



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

100^a 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
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 07 a 11 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.

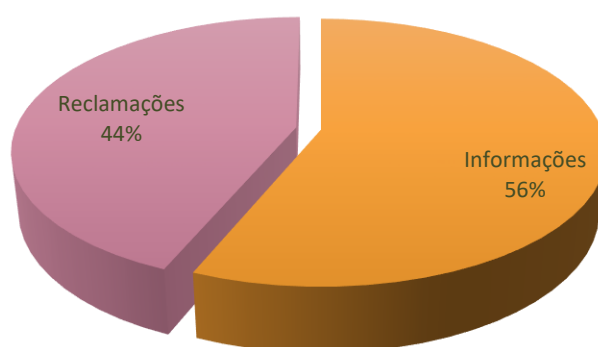
A Ouvidoria, através do seu centésimo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho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

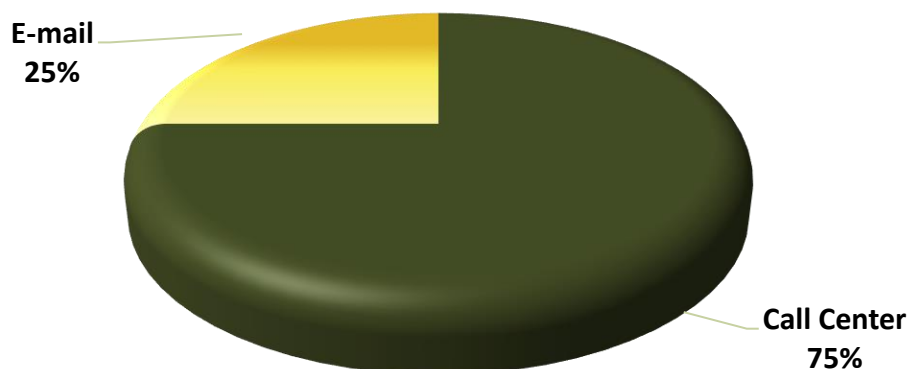
Inicialmente analisou-se as manifestações por tipo de registro. Dos 32 registros, houve 18 informações e 14 reclamações, semana com comportamento diferente das semanas anteriores considerando que os dois tipos apresentaram percentuais próximos. Houve redução de 47,1% das informações e crescimento de 180% das insatisfações, o que acarretou em números parecidos entre ambos os tipos de registros.

Tipo de Manifestação



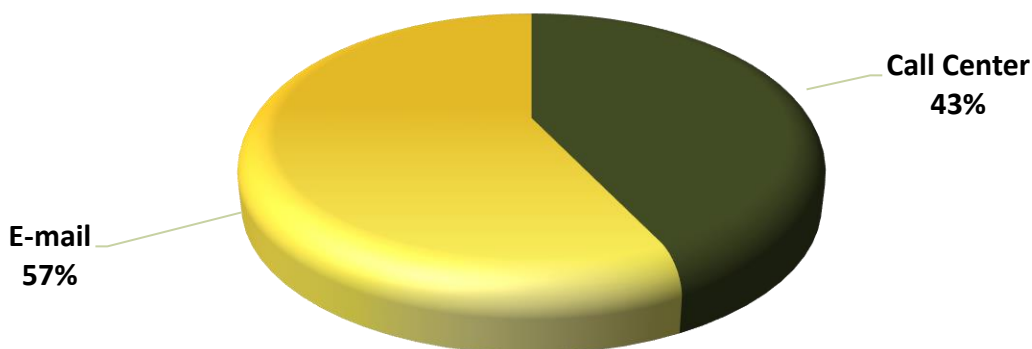
A participação do sistema telefônico retornou a percentual semelhante ao de 2 semanas atrás, apresentando redução na semana de referência. Dos 32 registros na semana, 24 foram provenientes do canal, ou seja, 75%. Houve crescimento de 300% dos registros por e-mail e redução de 36,8% dos registros pelo call center.

