



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

101ª 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.....	11
Conclusão	12

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 AGETTRANSP (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 14 a 18 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.

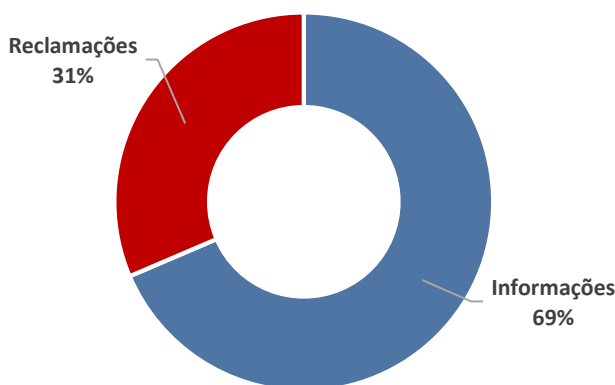
A Ouvidoria, através do seu centésimo primeiro relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia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

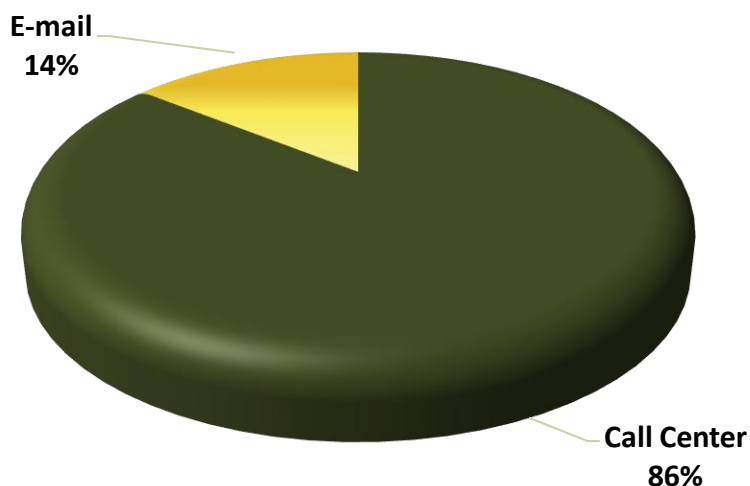
Nesta semana houve 3 registros a mais que na semana anterior. Das 35 manifestações, foram 24 informações e 11 reclamações, havendo crescimento de 33,3% das informações e redução de 21,4% das insatisfações. Nota-se que nas análises semanais, o comportamento das informações reflete nos registros gerais, devido à grande participação desses registros.

Tipo de Manifestação



As manifestações coletadas pelo call center cresceram, passando de 24 para 30 registros no canal nesta semana, o que elevou a participação do canal, que foi responsável por 85,7% das manifestações. As manifestações por e-mail reduziram 37,5% e sua participação passou de 25% para 14,3%.

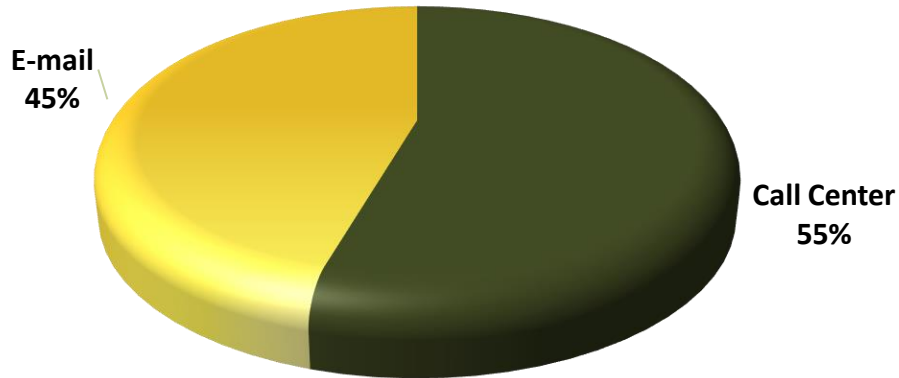
Canal de Atendimento das Manifestações



O sistema telefônico também foi responsável pelo maior percentual de registros, porém, a diferença entre os canais foi de 1 manifestação. Além disto,

