



AGETRANSP

Ouvidoria

140º Relatório Semanal
de Atendimentos:
14 a 18 de novembro
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 – 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 AGETTRANSP (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 14 a 18 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.

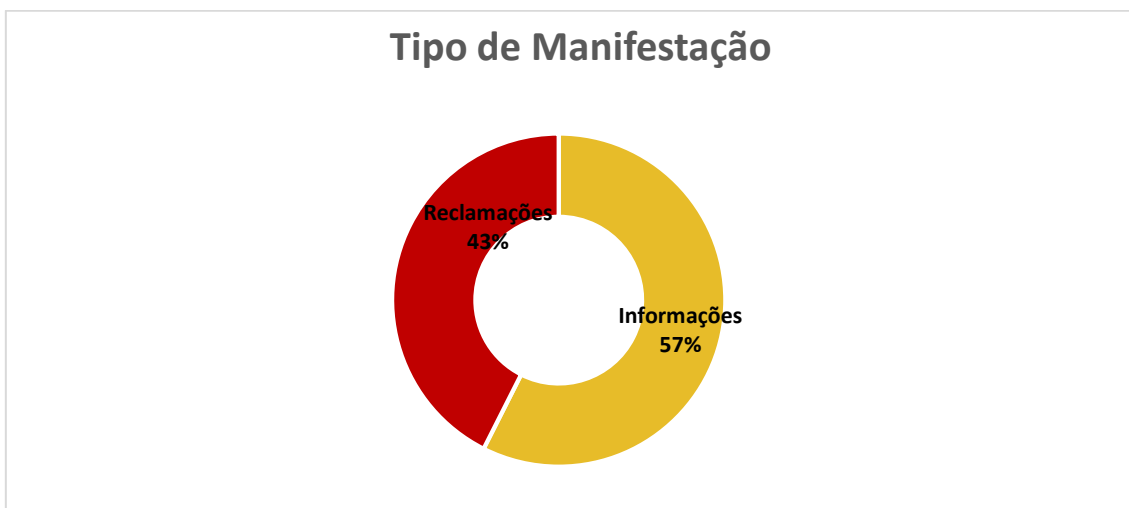
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo 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.

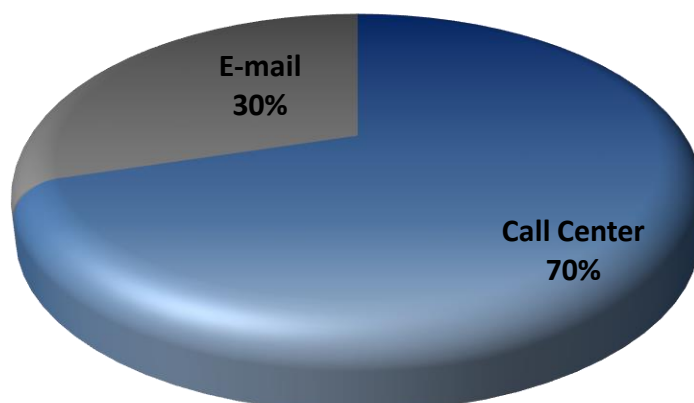
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp coletou 47 manifestações de usuários, que são classificadas como informações, reclamações, solicitações, sugestões, denúncias ou elogios. No período, houve 27 informações e 20 reclamações. As informações prestadas representaram um crescimento de 35%, enquanto as queixas aumentaram 17,6%.



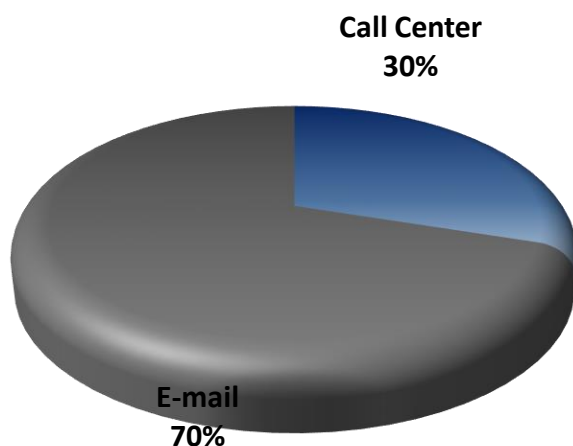
Em relação aos canais de atendimento, em números absolutos, 33 foram oriundos do telefone, sendo este o principal canal utilizado pelos usuários na semana, e 14 através do e-mail. O sistema telefônico apresentou aumento de 26,9% e e-mail 27,3%.

