



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

109^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	11
Conclusão.....	12

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 11 a 15 de abril 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.

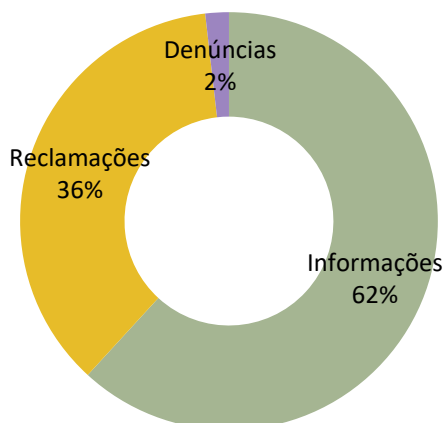
A Ouvidoria, através do seu centésimo nono relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de 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 foram coletadas 55 manifestações, sendo 20 foram insatisfações e 34 informações. As reclamações reduziram 45,9% e informações 29,2%. Ademais, registrou-se uma denúncia na semana. O percentual de informações cresceu e passou de 56% para 62%.

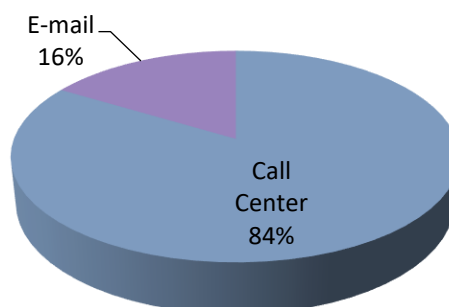
Tipo de Manifestação



O sistema telefônico permaneceu sendo canal principal de coleta de registros. No período analisado, 83,6% dos registros foram provenientes do call center e 16,4% por e-mail. Os registros em ambos os canais reduziram, sendo de 34,3% em relação ao telefone e 40% considerando o e-mail.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	46	83,64%
E-mail	9	16,36%
Total Geral	55	100,00%

Canal de Atendimento das Manifestações

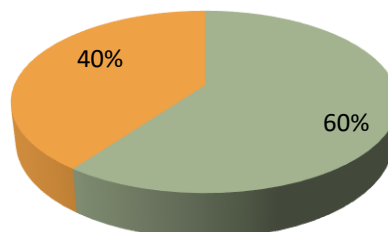


Assim como na semana anterior, o sistema telefônico foi principal canal para coleta de reclamações na semana. Cerca de 3 em cada 5 registros foram provenientes do canal, as demais por e-mail. Não houve diferenças significativas em relação ao percentual de participação de cada canal. Em comparação com

a semana anterior, os registros por telefone reduziram 45,5% e, por e-mail, 46,7%.

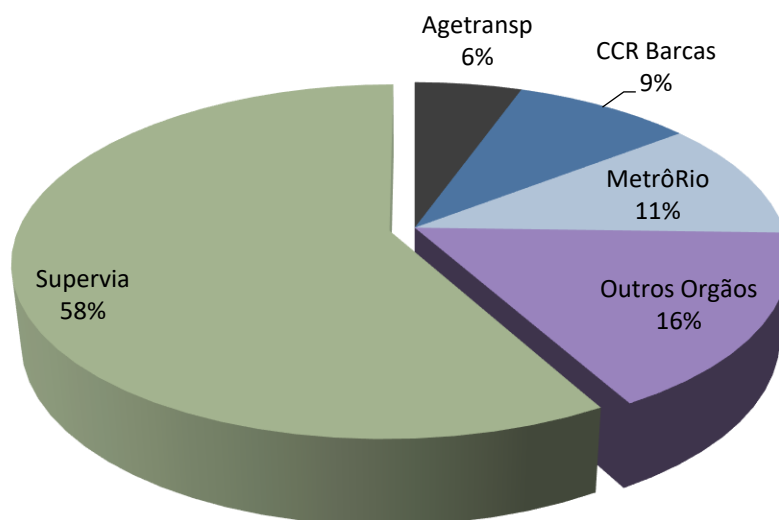
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	12	60,00%
E-mail	8	40,00%
Total Geral	20	100,00%

