



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

112ª 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	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 02 a 06 de maio 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.

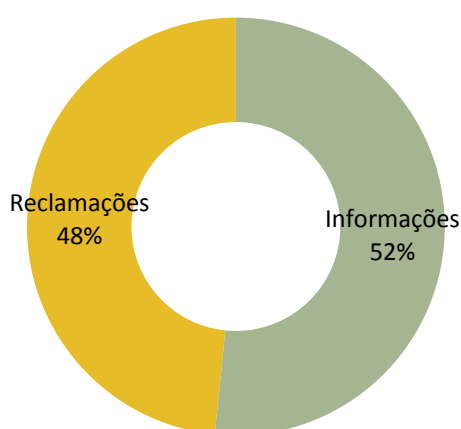
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo primeiro relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até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

Nesta semana de análises foram coletados 62 registros, sendo 37 /32 informações e 18/30 reclamações. Houve uma redução de 13,5% dos registros de informações, enquanto as reclamações cresceram 66,7%. Outro ponto de destaque foi o percentual parecido entre os dois tipos de registros. As reclamações foram responsáveis por 48% dos registros, enquanto as informações 52%.

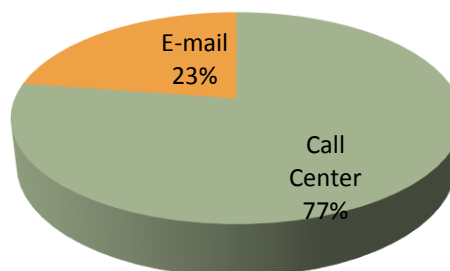
Tipo de Manifestação



O sistema telefônico permaneceu o principal para coleta de registros, havendo redução de 83,6% para 77,4%. Dos 62 registros na semana, 48 foram oriundos do sistema telefônico e 14 por e-mail. Os registros por telefone cresceram 4,3% enquanto por e-mail 55,6%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	48	77,42%
E-mail	14	22,58%
Total Geral	62	100,00%

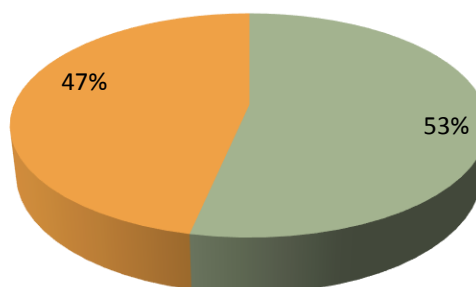
Canal de Atendimento das Manifestações



Em relação às reclamações, tanto os registros por telefone quanto por e-mail cresceram, sendo de 77,8% e 55,6%, respectivamente. O aumento mais expressivo dos registros pelo sistema telefônico o tornou principal canal de coleta de queixas na semana.

Reclamações

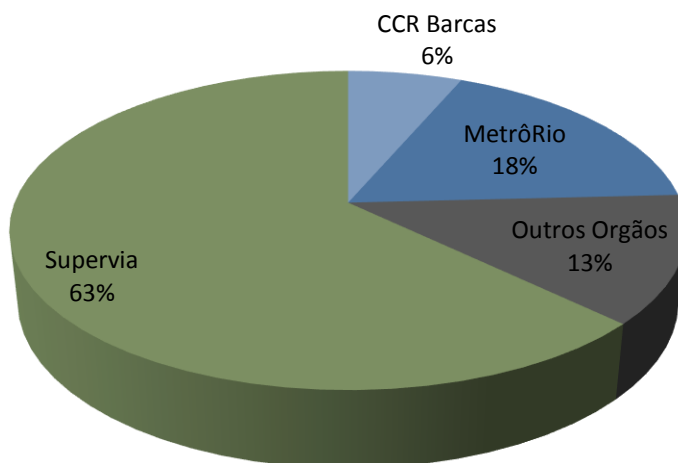
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	16	53,33%
E-mail	14	46,67%
Total Geral	30	100,00%



