



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

115ª 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 23 a 27 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.

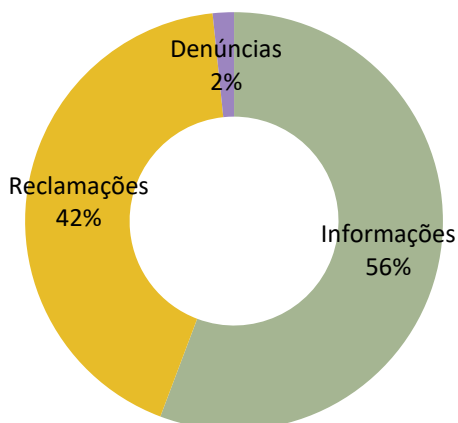
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo quinto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o 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 115ª semana de análises foram recebidas por este setor 61 registros. Desses, 34 corresponderam a informações, 26 reclamações e 1 denúncia. As informações cresceram 6,25%, as reclamações 225% e denúncias reduziram 50%.

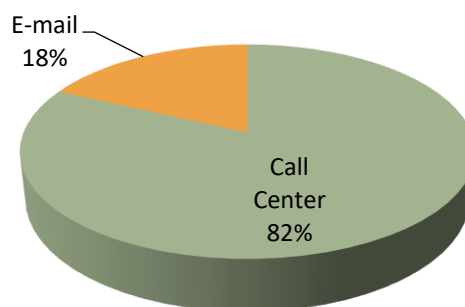
Tipo de Manifestação



Considerado o canal de atendimento, o sistema telefônico continuou sendo o principal para coleta de registros, apesar de na semana ser responsável por 81,87% dos registros. Ademais, houve um crescimento dos registros efetuados pelo canal de 31,6%. Em relação ao e-mail, sua participação aumentou de 9,52% para 18,03%. Além disto, os registros pelo canal cresceram 175%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	50	81,97%
E-mail	11	18,03%
Total Geral	61	100,00%

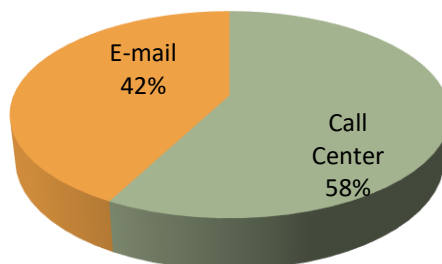
Canal de Atendimento das Manifestações



Em relação às reclamações e canais de atendimento, destaca-se que apesar das queixas terem triplicado pelo call center, sua participação reduziu de 62,5% para 57,7%. Este fato foi devido ao crescimento de 266,7% dos registros de reclamações por e-mail.

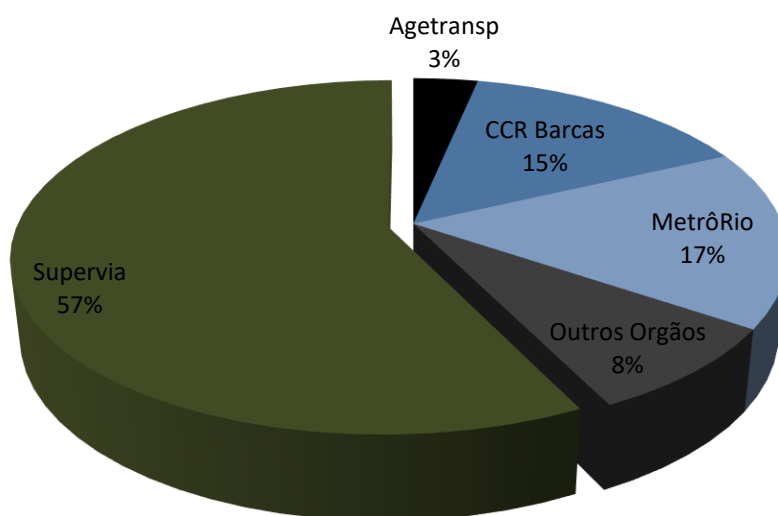
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	15	57,69%
E-mail	11	42,31%
Total Geral	26	100,00%



Supervia, assim como os dados históricos, foi a Concessionária com maior número de registros, responsável por 35 na semana de referência. Houve um crescimento de 59,1% dos registros sobre a Concessionária. Os registros acerca do MetrôRio cresceram 233,3%, o que a fez 2ª Concessionária mais manifestada no período. As manifestações acerca da CCR Barcas cresceram 12,5%, aumento inferior às Concessionárias de trem e metrô. Nesta semana de referência não houve registros acerca das concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência.

