



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

50^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	11
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

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem por meio 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 e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 22 a 26 de fevereiro de 2021.

Um dos Objetivos deste relatório 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 após quase onze meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciadas pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

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 e manifestações relacionadas à COVID-19.

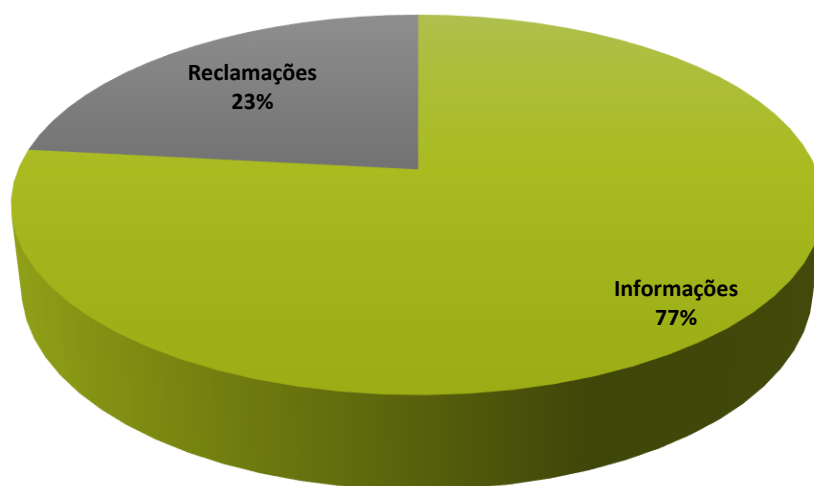
A Ouvidoria, através do seu quinquagésimo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho 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 objetiva 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 semana este setor da Agência registrou uma queda de 31,5% no número de manifestos. Registrou-se 33 informações e 10 reclamações, correspondendo a aumentos, em relação a semana anterior, de 3,1% das informações e 100% das reclamações, apresentando o dobro do número de reclamações referente a 49ª semana analisada.

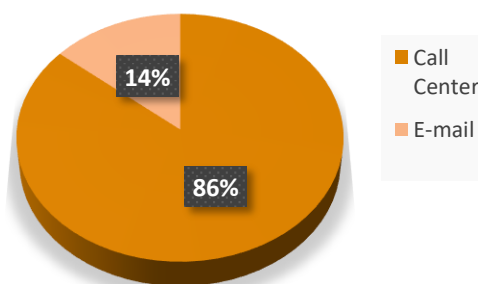
Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações novamente foi o call center, fato este recorrente historicamente. Em percentuais, 86% das reclamações foram oriundas do canal telefônico e 14% por meio do canal eletrônico e-mail.

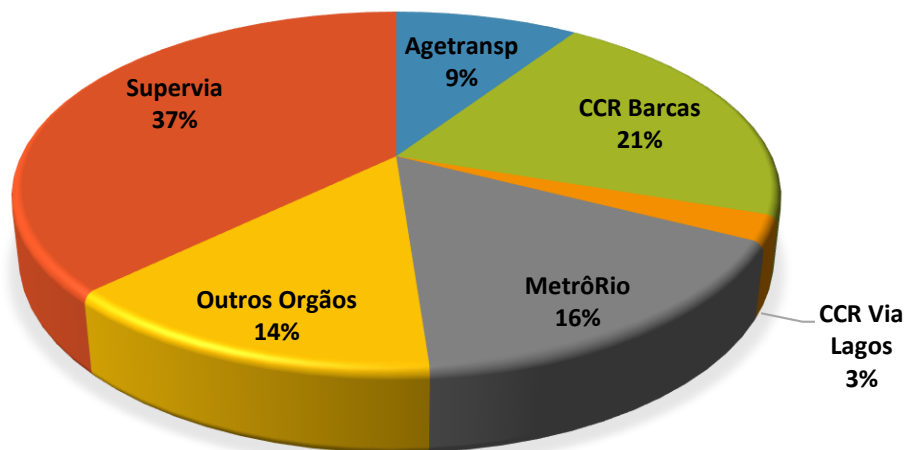
Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	Frequência
Call Center	37
E-mail	6
Total Geral	43



