



AGETRANSP

# Ouvidoria

138º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

31 de outubro a 04 de  
novembro de 2022

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp... </b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações .....</b>	<b>7</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>11</b>

# Ouvidoria – AGETRANS

## **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 31 de outubro a 04 de novembro 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 oitavo 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.

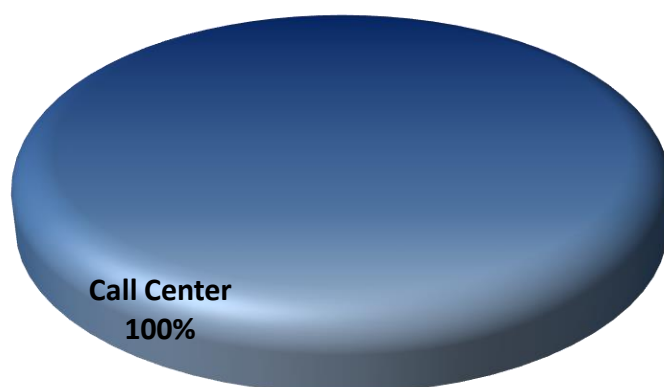
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Entre os dias 31 de outubro e 04 de novembro, a Ouvidoria da Agetransp registrou 18 manifestações. Com relação aos tipos registrados, 16 foram informações e 2 reclamações. A Ouvidoria não coletou registros sobre os demais tipos de manifestações. Deste modo, as informações aumentaram em 6,7%, em contra partida, as reclamações diminuíram 77,8%. O gráfico abaixo ilustra os percentuais dos registros coletados na semana.



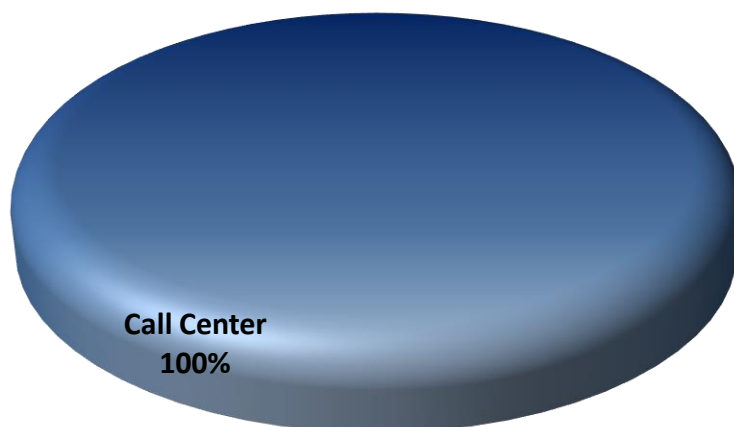
Avaliou-se os canais de atendimento utilizados pelos usuários e constatou-se que o sistema telefônico foi o que obteve todos os registros, sendo 18 coletados. Em comparação com a semana anterior, o call center permaneceu apresentando 18 registros.

### Canal de Atendimento das Manifestações



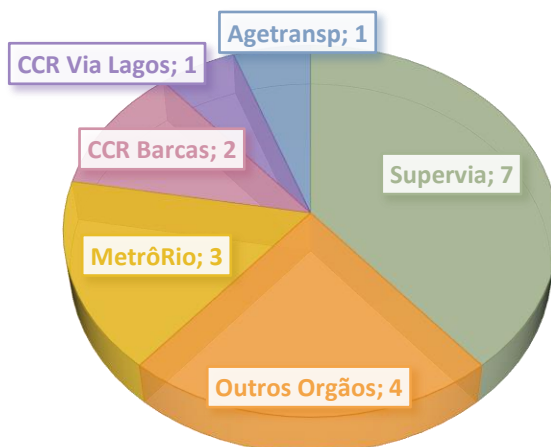
Em relação aos canais utilizados para registro de insatisfações, nota-se a alteração do comportamento, semelhante as manifestações. O e-mail não recebeu queixas, enquanto houve uma redução de 33,3% dos registros, totalizando 100% das reclamações pelo telefone.

### **Canal de Atendimento das Reclamações**



Na semana de referência houve registro sobre todas as concessionárias reguladas pela Agetransp. A supervia foi responsável por 7 dos 18 registros, MetrôRio 3 registros, CCR Barcas 2 registros e CCR Via lagos foi responsável por 1 registro individualmente. A concessionária Rota 116 não apresentou indagações nesse período. Houve decréscimo de 41,6% nos registros sobre a Supervia, redução de 71,4% a respeito da CCR Barcas e crescimento de 50% em relação ao MetrôRio.

