



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

103^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
Plantões Ouvidoria.....	12
Conclusão	13

Ouvidoria – AGETRANSP

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 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 28 de fevereiro a 04 de março 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.

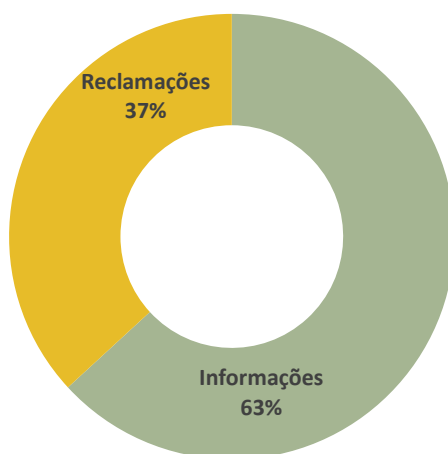
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu centésimo terceiro 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.

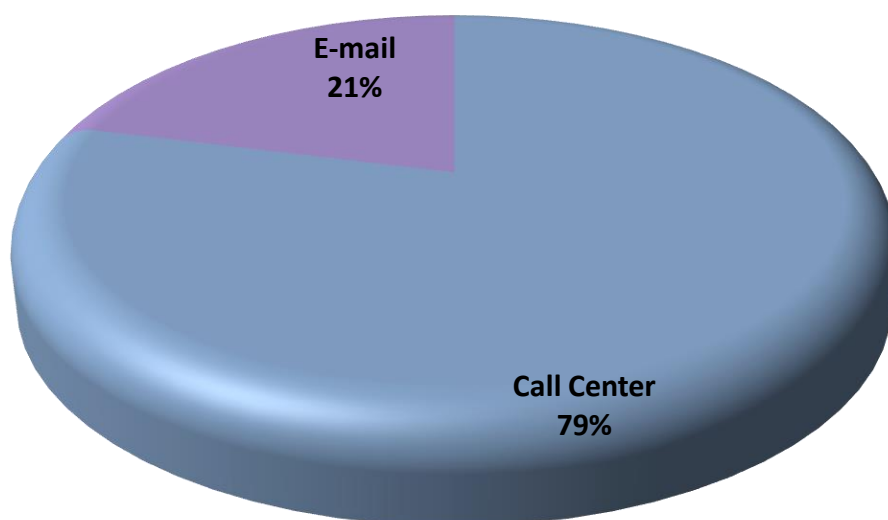
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana de referência, a Ouvidoria registrou 19 informações. Dentre elas, 12 informações e 7 reclamações. As informações reduziram 61,3% e reclamações 53,3%, o que impactou nos registros gerais que também apresentaram redução em relação à semana anterior.



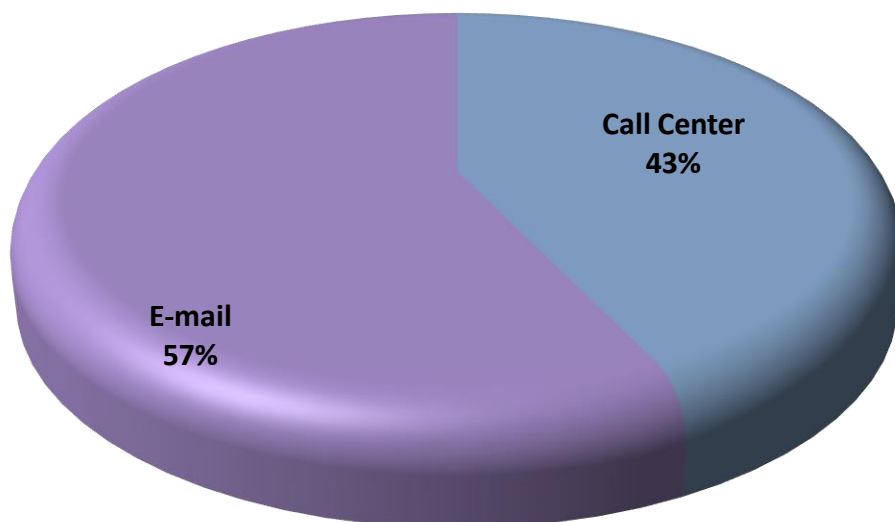
Os registros pelo call center reduziram 62,5%, enquanto por e-mail 33,3%. Este fato resultou na permanência do call center como principal canal de coleta dos registros na Ouvidoria da Agetransp.

