



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

117ª 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.....	6
Conclusão	11

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 06 a 10 de junho 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.

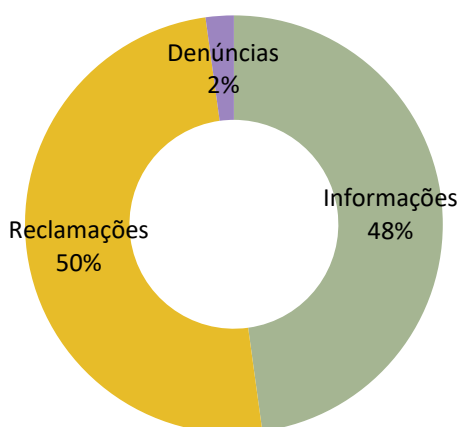
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo sétimo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o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

Entre 06/06/2022 e 10/06/2022, foram registradas 46 manifestações. Dessas, 23 foram reclamações, 22 informações e 1 denúncia. Nesta semana, os registros de reclamações superaram os de informações. É válido mencionar que as informações reduziram 33,3% e reclamações cresceram 9,5%. No período houve 1 denúncia acerca das concessionárias reguladas.

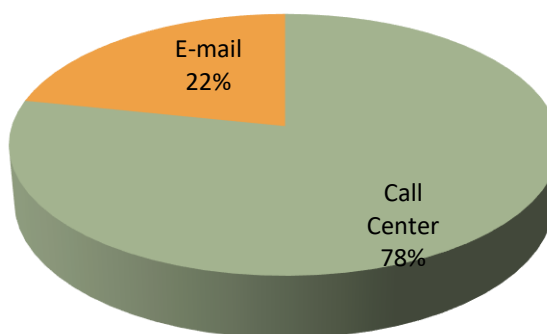
Tipo de Manifestação



Os registros pelo sistema telefônico reduziram 21,7% em relação a semana anterior. Considerando o e-mail, o crescimento foi de 25%. Ainda assim, o call center foi canal principal de coleta de registros.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	36	78,26%
E-mail	10	21,74%
Total Geral	46	100,00%

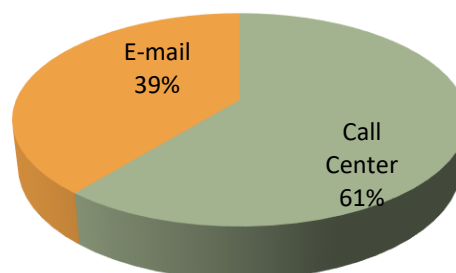
Canal de Atendimento das Manifestações



Em relação às reclamações, por telefone os registros cresceram 7,7% e por e-mail 12,5%. Destaca-se que o sistema telefônico permaneceu sendo canal principal de coleta de reclamações. Este fato é devido ao seu alto número de registros gerais. Pontua-se que 38,9% dos registros pelo call center foram reclamações, enquanto por e-mail 90%.

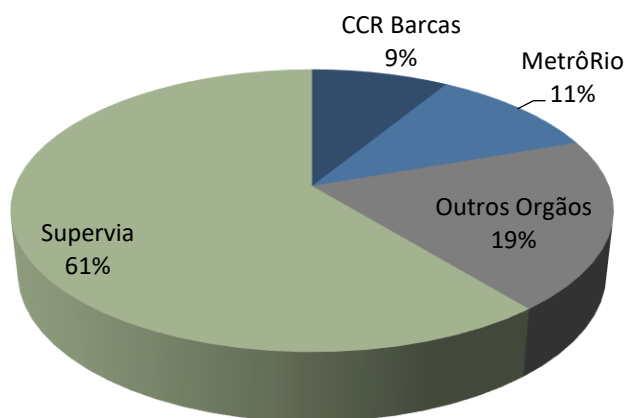
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	14	60,87%
E-mail	9	39,13%
Total Geral	23	100,00%



A Supervia permaneceu sendo teor de 28 registros. Os registros sobre o MetrôRio reduziram 37,5% e em relação a CCR Barcas reduziram a metade. Não houve registros acerca das concessionárias de rodovias reguladas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

