



AGETRANSP

# Ouvidoria

142º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

28 de novembro a 02  
de dezembro 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>10</b>

# 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 28 de novembro a 02 de dezembro 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 segundo 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.

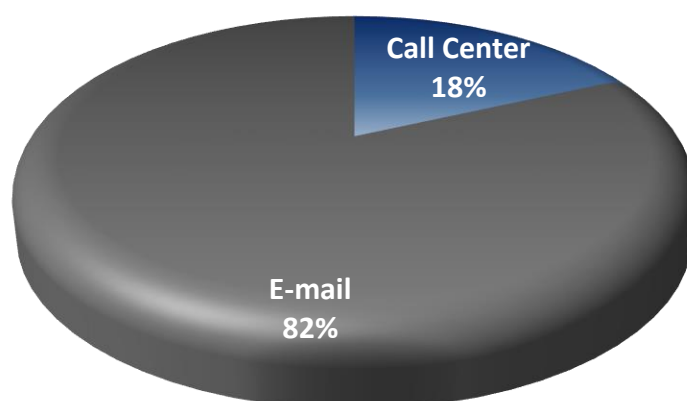
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana analisada coletou-se 11 registros, havendo 9 reclamações e 2 informações. Historicamente, informação é o principal motivo de manifestações nesta Ouvidoria, porém, devido aos problemas no sistema telefônico, as informações reduziram drasticamente, onde sua maioria é coletada por telefone. As informações reduziram 93,3% e reclamações 18,2%, em comparação com a semana anterior.



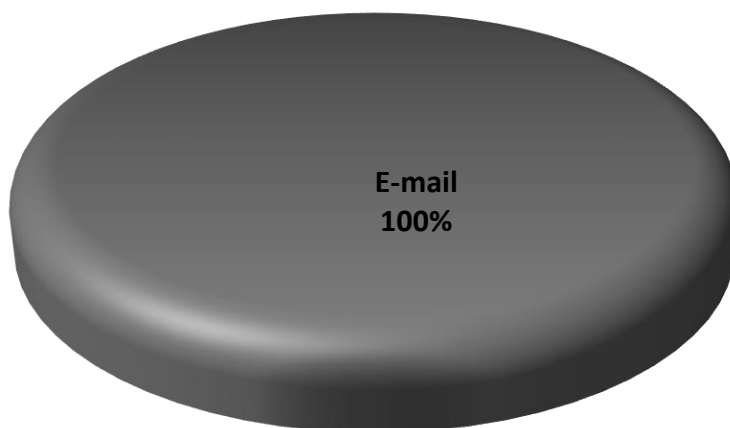
Devido ao problema relatado anteriormente, o cenário de coleta de manifestações também se alterou. Enquanto em outras semanas o sistema telefônico foi o principal canal de coleta de manifestações, o e-mail foi o principal na semana de referência, apesar de se manter com 9 registros. Por telefone, foram registradas 2 manifestações, uma redução de 93,8% em relação à semana anterior.

