



AGETRANSP

Ouvidoria

136º Relatório Semanal
de Atendimentos:

16 a 22 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	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

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 16 a 22 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.

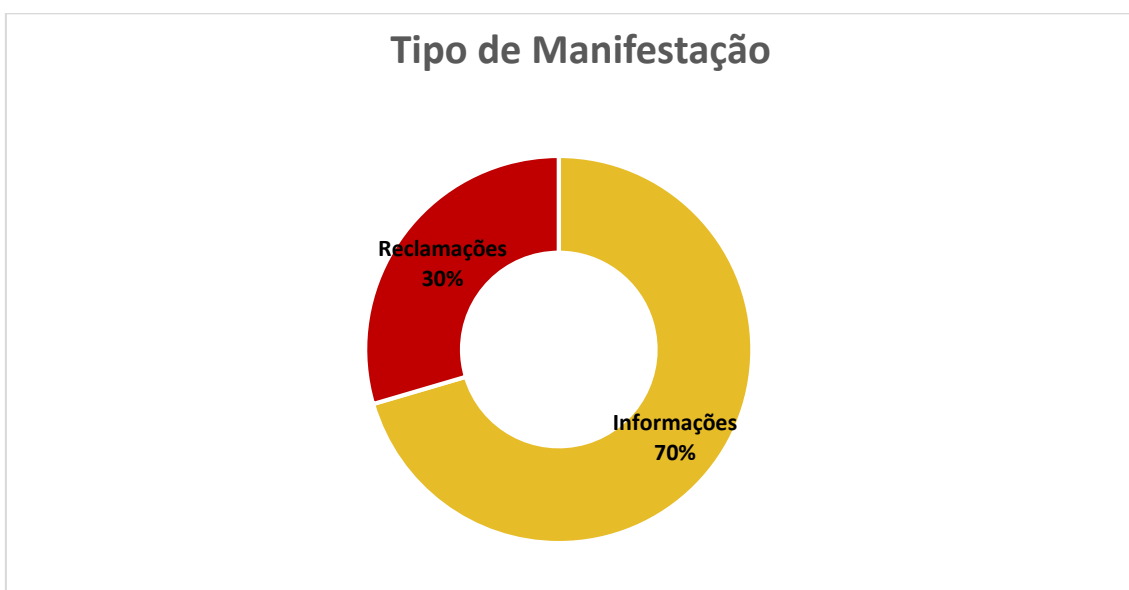
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu centésimo trigésimo sexto 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.

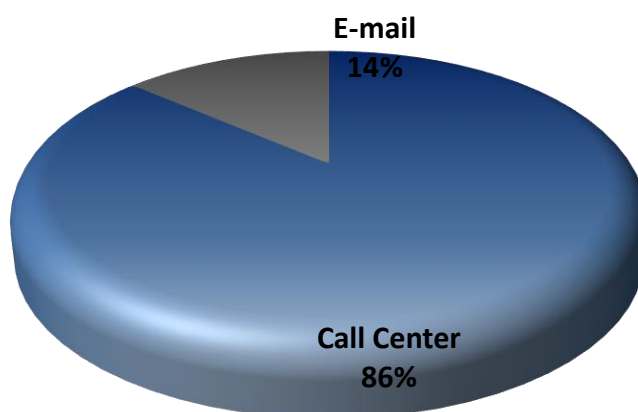
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Os registros coletados por esta Ouvidoria são classificados como reclamações, informações, solicitações, sugestões, denúncias ou elogios. Na semana de referência, somente houve manifestações acerca dos dois primeiros tipos citados. A participação dos dois tipos foi semelhante ao da semana anterior, onde informações correspondeu a 78% dos registros e reclamações 22%. Em números absolutos, foram 31 informações (aumento de 55%) e 13 queixas (crescimento de 225%).



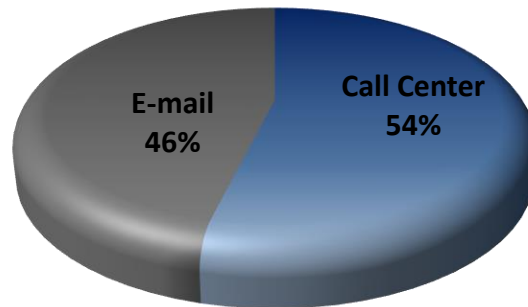
Referente aos canais de atendimento, 38 registros originaram-se do sistema telefônico e e-mail foi responsável por 6. Em comparação com a semana anterior, os registros por telefone dobraram, enquanto por e-mail o aumento foi de 500%.