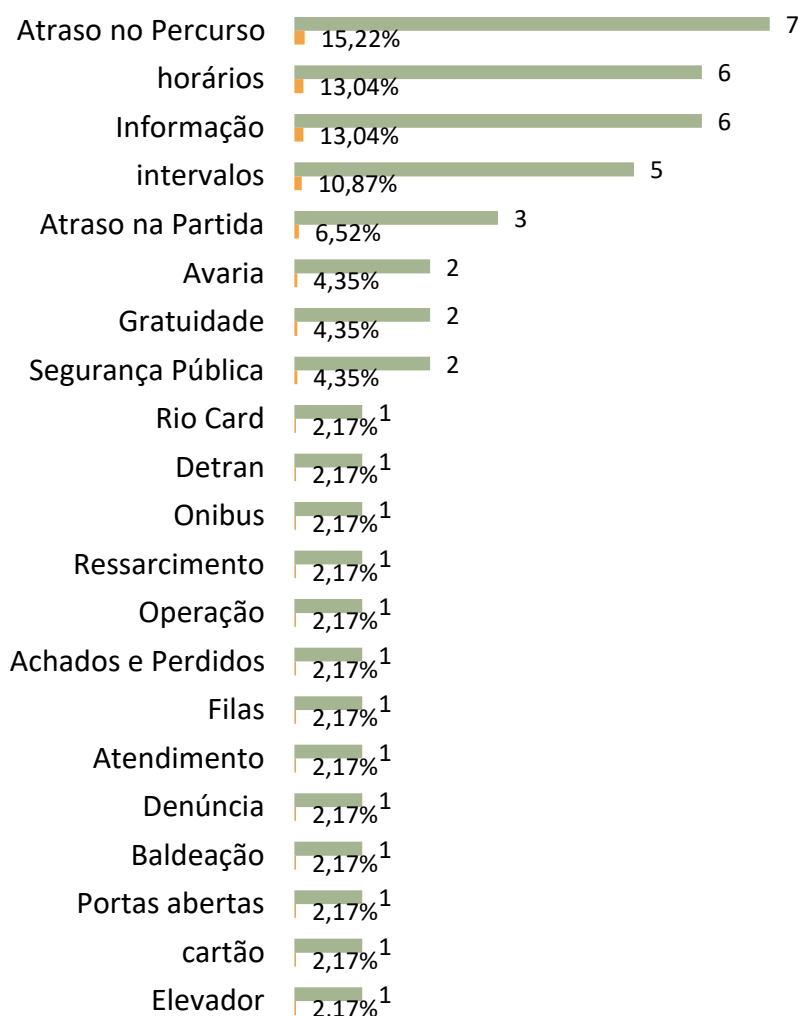


Assunto das Manifestações

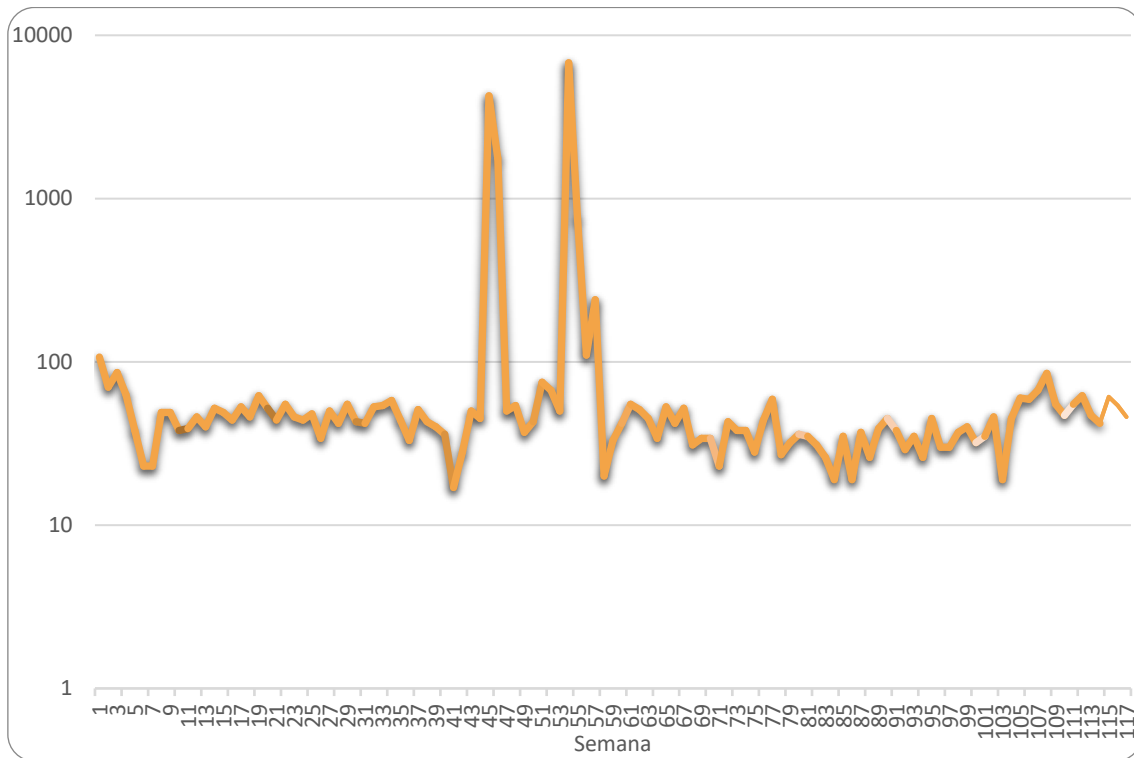
Atraso no percurso foi assunto mais manifestado na semana, superando informação. No entanto, seu percentual reduziu de 17,7% para 15,2%. Horários e informação foram os assuntos com 2º maior número de manifestações, teor de 6 registros individualmente. Destacam-se também intervalos, atraso na partida, avaria, gratuidade e segurança pública.

