



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

118ª 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 – AGETRANS

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 13 a 17 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.

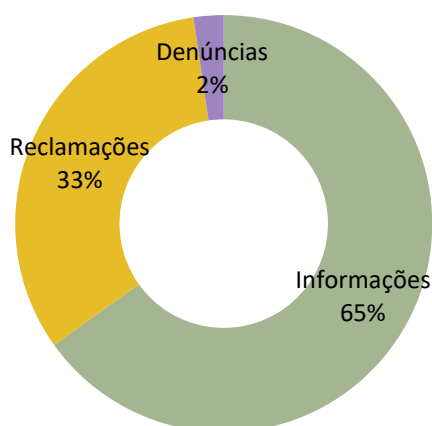
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo oitavo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o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

Nesta 118ª semana, foram registradas 43 manifestações sendo 28 informações, 14 reclamações e 1 denúncia. Em relação à semana anterior, as informações cresceram 27,3%. Sobre as reclamações, houve redução de 34,1%. Ademais, 1 registro se tratou de denúncia sobre concessionária regulada pela Agetransp.

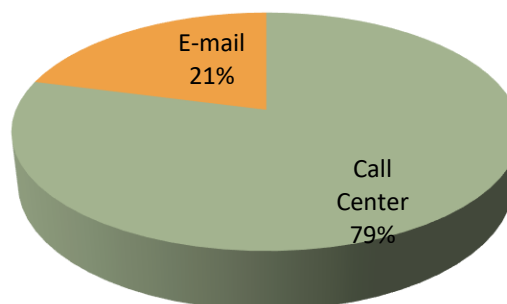
Tipo de Manifestação



Considerando o canal de atendimento, os registros tanto pelo sistema telefônico e e-mail reduziram. As reduções percentuais respectivas foram de 5,6% e 10%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	34	79,07%
E-mail	9	20,93%
Total Geral	43	100,00%

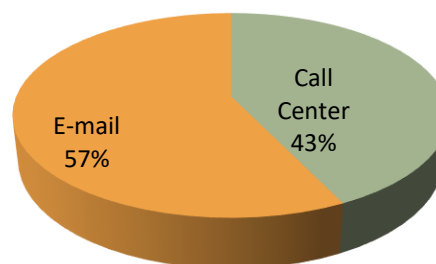
Canal de Atendimento das Manifestações



Considerando às reclamações, os registros pelo sistema telefônico reduziram a metade e, por e-mail, a redução foi de 11,1%. Considerando o percentual de reclamações, cerca de 17,6% dos registros por telefone foram reclamações enquanto por e-mail 88,9%.

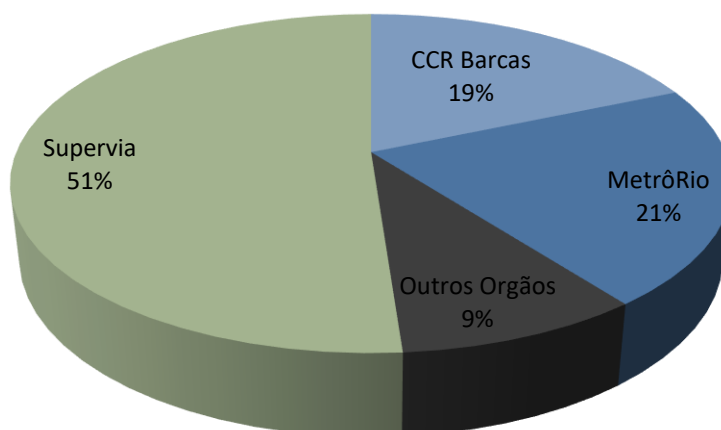
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	6	42,86%
E-mail	8	57,14%
Total Geral	14	100,00%

Reclamações



A Supervia foi responsável por 22 registros, uma redução de 21,4% em comparação com a semana anterior. MetrôRio apresentou aumento de 80%, sendo a 2ª Concessionária mais manifestada na semana. As manifestações sobre a CCR Barcas dobraram na semana de referência.

