



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

104^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	13
Conclusão	14

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 07 a 11 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.

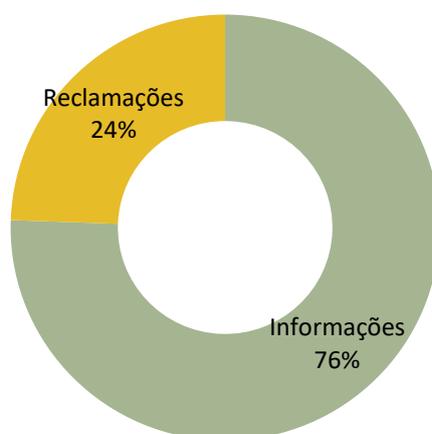
A Ouvidoria, através do seu centésimo quarto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 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

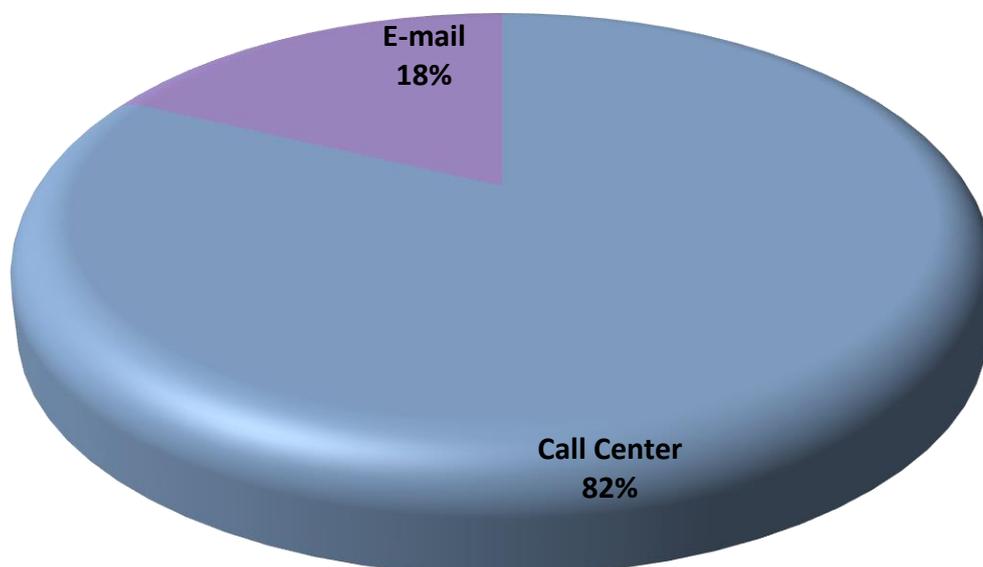
Foram registradas na Ouvidoria da Agetransp, nesta 104ª semana, 45 manifestações, sendo 34 informações e 11 reclamações. Como na semana anterior foi marcada por feriado e pontos facultativos, esta semana apresentou aumento tanto nos registros de informações quanto reclamações, sendo de, respectivamente, 78,9% e 57,1%. Ademais, o percentual de reclamações reduziu de 37% para 24%.

Tipo de Manifestação



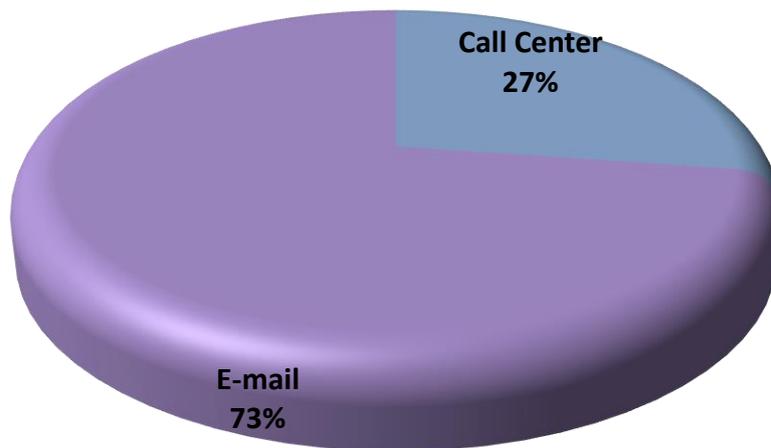
O percentual de registros via e-mail reduziu em relação à semana anterior, passando de 21% para 18%. O número de registros via e-mail dobrou, enquanto pelo sistema telefônico o aumento foi de 146,7%.

