



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

102^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
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 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 21 a 25 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.

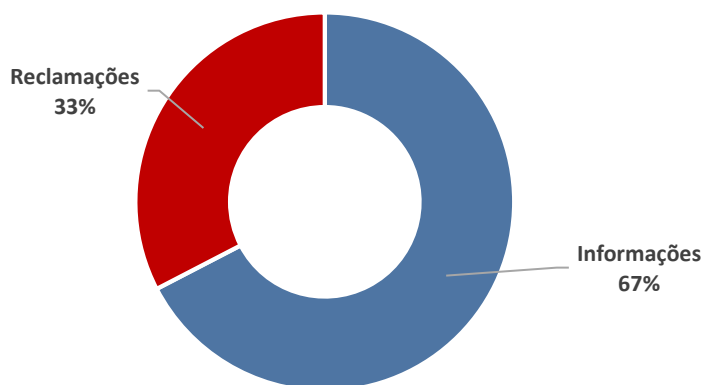
A Ouvidoria, através do seu centésimo segundo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01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

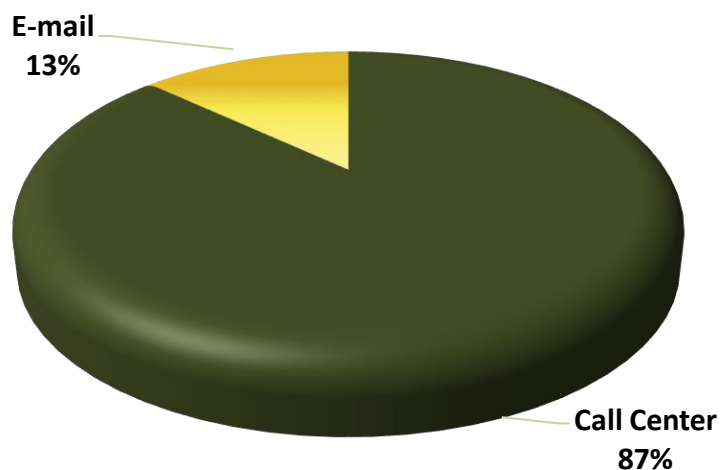
Na 102ª semana de análises semanais, verificou-se que houve uma redução do percentual de informações e crescimento da participação das insatisfações. No entanto, houve crescimento dos dois tipos de registro. Foram 31 informações e 15 reclamações, correspondendo a aumentos respectivos de 29,2% e 36,4%.

Tipo de Manifestação



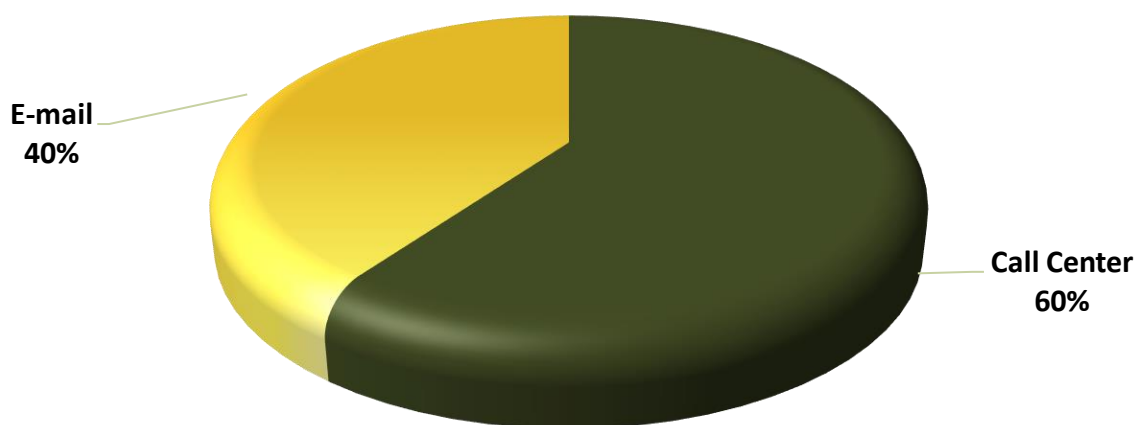
Houve aumento da participação do call center, aumentando em 1%. EM relação ao e-mail, seu percentual de registros reduziu 1%. Em números absolutos, enquanto na semana anterior 30 registros foram provenientes do call center, na semana de referência foram 40. Por e-mail, houve aumento de 1 registro, passando para 6 registros

