



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

114^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	6
Plantões Ouvidoria.....	11
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

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 16 a 20 de maio 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.

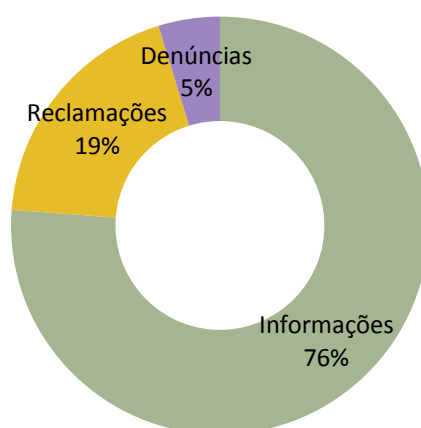
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo quarto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o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

Considerando as atribuições desta Ouvidoria, na 114ª semana de análises foram recebidas por este setor 42 registros. Desses, 32 corresponderam a informações, 8 reclamações e 2 denúncias. As informações dobraram em relação à semana anterior e reclamações reduziram 74,2%. Ainda, coletou-se 2 denúncias acerca das concessionárias reguladas. Notou-se a redução da participação das reclamações, que se alterou de 66% para 19% na semana de referência.

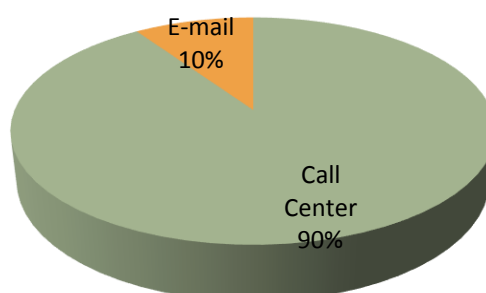
Tipo de Manifestação



O telefone permaneceu sendo canal principal de coleta de manifestações, onde houve crescimento na sua participação de 68,09% para 90,48%. Os e-mails foram responsáveis por 9,52% enquanto esse percentual foi de 31,91% na semana anterior

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	38	90,48%
E-mail	4	9,52%
Total Geral	42	100,00%

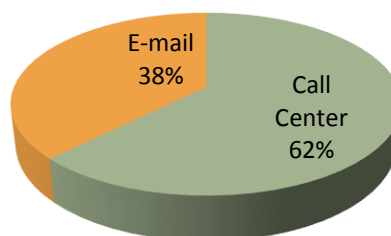
Canal de Atendimento das Manifestações



As insatisfações registradas pelo call center reduziram 68,75% e e-mail 80%. Diante deste cenário, o sistema telefônico permaneceu como canal principal de coleta de reclamações na semana. Ademais, pontua-se que 13,2% dos registros por telefone foram reclamações enquanto por e-mail este percentual foi de 75%.

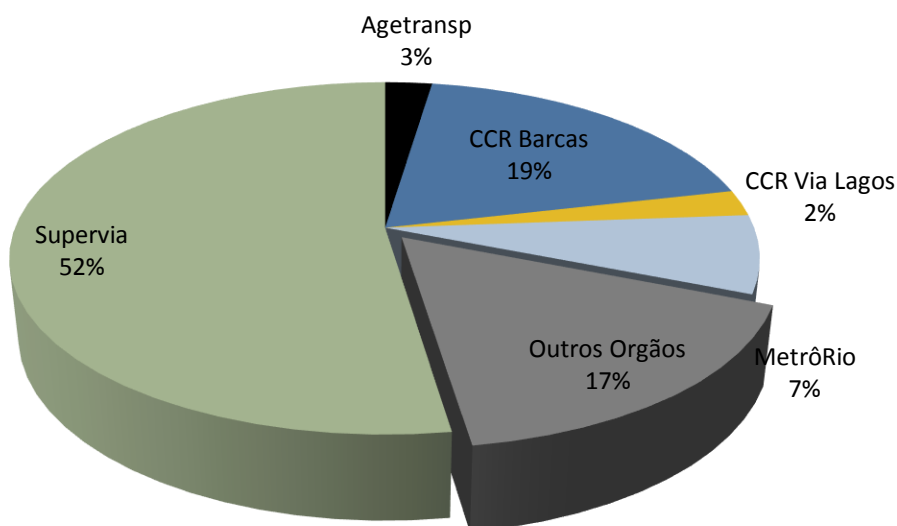
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	5	62,50%
E-mail	3	37,50%
Total Geral	8	100,00%

Reclamações



Referente as unidades das manifestações, 22 os 42 registros foram em relação a Supervia, uma redução de 21,4% em comparação com a semana anterior. CCR Barcas apresentou aumento de 700%, tornando-se segunda concessionária mais manifestada na semana. Os registros sobre o MetrôRio reduziram 66,6% na semana de referência, apresentando 3º maior número de registros. Ademais, houve 1 registro sobre a CCR Via Lagos.