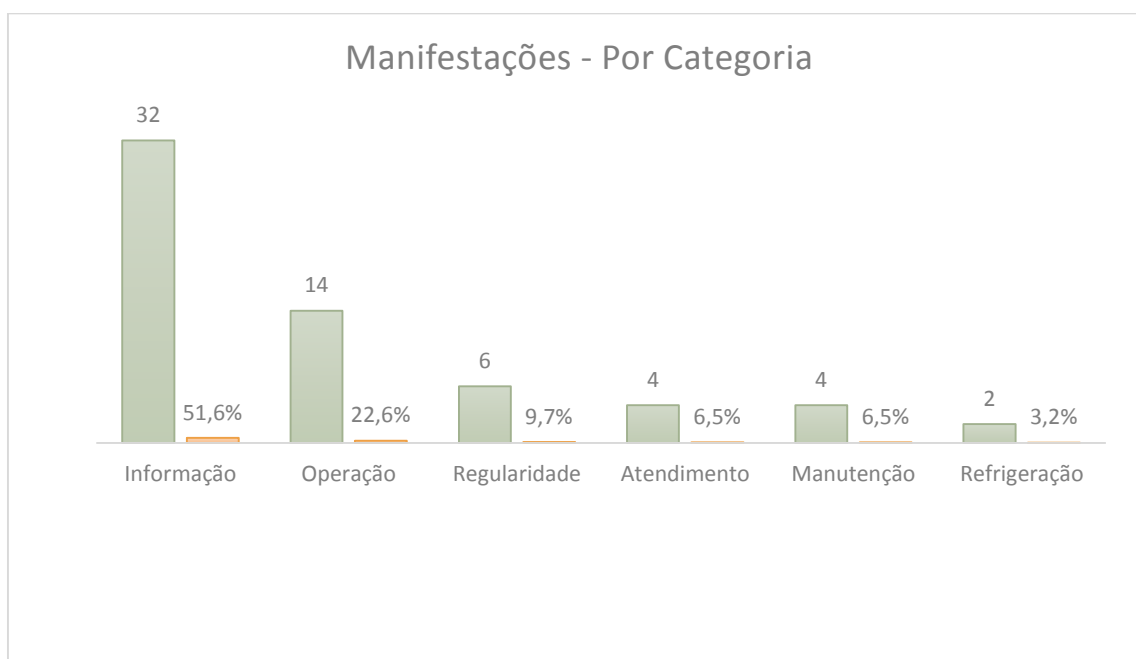
Na semana de referência não houve registros sobre as Concessionárias de rodovias. Supervia permaneceu sendo concessionária com maior número de registros (39 dos 62). Houve crescimento de 8,3% dos registros sobre a mesma.

Considerando o MetrôRio, a mesma apresentou crescimento de 83,3% no número de registros (11 manifestações na semana). Posteriormente, é constatada a Concessionária CCR Barcas, teor de 4 registros, sendo redução de 1 unidade em comparação com a semana anterior.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