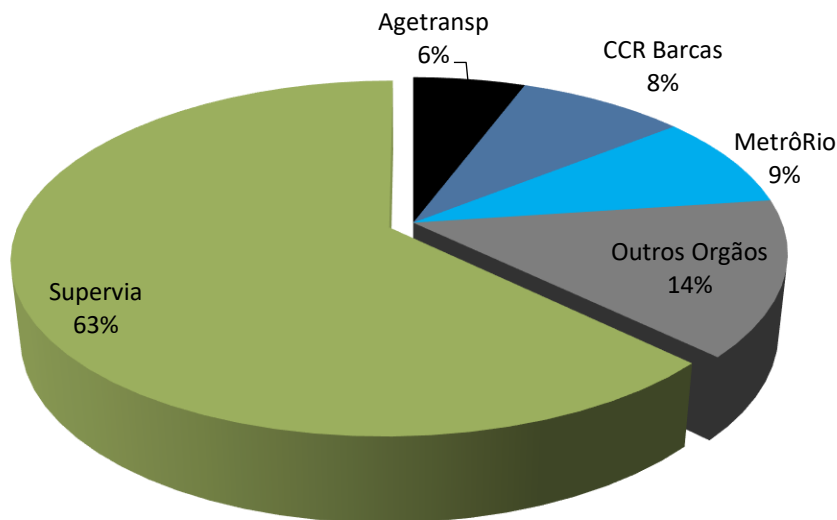
verificou-se que 100% dos registros por e-mail foram reclamações ao passo que em relação ao call center, este percentual foi de 20%.

Canal de Atendimento das Reclamações



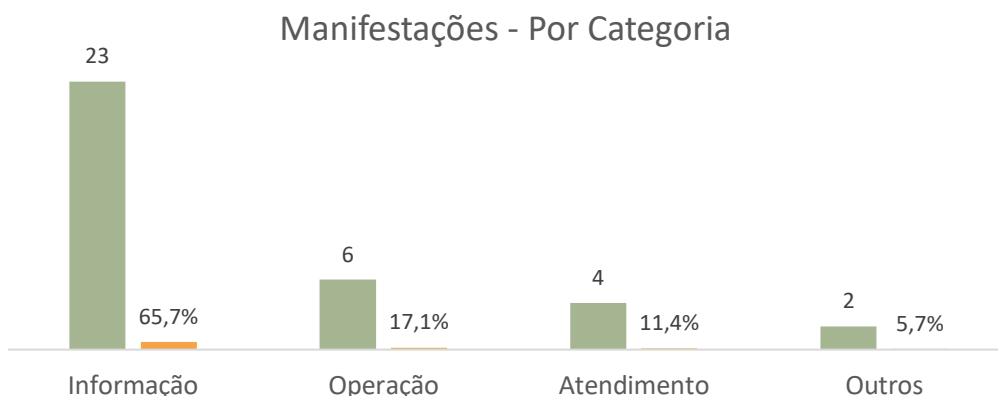
No período de referência, em relação às Concessionárias, foi constatado que a Supervia foi responsável por 22 registros(62,9%), CCR Barcas 3(8,6%),MetrôRio 3 (8,6%). Houve crescimento em comparação a semana anterior dos registros da Supervia, em 29,4%, a CCR Barcas apresentou redução de 57,1% e MetrôRio crescimento de 50%.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Assim como nas semanas anteriores, informação foi categoria mais manifestada, representante de 65,7% dos registros. Houve aumento de registros sobre esta categoria em relação a semana anterior. Operação superou

