



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

94^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
Série histórica das Reclamações	11
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 Terzi

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 27 a 31 de dezembro.

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.

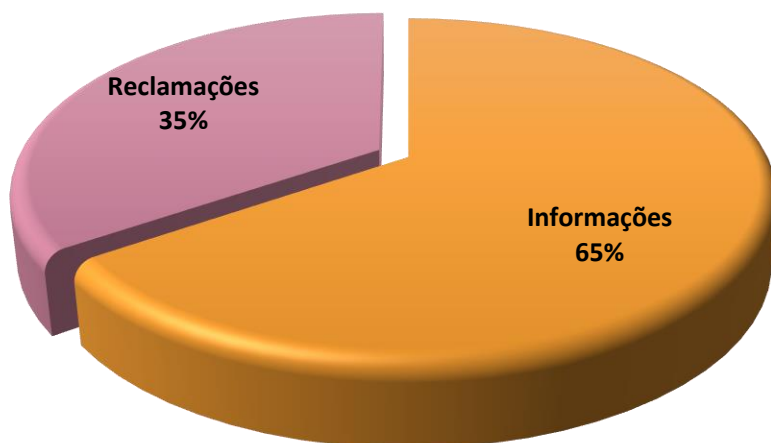
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo quarto relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente a publicação DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 31 de dezembro de 2021, 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 a Ouvidoria da Agetransp registrou 26 manifestações, dentre elas 17 informações e 9 reclamações, o equivalente a redução de 22,7% das informações e 30,8% das insatisfações.

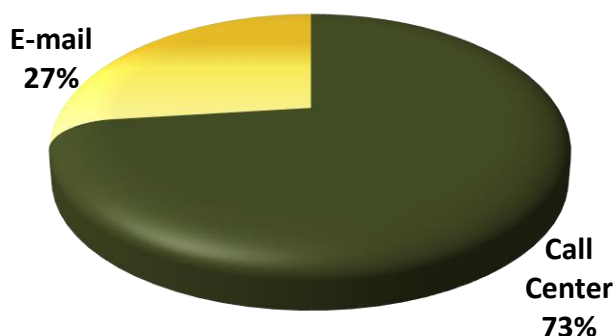
Tipo de Manifestação



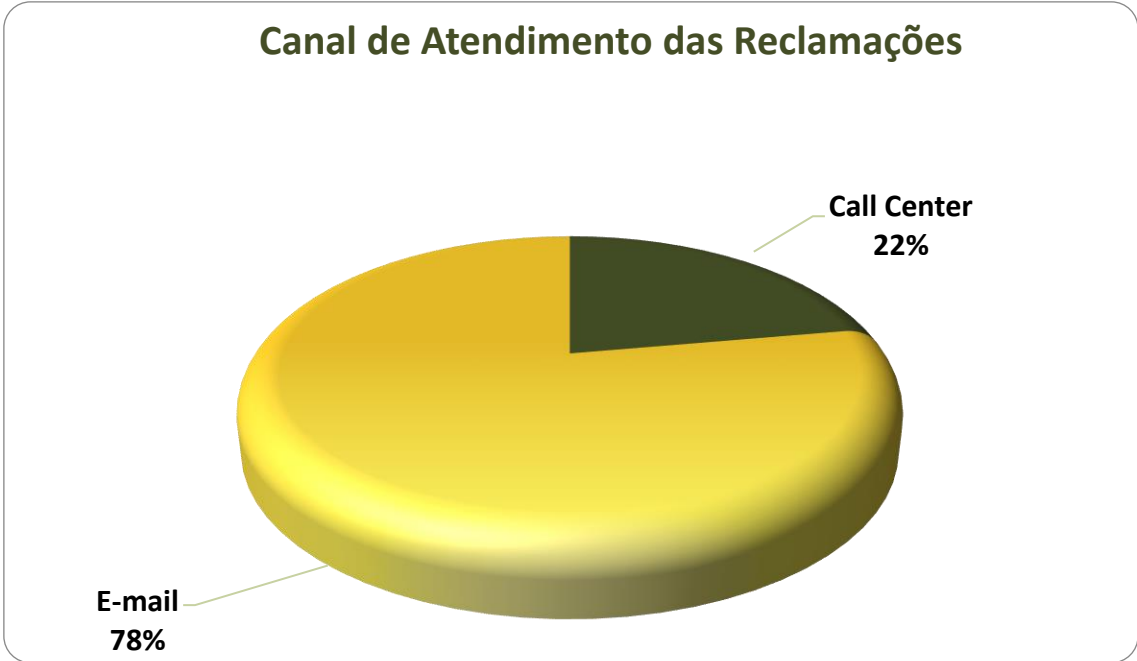
Houve a segunda queda consecutiva na participação do call center na coleta de registros, que passou de 77,1% para 73,1%, que conseqüentemente, acarretou em aumento da participação do e-mail, responsável na semana por 26,9% dos registros.