Canal de Atendimento das Manifestações



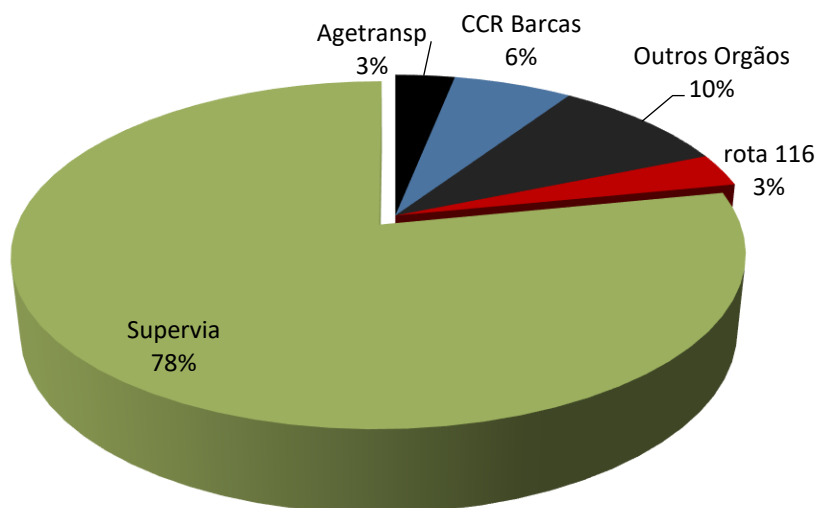
Em relação às reclamações, o cenário se altera. Apesar do canal responsável por coletar mais registros ser o call center, a maior parte das insatisfações foram provenientes do e-mail, onde foram obtidas 8 das 14 reclamações. Considerando o percentual das reclamações em comparação com os registros gerais, verificou-se que todos os e-mails recebidos foram reclamações, ao passo que no call center, esse percentual foi de 25%.

Canal de Atendimento das Reclamações



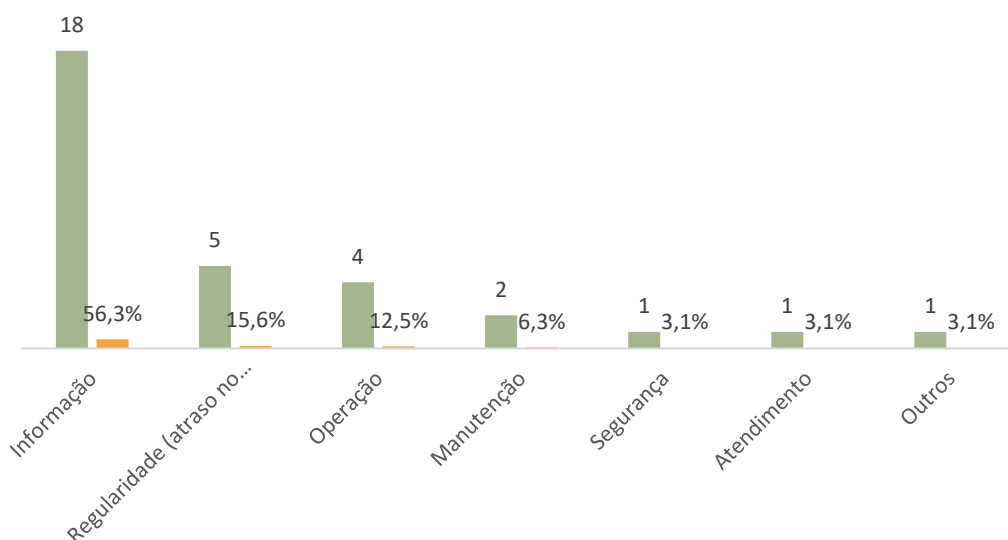
Supervia, que historicamente apresenta maiores percentuais, permaneceu com o mesmo comportamento. A Concessionária foi responsável por 25 dos 32 registros na semana. CCR Barcas continuou apresentando o 2º maior número de registros. Além disto, o fato atípico foi devido à ausência de registros sobre a Concessionária MetrôRio. Sendo assim, Rota 116 foi a 3ª Concessionária mais manifestada, responsável por 1 registro.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



O cenário das categorias das manifestações não se alterou em relação às mais reclamadas. Informação permaneceu sendo a mais manifestada apesar de haver redução de sua participação de 85% para 56,3%, seguida de regularidade. A seguir é possível visualizar as manifestações e seus respectivos números absolutos e percentuais.

