



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

62^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	10
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 Terzic

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 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 e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 17 a 21 de maio de 2021.

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.

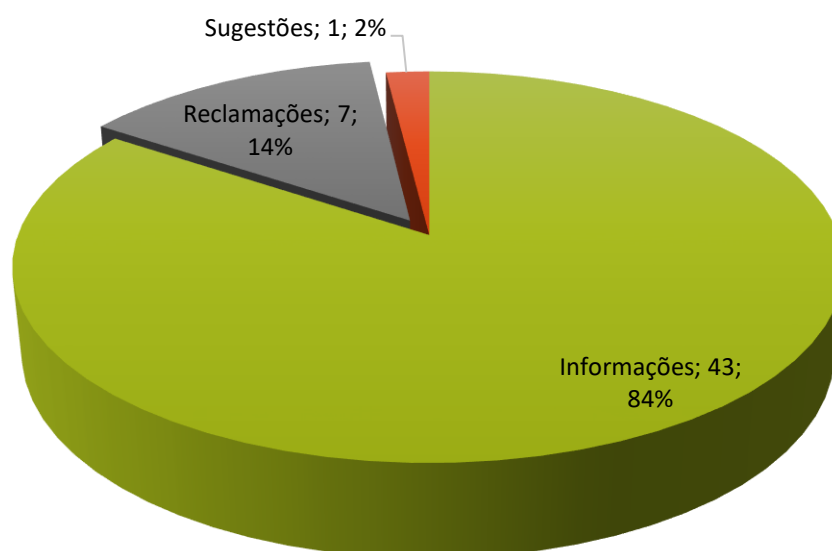
A Ouvidoria, através do seu sexagésimo segundo relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 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

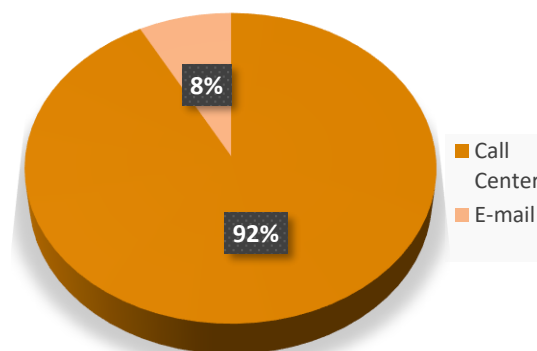
Nesta semana foram encontradas ocorrências acerca de informações, reclamações e sugestões. Registrou-se 43 informações e 7 reclamações e 1 sugestão no âmbito desta Agência, que corresponde a um aumento de 13,2% das informações e redução de 58,8% das reclamações, havendo redução das manifestações em geral no período de referência.

Tipo de Manifestação



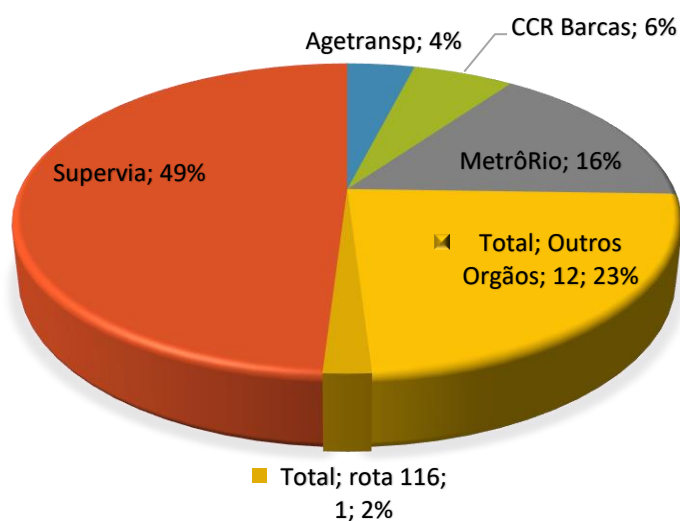
O call center foi o canal mais utilizado para registro de manifestações no período citado. Das 51 manifestações, apenas 4 foram provenientes de outro canal, o e-mail. Em relação as reclamações, o canal também foi mais procurado para registros. Das 7 reclamações, 4 foram provenientes do sistema telefônico, 57,14% em percentuais.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	47	92,16%
E-mail	4	7,84%
Total Geral	51	100,00%



