



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

116^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	11
Conclusão	12

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 30 de maio a 03 de junho 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.

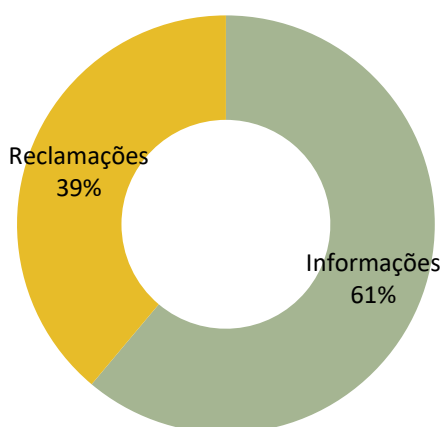
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo sexto relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o 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 de análises semanais, a Ouvidoria coletou 54 registros, dos quais, 33 foram informações e 21 reclamações. Considerando estes tipos de manifestações, houve redução de 2,9% das informações e diminuição de 19,2% das queixas. O Gráfico abaixo ilustra os tipos de registros e seus respectivos percentuais.

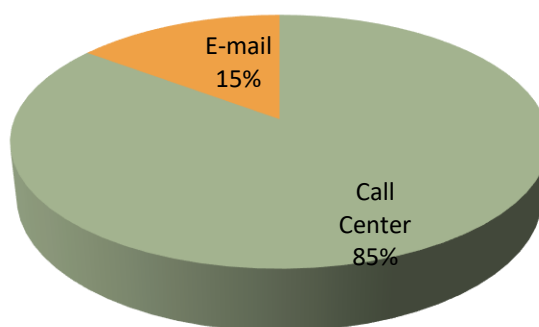
Tipo de Manifestação



Houve redução de 8% dos registros pelo telefone, apesar de permanecer como canal principal de coleta de reclamações. Por e-mail, a redução avaliada foi de 27,3%.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	46	85,19%
E-mail	8	14,81%
Total Geral	54	100,00%

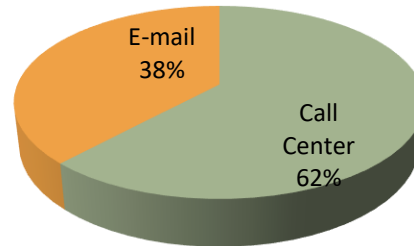
Canal de Atendimento das Manifestações



No que tange as reclamações e canais, as reclamações pelo call center reduziram 13,3% em comparação com a semana anterior. Por e-mail, a redução foi de 27,3%. Ainda assim, o call center apresentou o maior número de queixas coletadas através do canal.

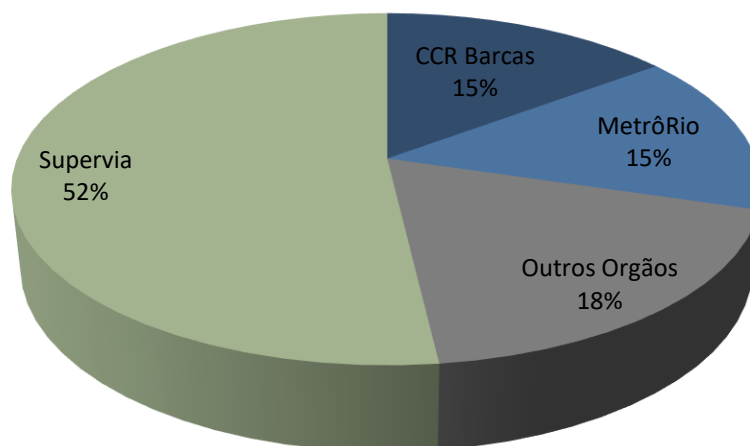
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	13	61,90%
E-mail	8	38,10%
Total Geral	21	100,00%

Reclamações



A Supervia foi responsável por 28 registros na semana de referência, o que representou uma redução de 20% em comparação com a 115ª semana. Considerando MetrôRio e CCR Barcas, houve 8 manifestações acerca de cada Concessionária, havendo redução de 20% dos registros do Metrô e 11,1% em relação a CCR Barcas. Não houve manifestações acerca da CCR Via Lagos e Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

