



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

98^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 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 AGETTRANSP (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 24 a 28 de janeiro 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.

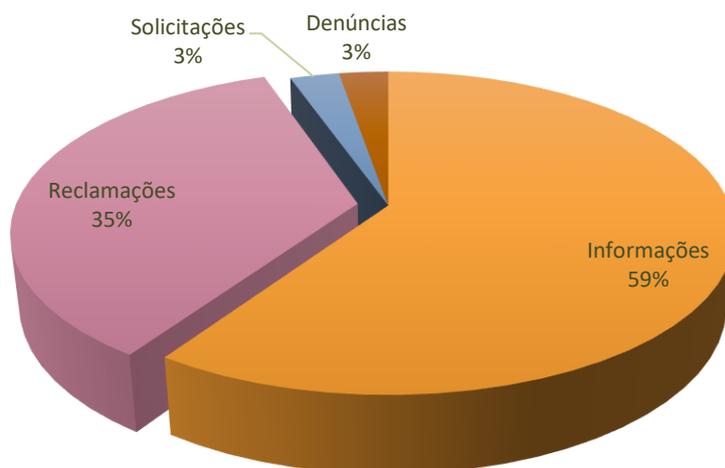
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo oitavo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

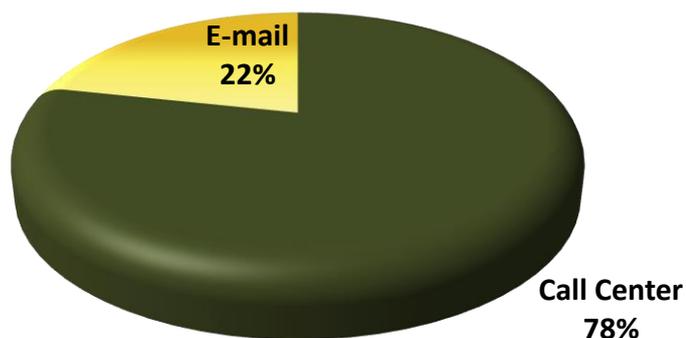
Na semana de referência foram coletadas 37 manifestações sendo 22 informações, 13 reclamações, 1 registro denúncia e 1 de solicitações. Logo, tanto as informações quanto reclamações cresceram em relação à semana anterior. O crescimento das reclamações foi avaliado em 62,5% e das informações 10%. Solicitações e denúncias permaneceram apresentando 1 registro.

Tipo de Manifestação



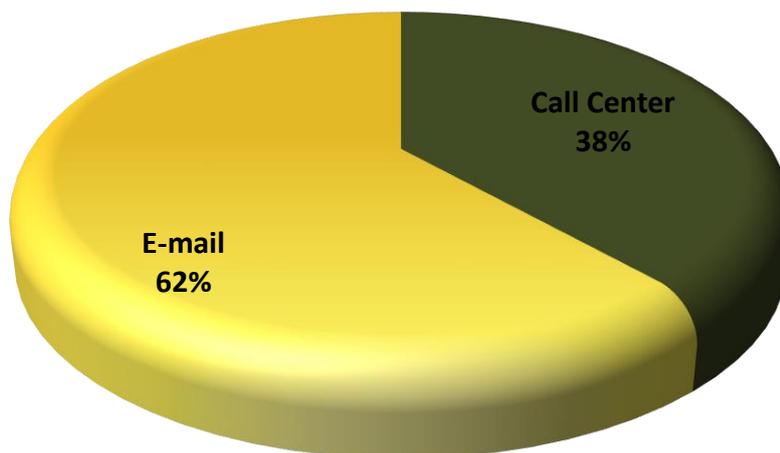
O sistema telefônico apresentou a segunda redução consecutiva, onde reduziu de 83,33% para 78,38%. Enquanto na semana anterior foi responsável por 25 registros, na semana de referência 29 registros foram oriundos do canal. Além disto, 8 registros foram provenientes do e-mail.

