



AGETRANSP

Ouvidoria

141º Relatório Semanal
de Atendimentos:
21 a 25 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 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 21 a 25 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.

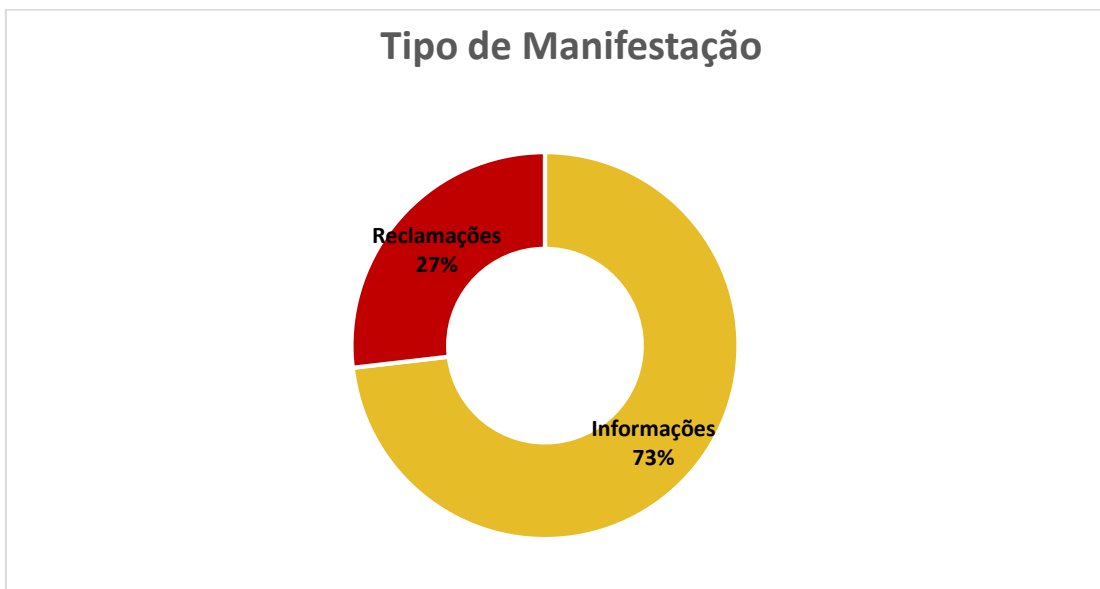
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo primeiro 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.

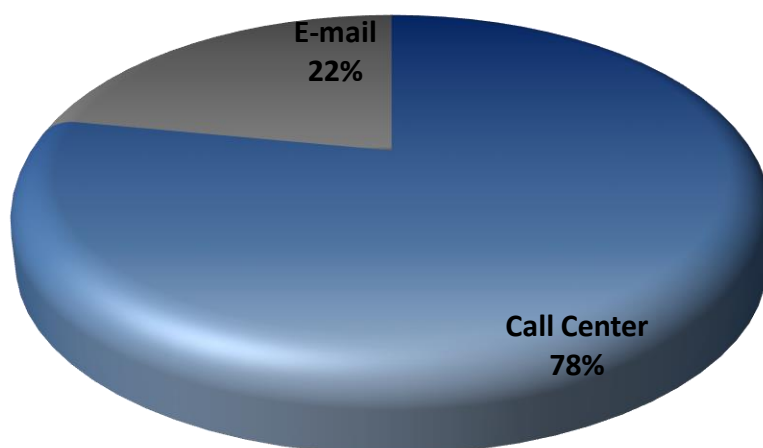
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana analisada coletou-se 41 registros, sendo 30 informações e 11 reclamações. Notou-se que as informações cresceram 11,1%, enquanto as reclamações reduziram 45%. De modo geral, as manifestações reduziram em comparação com a semana anterior.