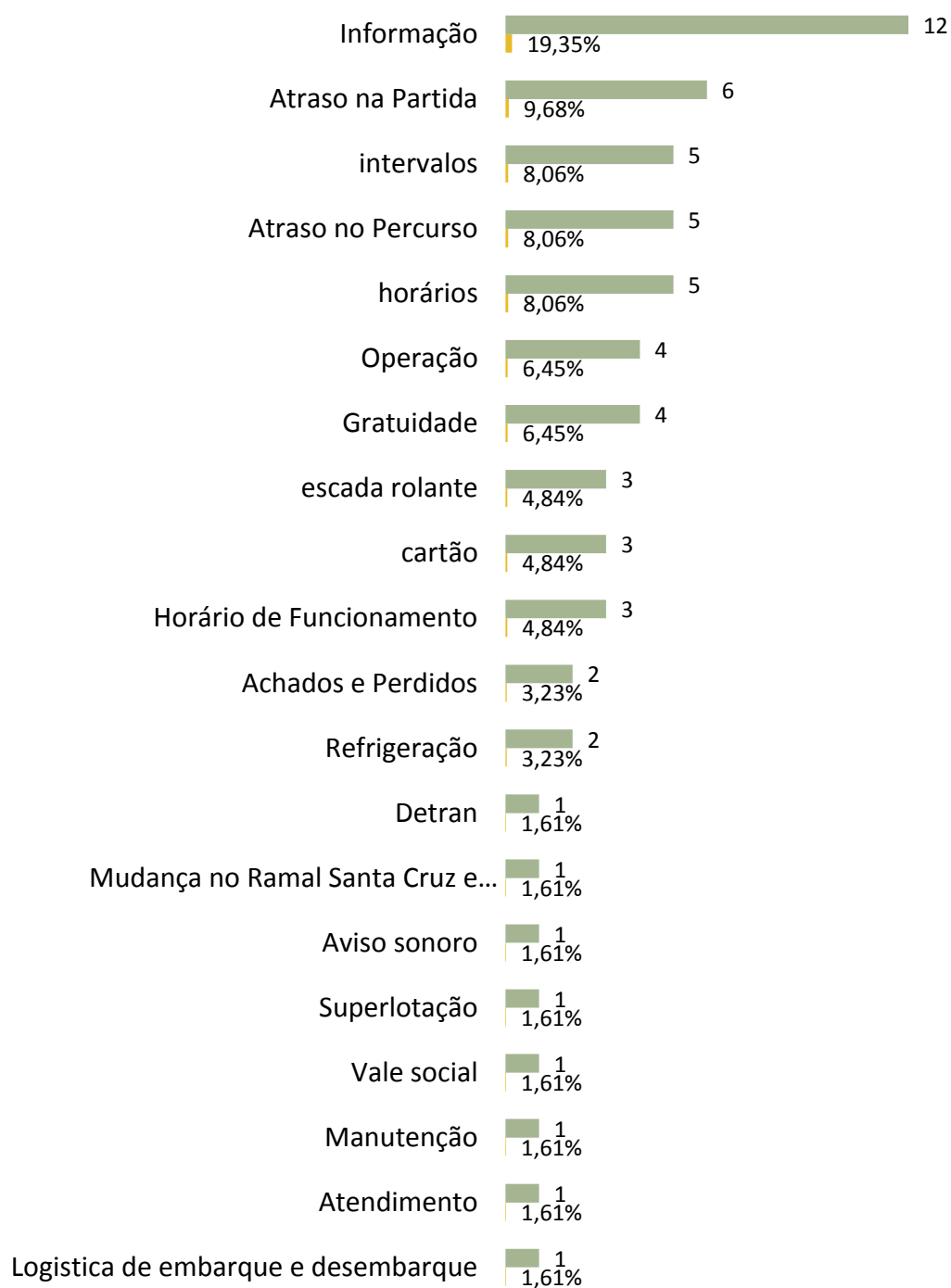
Considera as categorias presentes nas manifestações, constatou-se que 32 dos 62 registros foram informações, logo, não houve alteração em relação a categoria mais frequente. Destaca-se operação como 2ª categoria com maior número de registros, cujo aumento foi de 250% em comparação com a semana anterior, assumindo a colocação da categoria outros, que não apresentou registros na semana de referência. Destacam-se regularidade, atendimento e manutenção. Houve também 2 registros acerca de refrigeração.