Manifestações



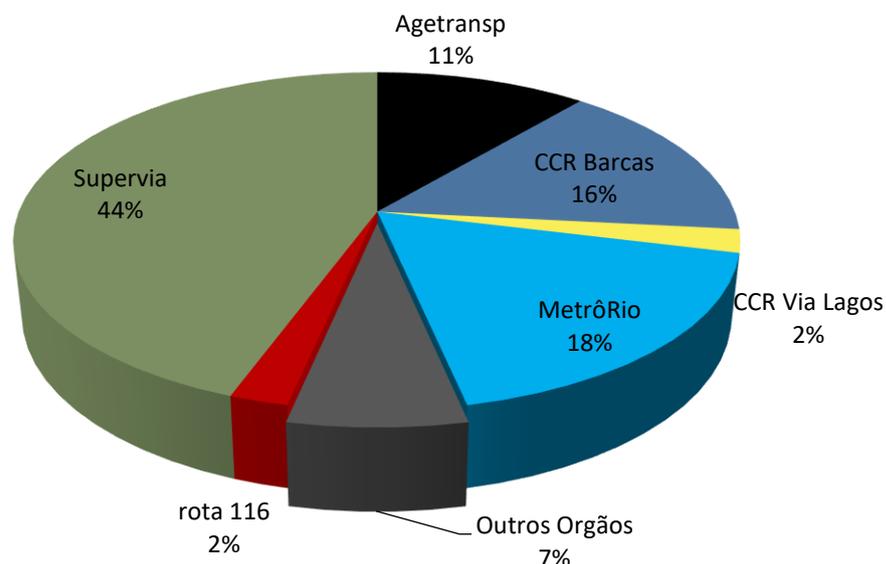
O percentual da participação do e-mail na coleta de insatisfações cresceu, considerando que as reclamações pelo canal dobraram enquanto por telefone permaneceu apresentando 3 registros. Nota-se que 100% dos registros por e-mail se trataram de insatisfações, ao passo que pelo telefone, 8,1%.