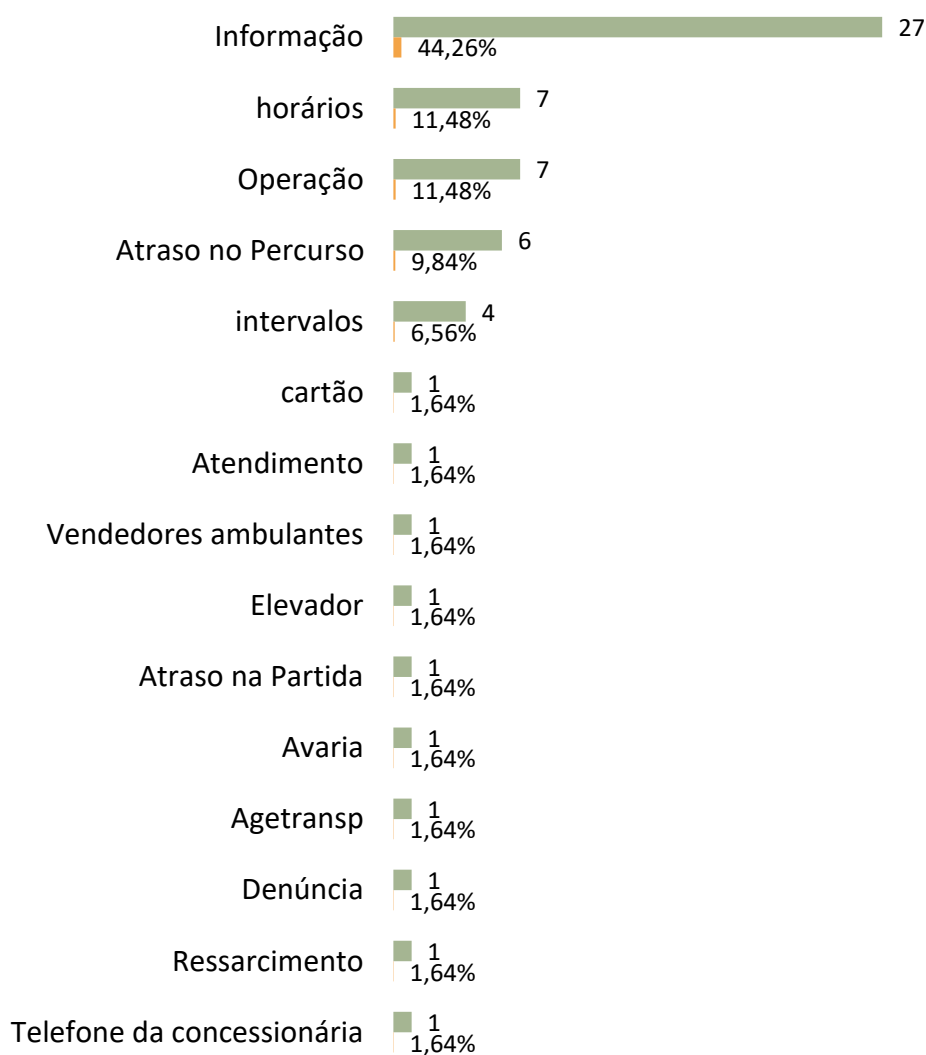
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



