



AGETRANSP

Ouvidoria

135º Relatório Semanal
de Atendimentos:

09 a 15 de outubro de
2022

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
Conclusão	10

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

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

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 09 a 15 de outubro 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 trigésimo quinto relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada através do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021.

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.

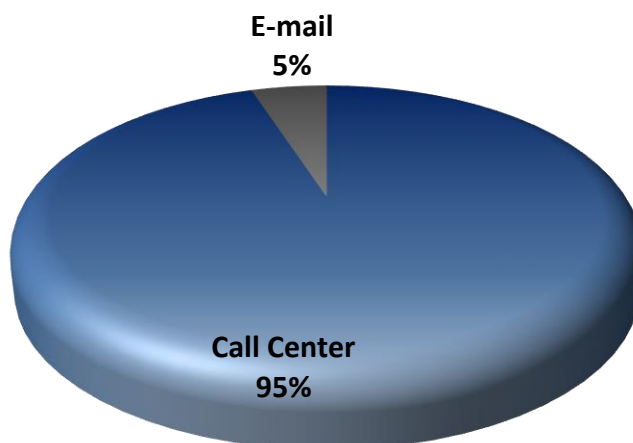
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar, registrar e analisar as manifestações acerca das Concessionárias Supervia, CCR Barcas, MetrôRio, Rota 116 e CCR Via Lagos. Na semana de referência, houve 20 registros de manifestações, onde 16 foram classificadas como informações e 4 reclamações. Considerando esses tipos de manifestações, houve redução de 45,9% das informações e 71,4% das queixas.



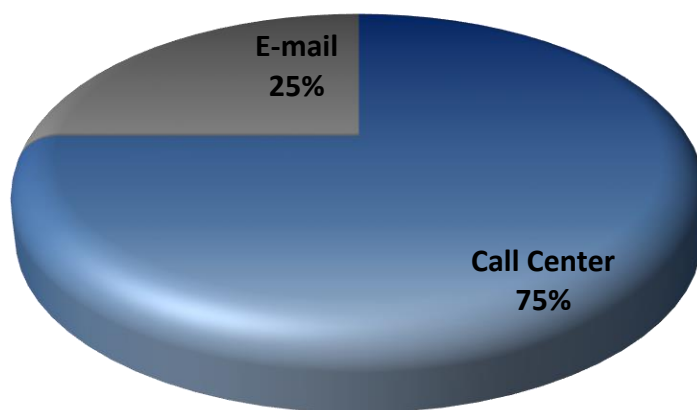
No período analisado, 19 dos 20 registros foram provenientes do sistema telefônico e 1 oriundo do e-mail. A redução dos registros por telefone foi de 29,6%, enquanto por e-mail foi de 90%.

Canal de Atendimento das Manifestações



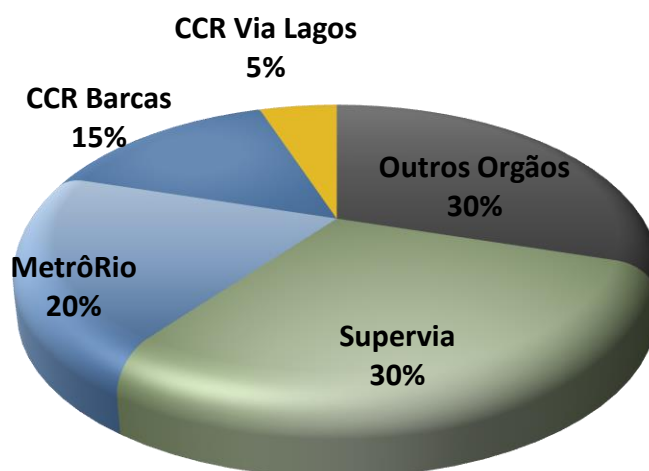
O canal das reclamações foi semelhante ao das manifestações, a medida que o telefone foi responsável por 3 das 4 queixas, redução de 25% em relação a semana anterior. Assim como nas manifestações, o e-mail reduziu 90%. Além disto, o único registro por e-mail foi reclamação, enquanto o percentual no sistema telefônico foi de 15,8%.