Reclamações



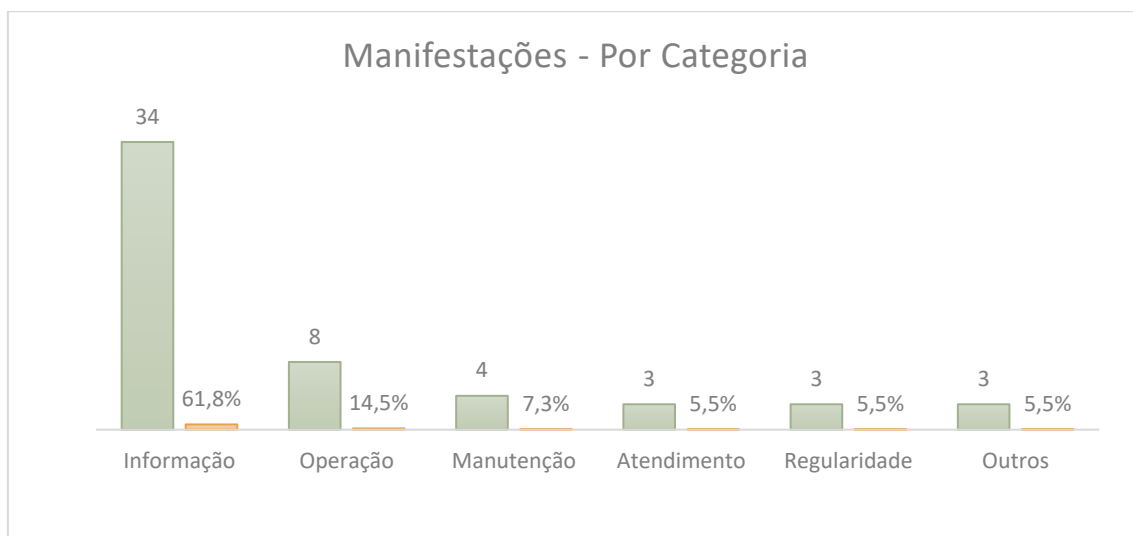
Em relação ao comportamento das Concessionárias, não houve alterações significativas em relação à semana anterior. Nota-se um pequeno aumento percentual dos registros sobre a Supervia, Agetransp e Outros Órgãos e redução do MetrôRio. O percentual sobre a CCR Barcas permaneceu 9% e não houve registros acerca da CCR Via Lagos. Em relação aos números absolutos, apenas os da Agetransp permaneceram com 3 registros. Das demais, houve redução nos números.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



A categoria informação foi a mais manifestada na semana, apresentando crescimento do seu percentual (7,7%), mas redução dos seus números absolutos (26,1%). Operação permaneceu com o 2º maior número de registros, apesar da sua redução de 46,7%. Manutenção permanecendo com 4 registros e, devido a redução das demais categorias, ocupou a 3ª posição no ranking.