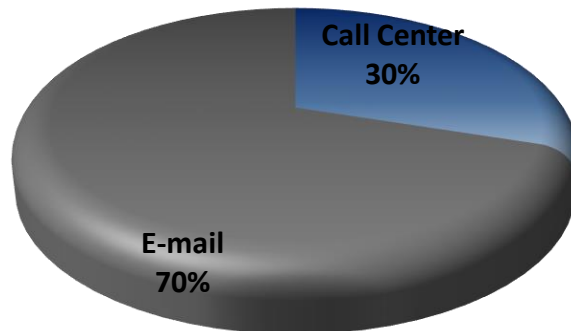
Quando se analisou os canais de atendimentos utilizados pelos usuários, verificou-se que o sistema telefônico permaneceu sendo canal principal de coleta de registros, responsável por 32 dos 41 registros. O canal apresentou redução de 1 registro em comparação com a semana anterior. Em números absolutos, 9 manifestações foram provenientes do e-mail, uma redução de 35,7% em comparação com a 140ª semana.

Canal de Atendimento das Manifestações

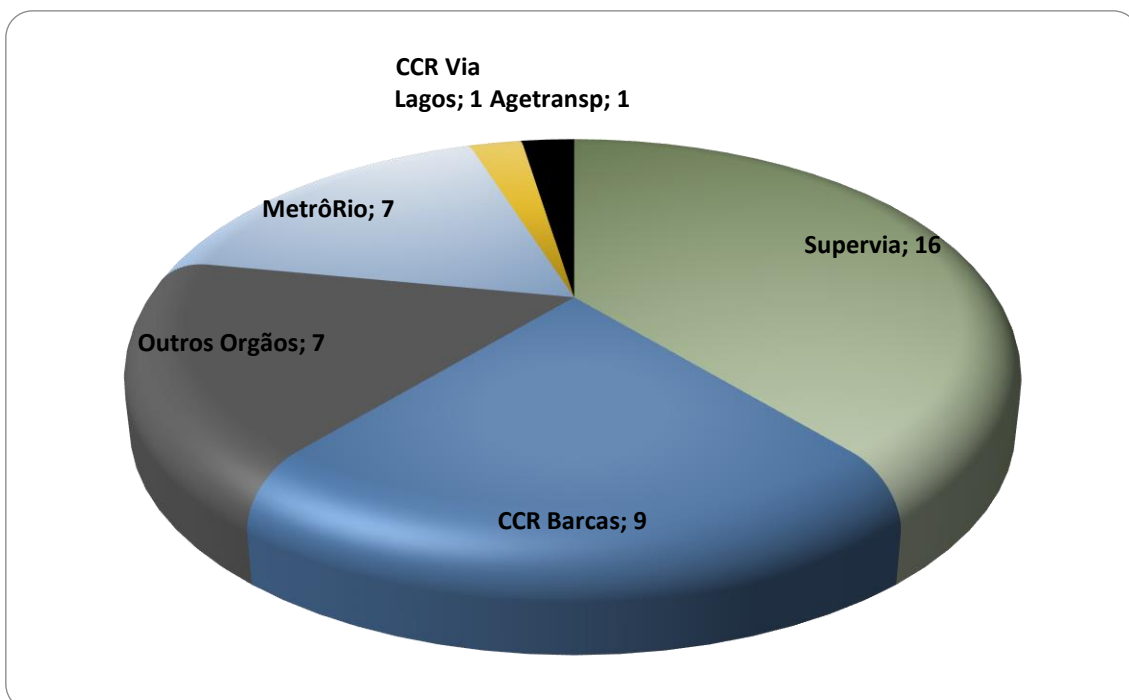


Considerando as reclamações, o sistema telefônico foi o canal mais utilizado, presente em 9 das 11 queixas, apesar de uma redução de 35,7% em relação a semana passada. Este fato está associado a todos os registros por e-mail serem queixas. Ademais, as queixas por telefone reduziram 66,7%.

Canal de Atendimento das Reclamações



A Supervia apresentou o maior número de manifestações, 16 das 41 manifestações, uma redução de 33,3% dos registros. CCR Barcas permaneceu sendo a 2ª Concessionária mais manifestada, teor de 9 manifestações, reduzindo o número em 3,7%. MetrôRio foi motivo de 7 manifestações, crescimento de 133%. CCR Via Lagos permaneceu com 1 registro. Não houve manifestação acerca da Rota 116.