Canal de Atendimento das Reclamações



Analisou-se as unidades de referência presentes nas manifestações. Em números absolutos, 6 registros foram referentes a Supervia (redução de 68,4%), 4 em relação ao MetrôRio (permaneceu mesmo número da semana anterior), 3 acerca da CCR Barcas (redução de 40%) e 1 sobre a CCR Via Lagos (não houve alteração).

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

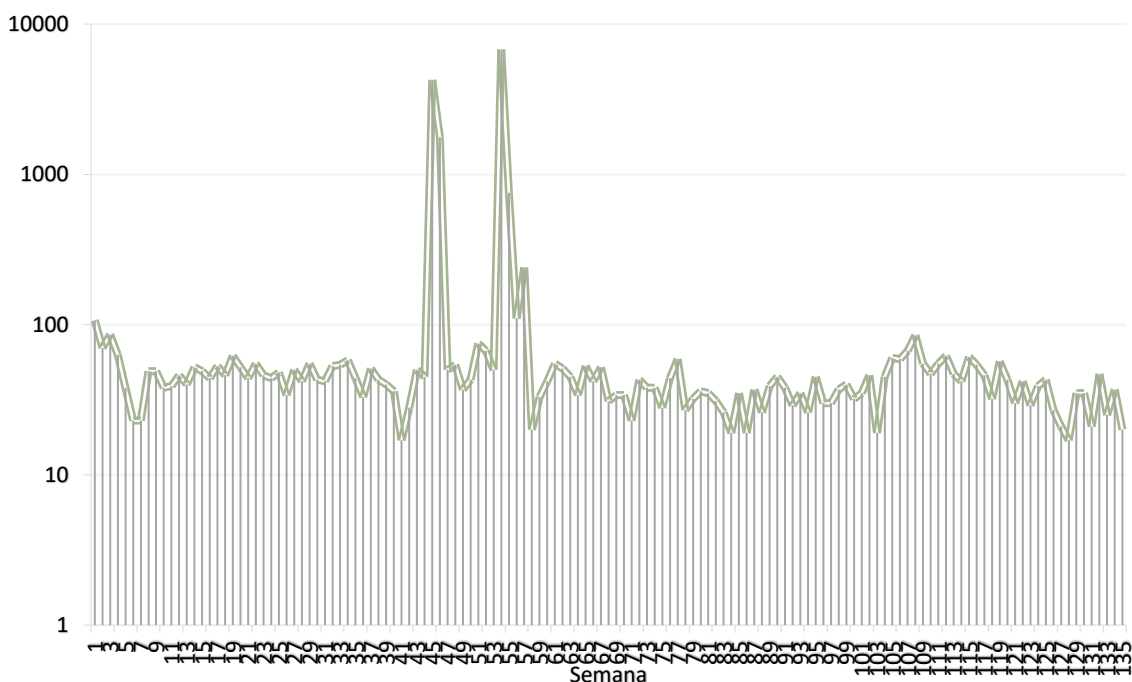


Assunto das Manifestações

Nesta 135ª semana de análises semanais, apenas o assunto informação foi motivo de mais de 1 registro na semana. Houve manifestações acerca de escada rolante, tarifas, operação, gratuidade, entre outros, onde suas frequências absolutas e percentuais podem ser visualizadas a seguir:



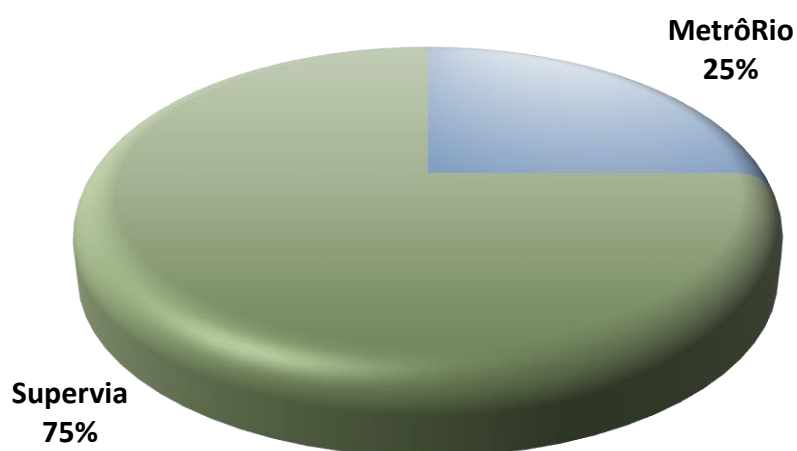
Na semana de referência foi evidenciado o 7º menor número de registros em todas as semanas analisadas. Ademais, houve redução de aproximadamente 46% em comparação com a semana anterior. Em média, foram 3 registros diários e 5 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, houve reclamações apenas sobre as concessionárias que operam transportes sobre trilhos. No período, 3 registros foram referentes à Supervia e 1 acerca do MetrôRio. Enquanto as queixas sobre a Supervia reduziram 72,7%, a Concessionária MetrôRio permaneceu com 1 registro.

Unidade de referência das Reclamações

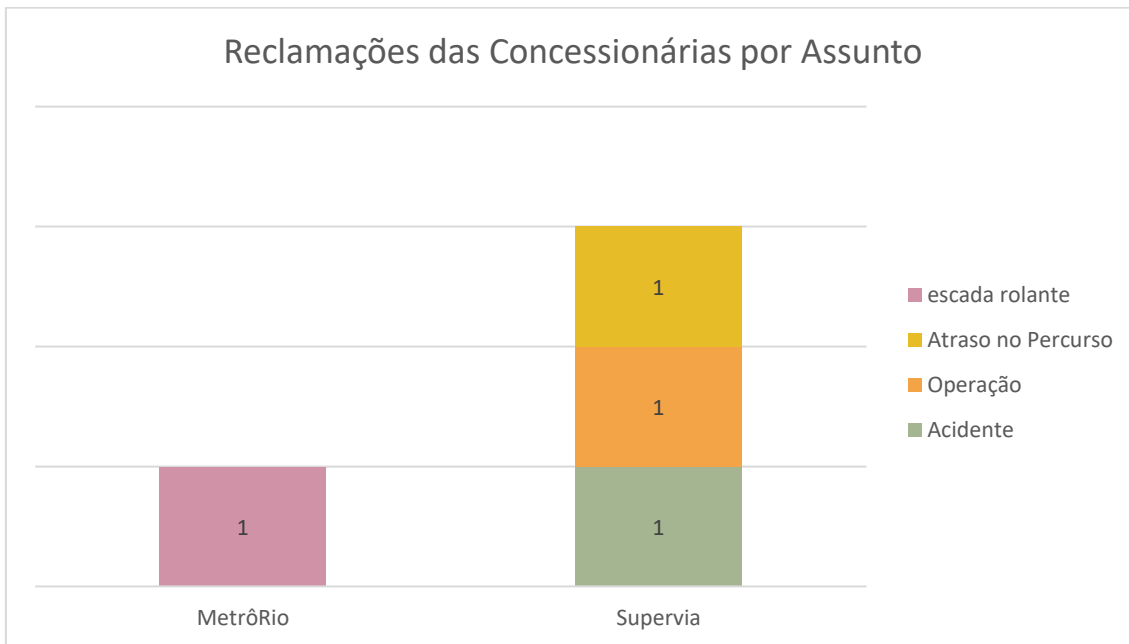


Não houve reclamações sobre o assunto mais manifestado. Além disto, como os demais assuntos obtiveram 1 registro, não houve assunto de reclamação em destaque. Em relação à semana anterior, operação e atraso no percurso permaneceram presentes nas reclamações.