Manifestações - Por Categoria



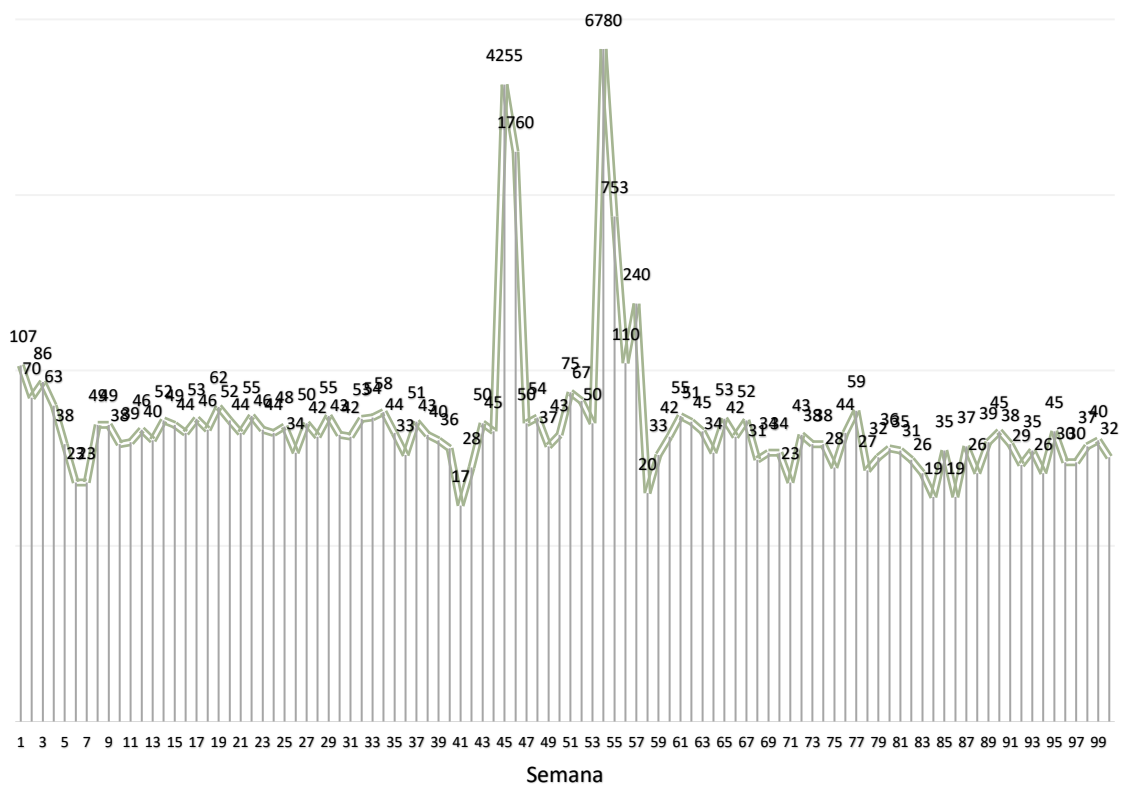
Assunto das Manifestações

Considerando os assuntos dos registros coletados na semana de referência, informações novamente foi assunto mais manifestado pelos usuários, responsável por 21,9%, aproximadamente. Horários foi 2º assunto mais manifestado e atraso no percurso e gratuidade continuaram apresentando destaque nos assuntos referenciados.