Canal de Atendimento das Manifestações



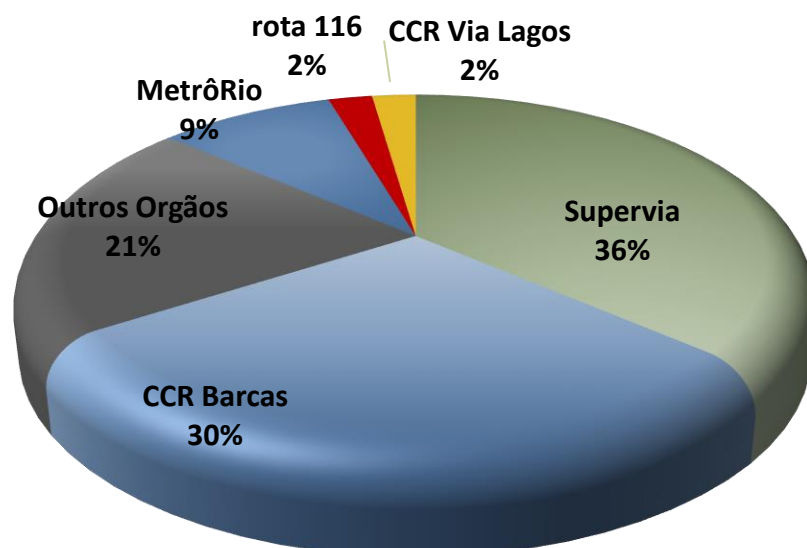
Considerando as queixas e canais, verificou-se que as reclamações pelo telefone cresceram 133,3% e por e-mail 500%. Destaca-se que 18,4% dos registros pelo telefone foram reclamações, enquanto todos os registros por e-mail foram deste tipo. No entanto, o sistema telefônico permaneceu o principal canal de coleta de reclamações.

Canal de Atendimento das Reclamações



Em relação às unidades de referência das manifestações, pontua-se que a Supervia foi responsável por 16 registros (aumento de 166,7%), CCR Barcas 13 (aumento de 333,3%), MetrôRio permaneceu com 4 registros, CCR Via Lagos teor de 1 manifestação (mesmo número da semana anterior), e Rota 116 responsável por 1 registro.

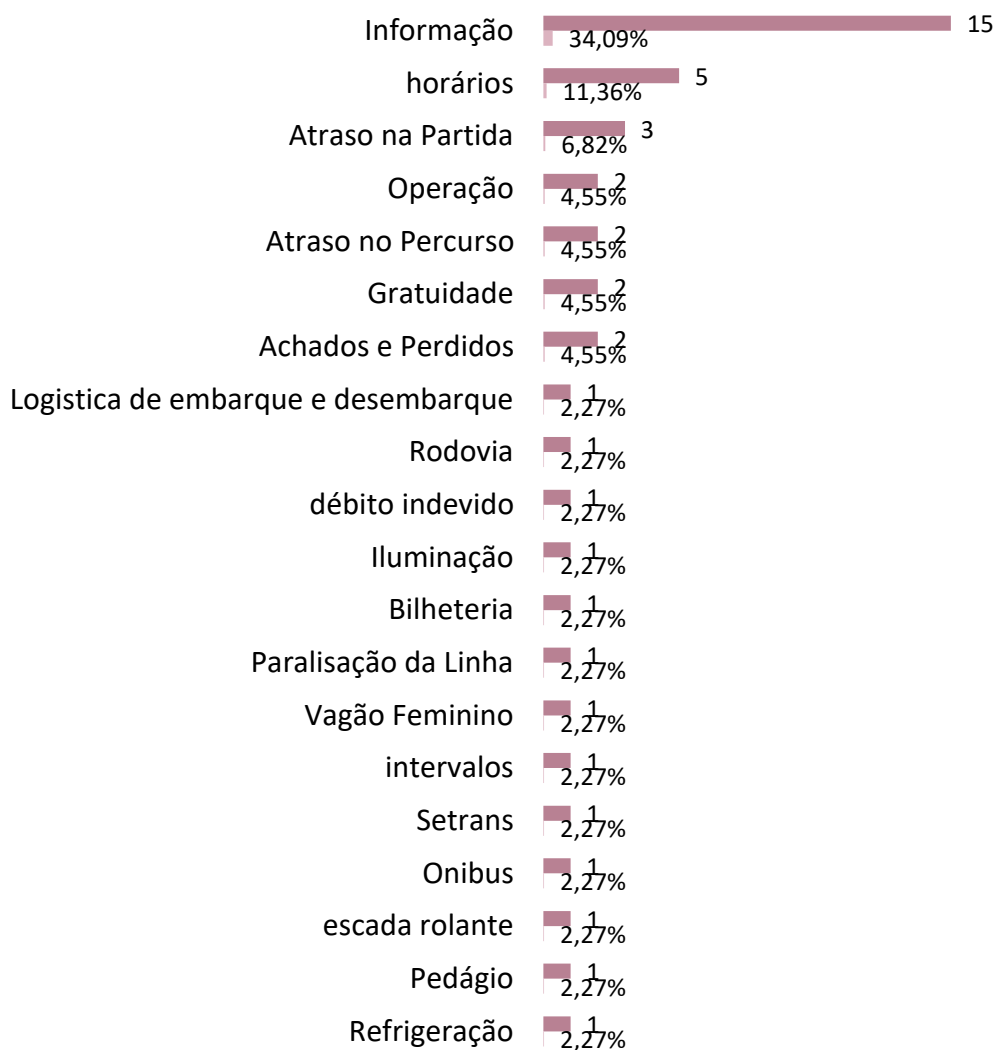
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



