



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

111^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 25 a 29 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.

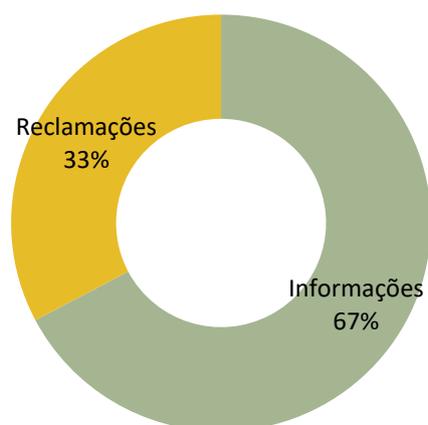
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo primeiro relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até 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 recebeu no período de referência, 37 informações e 18 reclamações. Em relação à semana anterior, as informações cresceram 32,1%, enquanto o número de reclamações permaneceu o mesmo. O percentual da participação de informações passou de 60% para 67%. Além disso, a participação das reclamações reduziu de 38% para 33%.

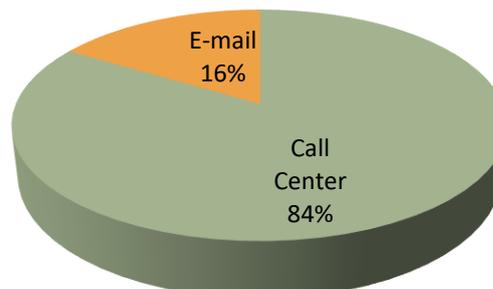
Tipo de Manifestação



Conforme semanas anteriores, canal que coletou o maior número de registros foi o telefônico. Em comparação com a semana anterior, houve aumento de 24,3% nos registros através do canal. No e-mail, houve a redução de 1 unidade, equivalendo a redução de 10%. Na semana, o telefone foi responsável por 83,6% dos registros, enquanto o e-mail 16,4%.

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

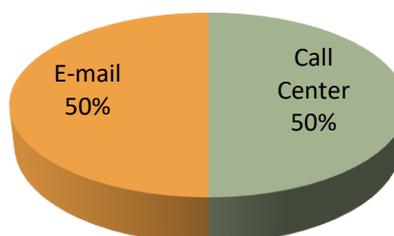
Canal de Atendimento das Manifestações



Considerando as reclamações, o comportamento foi o mesmo da semana anterior. Foram 9 registros por telefone e 9 por e-mail. Todos os registros por e-mail foram reclamações, enquanto por telefone, o percentual foi de 16,4%.

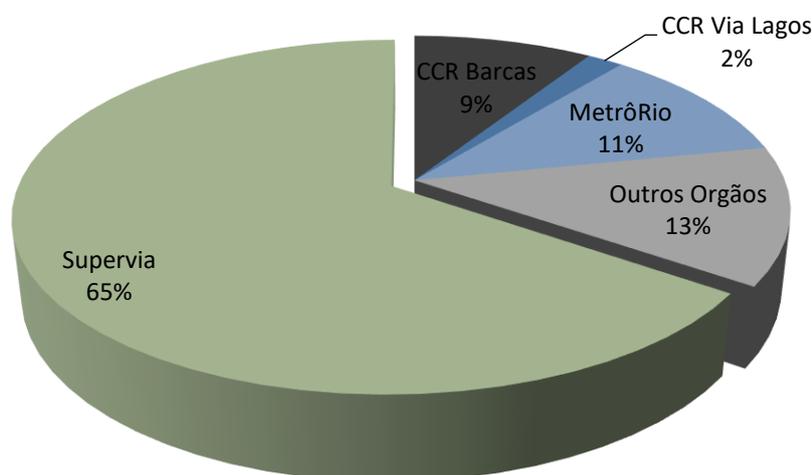
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	9	50,00%
E-mail	9	50,00%
Total Geral	18	100,00%

