



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

108^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 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.

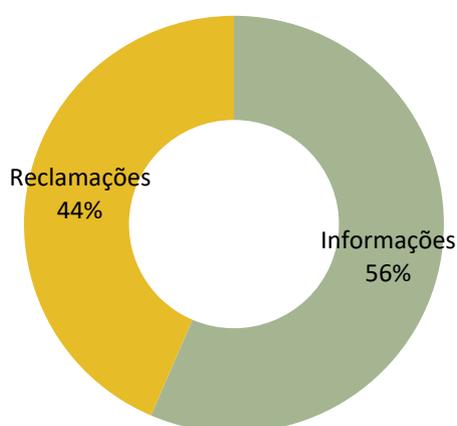
A Ouvidoria, através do seu centésimo sétimo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

Na semana que compreende os dias 04/04/2022 e 08/04/2022, a Agetransp coletou 85 manifestações, das quais, 37 foram insatisfações e 48 informações. Em comparação com a semana anterior, as queixas cresceram 12 unidades (48%) e informações 6 unidades (16,7%). Em relação aos demais registros como denúncias, elogios, solicitações ou sugestões, a Ouvidoria não coletou estes tipos de manifestações no período supracitado. Pontua-se que a percentual de participação das reclamações cresceu de 37% para 44%.

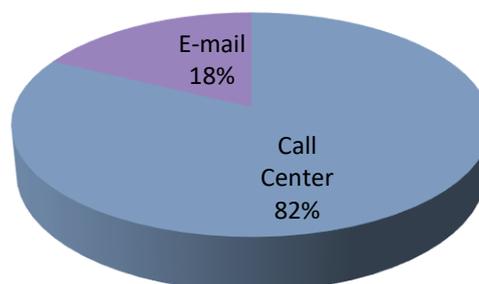
Tipo de Manifestação



Em relação ao canal de atendimento, notou-se crescimento de todos os canais evidenciados. Os registros pelo call center cresceram 29,6% e e-mail 15,4%. O aumento mais expressivo dos registros pelo telefone resultou em um aumento da participação do sistema na coleta dos registros, passando de 80,6% para 82,35%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	70	82,35%
E-mail	15	17,65%
Total Geral	85	100,00%

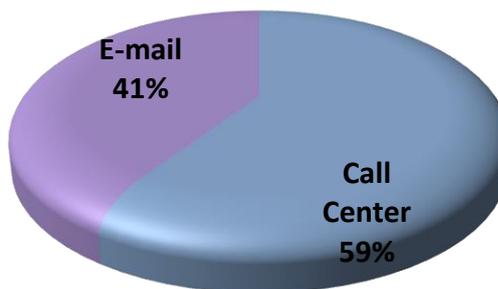
Canal de Atendimento das Manifestações



As reclamações, assim como as manifestações, cresceram nos dois canais de atendimento. O panorama no sistema telefônico apresentou maior alteração, onde as insatisfações aumentaram 83,3%. Considerando as insatisfações por e-mail, avaliou-se um crescimento de 15,4%.

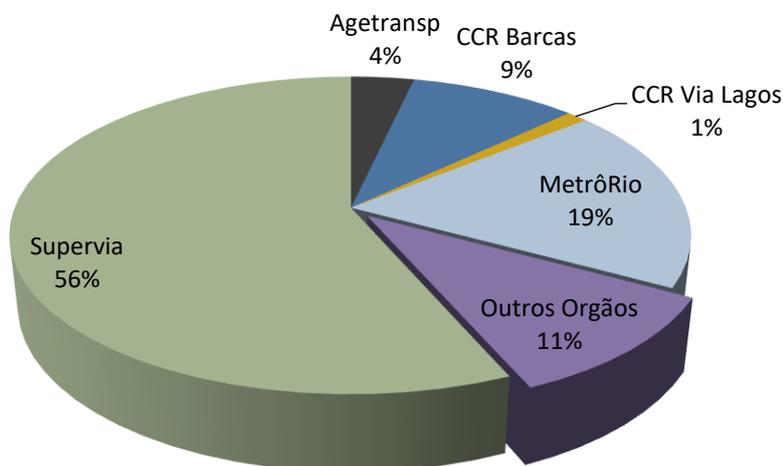
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	22	59,46%
E-mail	15	40,54%
Total Geral	37	100,00%