Canal de Atendimento das Manifestações



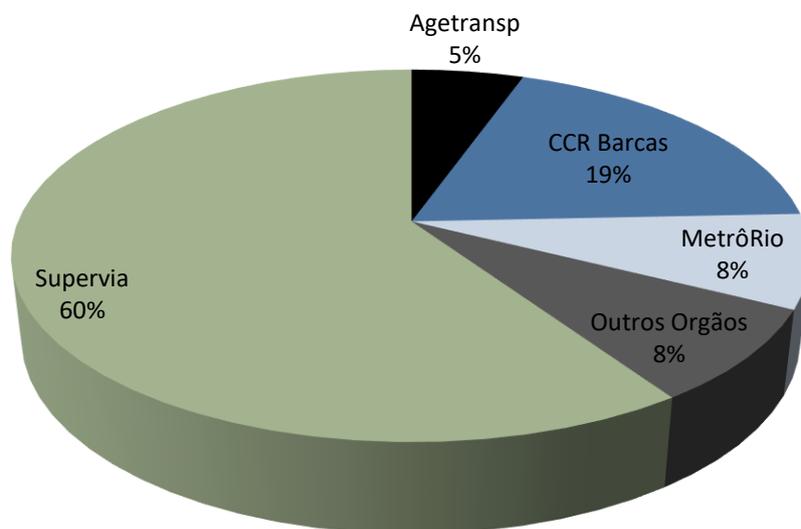
EM relação ao percentual das reclamações, o call center também apresentou redução na participação do registro deste tipo de manifestação. Enquanto na semana anterior metade das reclamações foram coletadas pelo canal, na semana 98 o percentual foi de 38,46%.

Canal de Atendimento das Reclamações

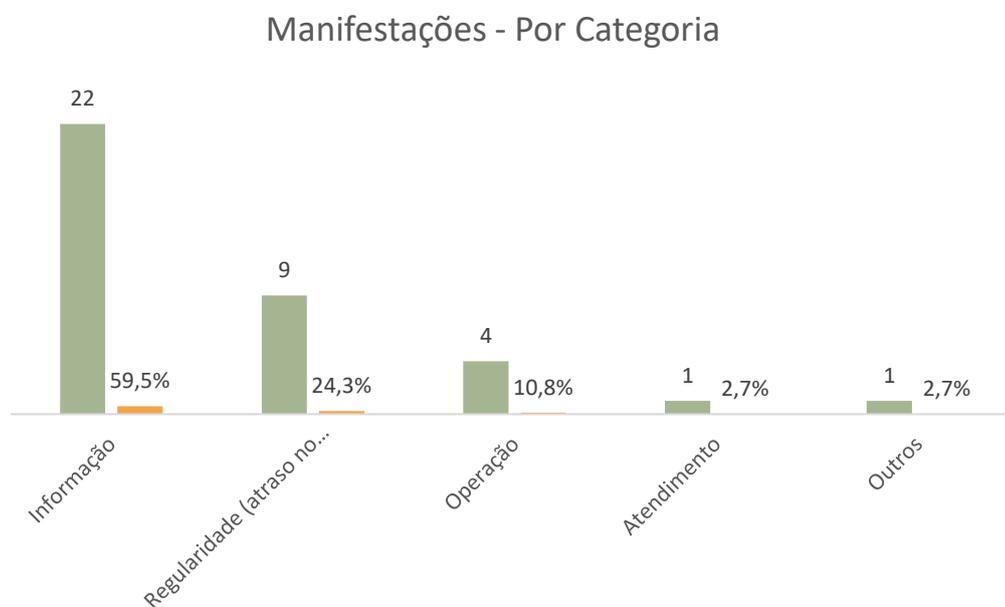


Em relação as unidades das manifestações, o comportamento foi semelhante ao da semana anterior. Supervia foi a manis manifestada, responsável agora por 22 registros, CCR Barcas por 7 e MetrôRio por 3. A diferença é devido a ausência de registros sobre as Concessionárias de Rodovias.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Houve oscilação em relação a categoria mais manifestada informação, pois apresentou comportamento de crescimento na semana anterior e redução na semana de referência. No entanto, em todos os períodos mencionados foi a categoria mais manifestada. Destacam-se também as categorias regularidade e Operação, com mais de 1 registro.



