



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

107^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.

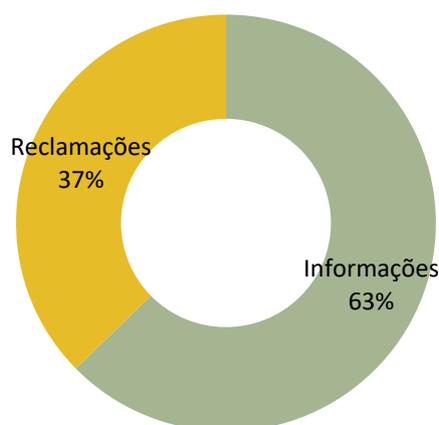
A Ouvidoria, através do seu centésimo sétimo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

A Ouvidoria da Agetransp registrou 67 manifestações acerca das concessionárias reguladas pela Agetransp. Das 67, 42 foram registros de informações e 25 reclamações. As informações cresceram 82,6% e reclamações reduziram 28,6%. Não houve registros de denúncias, elogios, solicitações ou sugestões no período.

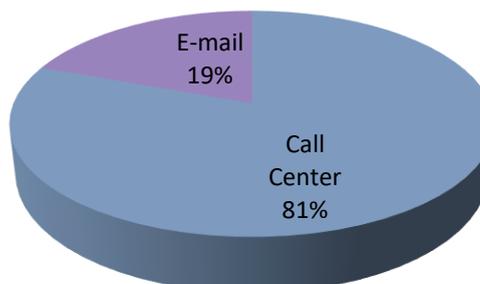
Tipo de Manifestação



Considerando os canais de atendimento, verificou-se que o sistema telefônico foi canal principal para coleta de registros, responsável por 80,6%. Em relação ao e-mail, 19,4% dos registros foram provenientes do canal. Os registros pelo sistema telefônico aumentaram 68,8% em relação à semana anterior, e por e-mail reduziram 51,9%.

Canal de Atendimento das Manifestações

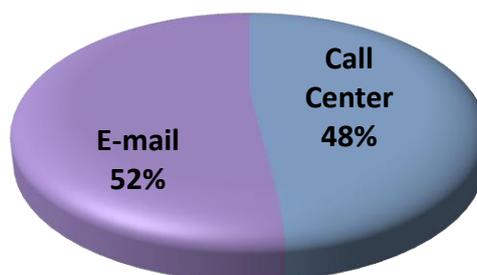
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	54	80,60%
E-mail	13	19,40%
Total Geral	67	100,00%



O e-mail, assim como na semana anterior, foi o canal principal de coleta de reclamações. No entanto, verificou-se uma redução da disparidade entre os canais. Este comportamento foi devido ao crescimento de 50% dos registros pelo call center e redução de 51,9% dos registros por e-mail.

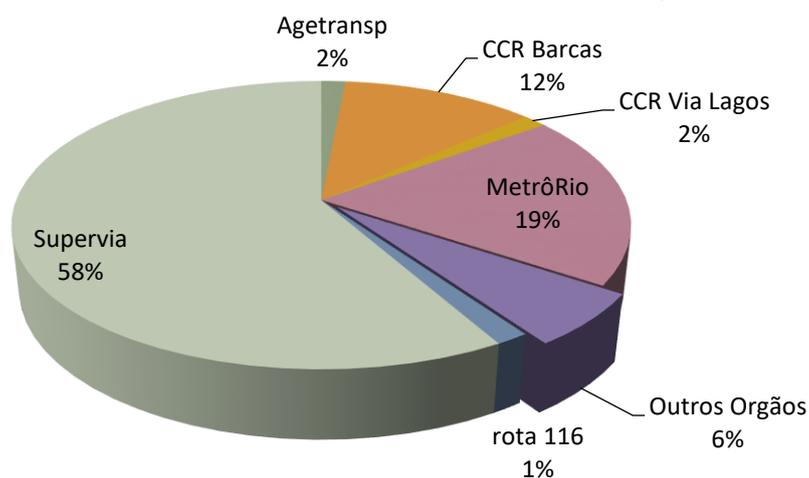
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	12	48,00%
E-mail	13	52,00%
Total Geral	25	100,00%

