



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

51^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	12
Conclusão	13



Ouvidoria – AGETRANS

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 1 a 5 de março 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 doze 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.

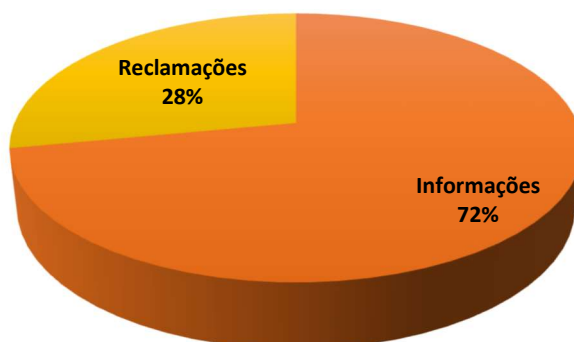
A Ouvidoria, através do seu quinquagésimo primeiro relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 um aumento de 74,4% no número de manifestos. Registrou-se 54 informações e 21 reclamações, correspondendo a aumentos, em relação a semana anterior, de 63,6% das informações e 110% das reclamações, apresentando mais que o dobro do número de reclamações referente a 50ª semana analisada.

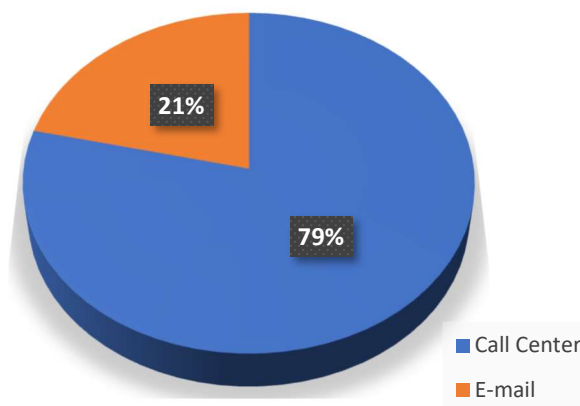
Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações novamente foi o call center, fato este recorrente historicamente. Em percentuais, 79% das reclamações foram oriundas do canal telefônico e 21% por meio do canal eletrônico e-mail.

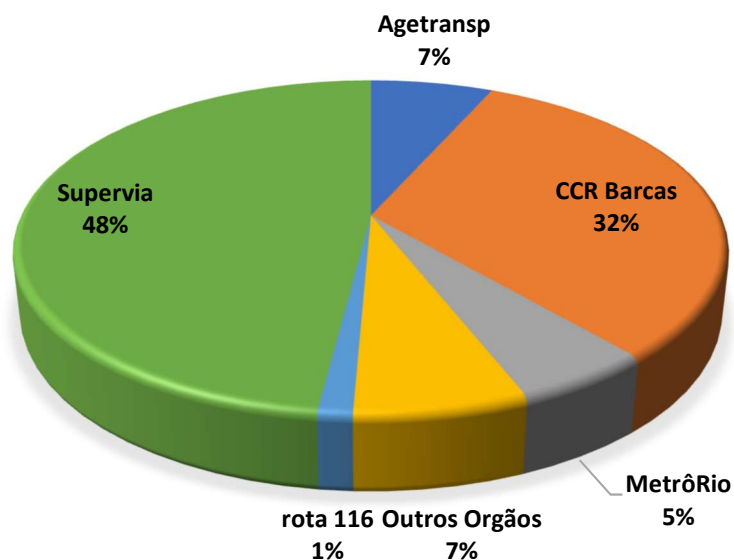
Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	Frequência
Call Center	59
E-mail	16
Total Geral	75



