



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

99ª 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.....	8
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 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 31 de janeiro a 04 de fevereiro 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.

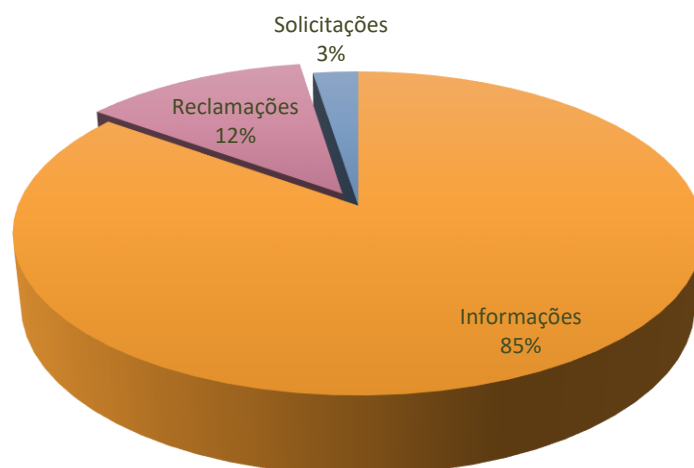
A Ouvidoria, através do seu nonagésimo nono relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

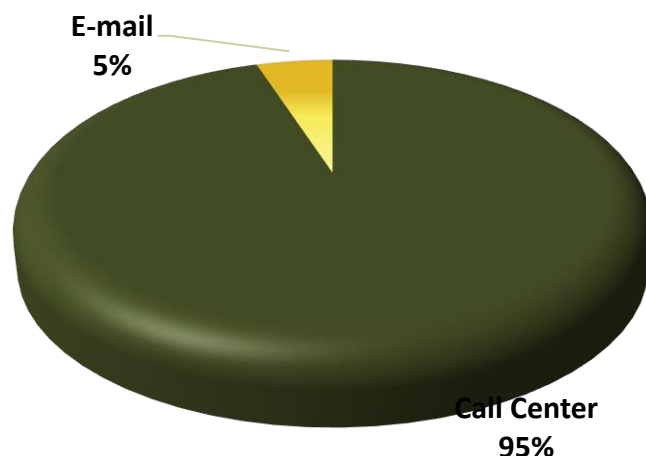
Nesta semana houve um aumento dos registros de 37 para 40 manifestações. Destes, 34 eram informações, 5 reclamações, correspondendo a aumentos respectivos de 54,5% e redução de 61,5% das insatisfações. Ademais, houve 1 registro de solicitação no período.