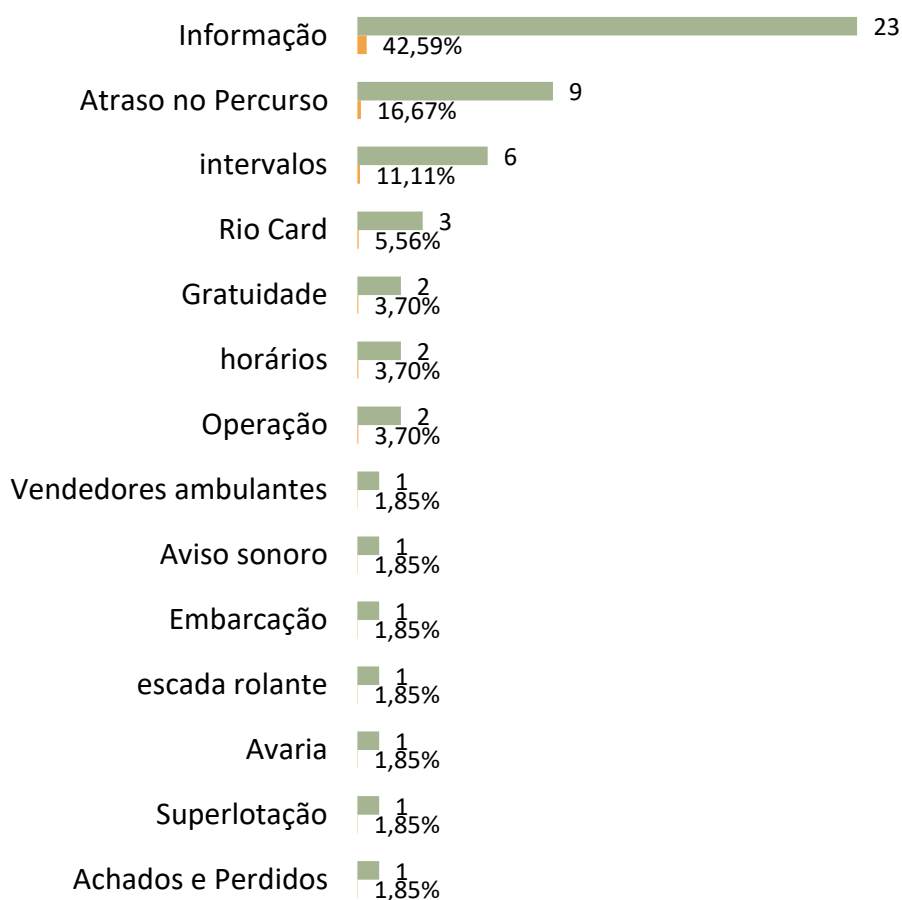


Assunto das Manifestações

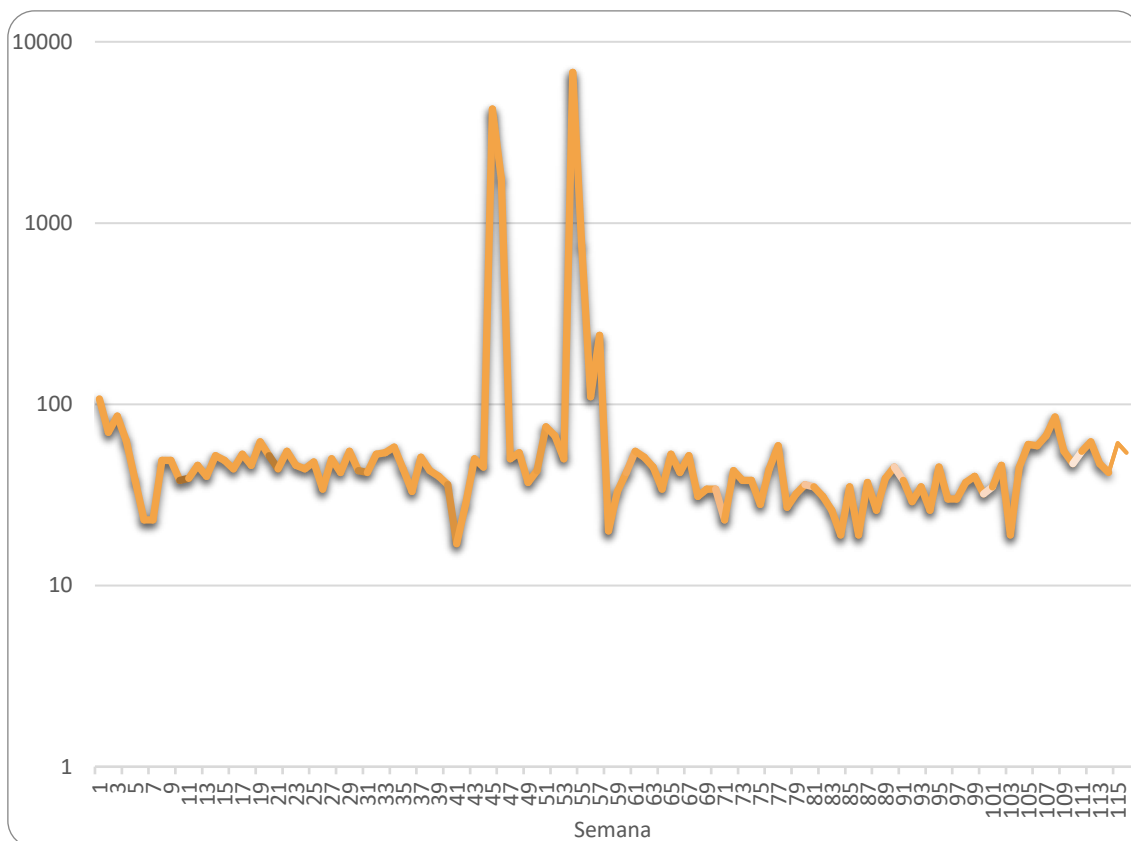
O percentual acerca do assunto Informação reduziu para 42,59%, ainda que permanecendo assunto mais manifestado. Atraso no percurso tornou-se 2º assunto mais manifestado, teor de 16,7% dos registros. Intervalos também subiu no ranking, assunto de 11,11% das manifestações. Destacam-se os assuntos RioCard, gratuidade, horários e operação.