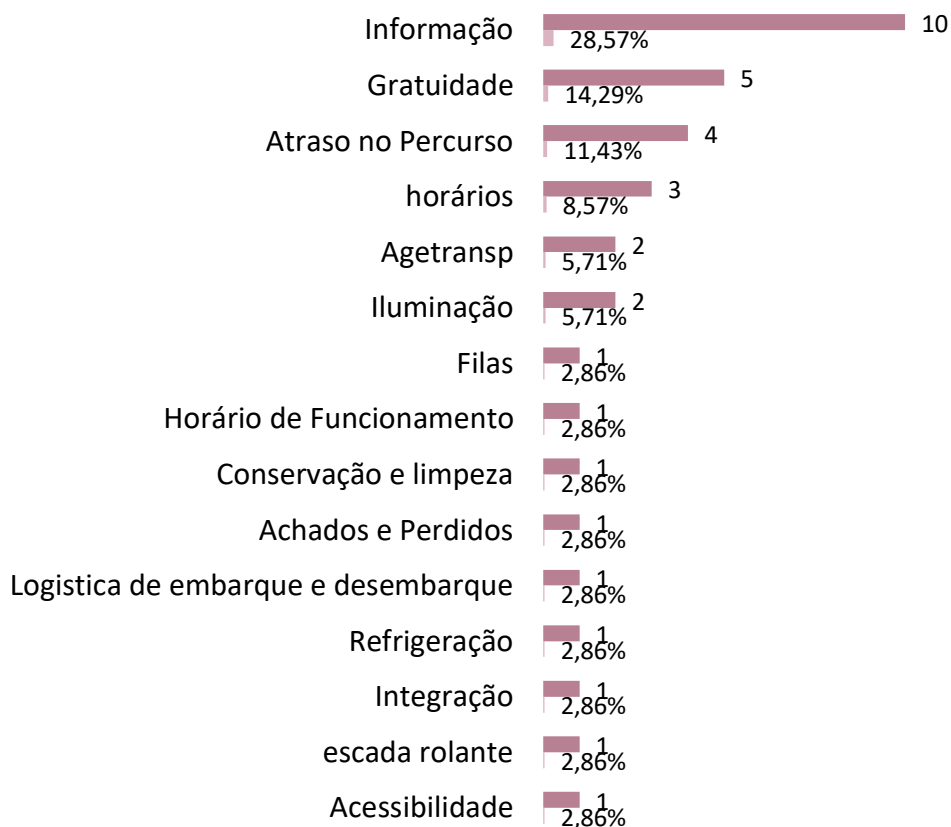
regularidade, que nesta semana não houve registros, e Atendimento surgiu em 3º lugar.