Canal de Atendimento das Manifestações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	19	73,08%
E-mail	7	26,92%
Total Geral	26	100,00%

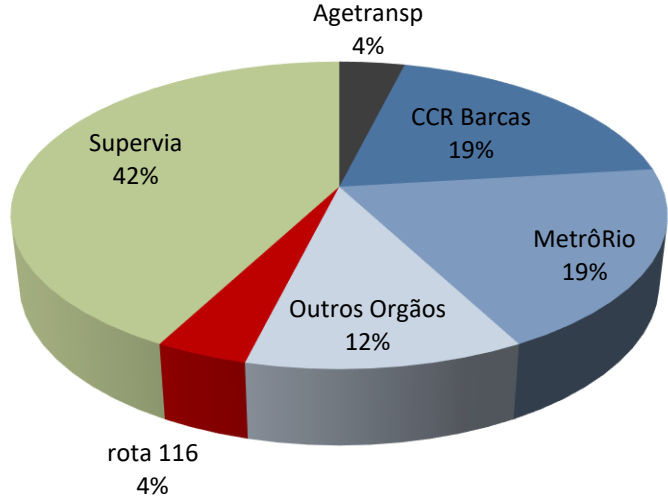


Apesar do call center ser o principal canal de coleta de registros, o e-mail novamente foi canal mais utilizado pelos usuários para registro de reclamações. Quase 4 em cada 5 registros de reclamações foram provenientes do e-mail, além de que todos os registros recebidos pelo canal foram reclamações, enquanto pelo call center o percentual foi de 10,5%.