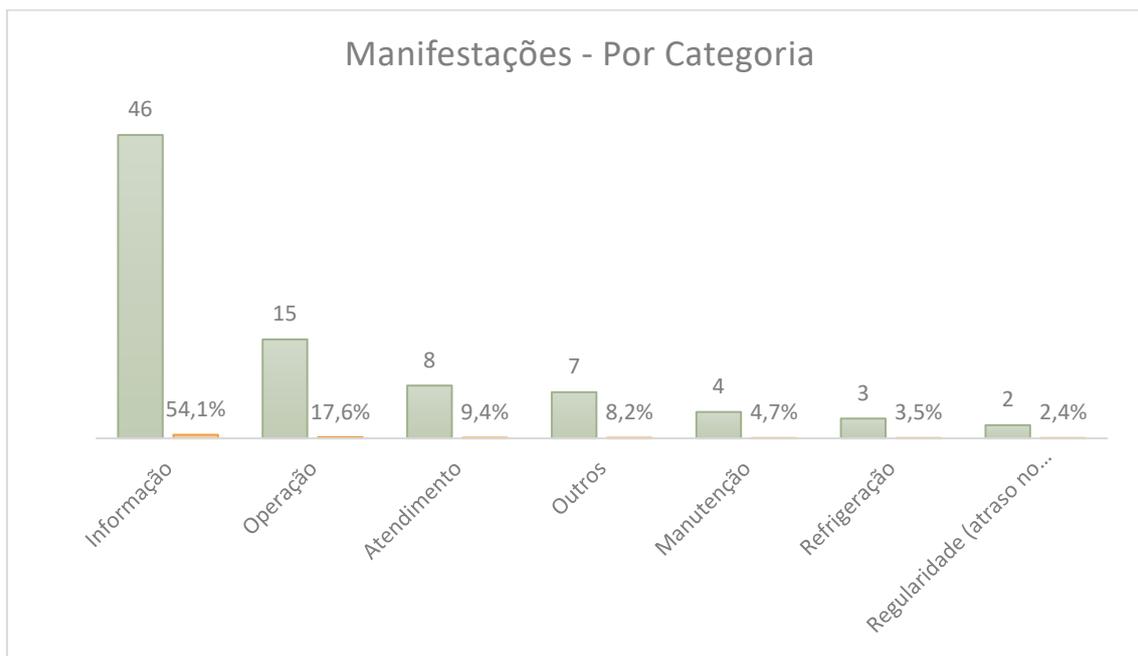


A Concessionária mais manifestada no período foi a Supervia, com 48 registros na semana. O número avaliado é o triplo dos registros sobre o MetrôRio e o sêxtuplo da CCR Barcas, permanecendo a ordem evidenciada na semana anterior. Ademais, houve 1 registro acerca da Concessionária CCR Via Lagos. O número de registros sobre a CCR Via Lagos e CCR Barcas permaneceu constante. Os registros sobre o MetrôRio cresceram 23,1%, assim como os da Supervia.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nota-se uma redução do percentual da categoria informação, mais manifestada historicamente. Na semana anterior, foi responsável por 61,2% e na de referência 54,1%. O comportamento pode ser explicado pelo aumento mais expressivo das reclamações, que usualmente possuem outras categorias informadas. A categoria Operação permaneceu na 2ª posição, com aumento de 50%. Regularidade apresentou metade dos registros, em comparação com a semana anterior, e atendimento o dobro, assim como manutenção. Outros também obteve destaque, cujo aumento avaliado foi de 133,3%.