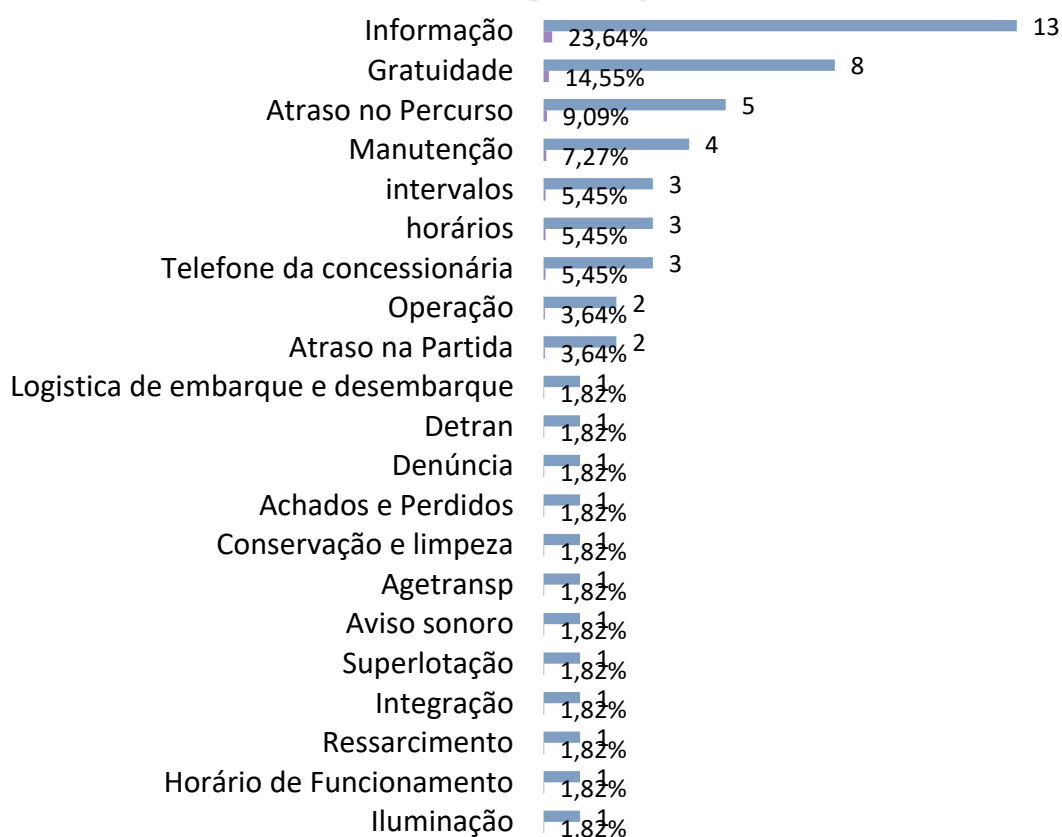
Segue gráfico com as categorias, os números de registros e seus respectivos percentuais.



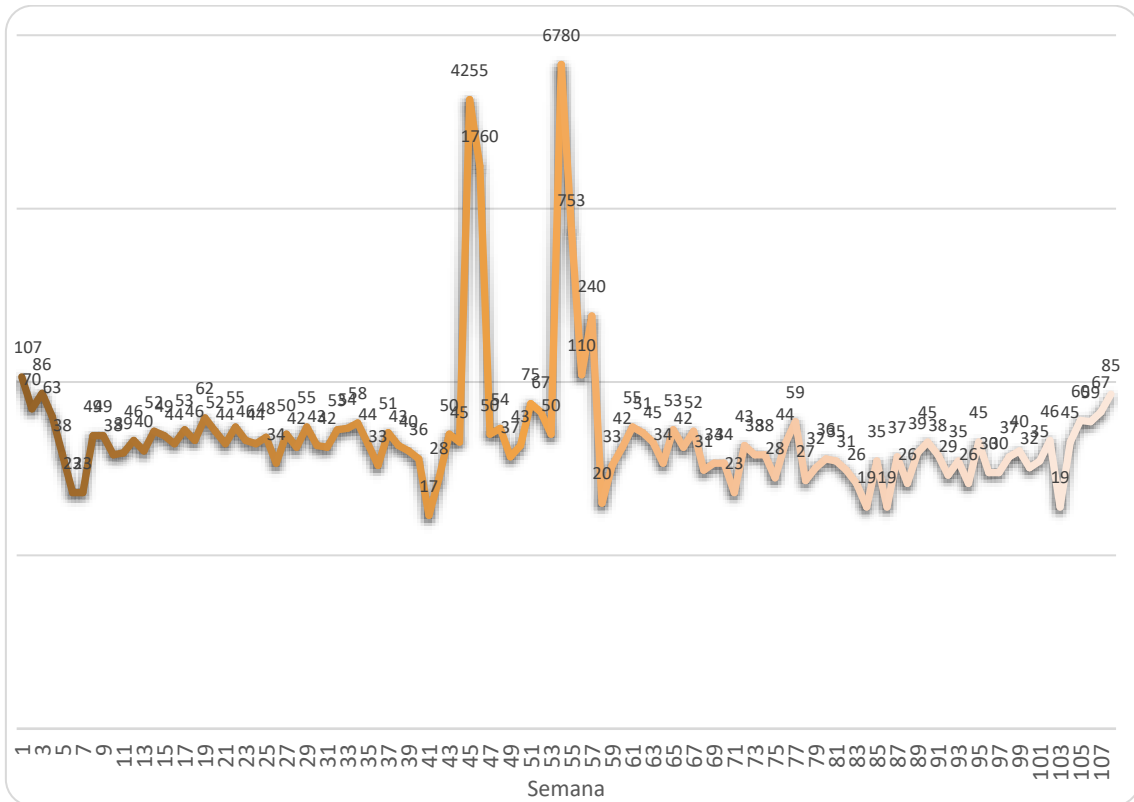
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto mais manifestado no período, responsável por quase 1 em cada 3 registros. Gratuidade foi 2º assunto mais mencionado nos registros. Houve redução nos registros de operação, e outros assuntos como atraso no percurso, manutenção, intervalos, horários e telefone da Concessionária superaram os registros do assunto.