Segue gráfico com os assuntos manifestados seus números absolutos e percentuais:

Manifestações por assunto



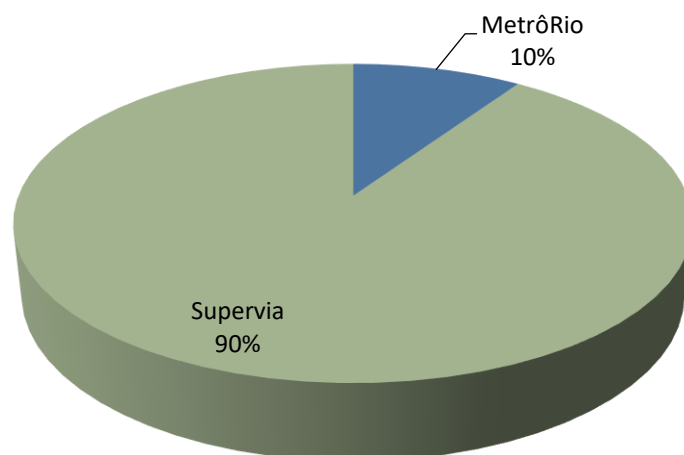
O comportamento dos registros foi de redução, em comparação com a semana passada. Na semana de referência foram coletadas 54 manifestações, diminuição de 11,5%. Em todas as 116 semanas analisadas, foi evidenciado o 27º maior número de registros, e médias de 7,7 registros diários. Por dia útil, foram 10,8 registros.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

