



AGETRANSP

# Ouvidoria

139º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

7 a 11 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 07 a 11 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.

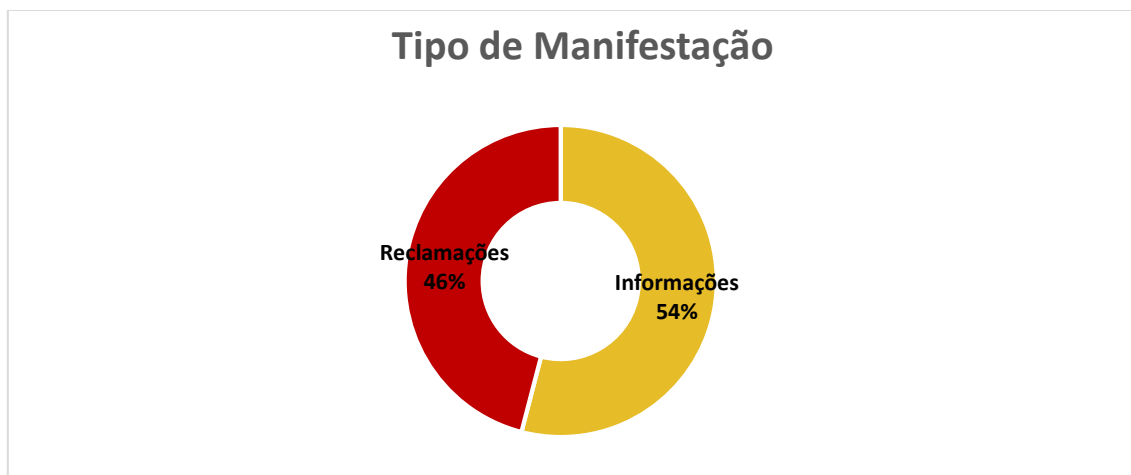
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo trigésimo nono 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.

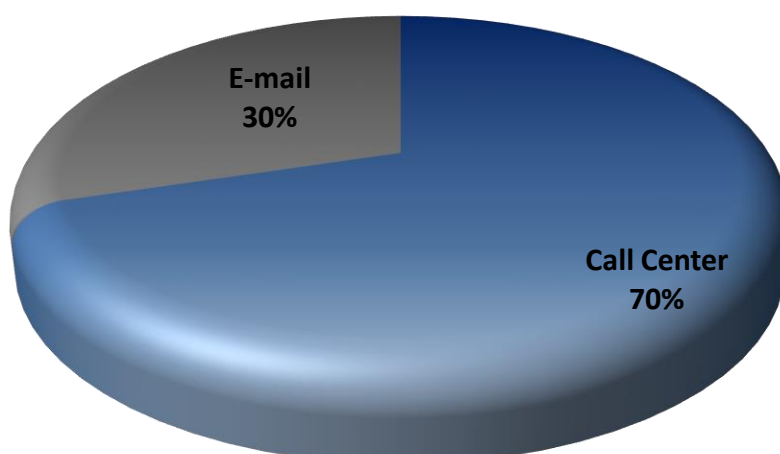
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Entre os dias 07 e 11 de novembro, a Ouvidoria da Agetransp registrou 37 manifestações. Com relação aos tipos registrados, 20 foram informações e 17 reclamações. A Ouvidoria não coletou registros sobre os demais tipos de manifestações. Deste modo, tanto as informações quanto as reclamações aumentaram, 25% nas informações e 750% nas reclamações. O gráfico abaixo ilustra os percentuais dos registros coletados na semana.