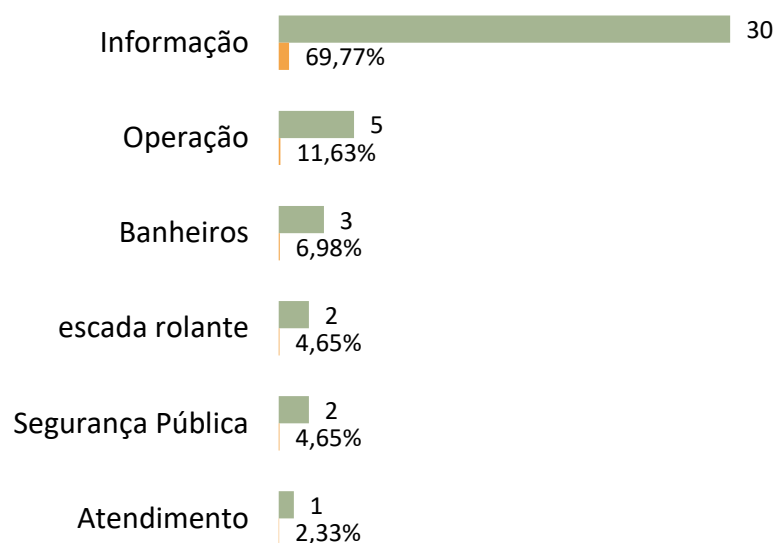
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



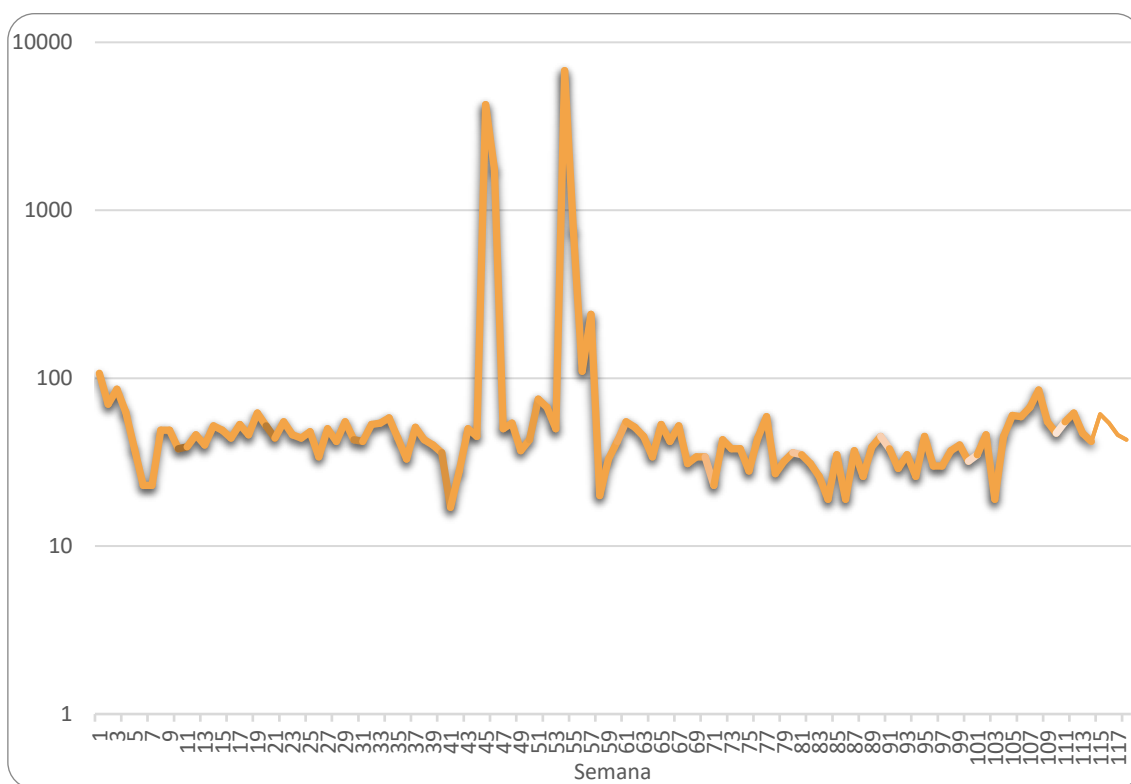
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto que apresentou maior número de registros na semana, superando atraso no percurso. Registros sobre operação, banheiros, escada rolante e segurança pública também obtiveram destaque. No período, houve 1 registro acerca de atendimento. O gráfico com os números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico a seguir:

Manifestações por assunto



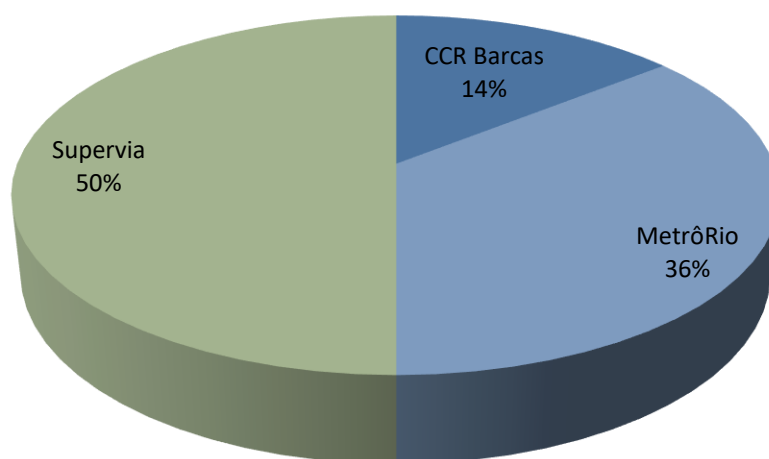
Os registros gerais na semana apresentaram queda de 6,5% em relação à semana anterior, sendo a terceira redução consecutiva. Em média, registrou-se 6,1 manifestações diárias e 8,6 por dia útil. Baseado nas 118 semanas analisadas, foi avaliado o 63º maior número de atendimentos.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

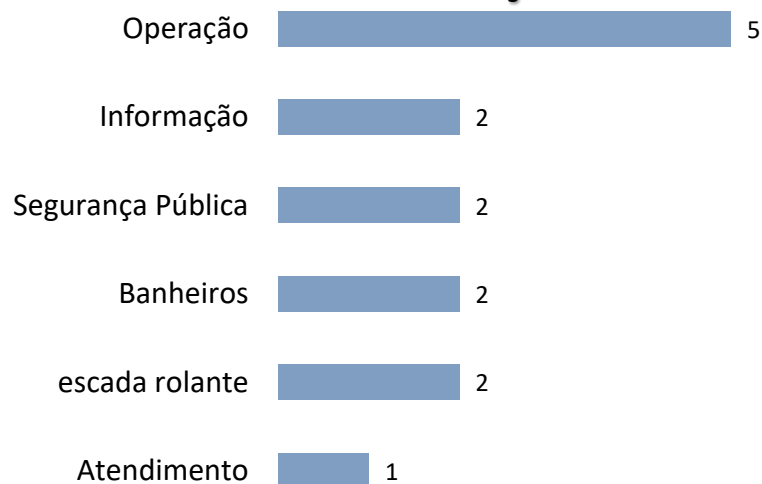
Em relação às reclamações, houve 7 registros acerca da Supervia, o que representou uma redução de 65% em comparação com a semana anterior. Considerando o MetrôRio, houve aumento de 66,7%. Pontua-se que houve 2 reclamações acerca da CCR Barcas. Sobre a participação das reclamações nas manifestações acerca de cada Concessionária, constatou-se que 31,8% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, 55,6% considerando o MetrôRio e 25% acerca da CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