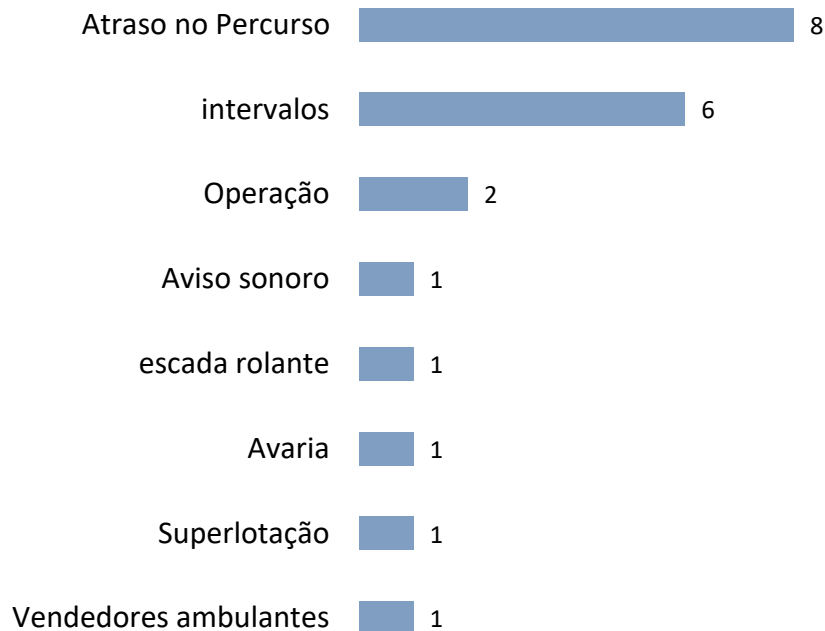
Em relação às reclamações, houve queixas acerca das Concessionárias Supervia e MetrôRio. As reclamações em relação a Supervia reduziram 13,6% e 1 registro a menos sobre o MetrôRio. Não houve reclamações acerca da CCR Barcas, que apresentou 1 reclamação na semana.