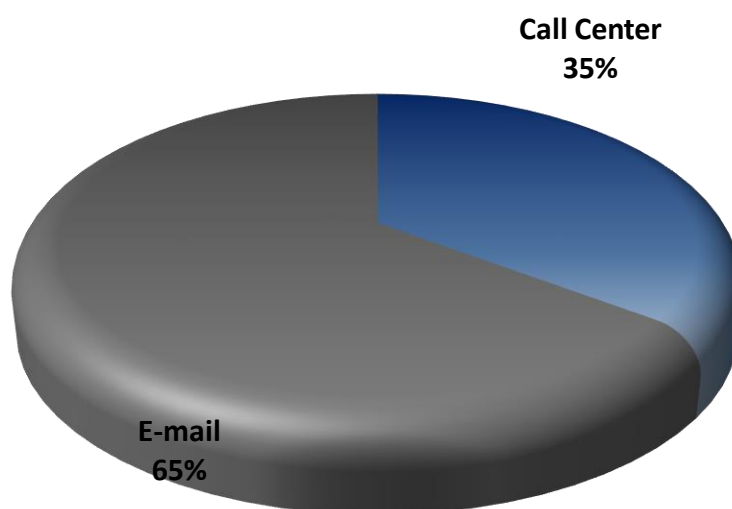
Avaliou-se os canais de atendimento utilizados pelos usuários e constatou-se que o sistema telefônico foi o que obteve a maioria dos registros, sendo 26 coletados, enquanto o e-mail recebeu 11 manifestações. Em comparação com a semana anterior, o call center apresentou crescimento de 44,44%, totalizando 70,27% das manifestações realizadas.

### Canal de Atendimento das Manifestações



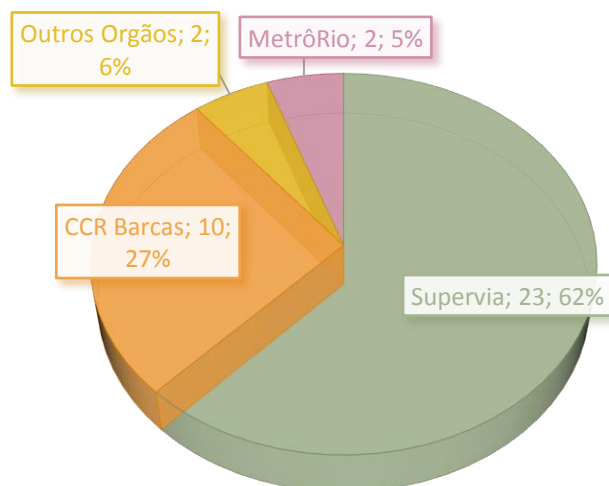
Em relação aos canais utilizados para registro de insatisfações, nota-se a alteração do comportamento, diferente das manifestações. O e-mail recebeu mais queixas, totalizando 64,71% das reclamações, enquanto foram 35,29% pelo telefone.

### Canal de Atendimento das Reclamações



Na semana de referência houve registro sobre três das concessionárias reguladas pela Agetransp. A supervia foi responsável por 23 dos 37 registros, CCR Barcas 10 registros e MetrôRio 2 registros. A concessionárias CCR Via lagos e Rota 116 não apresentaram indagações nesse período. Houve acréscimo de aproximadamente 228% nos registros sobre a Supervia, aumento de 400% a respeito da CCR Barcas e uma diminuição de 33,33% em relação ao MetrôRio.

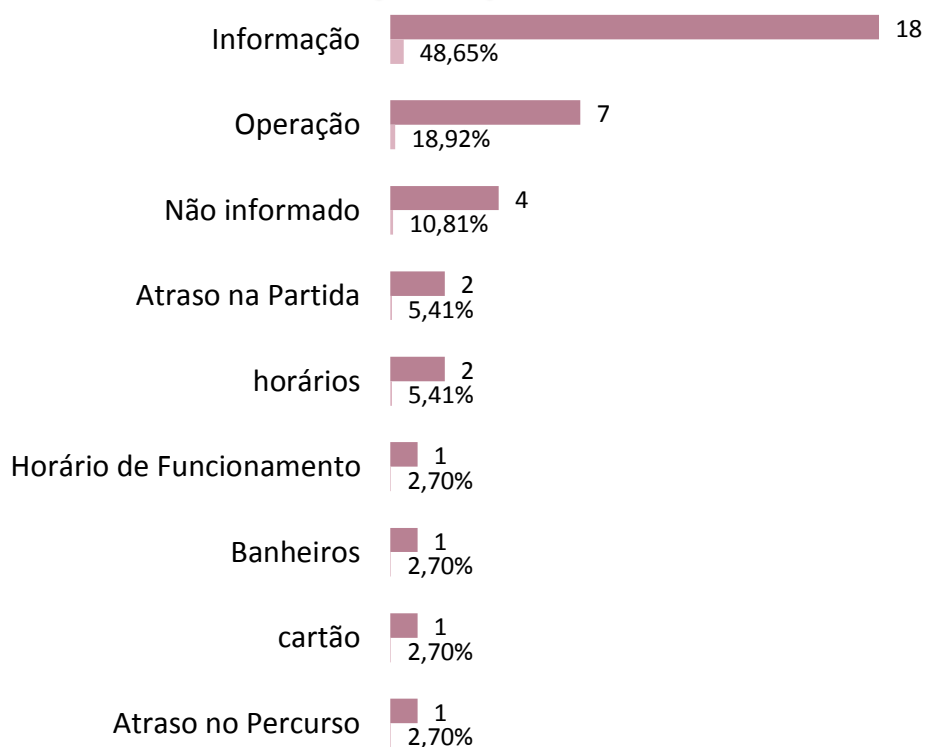
## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