Reclamações

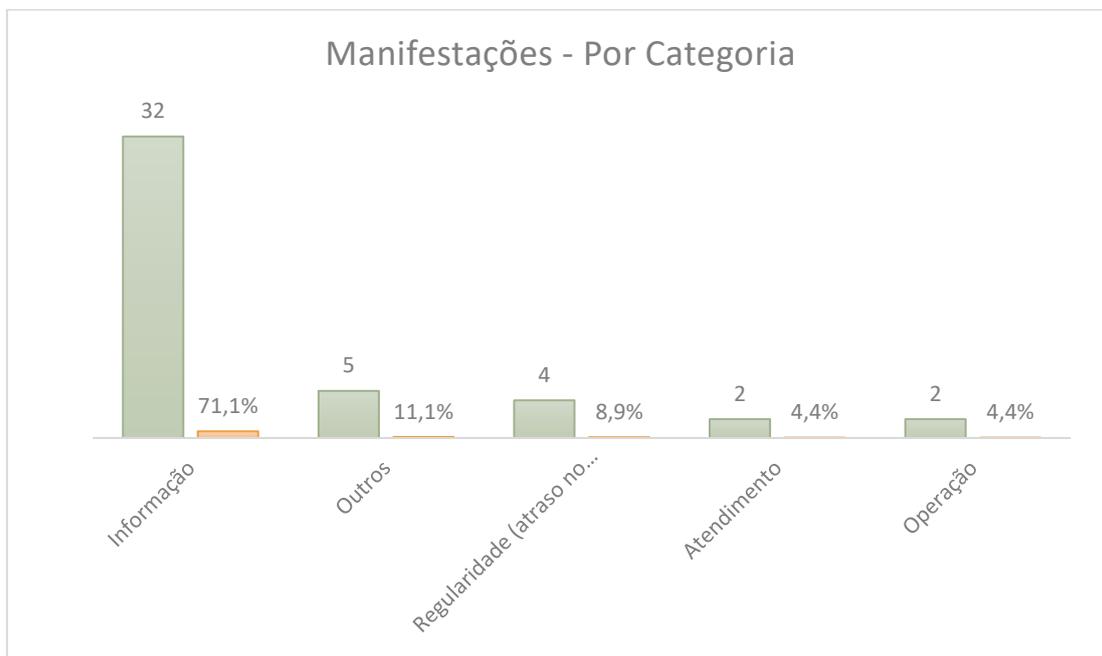


Supervia foi a Concessionária mais manifestada, responsável por 20 registros. Além disto, MetrôRio retornou a apresentar o 2º maior número de registros, totalizando 8 na semana de referência. Considerando a CCR Barcas, 7 manifestações foram referentes a Concessionária. Das concessionárias de rodovias, houve 1 registro acerca da concessionária Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



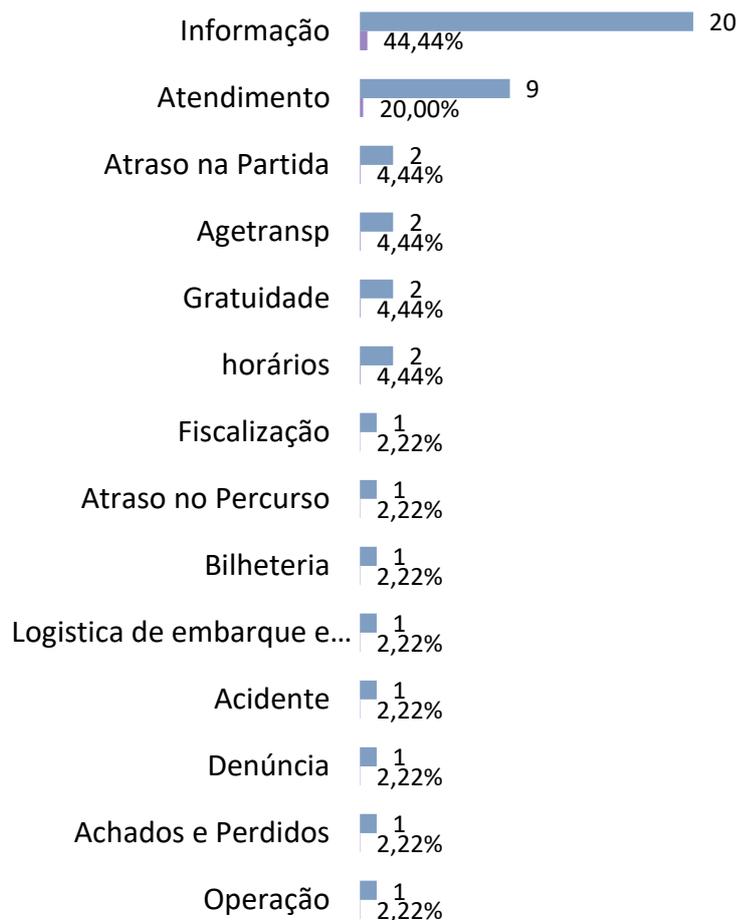
As informações foram responsável pela maior parcela das categorias dos assuntos. Na semana de referência surgiu outros com o 2º maior número de registros, regularidade em 3ª, e logo após, atendimento e operação.