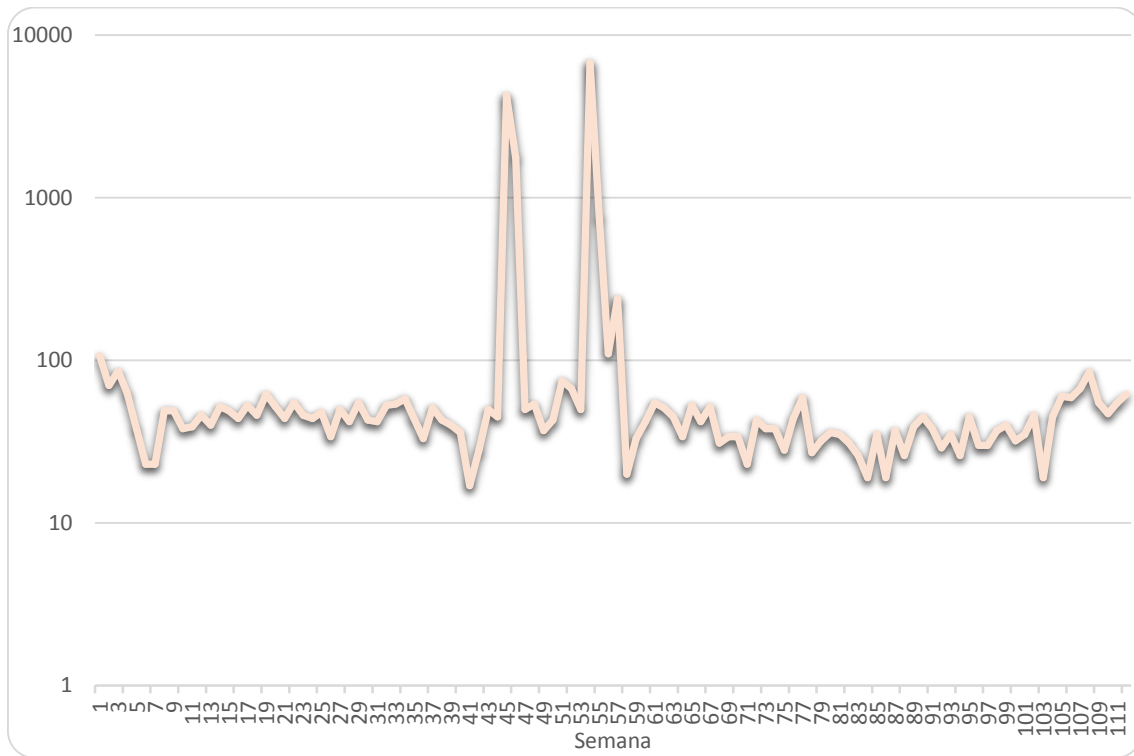
Assunto das Manifestações

O assunto informação, que historicamente é o mais manifestado, apresentou o maior número de registros (12 das 62 manifestações). No entanto, sua participação reduziu de 34,04% para 19,35%. Atraso na partida foi o 2º maior assunto, que foi teor de metade do número de registros sobre informação (6 registros). Outros assuntos como atraso no percurso e intervalos, assuntos de regularidade, também obtiveram destaque. No gráfico a seguir é possível visualizar os assuntos e seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



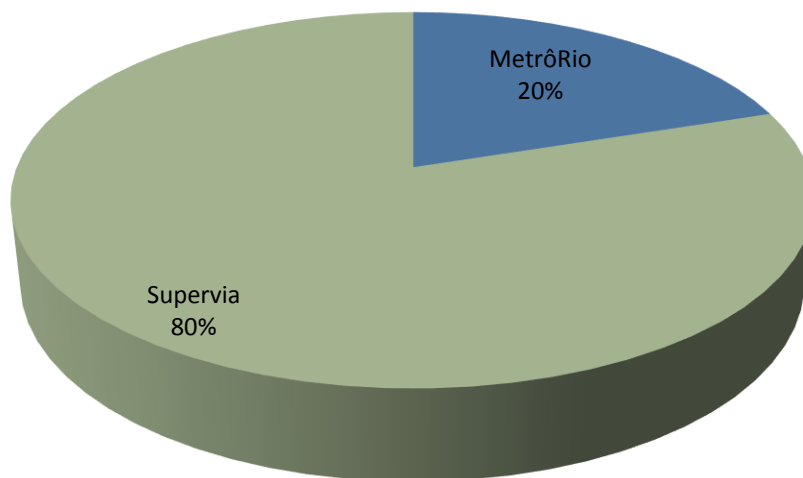
A semana foi marcada por um alto número de registros. Considerando as 112 semanas analisadas, foi evidenciado o 15º maior número de registros. Em relação às médias, foram 12,4 manifestações por dia útil e 8,9 registros diários.



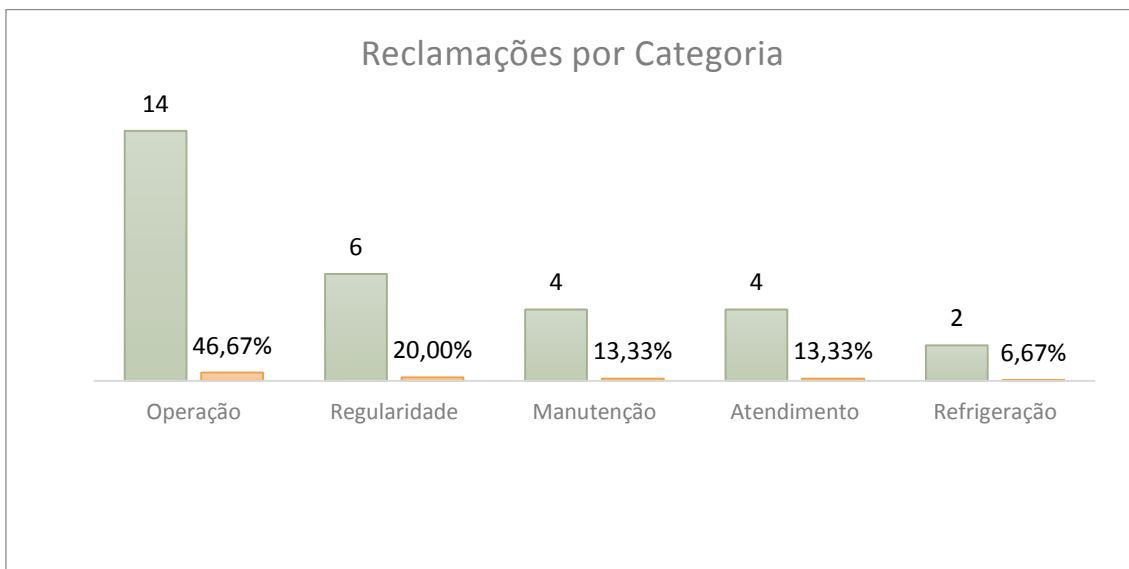
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Apenas as 2 Concessionárias mais manifestadas apresentaram reclamações no período. A Supervia foi teor de 24 registros, um aumento de 84,6% em relação à semana passada. O MetrôRio apresentou crescimento de 50%. Não houve queixas acerca das demais Concessionárias.