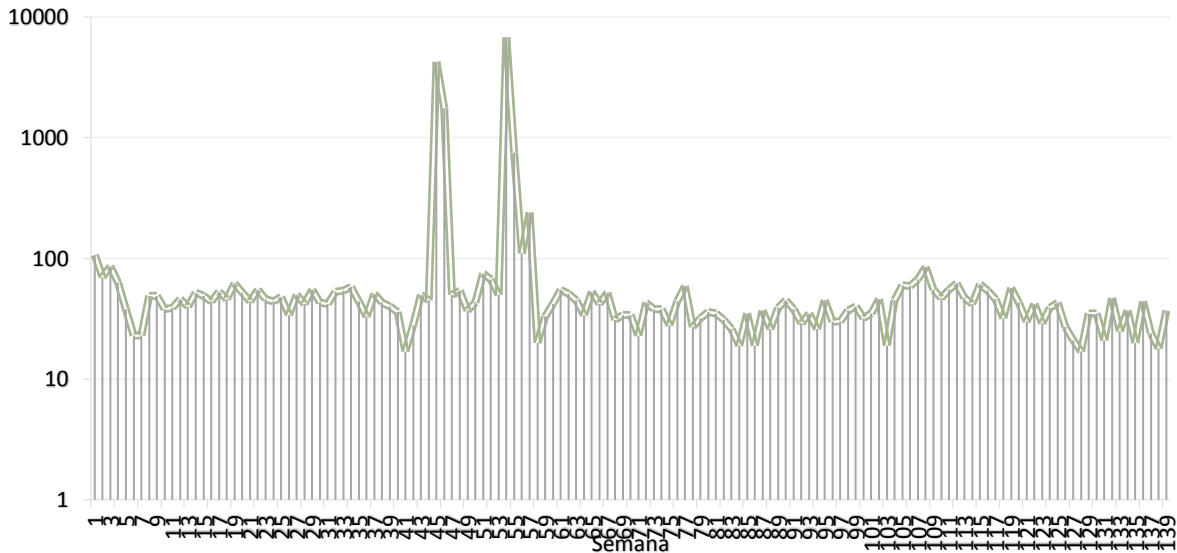
### Assunto das Manifestações

Dos assuntos mencionados, informação foi o mais manifestado na semana novamente, sendo responsável por 48,65%. Destaca-se o assunto Operação com 18,92% das manifestações. Somando também atraso na partida, horários, horário de funcionamento, banheiros, cartão e atraso no percurso, assuntos frequentes em 1 ou mais registros. Os assuntos e seus números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo.

### Manifestações por assunto



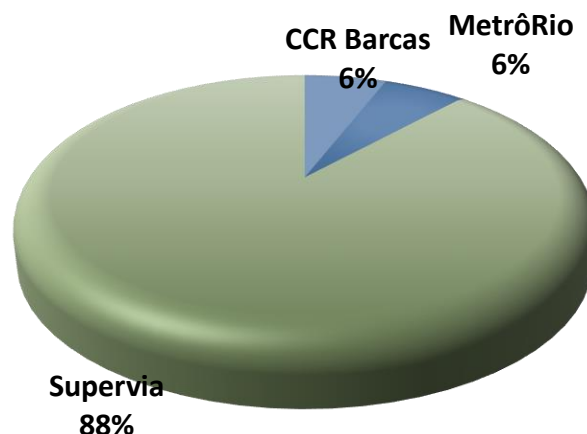
Com relação ao comportamento dos atendimentos, nota-se que os registros aumentaram 105,56% em comparação com a semana anterior. Ademais, houve 6 registros diários e 8 por dia útil. Considerando todas as 139 semanas, foi evidenciado o 89º maior número de registros.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