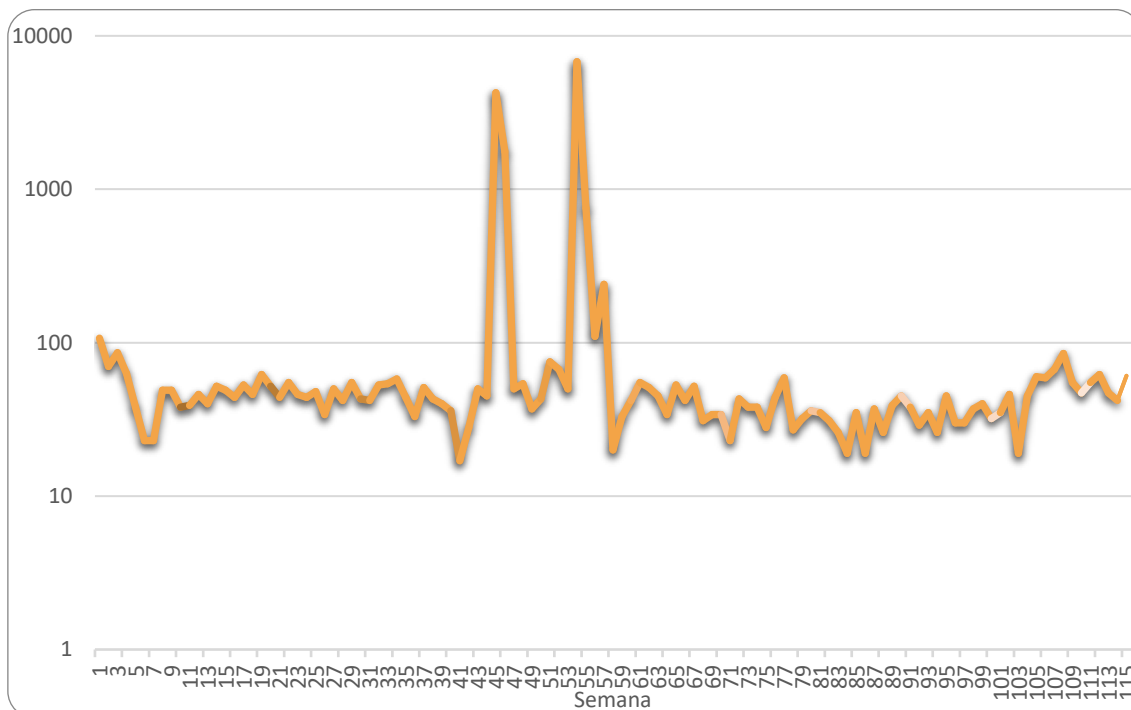
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto mais manifestado, teor de 44,3% dos registros, aproximadamente. Horários e Operação foram 2º e 3º assunto mais manifestados, mesmo comportamento da semana anterior. Destacam-se também os assuntos atraso no percurso e intervalos, motivos de mais de 1 registro. O gráfico abaixo demonstra os assuntos das manifestações, bem como seus números absolutos e percentuais:

Manifestações por assunto



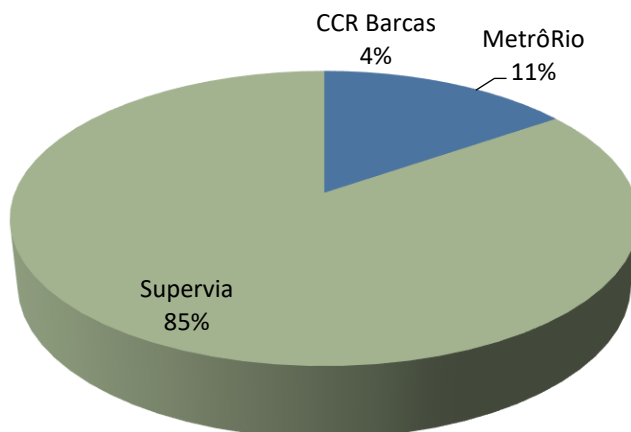
As manifestações cresceram 45,24% quando comparado com a semana anterior. Houve, em média, 8,71 registros diários e 12,2 por dia útil. Considerando as 115 semanas de análises semanais, foi evidenciado o 17º maior número de registros.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as unidades de reclamação, a Supervia permaneceu como Concessionária mais reclamada (22 reclamações), responsável por 85% das queixas no período. Em número absoluto, 3 registros tiveram como teor o MetrôRio. A alteração é em relação a CCR Barcas, que apresentou 1 reclamação na semana.