Canal de Atendimento das Manifestações



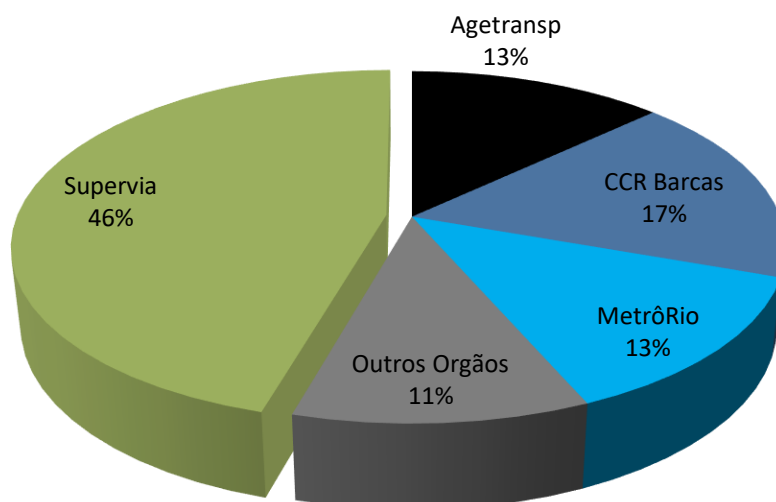
Assim como a coleta dos registros gerais, o sistema telefônico apresentou crescimento na sua participação. Das 15 reclamações, 9 foram provenientes pelo call center e 6 por e-mail. Destaca-se que 100% dos registros por e-mail foram insatisfações enquanto no call center este percentual é de 22,5%.

Canal de Atendimento das Reclamações



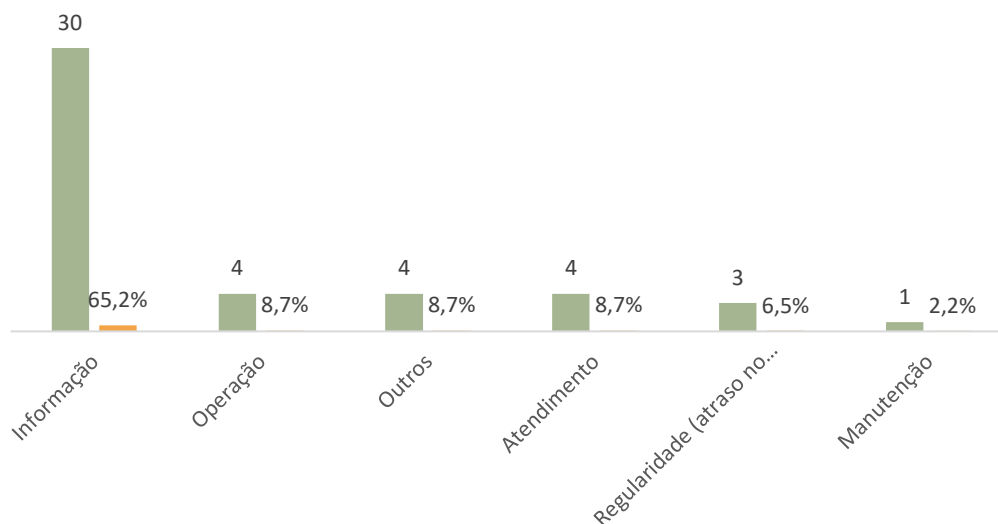
No período de referência, a Supervia foi teor de 21 registros, 1 registro a mais que na semana anterior mas redução da participação para 45,7%. CCR Barcas foi motivo de 8 registros, representando um aumento de 166,7%. Em relação ao MetrôRio, os registros dobraram, ou seja, um aumento de 100%.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Informação foi motivo da maioria dos registros, havendo aumento do seu número absoluto em relação a semana anterior, mas uma leve queda na sua participação, representante de 65,2% dos registros. Operação e atendimento apresentaram maiores números que a categoria regularidade. Outros obteve 4 registros na semana. Além disto, 1 registro foi em relação a manutenção das concessionárias.