Reclamações

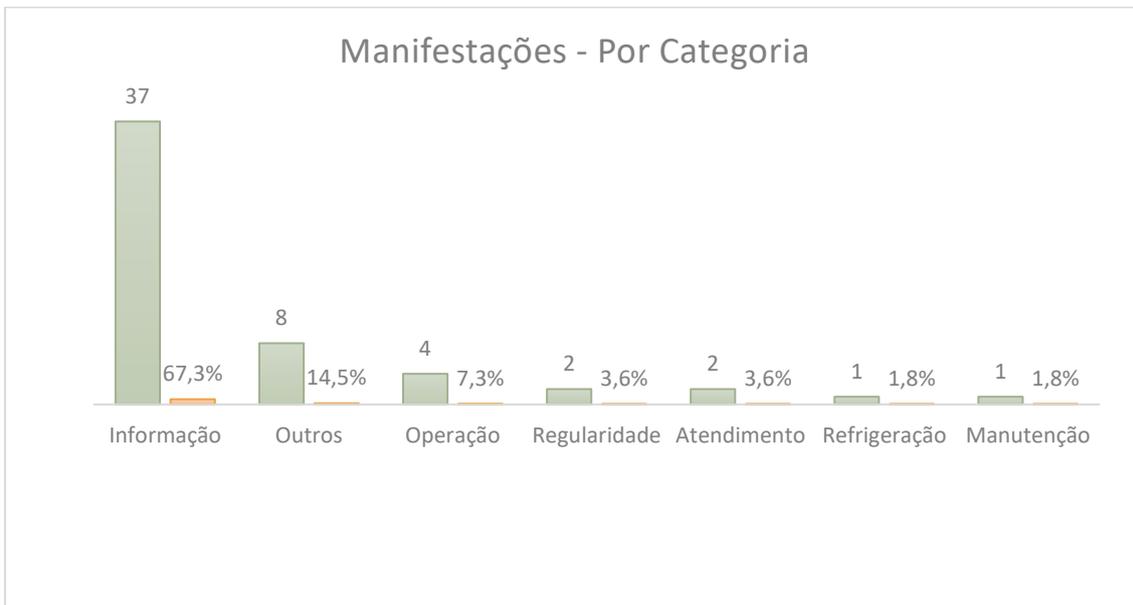


Os registros sobre a Supervia (36 manifestações) cresceram 44% em relação à semana anterior e permaneceu sendo Concessionária mais manifestada. MetrôRio (6 manifestações) apresentou crescimento de 50% e foi 2ª Concessionária mais manifestada. As manifestações acerca da CCR Barcas (5 registros) reduziram 58,3%, obtendo o 3º maior número de registros. Ademais, houve uma manifestação acerca da CCR Via Lagos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



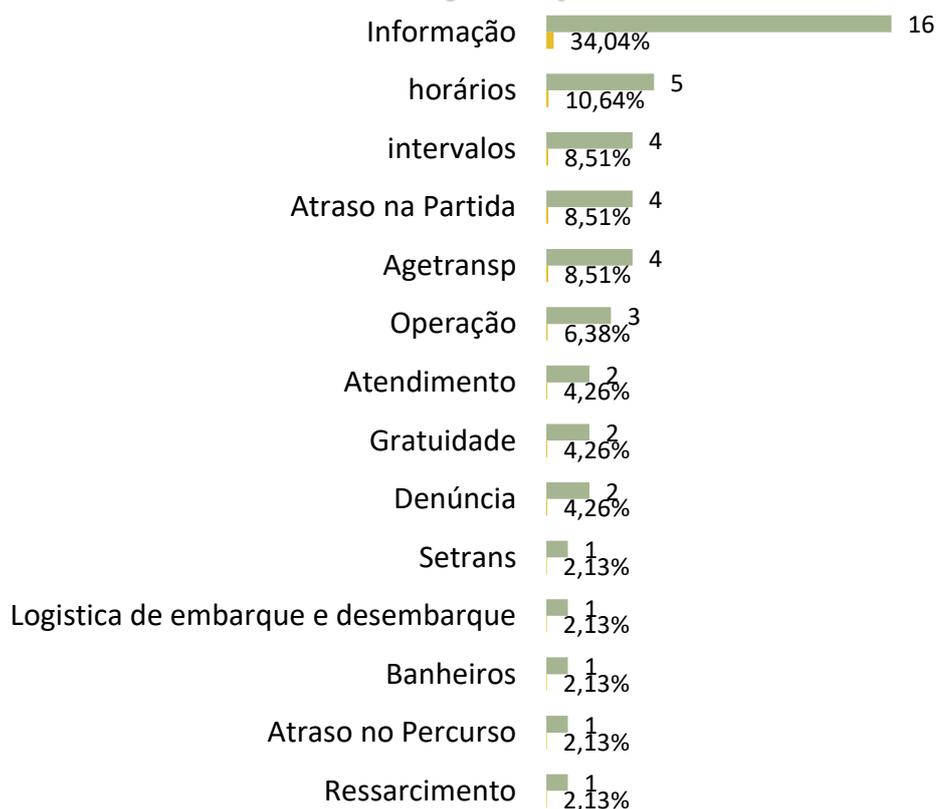
A categoria informação obteve aumento de 23,3% no número de registros. Na semana, outros foi responsável pelo dobro do número de registros, tornando-se a 2ª categoria mais manifestada, anteriormente ocupada por regularidade. Operação permaneceu o 3º assunto mais manifestado, apesar da sua redução de 1 unidade. As demais categorias, seus números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico a seguir:



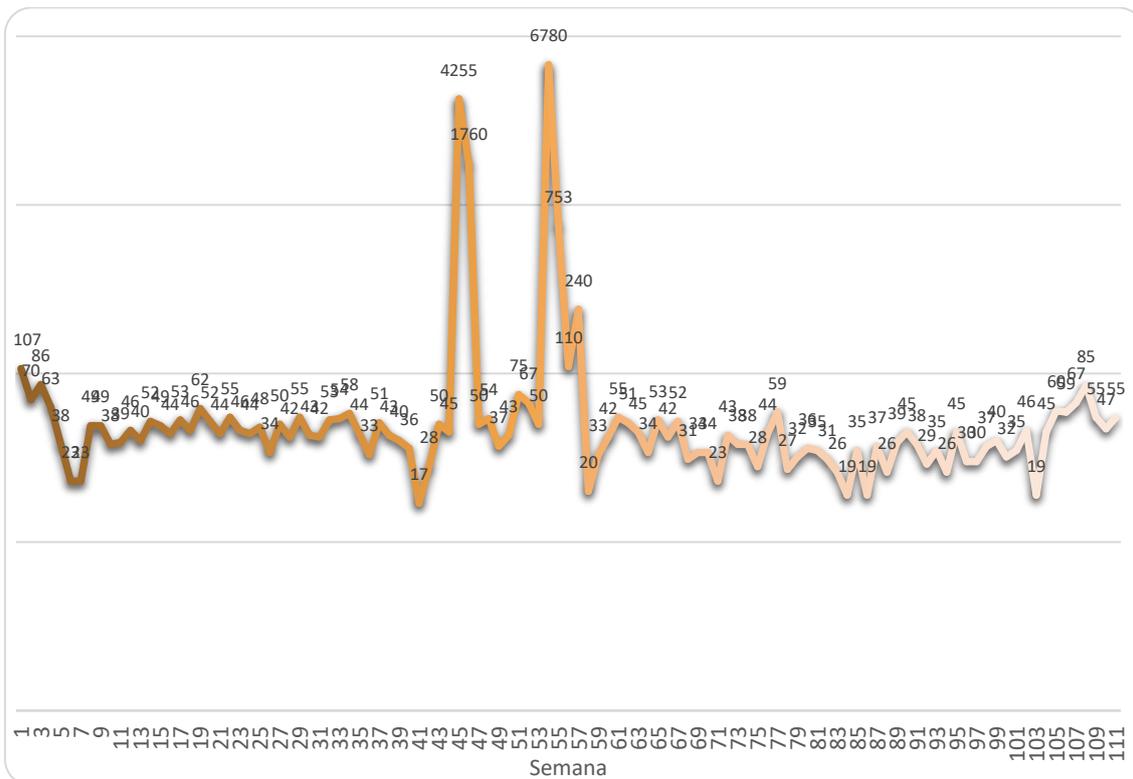
Assunto das Manifestações

Historicamente, o assunto informação é o mais manifestado, que permaneceu nesta semana. Houve crescimento de 56,3% nos registros sobre o assunto. Houve 5 manifestações a mais que na semana anterior acerca de atendimento, apresentando o 2º maior número de registros. Destaca-se o assunto tarifas, teor de 3 registros. Ademais, intervalos e atraso na partida reduziram 2 manifestações, e operação 1.