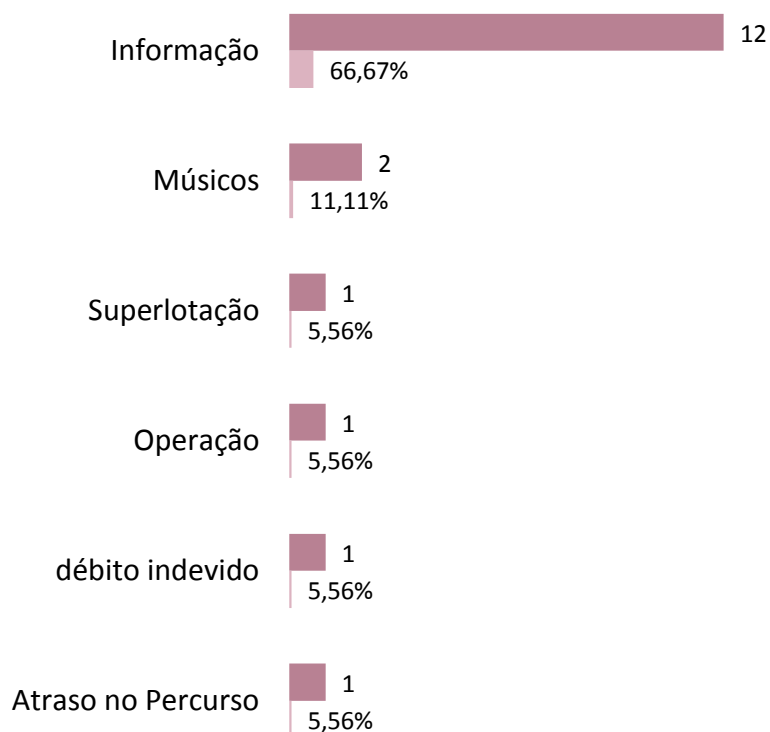
## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



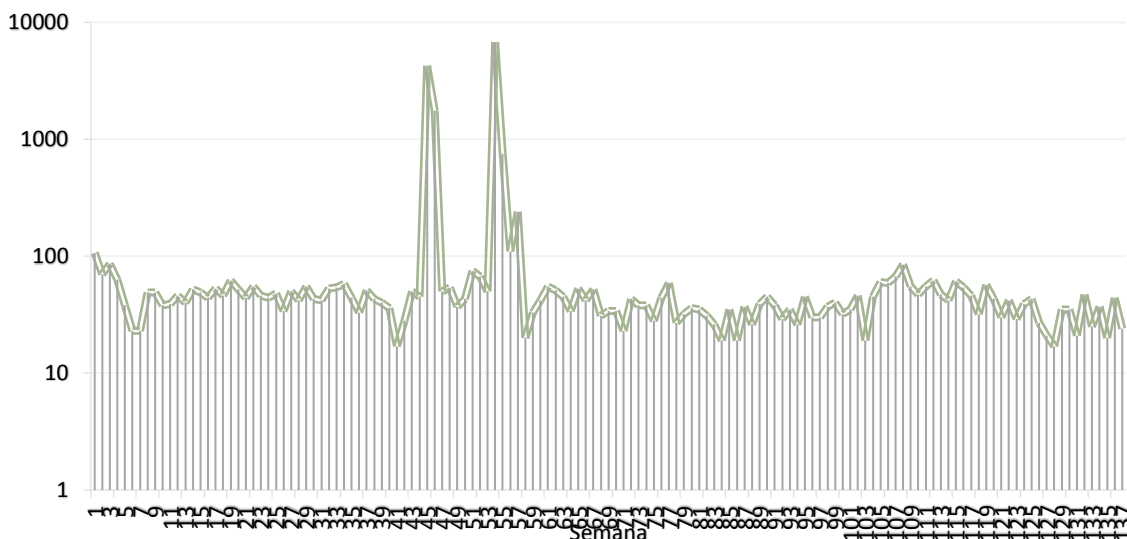
### Assunto das Manifestações

Dos assuntos mencionados, informação foi o mais manifestado na semana, sendo responsável por 66,7%. Destaca-se o assunto Músicos com 11,11% das manifestações. Somando também superlotação, operação, débito indevido e atraso no percurso, assuntos frequentes em mais de 1 registro. Os assuntos e seus números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo.