Manifestações por assunto



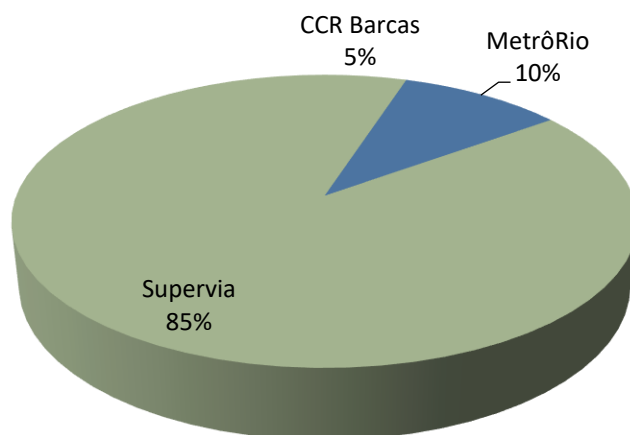
Nesta semana, os registros reduziram 35,3% em relação a semana anterior. Apesar da redução, a semana apresentou o 20º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas. Foram registrados 7,9 registros por dia e 13,8 por dia útil.



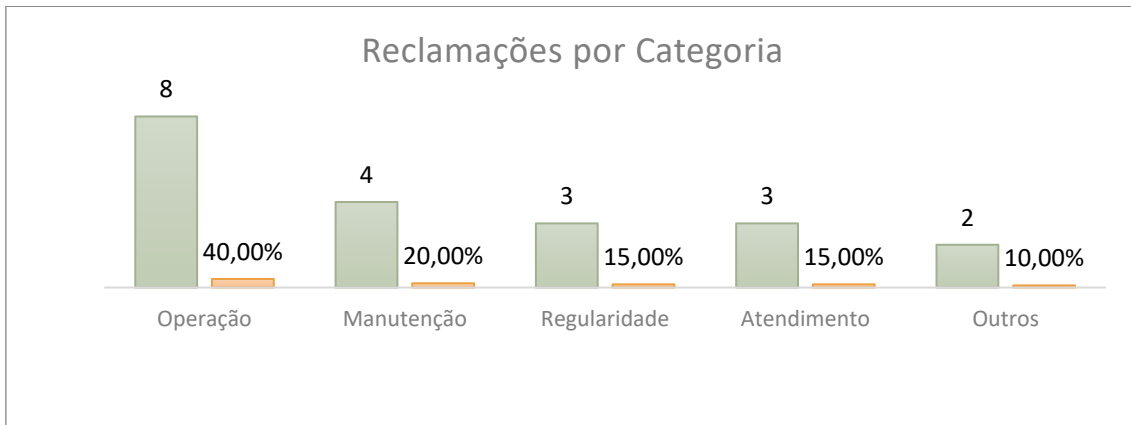
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das 20 reclamações, 17 foram sobre a Supervia, havendo redução de 34,6%. MetrôRio obteve 3 reclamações a menos que na semana anterior, sendo responsável por 2 queixas. CCR Barcas apresentou 1 reclamação, e mesma redução de 3 unidades que o MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações



Operação permaneceu sendo categoria mais reclamada, apesar da redução de 42,9% dos registros sobre a mesma. Manutenção superou atendimento e outros, e foi 2ª categoria mais mencionada nas reclamações. Atendimento apresentou redução nos registros e regularidade aumento, apresentando o mesmo número de registros na semana de referência. A seguir é possível visualizar o gráfico das categorias reclamadas e seus números absolutos e percentuais.