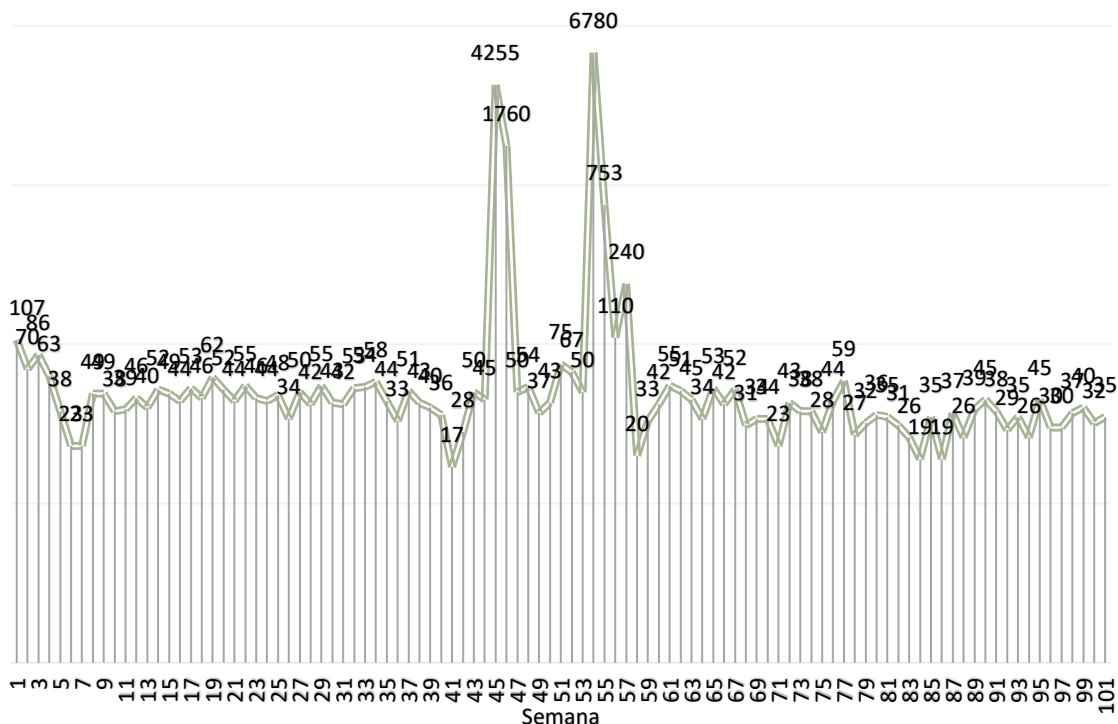
Assunto das Manifestações

Considerando os assuntos, verificou-se que informações diversas foi o mais manifestado na semana, sendo teor de 28,6% das manifestações registradas. Além disto, gratuidade e atraso no percurso também foram motivos de insatisfação dos usuários, correspondendo a respectivamente, 14,3% e 11,4% dos registros.

Manifestações por assunto



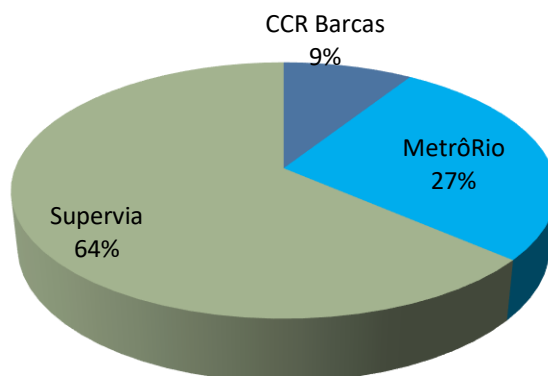
Esta 101ª semana foi um período de baixo número de registros, apesar do aumento de 9,4% em relação a semana anterior. Foi constatado o 30º menor número de registros considerando as 101 semanas analisadas. As médias obtidas foram de 5 registros diários e 7 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

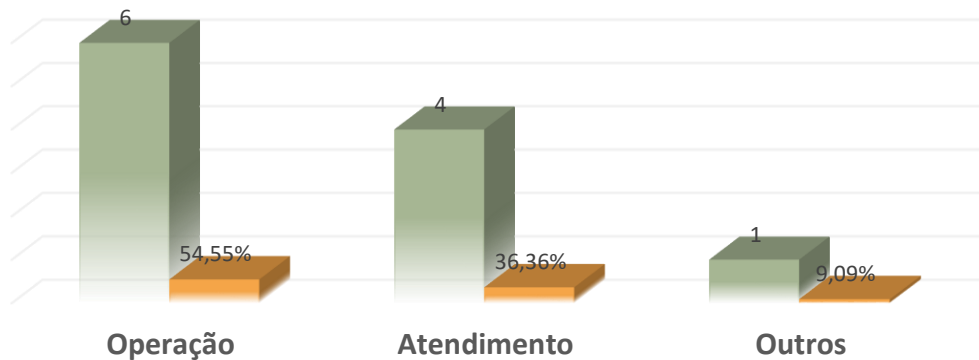
Supervia novamente foi Concessionária mais reclamada, apesar da redução das insatisfações sobre a mesma em 46,2%. Nesta semana houve 3 insatisfações acerca do MetrôRio e 1 sobre CCR Barcas. Nota-se que todos os registros sobre o MetrôRio foram reclamações, ao passo que em relação a Supervia e CCR Barcas, estes percentuais foram de 31,8% e 33,3%.

