



AGETRANSP

Ouvidoria

137º Relatório Semanal
de Atendimentos:

23 a 29 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 23 a 29 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 sétimo 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.

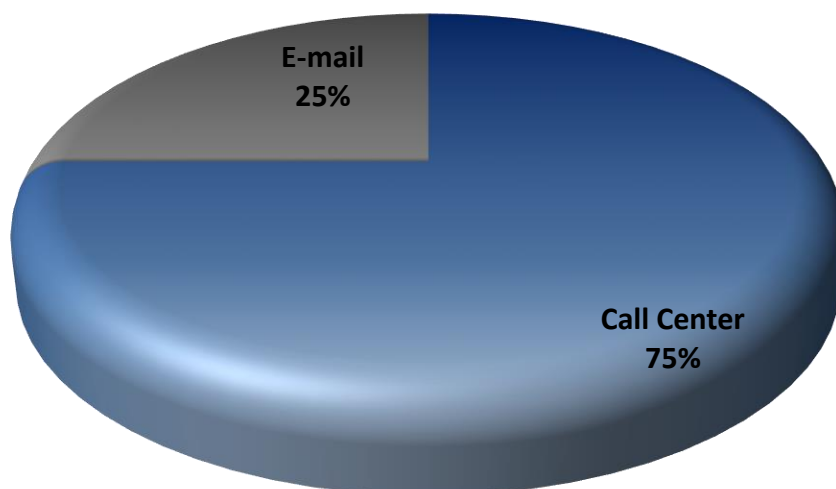
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

No período mencionado, a Ouvidoria registrou 24 informações, sendo 15 informações e 9 reclamações. Estes números representaram, respectivamente, uma redução de 51,6% e 30,8% em comparação com a semana anterior. Não houve registros de solicitações, sugestões, denúncias ou elogios.



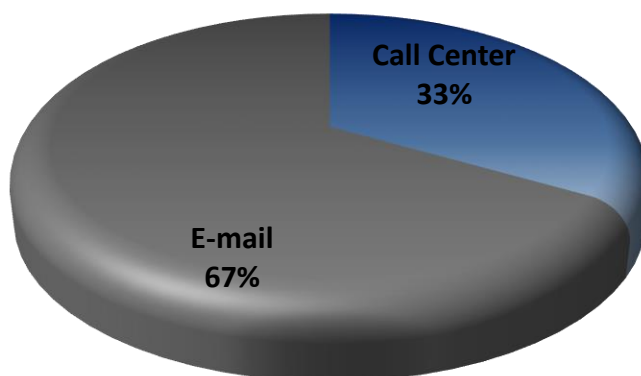
Analisou-se os canais de atendimento utilizados pelos usuários e verificou-se que o sistema telefônico permaneceu sendo o canal principal de manifestações. Das 24 manifestações, 18 foram oriundas do telefone (redução de 52,6%) e 6 por e-mail.

Canal de Atendimento das Manifestações



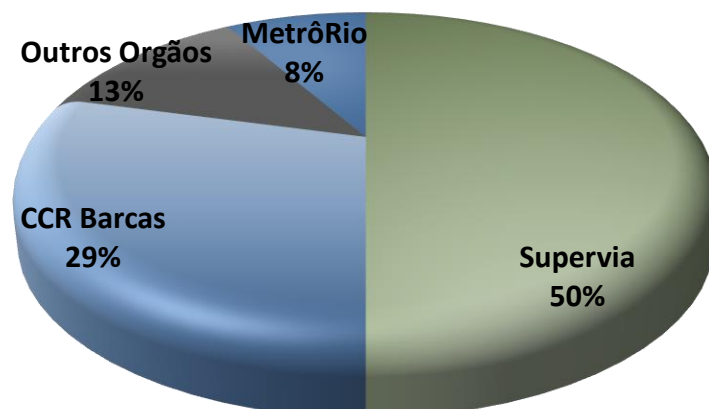
Em relação às queixas, nota-se que o e-mail foi o principal canal utilizado para reclamações. Em percentuais, 100% dos registros por e-mail foram queixas e 16,7% dos registros por telefone forma deste tipo. Na semana de referência, houve 3 queixas por telefone e 6 por e-mail, que correspondeu a redução de 57,1% das reclamações por telefone, e permanência dos 6 registros por e-mail.