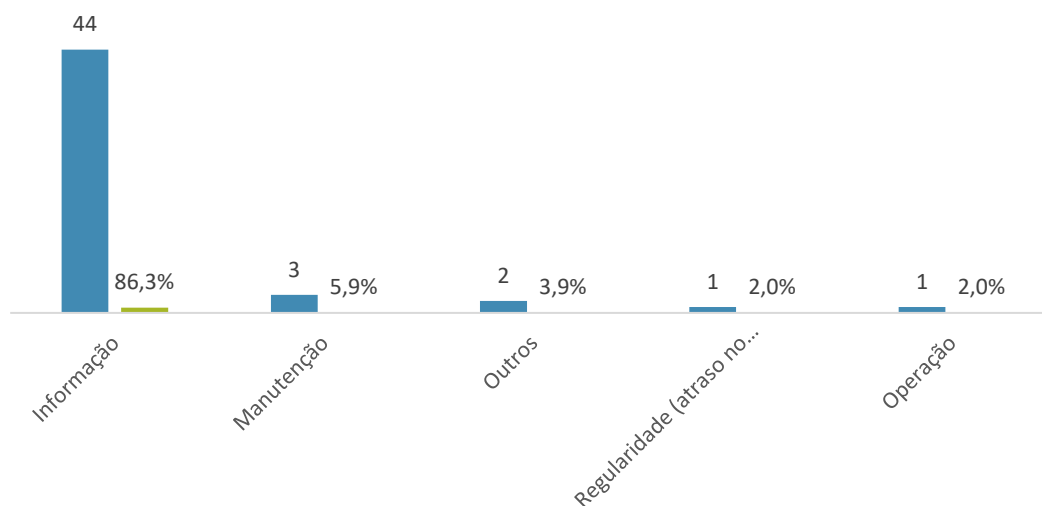
Das 51 manifestações registradas, 25 tiveram como unidade de referência a Concessionária Supervia, responsável pelos trens urbanos. Obteve-se destaque também outros órgãos, responsável por 12 registros. Diante disto, O MetrôRio foi a segunda Concessionária mais reclamada com 8 registros. Em relação as Concessionárias de rodovias, Rota 116 obteve um registro nesta Ouvidoria e não foram registradas manifestações acerca da Concessionária CCR Via Lagos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nesta semana analisada, 86,3% das manifestações se trataram de informações, categoria está responsável pela maior parte dos registros. No período, foram 39 registros sobre a categoria informação, 7 sobre a categoria outros, 5 em relação a regularidade, 2 com o teor de manutenção, 1 operação e 1 atendimento.