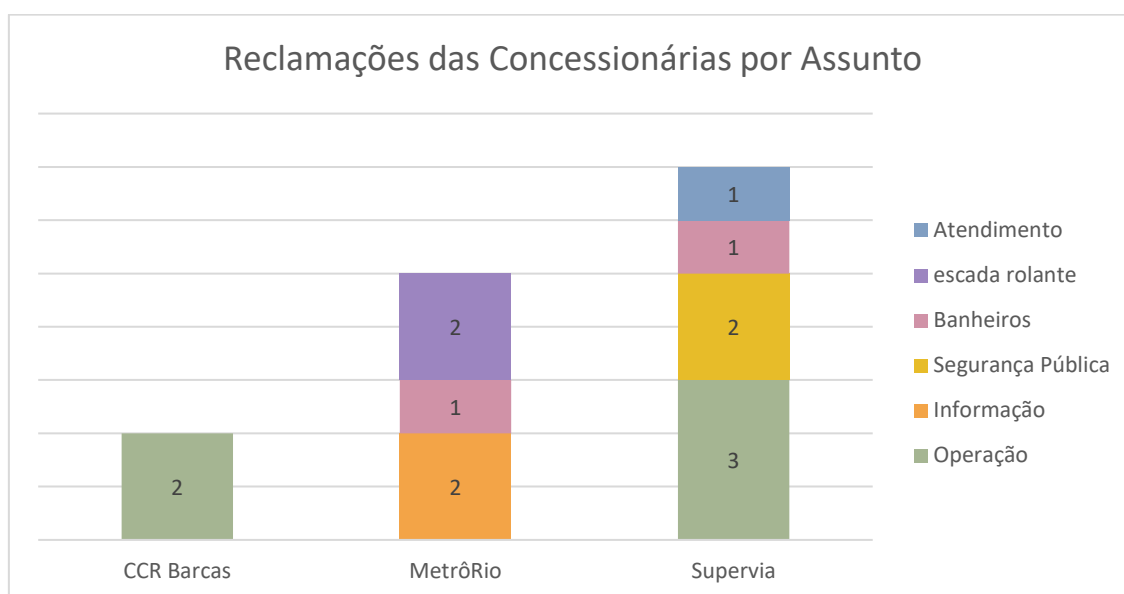


Em relação às reclamações, operação superou atraso no percurso, e foi assunto mais reclamado na semana. O assunto foi teor de 35,7% das reclamações. Informação, segurança pública, banheiros e escada rolante foram motivo de mais de 1 registro.