### Manifestações por assunto



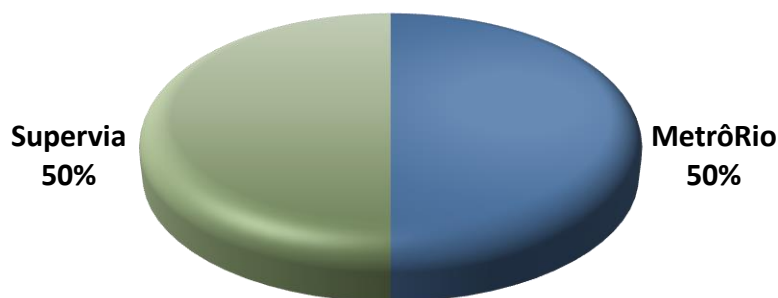
Com relação ao comportamento dos atendimentos, nota-se que os registros diminuíram 25% em comparação com a semana anterior. Ademais, houve 3 registros diários e 5 por dia útil. Considerando todas as 138 semanas, foi evidenciado o 2º menor número de registros.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

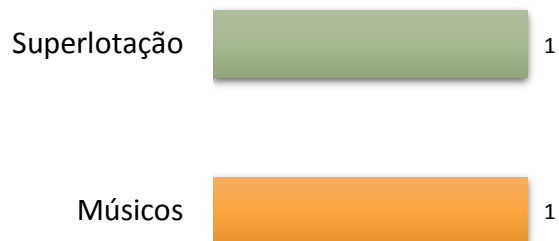
Em relação às reclamações, houve reclamações acerca das concessionárias Supervia e MetrôRio. As reclamações sobre a Supervia cresceram 83,3%, havendo 11 na semana de referência, MetrôRio reduziu 50%, responsável por 1 reclamação na semana. Em percentuais, 50% dos registros sobre a Supervia foram reclamações e 50% em relação ao MetrôRio.

### Unidade de referência das Reclamações

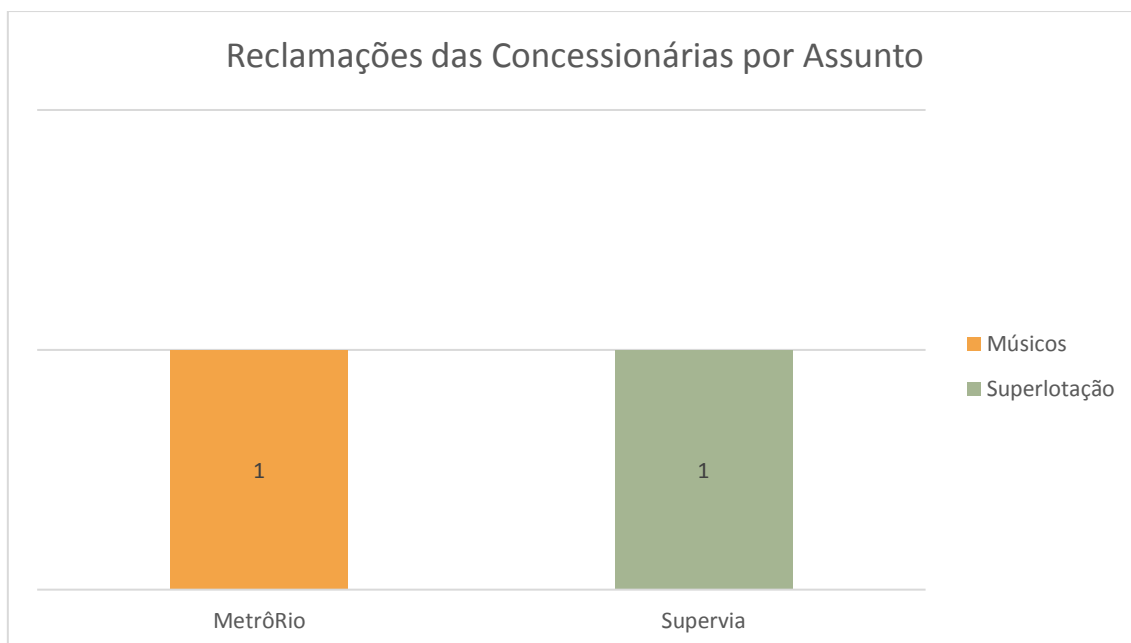


Considerando os assuntos de reclamações, verificou-se que superlotação e músicos foram os únicos alvos de objeções dos usuários, representando 50% para cada.