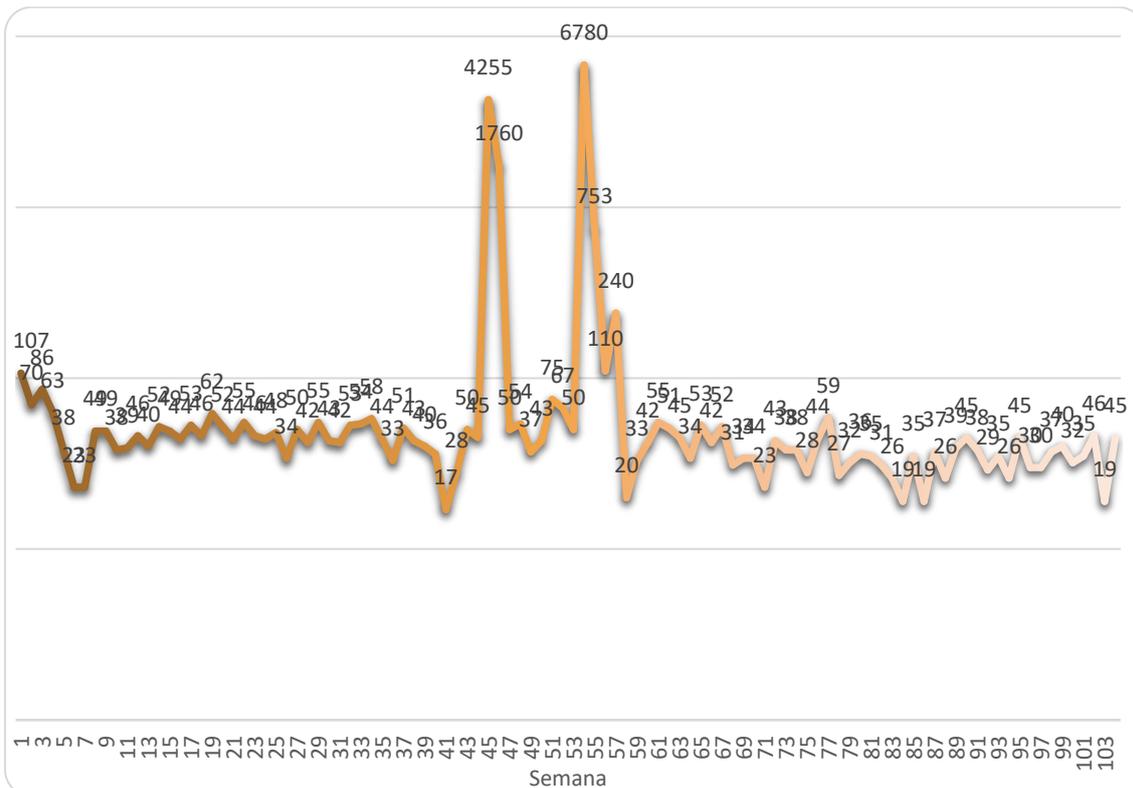
Assunto das Manifestações

Houve crescimento das manifestações em relação a informação considerando que na semana anterior foi responsável por 36,84% dos registros, e na semana de referência 44,4%. Atendimento também apresentou destaque, sendo teor de 1 em cada 5 manifestações. Atraso na partida, Agetransp, gratuidade e horários também foi motivo de mais de 1 registro. Os demais assuntos e frequências estão dispostos no gráfico a seguir.

Manifestações por assunto



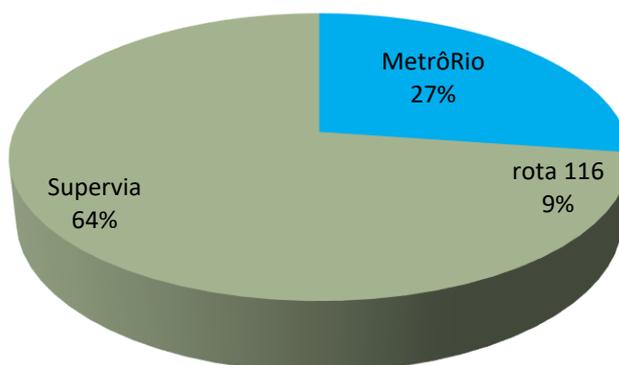
Houve um crescimento de 136,8% nos registros em comparação com a semana anterior, ou seja, o número de manifestação mais que dobrou. Além disto, evidenciou-se o 41º maior número de atendimentos em todas as 104 semanas analisadas, correspondendo a média de 6,4 registros por dia e 7 por dia útil.