Canal de Atendimento das Manifestações

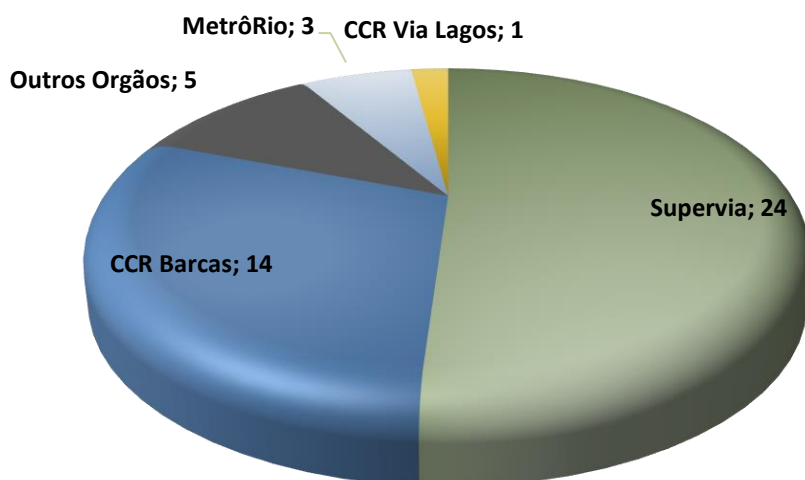


Nota-se que o comportamento das reclamações é inverso ao das manifestações em geral. Em percentuais, 70% dos registros de queixas foram provenientes do e-mail. Este fato está associado ao fato de 100% dos e-mails serem insatisfações, enquanto 18,2% dos telefonemas recebidos foram queixas. Em números absolutos, 6 registros foram provenientes do telefone e 14 por e-mail, havendo assim permanência dos registros pelo sistema telefônico e crescimento de 27,3% das reclamações por e-mail.

Canal de Atendimento das Reclamações



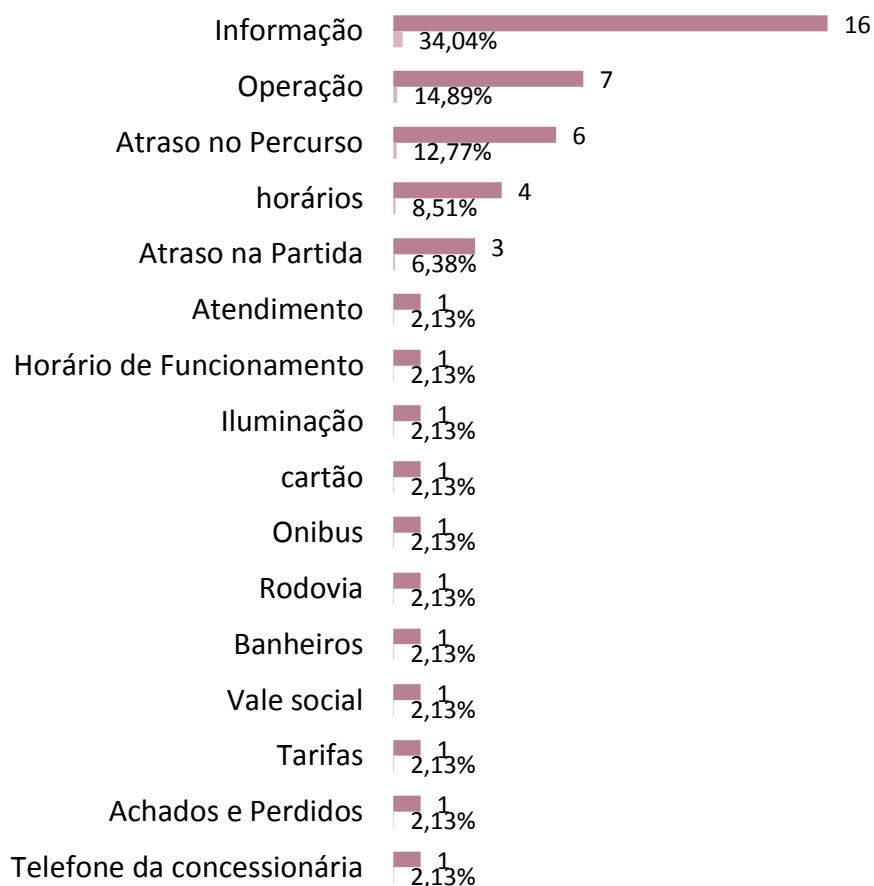
A Supervia permaneceu sendo concessionária mais manifestada, presente em 24 das 47 manifestações, 1 registro a mais que na semana anterior. CCR Barcas foi teor de 14 registros, crescimento de 40% em relação à semana 139. Além disto, MetrôRio apresentou crescimento de 1 unidade. No mais, houve 1 registro acerca da concessionária CCR Via Lagos.