Manifestações por assunto



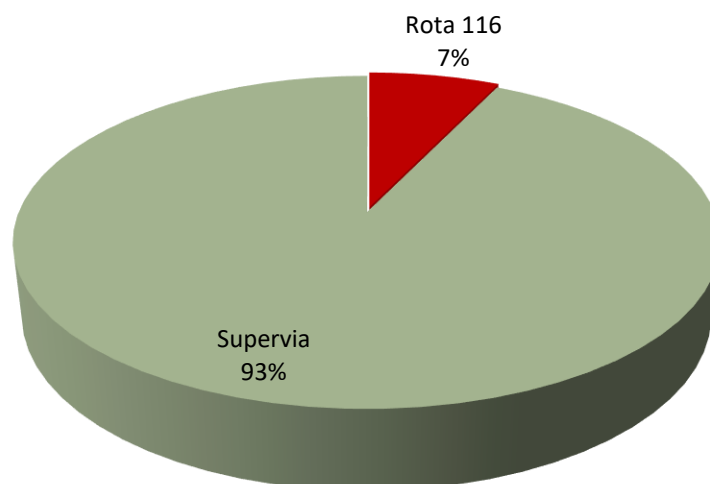
Os registos na semana de referência reduziram 20% em comparação com a semana anterior, sendo registrado o 20º menor número de registos e médias de 4,6 registos por dia e 6,4 por dia útil.



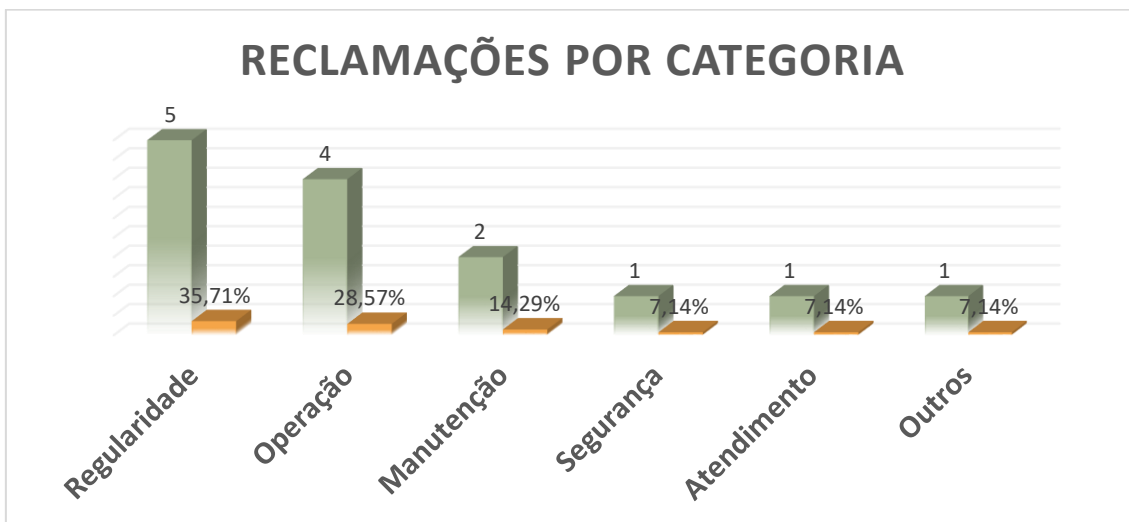
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação ao comportamento das Concessionárias diante das reclamações, Supervia permaneceu sendo Concessionária mais reclamada, motivo de 13 dos 14 registros. Além disto, 52% dos seus registros foram reclamações. A alteração na semana foi em relação às Concessionárias MetrôRio e CCR Barcas que apresentam participação nas reclamações e na semana de referência não houve reclamações sobre as mesmas. O único registro acerca da Rota 116 foi reclamação.

Unidade de referência das Reclamações



Não houve reclamações acerca da categoria mais manifestada informação. Todos os registros acerca das demais categorias foram reclamações. Destacam-se regularidade, Operação e Manutenção, responsáveis pelos maiores percentuais e juntas por 78,6% das reclamações.