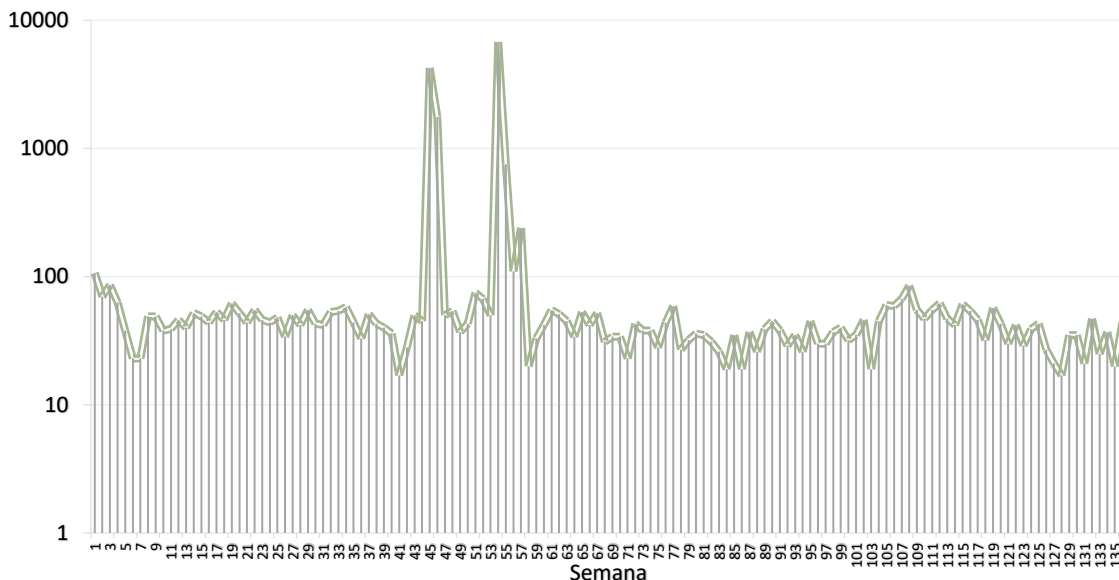
Assunto das Manifestações

Considerando os assuntos das manifestações, informação permaneceu assunto mais frequente, apesar da redução de seu percentual. A semana apresentou outros assuntos com mais de 1 registro, tais como: horários, atraso na partida, operação, atraso no percurso, gratuidade e achados e perdidos.