### Canal de Atendimento das Manifestações

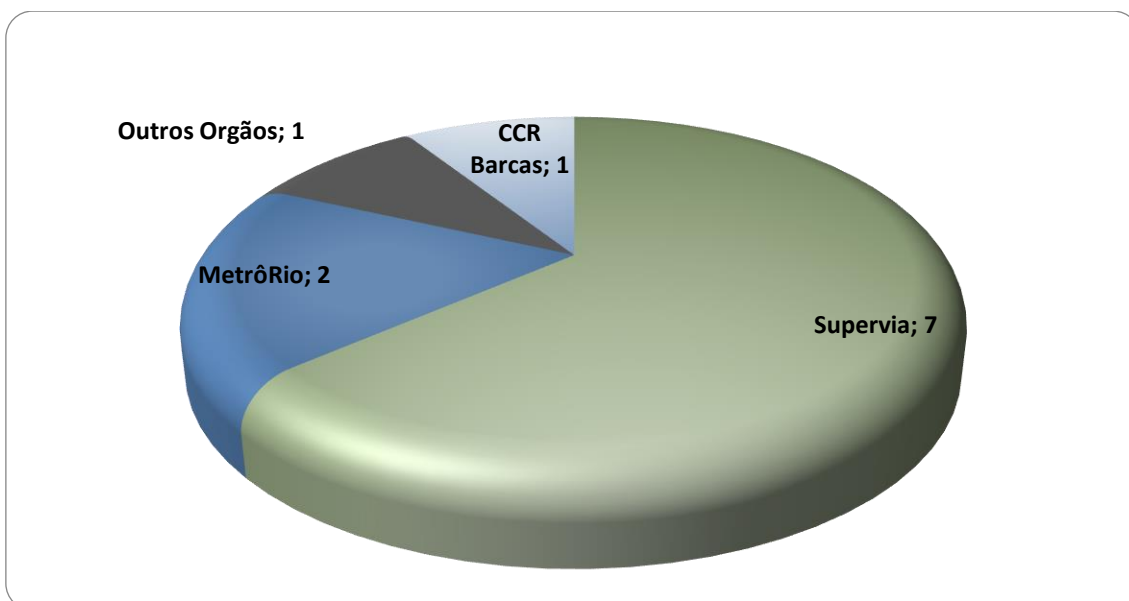


Com relação às reclamações, todos os registros foram coletados por e-mail, não havendo manifestações deste tipo através do sistema telefônico.

### Canal de Atendimento das Reclamações



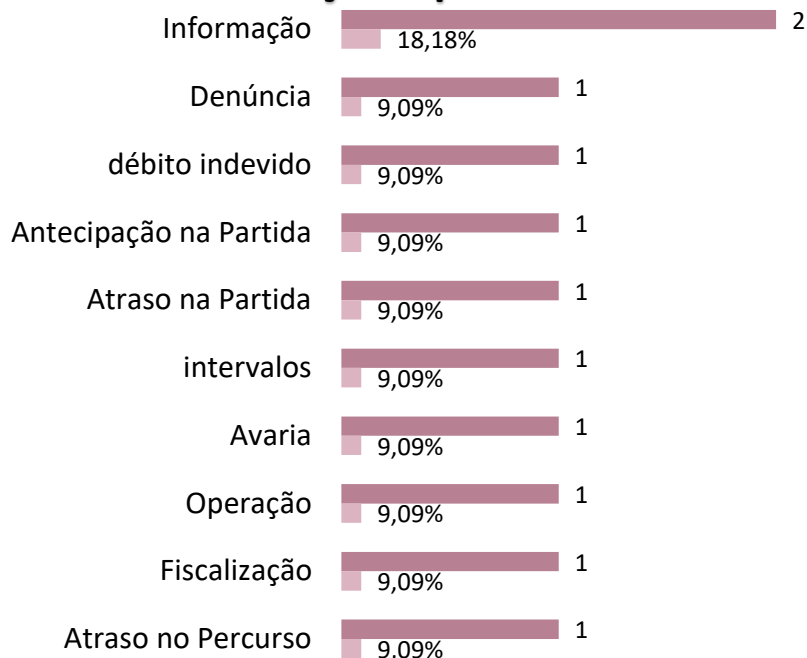
Analisou-se as unidades de referência das manifestações e verificou-se que a Supervia apresentou redução de 56,25% em comparação com a semana anterior, responsável por 7 registros. MetrôRio foi motivo de 2 registros e CCR Barcas 1 manifestação, correspondendo a reduções respectivas de 71,4% e 88,9%. Não houve registros acerca das concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência.