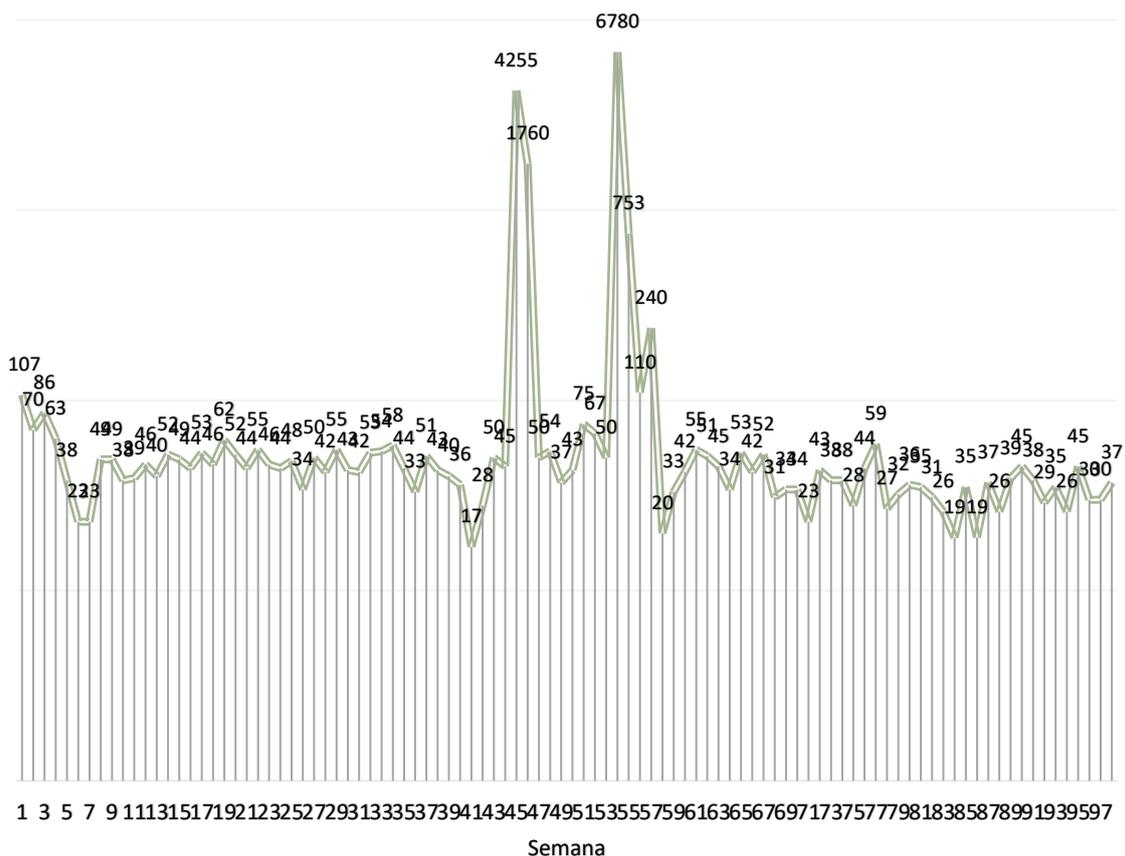
Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações, informação apresentou a segunda redução consecutiva passando de 9 registros para 7. Gratuidade reduziu significativamente, sendo um dos assuntos menos manifestados, surgindo horários como 2º assunto mais manifestado. Segue gráfico com os assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



