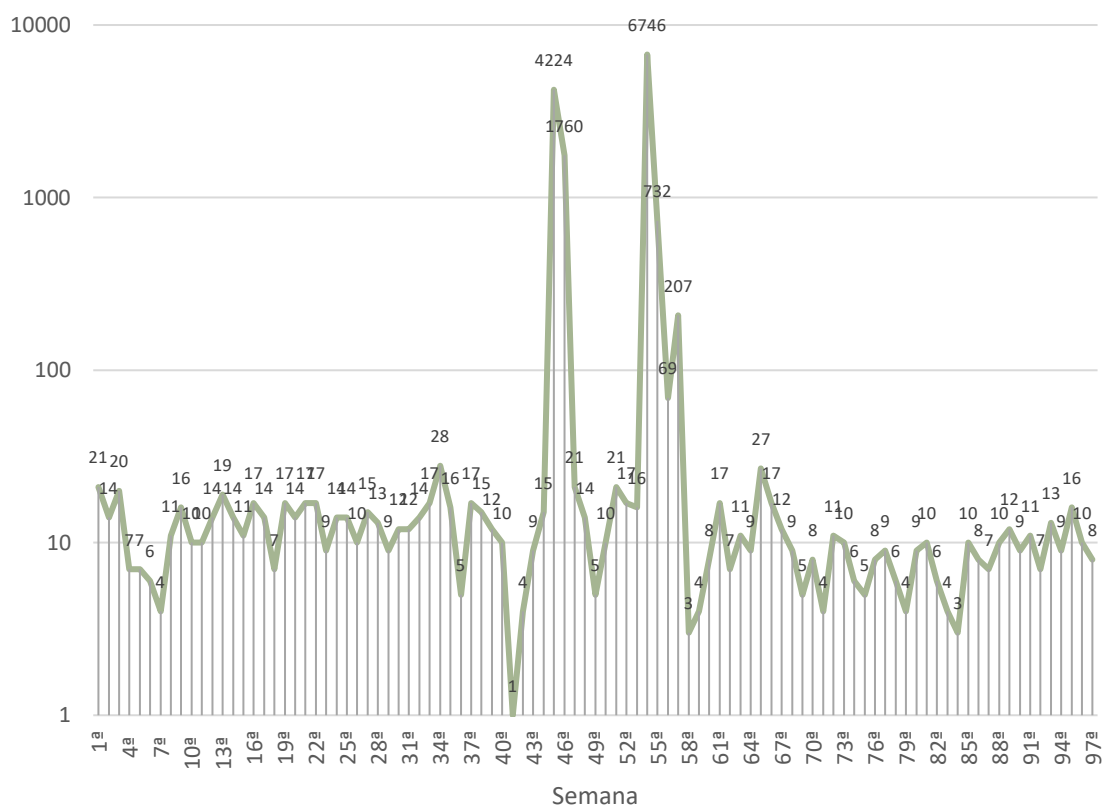
Considerando os assuntos das reclamações, único assunto com mais de 1 reclamação foi vendedores ambulantes. Houve também reclamações sobre operação, acessibilidade, atraso no percurso, refrigeração, escada rolante e fiscalização. Segue reclamações com seus respectivos assuntos e números absolutos:

Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Nesta semana, as reclamações reduziram 20% em relação à semana anterior. Houve 8 registros, o que representou média de 2 reclamações por dia útil e 1,6 reclamações diárias. Além disto, considerando as 97 semanas analisadas, foi evidenciado o 28º menor número de reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 17/01/2022 – Leticia Lima