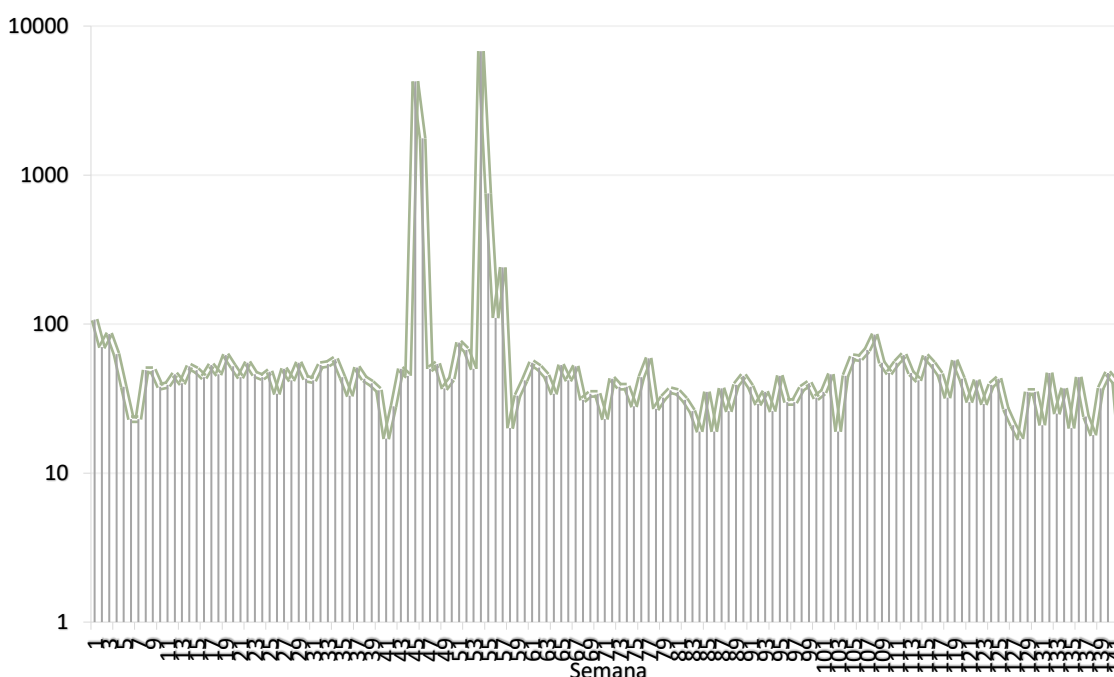
## Assunto das Manifestações

Em relação aos assuntos presentes nas manifestações, informação foi único assunto com mais de 1 registro na semana de referência. Os demais assuntos e percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo.

### Manifestações por assunto



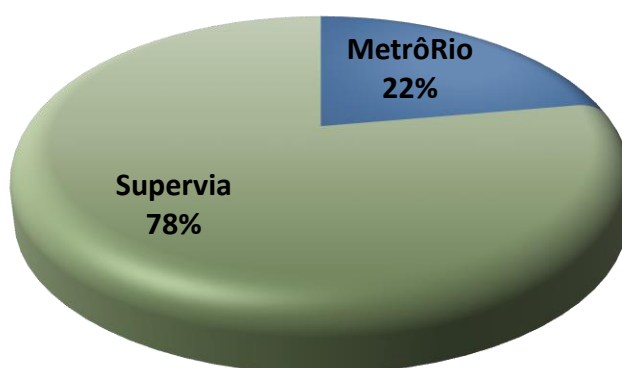
Na semana de referência, houve redução de 73,2% das manifestações, sendo constatado o menor número de registros em todas as semanas analisadas. Além disto, houve 2 registros diários e 3 por dia útil, em média.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

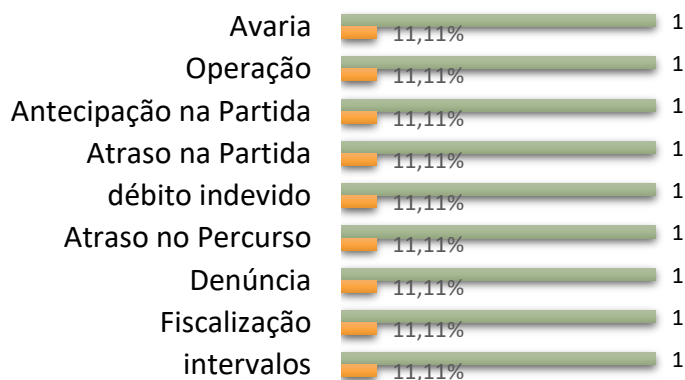
Considerando as reclamações, verificou-se que houve queixas sobre Supervia e MetrôRio. Em números absolutos, 7 registros foram em relação a Supervia e 2 considerando o MetrôRio. Enquanto a Supervia apresentou crescimento de 40% das queixas, o MetrôRio reduziu em 50%. Destaca-se que todos os registros sobre o MetrôRio e Supervia foram queixas.