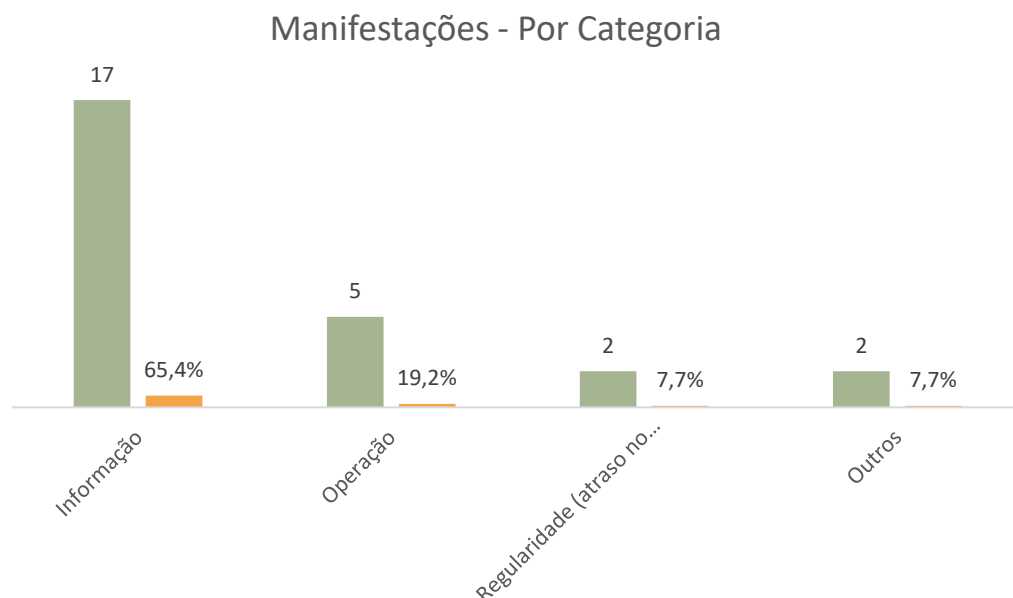


Em relação as unidades de referência, houve redução dos registros da Supervia e CCR Via Lagos. Ainda assim, a concessionária responsável pelos trens permaneceu sendo concessionária mais manifestada. CCR barcas apresentou 5 manifestações, assim como na semana anterior. Em relação ao MetrôRio, houve 1 registro a mais que na 93ª semana, além de haver 1 registro sobre a Concessionária Rota 116 nesta semana.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



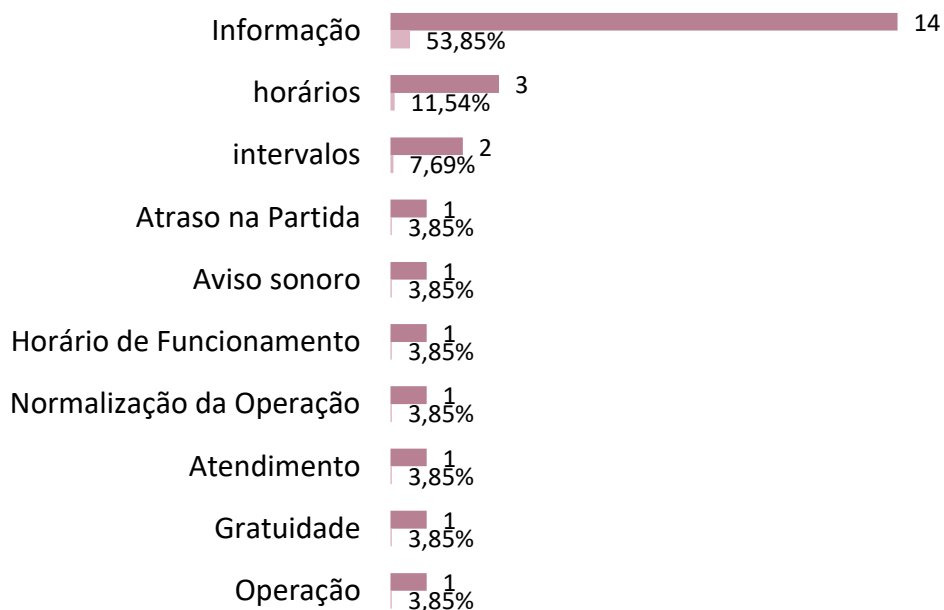
Em relação as categorias, informação permaneceu sendo categoria com maior percentual de registros e a categoria Operação como 2ª categoria com maior número de registros. Destacou-se também outros novamente, aparecendo na semana de referência a categoria regularidade.