Manifestações



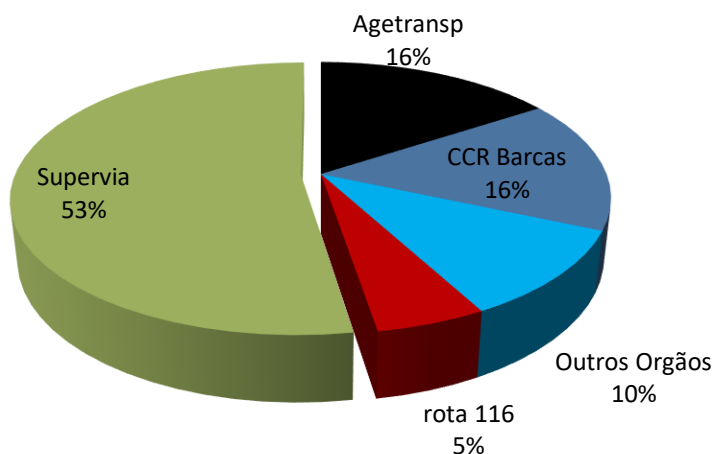
Além da redução dos registros de manifestações pelo call center, as reclamações reduziram 66,6%. Em relação ao e-mail, a redução das reclamações foi semelhante ao dos registros erais, considerando que todos os registros pelo canal foram reclamações.

Reclamações



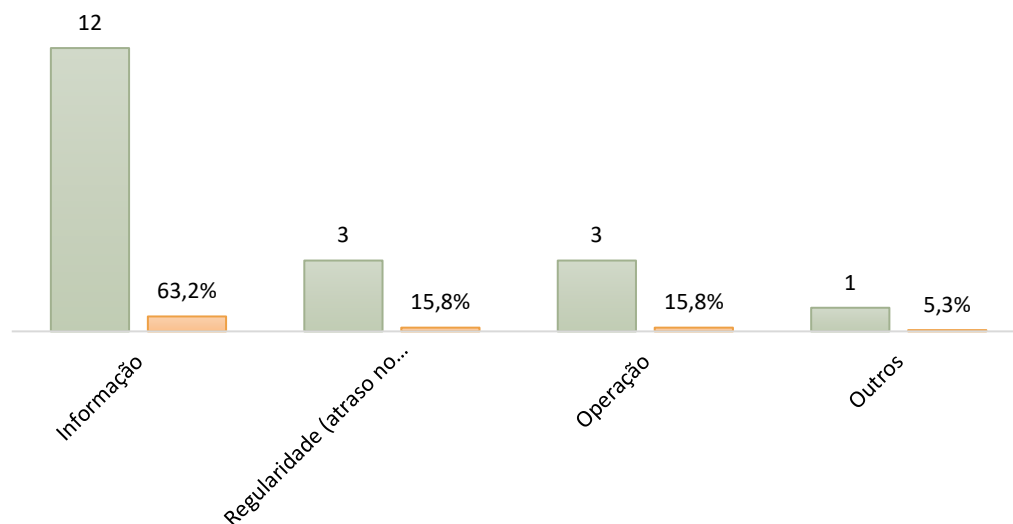
Supervia, assim como a maioria das semanas, apresentou o maior número de registros. No entanto, as manifestações reduziram 52,4% em comparação com a semana anterior. CCR Barcas foi novamente a segunda Concessionária mais manifestada, mas apresentou redução de 62,5%. Nesta 103ª semana não houve registros acerca da Concessionária MetrôRio, fazendo com que a Rota 116 fosse a terceira Concessionária mais manifestada com apenas 1 registro.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



O comportamento das categorias dos assuntos foi semelhante ao da semana anterior, onde Informação foi categoria mais manifestada, apesar de haver redução da participação desses registros, sendo responsável por 63,2%. Operação apresentou o segundo maior número assim como na semana anterior, e regularidade foi teor do mesmo número de registros que a categoria citada. Ademais, houve 1 registro sobre a categoria Outros.