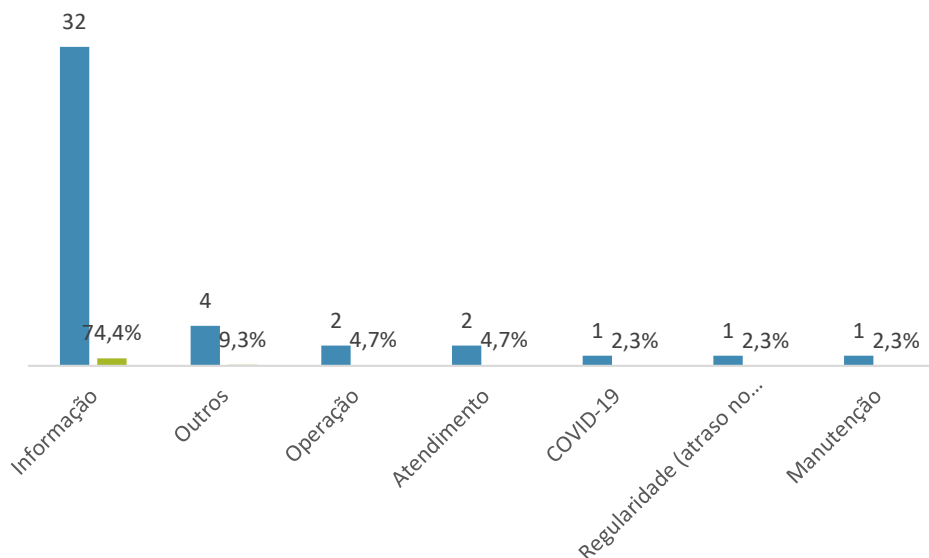
Nota-se que o comportamento das unidades das manifestações foi semelhante ao da semana anterior. Verifica-se a presença da Supervia como Concessionária mais manifestada, seguida da CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos. Novamente não houve manifestações acerca da Concessionária Rota 116. É válido ressaltar que 14% das manifestações relacionavam a Outros Órgãos e 9% acerca de assuntos da Agência.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Das categorias, quase 3 em cada 4 manifestações foram informações. Outro percentual de destaque foi a categoria outros, correspondendo a 9,3% dos registros nesta Ouvidoria. Segue as manifestações na semana separada por categoria:

Manifestações - Por Categoria



Assunto das Manifestações

O assunto informação novamente apresentou maior demanda, sendo teor de **15 das 43 manifestações** correspondendo a 35% dos registros.

Além disto, destacou o assunto tarifas que foi teor de 5 registros (11,6%)

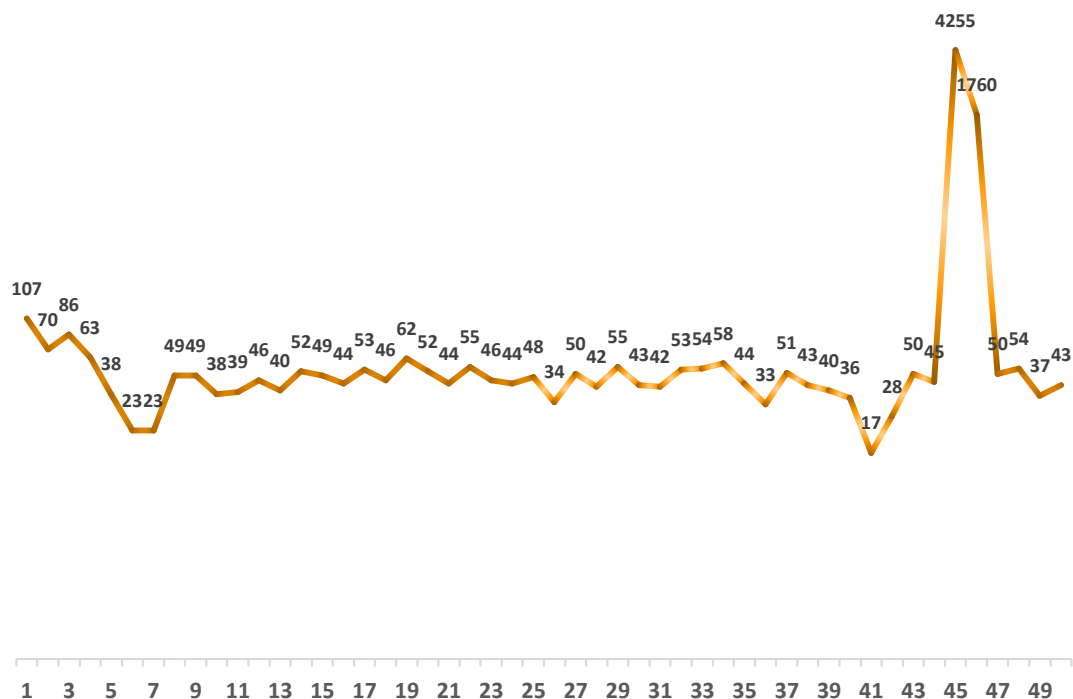
. Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 16,2% nas manifestações em relação à semana anterior. Além disto, nesta semana foram registrados aproximadamente 6 manifestações diárias e 9 manifestações por dia útil, em média. Abaixo é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 50 semanas analisadas.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos



Manifestações sobre a COVID-19

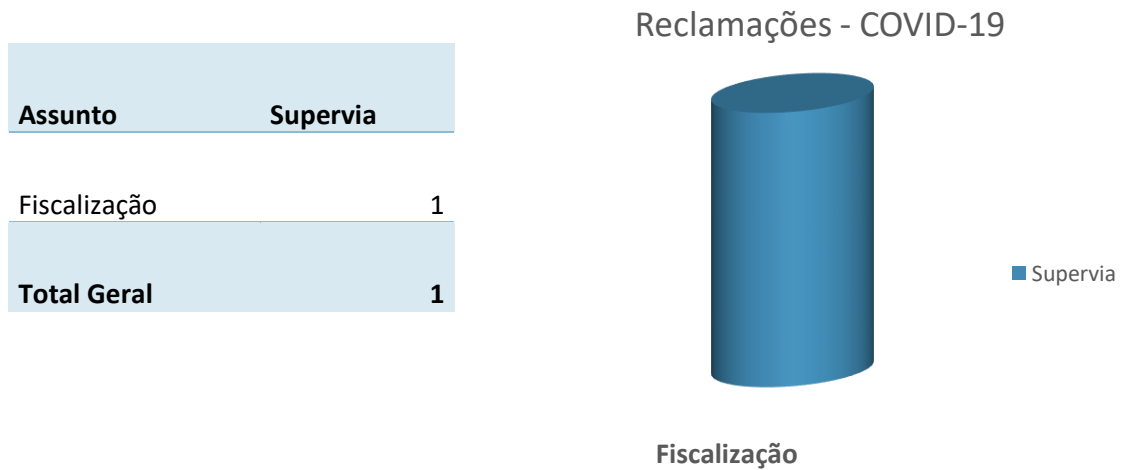
Nesta semana houve registro de uma manifestação diretamente ligada a pandemia. A Manifestação se referia a fiscalização do uso de máscaras, na ocasião, se tratou de uma reclamação devido à falta de fiscalização.