Tipo de Manifestação

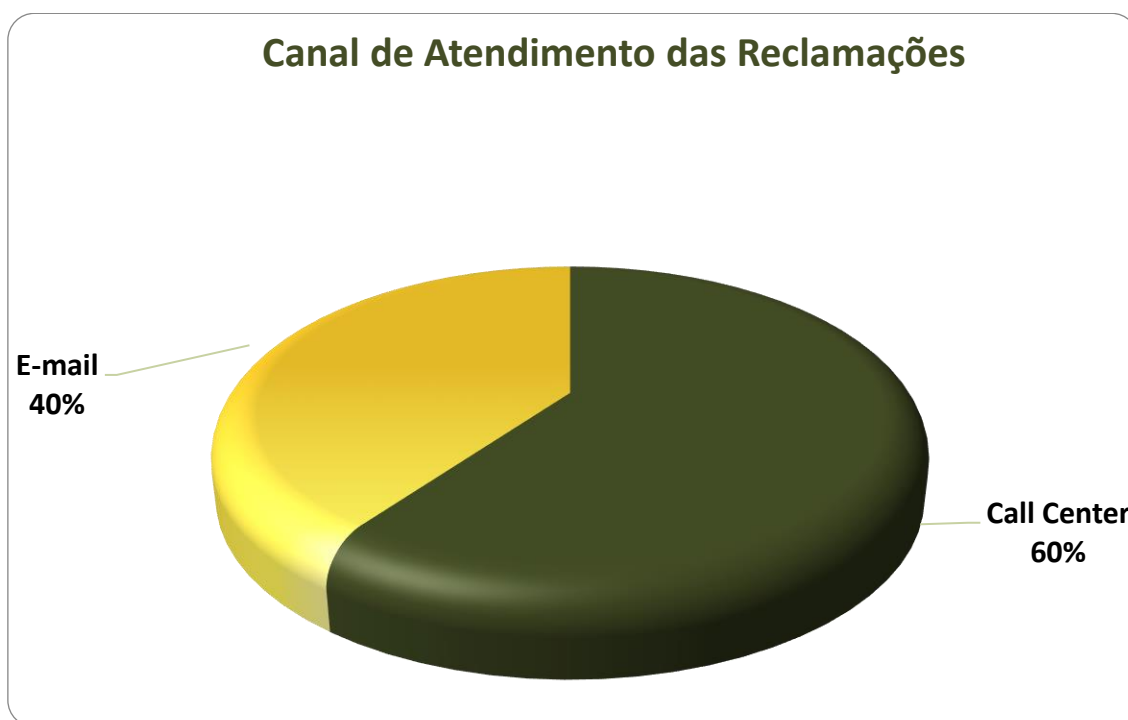


O sistema telefônico apresentou crescimento em sua participação na semana de referência, o que não vinha ocorrendo nas semanas anteriores. Cerca de 78,38% dos registros na semana anterior foram coletadas pelo canal enquanto na semana corrente este percentual avaliado foi de 95%. Os registros pelo canal cresceram 31% enquanto as manifestações por e-mail reduziram 75%.

Canal de Atendimento das Manifestações

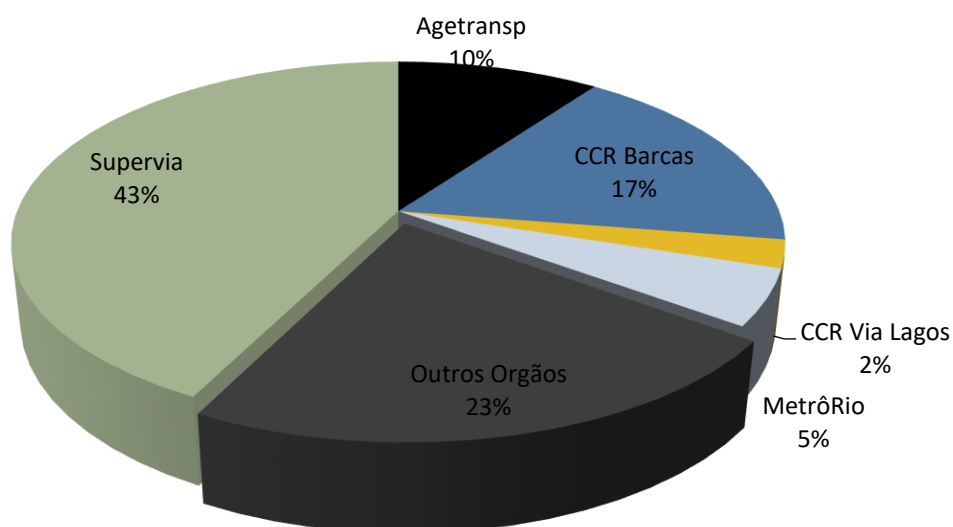


Considerando as reclamações, nota-se que o call center foi o principal canal de coleta deste tipo de manifestação, o que era esperado devido à grande participação do canal nas coletas dos registros. No entanto, verifica-se que esta participação foi inferior aos registros em geral. Das 5 reclamações, 3 foram provenientes do sistema telefônico e 2 por e-mail. Pontua-se que todos os registros por e-mail foram reclamações ao passo que por telefone este percentual foi de 7,9%.