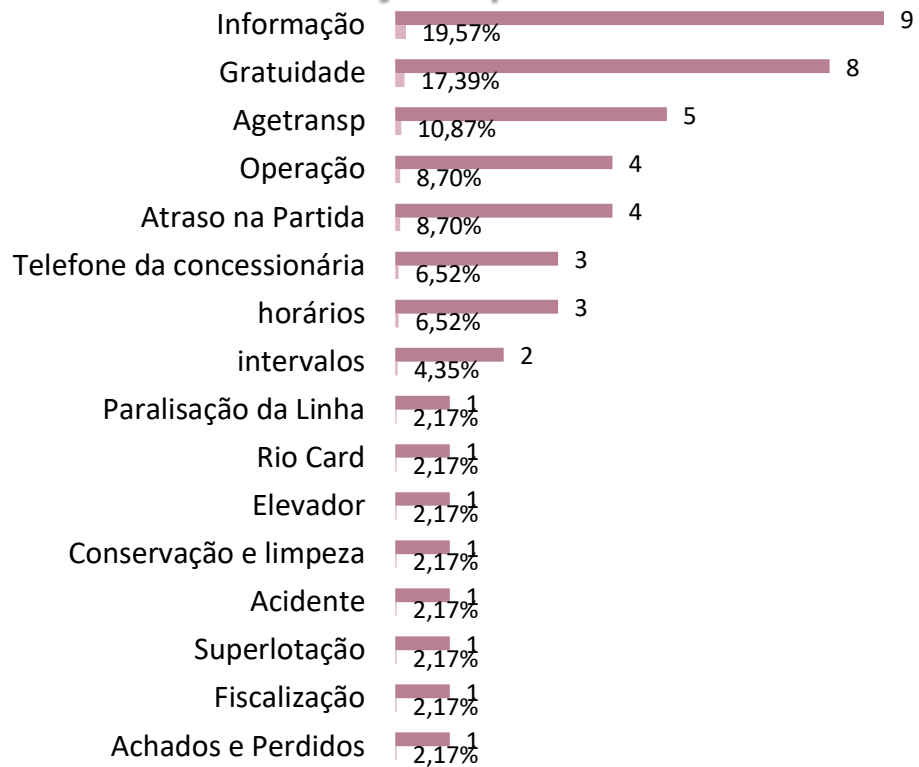
Manifestações - Por Categoria



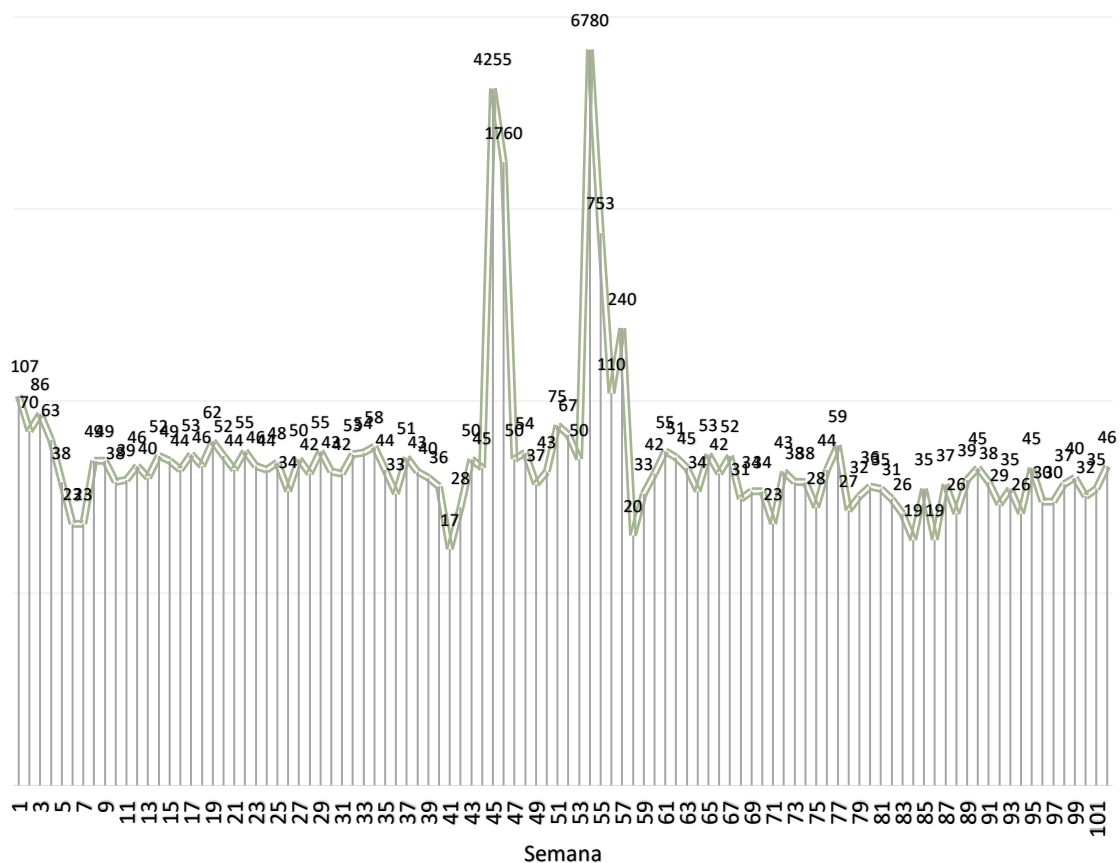
Assunto das Manifestações

Informações novamente foi assunto mais manifestado, contudo, reduziu seu percentual para 19,6%. Gratuidade foi o 2º assunto mais manifestado, correspondendo a 8 números absolutos. Destacou-se também os assuntos Agetransp, Operação, Atraso na