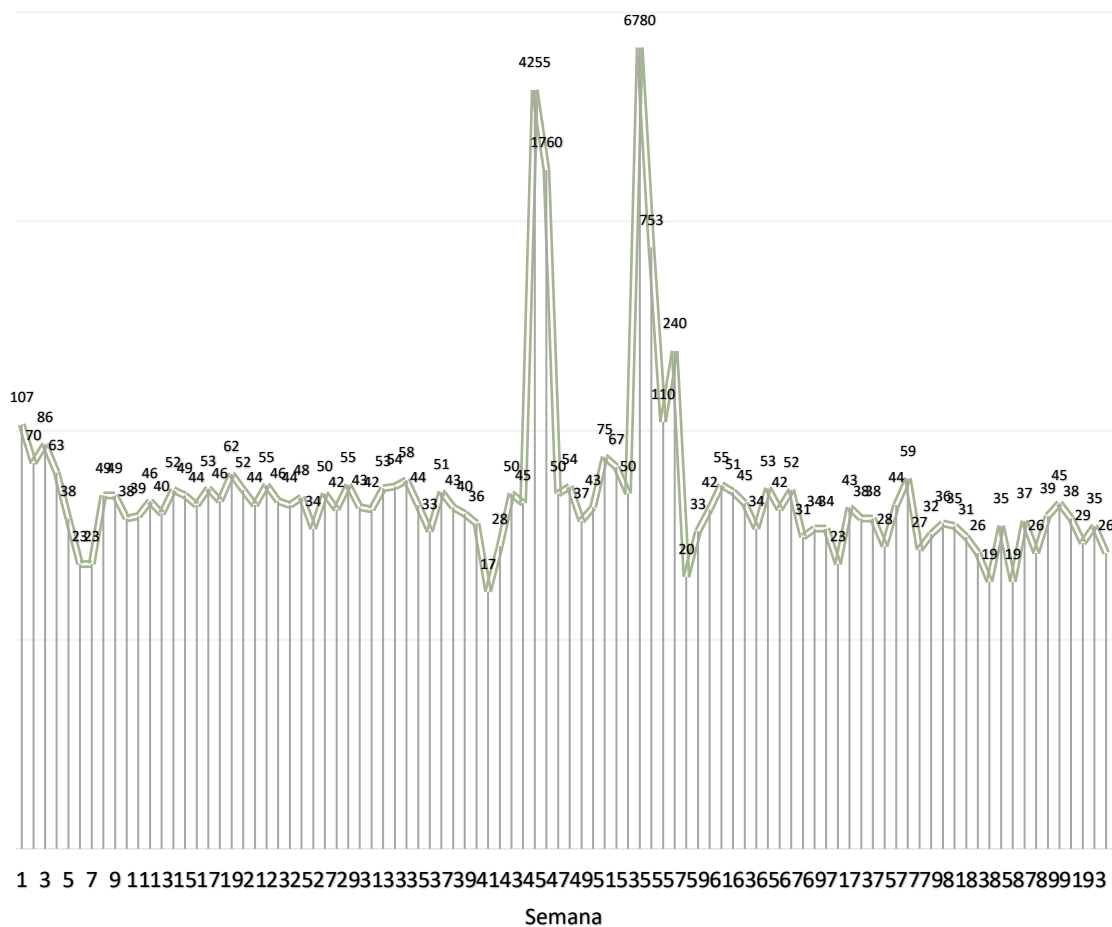
Assunto das Manifestações

Além de ser categoria mais manifestada, informação também obteve o maior número de registros considerando os assuntos de manifestações. Nesta semana, destacou-se horários, representando 3 registros e intervalos 2 manifestações.

Manifestações por assunto



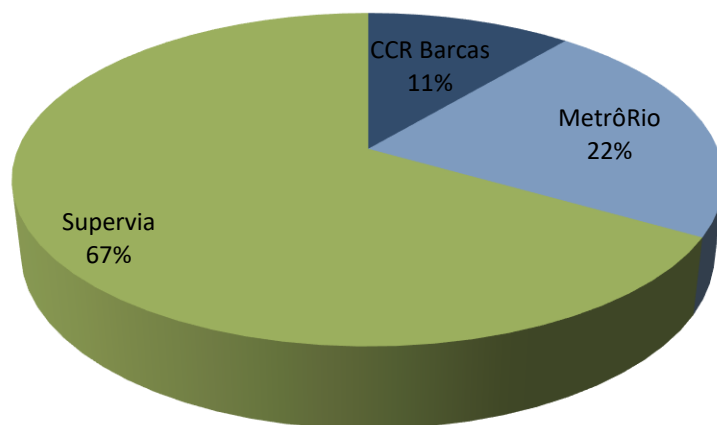
Houve redução percentual de 25,7% no número de registros, sendo 9 registros a menos que na semana anterior. Foram registradas 3,7 manifestações por dia e 5,2 por dia útil. Acrescenta-se que foi registrado um baixo número de registros, considerando que ocupou o 85ª lugar no ranking semanal, que possui 94 semanas no total. Este fato pode ser associado ao ponto facultativo na véspera de ano novo.