Unidade de referência das Reclamações



Considerando as insatisfações, não houve reclamações acerca da categoria mais manifestada informação. Além disto, todos os registros sobre Operação e Atendimento foram reclamações. Visualiza-se no gráfico a seguir as reclamações e suas categorias, bem como os números absolutos e percentuais de registros.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



Apesar de Informação e Gratuidade serem os assuntos mais manifestados, não houve reclamações sobre eles. Na semana de referência, atraso no percurso foi responsável pelo maior número de registros, e equivalendo a um percentual de 36,7% dos registros, além de ser o único assunto com mais de 1 registro.

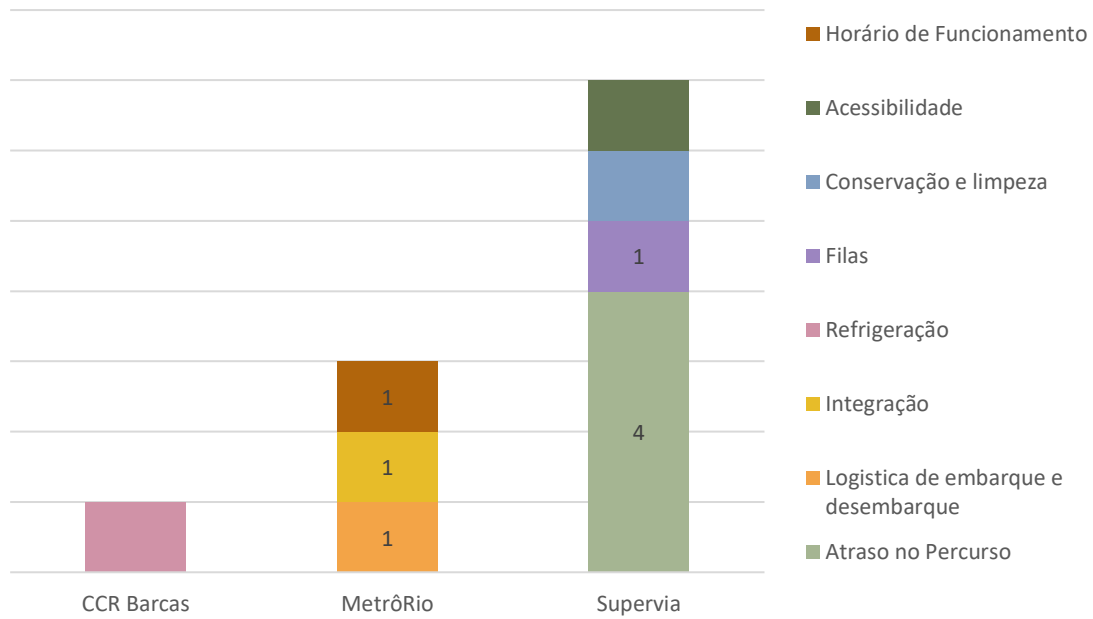
Assunto das Reclamações



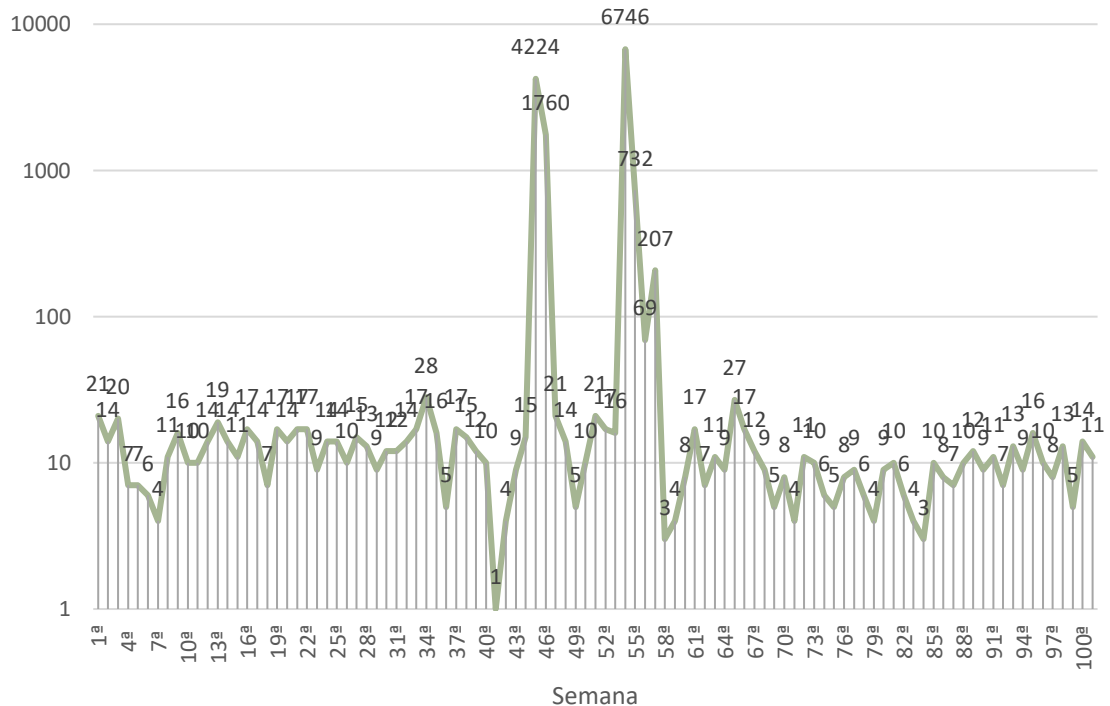
Considerando o assunto e concessionária, verificou-se que todas as reclamações sobre o assunto mais reclamado, atraso no percurso, foram sobre a Supervia. Na CCR Barcas a reclamação foi em relação a refrigeração e

MetrôRio, os usuários ficaram insatisfeitos quanto a horário de funcionamento, integração e logística de embarque e desembarque.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



Ao contrário do comportamento dos registros, as reclamações reduziram em 21,4%. Esta semana apresentou o 48º maior número de reclamações, além de serem registrados, em média, 1,6 reclamações por dia e 2,2 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 14 e 17/02/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 15/02/2022 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 16/02/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura4: Plantão 17 e 18/02/2022 – Gabriel Herculano

Conclusão