Segue gráfico com os assuntos manifestados seus números absolutos e percentuais:

Manifestações por assunto



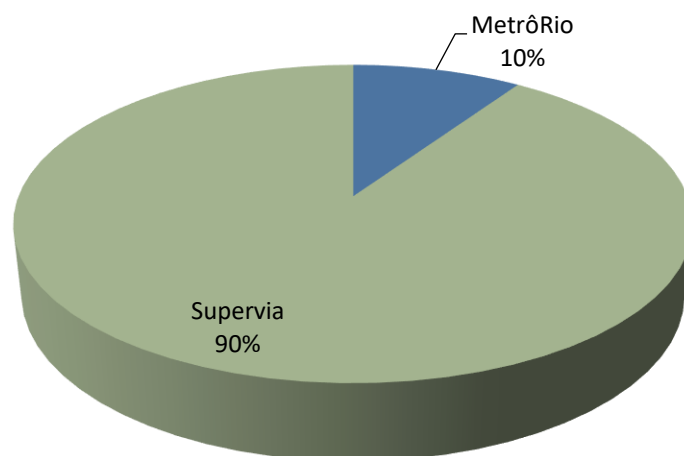
Considerando o comportamento dos registros gerais, houve a segunda redução consecutiva desde a 115ª semana. Em comparação com a semana anterior, as manifestações reduziram 14,8%. Foram avaliadas médias de 6,6 registros diários e 9,2 por dia útil. Constatou-se o 48º maior número de manifestações considerando todas as semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

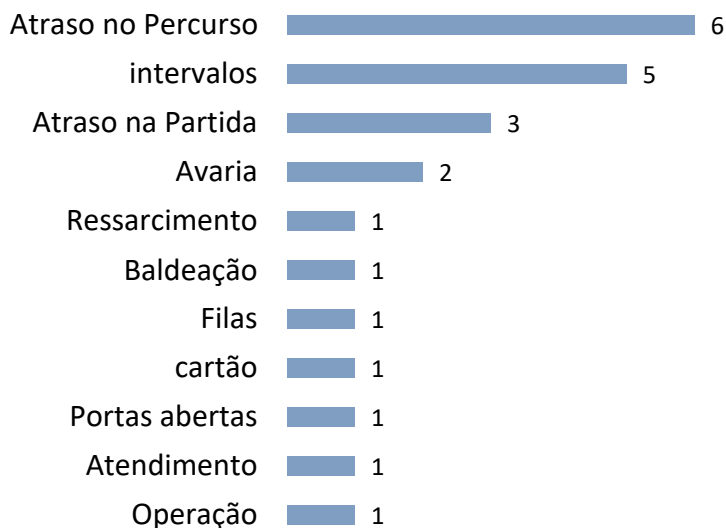
O comportamento das reclamações foi semelhante ao das semanas anteriores. Houve registro de insatisfações acerca das concessionárias Supervia e MetrôRio. Dos 23 registros, 20 se referiam a Supervia e 3 ao MetrôRio. Houve 1 registro a mais sobre as duas Concessionárias, em relação a 116ª semana. Cerca de 71,4% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, enquanto o percentual avaliado sobre o MetrôRio foi de 60%.