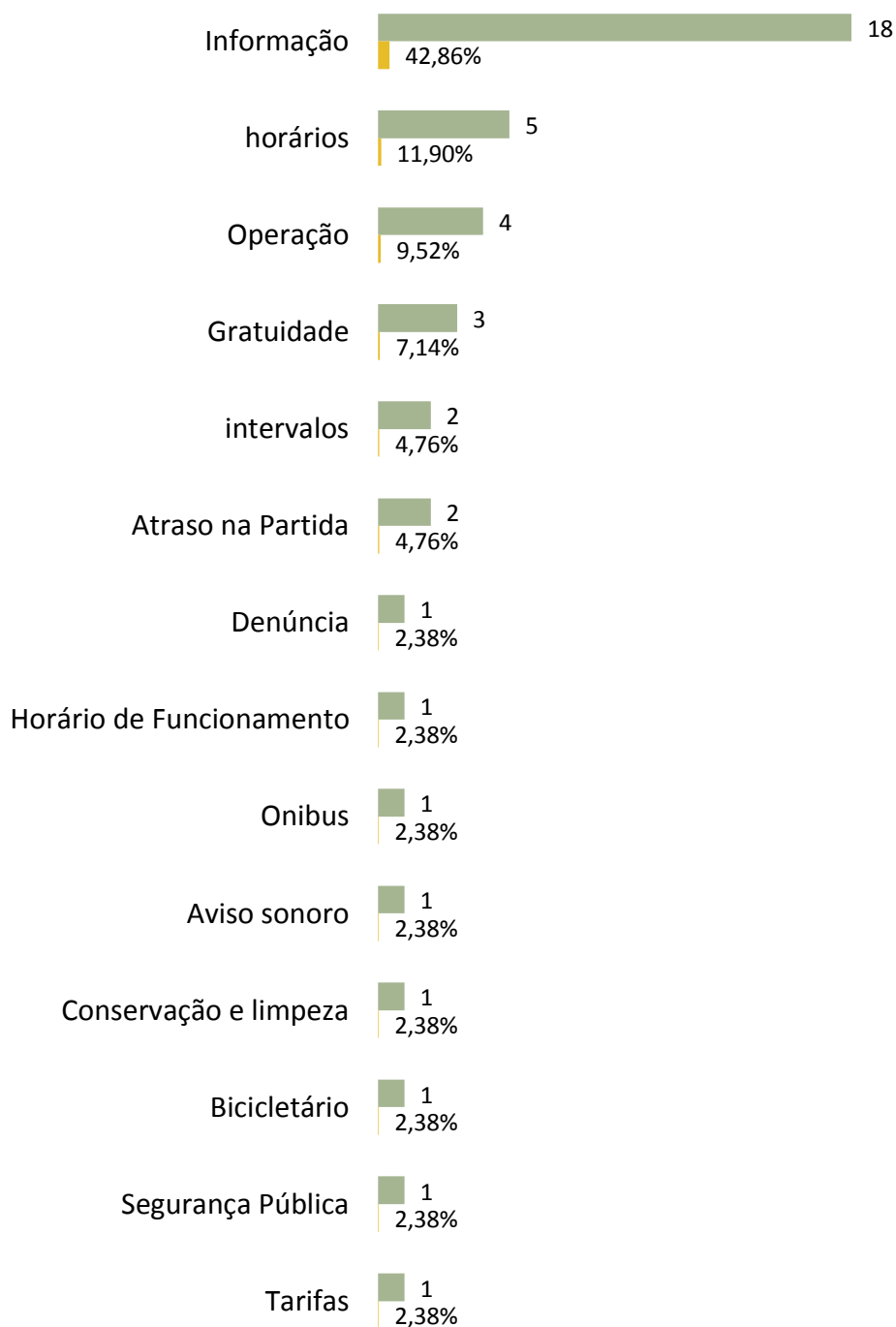
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