Unidade de referência das Reclamações

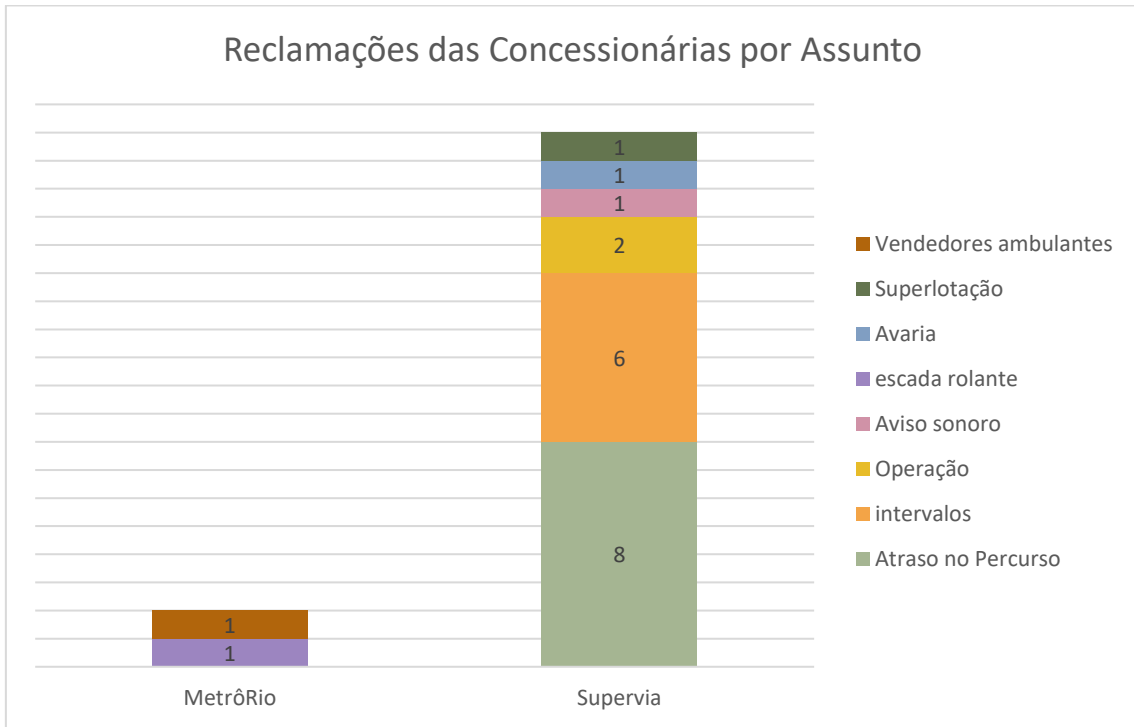


Os registros sobre atraso no percurso cresceram 33,3% em relação à semana anterior, tornando assunto mais reclamado na semana. Operação reduziu 71,4%, sendo 3º assunto mais reclamado. Intervalo assumiu como 2º assunto, diante de seu crescimento de 50%.

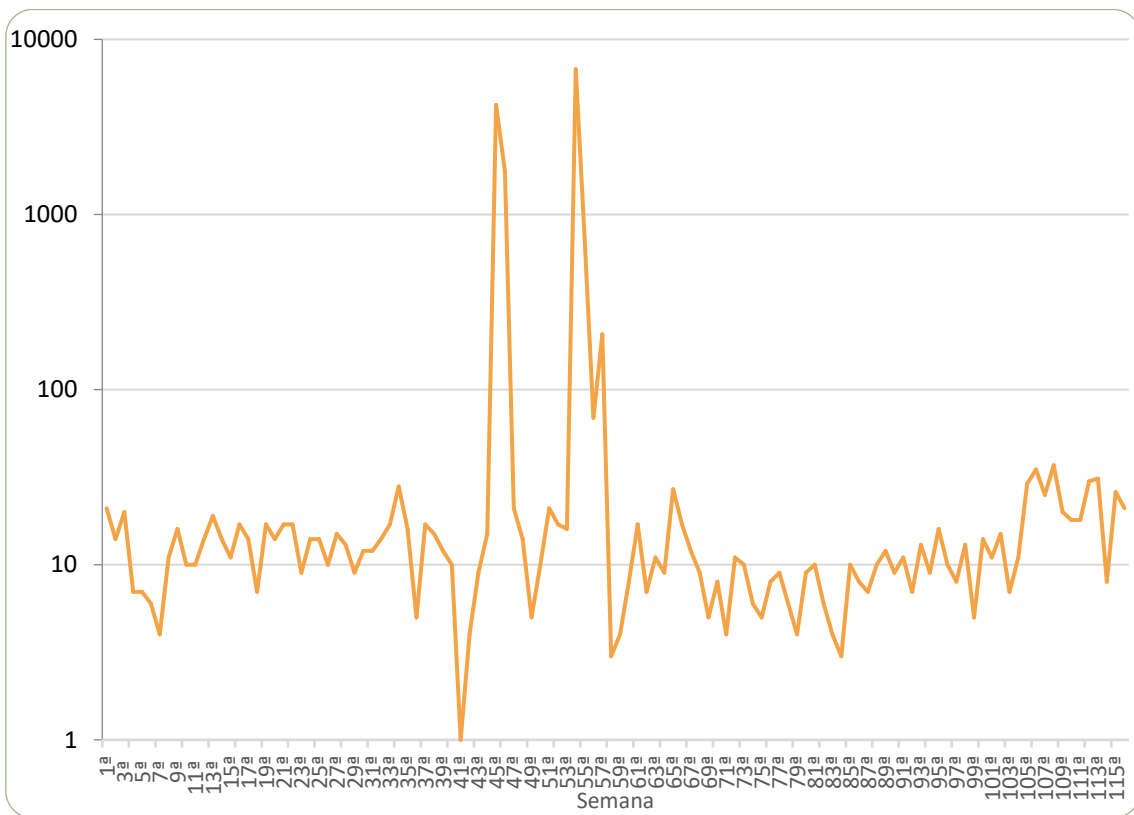
Assunto das Reclamações



Dos assuntos mais reclamados, todos foram referentes à Supervia, ou seja, atraso no percurso, intervalos e operação. Em relação ao MetrôRio, usuários reclamaram de vendedores ambulantes e escada rolante.