Unidade de referência das Reclamações

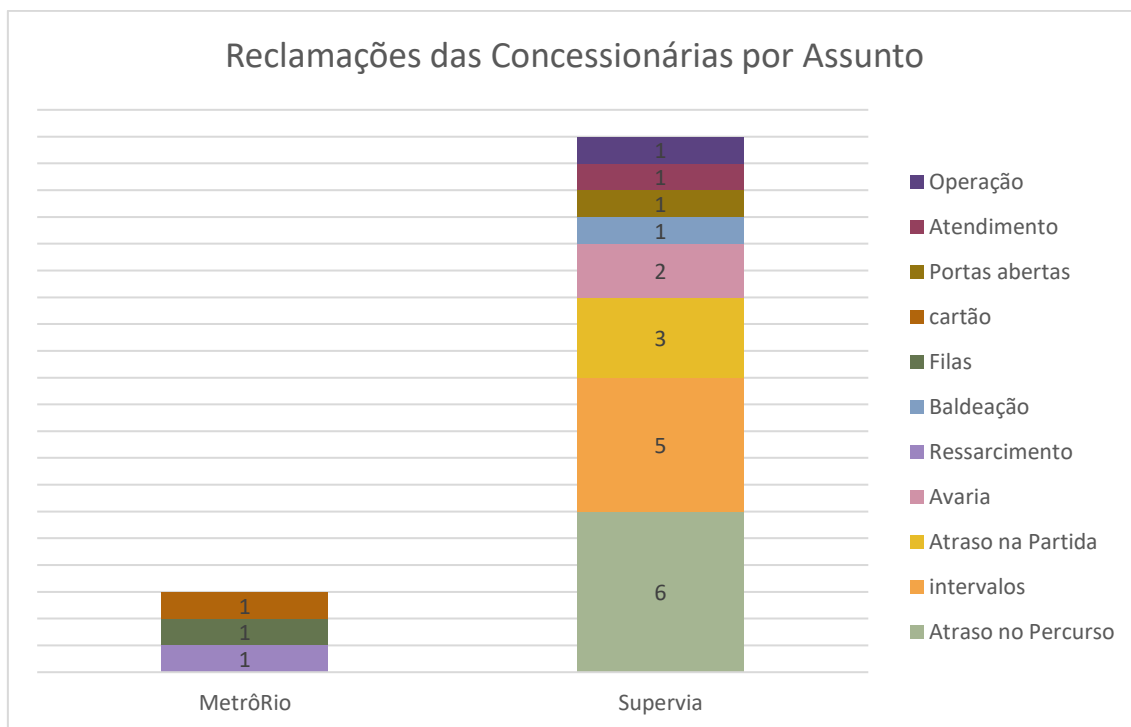


Apesar dos registros acerca de atraso no percurso e intervalos apresentarem redução, os mesmos permaneceram sendo os mais reclamados na semana de referência. Houve redução nos registros sobre operação, que foi superado por atraso na partida e avaria, onde houve crescimento.

