



AGETRANSP

Ouvidoria

121º Relatório Semanal de
Atendimentos: 03 a 09 de
Julho de 2022

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
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

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 03 a 09 de julho 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.

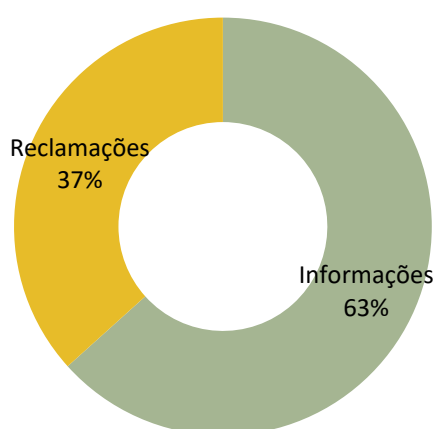
A Ouvidoria, através do seu centésimo vigésimo primeiro relatório semanal e 1º após o fim do período de calamidade pública divulgada através do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações.

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

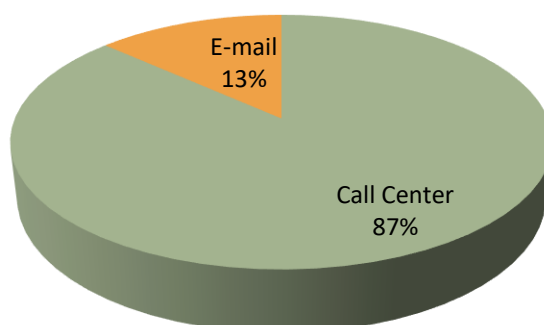
Na semana de análise, houve 30 manifestações, das quais menciona-se que 19 foram informações e 11 reclamações. Portanto, a redução das informações foi de 55,9% e as queixas cresceram 22,2%. Os demais tipos de manifestações não apresentaram registros, como sugestões, solicitações, denúncias ou elogios. No gráfico abaixo é possível visualizar os percentuais sobre cada tipo de manifestação registrada.

Tipo de Manifestação



Referente aos canais de atendimento, houve alteração de 1% acerca da participação de cada canal. O e-mail reduziu de 14% para 13% e call center cresceu de 86% para 87%. Considerando os números absolutos, o telefone foi responsável por 26 manifestações, uma redução de 29,7%. O e-mail, reduziu de 6 manifestações para 4 registros na semana, gerando assim, uma diminuição de 33,3%.

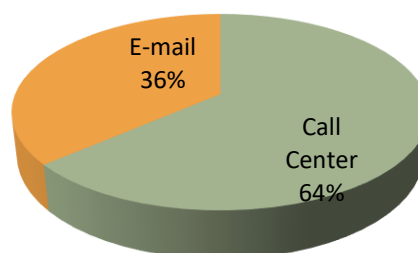
Canal de Atendimento das Manifestações



O telefone foi canal mais utilizado pelos usuários para realizar reclamações, havendo um aumento de 75% em relação à semana anterior. Os registros de queixas por e-mail reduziram 20%.

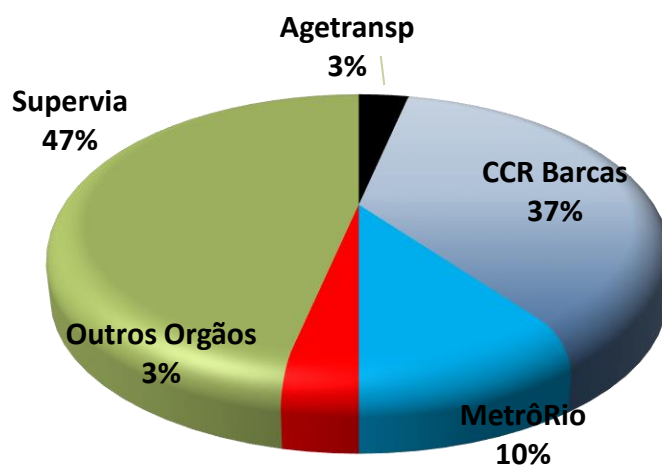
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	7	63,64%
E-mail	4	36,36%
Total Geral	11	100,00%