As reclamações reduziram 19,2% no período. Foi evidenciado o 16º maior número de reclamações em relação às 116 semanas analisadas. Em média, foram 3 reclamações por dia e 4,2 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 30,31/05 e 02,03/06 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 30, 31/05/2022 – Rodrigo Pimentel

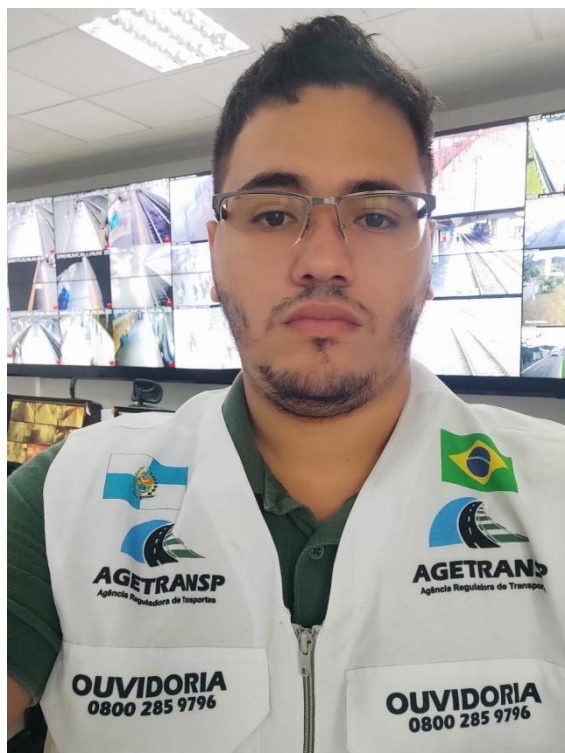


Figura 3: Plantão 01,02 e 03/06/2022 – Gabriel Herculano

Conclusão

O comportamento dos registros foi de redução, motivado pela redução de 2,9% das informações e 19,2% das reclamações. Foi evidenciado o 27º maior número de registros, e médias de 7,7 registros diários e 10,8 registros por dia útil. Em relação às reclamações, contatou-se o 16º maior número de reclamações em relação às 116 semanas analisadas, 3 reclamações por dia e 4,2 por dia útil.

Considerando os canais de atendimento, os registros pelo call center reduziram 8% e reclamações pelo canal 13,3%. Por e-mail, os registros e reclamações diminuiriam 27,3%. Diante disto, o sistema telefônico permaneceu sendo o principal canal de coleta. Ademais, pontua-se que 28,3% dos registros pelo telefone foram reclamações, enquanto por e-mail este percentual foi de 100%.

A Supervia foi Concessionária mais manifestada na semana. CCR Barcas e MetrôRio apresentaram o mesmo número de registros. Além disso, não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias. Os registros sobre a Supervia e MetrôRio reduziram 20%. Sobre a CCR Barcas, a redução foi de 11,1%. Em relação às reclamações, houve reclamações acerca das concessionárias Supervia e MetrôRio. Sendo assim, 69,9% dos registros sobre a Supervia foram reclamações e 25% considerando o sistema metroviário. Em comparação com a semana anterior, as reclamações sobre a Supervia reduziram 13,6% e MetrôRio apresentou diminuição de 1 registro, em número absoluto.

Atraso no percurso foi assunto mais reclamado na semana, diante do seu crescimento de 33,3% em relação à semana anterior. Logo após, intervalos, que apresentou aumento, e operação, caracterizado por redução.

Usuários frequentemente reclamaram de atraso no percurso, intervalos e operação da concessionária Supervia. Considerando o MetrôRio, usuários reclamaram de vendedores ambulantes e escada rolante.

Rio de Janeiro, 08 de junho de 2022

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

ID 4374207-6