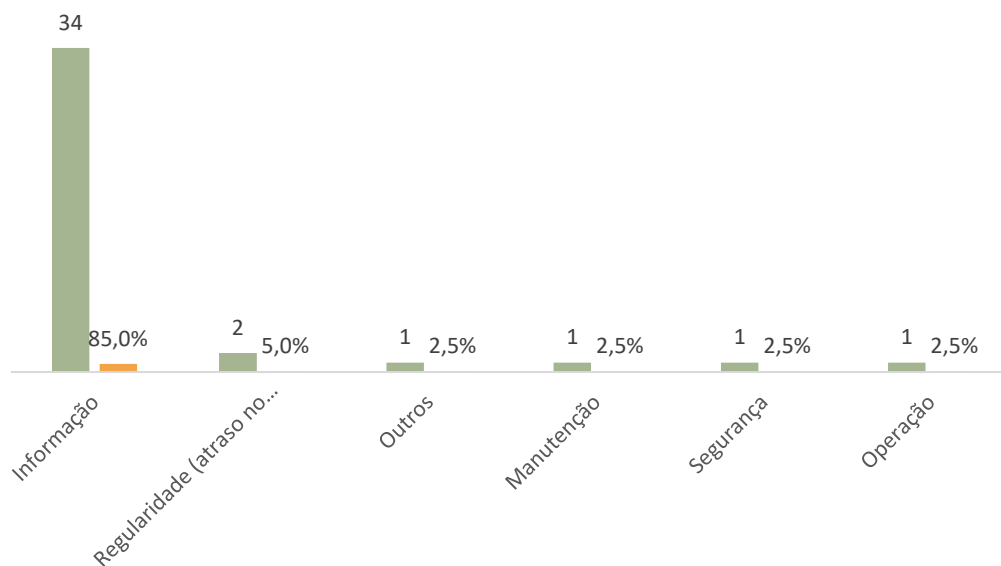
A ordem das unidades mais manifestadas não alterou em relação as semanas anteriores. Supervia, a mais manifestada com 17 registros, CCR Barcas com 7 registros e MetrôRio responsável por 2 manifestações. Nesta semana houve 1 registro sobre a Concessionária CCR Via Lagos, o que não ocorreu na semana anterior.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



A Categoria Informação aumentou seu percentual de 59,5% para 85%. Regularidade novamente foi 2ª categoria mais manifestada. A seguir é possível visualizar as manifestações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