Unidade de referência das Reclamações

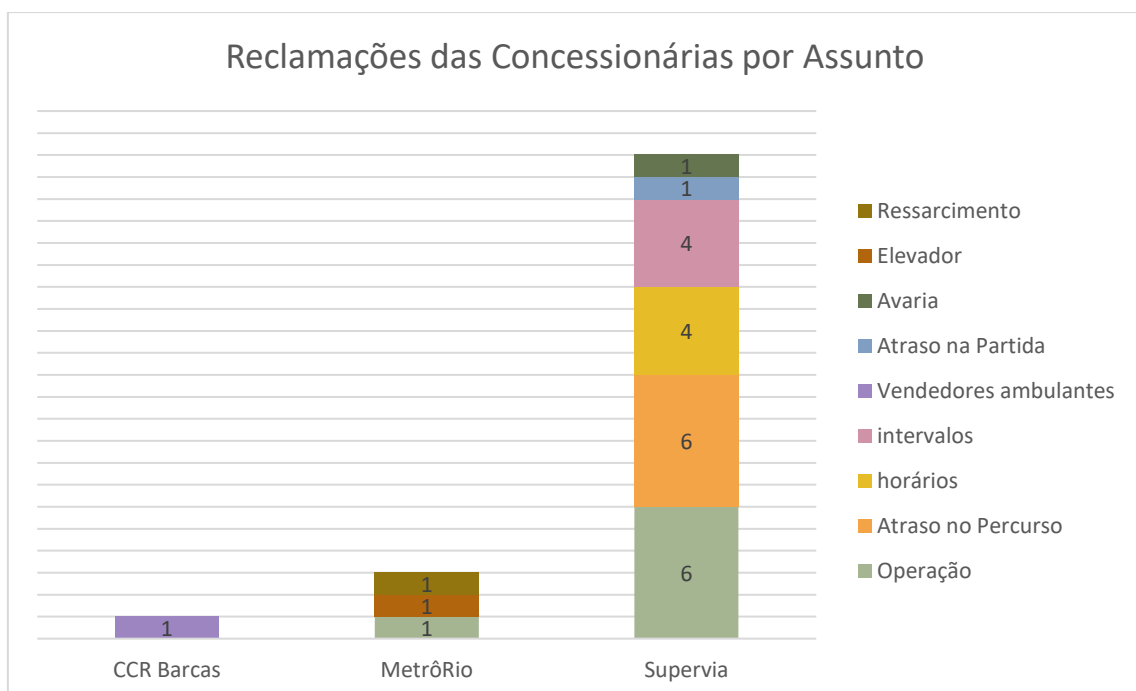


Os registros de reclamações acerca de operação cresceram 250%, permanecendo como maior motivo de queixas. Atraso no percurso assumiu o lugar de atraso na partida como 2º assunto mais reclamado, teor de 23,1%. Destacam-se também horários e intervalos, assuntos com mais de 1 reclamação.