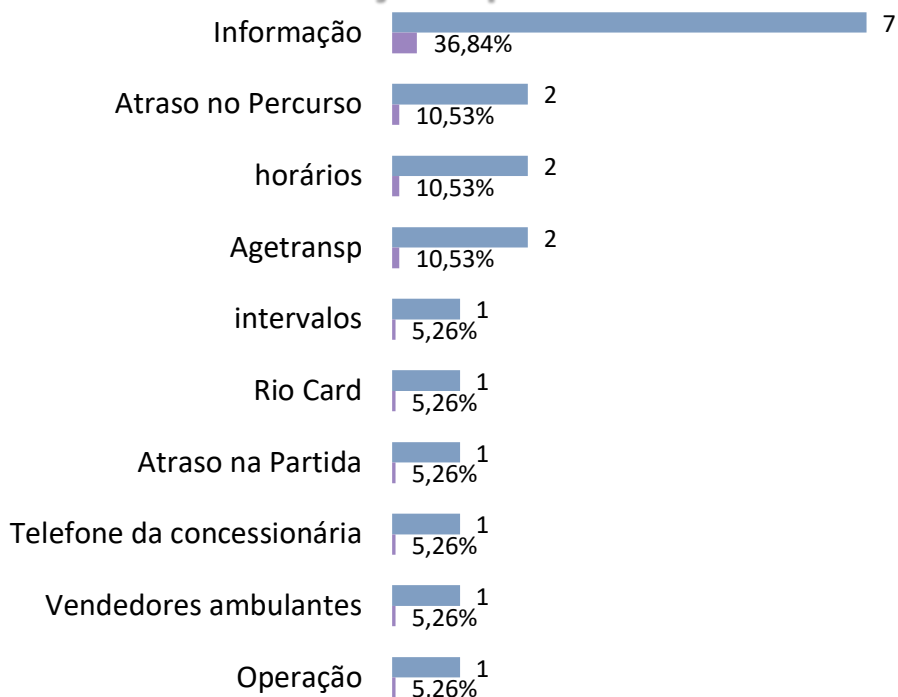
Manifestações - Por Categoria



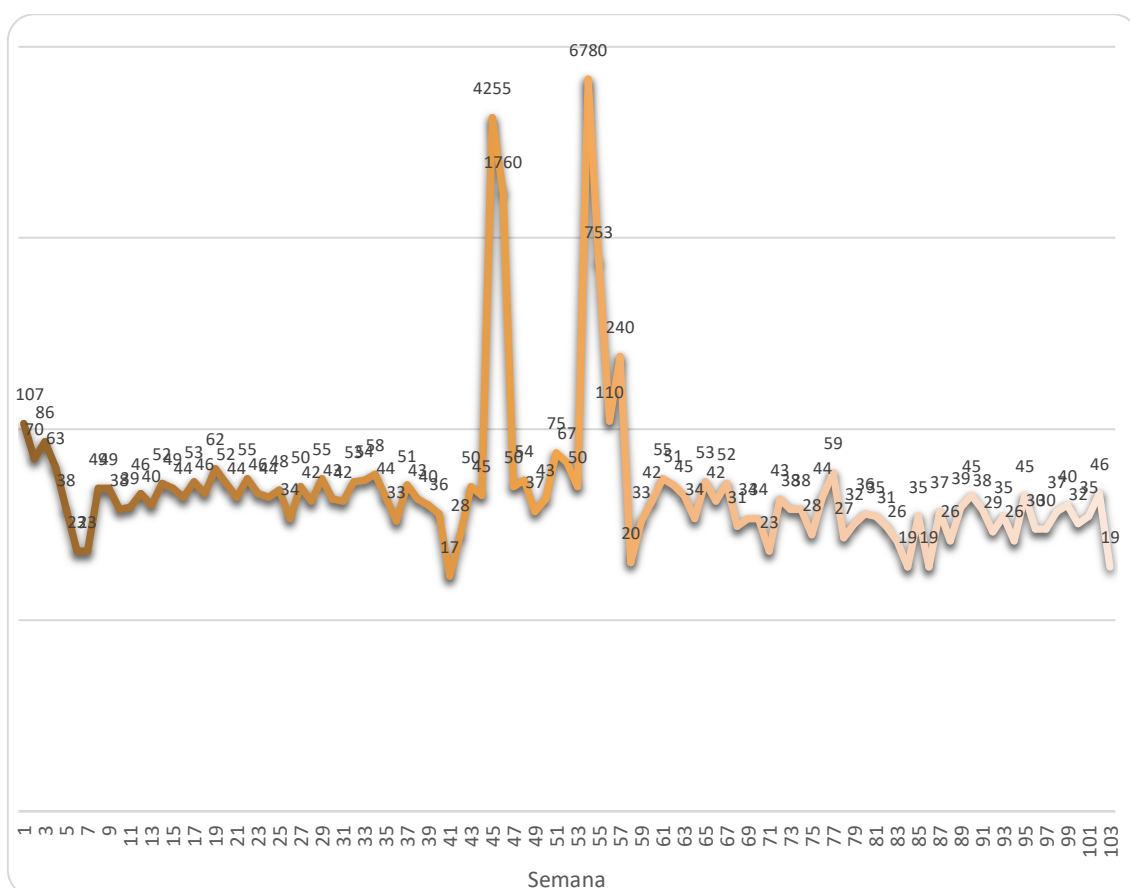
Assunto das Manifestações

A categoria informação foi a mais manifestada representando 36,84% dos registros, um aumento considerável da participação, considerando que na semana anterior foi 19,6%. Não houve manifestações acerca de gratuidade, um dos assunto de destaque na semana anterior. Acrescenta-se que os assuntos com mais de 1 registro foram: atraso no percurso, horários e Agetransp. A seguir, é