Manifestações - Por Categoria

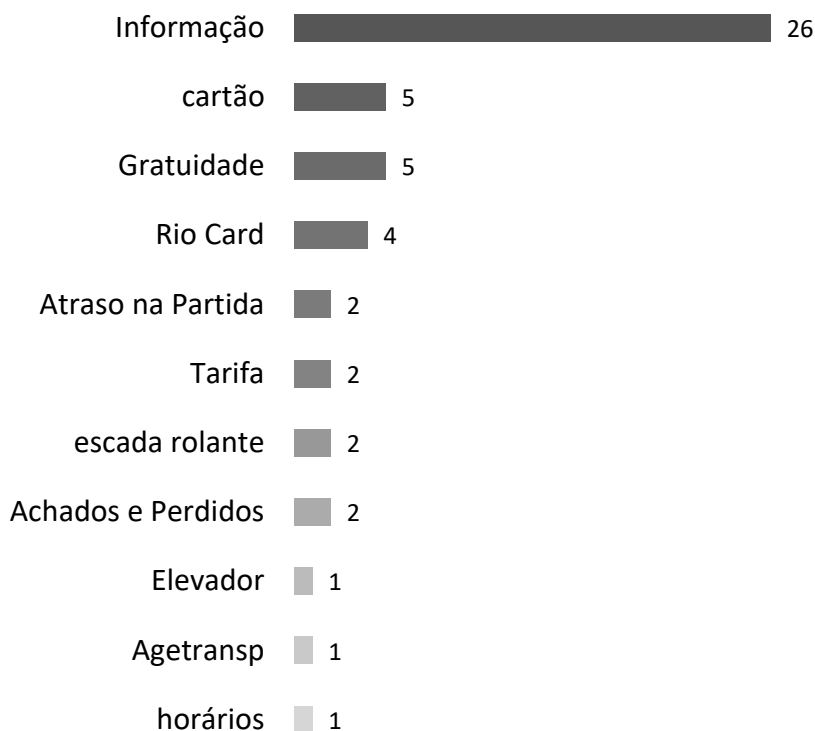


Assunto das Manifestações

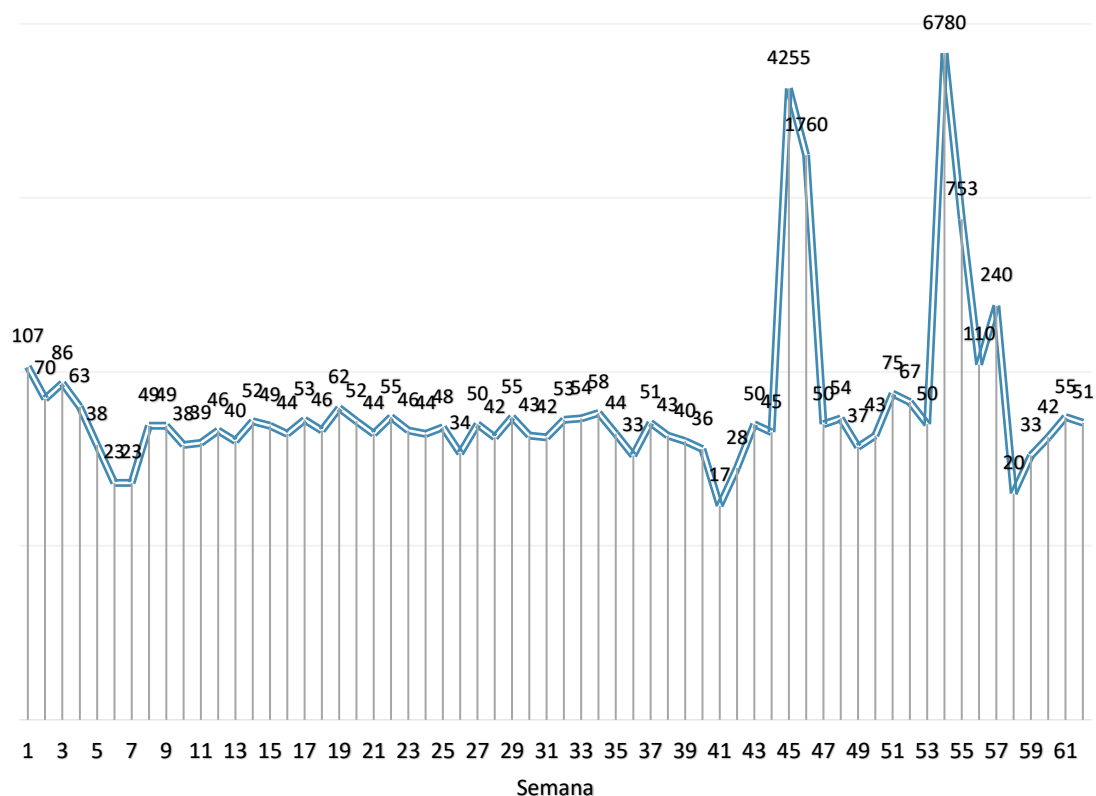
Nesta 62ª semana de análises, informação foi assunto de 26 das 51 manifestações, o equivalente a 51%. Cerca de 9,8% dos registros tiveram como assunto cartão e gratuidade. Assuntos como Rio Card também obteve destaque sendo responsável por 7,8% dos registros.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