partida, Telefone da Concessionária, horários e intervalos, com mais de 1 registro.

Manifestações por assunto



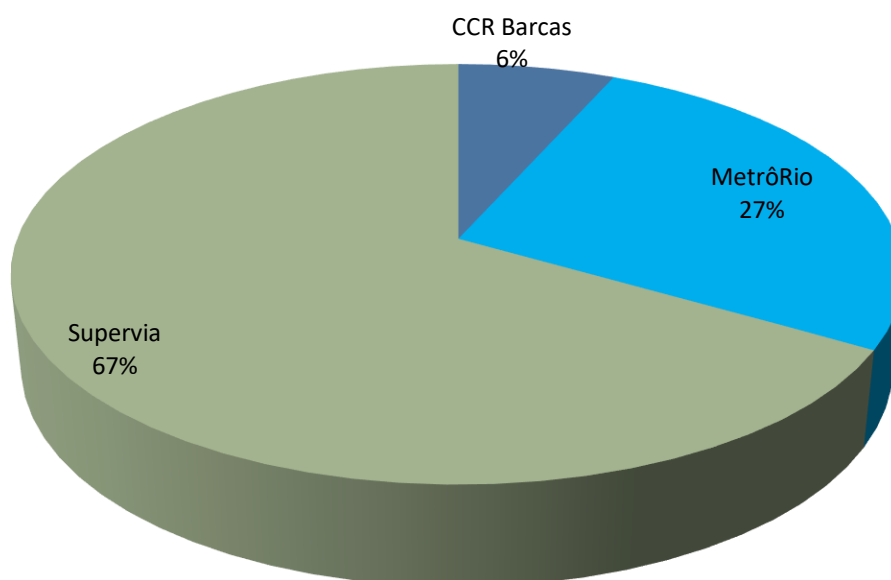
Foi constatado um número elevado de registros, considerando que foi registrado o 37º maior número de registros, além de 6,6 registros diários e 9,2 manifestações por dia útil. Os registros cresceram 31,4% em comparação com a semana anterior.



