



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

106^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 21 a 25 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.

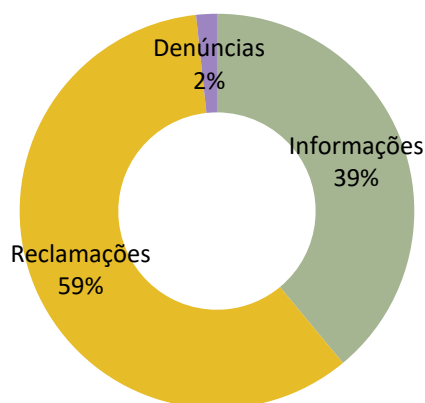
A Ouvidoria, através do seu centésimo sexto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

Nesta semana, houve a redução de 1 unidade nos registros coletados por esta Ouvidoria, sendo registradas 59 manifestações. Nota-se a redução de 41% das informações e crescimento avaliado em 20,7% das reclamações, tornando as insatisfações o tipo mais registrado na semana. Houve também um registro de denúncia na semana de referência.

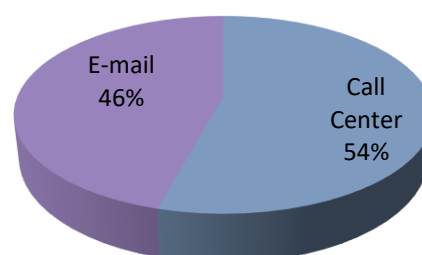
Tipo de Manifestação



Em relação ao canal de atendimento, a disparidade entre call center e e-mail foi menor que nas semanas anteriores. Constatou-se o aumento de 15,6% dos registros via call center e 17,4% dos registros por e-mail.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	32	54,24%
E-mail	27	45,76%
Total Geral	59	100,00%

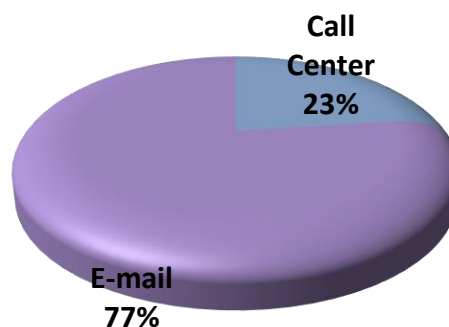
Canal de Atendimento das Manifestações



Houve crescimento de 1 unidade em relação às reclamações realizadas pelo call center e crescimento de 5 por e-mail, em relação à semana anterior. Em percentuais, os crescimentos respectivos foram de 14,3% e 22,7%. Nota-se a prevalência do e-mail como canal principal de coleta de insatisfações.

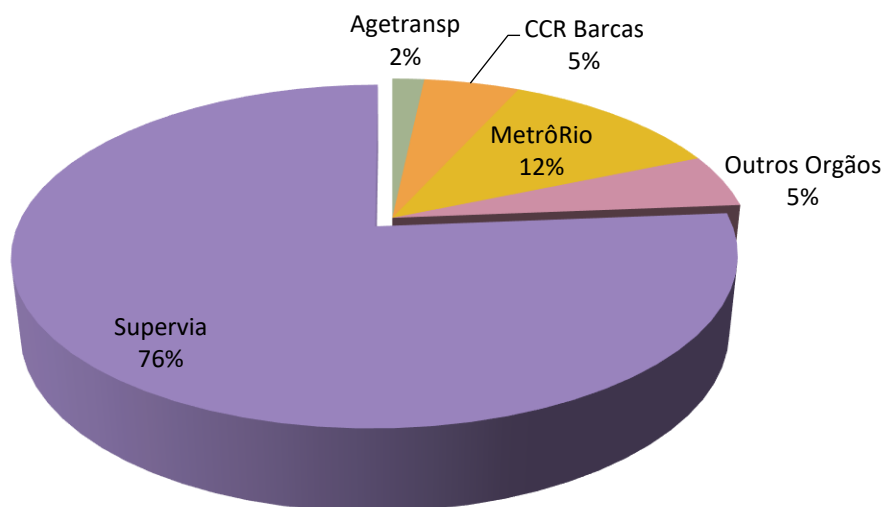
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	8	22,86%
E-mail	27	77,14%
Total Geral	35	100,00%