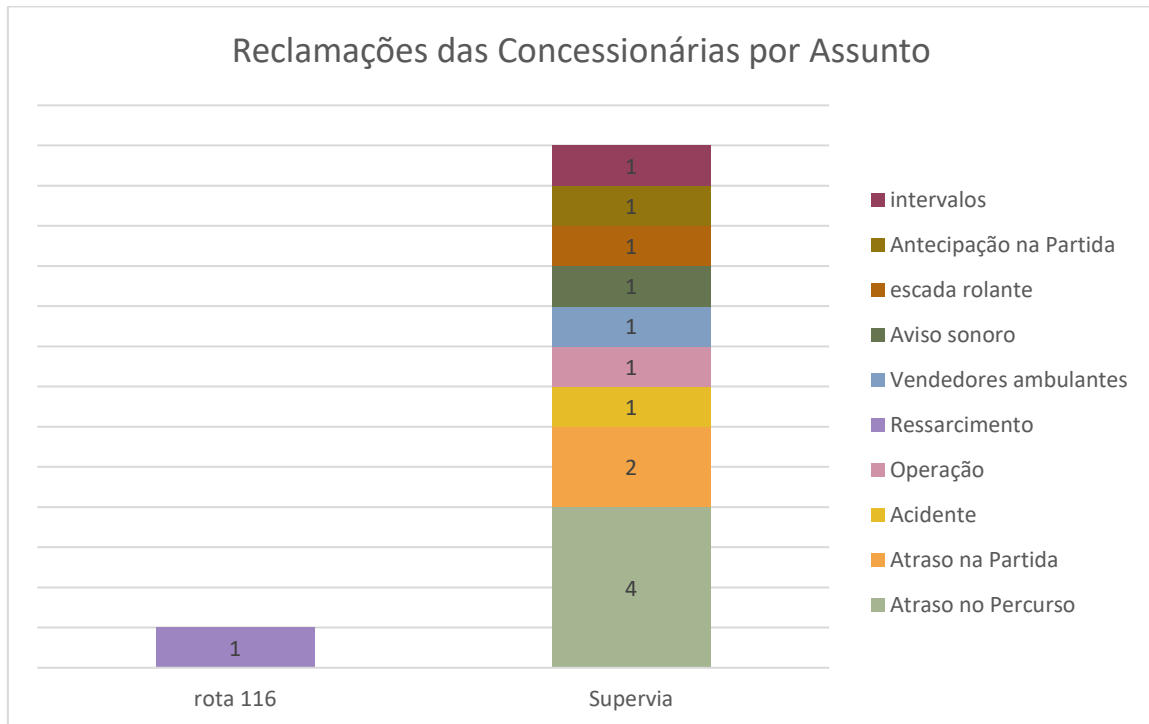


Considerando os assuntos, atraso no percurso foi o mais frequente nas insatisfações, responsável por 28,6% das queixas. Destaca-se também atraso na partida, com mais de 1 registro na semana de referência. Segue gráfico com os assuntos e seus respectivos números absolutos.