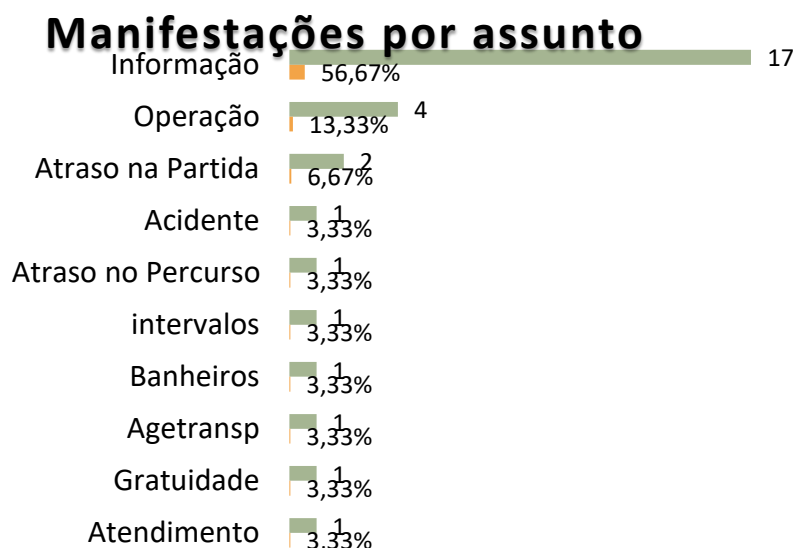
A ordem das Concessionárias permaneceu a mesma da semana anterior. Além disto, os registros acerca das Concessionárias ou reduziram ou permaneceram os mesmos. Supervia apresentou redução de 22,2%, responsável por 14 registros. A CCR Barcas, 2ª concessionária mais manifestada, permaneceu com 11 registros. Além disto, MetrôRio registrou 1 manifestação a menos que na semana anterior, sendo de 3 em números absolutos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Assunto das Manifestações

Informação foi assunto frequente em 56,7% dos assuntos das manifestações. Operação retornou a ser 2º assunto mais manifestado, presente em 4 registros (13,33%). Pontua-se atraso na partida, também apresentou mais de 1 registro na semana. Os assuntos das manifestações, bem como suas frequências absolutas e seus percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo:

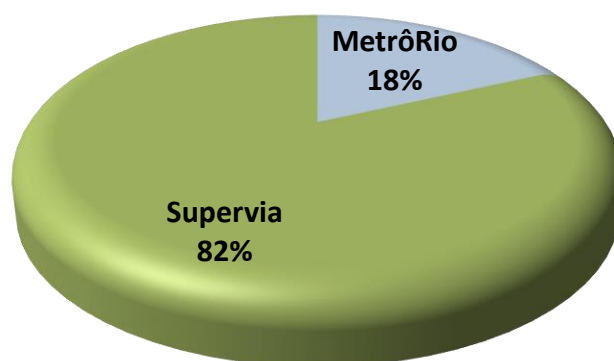


Os registros apresentaram a 2ª redução consecutiva, sendo de 30,2% na semana de referência em comparação com a anterior. Ademais, houve 4,3 registros por dia, em média, e 6 por dia útil. Foi evidenciado o 18º menor número de atendimentos considerando as semanas analisadas.

Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

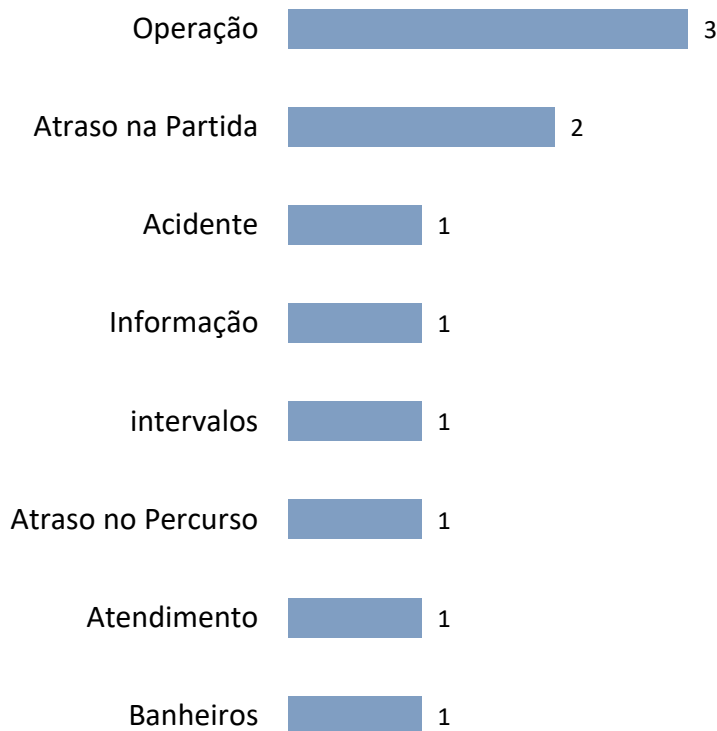
No período de referência, novamente houve reclamações somente acerca das Concessionárias Supervia e MetrôRio. Ambas apresentaram aumento de 1 registro na semana, em comparação com a semana anterior. Em percentuais, o aumento do MetrôRio foi de 100% e Supervia de 12,5%.

Unidade de referência das Reclamações

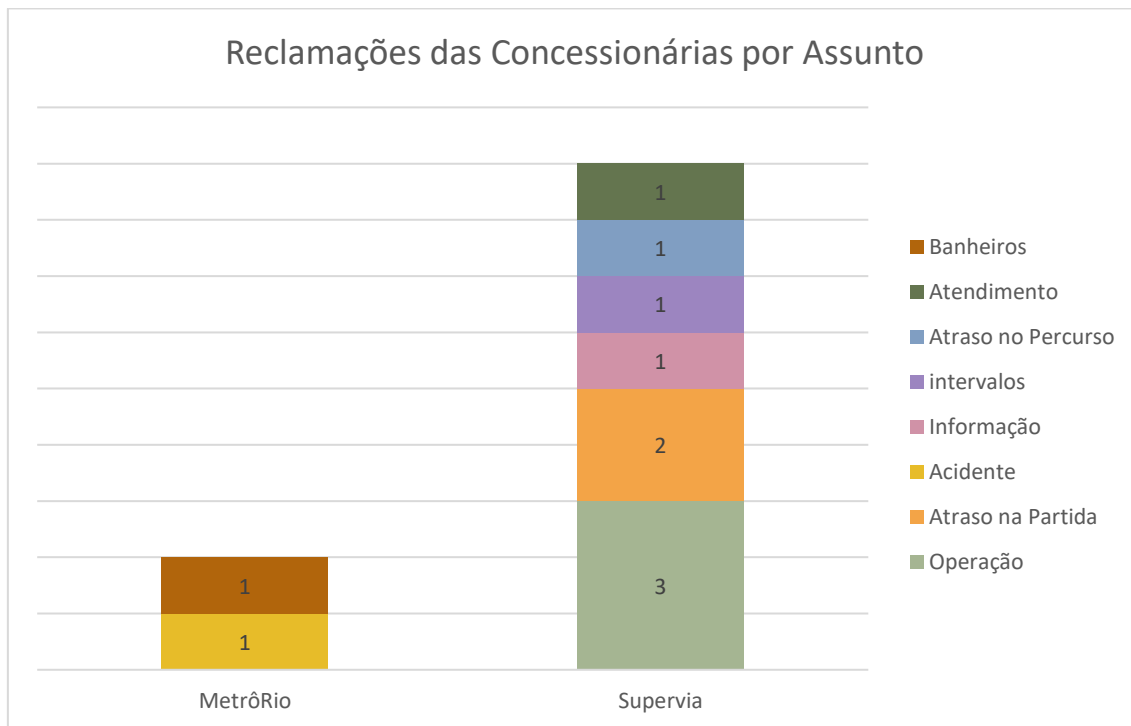


Operação foi assunto mais reclamado, presente em 27,3% das manifestações. Ademais, atraso na partida permaneceu sendo 2º assunto mais manifestado. Além disto, acerca de atraso no percurso, houve 1 registro na semana, o qual foi maior motivo de insatisfações na semana anterior.