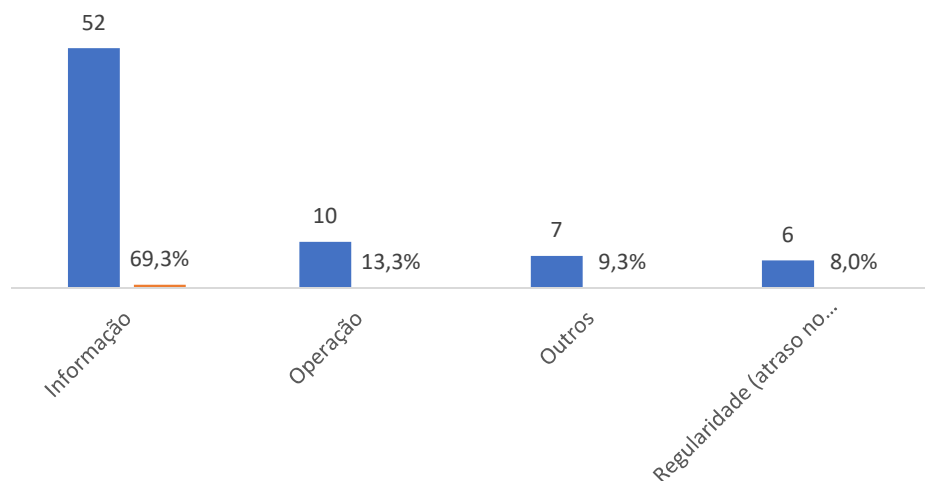
Nota-se que o comportamento das unidades das manifestações foi semelhante ao da semana anterior. Verifica-se a presença da Supervia como Concessionária mais manifestada, seguida da CCR Barcas, MetrôRio e Rota 116. Não houve manifestações acerca da Concessionária Via Lagos. É válido ressaltar que 7% das manifestações relacionavam a Outros Órgãos e 7% acerca de assuntos da Agência.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Das categorias, de 7 em cada 10 manifestações foram informações. Outros percentuais de destaque foram as categorias operação e outros, correspondendo, respectivamente, a 13,3% e 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 **34 das 75 manifestações** correspondendo a 45,3% dos registros.

Além disto, destacou o assunto intervalos que foi teor de 7 registros (9,33%)

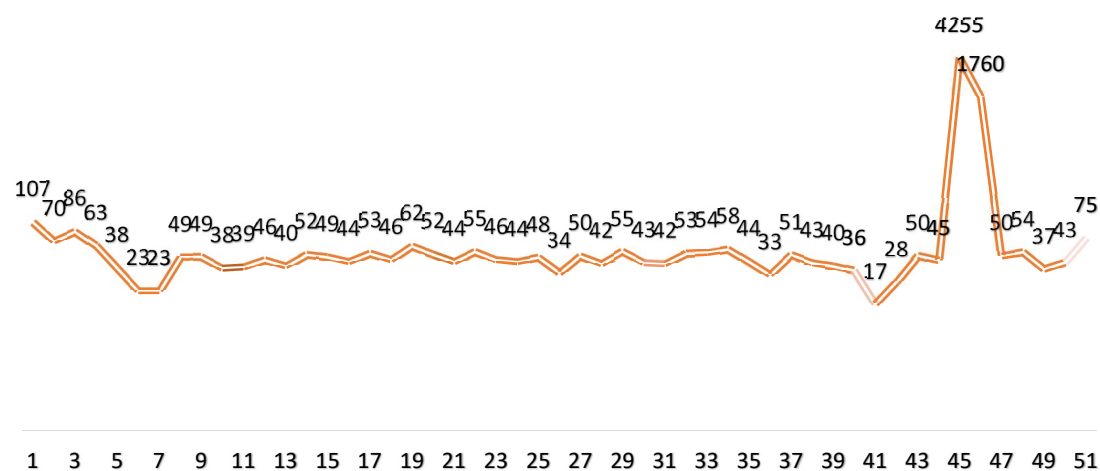
. Segue abaixo as manifestações por assunto.