Assunto	Frequência
Fiscalização	1
Total Geral	1

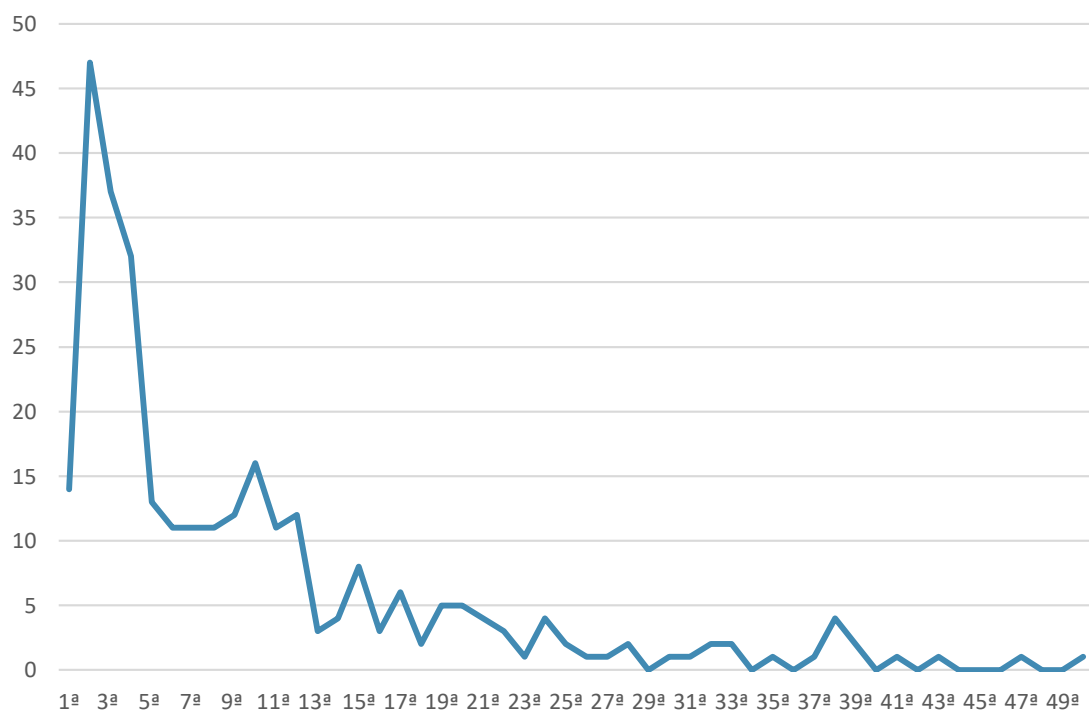
Manifestações voltadas a COVID-19



Em relação à manifestação citada, a reclamação objetivou a Concessionária Supervia.



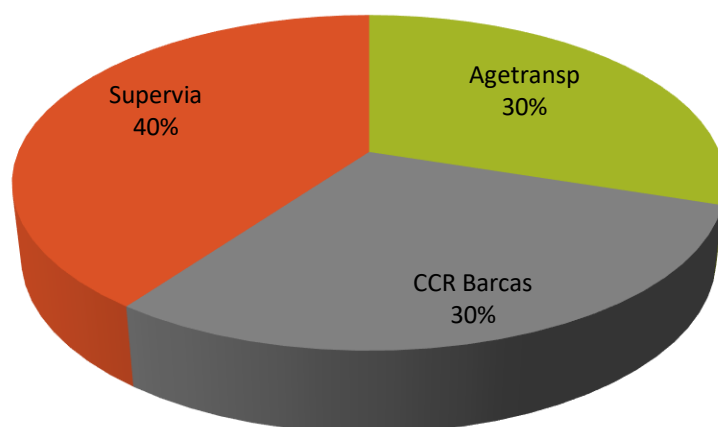
Em relação ao comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada não houve alteração em relação às últimas semanas que tem demonstrado comportamento de estabilidade ora havendo 1 registro ora não havendo registro algum sobre o tema. Segue abaixo gráfico correspondente às manifestações semanais acerca da pandemia:



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

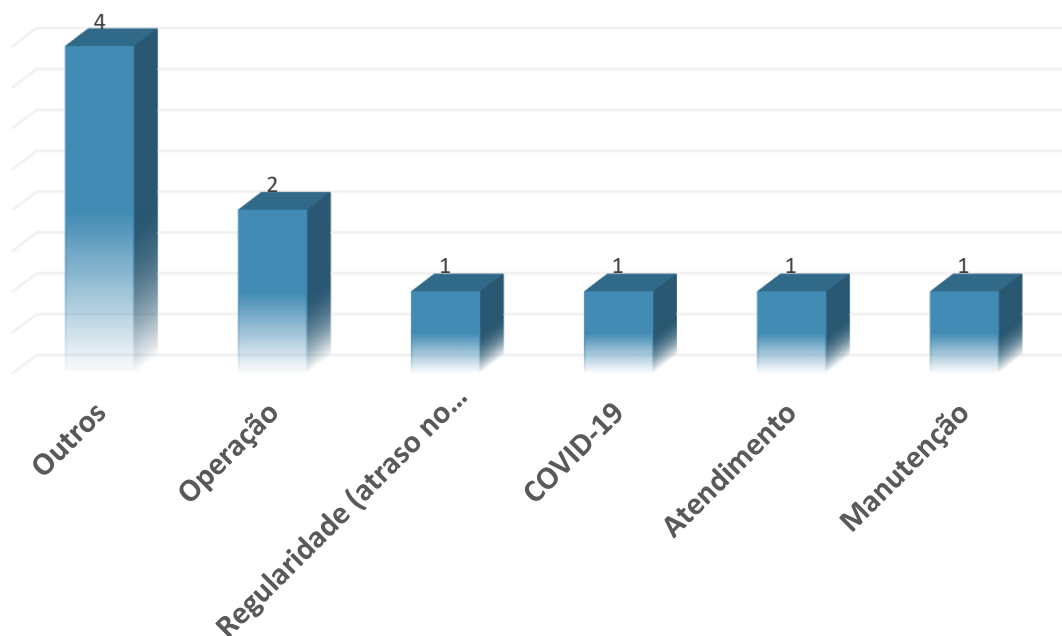
Das unidades de referência das reclamações, a Supervia deteve 4 das 10 reclamações, a CCR Barcas 3 e a Agetransp 3. As reclamações em relação à Agência se tratavam de manifestações contrárias ao aumento da tarifa da Supervia.

Unidade de referência das Reclamações



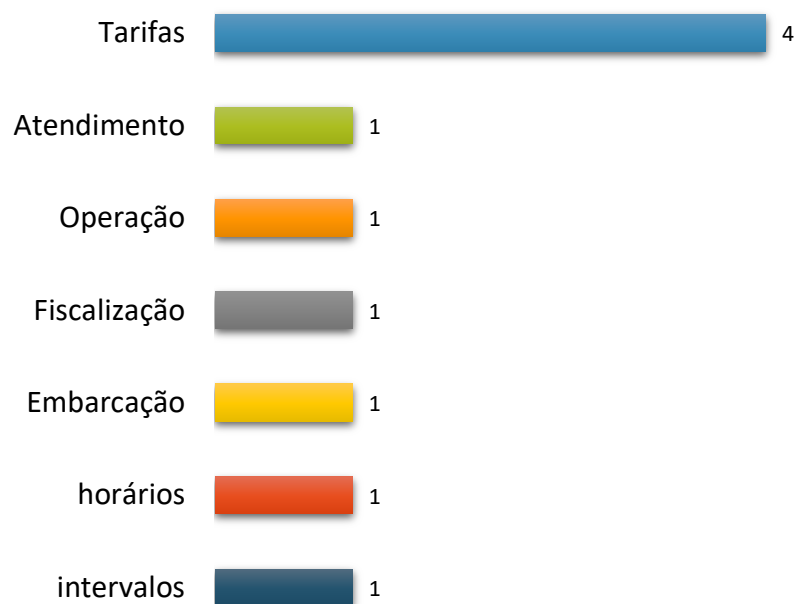
Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para outros, responsável por 40% das reclamações. Das 10 reclamações, 4 foram sobre a categoria.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



No que tange os assuntos das reclamações, tarifas foi assunto mais reclamado na semana, correspondendo a 40% das reclamações. Das demais, houve registro de 1 reclamações e percentual de 10%.