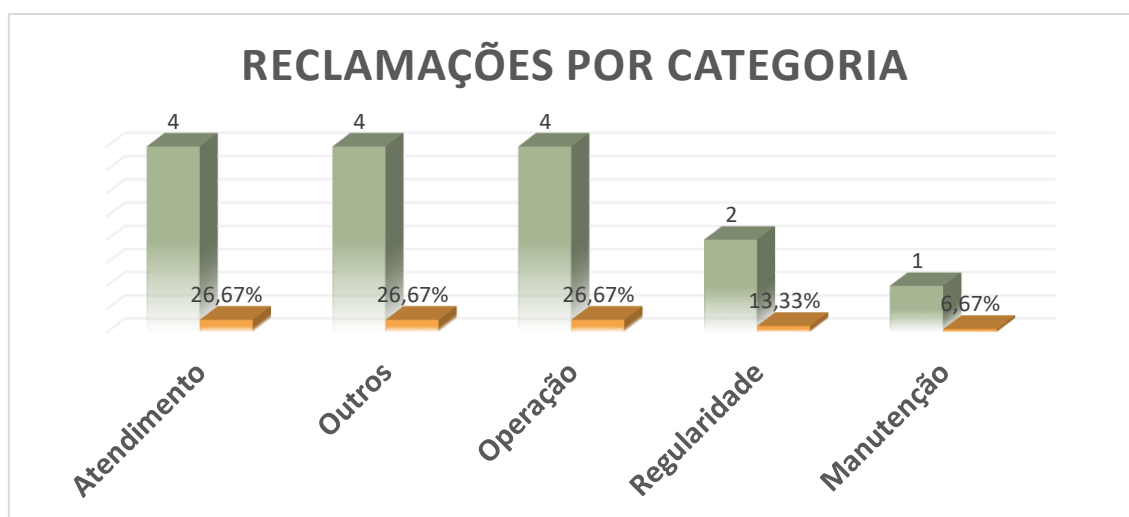
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Supervia foi a mais reclamada conforme semanas anteriores, onde foi responsável por 10 insatisfações. Ademais, foram 4 insatisfações sobre o MetrôRio, 1 registro a mais que na semana anterior, e a CCR Barcas permaneceu com 1 registro. Levando-se em consideração as reclamações diante dos registros gerais, destaca-se que 47,6% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, ao passo que os percentuais do MetrôRio e CCR Barcas foram de, respectivamente, 66,7% e 12,5%.

Unidade de referência das Reclamações



Todas os registros sobre informação não foram reclamações. Além disto, das demais, apenas 1 registro sobre regularidade não foi reclamação.