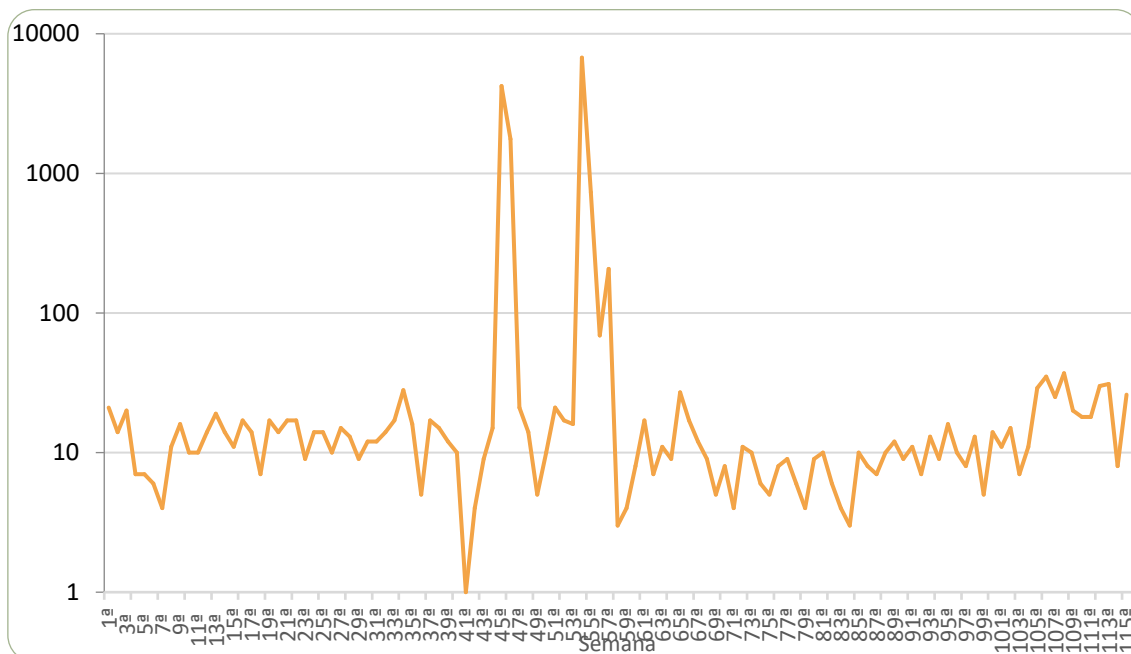
Assunto das Reclamações



Dos assuntos mais reclamados, todos foram referentes à Supervia, ou seja, operação, atraso no percurso, horários e intervalos. Em relação ao MetrôRio, ressarcimento, elevador e operação foram motivos de reclamações. Considerando a CCR Barcas, vendedores ambulantes foi o motivo de reclamação.



No que tange as reclamações, as mesmas cresceram 225% em relação à semana anterior. Diante disto, foi evidenciado o 14º maior número de reclamações em todas as semanas analisadas. Em média, foram 3,7 reclamações por dia e 5,2 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 23,25, 27/05– Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 23,25,26,27/05/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 3: Plantão 24,26/05/2022 – Gabriel Herculano

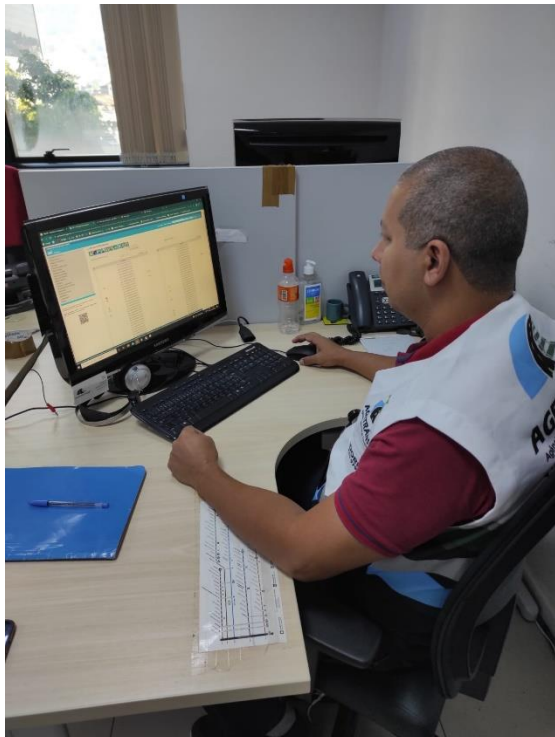


Figura 4: Plantão 24/05/2022 – José Carlos Martins

Conclusão

Com base no presente documento, conclui-se que os registros gerais cresceram 45,24%, as informações cresceram 6,25%, as reclamações 225% e denúncias reduziram 50%. As informações foram responsáveis por 56% dos registros, enquanto as reclamações 42% e denúncias 2%. Houve, em média, 8,71 registros diários e 12,2 por dia útil, sendo evidenciado o 17º maior número de registros. Constatou-se o 14º maior número de reclamações e médias de 3,7 reclamações por dia e 5,2 por dia útil.

Telefone permaneceu sendo o principal para coleta de registros e reclamações. Houve aumento de 31,6% no número de registros pelo canal e 200% considerando as reclamações. Em relação ao e-mail, os registros cresceram 175% e reclamações 266,7%. É importante pontuar que 30% dos registros pelo call center foram reclamações, enquanto que todos os registros pelo e-mail foram queixas.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada, seguida por MetrôRio e CCR Barcas, onde o maior aumento foi em relação ao MetrôRio. Não houve registros sobre as concessionárias de rodovias. A ordem das reclamações foi semelhante ao dos registros gerais. Destaca-se que 62,9% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 30% em relação ao MetrôRio e 11,1% considerando a CCR Barcas.

Usuários reclamaram mais sobre operação, atraso no percurso, horários e intervalos da Supervia, sendo também os assuntos mais reclamados de maneira geral. Em relação ao MetrôRio, houve registros de queixas acerca de ressarcimento, elevador e operação. Sobre a CCR Barcas, vendedores ambulantes foi mencionado na reclamação recebida.

Rio de Janeiro, 01 de junho de 2022

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

ID 4374207-6