Canal de Atendimento das Reclamações



Supervia foi responsável por 12 dos 25 registros, redução de 25% em relação à semana anterior. A CCR Barcas permaneceu sendo a 2ª mais manifestada (7 das 24), o que correspondeu a uma diminuição de 46,2%. Em números absolutos, 2 registros foram referentes ao MetrôRio, metade do número registrado na semana anterior.

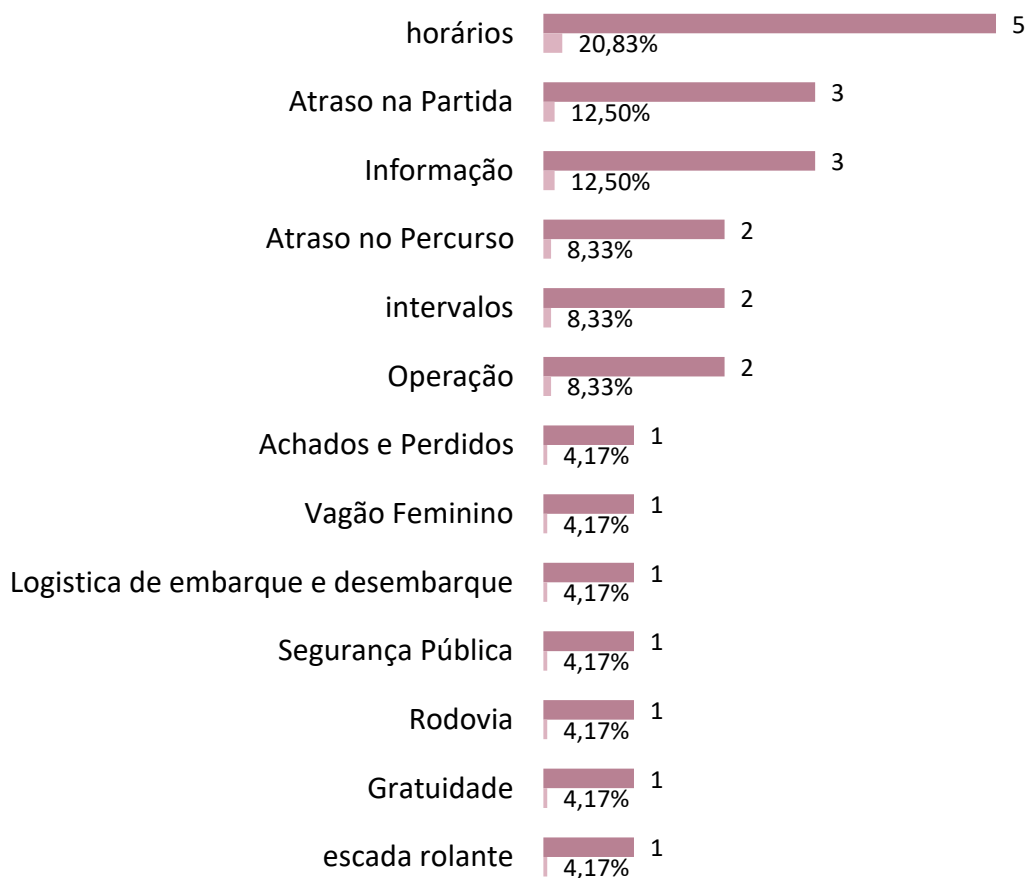
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