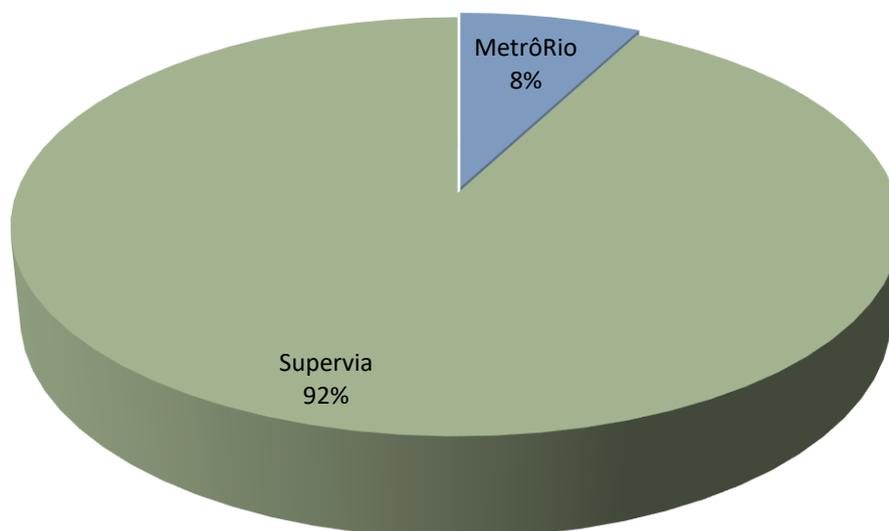
As manifestações cresceram 23,3%. No entanto, este comportamento era esperado, pois na semana anterior houve um feriado municipal. Ainda assim, houve crescimento da média de manifestações por dia útil, passando de 4,5 para 7,4. Ademais, esta semana apresentou o 66º lugar no ranking das manifestações semanais, e média de 5,3 manifestações diárias.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

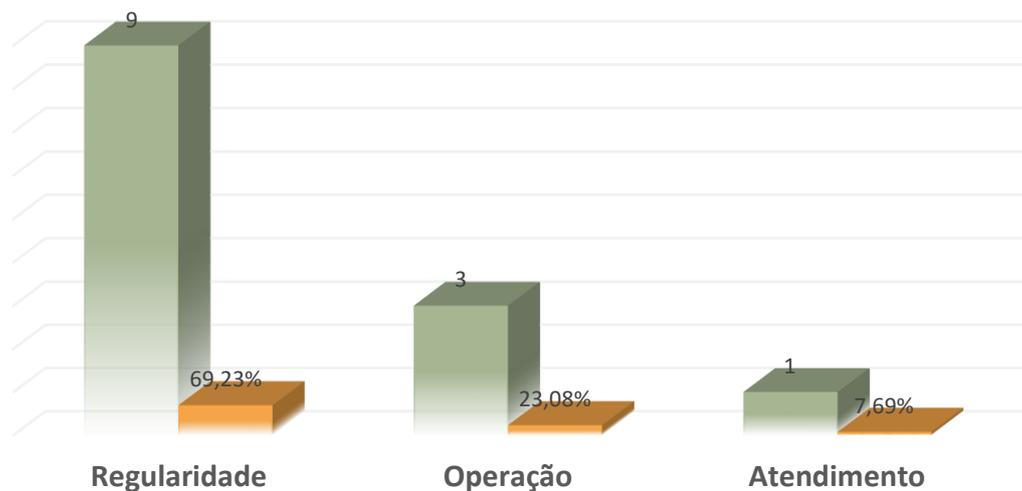
Em relação as concessionárias reclamadas, a alteração foi devido ao registro de reclamação sobre a Concessionária MetrôRio, sendo que na semana anterior somente a Concessionária Supervia apresentou reclamações. MetrôRio obteve uma reclamação e Supervia passou de 8 reclamações para 12 na semana de referência. Destaca-se que 33,3% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações, enquanto em relação a Supervia este percentual foi de 54,5%.

Unidade de referência das Reclamações



Em relação as categorias das reclamações, nota-se uma diferenciação em relação à semana anterior, onde outros era a categoria mais reclamada e na semana de referência 69,2% das reclamações se referiam a regularidade. As demais categorias reclamadas e seus números absolutos e percentuais estão dispostos no gráfico a seguir:

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA

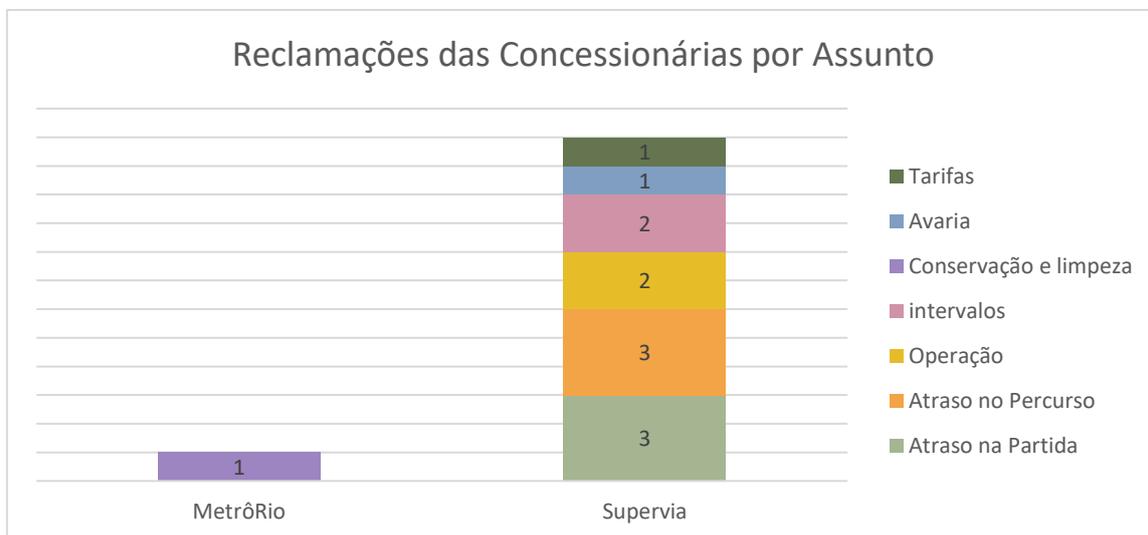


Em relação aos assuntos das reclamações, os assuntos mais reclamados foram atraso na partida e atraso no percurso, vinculados a categoria regularidade. Além disto, os assuntos operação e atraso no percurso foram recorrentes em relação à semana anterior. Segue reclamações com seus respectivos assuntos e números absolutos:

Assunto das Reclamações

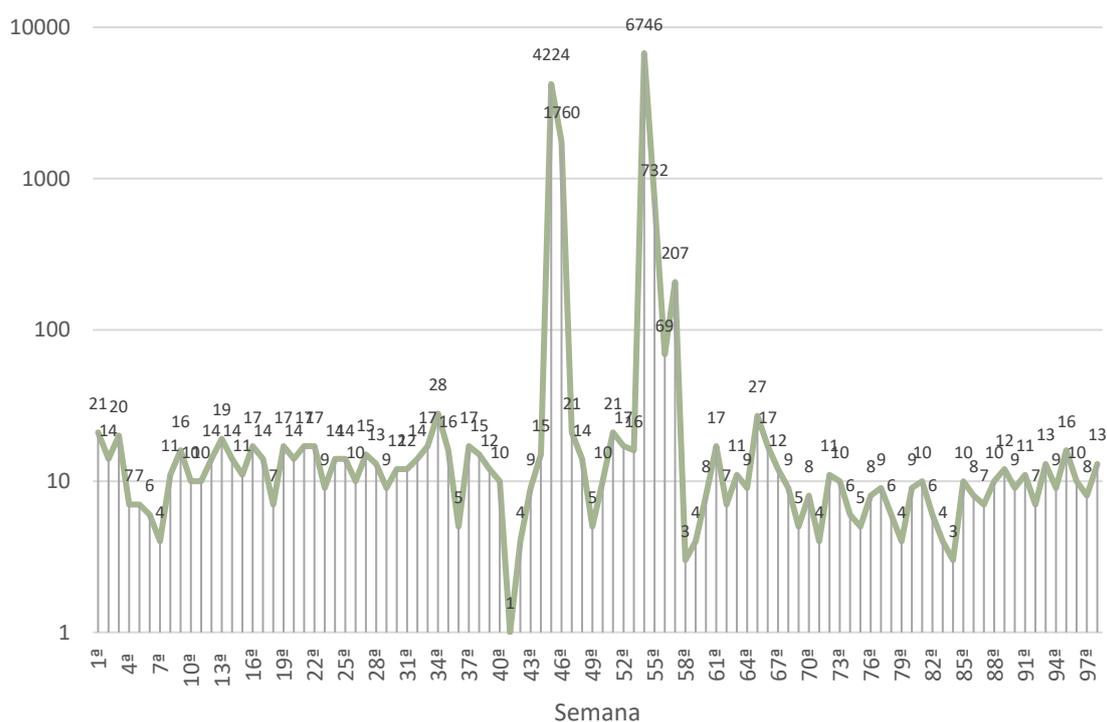


Considerando as reclamações e as unidades de referência, verificou-se que conservação e limpeza foi motivo de reclamação na Concessionária MetrôRio, enquanto os assuntos mais reclamados se referiam a Concessionária Supervia.