possível visualizar o gráfico com os assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos.

Manifestações por assunto



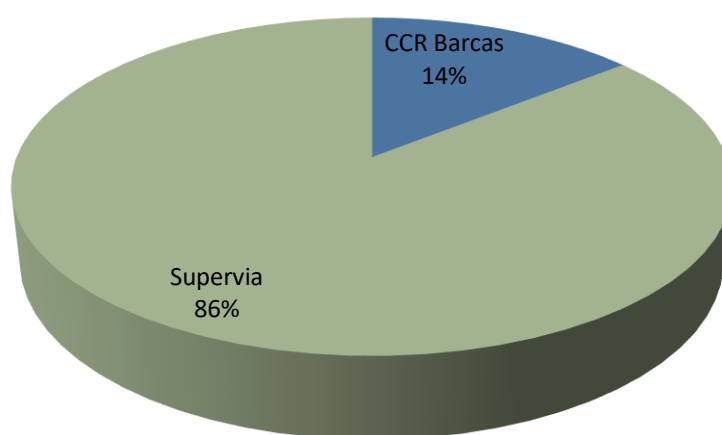
Considerando a semana de referência, houve redução de 58,7% em relação a semana anterior. Ademais, constatou-se o 4º menor número de registros em todas as semanas analisadas. Este fato pode está associado ao período de pontos facultativos e feriados que ocorreram na semana. Sendo assim, evidenciou-se 2,7 registros diários e 4,75 registros por dia útil.