Reclamações

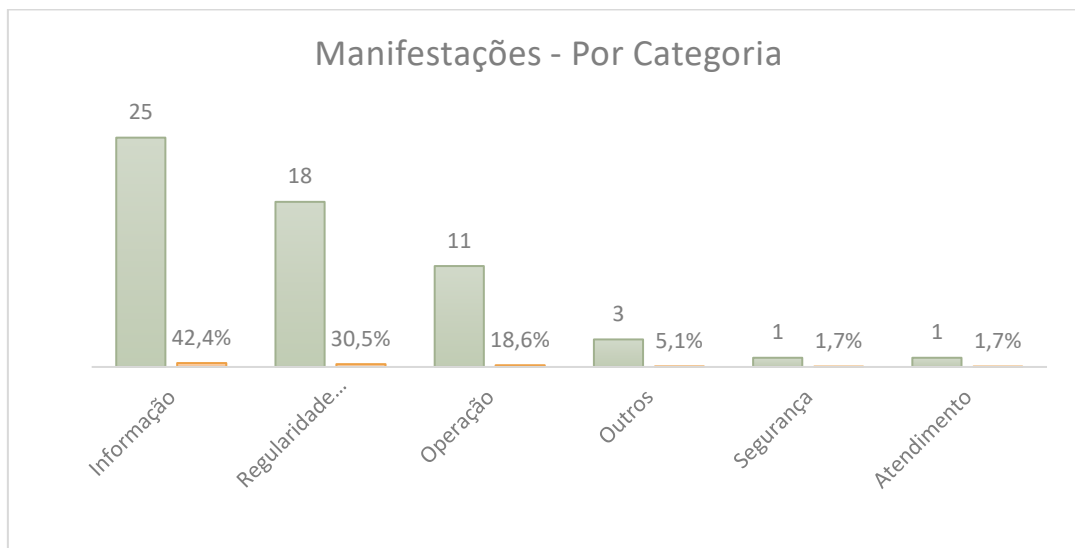


As manifestações acerca da Supervia cresceram 15,4%, sendo Concessionária mais manifestada que apresentou 45 registros. MetrôRio apresentou crescimento de 1 unidade, passando para 7 registros. Considerando a CCR Barcas a redução foi de 50%, sendo registradas 3 manifestações na semana de referência. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação às categorias dos registros, a categoria informação novamente foi a que apresentou maior número de registros, porém, a disparidade entre a 2ª mais registrada reduziu. Regularidade foi teor de 30,5% das reclamações na semana. Destaca-se também operação, teor de 11 registros(18,6%).



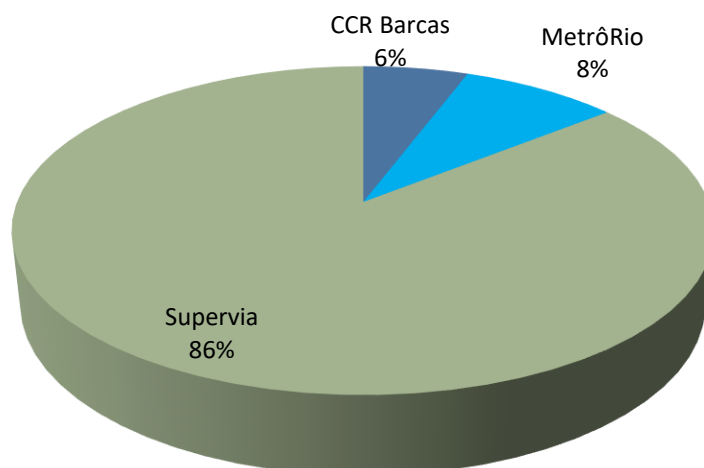
Assunto das Manifestações

No que tange os assuntos, informação novamente foi assunto mais manifestado. No entanto atraso no percurso foi o 2º maior motivo de manifestações, responsável por 20,3% dos registros. Assunto como operação, atraso na partida, horários, intervalos, gratuidade, logística de embarque e desembarque e segurança pública.