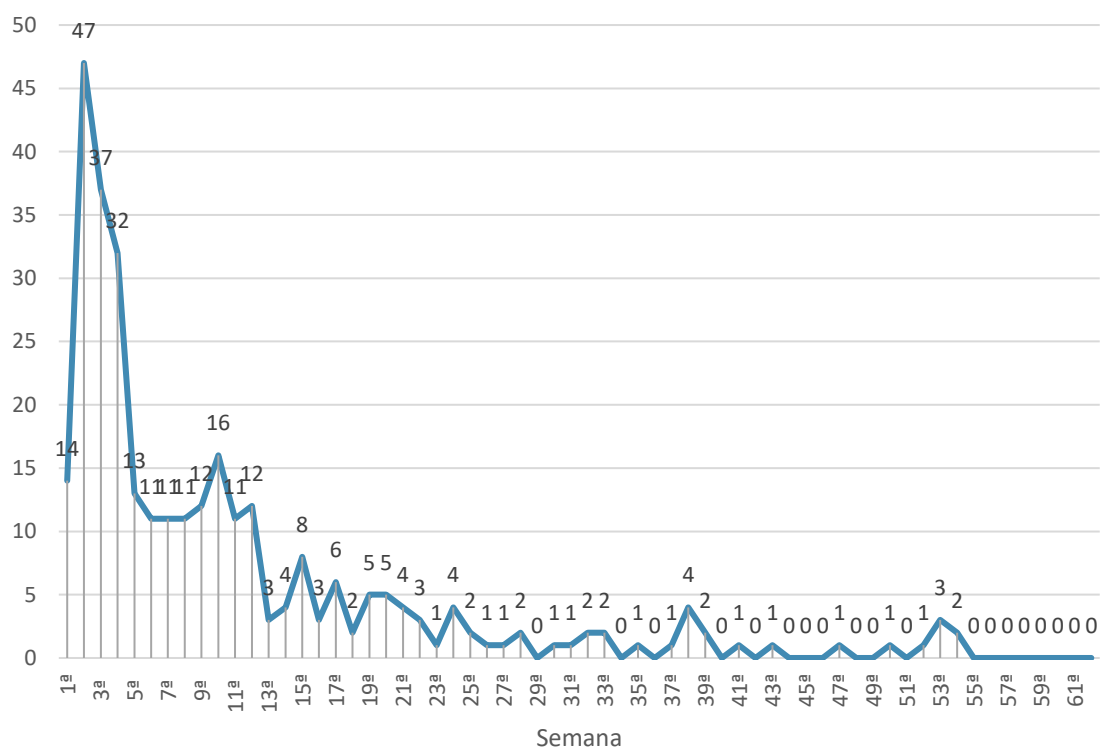


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma redução de 7,3%, aproximadamente. Nesta semana, foi registrado o 24º maior número de registros em relação a todas as semanas analisadas. Obteve-se, em média, 7 registros diários e 10 registros por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

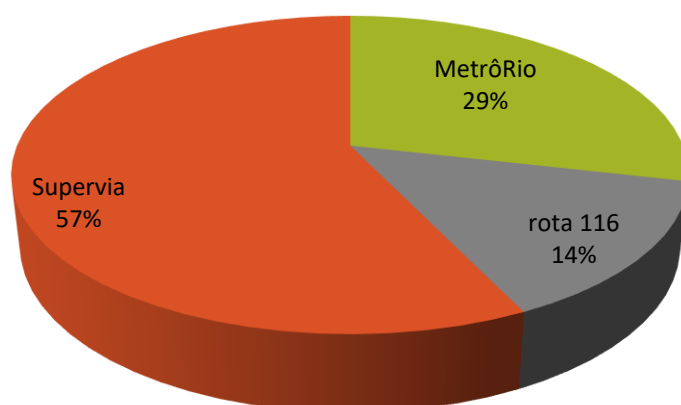
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado desde a 55ª semana. Ao longo das últimas 10 semanas analisadas foram registradas 5 manifestações em relação a pandemia, o equivalente a 0,5 registros semanais.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