Assunto das Reclamações

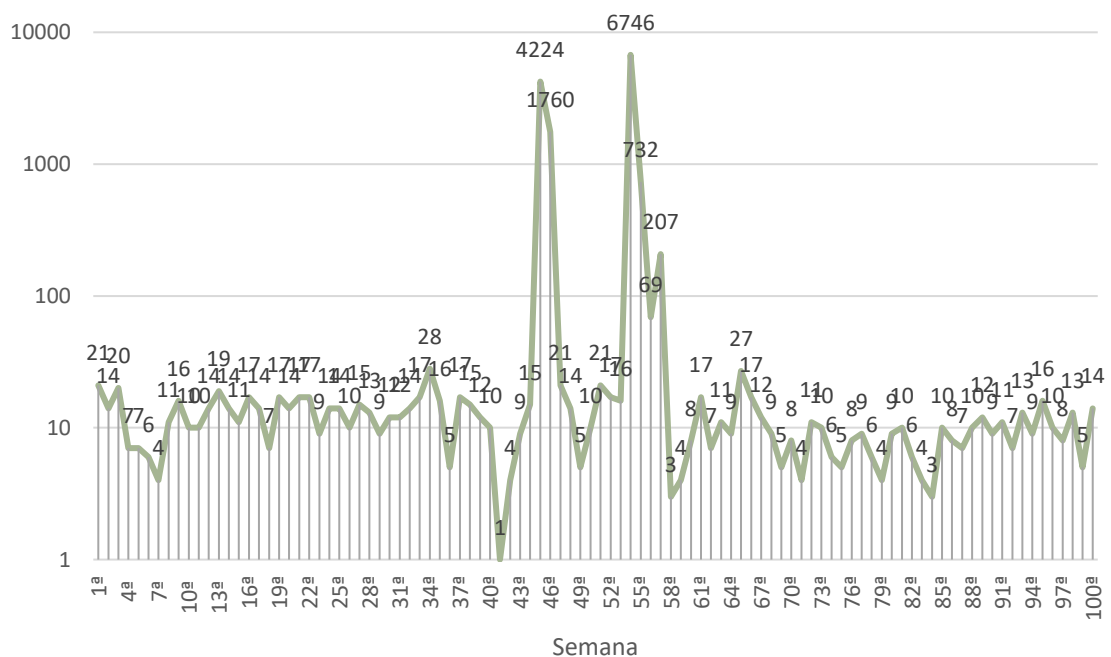


A insatisfação acerca da Rota116 foi em relação a ressarcimento. Em relação a Supervia, destacam-se os assuntos mais reclamados atraso no percurso e atraso na partida.



Série histórica das Reclamações

Apesar da redução no número de registros, houve crescimento de 180% das reclamações. A semana apresentou o 30º maior número de insatisfações em relação às 100 semanas analisadas e médias de 2 registros por dia e 2,8 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 07/02/2022 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 08/02/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 09/02/2022 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 10/02/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

O presente documento refere-se à 100ª semana de atendimentos semanais e foi possível concluir que houve redução no número de registros apesar do crescimento das informações. Este comportamento é devido a redução das informações, responsáveis por maior parcela dos registros coletados por esta ouvidoria. As informações reduziram 47,1% e o número de reclamações cresceu, o que acarretou em redução de 20% dos registros.

Considerando os canais utilizados pelos usuários para registros, verificou-se que houve redução da participação do call center nos registros, onde na semana de referência foi responsável por 75% dos registros. No entanto, o e-mail foi canal mais utilizado pelos usuários para efetuar reclamações, onde 57,1% das insatisfações foram provenientes do canal. Este fato pode ser explicado considerando que todos os e-mails recebidos foram reclamações, enquanto em relação ao call center o percentual foi de 25%.

Referente as categorias, Informação foi categoria mais manifestada, mas não houve reclamações sobre a categoria. Das reclamações regularidade este mais frequente nas queixas, responsável por 35,7%.

Supervia novamente foi Concessionária mais reclamada, seguida por CCR Barcas. No entanto, não houve registros acerca da Concessionária MetrôRio, fato não usual nesta Ouvidoria. Das reclamações, Supervia foi mais reclamada seguida por Rota 116, onde o único registro acerca da Concessionária foi reclamação. Além disto, 52% dos registros sobre a Supervia foram reclamações.

No que tange os assuntos das reclamações, atraso no percurso obteve maior número absoluto e atraso na partida também obteve mais de 1 registro. A reclamação acerca da Rota 116 foi devido a ressarcimento, e em relação a Supervia, a maioria das queixas foram acerca de atraso no percurso e atraso na partida, assuntos associados a categoria regularidade.

Rio de Janeiro, 16 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5