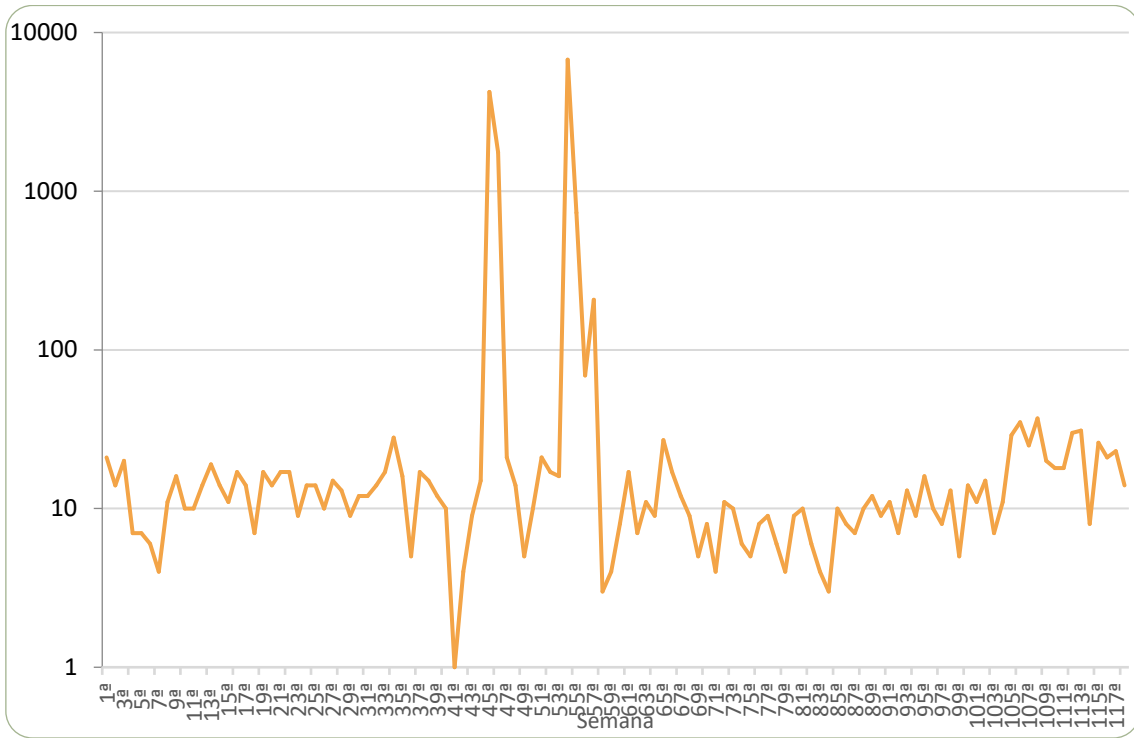
Assunto das Reclamações



Em relação aos assuntos e Concessionárias, operação foi assunto mais reclamado, tanto na Supervia quanto MetrôRio. Sobre o MetrôRio, destacaram-se escada rolante e informação. Além disto, banheiros foi assunto em comum na Supervia e MetrôRio.



As reclamações reduziram 39,1% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 43º maior número de reclamações, além de 2 insatisfações por dia, e 2,8 por dia útil.



Conclusão

Neste documento concluiu-se que as manifestações reduziram 6,5% em relação à semana anterior. Apesar do crescimento de 27,3% dos registros de informações, a redução dos registros foi impactada pela redução de 34,1% das reclamações.

Em média, foram 6,1 manifestações diárias e 2 reclamações por dia. Em relação às médias por dia útil, foram 8,6 e 2,8, respectivamente. Avaliou-se também o 63º maior número de atendimentos e 43º maior número de reclamações, em todas as 118 semanas analisadas.

O canal principal para coleta de registros foi o sistema telefônico, apesar de haver redução de 5,6% nos registros coletados pelo canal. Houve redução de 10% dos registros por e-mail. Considerando às reclamações, os registros pelo sistema telefônico reduziram a metade e, por e-mail, a redução foi de 11,1%, sendo o principal canal de coleta de insatisfações.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada, apesar de sua redução de 21,4% em comparação com a semana anterior. MetrôRio apresentou aumento de 80%, sendo a 2ª Concessionária mais manifestada na semana. As manifestações sobre a CCR Barcas dobraram na semana de referência. Não houve registros acerca das concessionárias de rodovias reguladas. Em relação às reclamações, a ordem permaneceu a mesma. Em percentuais, 31,8% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, 55,6% considerando o MetrôRio e 25% acerca da CCR Barcas.

Em relação aos assuntos e Concessionárias foi assunto mais reclamado na semana, havendo destaque também para Informação, segurança pública, banheiros e escada rolante. Operação foi assunto mais reclamado, tanto na Supervia quanto MetrôRio. Sobre o MetrôRio, destacaram-se escada rolante e informação. Além disto, banheiros foi assunto em comum na Supervia e MetrôRio.

Rio de Janeiro, 22 de junho de 2022

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

ID 4374207-6