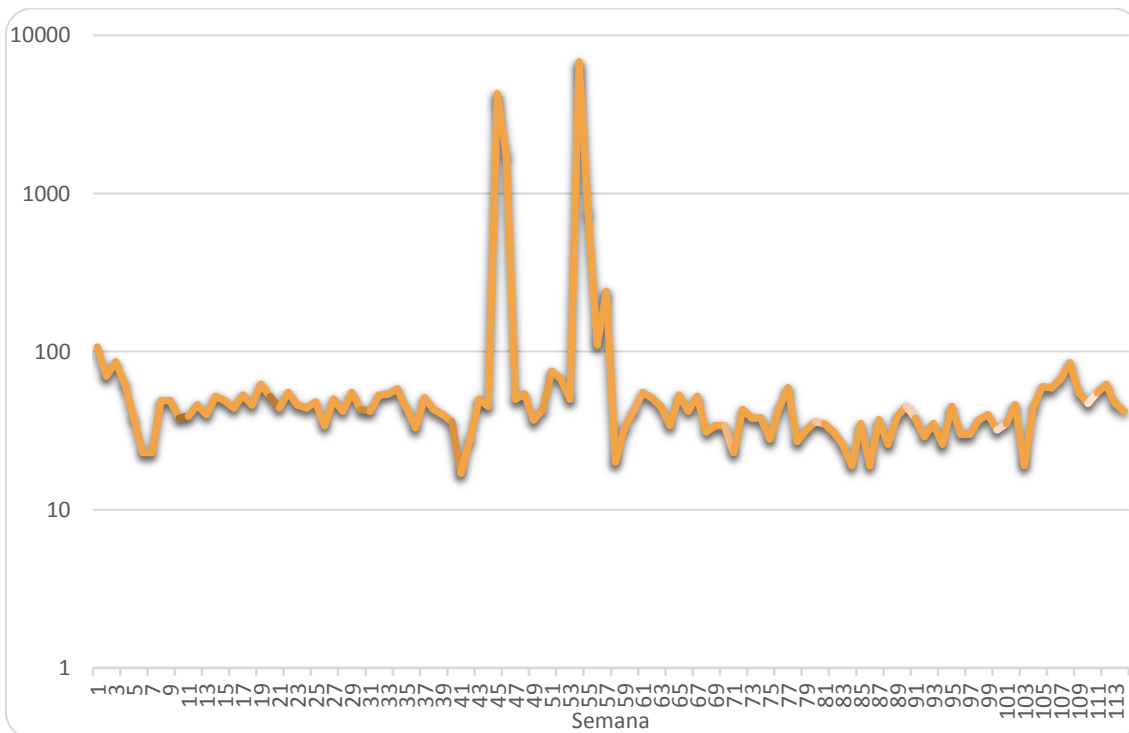
Assunto das Manifestações

Devido ao aumento das informações na semana, o assunto Informação voltou a ser o mais manifestado, com aumento de 260% em relação à semana anterior. O Assunto horários foi o que apresentou o 2º maior número de manifestações, não sendo mencionado na semana anterior. Ademais, houve 3 registros acerca de operação, 3º assunto mais frequente nos registros.

Manifestações por assunto



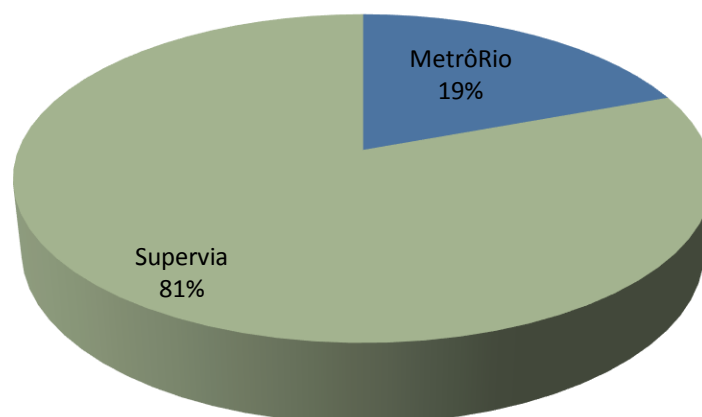
As manifestações reduziram 10,64% em relação à semana anterior. Houve em média 6 registros diários e 8,4 por dia útil. Diante disto, foi evidenciado o 64º maior número de manifestações em todas as 114 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