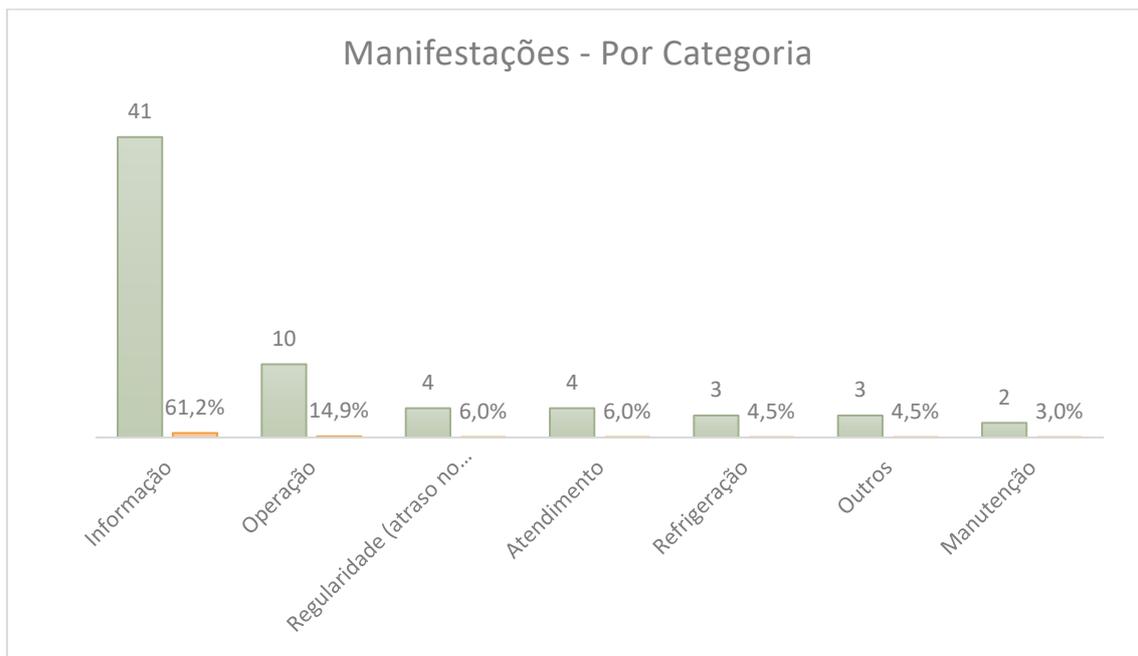


A Supervia foi unidade responsável pela maioria das manifestações. Os registros em relação a Concessionária reduziram 13,3%. MetrôRio novamente foi a Concessionária com o 2º maior número de registros, com aumento de 85,7%. CCR Barcas apresentou 8 registros, 3º maior número, também sendo evidenciado crescimento em relação à semana anterior. Houve 1 registro acerca da CCR Via Lagos e 1 sobre Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em relação às categorias dos registros, a categoria informação novamente foi a que apresentou maior número de registros, havendo alterações em relação ao segundo maior motivo, sendo operação na semana de referência. Regularidade assumiu a 3ª posição, junto com atendimento.