Unidade de referência das Reclamações



Todos os registros sobre informação não foram reclamações. Sendo assim, operação foi categoria mais reclamada, seguida regularidade, manutenção e atendimento. Essas 4 categorias juntas somam mais de 90% das queixas na semana.

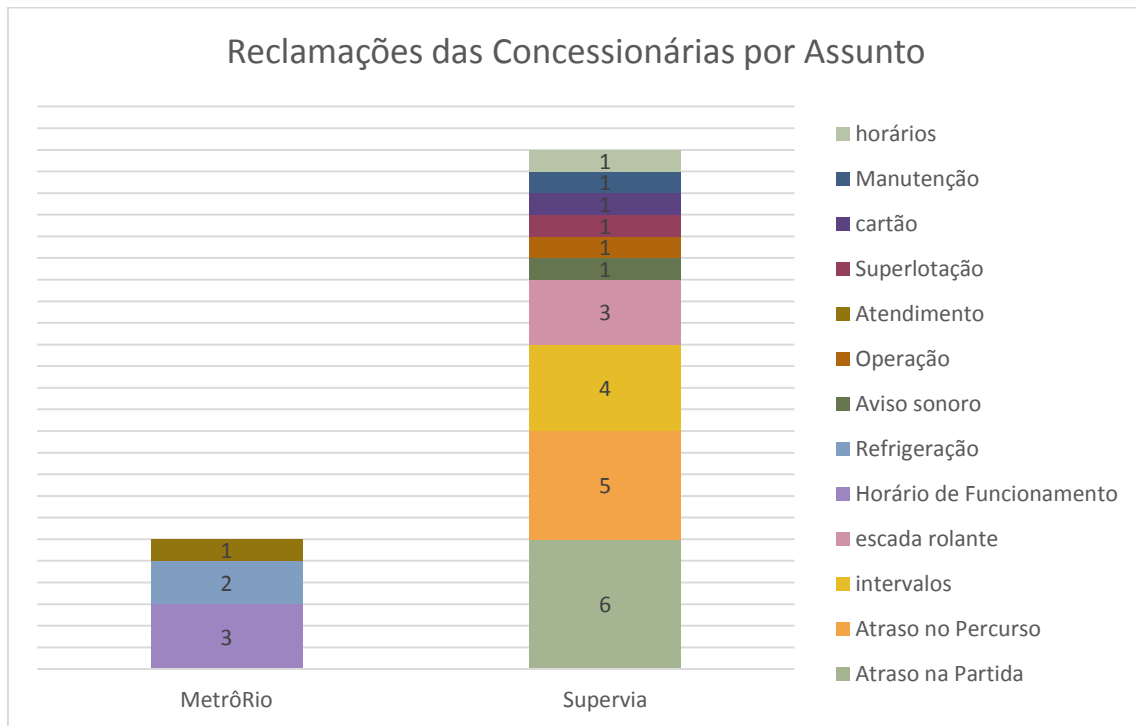


Atraso na partida permaneceu sendo o assunto mais reclamado. Na semana, 20% dos registros foram sobre o teor mencionado. Atraso no percurso também obteve destaque, motivo de 16,7%. Destaca-se que os 3 assuntos mais reclamados foram assuntos relacionados a regularidade do sistema.