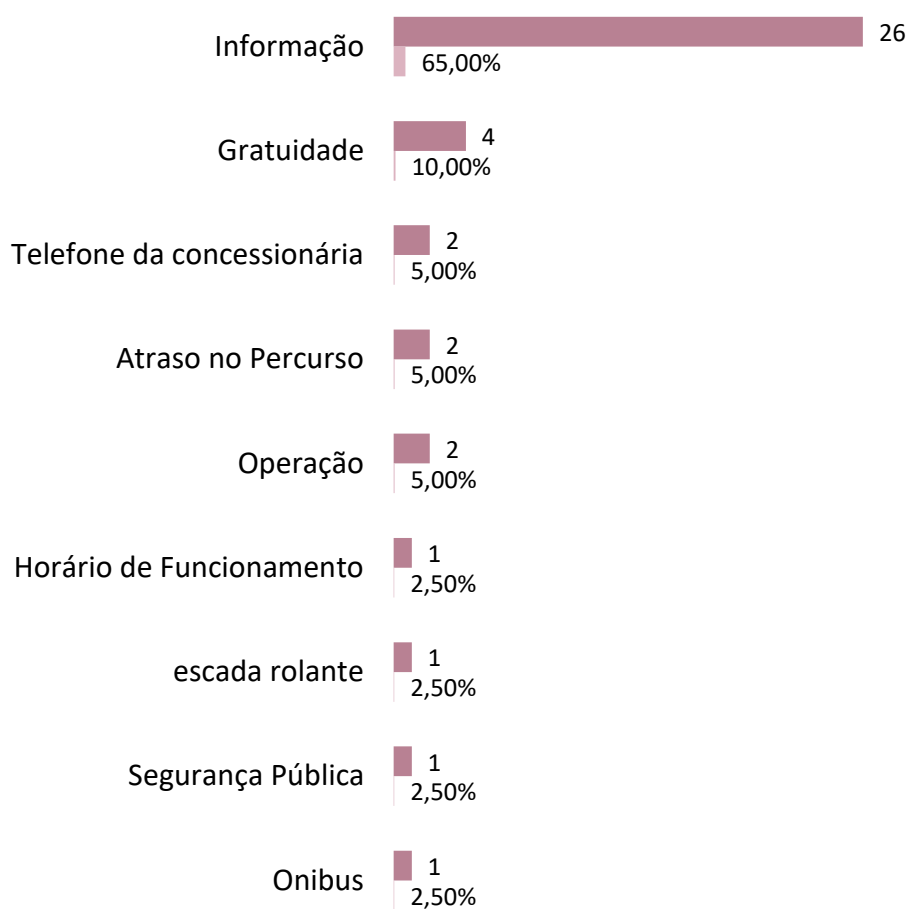
Manifestações - Por Categoria



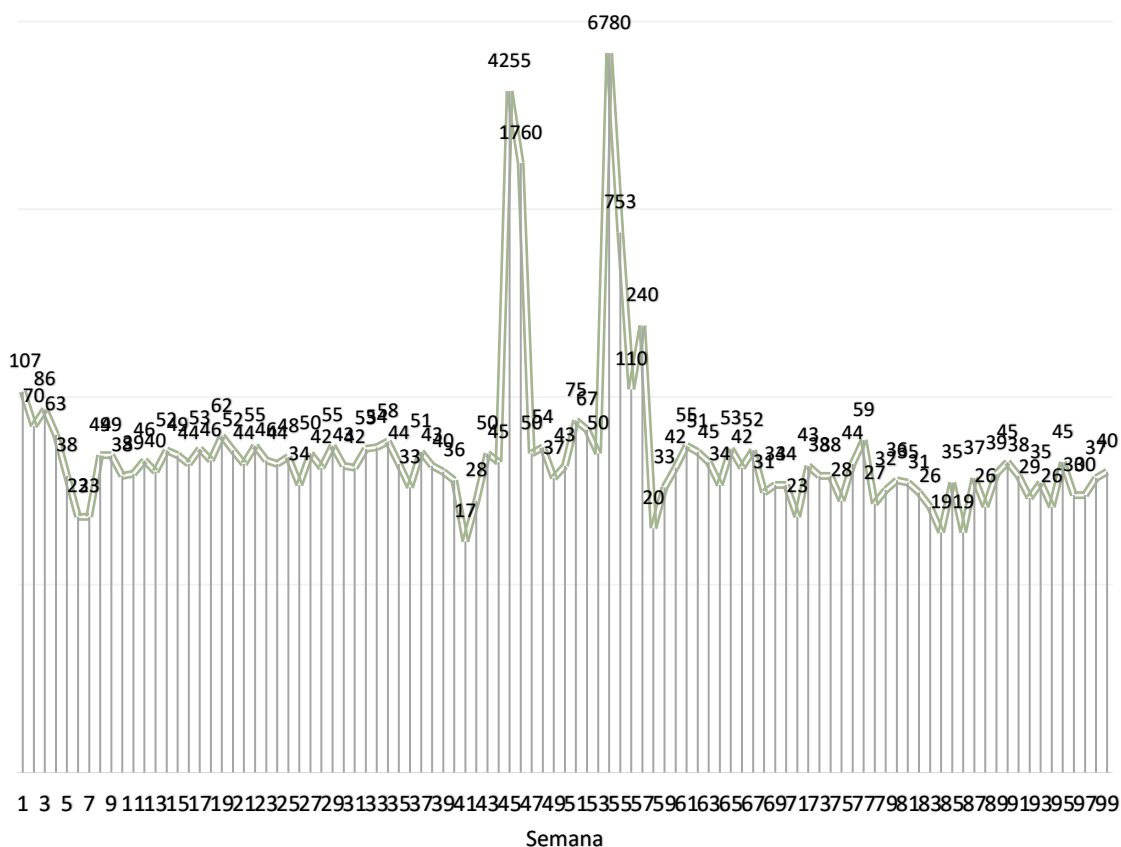
Assunto das Manifestações

Notou-se um crescimento de 271,4% nos registros de informação comparados com os números da semana anterior. Gratuidade retornou aos principais assuntos dos registros, além de telefone da Concessionária, atraso no percurso e operação. Segue gráfico com os assuntos das manifestações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