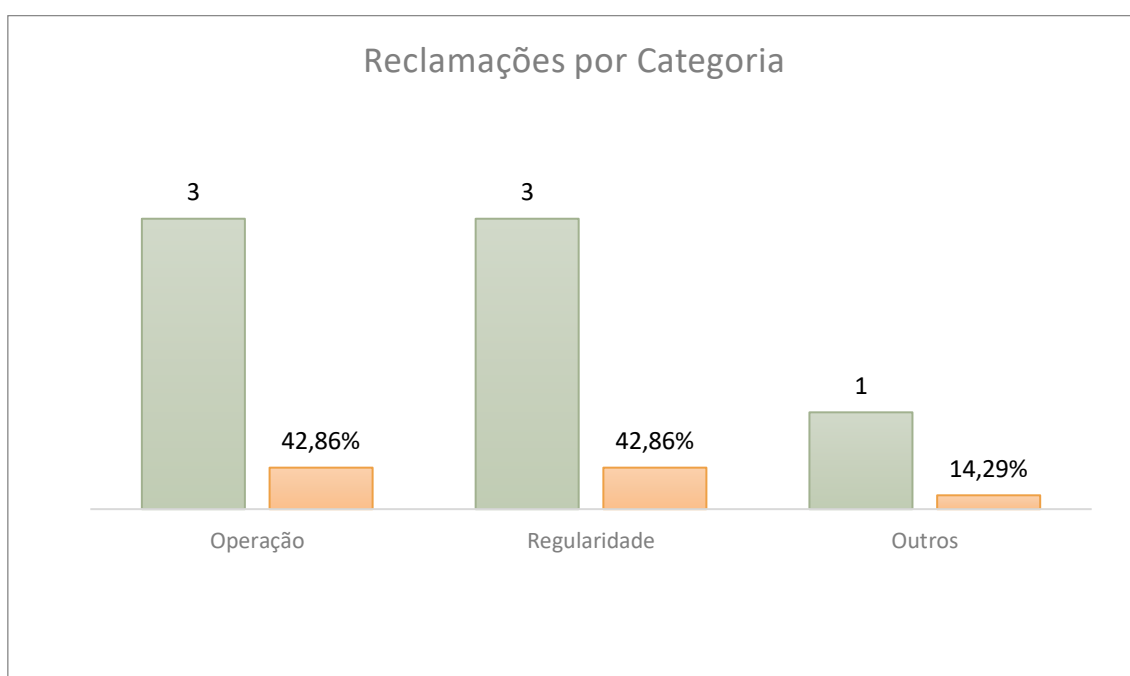
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Assim como as manifestações, Supervia foi a mais reclamada conforme semanas anteriores, mas houve redução de 40%. CCR Barcas permaneceu com 1 registro. Destaca-se que 60% dos registros da Supervia foram reclamações, enquanto 33,3% dos registros acerca da CCR Barcas foram insatisfações.

Unidade de referência das Reclamações



Não houve reclamações acerca da categoria mais manifestada. Das demais, todas foram registros de insatisfações, onde operação e regularidade foram as mais reclamadas.

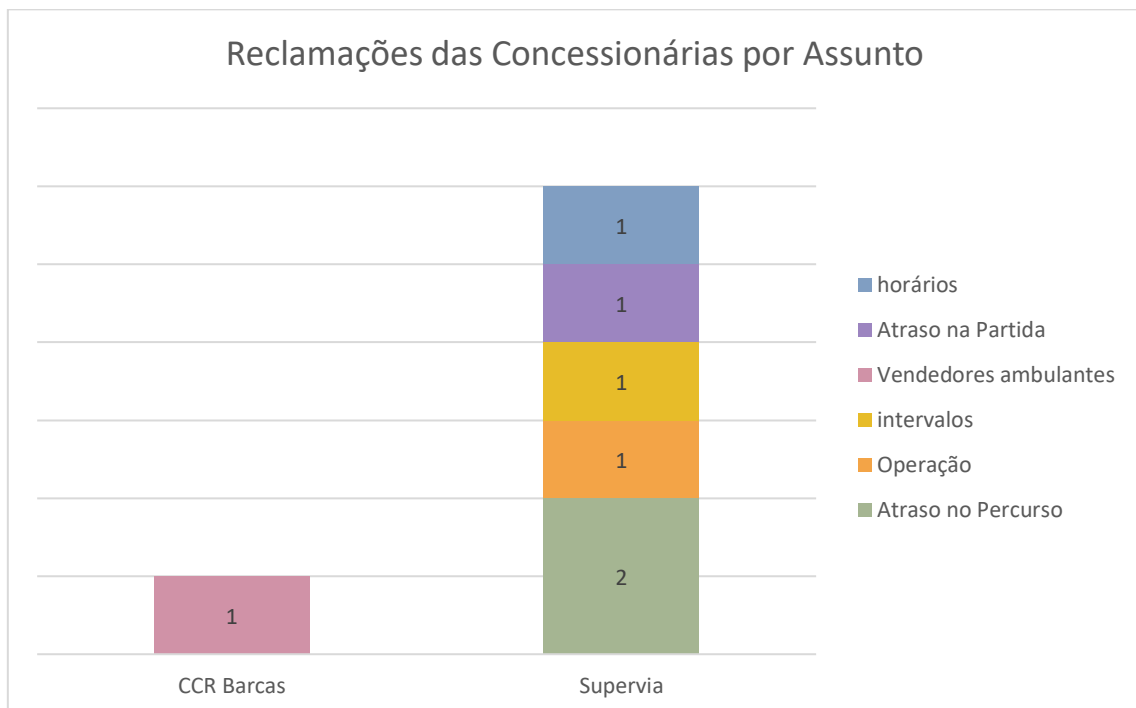


Das reclamações, atraso no percurso foi assunto mais reclamado, apresentando 2 registros, e teor de 28,6% das queixas. Ademais, os assuntos operação, intervalos, vendedores ambulantes, atraso na partida e horários foram motivos de 1 insatisfação cada assunto.