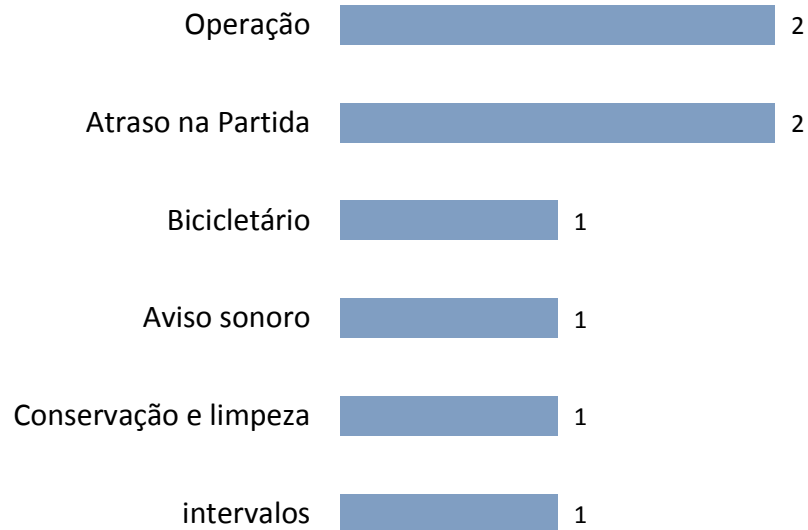
Considerando as unidades de reclamação, das 8 reclamações, 6 foram referentes a Supervia e 2 sobre o MetrôRio. Pontua-se que 27,3% dos registros sobre a Supervia foram reclamações enquanto 2 dos 3 registros em relação ao MetrôRio foram sobre esse tipo de manifestação.

Unidade de referência das Reclamações

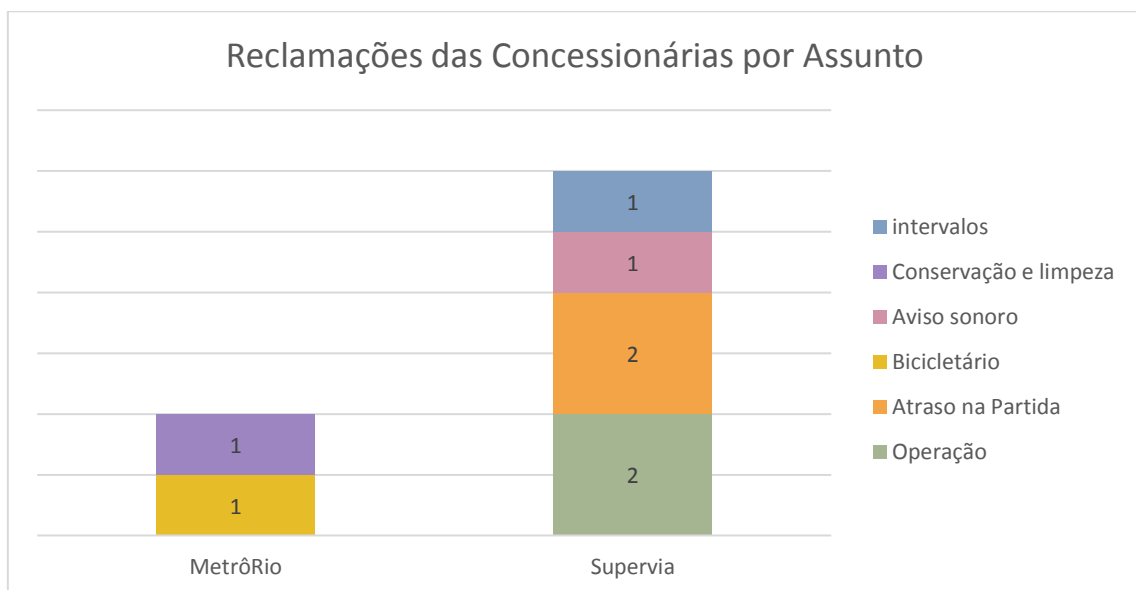


Operação permaneceu sendo assunto de 2 insatisfações, maior motivo de queixas. Atraso na partida também foi assunto de 2 insatisfações, apesar de sua redução em 1 unidade. Os demais assuntos e números absolutos estão dispostos no gráfico abaixo:

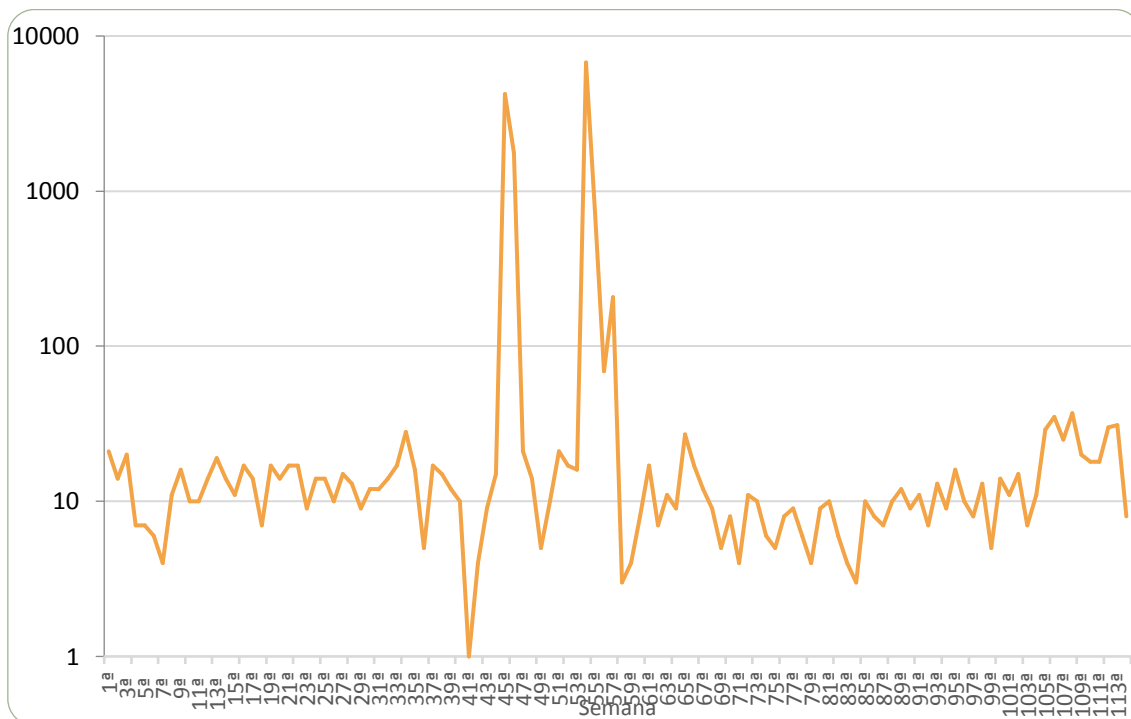
Assunto das Reclamações



Dos assuntos mais reclamados, todos foram referentes à Supervia, ou seja, operação e atraso na partida. Em relação ao MetrôRio, bicicletário e conservação e limpeza foram assuntos citados na semana de referência.



No que tange as reclamações, houve redução de 74,2% em comparação com a semana anterior. Em média, houve 1,1 reclamação diária e 1,6 por dia útil. Ademais, das 114 semanas analisadas, a semana de referência apresentou o 84º maior número de reclamações.