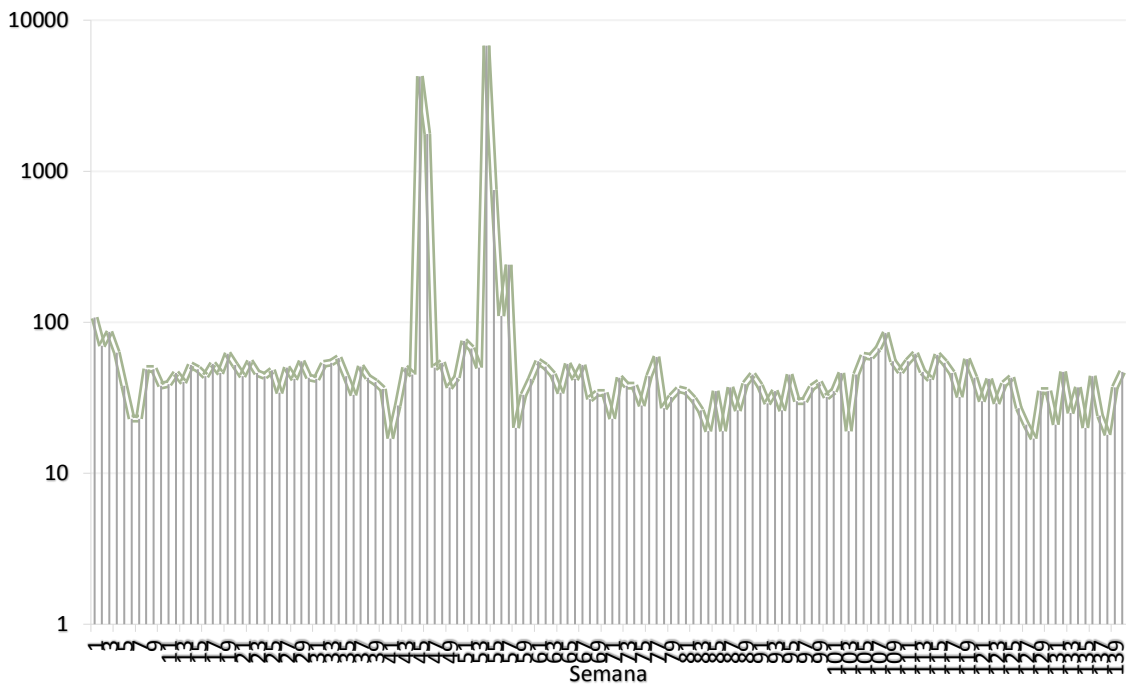
Assunto das Manifestações

Dos assuntos apresentados, informação permaneceu sendo mais frequente, apesar de sua redução de 48,65 para 34,04% das manifestações. Operação também permaneceu obtendo destaque, presente em 7 das 47 manifestações. Além destes, atraso no percurso, horários e atraso na partida apresentaram mais de 1 registro na semana analisada.

Manifestações por assunto



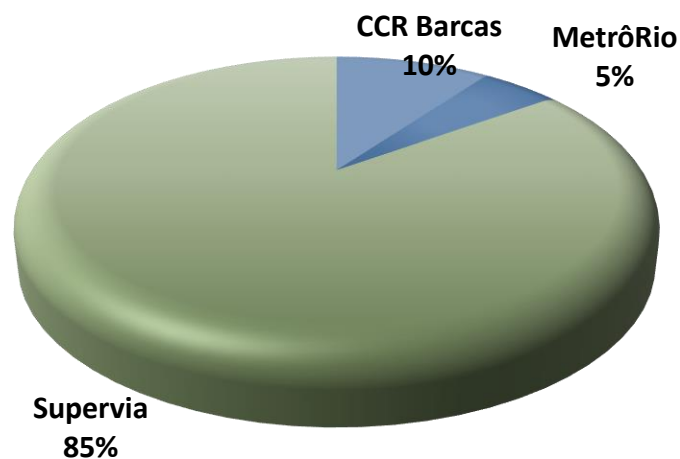
Baseado nas 140 semanas analisadas, a semana de referência foi marcada pelo 47º maior número de registros, e aumento de 27% em comparação com a semana anterior. Em média, houve 7 registros diários e 12 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