Manifestações por assunto



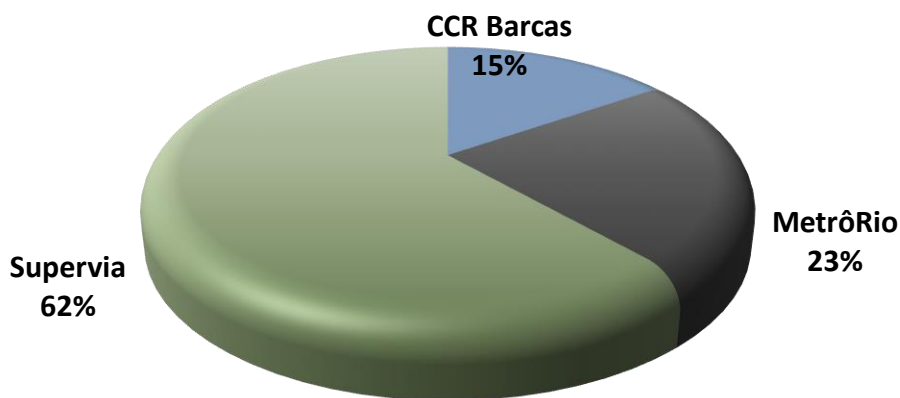
As manifestações cresceram 120% quando comparadas aos números da semana anterior. Foi evidenciado o 60º maior número de registros, bem como média de 7 registros diários e 9 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Analisou-se as reclamações bem como suas unidades de referência e constatou-se que a Supervia permaneceu sendo a mais reclamada, com um aumento de 166,7% em relação à semana anterior. Ademais, MetrôRio apresentou 2 registros a mais que na semana anterior, o que correspondeu a um aumento de 200%. A alteração foi o surgimento da concessionária CCR Barcas nas reclamações, responsável por 2 insatisfações no período.

Unidade de referência das Reclamações

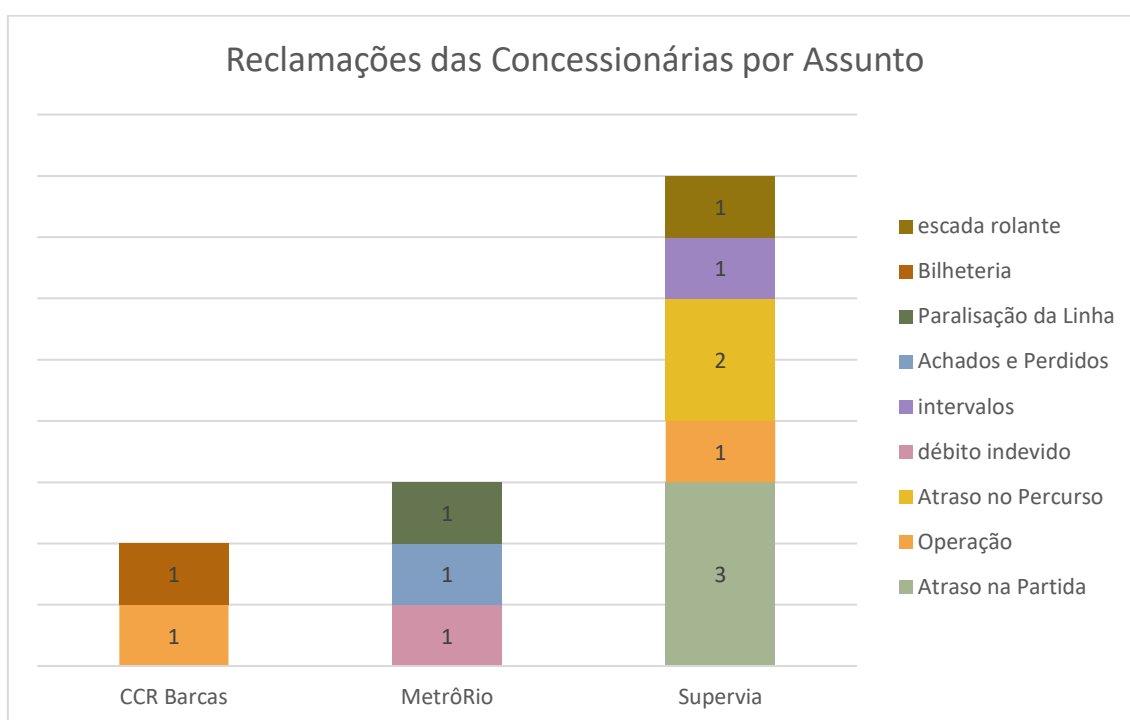


Na semana analisada, houve destaque para 3 assuntos presentes nas reclamações. Atraso na Partida, Operação e atraso no percurso foram motivos de mais de 1 queixa no período citado. Os demais assuntos e números absolutos podem ser visualizados abaixo:

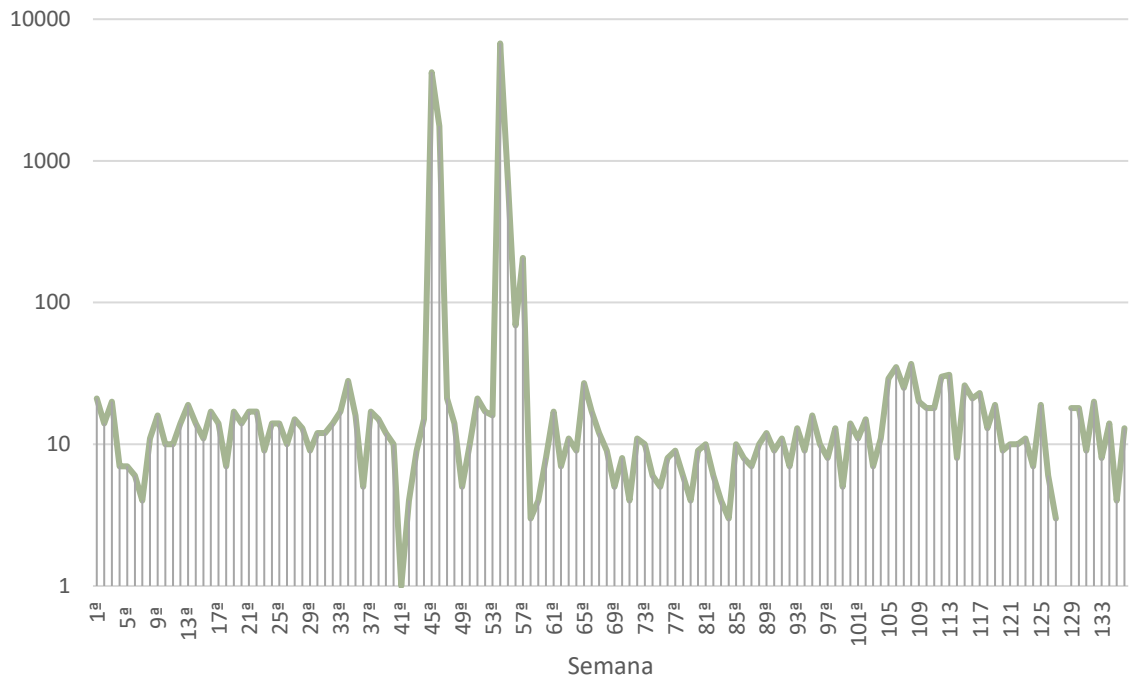
Assunto das Reclamações



No que se refere aos assuntos conjuntamente com as Concessionárias, nota-se que operação foi assunto em comum nas concessionárias CCR Barcas e Supervia. Além disto, o assunto mais reclamado atraso na partida esteve presente apenas nas queixas sobre a Supervia, assim como atraso no percurso.



As reclamações coletadas por este setor de Ouvidoria aumentaram em 225%, passando de 4 registros para 13. Em todas as semanas analisadas, houve o 59º maior número de queixas, bem como 2 reclamações por dia e 3 por dia útil.



Conclusão

Os relatórios semanais tem como objetivo analisar o comportamento das manifestações e reclamações registradas na Ouvidoria, com intuito de exigir a analisar as demandas dos usuários. Na semana de referência foi constatado um crescimento de 120% no número de registros, sendo explicado pelo aumento de 55% das informações e 225% das insatisfações. No período, não houve manifestações acerca de outros tipos. Constatou-se o 60º maior número de manifestações, e o 59º maior número de reclamações em todas as 136 semanas analisadas. Em média, houve 7 registros diários e 9 por dia útil, além de 2 reclamações por dia e 3 por dia útil.

Considerando os canais, as manifestações por telefone e e-mail cresceram na semana, permanecendo o sistema telefônico com maior número de registros. O comportamento das reclamações foi similar. Em percentuais, 18,4% dos registros pelo telefone foram reclamações, e 100% dos registros por e-mail foram deste tipo

Em relação às unidades de referência das manifestações, a Supervia permaneceu sendo a mais manifestada e reclamada. CCR Barcas superou MetrôRio em número de registros, mas obteve número inferior de reclamações. Houve manifestações acerca das concessionárias de rodovias, apesar de não haver reclamações sobre as mesmas. É importante pontuar que metade dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 75% em relação ao MetrôRio e a CCR Barcas com menor percentual de reclamações, onde 15,4% dos seus registros foram queixas.

Informação foi assunto mais manifestado e Atraso na Partida o mais reclamado. Houve destaque também para reclamações sobre operação e atraso no percurso. Em relação aos assuntos e concessionárias, operação esteve presente em reclamações sobre a CCR Barcas e Supervia. Atraso na partida e atraso no percurso foram queixas apenas sobre a Supervia.

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5