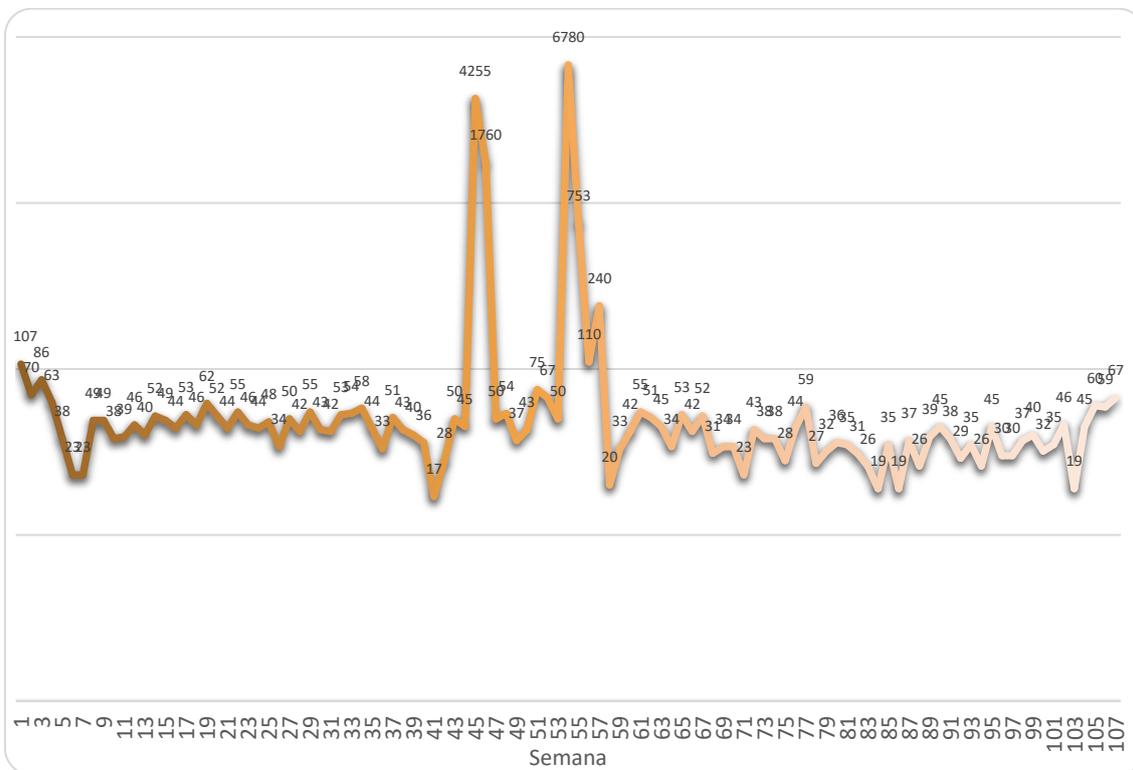
Assunto das Manifestações

No que tange os assuntos, informação novamente foi assunto mais manifestado. No entanto atraso no percurso e gratuidade apresentaram o 3º número de manifestações, devido ao crescimento dos registros sobre Operação na semana. Nota-se que houve redução da disparidade entre informação e o 2º maior motivo.

Manifestações por assunto



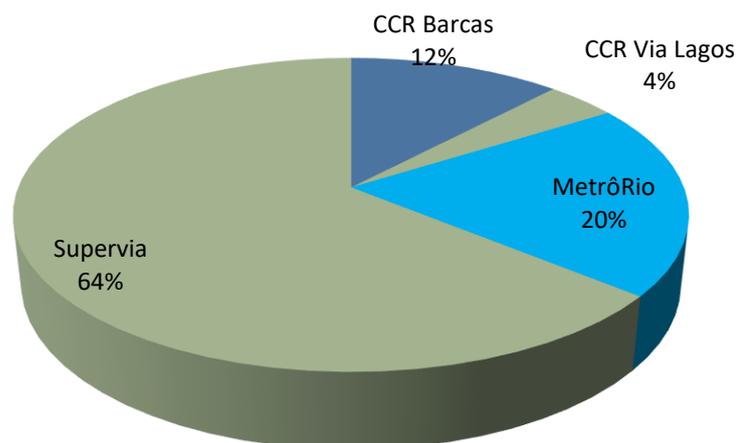
Nesta semana, os registros cresceram 13,6% em relação a semana anterior, sendo avaliado assim o 11º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas. Em médias, foram 9,6 registros diários e 13,4 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

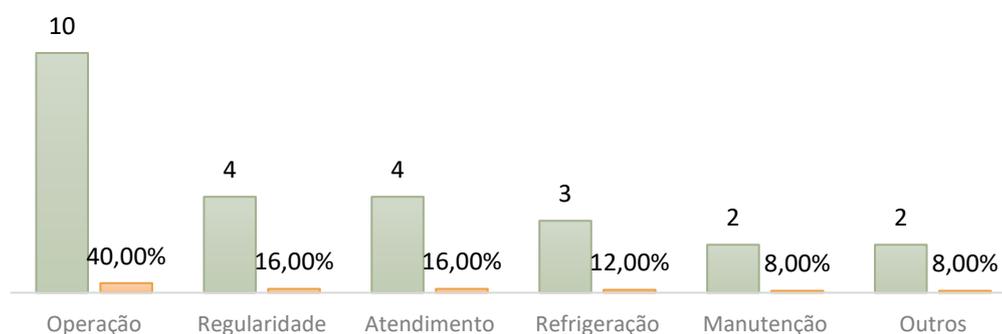
Supervia, apresentou o maior número de reclamações, responsável por 16 dos 25 registros. Em percentuais, a redução em relação à semana anterior foi de 46,7%. MetrôRio apresentou o 2º maior número (5 das 25 manifestações), 2 registros a mais que na semana anterior. CCR Barcas apresentou aumento de 1 unidade no número de registros, além de ser registrada 1 reclamação em relação a CCR Via Lagos.