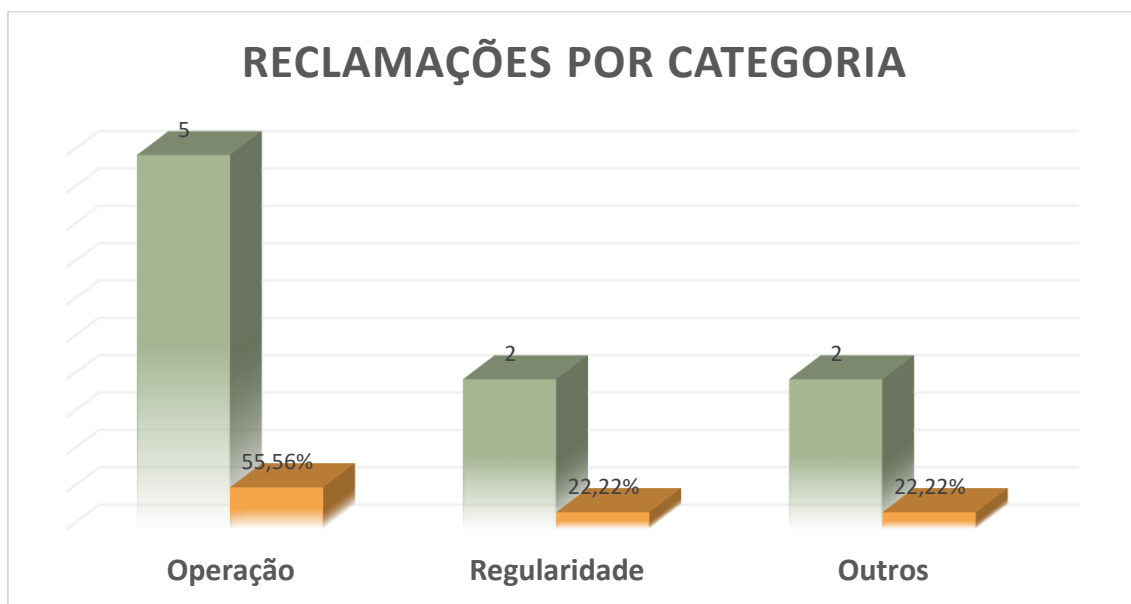
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação as reclamações, Supervia continuou sendo Concessionária mais reclamada, contudo, MetrôRio retornou a obter reclamações, sendo de 2 reclamações em números absolutos, superando em uma unidade os registros da CCR Barcas. Supervia reduziu de 11 para 6 registros em relação à semana anterior.

Unidade de referência das Reclamações

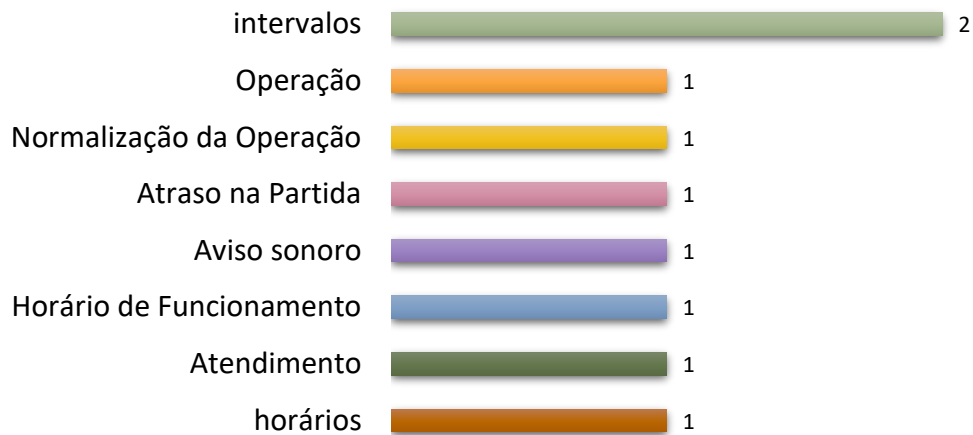


Em relação às categorias, operação novamente foi categoria mais reclamada, contudo não houve registros sobre. Na semana houve reclamações sobre regularidade e outros, responsáveis por 2 registros individualmente.