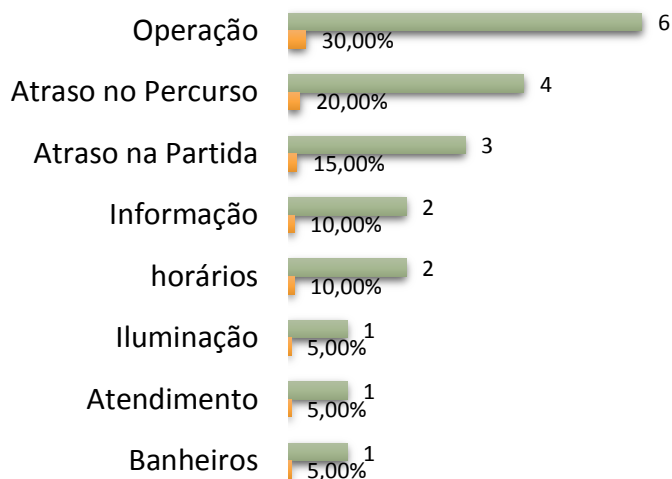
Considerando as unidades de referência presentes nas reclamações, notou-se que não houve queixas sobre as concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência. Supervia apresentou crescimento de 13,3% e foi motivo de 17 queixas. CCR Barcas foi 2ª concessionária mais reclamada e houve crescimento de 1 registro em relação à semana anterior. MetrôRio permaneceu sendo motivo de 1 insatisfação.

Unidade de referência das Reclamações

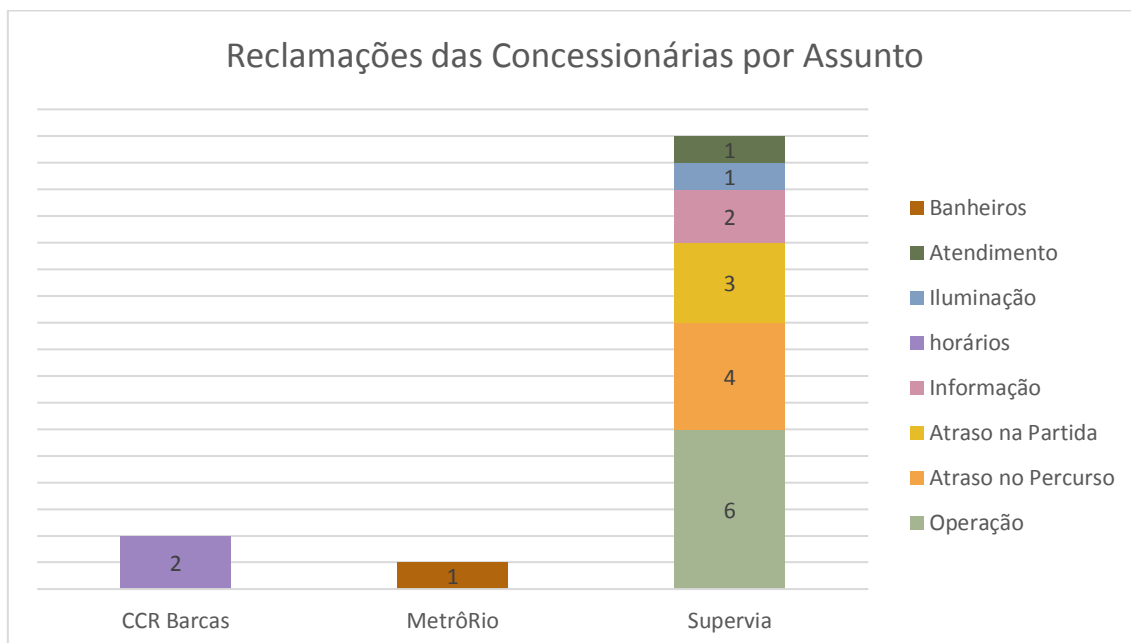


Analisou-se os assuntos presentes nas queixas dos usuários e verificou-se que operação foi assunto recorrente, presente em 30% das queixas, bem como o assunto mais reclamado na semana anterior. Atraso no percurso superou atraso na partida e foi responsável por 4 queixas. Ademais, atraso na partida permaneceu com mais de 1 registro na semana de referência. Destacaram-se os assuntos informação e horários.