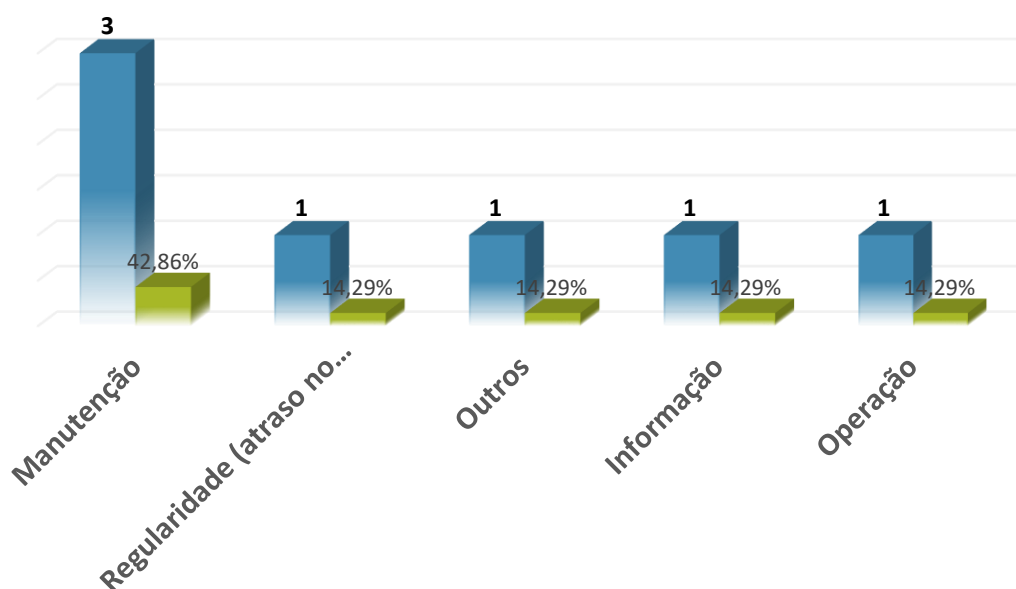
Das unidades de referência das reclamações, a Concessionária Supervia foi a mais reclamada seguindo o mesmo comportamento das manifestações. No período foram 4 registros sobre a Concessionária, 2 a respeito do MetrôRio e 1 em relação a Rota 116. Não houve reclamação acerca da 3ª Concessionária mais manifestada, CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações



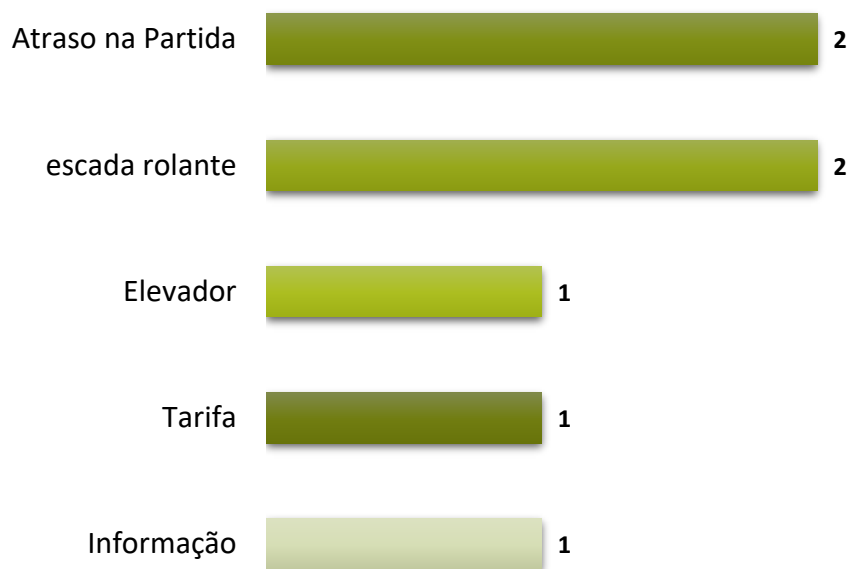
Nesta semana houve alteração em relação a categoria mais reclamada. No período, Manutenção foi responsável por 3 dos 7 registros. Regularidade, informação, operação e outros obtiveram 1 registro.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