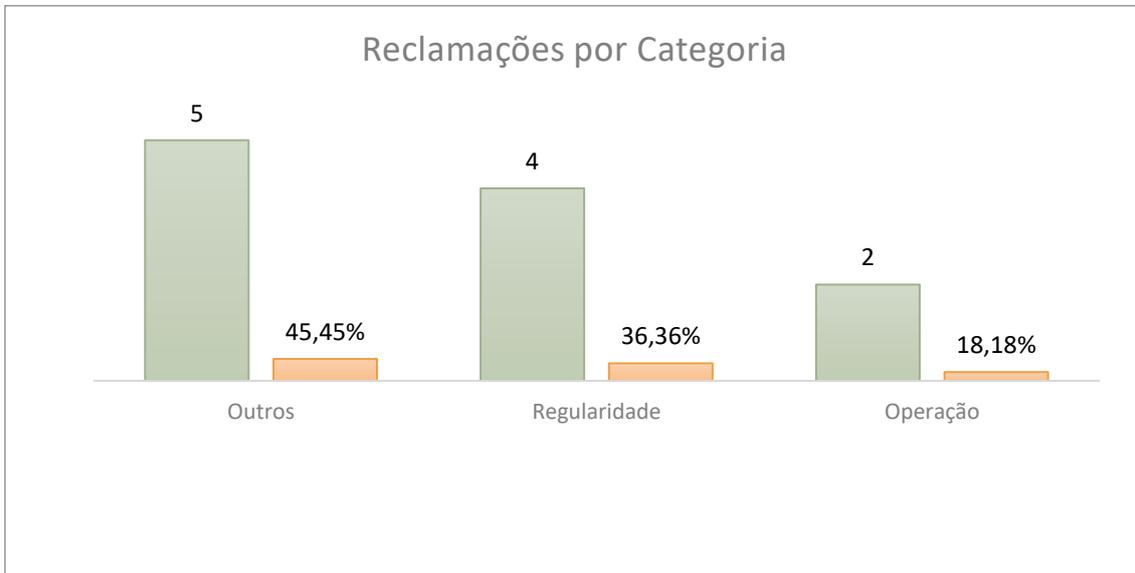
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Supervia apresentou o maior número de insatisfações, sendo motivo de 7 das 11 insatisfações. Nesta semana não vou reclamações acerca da CCR Barcas, 2ª mais reclamada na semana anterior. Houve o surgimento de queixas acerca do MetrôRio, apresentando 3 reclamações, e Rota 116, com 1 queixa. Pontua-se que 35% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio e Rota 116 foi de, respectivamente, 37,5% e 100%.

Unidade de referência das Reclamações



Destaca-se que assim como os registros nas semanas anteriores, não houve reclamações acerca da categoria informação, a mais manifestada. Além disto, não houve insatisfações acerca de atendimento, sendo todas classificadas como informações. Das demais, a ordem permaneceu a mesma dos registros gerais, conforme gráfico a seguir:

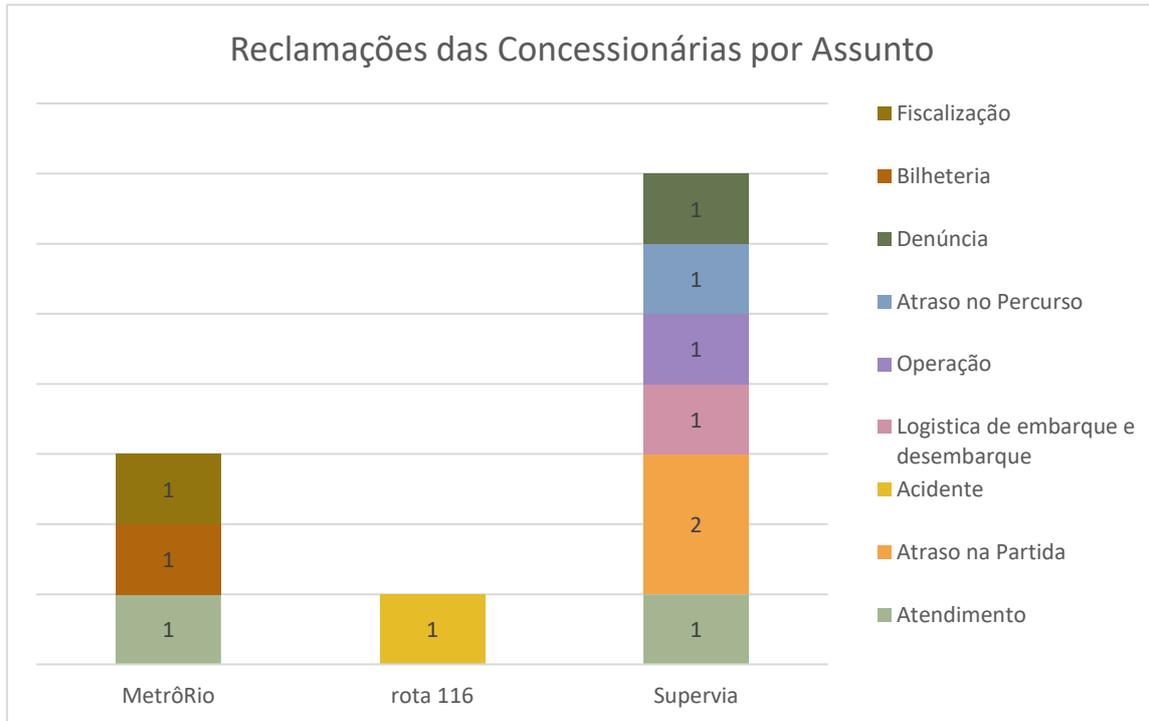


Em relação aos assuntos, atraso no percurso, operação e atraso na partida continuaram sendo motivo de insatisfações, sendo este último um dos maiores reclamados juntamente com atendimento. Essas insatisfações representaram 18,2% das queixas individualmente.