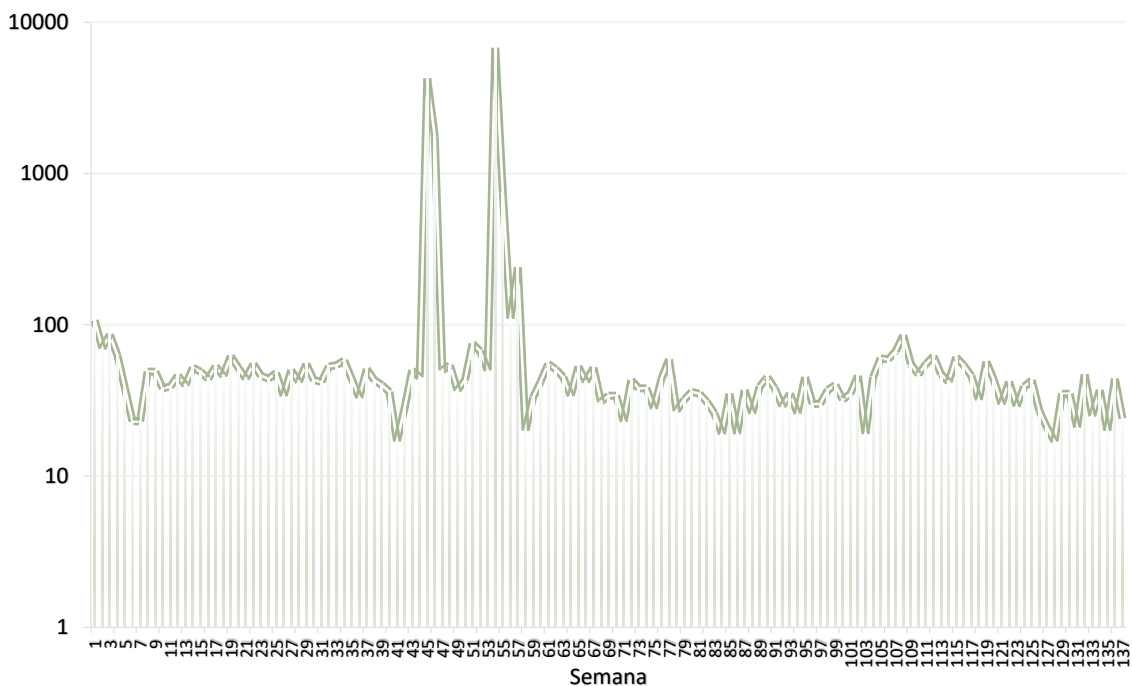
Assunto das Manifestações

Nota-se uma alteração no assunto mais manifestado pelos usuários. Enquanto na semana anterior, informação foi o mais manifestado, na semana de referência o assunto foi superado por manifestações acerca de horários e atraso na partida. Além disto, destacam-se os assuntos atraso no percurso, intervalos e operação. Os demais assuntos, frequências absolutas e relativas podem ser visualizadas no gráfico a seguir.

Manifestações por assunto



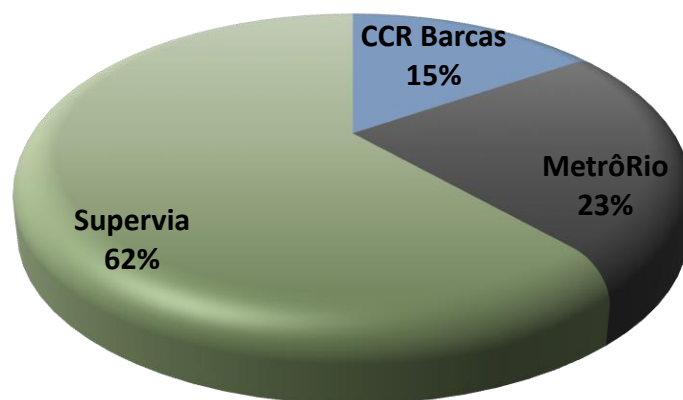
Com base nas análises semanais, houve redução de 45,45% em relação à semana anterior. Além disto, foi constatado o 13º menor número de manifestações em todas as 137 semanas analisadas, além de 4 registros por dia e 5 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, todas as concessionárias que foram motivos de manifestações, também apresentaram reclamações registradas nesta Ouvidoria. Das 9 queixas, 6 foram referentes à Supervia, 2 considerando o MetrôRio e 1 em relação a CCR Barcas. Os registros sobre a Supervia reduziram 25%, MetrôRio 33,3% e CCR Barcas 50%.