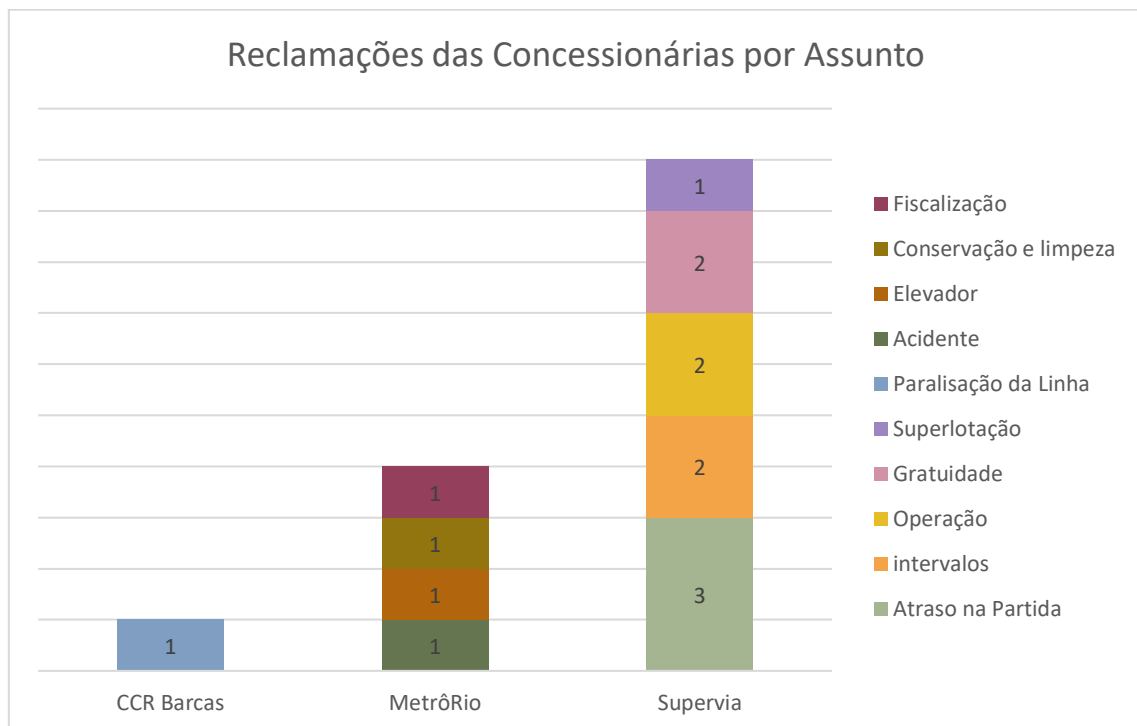


Enquanto nos registros gerais informação e gratuidade foram assuntos mais manifestados, atraso na partida apresentou maior número de reclamações, sendo responsável por 20% das queixas. Destaca-se que na semana anterior o assunto mais reclamado foi atraso no percurso, também relacionado a categoria regularidade.

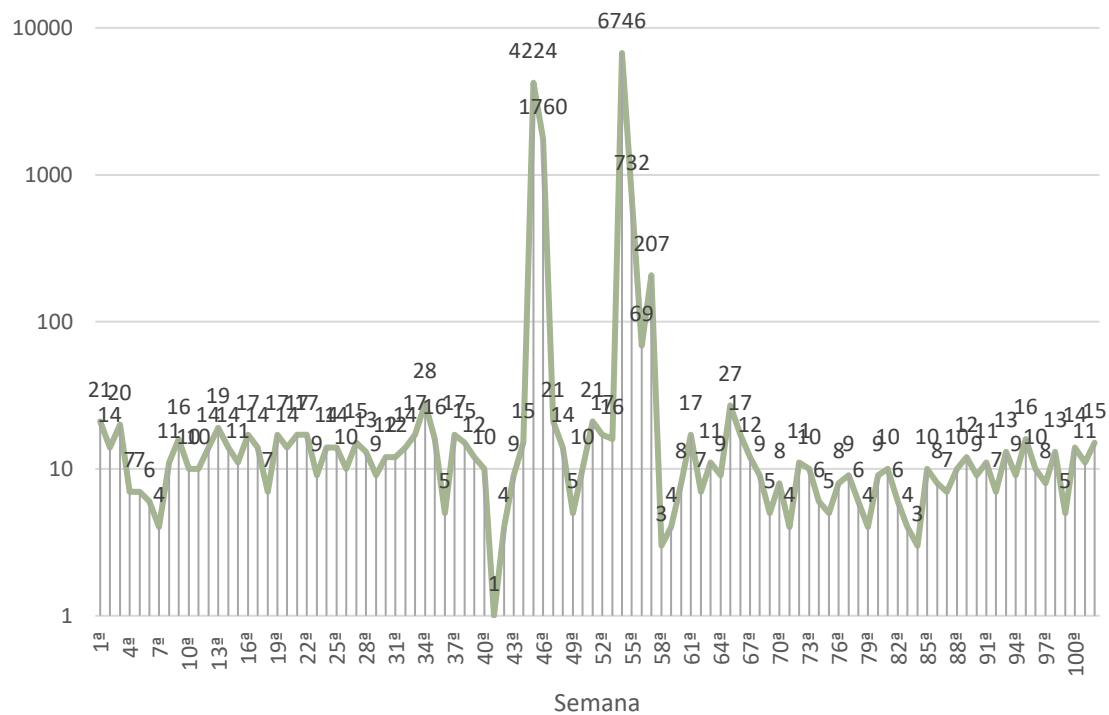
Assunto das Reclamações



Verificou-se que o assunto sobre a CCR Barcas foi referente a paralisação da linha, enquanto as reclamações sobre o MetrôRio se referiram a fiscalização, conservação e limpeza, elevador e acidente. Todas as reclamações sobre atraso na partida foram sobre a Supervia.