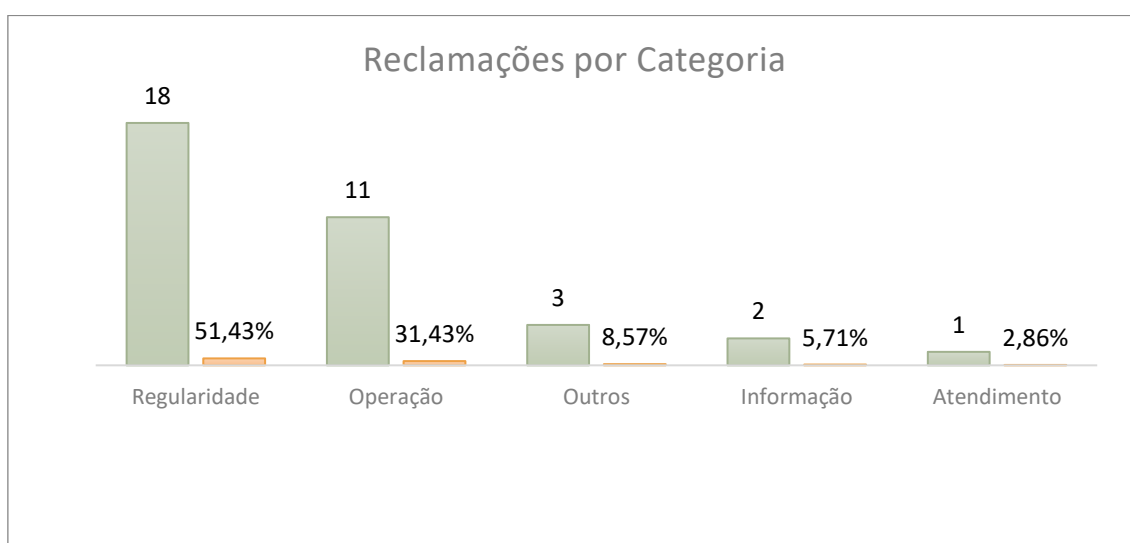
Manifestações por assunto



Unidade de referência das Reclamações



Todos os registros sobre regularidade, operação, outros e atendimento foram reclamações. Não houve registro de insatisfação em relação a informação, além de 8% dos registros sobre informação serem queixas.

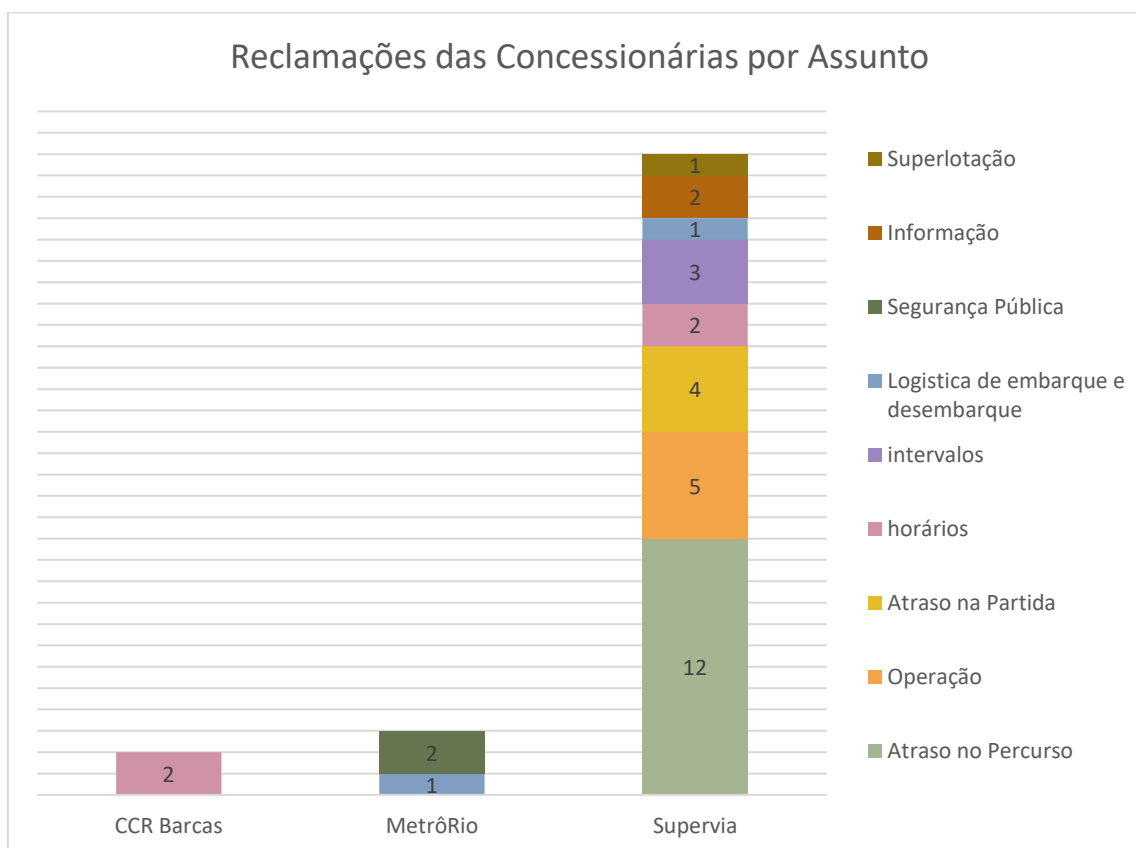


Em relação aos assuntos, atraso no percurso, operação e atraso na partida foram os mais reclamados, assim como na semana anterior, a alteração se deve a posição dos assuntos nos rankings. Na semana analisada, atraso no percurso superou operação em número de queixas. Segue gráfico dos assuntos reclamados e seus respectivos números absolutos.