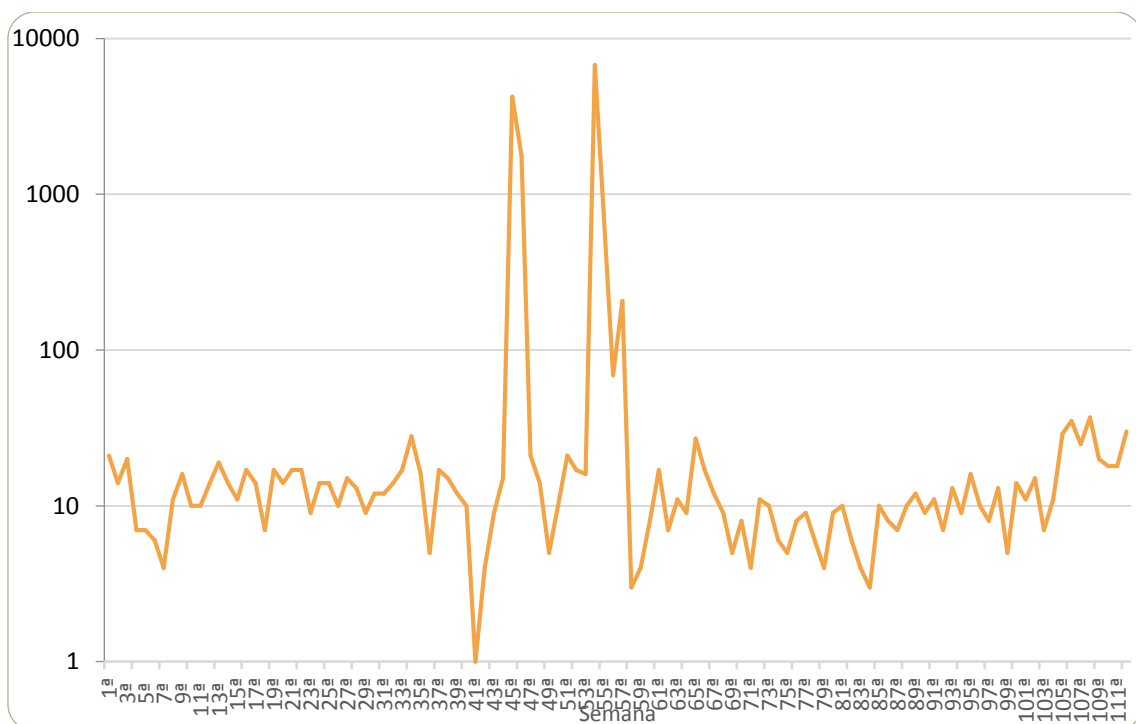
Assunto das Reclamações



Não houve assunto em comum nas reclamações sobre as Concessionárias. Sobre o MetrôRio, usuários reclamaram mais sobre horário de funcionamento. Em relação a Supervia, os assuntos de regularidade, os mais reclamados, foram todos sobre a Concessionária.



Houve o crescimento de 66,7% das reclamações em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 9º maior número de reclamações em todas as 112 semanas analisadas. Em média, foram 4,3 atendimentos por dia e 5 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 02,03,04,05 e 06/05/2022 – Gabriel Herculano Figura 2: Plantão 02, 04 e 06/05/2022 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 03 e 05/05/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Os registros na semana cresceram 12,7% em relação a semana anterior, a segunda semana consecutiva de aumento. O crescimento na semana de referência foi devido ao aumento de 66,7%. Em relação às informações, a queda foi de 13,5%. A semana registrou o 15º maior número de registros em uma semana e o 9º maior número de queixas. Ademais referente às médias, foram 12,4 manifestações por dia útil e 8,9 registros diários, além de 4,3 reclamações por dia e 5 por dia útil.

Os registros por telefone cresceram 4,3%, sendo responsável por 77,4% das manifestações na semana. Por e-mail, o crescimento foi de 55,6%. As reclamações pelo canal telefônico aumentaram 77,8% e por e-mail 55,6%. Na semana, o call center também foi principal canal de coleta de reclamações. Destaca-se que todos os registros por e-mail foram queixas enquanto por telefone o percentual foi de 33,3%.

Houve crescimento de 8,3% dos registros sobre a Supervia, permanecendo concessionária mais manifestada. Os registros sobre o MetrôRio cresceram 83,3%, sendo 2ª concessionária mais manifestada. Houve redução de 1 unidade sobre a CCR Barcas em comparação com a semana anterior. Não houve registros sobre as Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência. Considerando às reclamações, Supervia apresentou aumento de 84,6% e MetrôRio 50%, sendo as 2 concessionárias reclamadas na semana. Pontua-se que 61,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, enquanto este percentual sobre o MetrôRio foi de 54,5%.

Dos assuntos, Atraso na partida permaneceu sendo o assunto mais reclamado, teor de 20% das manifestações. Destaca-se que os 3 assuntos mais reclamados foram sobre regularidade. Não houve assunto em comum nas reclamações sobre as Concessionárias. Sobre o MetrôRio, usuários reclamaram mais sobre horário de funcionamento e Supervia, atraso na partida.

Rio de Janeiro, 11 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5