Série histórica das Reclamações

Considerando o comportamento das reclamações ao longo das semanas, verificou-se que as reclamações cresceram 62,5. Nesta semana foram 13 registros, o equivalente à média de 2,6 reclamações por dia útil e 1,9 reclamações diárias. Além disto, considerando todas as semanas analisadas, foi evidenciado o 39º maior número de reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 24 e 28/01/2022 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 25/01/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 26/01/2022 – Gabriel Herculano

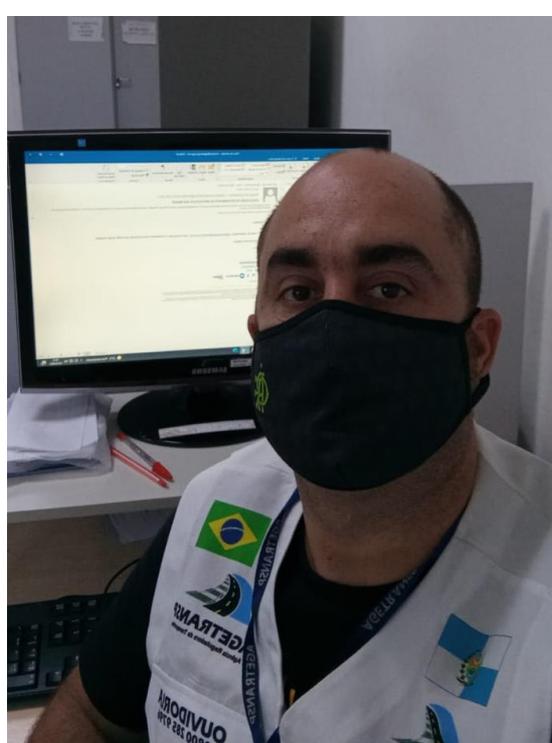


Figura 4: Plantão 27/01/2022 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Com base no presente relatório, concluiu-se que o número de atendimentos cresceu em relação à semana anterior, o que era esperado dado que na semana anterior houve um feriado municipal. O crescimento foi avaliado tanto nas informações quanto nas reclamações. Em relação a solicitações e denúncias, estes tipos de manifestação permaneceram constantes. As médias semanais e por dia útil também cresceram.

Considerando o canal de atendimento, verificou-se que houve redução da participação do call center nos registros, ainda assim, foi o canal responsável pela coleta da maioria das manifestações. Considerando as reclamações, o e-mail superou o call center na semana de referência, se tornando principal canal de coleta de manifestações deste tipo.

Considerando as categorias de manifestações, nota que informação historicamente é a categoria mais frequente nos registros desta Ouvidoria. Em relação as reclamações, regularidade foi categoria mais frequente nas insatisfações.

No que tange as concessionárias reguladas por esta Agência, a mais manifestada tratou-se da Supervia, responsável por 60% dos registros. CCR Barcas apresentou novamente o 2º maior número, 7 em números absolutos e 19% em percentuais. Também se registrou 3 sobre o MetrôRio. Na semana de referência não houve registros sobre as Concessionárias de rodovias.

Em relação as reclamações, Supervia também foi a mais reclamada, além disto, houve 1 registro acerca da Concessionária MetrôRio. Os assuntos mais reclamados atraso na partida e no percurso se referiram a Concessionária Supervia, enquanto a única reclamação em relação ao MetrôRio foi referente a Conservação e limpeza. Na semana de referência não houve registros acerca da pandemia do novo coronavírus.

Rio de Janeiro, 02 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5