Unidade de referência das Reclamações

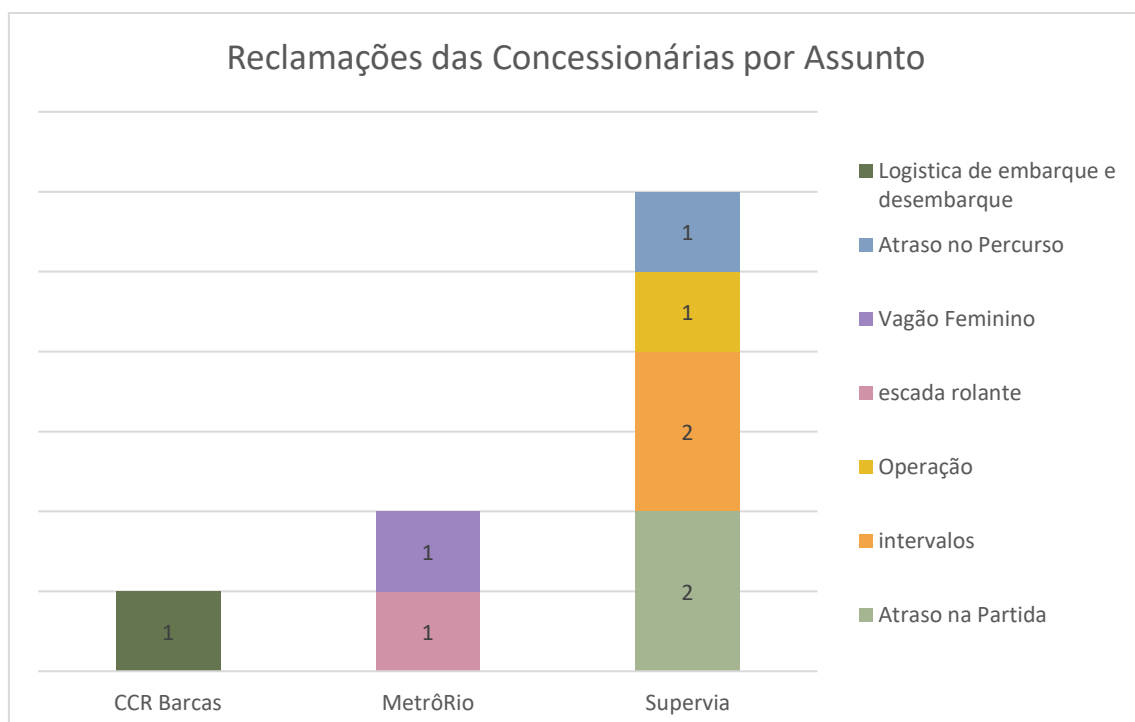


Considerando os assuntos frequentes nas reclamações, nota-se que atraso na partida foi assunto mais reclamado, em conjunto com intervalos. Os demais assuntos frequentes nas queixas estão dispostos no gráfico abaixo:

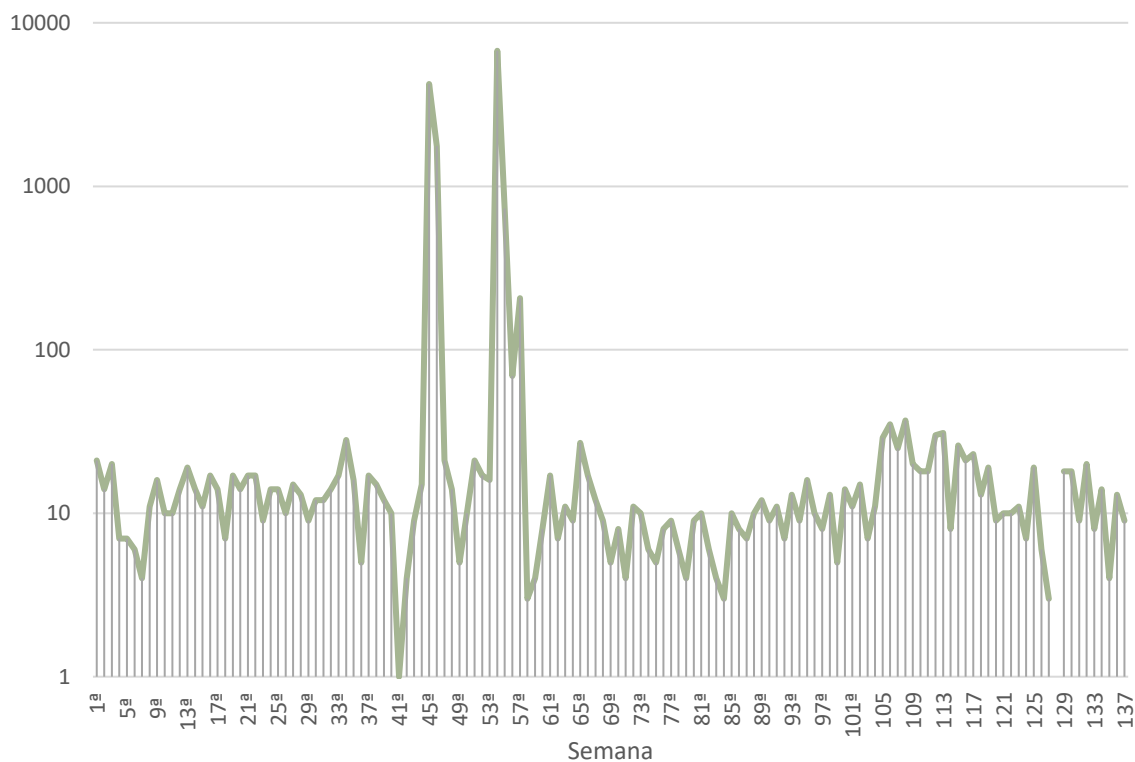
Assunto das Reclamações



Quando analisados os assuntos e concessionárias, evidencia-se que não houve queixas em comum entre as concessionárias. Todos os assuntos mais reclamados foram referentes à Supervia. Houve reclamação de usuário acerca de logística de embarque e desembarque na CCR Barcas, escada rolante e vagão feminino no MetrôRio e os demais assuntos sobre a Supervia.



Em todas as 137 semanas analisadas, o período analisado apresentou o 49º menor número de queixas. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 30,8%. Em média, houve 2 reclamações diárias e por dia útil.



Conclusão

No presente relatório, concluiu-se que as manifestações em relação à semana anterior reduziram. Este fato este associado a redução de 51,6% das informações e 30,8% das reclamações, tipos de manifestações mais registrados na Ouvidoria. No período, houve o 13º menor número de manifestações e 49º menor número de reclamações. Foram registradas, em média, 4 manifestações por dia e 5 por dia útil, além de 2 reclamações diárias e por dia útil.

O telefone foi canal mais utilizado para registros de manifestações dos usuários, comportamento semelhante ao da semana anterior, apesar da redução dos registros pelo canal. No entanto, o e-mail foi o principal canal utilizado para reclamações, devido a todos os registros terem sido reclamações e haver a permanência do número de registros por e-mail.

Em relação às unidades de referência, Supervia permaneceu sendo concessionária mais manifestada, apesar de sua redução de 25%. A CCR Barcas foi a 2ª concessionária mais manifestada e MetrôRio a 3ª, havendo todas apresentado redução em comparação com a semana anterior. Não houve manifestações acerca das Concessionárias de rodovias reguladas pela Agetransp. Em relação às reclamações, todas as concessionárias também apresentaram redução. Pontua-se que metade dos registros sobre a Supervia foram queixas, 100% dos registros sobre o MetrôRio e 14,3% em relação a CCR Barcas.

Dos assuntos mencionados, horários e atraso na partida foram os mais manifestados, enquanto somente atraso na partida foi o mais reclamado, junto com intervalos. Não houve assuntos de reclamações em comum entre as concessionárias. Os assuntos mais reclamados, atraso na partida e intervalos, foram todos referentes à Concessionária Supervia.

Em todas as semanas analisadas, foram registradas 19.459 manifestações e 15.379 reclamações, o que correspondeu à médias de 143 manifestações por semana e 113 reclamações semanais.

Rio de Janeiro, 02 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5