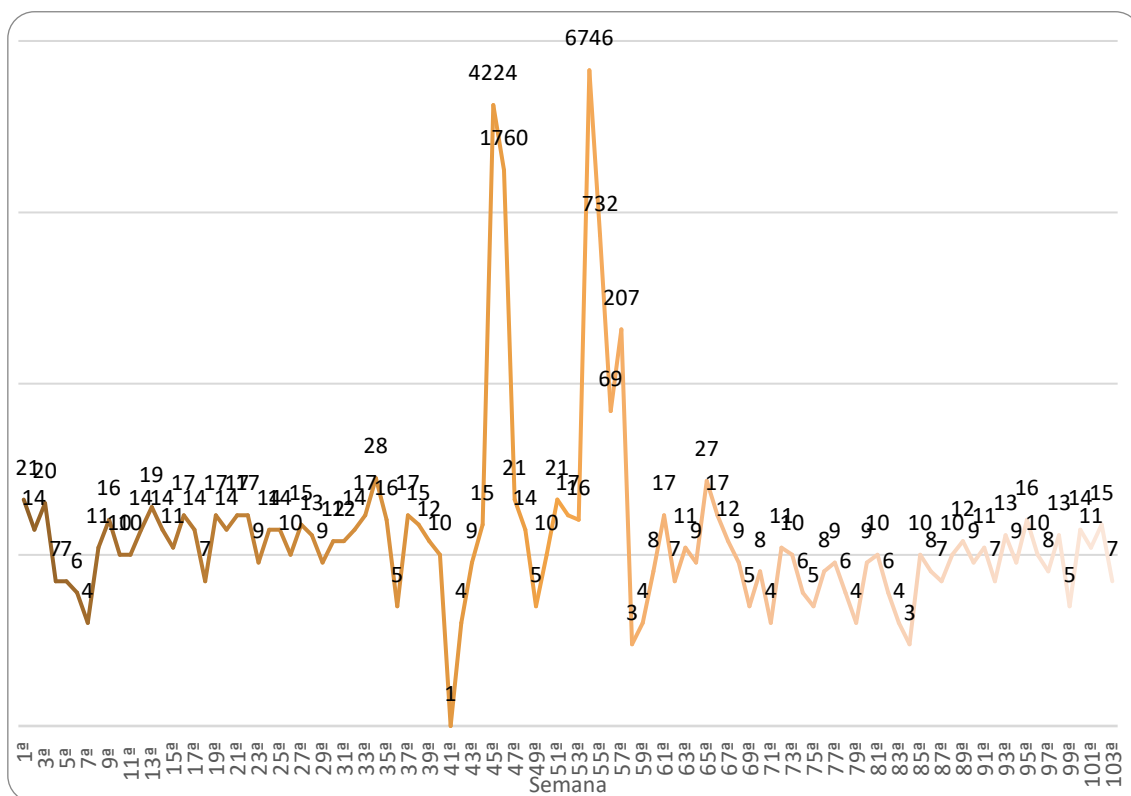
Assunto das Reclamações



A reclamação acerca da CCR Barcas foi referente a vendedores ambulantes, enquanto todas as insatisfações sobre o assunto mais reclamado atraso no percurso foram sobre a Concessionária supervia.



Assim como as manifestações, as reclamações apresentaram comportamento de diminuição. Em comparação com a semana anterior, as queixas reduziram 53,3%. A semana apresentou o 25º menor número de reclamações em todas as 103 semanas analisadas. Foram, em média, 1 registro diário e 1,75 por dia útil.