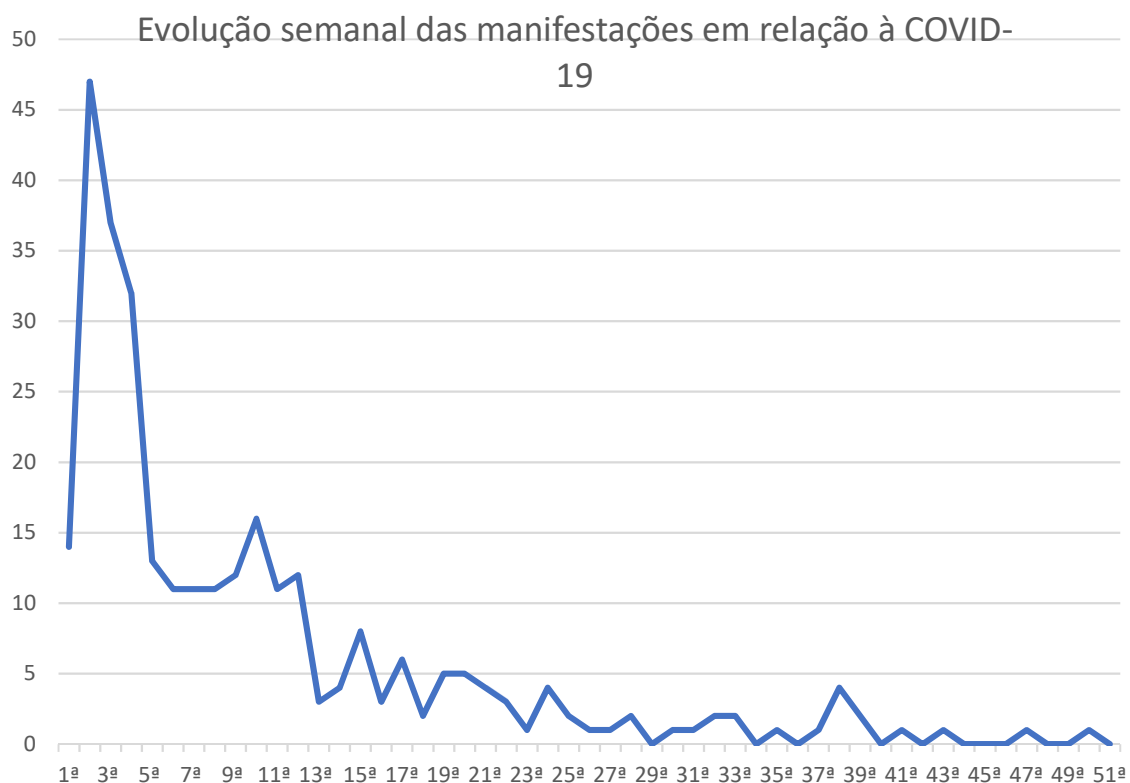
Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 74,4% nas manifestações em relação à semana anterior. Além disto, nesta semana foram registrados aproximadamente 11 manifestações diárias e 15 manifestações por dia útil, em média. Abaixo é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 51 semanas analisadas.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos

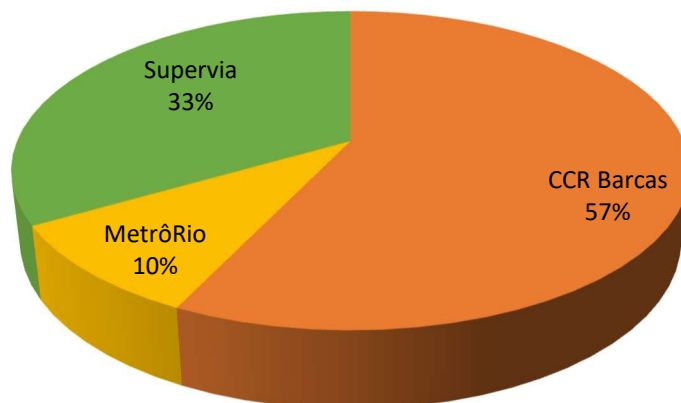




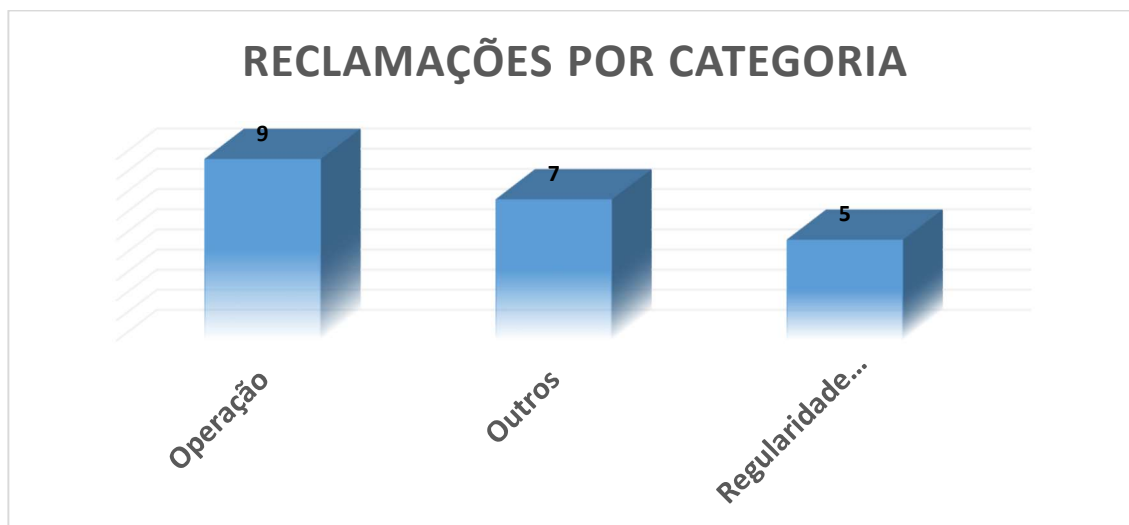
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das unidades de referência das reclamações, a CCR Barcas deteve 12 das 21 reclamações, a Supervia 7 e o MetrôRio 2. As maioria das reclamações em relação à CCR Barcas se tratavam de manifestações acerca dos intervalos da Concessionária.

Unidade de referência das Reclamações

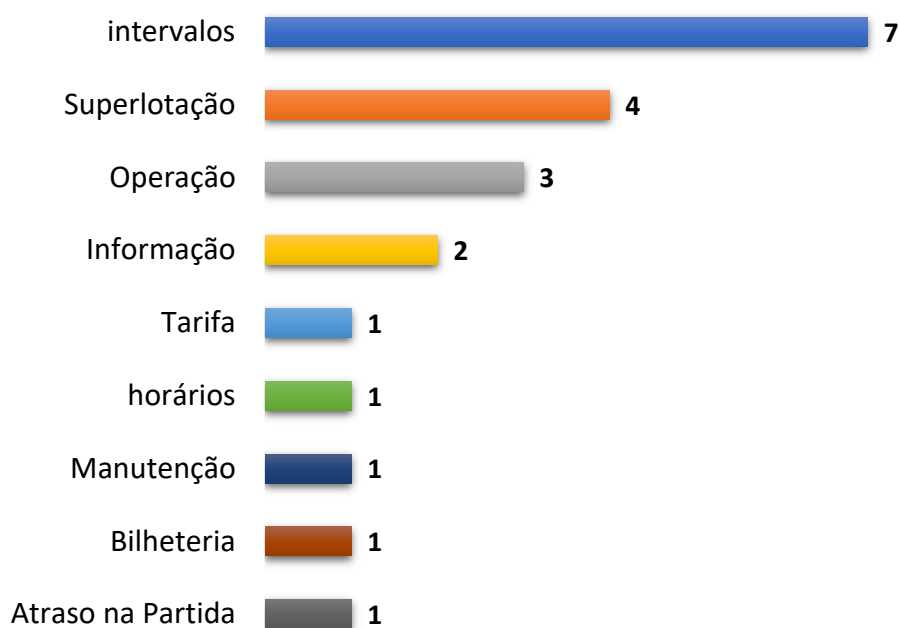


Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para operação, responsável por 42,8% das reclamações. Das 21 reclamações, 9 foram sobre a categoria.