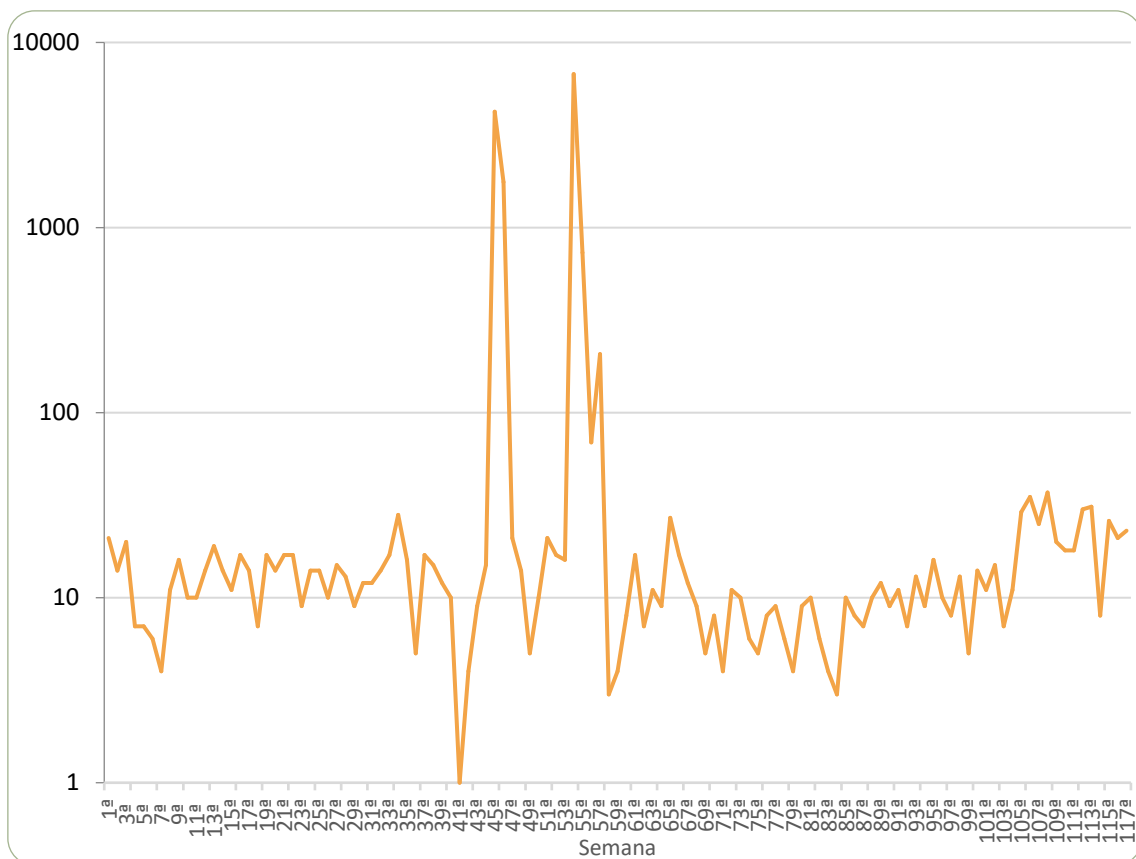
Assunto das Reclamações



Todos os assuntos mais reclamados foram referentes a Supervia. Ademais, não houve assunto em comum sobre as Concessionárias Supervia e MetrôRio. Considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário, usuários reclamaram de cartão, filas e ressarcimento.



Em relação ao comportamento das reclamações, o comportamento foi o oposto dos registros gerais. Houve um crescimento de 9,5% em relação a semana anterior. Foram evidenciadas médias de 3,3 registros diários e 4,6 por dia útil. Além disto, foi evidenciado o 16º maior número de reclamações em todas as 117 semanas analisadas.



Conclusão

Neste relatório pôde-se concluir que os registros na semana reduziram 14,8%. Este comportamento foi associado a redução de 33,3% informações, tipo mais manifestado historicamente. No entanto, as reclamações cresceram 9,5%. Na semana de referência, houve o 48º maior número de registros e o 16º maior de reclamações. Houve 6,6 registros diários, 9,2 por dia útil, 3,3 reclamações diárias e 4,6 insatisfações por dia útil. Além desses registros, houve 1 denúncia registrada nesta Ouvidoria.

Os registros pelo sistema telefônico reduziram 21,7% e as reclamações cresceram 7,7%. No e-mail, o crescimento foi de 25% nos registros gerais e 12,5% considerando as reclamações. Ainda assim, o call center foi canal principal de coleta de ambos os registros. Em percentuais, 38,9% das manifestações pelo call center foram reclamações, enquanto por e-mail 90%.

A Supervia permaneceu com número constante de manifestações, MetrôRio e CCR Barcas apresentaram redução. Não houve registros acerca das concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos. Das reclamações, houve registros de queixas sobre a Supervia e MetrôRio. Cerca de 71,4% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, enquanto o percentual avaliado sobre o MetrôRio foi de 60%.

Atraso no percurso foi assunto mais manifestado e reclamado na semana. Horários e informação foram os assuntos com 2º maior número de manifestações, teor de 6 registros individualmente. Destacam-se também intervalos, atraso na partida, avaria, gratuidade e segurança pública. Em relação às reclamações, destacaram-se intervalos, atraso na partida e avaria.

Todos os assuntos destacados foram referentes às reclamações sobre a Supervia. Sendo assim, não houve assunto em comum sobre as Concessionárias Supervia e MetrôRio. Sobre o MetrôRio, usuários reclamaram de cartão, filas e ressarcimento.

Rio de Janeiro, 15 de junho de 2022

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

ID 4374207-6