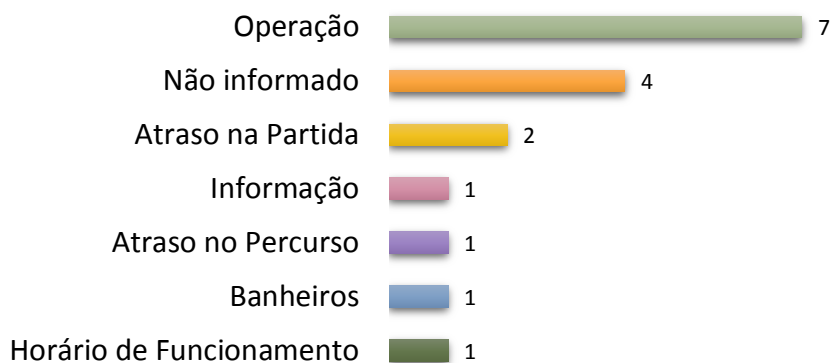
Em relação às reclamações, houve reclamações acerca das concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. As reclamações sobre a Supervia cresceram 1.400%, havendo 15 na semana de referência, MetrôRio manteve o número de queixas e a CCR Barcas foi responsável por 1 reclamação na semana. Em percentuais, 65,2% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 50% em relação ao MetrôRio e 10% sobre a CCR Barcas.

### Unidade de referência das Reclamações

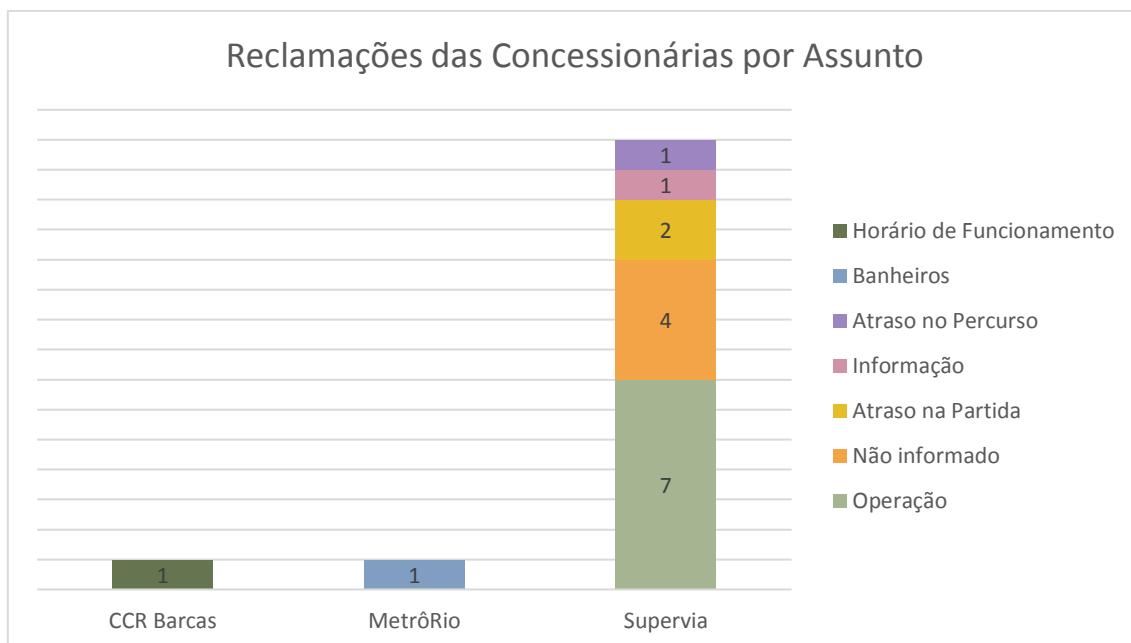


Considerando os assuntos de reclamações, verificou-se que operação foi o tópico mais mencionado pelos usuários, representando 41,2%.