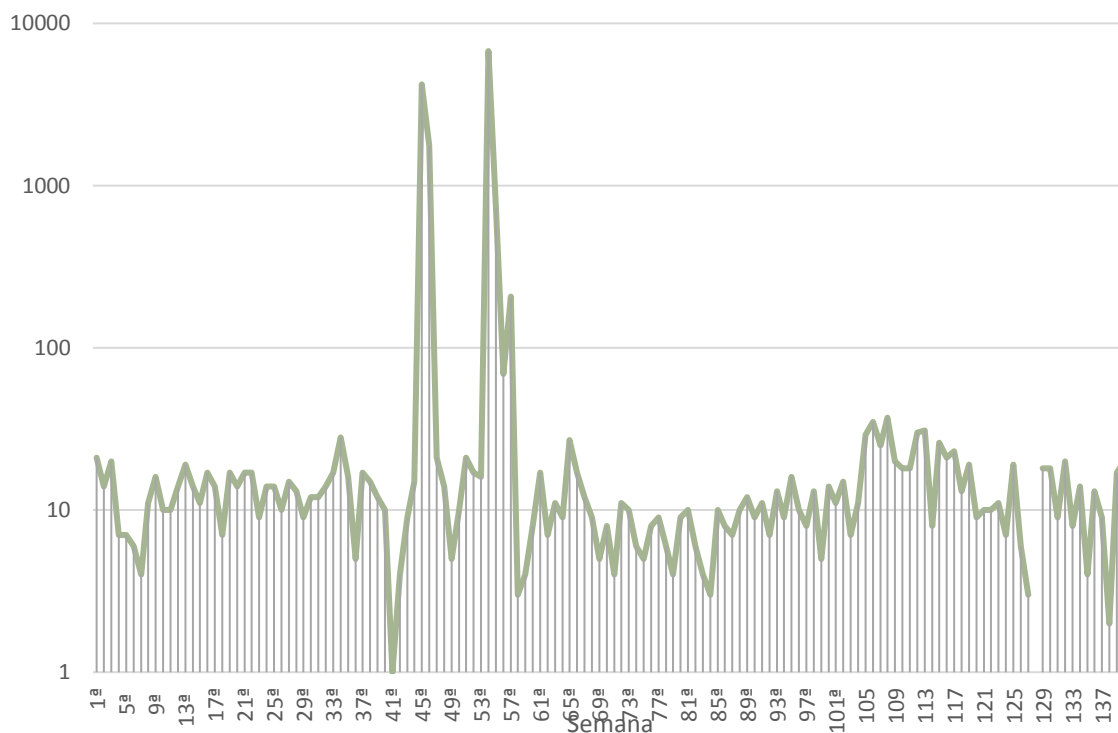
Assunto das Reclamações



Horários foi único assunto reclamado sobre a CCR Barcas enquanto Banheiros sobre o MetrôRio. Os assuntos mais reclamados operação, atraso no percurso e atraso na partida foram todos referentes à Supervia.



A semana analisada foi marcada por alto número de registros e queixas, sendo o 21º maior número de reclamações, em todas as 140 semanas analisadas. Ademais, foram 3 insatisfações diárias e 5 por dia útil. Destaca-se um crescimento de 17,6% das queixas em comparação com a semana anterior.



Conclusão

Com base no período analisado, foi possível concluir que a semana apresentou crescimento de 27% das manifestações em geral, que englobam informações, solicitações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios. O crescimento esteve associado ao crescimento de 35% das informações e 17,6% das reclamações. No período citado foram registradas 7 manifestações diárias e 12 por dia útil. Considerando as queixas, 3 insatisfações diárias e 5 por dia útil. Além disto, constatou-se o 47º maior número de manifestações e 21º maior número de reclamações.

O sistema telefônico permaneceu principal para coleta de manifestações, apesar do aumento maior do número de atendimentos por e-mail. Em contrapartida, o canal majoritário de queixas foi o e-mail, que apresentou crescimento na semana de referência.

Das unidades mencionadas, Supervia foi a mais manifestada, seguida por CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos. Deste modo, todas as concessionárias, exceto a Rota 116, apresentaram crescimento. Em relação às reclamações, a ordem das concessionárias permaneceu a mesma, apenas CCR Via Lagos que não apresentou reclamações. Ademais, MetrôRio foi a única das reclamadas que não apresentou crescimento no número de reclamações. Pontua-se que 70,8% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 14,3% referentes à CCR Barcas e 33,3% considerando o MetrôRio.

Com base nas análises dos assuntos, destacaram-se operação, atraso no percurso, horários e atraso na partida. Dos assuntos presentes nas queixas, operação foi assunto recorrente, sendo motivo de queixas apenas na Supervia, assim como atraso no percurso e partida. Sobre a CCR Barcas, usuários reclamaram sobre horários, e MetrôRio, banheiros.

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5