Manifestações por assunto



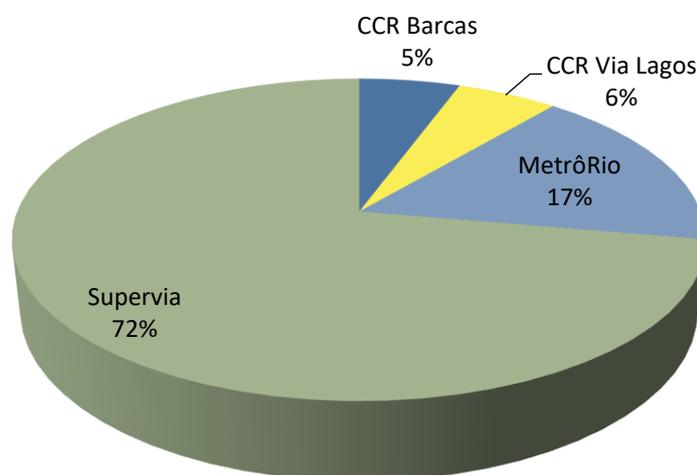
Os registros cresceram 17% em relação a semana anterior. A semana foi marcada pelo 20º maior número de registros em todo o período analisado. As médias obtidas foram de 7,9 registros diários e 11 por dia útil.



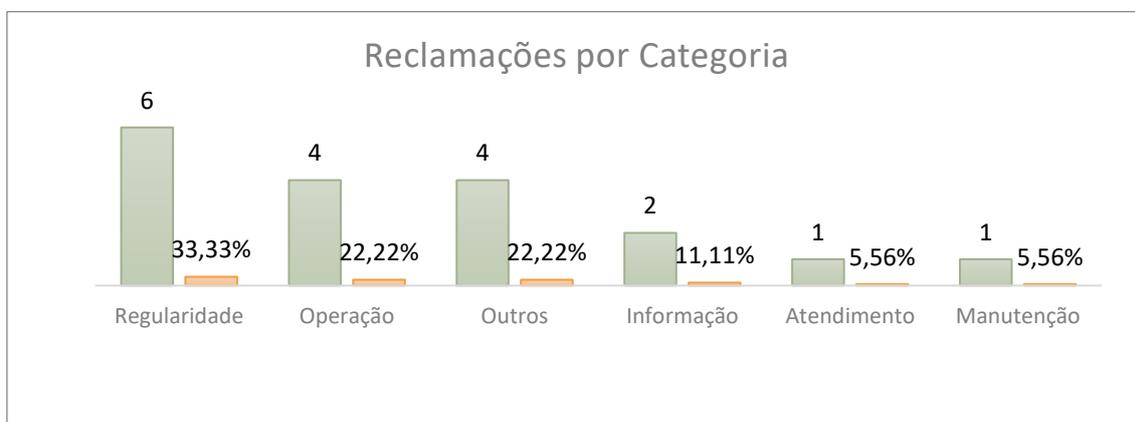
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das 18 reclamações, 13 foram referentes a Supervia, uma redução de 7,7% em relação à semana anterior. Sobre o MetrôRio, o aumento foi de 1 unidade, a tornando 2ª Concessionária mais manifestada. CCR Barcas reduziu 2 registros, sendo responsável por 1 reclamação, assim como CCR Via Lagos.

Unidade de referência das Reclamações



A categoria outros foi teor de 33,3% das reclamações. Operação permaneceu com 4 registros, 2ª categoria mais mencionada nas queixas. Regularidade apresentou redução de 66,7%, apresentando o 3º maior número, assim como atendimento e informação.