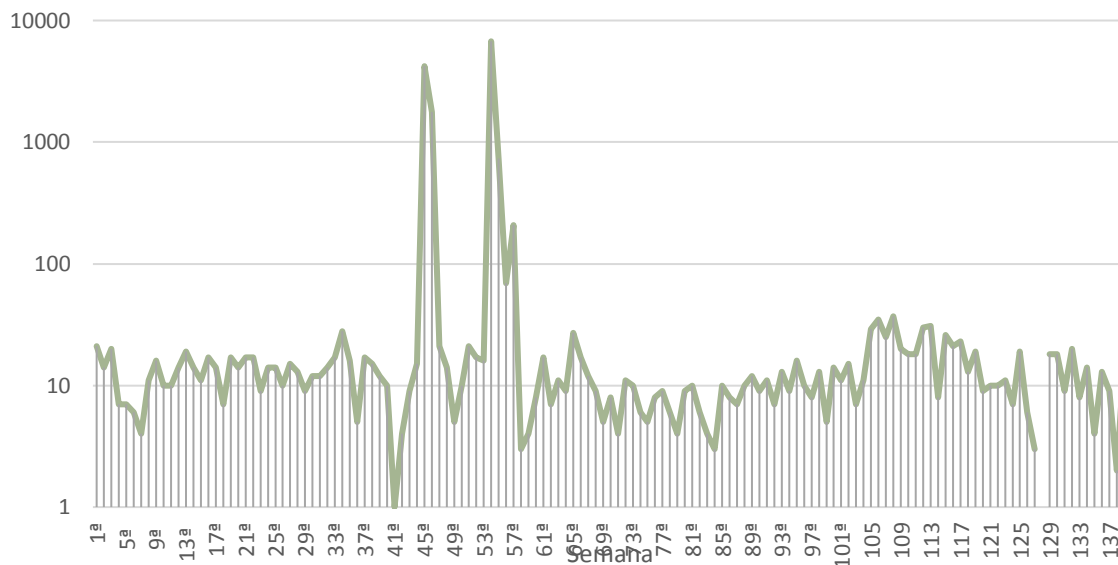
## Assunto das Reclamações



Na CCR Barcas, usuários reclamaram sobre Horário de funcionamento, enquanto no MetrôRio, o assunto banheiros obteve destaque. Além disto, os assuntos mais reclamados foram todos referentes à Supervia.



Considerando as semanas analisadas, foi evidenciado o 31º maior número de reclamações. Além disto, houve, em média, 3 queixas diárias e 4 por dia útil, sendo evidenciado um aumento do número de reclamações em 750% em relação à semana anterior.



## Conclusão

Na semana de referência, concluiu-se que houve aumento de 105,56% no número de manifestações, impactada pelo crescimento de 25% das informações e 750% considerando as reclamações. Em média, registrou-se 6 manifestações diárias e 8 por dia útil, além de 3 queixas diárias e 4 por dia útil. Constatou-se o 89º maior número de registros e 31º maior número de reclamações.

O sistema telefônico foi o responsável pela maioria dos registros na semana, além de aumento de 44,4% em relação à semana anterior. Referente às reclamações, o cenário não é semelhante. O e-mail foi principal canal de coleta deste tipo de registro, superando o sistema telefônico.

Em relação às unidades de referência, Supervia foi a mais manifestada, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Não houve registros sobre as concessionárias de Rodovias. Enquanto a Supervia e CCR Barcas aumentaram seus registros, MetrôRio apresentou redução. Considerando as reclamações, a Supervia apresentou crescimento de 1400%, MetrôRio permaneceu com 1 registro e houve 1 queixa sobre a CCR Barcas, sendo que não houve queixas sobre a Concessionária na semana anterior. Destaca-se que 65,2% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 50% em relação ao MetrôRio e 10% considerando a CCR Barcas.

Dos assuntos mencionados nas manifestações em geral, informação permaneceu sendo o mais manifestado na semana novamente. Operação, atraso na partida e horários também obtiveram destaque. Das queixas, operação foi o assunto mais frequente.

Na CCR Barcas, usuários reclamaram sobre Horário de funcionamento, enquanto no MetrôRio, o assunto banheiros obteve destaque. Além disto, os assuntos mais reclamados foram todos referentes à Supervia.

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5