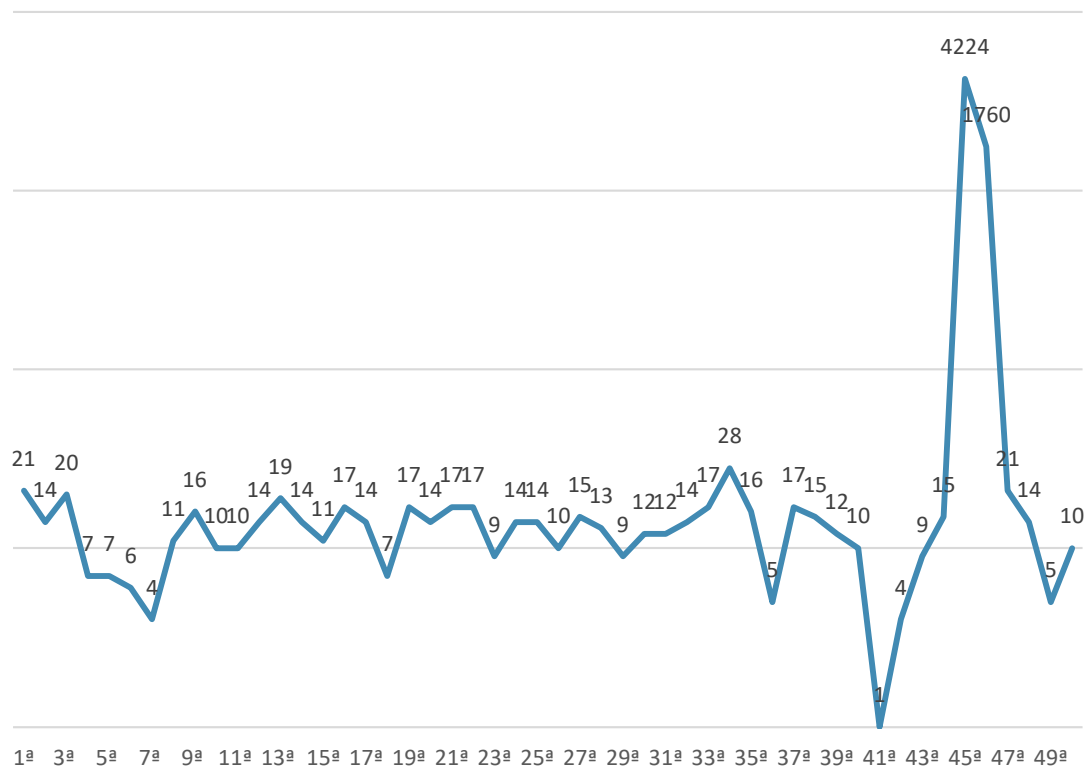
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações cresceram 100% em relação à semana anterior, havendo o dobro de registros. Nesta semana, houve em média 1,4 reclamações diárias e 2 reclamações por dia útil. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 50 semanas analisadas.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 22 e 25/02//2021 - Leticia Lima



Figura 2: Plantão 23 e 26/02/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 24/02//2021 - Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 23 e 25/02/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, o comportamento das manifestações e reclamações não foram afetados no que se refere a campanha realizada virtualmente com intuito de impedir o reajuste de 1,20 na passagem dos trens urbanos. Do dia 22 ao dia 26 de fevereiro de 2021, registrou-se 43 atendimentos sendo 33 informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 10 reclamações, havendo crescimento de 3,1% nas informações e as reclamações dobraram em comparação com a 49ª semana. Em relação à semana anterior, houve crescimento de 16,2% dos registros.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 37% dos registros e 40% das reclamações registradas no setor da Agência, não havendo reclamações. A Concessionária CCR Barcas obteve o segundo maior percentual de registros (21%) e Metrôrio a terceira com 16%. Houve um registro acerca da CCR Via Lagos, não havendo em relação a Rota 116.

Em relação às reclamações, houve destaque para Supervia, detentora de 40% das insatisfações. Das demais, 30% tiveram como unidade a Agetransp e 30% CCR Barcas. As insatisfações em relação à Agetransp deveram-se ao aumento da tarifa cobrada pela Supervia.

No período houve uma manifestação (reclamação) em relação à pandemia do coronavírus cujo teor foi falta de fiscalização do uso de máscaras na Supervia, no entanto, o comportamento destas manifestações permaneceram estáveis.

Nesta semana obteve-se, em média, 8,6 manifestações por dia útil e 2 reclamações por dia útil, em média. Em todas as semanas analisadas foram 8283 atendimentos, 6592 reclamações e 299 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 03 de março de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5