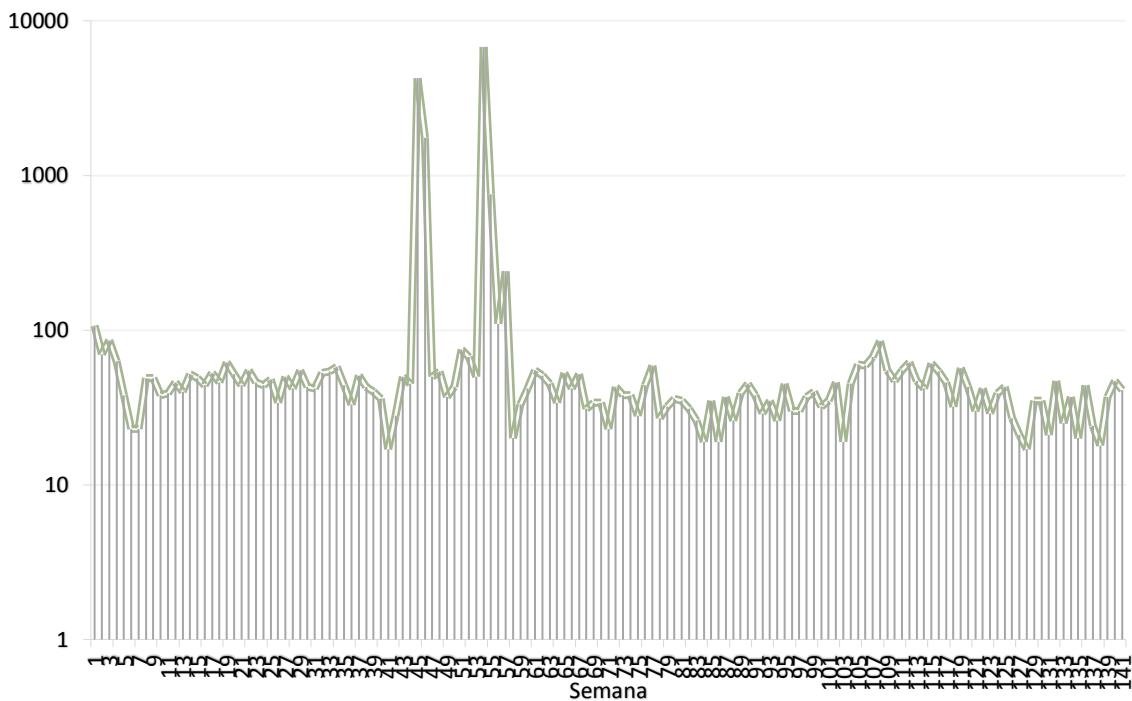
Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos mencionados nas manifestações, o percentual de registros acerca de informação foi próximo ao da semana anterior, além de ser assunto mais manifestado. Ademais, houve destaque para os assuntos Gratuidade, Achados e Perdidos, atraso no percurso, banheiros e operação.

Manifestações por assunto



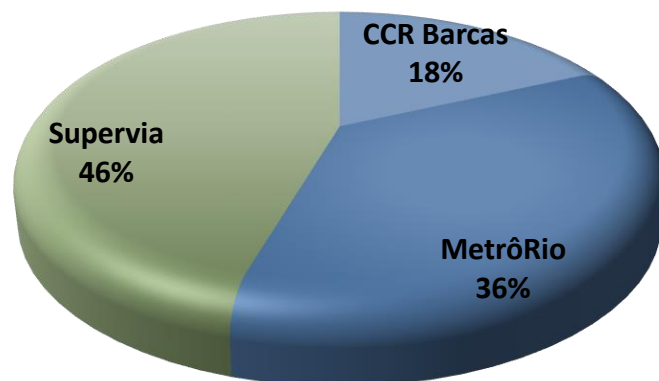
Com base nas 141 semanas analisadas, foi registrado o 79º maior número de manifestações na semana de referência. Em relação a semana anterior, os registros reduziram 12,8%. Referente às médias, houve 6 registros diários e 9 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