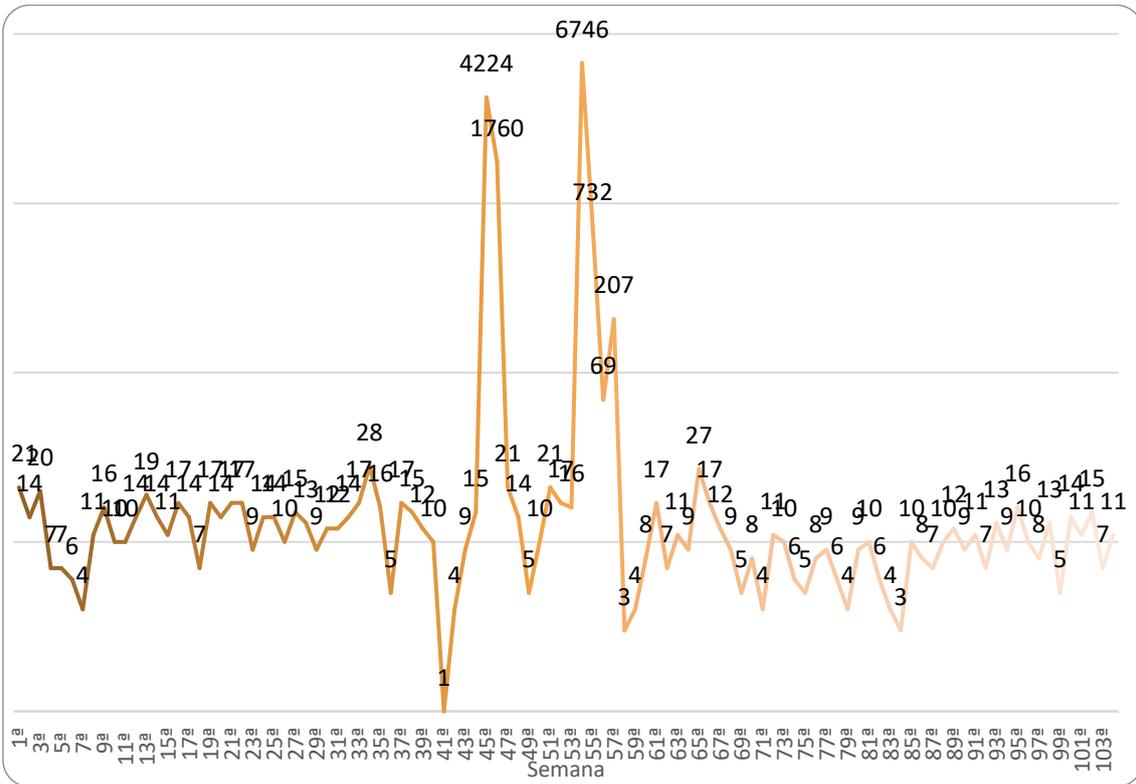
Assunto das Reclamações



Considerando as reclamações de cada Concessionária, as reclamações sobre atraso na partida foram todas em relação a Supervia, enquanto atendimento se dividiu entre MetrôRio e Supervia. Os assuntos bilheteria e fiscalização também apresentaram o mesmo número de insatisfação que atendimento em relação ao MetrôRio. No que tange a Rota 116, acidente foi motivo de 1 queixa.



O comportamento das insatisfações foi semelhante ao das manifestações em geral, havendo aumento de 57,1% em comparação com a semana anterior. Foi apresentado o 49º maior número de queixas em todas as semanas analisadas, além de médias de 1,6 registro diário e 2,2 queixas por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 07/03/2022 e 11/03/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 08 e 09/03/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 10/03/2022 – Leticia Lima

Conclusão

Com base no presente documento, concluiu-se que a semana de referência foi marcada pelo crescimento dos registros em geral, das informações e reclamações. Este comportamento esteve associado ao número de dias úteis na semana, considerando que na semana anterior houve feriado e o funcionamento do canal mais utilizado pelos usuários, o call center, não funcionar nos feriados. Os registros feriais aumentaram 136,8% sendo o 41º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas, havendo em média 6,4 registros por dia e 7 por dia útil. O aumento avaliado das informações foi de 78,9% e reclamações 57,1%. Em relação as queixas, constatou-se o 49º maior número de insatisfações, e média de 1,6 registro por dia e 2,2 queixas por dia útil.

Em relação ao canal de atendimento, o e-mail foi responsável por 18% dos registros, apesar do número de registros via e-mail ter aumentado em 100%, enquanto pelo sistema telefônico o aumento foi de 146,7%. Todos os registros por e-mail foram queixas enquanto por telefone 8,1%.

Das unidades, Supervia foi a mais manifestada e MetrôRio retornou a apresentar o 2º maior número de registros. Considerando a CCR Barcas, apresentou a 3ª colocação. Das concessionárias de rodovias, houve 1 registro acerca da concessionária Rota 116. Supervia também apresentou o maior número de insatisfações, MetrôRio a 2ª e Rota 116, com 1 queixa, a 3ª, não havendo insatisfações sobre CCR Barcas. Pontua-se que 35% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação ao MetrôRio e Rota 116 foi de, respectivamente, 37,5% e 100%.

Em relação aos assuntos, atraso no percurso, operação e atraso na partida continuaram sendo motivo de insatisfações, sendo atraso na partida junto com atendimentos os mais reclamados. Todas as reclamações sobre atraso na partida foram em relação a Supervia. No MetrôRio, usuários reclamaram de bilheteria, fiscalização e atendimento. Sobre a rota, 1 reclamação sobre acidente.

Rio de Janeiro, 16 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5