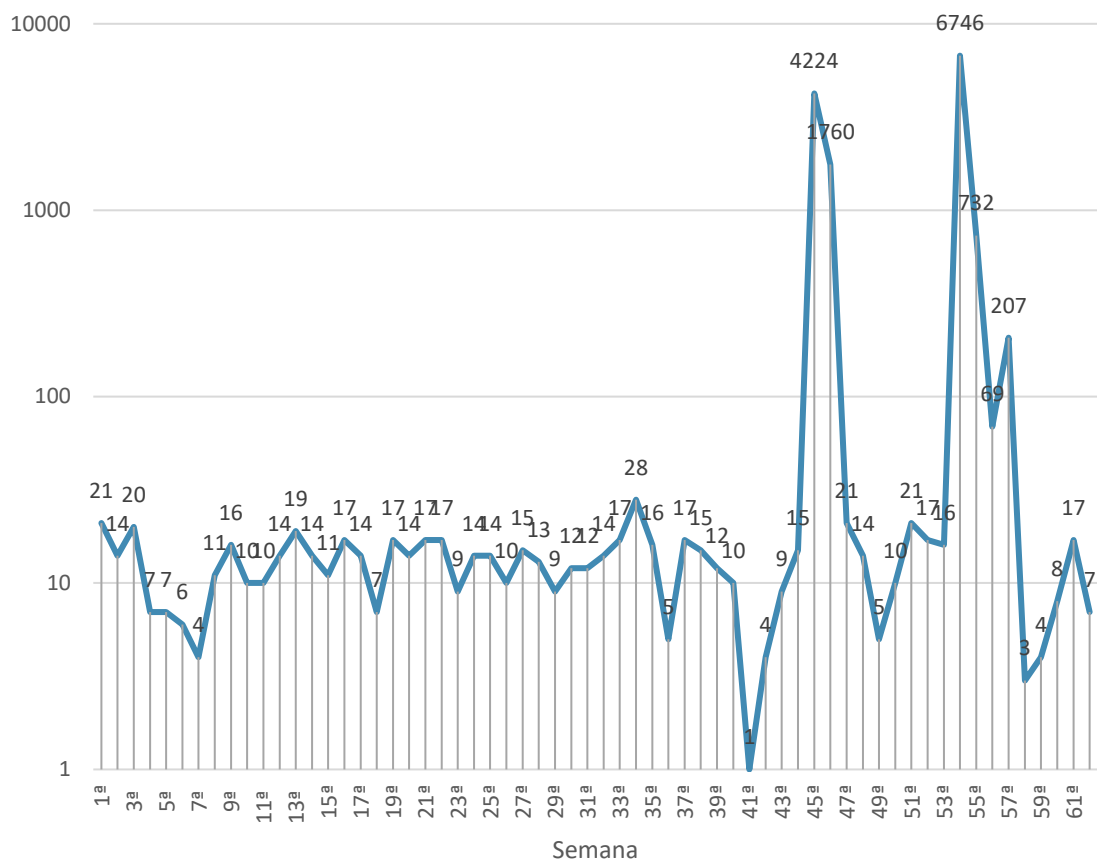
No que tange os assuntos das reclamações, os assuntos atraso na partida e escada rolante foram responsáveis por 28,6%, individualmente. Houve também reclamações acerca de elevador, tarifa e informação no período.

Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros em geral. Houve 7 registros de correspondendo a uma redução percentual de 58,8%. Foi registrado o 9º menor número de reclamações em uma semana, e uma média de 1 reclamação diária e 1,4 insatisfações por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 17 e 20/05/2021 –Leticia Lima



Figura 2: Plantão 18 e 21/05/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 19/05/2021 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 18 e 20/05/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Nesta 62ª semana registrou-se 51 manifestações, sendo a semana com o 24º maior número de registros em relação a todas as semanas analisadas. Além de aproximadamente 7 registros diários e 10 registros por dia útil, aproximadamente. Houve um aumento de 13,2% das informações e redução de 58,8% das reclamações, além de 1 registro de sugestão.

O call center foi responsável por 92,2% dos registros e 57,14% das reclamações, sendo canal principal de registros independentemente do tipo.

Em relação às unidades de referência, a Supervia foi responsável pelo maior percentual de manifestações (49%) e reclamações (57%). MetrôRio foi a segunda Concessionária, responsável por 16% das manifestações e 29% das reclamações. A CCR Barcas foi a terceira Concessionária mais manifestada, contudo, não houve reclamações sobre a mesma. Houve uma manifestação, sendo esta reclamação, sobre a Rota 116.

As reclamações de maneira geral seguiram o mesmo comportamento dos registros. A redução obtida foi de 58,8% em relação à semana anterior. A semana foi apresentada o 9º menor número de reclamações em uma semana, e uma média de 1 reclamação diária e 1,4 insatisfações por dia útil.

Nas últimas 8 semanas não houve reclamações acerca da pandemia do novo coronavírus. Além disto, em todas as semanas analisadas foram 16.559 atendimentos, 14.439 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 269 registros, 233 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5