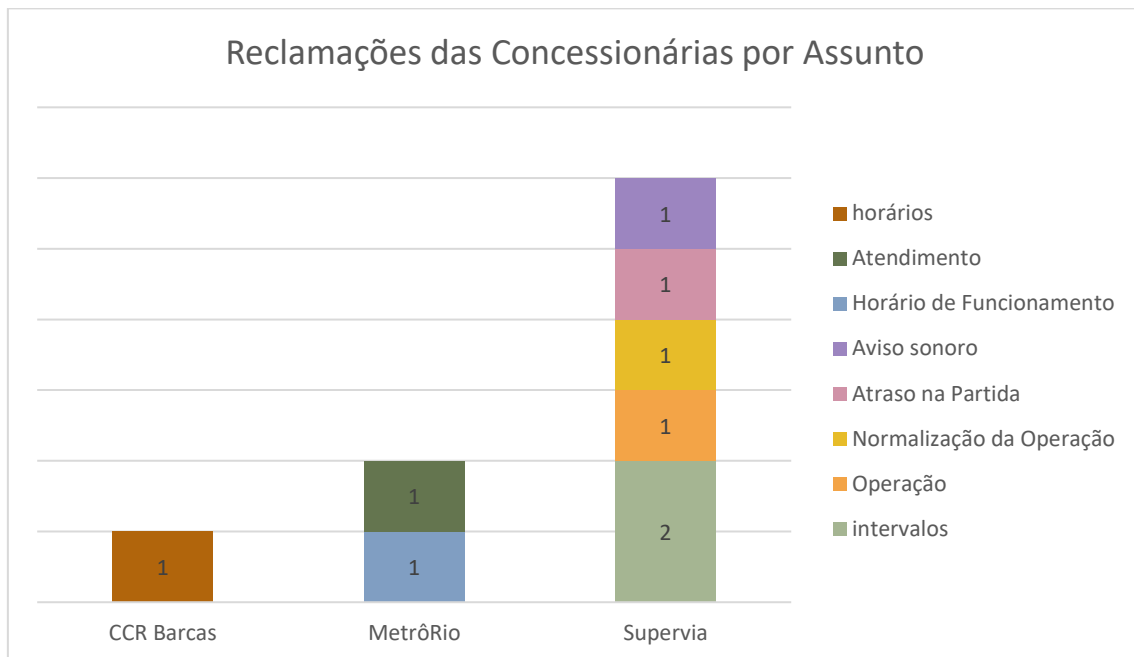


Sobre os assuntos das reclamações, o assunto intervalos foi único com mais de 1 registro. Os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos estão dispostos no Gráfico a seguir:

Assunto das Reclamações

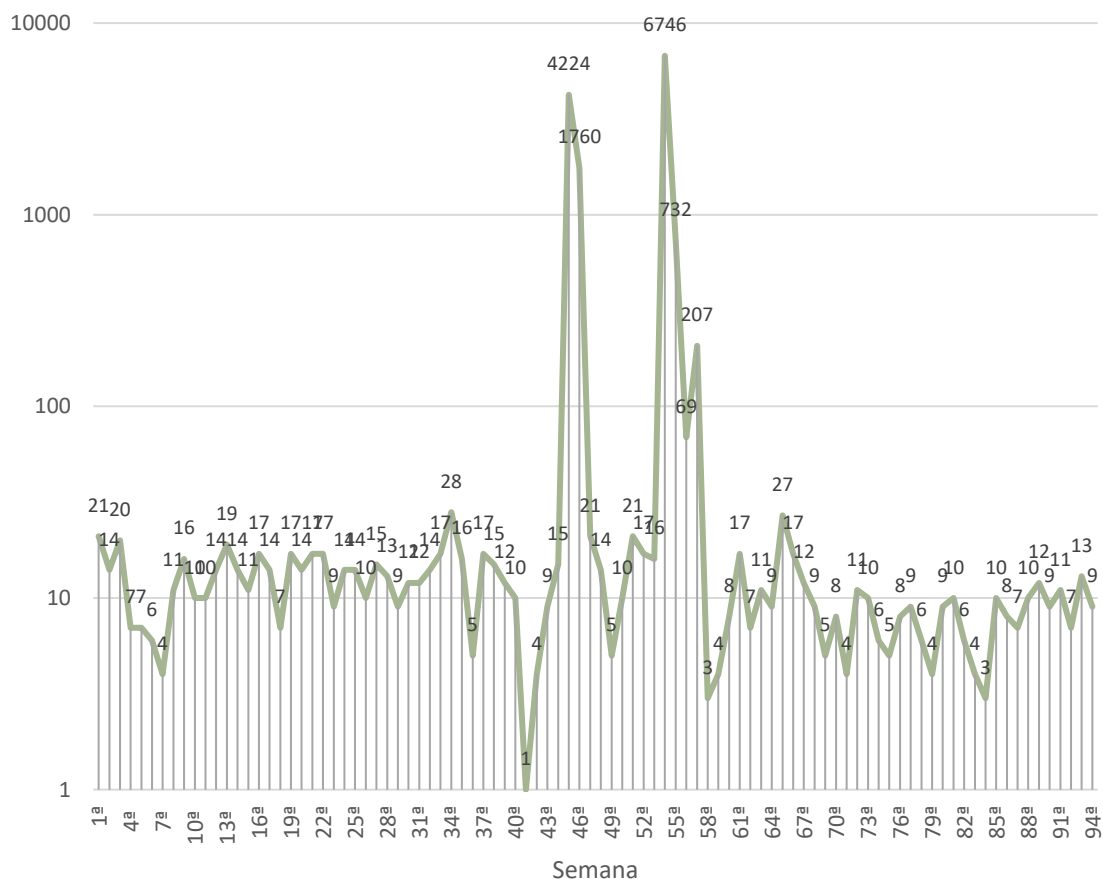


Do assunto mais reclamado, todos foram em relação a Supervia. Sendo assim, não houve assunto em comum entre as Concessionárias. A reclamação sobre a CCR Barcas teve como teor os horários, e em relação ao MetrôRio, atendimento e horário de funcionamento.



Série histórica das Reclamações

Nesta 94ª semana analisada foram registradas 9 reclamações, havendo redução de 30,8% em relação à semana anterior, a segunda redução consecutiva. Houve, em média, 1,3 reclamações diária e 1,8 reclamações por dia útil, sendo registrado o 59º maior número de reclamações em todas as semanas analisadas. Estas reduções consecutivas podem estar explicadas pelos pontos facultativos de natal e ano novo.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 27 e 30/12/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 28 e 29/12/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 31/12/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Com base no presente documento, concluiu-se que houve redução de 25,7% no número de manifestações nesta semana em comparação com a semana anterior. A redução foi devido à redução de todos os tipos de manifestações registrados, sendo de 22,7% das informações e 30,8% das insatisfações.

Considerando todas as semanas foi registrado o 10º menor número de registro, sendo considerando número baixo em relação a todas as 94 semanas analisadas. Além disto, registrou-se o 59º maior número de reclamações. Obteve-se 5,2 registros por dia útil e 1,8 reclamações por dia útil. A redução do número de manifestações e reclamações na semana de referência pode estar associada ao ponto facultativo de véspera de ano novo.

Em relação aos canais de atendimento dos registros, o call center foi o principal canal de coleta responsável por grande parte dos registros. No entanto, o canal predominante de registro de reclamações foi o e-mail, havendo aumento desta participação. Isto foi devido ao fato de que todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto no call center, apenas 10,5%.

Supervia permaneceu sendo Concessionária mais manifestada. No entanto, MetrôRio retornou a obter reclamações, obtendo 1 registro a mais que a CCR Barcas. Não houve reclamações acerca das concessionárias de rodovias reguladas pela Agetransp. Destaca-se que 54,5% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto estes percentuais em relação a CCR Barcas e MetrôRio foram de, respectivamente, 40% e 20%.

O assunto mais reclamado na semana de referência foi intervalos, todos em relação a Supervia. O registro acerca da CCR Barcas foi sobre horários e, considerando o MetrôRio, horário de funcionamento e atendimento.

Rio de Janeiro, 06 de janeiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5