Unidade de referência das Reclamações



Todos os registros sobre operação, regularidade, atendimento, refrigeração e manutenção foram reclamações. Do assunto outros, 1 registro não se tratou de reclamação.

Reclamações por Categoria



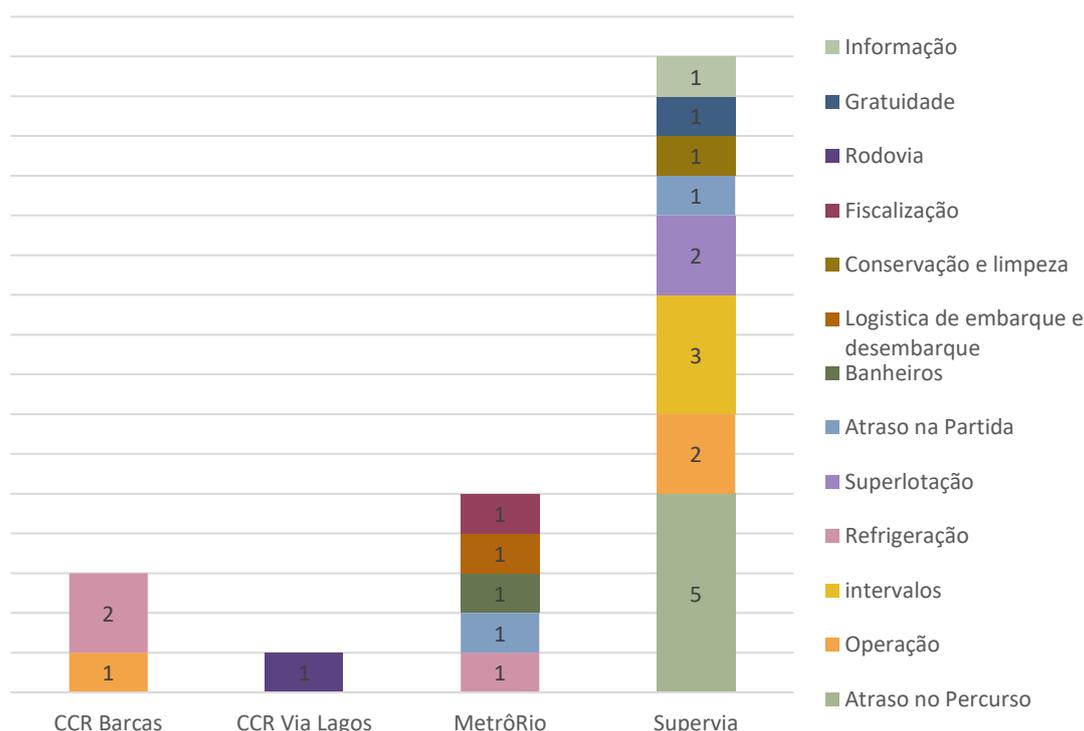
Em relação aos assuntos, atraso no percurso e operação continuaram obtendo destaque em comparação com a semana anterior. Atraso no percurso foi teor de 20% dos registros e operação 12%, assim como intervalos e refrigeração. Superlotação e atraso na partida também obtiveram mais de 1 registro no período, responsáveis por 8% cada assunto.