Plantões Ouvidoria

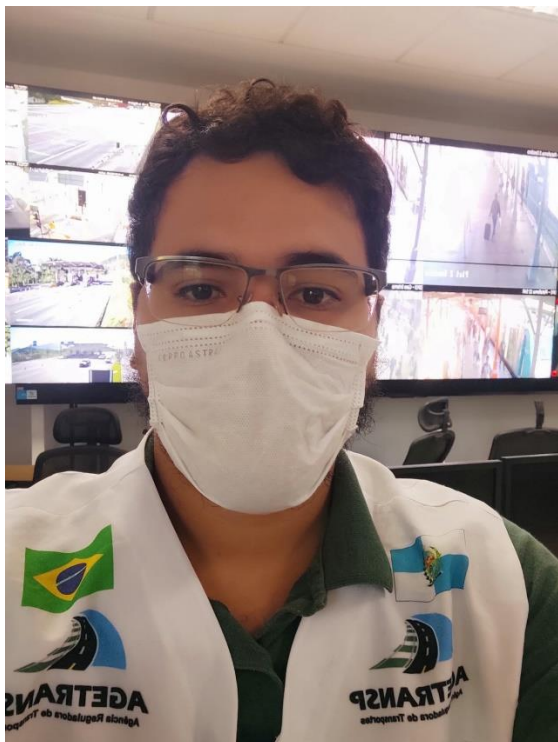


Figura 1: Plantão 16 e 20/05/2022 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 16, 18 e 20/05/2022 – Leticia Lima

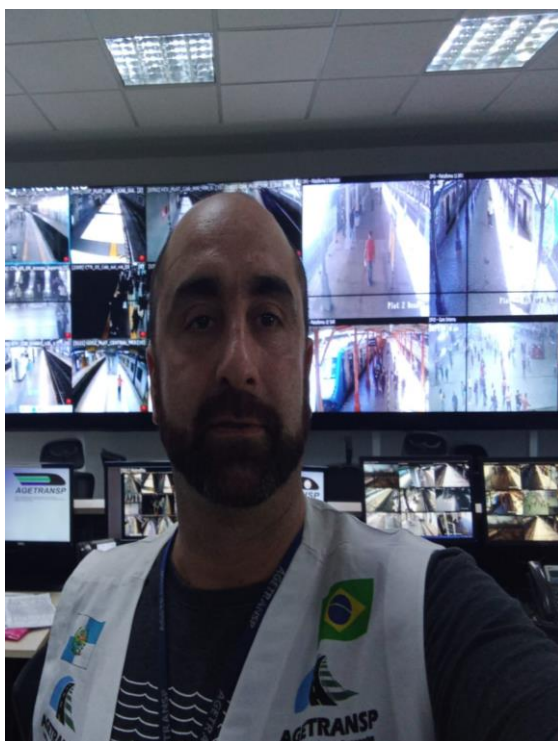


Figura 3: Plantão 17, 18 e 19/05/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 17 e 19/05/2022 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

No presente relatório, concluiu-se que apesar das informações crescerem 100%, a redução de 74,2% das reclamações foi responsável pela queda de 10,64% em relação à semana anterior. Verificou-se o 64º maior número de registros e 84º maior número de reclamações. Foram 6 registros diários e 1,1 reclamação por dia. Considerando os dias úteis, estes números foram de 8,4 e 1,6, respectivamente.

O canal principal de coleta de manifestações foi o call center, responsável por 90,48% dos registros na semana. Em relação à semana anterior, os registros pelo call center cresceram 18,75% e por e-mail reduziram 73,3%. As insatisfações registradas pelo call center reduziram 68,75% e e-mail 80%, sendo também o telefone o principal canal de coleta de queixas na semana. Em percentuais, 13,2% dos registros por telefone foram reclamações e 75% dos registros por e-mail foram sobre este tipo.

Referente a unidade das manifestações a alteração foi devido ao aumento de 700% dos registros sobre a CCR Barcas, que se tornou a segunda concessionária mais manifestada na semana. Supervia permaneceu concessionária mais manifestada e MetrôRio a terceira. Das Rodovias, houve 1 reclamação acerca da CCR Via Lagos. Em relação às reclamações, houve apenas registros acerca da Supervia e MetrôRio, sendo a primeira mencionada a mais reclamada. Ademais, 27,3% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, sendo o percentual de 66,7% em relação ao MetrôRio.

O assunto Informação foi o mais manifestado, horários o 2º maior, seguido por operação. Dos assuntos mais reclamados, todos foram referentes à Supervia, ou seja, operação e atraso na partida. Nas reclamações sobre o MetrôRio, estiveram presentes os assuntos bicicletário e conservação e limpeza. Também houve reclamações acerca de aviso sonoro e intervalos.

Rio de Janeiro, 25 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5