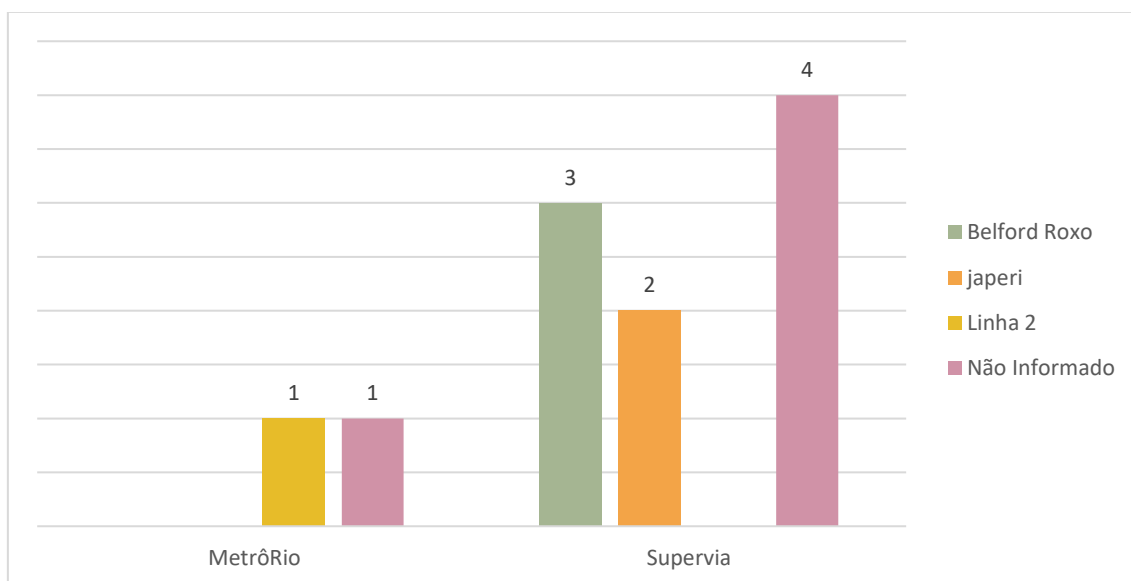
Assunto das Reclamações



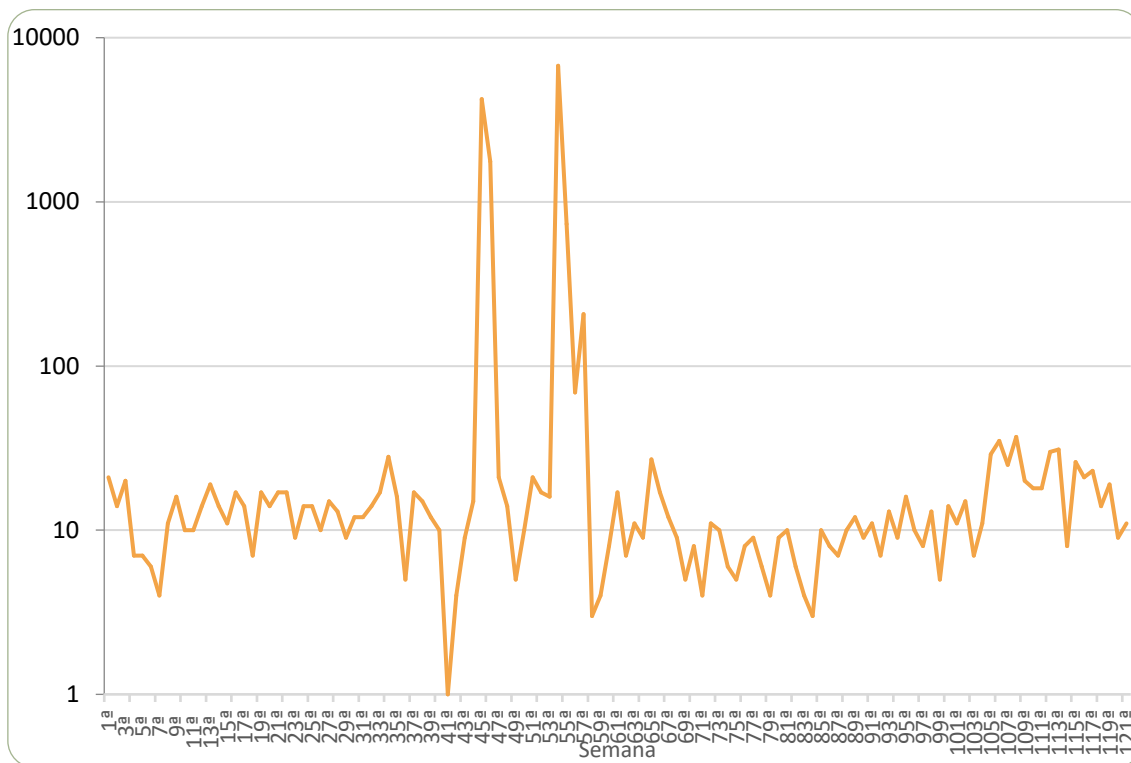
Não houve comum nas reclamações sobre as Concessionárias. Usuários reclamaram de banheiros e acidente no MetrôRio e, acerca da Supervia, Operação foi assunto mais reclamado, seguido por atraso na partida.



Em relação aos ramais e linhas de reclamações, nota que na Supervia, a maioria das manifestações não teve informação de ramal. Dos ramais informados, o Belford Roxo apresentou maior número de queixas, seguido por Japeri. Acerca do MetrôRio, uma manifestação não teve informação de linha e outra acerca da Linha 2.



Ao contrário das manifestações, as reclamações cresceram 22,2% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 63º maior número de atendimentos, em todas as 121 semanas analisadas, havendo médias de 1,6 registros diários e 2,2 por dia útil.



Conclusão

Na semana de análise, os registros reduziram 30,2%, ocasionado pela diminuição de 55,9% das informações. No entanto, as reclamações cresceram 22,2%. Foram, em média, 4,3 registros por dia e 6 por dia útil. Acerca das queixas, houve 1,6 registros diários e 2,2 por dia útil. Ademais, foi evidenciado o 63º maior número de reclamações, e 18º menor número de atendimentos considerando as semanas analisadas.

Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi principal canal de coleta tanto de registros quanto reclamações. Além disto, tanto os registros por telefone quanto por e-mail reduziram, em relação à semana anterior. Sobre as reclamações, o aumento do call center foi de 75%, apesar do e-mail reduzir 33,3%.

Supervia foi Concessionária mais manifestada, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Além disto, a maior redução foi em relação ao MetrôRio, de 25%. As manifestações acerca da Supervia diminuíram 22,2% e, considerando a CCR Barcas, o número permaneceu o mesmo. Acerca das reclamações, apenas Supervia e MetrôRio apresentaram este tipo de registro, ocorrendo aumento de 100%, considerando o MetrôRio e 12,5% sobre a Supervia. Pontua-se que 66,7% dos registros em relação ao MetrôRio forma Reclamações, enquanto sobre a Supervia, 64,3%.

Informação foi assunto mais manifestado, seguido por operação e atraso na partida. Das reclamações, destaca-se operação. Não houve assunto em comum nas reclamações sobre as Concessionárias. Usuários reclamaram de banheiros e acidente no MetrôRio e, a respeito da Supervia, Operação foi assunto mais reclamado. Analisou-se os ramais e linhas, e Belford Roxo foi o ramal mais reclamado. No MetrôRio, destacou-se a Linha 2.

De modo geral, foram registradas 18.964 registros e 15.212 reclamações, o equivalente a 156,7 registros semanais e 125,7 reclamações por semana.

Rio de Janeiro, 13 de julho de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5