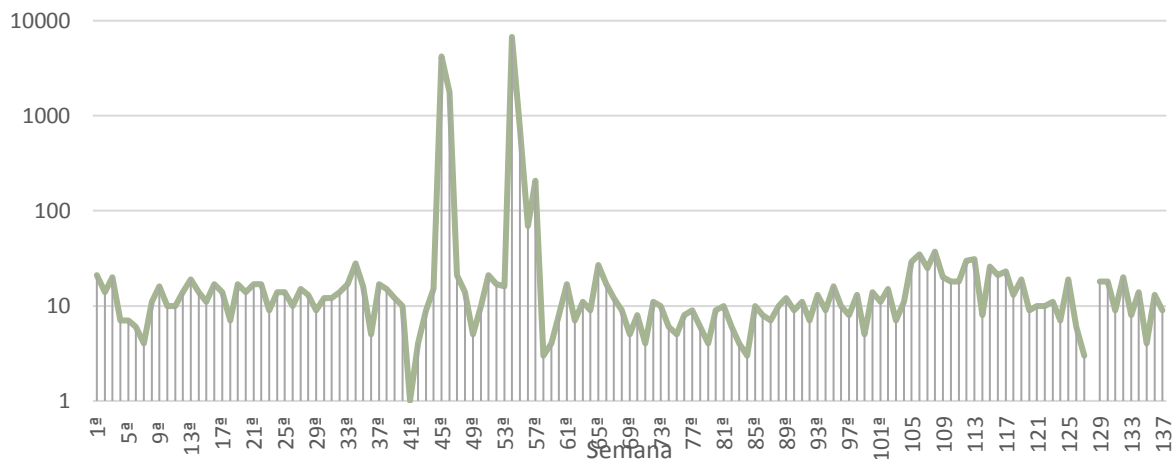
## Assunto das Reclamações



Foram analisados os assuntos e concessionárias das reclamações. Deste Modo, Músicos foi referente ao MetrôRio, enquanto Superlotação foi na Supervia.



Com base nas 138 semanas analisadas, foi evidenciado o 136º maior número de reclamações. Além disso, houve, em média, 1 registro por dia e 1 por dia útil. Em comparação com a semana anterior, os registros diminuíram 77,8%.



## Conclusão

No presente relatório concluiu-se houve diminuição dos registros avaliado em 25%, explicado pelo decréscimo de 77,8% de reclamações, entretanto, foi possível registrar um aumento de 6% nas informações. No período em comento foram registradas 3 manifestações diárias e 5 por dia útil, além de 1 queixas diárias e por dia útil. Além disto, houve o 2º menor número de registros e 2º menor de reclamações.

Em relação ao canal de atendimento, o sistema telefônico foi o único utilizado pelos usuários para registros de manifestações. Deste modo, 88,9% foram referentes a informação, enquanto 11,1% de queixas foram registradas. As manifestações permaneceram constantes no call center, diferente das reclamações, que apresentaram 33,3% de redução em comparação com a semana anterior no mesmo canal.

Considerando as unidades de referência analisadas, das concessionárias reguladas, Supervia e MetrôRio foi a mais manifestada seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Houve registros também acerca da CCR Via Lagos, sendo responsáveis por 1 registro. Todas as concessionárias apresentaram redução. Em relação às reclamações, apenas Supervia e MetrôRio sofreram queixas dos usuário, sendo 1 para cada individualmente, totalizando 50% para ambas. Não houve reclamações sobre a CCR Barcas, CCR Via Lagos e a Rota 116.

Os assuntos informação e músicos foram os mais manifestados na semana, destacando as informações que foram responsáveis por 66,67% dos contatos dos usuários. Superlotação e músicos receberam uma reclamação cada. É importante destacar que as reclamações sobre o assunto mais reclamado superlotação foi acerca da Supervia, enquanto músicos foi assunto relatado na concessionária MetrôRio.

Rio de Janeiro, 9 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5