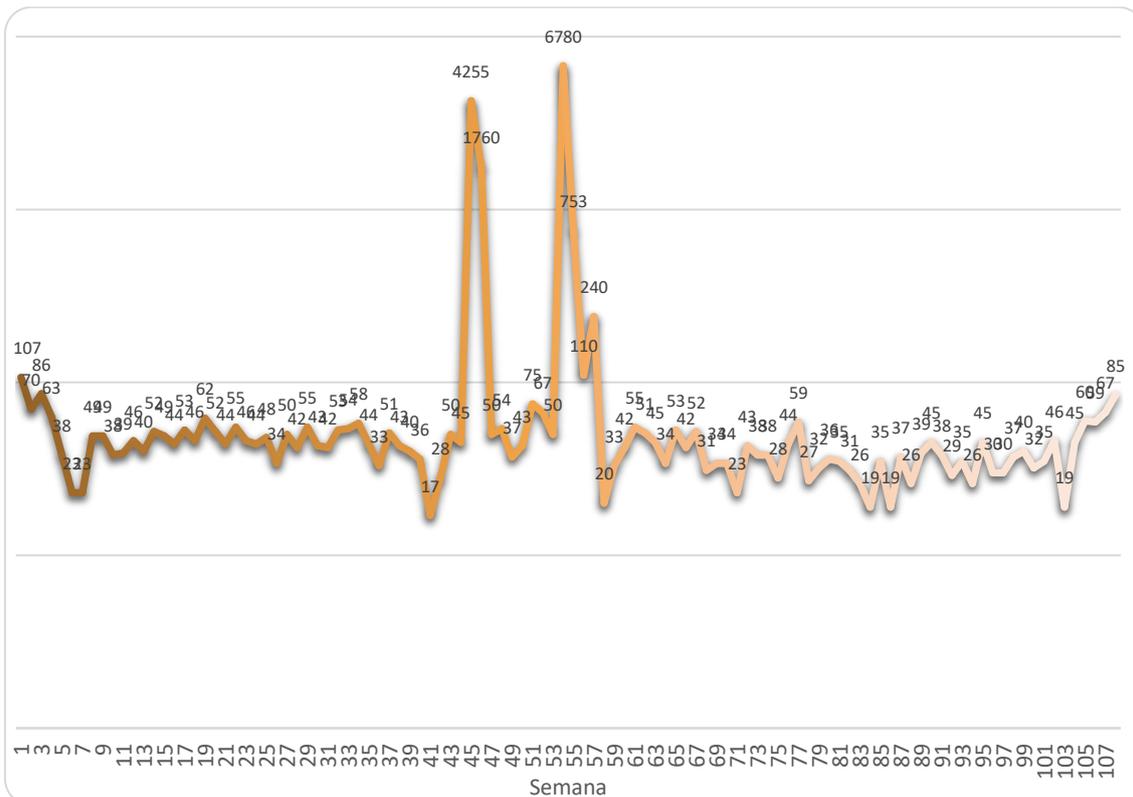
Assunto das Manifestações

Informação novamente foi assunto mais manifestado, porém, junto com gratuidade. O registro sobre Operação reduziu em 68,8% e atraso no percurso 20%. O gráfico com assuntos, seus respectivos números absolutos e percentuais, podem ser visualizados no gráfico a seguir:

Manifestações por assunto



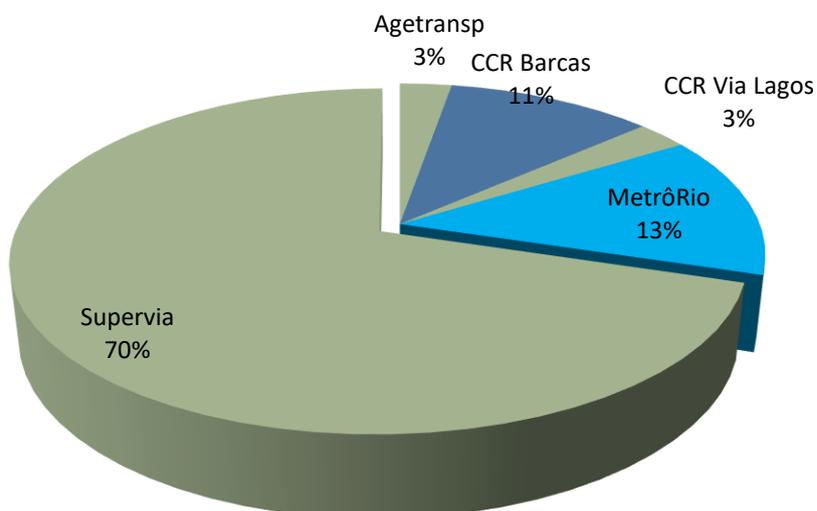
Nesta semana, os registros cresceram 26,9% em relação a semana anterior, o que representou o 2º aumento consecutivo semanal. Estes aumentos tornaram a 108ª semana, o período com o 9º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas. Foram registrados 12,1 registros por dia e 17 por dia útil.