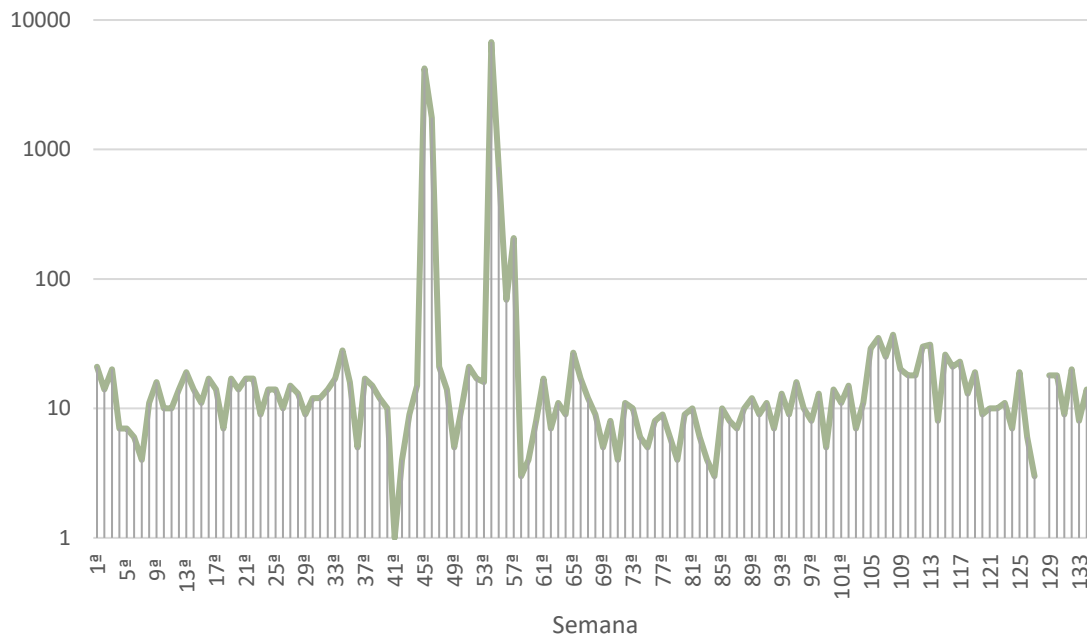
Assunto das Reclamações



Assim como mencionado quando se analisou somente os assuntos das reclamações, não houve assunto em comum entre as concessionárias. Houve 01 reclamação acerca de escada Rolante da Concessionária MetrôRio, além de reclamações sobre atraso no percurso, operação e acidente acerca da Supervia.



Em comparação com a semana anterior, as reclamações reduziram 71,4%. Referente às semanas analisadas, pontua-se que houve o 12º menor número de queixas, além de 1 reclamação por dia e dia útil.



Conclusão

Com base na análise do presente relatório foi possível concluir que houve redução avaliada em 46% dos registros de forma geral. Este comportamento é explicado pela redução de 45,9% das informações e 71,4% das queixas. Ademais, a semana apresentou o 7º menor número de manifestações e 12º menor número de queixas. Em média, foram 3 registros diários e 1 reclamação por dia, além de 5 manifestações por dia útil e 1 reclamação por dia útil.

Em relação aos canais de atendimento, o sistema telefônico foi o principal canal utilizado pelos usuários, tanto para registros de manifestações em geral como reclamações. Quando comparados os resultados da semana de referência com a semana anterior, verificou-se a redução dos registros e reclamações em ambos os canais.

Referente às unidades manifestadas e reclamadas, Supervia permaneceu sendo a Concessionária com maiores números, apesar da redução de seus registros. MetrôRio apresentou mesmo número de registros e reclamações da semana anterior. Os registros sobre a CCR Barcas reduziram 40% e a CCR Via Lagos não apresentou alterações, além das duas concessionárias não serem motivos de reclamações na semana analisada.

Dos assuntos informados, o assunto informação foi único frequente em mais de 1 registro. No entanto, não houve reclamações sobre o assunto mais manifestado. Diante deste cenário, não houve assunto de destaque nas reclamações. É importante pontuar que operação e atraso no percurso foram reclamações tanto na semana de referência, quanto na semana anterior. Considerando as concessionárias e os assuntos, salienta-se que a reclamação acerca da Concessionária MetrôRio foi em relação à escada rolante, enquanto na Supervia, os motivos foram atraso no percurso, operação e acidente.

Rio de Janeiro, 19 de outubro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5