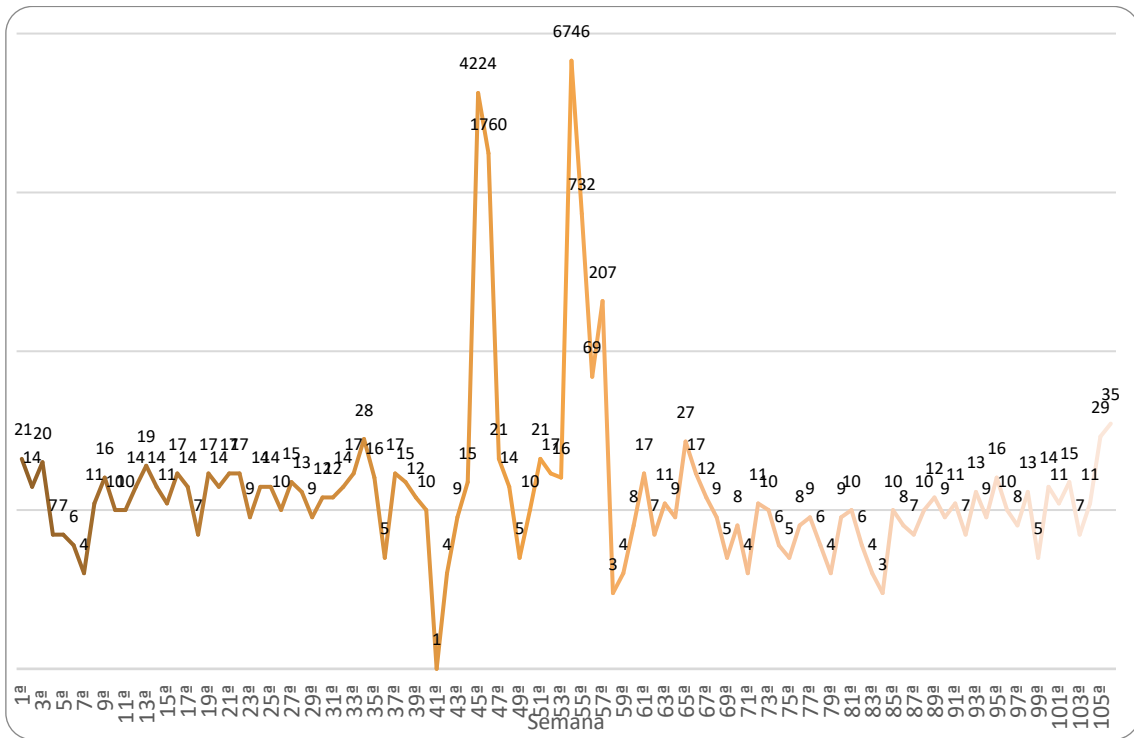
Assunto das Reclamações



Considerando as reclamações e concessionárias, destaca-se que todas as reclamações sobre os 3 assuntos mais reclamados foram em relação a Supervia. Segurança Pública foi assunto mais reclamado em relação ao MetrôRio e Logística de embarque e desembarque foi comum às Concessionárias MetrôRio e Supervia. Em relação a CCR Barcas, o assunto reclamado foi horários.



Apesar da redução das manifestações, as reclamações cresceram 20,7%, sendo avaliado o 7º maior número de queixas considerando as 106 semanas analisadas. Foram, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 21 e 24/03/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 22 e 25/03/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 23/03/2022 – Gabriel Herculano

Conclusão

Neste relatório foi possível concluir que apesar da redução do número de registros em 1 unidade, o comportamento semanal indica um retorno ao panorama anterior a pandemia. Além disto, a redução dos registros esteve associada a redução de 41% das informações. Devido ao crescimento de 20,7% das queixas, o número geral não sofreu grandes alterações. Esta semana apresentou o 15º maior número de registros e 7º maior de reclamações. Foram, em média, 11,8 registros por dia útil e 7 reclamações por dia útil.

Os registros de ambos os canais evidenciados apresentaram crescimento em relação à semana anterior, assim como o registro de insatisfações. O e-mail novamente apresentou o maior número de registros de reclamações.

Supervia apresentou o maior número de registros e queixas, onde as manifestações acerca da Supervia cresceram 15,4% em comparação com a semana anterior. MetrôRio apresentou crescimento de 1 unidade, permanecendo como 2ª Concessionária mais manifestada. Considerando a CCR Barcas, a redução de seus registros foi de 50%. Das reclamações, cerca de 66,7% dos registros sobre a Supervia e CCR Barcas, e relação ao MetrôRio, o percentual avaliado foi de 42,9%. É importante pontuar que a ordem das Concessionárias mais reclamadas seguiu o mesmo comportamento dos registros gerais.

Em relação aos assuntos, atraso no percurso foi o mais reclamado, seguido por operação e atraso na partida, todos em relação a Supervia. Segurança Pública foi assunto mais reclamado em relação ao MetrôRio e, em relação a CCR Barcas, o assunto reclamado foi horários. O único assunto em comum entre as Concessionárias, tratou-se de Logística de embarque e desembarque, havendo queixas em relação às Concessionárias MetrôRio e Supervia.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5