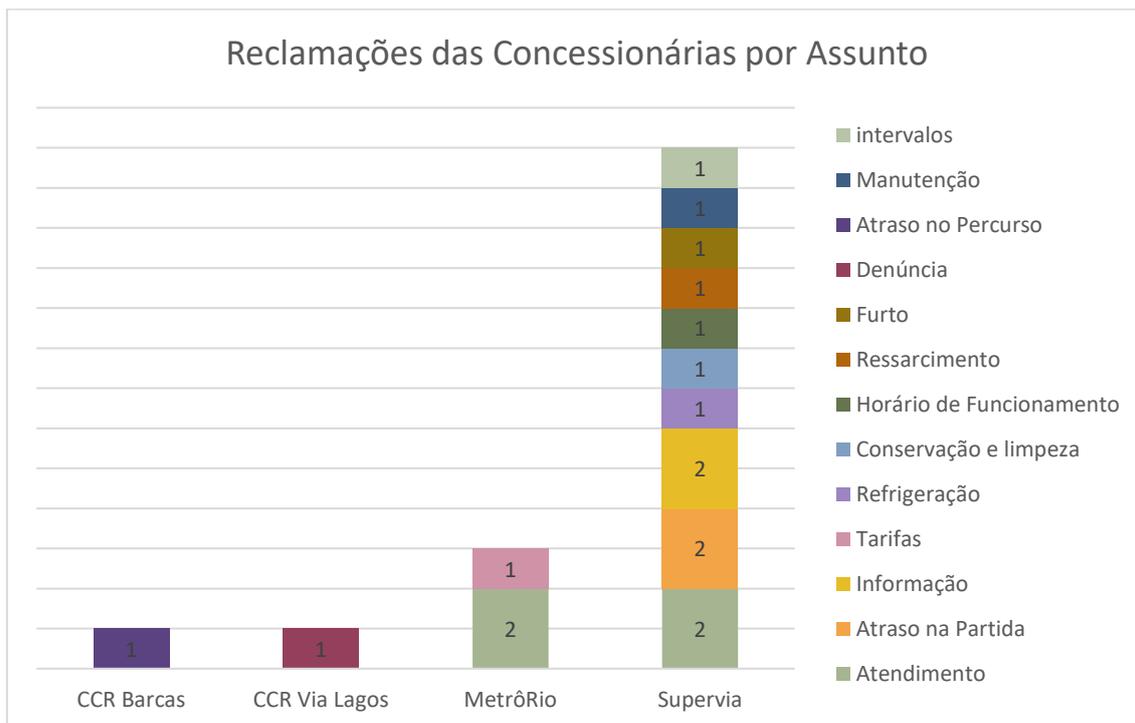
O assunto mais reclamado na semana foi atendimento, ao contrário da semana anterior, que fora intervalos. Atraso na partida e informação apresentaram o 2º maior número de queixas. Os demais assuntos foram teor de 1 insatisfação, e podem ser visualizados no gráfico abaixo:

Assunto das Reclamações

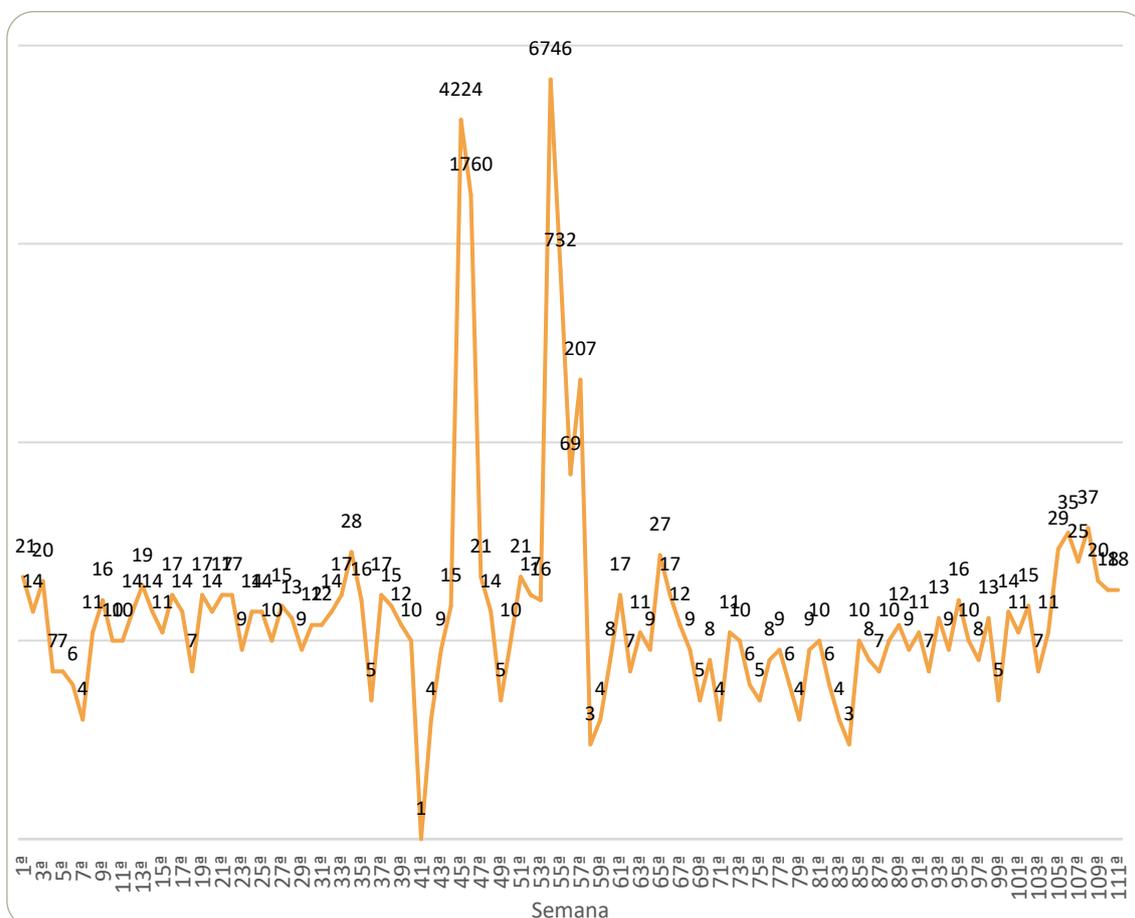


Intervalos foi assunto em comum na Supervia e MetrôRio, sendo os assuntos mais reclamados sobre ambas as Concessionárias. Na Supervia, atraso na partida e informação também foram assuntos mais reclamados. Houve 1 reclamação sobre atraso no percurso na CCR Barcas e denúncia na CCR Via Lagos.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



O número de reclamações permaneceu o mesmo da semana anterior. Sendo assim, houve o 19º maior número de reclamações e 2,6 reclamações. A alteração foi em função dos dias úteis, onde a semana apresentou 4,6 queixas por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 25, 27 e 29/04/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 25, 27 e 29/04/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 26 e 28/04/2022 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 28/04/2022 – Gabriel Herculano

Conclusão

Os registros na semana cresceram 17% em relação a semana anterior, sendo as informações responsáveis por este aumento, a medida que as informações cresceram 32,1%. Considerando as reclamações, o número permaneceu o mesmo da semana anterior, sendo apresentado o 19º maior número de insatisfações. Ademais, a semana obteve o 20º maior número de registros gerais. Em relação às médias, foram 7,9 registros diários e 2,6 reclamações por dia. Considerando os dias úteis, foram 11 registros por dia útil e 3,6 reclamações dia útil.

Houve aumento de 24,3% nos registros por telefone, permanecendo canal principal de coleta, responsável por 83,6% dos registros na semana. No e-mail, os registros reduziram 10%, onde foram coletados 18,4% dos registros. Não houve canal predominando na coleta de reclamações, à medida que ambos os canais coletaram 9 queixas.

Em relação às concessionárias, houve crescimento de 44% nos registros sobre a Supervia e uma redução de 7,7% do número de reclamações, sendo Concessionária mais manifestada e reclamada. Cerca de 36,1% dos seus registros foram reclamações. MetrôRio apresentou aumento de 50% no número de manifestações, e 1 unidade nas reclamações, sendo 2ª Concessionária mais manifestada e reclamada. Metade dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações. As manifestações sobre CCR Barcas diminuíram 58,3%, e reclamações reduziram em 2 registros, sendo 3ª Concessionária mais manifestada. Em percentual, 20% dos seus registros foram queixas. Em relação às reclamações, obteve o mesmo número que a CCR Via lagos, concessionária que a única manifestação foi reclamação.

Dos assuntos, Intervalos foi único assunto em comum, referente às Concessionárias Supervia e MetrôRio. Houve 1 reclamação sobre atraso no percurso na CCR Barcas e denúncia na CCR Via Lagos. Ademais, atraso na partida e informação foram também assuntos mais reclamados sobre a Supervia.

Rio de Janeiro, 03 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5