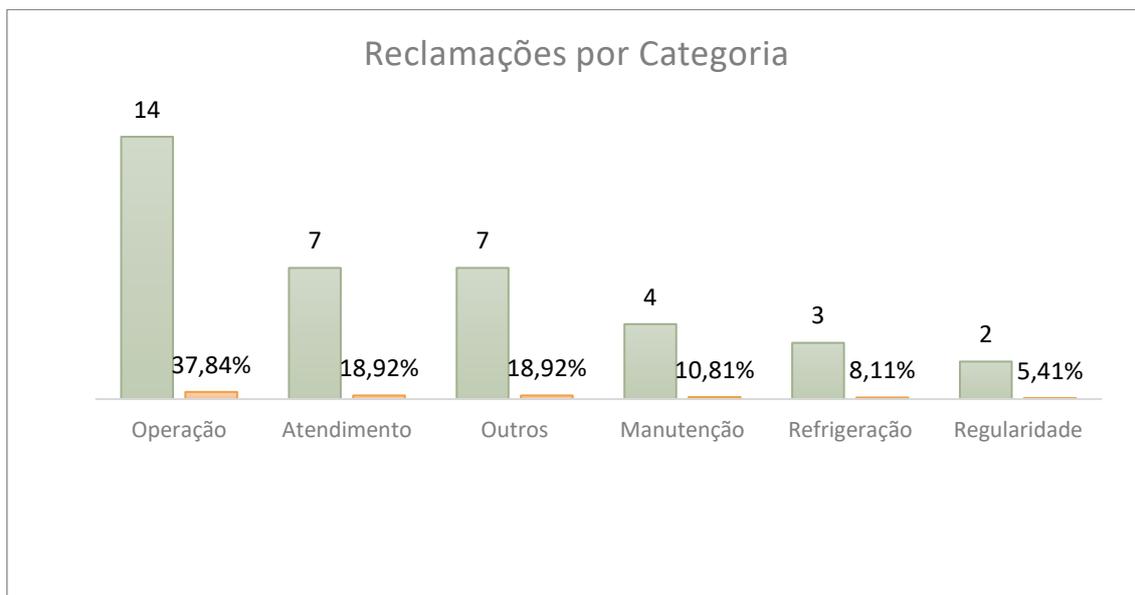
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das 37 reclamações, 26 foram sobre a Supervia, um aumento de 62,5% em relação à semana anterior. MetrôRio novamente apresentou o 2º maior número e mesmo número de registros (5 das 37 manifestações). CCR Barcas apresentou aumento de 1 unidade no número de registros e houve 1 reclamação em relação a CCR Via Lagos.

Unidade de referência das Reclamações



A ordem das categorias reclamadas seguiu a dos registros em geral. Operação foi categoria mais reclamada, correspondendo a 37,8%. Atendimento e outros obtiveram o 2º maior número de registros de insatisfações no período.



Em relação aos assuntos, atraso no percurso apresentou redução de 1 unidade, tornando-se 2º assunto mais reclamado. Gratuidade apresentou crescimento de 6 registros, sendo o assunto mais reclamado no período. Operação permaneceu com 3 registros. Os assuntos das reclamações podem ser visualizados no gráfico abaixo:

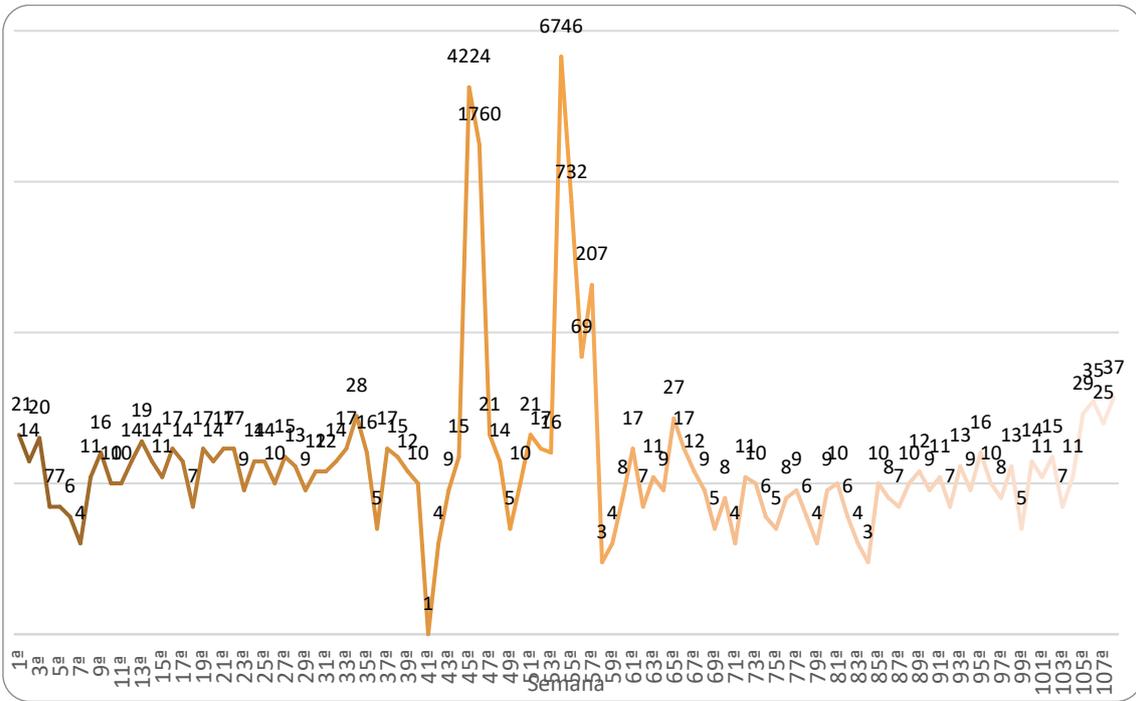
Assunto das Reclamações



Gratuidade foi assunto mais reclamado na semana em relação a Supervia, motivo de 23,1% dos registros sobre a Concessionária. Em relação ao MetrôRio, horário de funcionamento foi teor de 2 registros. Houve 1 reclamação sobre o assunto manutenção, da CCR Via lagos. Destacou-se na CCR Barcas o assunto refrigeração. Sobre a Agetransp, 1 reclamação sobre atendimento.



As reclamações cresceram, assim como as manifestações. O crescimento das insatisfações foi avaliado em 48%, em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 7º maior número de atendimentos na semana de referência, além de 5,3 registros diários e 7,4 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 04,05,06,07,08/04/2022 – Gabriel Herculano Figura 2: Plantão 04,06 e 08/04/2022 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 05 e 07/04/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

No presente relatório foi possível concluir que na semana de referência houve aumento dos registros em geral, explicado principalmente pelo aumento das insatisfações. Foram coletadas 85 manifestações, havendo aumento de 48% das reclamações e 16,7% das informações. Os registros em geral cresceram 26,9% sendo constatado o 9º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas, havendo em média 12,1 registros por dia e 17 por dia útil. Foi registrado o 7º maior número de atendimentos na semana de referência, havendo, em média, 5,3 registros diários e 7,4 por dia útil.

Dos canais de atendimento, os registros pelo call center cresceram 29,6% e e-mail 15,4%, sendo o sistema telefônico o principal canal de atendimento. Em relação às reclamações, as insatisfações pelo call center cresceram 83,3% e por e-mail 15,4%, tornando o sistema telefônico o principal canal de coleta de reclamações na semana.

Supervia foi Concessionária mais manifestada, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Houve 1 registro acerca da Concessionária CCR Via Lagos. O número de registros sobre a CCR Via Lagos e CCR Barcas permaneceu constante. Os registros sobre o MetrôRio cresceram 23,1%, assim como os da Supervia. Das reclamações, Supervia apresentou aumento de 62,5%, permanecendo como concessionária mais reclamada. MetrôRio novamente apresentou 5 manifestações, e CCR Barcas apresentou aumento de 1 unidade no número de registros. Houve 1 reclamação em relação a CCR Via Lagos. Pontua-se que 54,2% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto 31,3% dos registros sobre o MetrôRio foram insatisfações. Ademais, reclamações foram metade dos registros sobre a CCR Barcas e o único registro sobre CCR Via Lagos foi reclamação.

Gratuidade foi assunto mais reclamado na semana em relação a Supervia, horário de funcionamento no MetrôRio, manutenção na CCR Via Lagos e refrigeração na CCR Barcas

Rio de Janeiro, 13 de abril de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5