Assunto das Reclamações

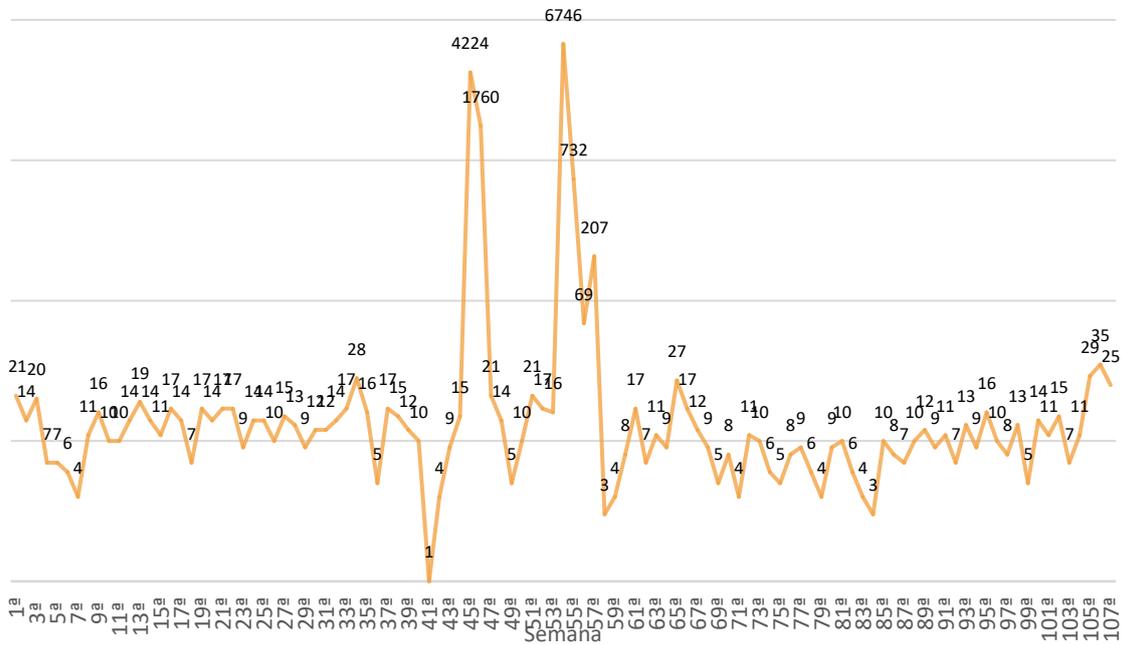


Em relação a CCR Barcas, nota-se que refrigeração foi assunto mais reclamado, teor de 2 dos 3 registros. Da CCR Via Lagos, rodovia foi o motivo de reclamação. Considerando o MetrôRio, não houve assunto de destaque, havendo reclamações de fiscalização, logística de embarque e desembarque, banheiros, atraso na partida e refrigeração. No que tange a Supervia, atraso no percurso e intervalos obtiveram destaque. É importante pontuar que usuários reclamaram de refrigeração da CCR Barcas e MetrôRio. Além disso, obteve-se reclamações de operação em relação a CCR Barcas e Supervia.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



Enquanto as manifestações cresceram em relação à semana anterior, os registros de insatisfações reduziram 28,6%. Na semana de referência evidenciou-se o 11º maior número de registros, havendo média de 3,6 registros diários e 5 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 28/03, 31/03 e 01/04/2022 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 29/03/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 30/03 e 01/04/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Concluiu-se que houve aumento nos registros em geral, sendo explicado pelo crescimento das informações. As informações cresceram 82,6% e reclamações reduziram 28,6%. No período analisado foi evidenciado o 11º maior número de atendimentos e média de 9,6 registros diários e 13,4 por dia útil. Em relação às reclamações, o 11º maior número de registros e média de 3,6 registros diários e 5 por dia útil.

O sistema telefônico foi canal principal para coleta de registros, havendo aumento de 68,8% dos registros pelo canal em comparação com semana anterior. Já as manifestações por e-mail, as mesmas reduziram 51,9%. O e-mail, foi canal principal de coleta de reclamações, apesar da redução de 51,9% dos registros por e-mail. O crescimento de 50% dos registros pelo call center reduziu a diferença do número de registros entre os dois canais.

A Supervia foi unidade responsável pela maioria das manifestações, apesar de seus registros reduzirem 13,3%. MetrôRio novamente foi a Concessionária com o 2º maior número de registros, aumentando 85,7%. CCR Barcas apresentou 8 registros, 3º maior número, também sendo evidenciado crescimento em relação à semana anterior. Houve 1 registro acerca da CCR Via Lagos e 1 sobre Rota 116. Em relação a reclamação, o ranking permaneceu o mesmo dos registros, exceto em relação a Rota 116, que não apresentou reclamações no período. Em percentuais, 41% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 38,5% em relação ao MetrôRio e 37,5% considerando a CCR Barcas. Ademais, o único registro sobre a CCR Via Lagos foi reclamação.

No que tange os assuntos reclamados, atraso no percurso e operação continuaram obtendo destaque em comparação com a semana anterior. Atraso no percurso foi teor de 20% dos registros, havendo reclamações sobre a CCR Barcas e Supervia. Os assuntos operação, intervalos e refrigeração foram teor de 12%, cada assunto, onde reclamações de refrigeração foram comum nas concessionárias CCR Barcas e MetrôRio.

Rio de Janeiro, 06 de abril de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5