Com base no presente documento, concluiu-se que os registros na semana cresceram em comparação com a semana anterior, e este fato diretamente ligado aos registros de informações, responsável pela maioria dos registros nesta Ouvidoria. As informações cresceram 33,3% e as insatisfações reduziram 21,4%. Como as reclamações fizeram parte da minoria dos atendimentos, a redução deste tipo de manifestação não influenciou o comportamento dos registros gerais do mesmo modo que as informações.

Em relação aos canais de atendimento, verificou-se aumento na participação do call center na coleta dos registros, onde foi responsável por 85,7% dos registros na semana de referência, o que na semana anterior havia sido de 75%. Considerando as reclamações, call center também foi principal canal de coleta, mas apenas 1 registro a mais que o e-mail. Conforme evidenciado nas semanas anteriores, os registros por e-mail em sua maioria são reclamações, enquanto no call center, os principais registros são informações.

Considerando a unidade de referência, a Supervia foi mais manifestada, onde houve crescimento em comparação a semana anterior. CCR Barcas apresentou redução e MetrôRio crescimento, onde as duas concessionárias apresentaram o mesmo número de registros. A alteração em relação às reclamações foi devido ao número de insatisfações do MetrôRio superior ao da CCR Barcas. Além disto, todos os registros sobre o MetrôRio foram reclamações, da Supervia 31,8% e CCR Barcas 33,3%.

O assunto atraso no percurso foi o mais reclamado sendo todos sobre a Supervia. Refrigeração foi problema na CCR Barcas enquanto no MetrôRio, horário de funcionamento, integração e logística de embarque e desembarque.

Em todas as semanas analisadas, foram 17.941 registros, 14805 reclamações e 310 manifestações acerca da pandemia, correspondendo a médias semanais de 177,6, 146,6 e 3,1 registros.

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5