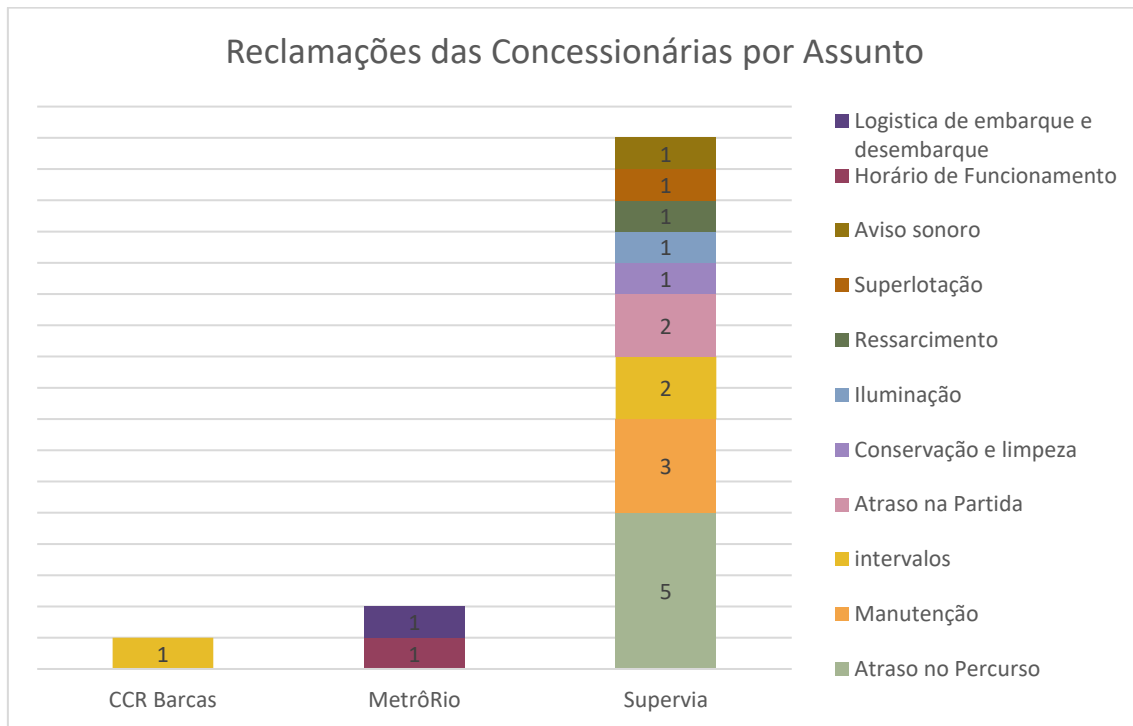


Em relação aos assuntos, atraso no percurso foi responsável por 5 registros, mesmo número da semana anterior. Intervalos permaneceu como 3º assunto mais reclamado e mesmo número de registros, porém, Manutenção foi 2º assunto mais reclamado na semana. Os assuntos das reclamações podem ser visualizados no gráfico abaixo:

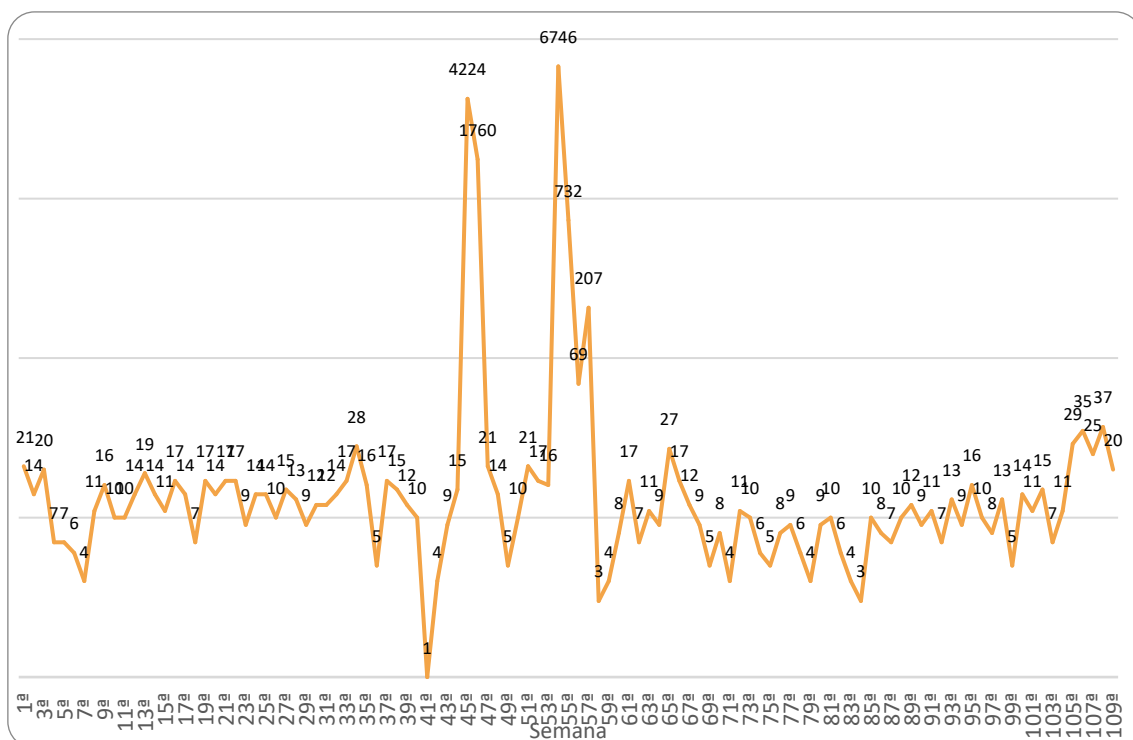
Assunto das Reclamações



Dos assuntos em comum, intervalos foi assunto nas Concessionárias CCR Barcas e Supervia. No MetrôRio, usuários reclamaram de logística de embarque e desembarque e horário de funcionamento. Na Supervia, atraso no percurso foi assunto mais reclamado na semana.



O comportamento das reclamações foi semelhante ao dos registros gerais, havendo redução de 45,9% no número de registros. A semana apresentou o 16º maior número de atendimentos, 2,9 reclamações diárias e 5 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 11 e 13/04/2022 – Rodrigo Pimentel Figura 2: Plantão 11 a 15/04/2022 – Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 12 e 14/04/2022 – Leticia Lima

Conclusão

No presente documento, concluiu-se que a semana foi marcada por redução dos registros, apesar de ser considerada uma semana com um dos maiores números nas semanas analisadas. As reclamações reduziram 45,9% e informações 29,2%, ocasionando na redução dos registros gerais de 35,3%, sendo evidenciado o 20º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas, 7,9 registros por dia e 13,8 por dia útil. Ademais, registrou-se uma denúncia na semana. Em relação às reclamações, houve o 16º maior número de atendimentos, 2,9 reclamações diárias e 5 por dia útil.

No que tange os canais de atendimento, o sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros gerais e reclamações, 83,6% e 60% das reclamações. Os registros em ambos os canais reduziram, sendo de 34,3% em relação ao telefone e 40% considerando o e-mail. As reclamações por telefone reduziram 45,5% e, por e-mail, 46,7%.

Em relação ao comportamento das Concessionárias, não houve alterações significativas em relação à semana anterior. Supervia foi a Concessionária mais manifestada, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Não houve registro sobre as Concessionárias de rodovias reguladas pela Agência.

Considerando as reclamações, 17 foram sobre a Supervia (17 registros), MetrôRio 2 reclamações e CCR Barcas 1 insatisfação. Em percentuais, 53,1% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto estes percentuais em relação ao MetrôRio e CCR Barcas foram de 33,3% e 20%.

Sobre os assuntos, atraso no percurso foi o mais reclamado, responsável por 5 registros, sendo todos referentes à Concessionária Supervia. Intervalos foi assunto em comum nas Concessionárias CCR Barcas e Supervia. No MetrôRio, usuários reclamaram de logística de embarque e desembarque e horário de funcionamento.

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5