Plantões Ouvidoria

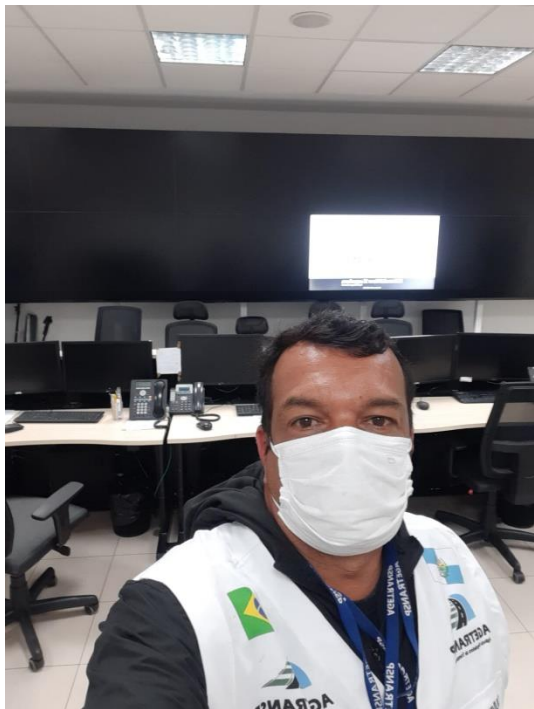


Figura 1: Plantão 28/02/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 02/03/2022 – Gabriel Herculano

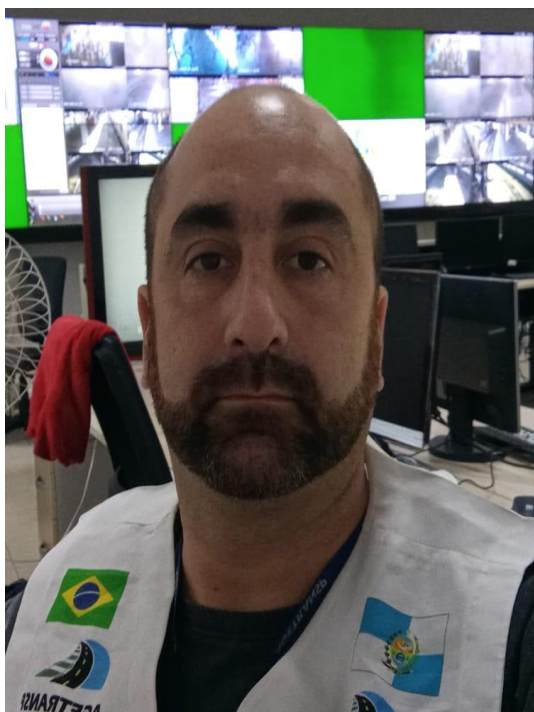


Figura 3: Plantão 03/03/2022 – Ricardo Ynsua



Figura4: Plantão 04/03/2022 – Leticia Lima

Conclusão

Nesta semana houve redução das informações registradas por esta Agência bem como as insatisfações, sendo elas de, respectivamente, 61,3% e 53,3%, o que acarretou em redução de 58,7% dos registros gerais. Além disto, houve em média 2,7 registros diários e 1 reclamação por dia, sendo apresentados o 4º menor número de registros e 25º menor número de insatisfações, sendo avaliadas médias por dia útil de 4,75 registros e 1,75 queixas.

Em relação ao canal de atendimento, as manifestações coletadas através do sistema telefônico reduziram 62,5% e reclamações reduziram 66,6%. Em relação ao e-mail, a redução dos registros e reclamações foi de 33,3%. Pontua-se que todos os registros através do e-mail foram reclamações, ao passo que no sistema telefônico, 20% dos registros foram queixas.

Das unidades de referência, a Supervia permaneceu sendo Concessionária mais manifestada, CCR Barcas foi novamente a segunda Concessionária mais manifestada, mas apresentou redução de 62,5%. Não houve registros acerca da Concessionária MetrôRio e Rota 116 foi responsável por 1 registro.

Supervia foi a mais reclamada apesar da redução de 40% das suas reclamações. CCR Barcas permaneceu com 1 registro. Em percentuais, 60% dos registros da Supervia foram reclamações, enquanto 33,3% dos registros acerca da CCR Barcas foram insatisfações.

O assunto mais reclamado foi atraso no percurso, responsável por 28,6% dos registros, além de todos seus registros serem referentes a Supervia. A reclamação acerca da CCR Barcas foi referente a vendedores ambulantes.

Em todas as semanas analisadas, foram 18.006 registros, 310 manifestações acerca da pandemia e 14.827 reclamações, correspondendo a médias de 174,8, 3 e 144, respectivamente.

Rio de Janeiro, 09 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5