As reclamações cresceram assim como as manifestações, sendo o aumento de 36,4%. A semana apresentou um dos maiores números de registros considerando as 102 semanas analisadas, dado que ocupou a 27ª posição no ranking. Foram, em média, 2,1 insatisfações por dia e 3 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 21 e 23/02/2022 – Gabriel Herculano

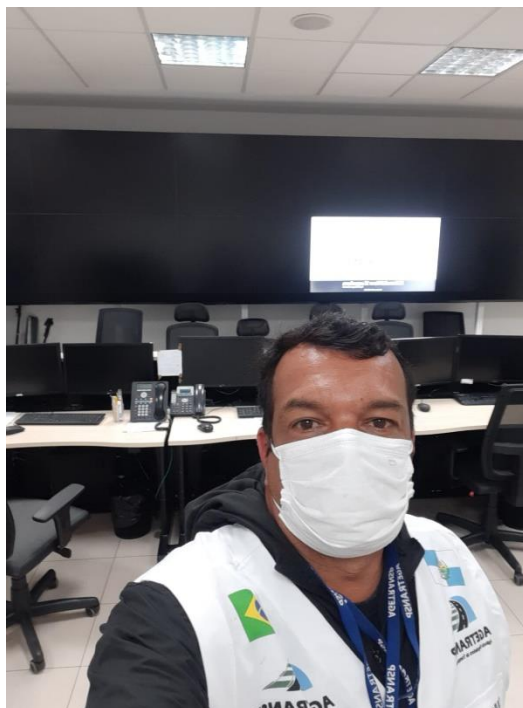


Figura 2: Plantão 22/02/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 24/02/2022 – Ricardo Ynsua



Figura4: Plantão 25/02/2022 – Leticia Lima

Conclusão

Nesta 102ª semana se análises semanais, concluiu-se que os registros na semana cresceram em comparação com a semana anterior, bem como as reclamações, sendo esses aumentos respectivos de 31,4% e 36,3%. Na semana foram, em média, 6,6 registros diários e 9,2 por dia útil. Em relação às reclamações, obteve-se 2,1 queixas diárias e 3 por dia útil.

Houve crescimento da participação do call center na coleta dos registros, onde 87% dos registros na semana foram provenientes do canal e 13% por e-mail. Em relação às reclamações, o sistema telefônico também foi o mais utilizado pelos usuários, onde 60% das queixas originaram-se do canal. Pontua-se que 100% dos registros por e-mail foram reclamações, ao passo que no call center, apenas 22,5%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada, estando de acordo com as análises anteriores. Ademais, foi seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias. Considerando as reclamações, MetrôRio superou a CCR Barcas, fato este que vem sendo observado nas demais semanas. Acrescenta-se que 47,6% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 66,7% dos registros do MetrôRio e 12,5% da CCR Barcas. O assunto reclamado referente a CCR Barcas foi referente a paralisação da linha. No MetrôRio, usuários reclamaram de fiscalização, conservação e limpeza, elevador e acidente.

Considerando a categoria manifestada, informação obteve maior número de registros, apesar de não haver nenhuma reclamação sobre a categoria. Em relação às insatisfações, a categoria mais reclamada foi operação, e 1 registro acerca de regularidade não foi insatisfação de usuário.

Em todas as semanas analisadas, foram 17.987 registros, 14.820 reclamações e 310 manifestações acerca da pandemia, correspondendo a médias semanais de 176,3, 145,3 e 3 registros.

Rio de Janeiro, 02 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5