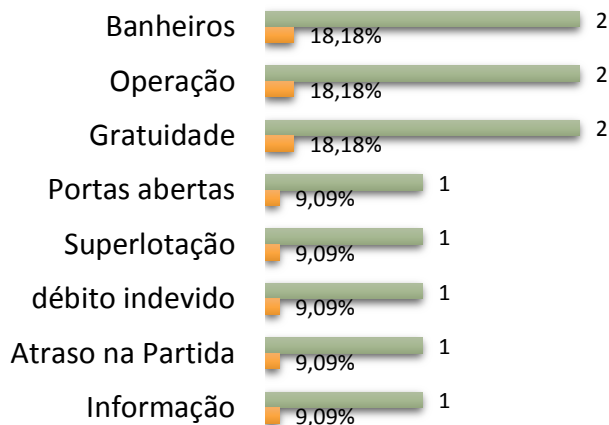
Analisou-se as unidades de referência presentes nas reclamações, e verificou-se que houve reclamações somente acerca das concessionárias de transporte regulados por esta Agência. Supervia foi a mais reclamada, motivo de 5 das 11 queixas. Ademais, 4 registros foram em relação ao MetrôRio e 2 considerando a CCR Barcas. Enquanto a Supervia reduziu 70,6% as reclamações, os registros acerca da CCR barcas permaneceram os mesmos, 2 queixas, e MetrôRio apresentou crescimento de 300%.

Unidade de referência das Reclamações

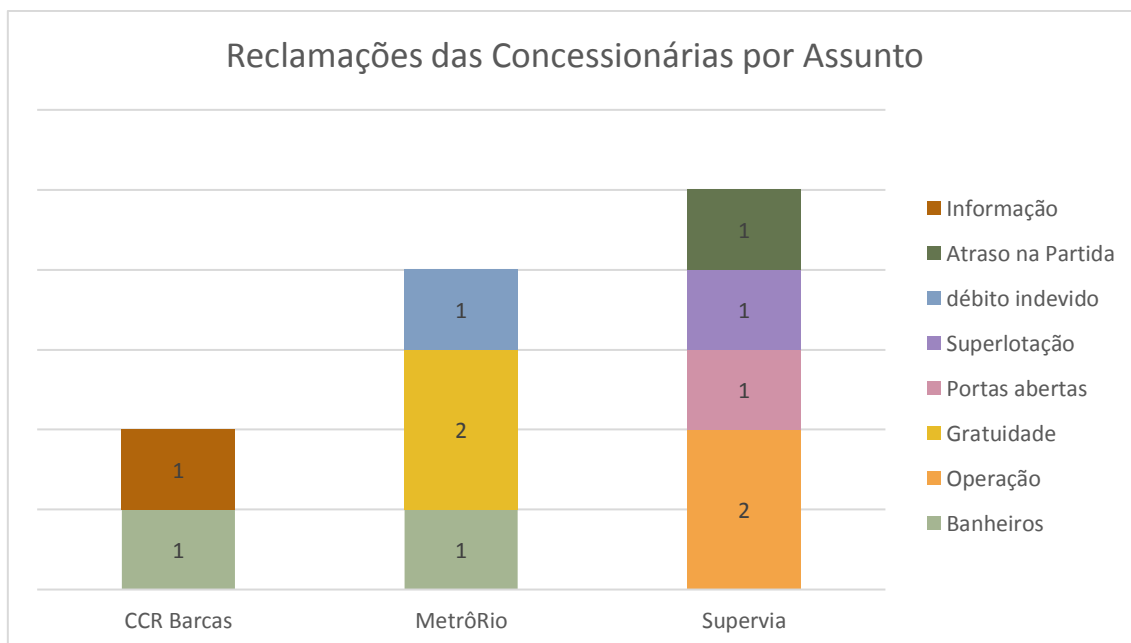


Com base nos assuntos mencionados nas queixas, verificou-se que operação foi um dos assuntos mais reclamados na semana de referência, bem como na semana anterior. Os assuntos banheiros e gratuidade também apresentaram destaque, sendo motivos de mais de 1 reclamação no período.