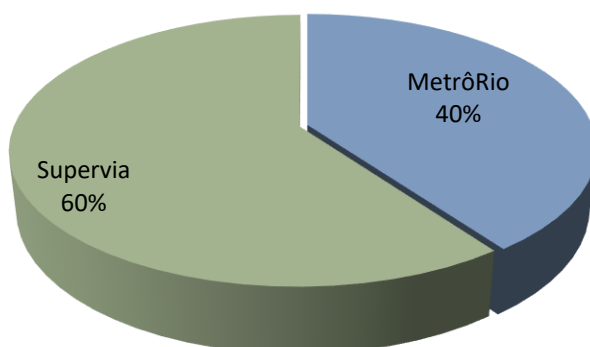
Em comparação com a semana anterior, os registros cresceram 8,1%. Foi registrado, em média, 5,7 manifestações diárias e 8 registros por dia útil. Ademais, considerando as 99 semanas analisadas, a semana se situou em 57º lugar no ranking.



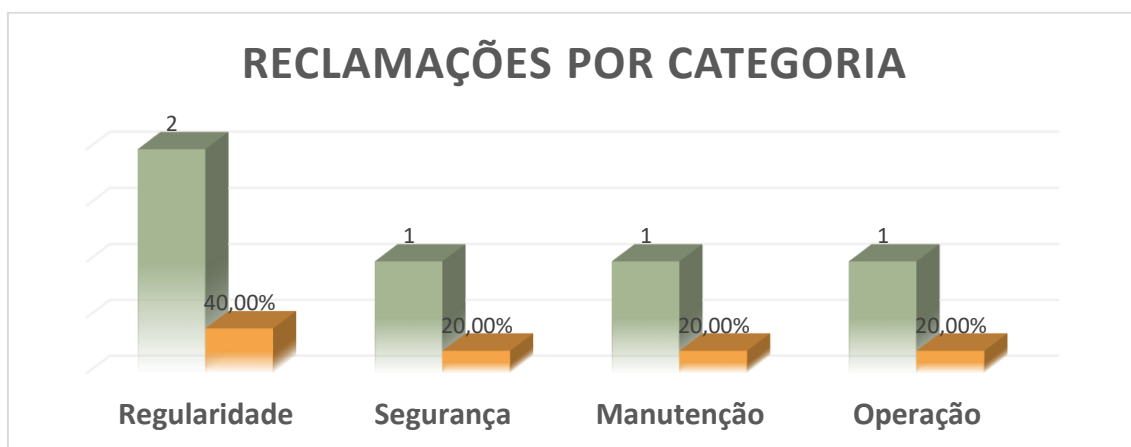
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações referente às concessionárias, destaca-se que o comportamento foi semelhante ao da semana anterior, onde só houve registros acerca da Supervia e MetrôRio. A alteração decorre em função do crescimento da participação do MetrôRio, responsável por 40% dos registros. Supervia reduziu de 12 para 3 reclamações na semana de referência, enquanto o MetrôRio cresceu de 1 para 2 manifestações. Em percentuais, 100% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações e em relação a Supervia, 17,6%.

Unidade de referência das Reclamações

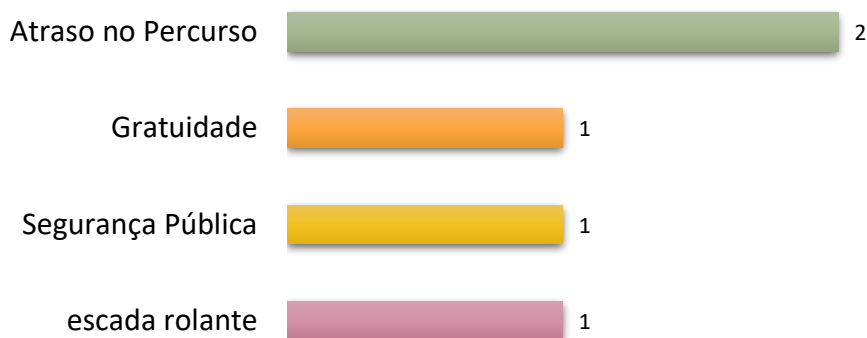


Apesar de informação ser categoria mais manifestada, não houve reclamações sobre a mesma. Todos os registros sobre regularidade, segurança, manutenção e operação foram reclamações. As categorias reclamadas e seus números absolutos e percentuais estão dispostos no gráfico a seguir:

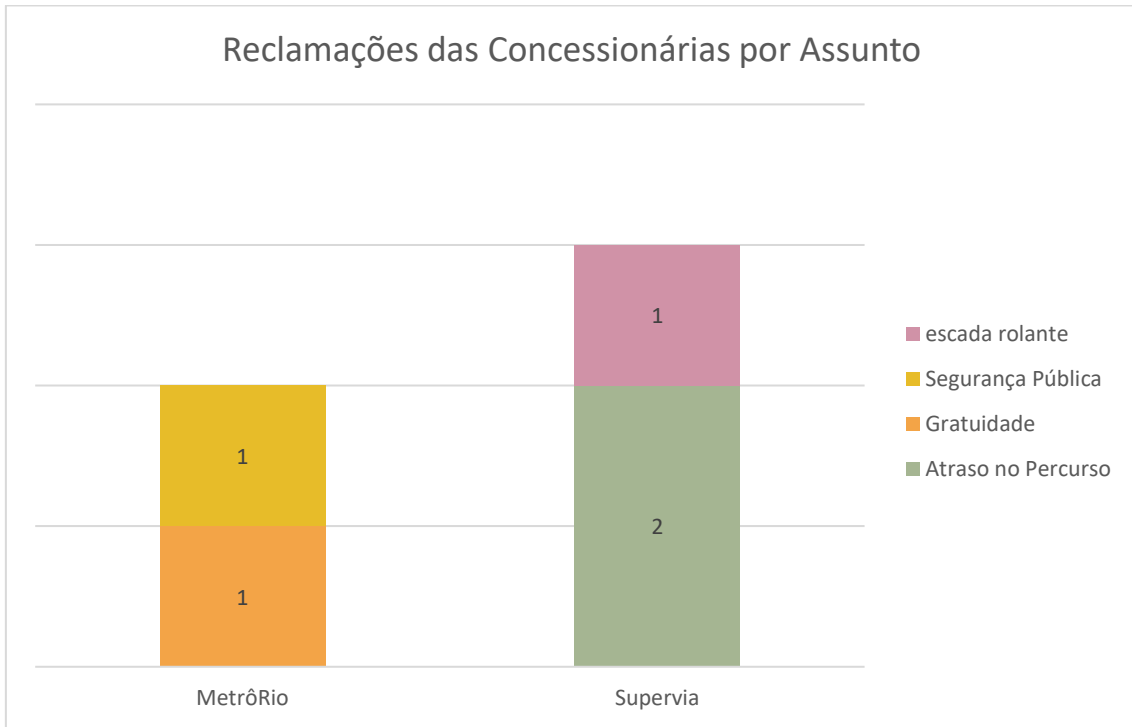


Em relação aos assuntos das reclamações, destaca-se o assunto atraso no percurso que novamente obteve o maior número absoluto de reclamações. Em percentuais, foi responsável por 40% das insatisfações. Segue reclamações com seus respectivos assuntos e números absolutos:

Assunto das Reclamações

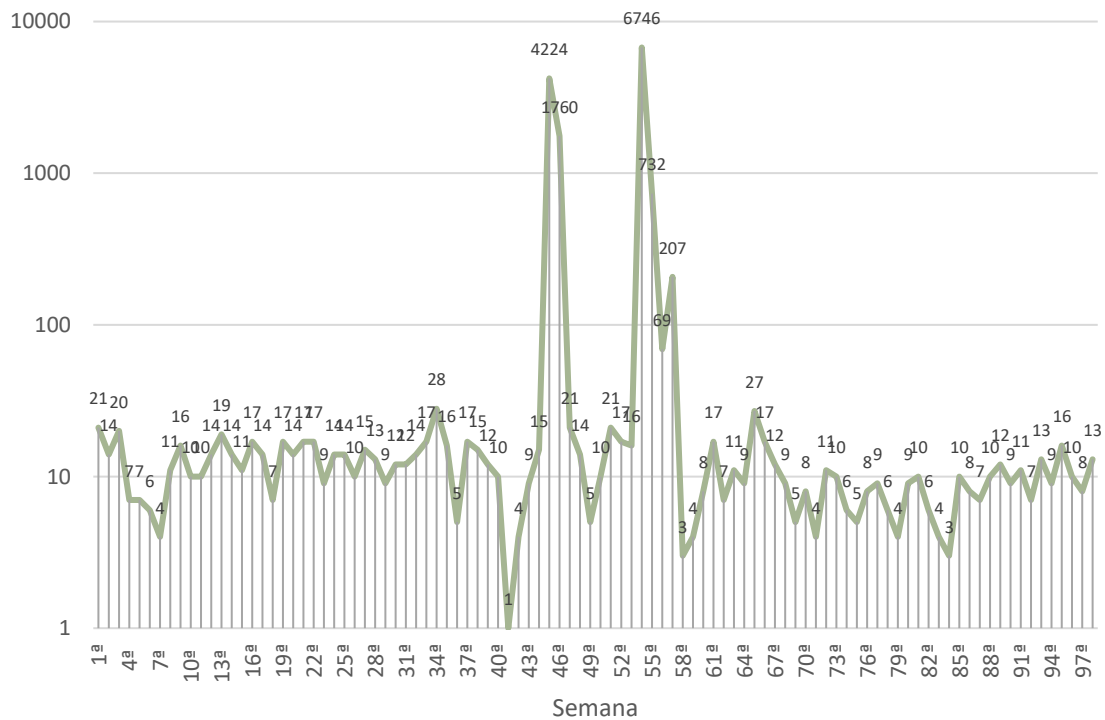


Considerando as reclamações e as unidades de referência, verificou-se que segurança pública e gratuidade foram motivos de reclamações na Concessionária MetrôRio, enquanto o assunto atraso no percurso, o mais reclamado, se referia a Concessionária Supervia.



Série histórica das Reclamações

Considerando o comportamento das reclamações ao longo das semanas, verificou-se que as reclamações reduziram 61,5% sendo uma semana com baixo número de registro de insatisfações. Foram obtidas médias 0,7 reclamação diária e 1 reclamação por dia útil. Além disto, considerando todas as semanas analisadas, foi evidenciado o 14º menor número de reclamações.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 31/01 e 04/02/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 01/02/2022 – Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 02/02/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 03/02/2022 – Leticia Lima

Conclusão

Com base no 99º relatório de atendimentos semanais, concluiu-se que o número de registros aumentou em relação à semana anterior, no entanto as reclamações reduziram, sendo o crescimento decorrente do aumento dos registros de informação no período. Não houve registro de denúncia mas permaneceu havendo registro de solicitação, conforme semanas anteriores. As médias semanais e por dia útil também cresceram.

Em relação aos canais utilizados pelos usuários para registros, verificou-se que houve crescimento da participação do call center nos registros, sendo responsável pela coleta de 95% dos registros. No entanto, tratando-se de reclamações, este percentual não foi tão expressivo, sendo de 60%, e a diferença em números absolutos entre os registros feitos através deste canal e pelo e-mail foi de 1 unidade. Destaca-se que todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto em relação ao call center este percentual foi de 5,7%.

Informação novamente foi categoria mais frequente nos registros desta Ouvidoria, apesar das reclamações regularidade ser categoria mais mencionada.

O comportamento foi semelhante ao das semanas anteriores, em relação as concessionárias reguladas por esta Agência. Supervia apresentou maior número de registros, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Além disto houve registro acerca da Concessionária CCR Via Lagos, o que diferenciou da semana anterior.

Em relação as reclamações, Supervia também foi a mais reclamada, além disto, houve 2 registros acerca da Concessionária MetrôRio. Destaca-se que, 100% dos registros sobre o MetrôRio foram reclamações enquanto sobre a Supervia, 17,6%.

Atraso no percurso foi novamente assunto mais reclamado, sendo todos referentes a Concessionária Supervia. se referiram a Concessionária Supervia. Em relação ao MetrôRio, as reclamações foram sobre segurança pública e gratuidade.

Rio de Janeiro, 09 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5