No que tange os assuntos das reclamações, intervalos foi o assunto mais reclamado na semana, correspondendo a 33,3% das reclamações. Houve ainda o registro de 4 reclamações sobre superlotação, 3 reclamações sobre operação, 2 reclamações sobre informação e 1 reclamação sobre cada um dos demais assuntos (tarifa, horários, manutenção, bilheteria e atraso na partida).

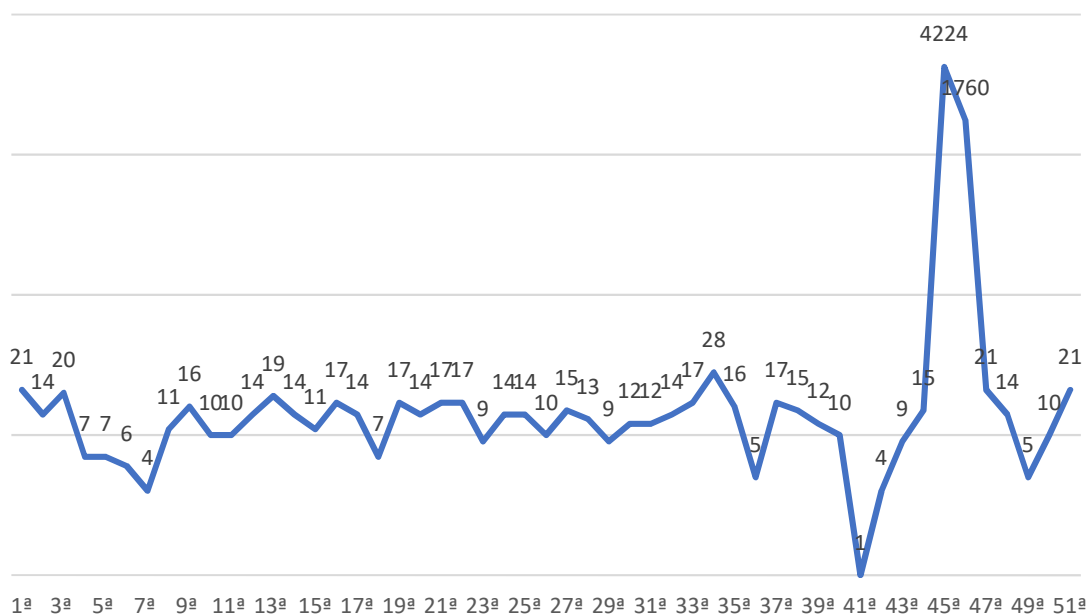
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações cresceram 110% em relação à semana anterior, havendo mais que o dobro de registros. Nesta semana, houve em média 3 reclamações diárias e 4,2 reclamações por dia útil. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 51 semanas analisadas.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 01 e 04/03/2021 - Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 02 e 05/03/2021 - Leticia Lima



Figura 3: Plantão 02 e 04/03/2021 - Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 03/03/2021 - Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, do dia 01 ao dia 05 de março de 2021, registrou-se 75 atendimentos sendo 54 informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 21 reclamações, havendo crescimento de 63,6% nas informações e as reclamações dobraram em comparação com a 50ª semana. Em relação à semana anterior, houve crescimento de 74,4% dos registros.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 48% dos registros e 33% das reclamações registradas no setor da Agência. A Concessionária CCR Barcas obteve o segundo maior percentual de registros (32%) e MetrôRio a terceira com 5%. Houve um registro acerca da Rota 116, não havendo em relação a CCR Via Lagos.

Em relação às reclamações, houve destaque para CCR Barcas, detentora de 57% das insatisfações. Das demais, 33% tiveram como unidade a Supervia e 10% MetrôRio. As insatisfações em relação a CCR Barcas deveram-se aos intervalos da concessionária.

No período não houve manifestação (reclamação) em relação à pandemia do coronavírus, no entanto, o comportamento destas manifestações permaneceram estáveis.

Nesta semana obteve-se, em média, 15 manifestações por dia útil e 4,2 reclamações por dia útil, em média. Em todas as semanas analisadas foram 8358 atendimentos, 6613 reclamações e 299 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 10 de março de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5