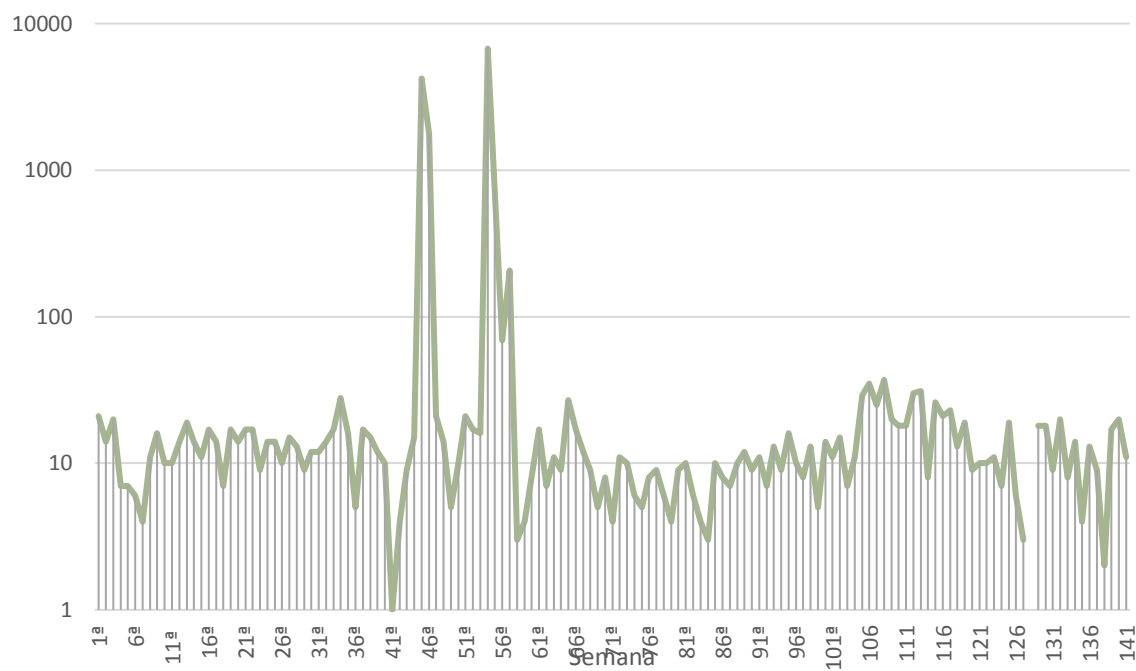
Assunto das Reclamações



Banheiros foi assunto reclamado tanto em relação a CCR Barcas quanto MetrôRio. Um dos assuntos mais reclamados, operação, foi referente apenas a Concessionária Supervia, enquanto gratuidade referente ao MetrôRio.



Na semana de referência, houve o 79º maior número de insatisfações, considerando as 141 semanas analisadas, apesar da redução de 45% das queixas. Acrescenta-se que, em média, houve 2 registros diários e 3 por dia útil.



Conclusão

No presente relatório concluiu-se que os registros reduziram 12,8%. Apesar do crescimento de 11,1% das informações, tipo de manifestação mais frequente nos registros coletados, o comportamento das manifestações seguiu o das reclamações, que reduziram 45%. Foi evidenciado o 79º maior número de manifestações e reclamações na semana analisada. Em média, houve 6 registros diários e 9 por dia útil, além de 2 reclamações diárias e 3 por dia útil.

Dos canais de atendimento, o telefone foi principal de coleta de registros, e e-mail principal de reclamações. As manifestações e reclamações por ambos os canais reduziram.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada e reclamada. EM relação ao 2º maior número, altera-se devido a CCR Barcas ser a 2ª mais manifestada e 3ª mais reclamada. MetrôRio superou o número de insatisfações, passando de 3ª mais manifestada para 2ª mais reclamada. MetrôRio foi a única concessionária que apresentou crescimento do número de registros (aumento de 133%) em relação à semana anterior. Não Houve manifestações acerca da Concessionária Rota 116 e 1 registro cujo motivo foi a CCR Via Lagos (número semelhante ao da semana anterior).

Em percentuais, 31,25% dos registros acerca da Supervia foram reclamações, 57,1% em relação a supervia e 22,2% referente à CCR Barcas.

Dos assuntos, enquanto informação foi assunto mais manifestado, operação banheiros e gratuidade apresentaram destaque nas queixas, sendo motivos de mais de 1 reclamação. Banheiros foi assunto reclamado tanto em relação a CCR Barcas quanto MetrôRio. Operação foi assunto referente apenas a Concessionária Supervia, enquanto gratuidade referente ao MetrôRio.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5