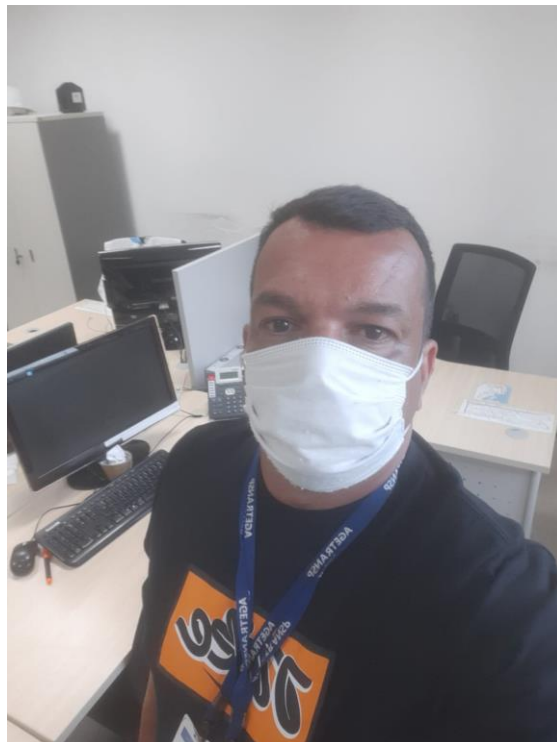


Figura 2: Plantão 18/01/2022 – Rodrigo Pimentel

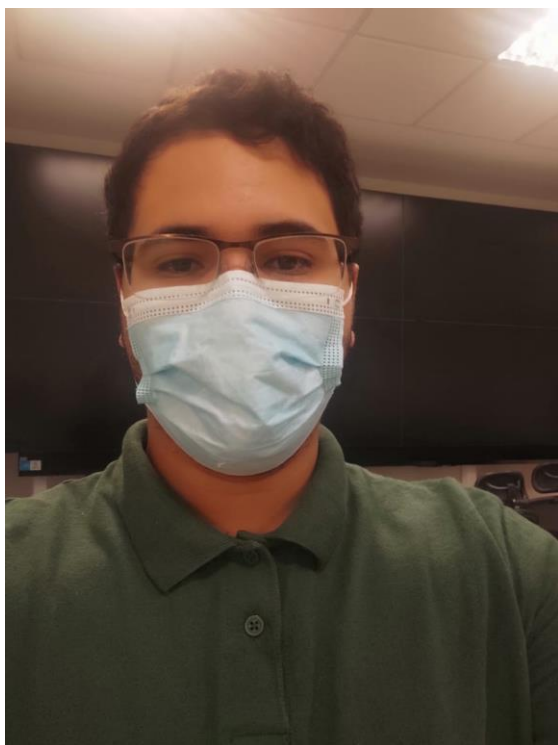


Figura 3: Plantão 19/01/2022 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 21/01/2022 – Ricardo Ynsua

Conclusão

No presente documento foi possível concluir que o número de atendimentos permaneceu o mesmo da semana anterior, apesar da semana de referência contemplar um feriado. Logo, houve crescimento da média por dia útil. Na semana analisada foram registradas médias de 4,3 registros diários e 4,5 por dia útil, além do 16º menor número de atendimentos em todas as semanas analisadas. As reclamações reduziram em 20%, 2 reclamações a menos que na semana anterior. O comportamento de estabilidade deveu-se a esta redução paralela ao aumento das informações e registro de solicitação. As médias analisadas foram de 2 reclamações por dia útil e 1,6 reclamações diárias. Obteve-se o 28º menor número de reclamações, em relação a todas as semanas analisadas.

O canal principal de coleta das manifestações foi semelhante ao das demais semanas. Em percentuais, 83,3% dos registros foram oriundos do call center. Considerando as reclamações, tanto call center quanto o e-mail registraram 4 insatisfações. É importante pontuar que 80% dos registros por e-mail foram reclamações ao passo que no call center este percentual avaliado foi de 16%.

A Concessionária mais manifestada tratou-se da Supervia, motivo de 53,3% dos registros. CCR Barcas apresentou o 2º maior número, 6 em números absolutos e 20% em percentuais. Também se registrou 3 sobre o MetrôRio, além de 2 sobre CCR Via Lagos, correspondendo a percentuais respectivos de 10% e 6,7%. Considerando as reclamações, apenas a Supervia obteve registros na semana. As reclamações foram sobre vendedores ambulantes, operação, acessibilidade, atraso no percurso, refrigeração, escada rolante e fiscalização, onde apenas o primeiro obteve mais de 1 registro. É importante pontuar que na semana de referência não houve registros acerca da pandemia do novo coronavírus, sendo este um dos maiores motivos de reclamações na semana anterior.

Rio de Janeiro, 26 de janeiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5