## Unidade de referência das Reclamações

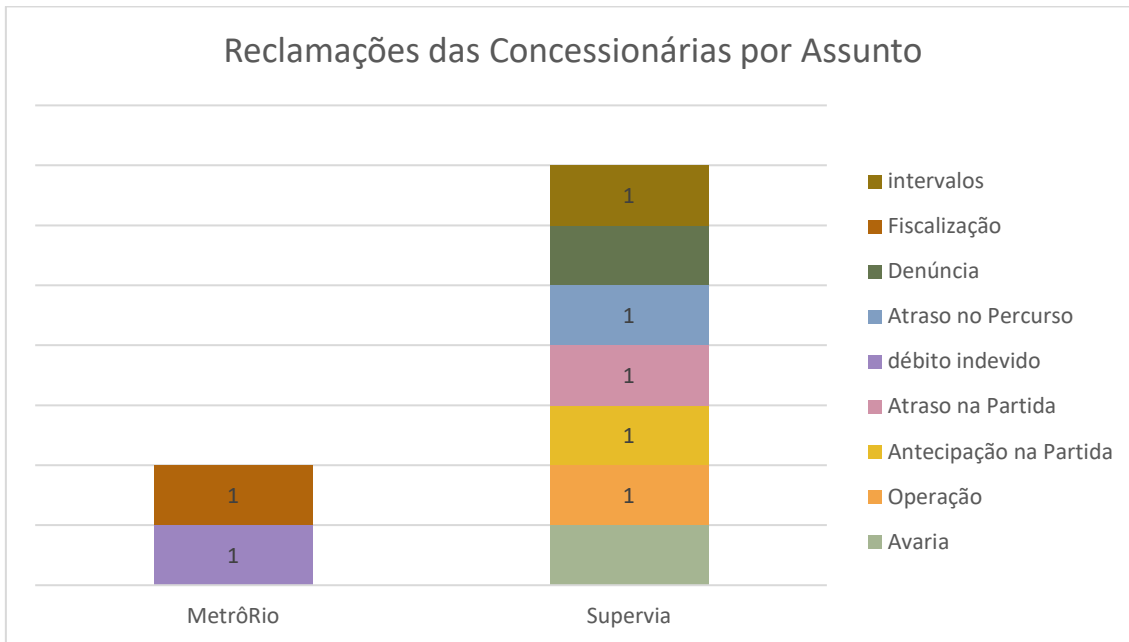


Das queixas, enquanto operação foi um dos assuntos mais reclamados na semana anterior, todos os assuntos reclamados nesta semana foram teor de 01 registro, não havendo assunto de destaque.

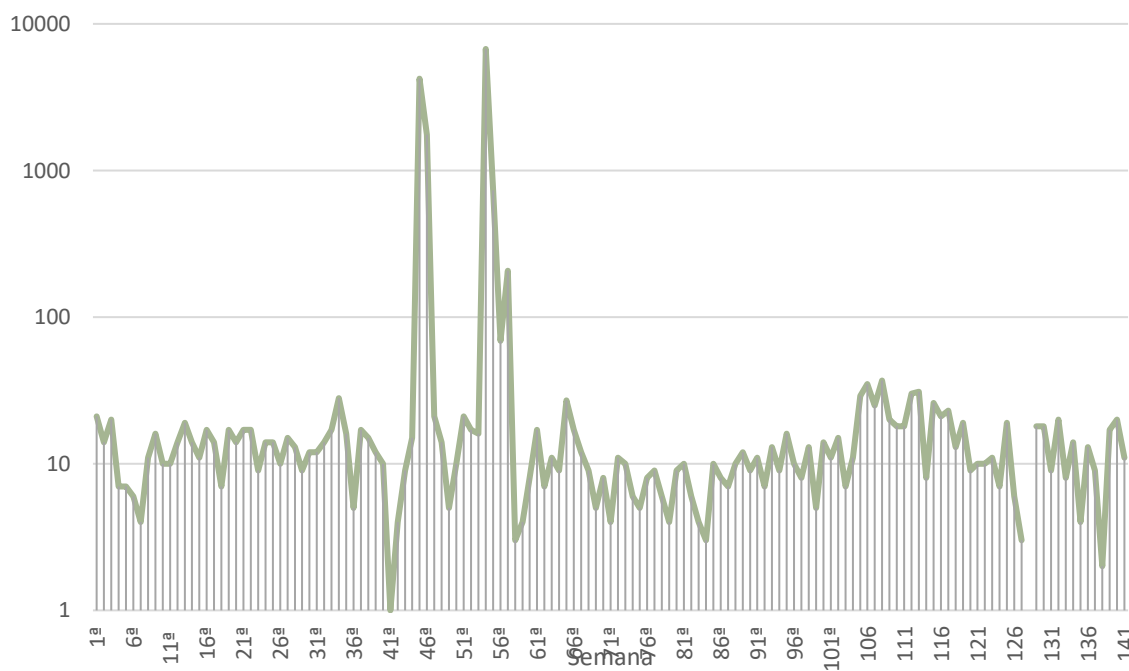
## Assunto das Reclamações



Devido aos assuntos serem citados apenas uma vez, não houve assunto em comum entre as concessionárias, tão pouco assunto de destaque em relação a uma concessionária específica.



Na semana de referência, houve o 51º menor número de insatisfações, considerando todas as semanas analisadas. Em comparação com a semana anterior, houve diminuição de 18,2% das queixas. Em média, foram 2 registros diários e por dia útil.



## Conclusão

No presente relatório, que contemplou os atendimentos realizados no final de novembro e início de dezembro, concluiu-se houve redução das manifestações, impactadas pela redução de 93,3% das informações e 18,2% das queixas. As reduções podem ser explicadas pela ausência do sistema telefônico por problemas técnicos. Sendo assim, como historicamente o principal canal de atendimento é o sistema telefônico e responsável pela coleta de grande parcela dos registros de informação, os registros reduziram drasticamente na semana de referência. Foi registrado o menor número de manifestações em todas as semanas analisadas e houve o 51º menor número de insatisfações. Em média, foram 2 registros e 2 reclamações diários, além de 3 manifestações e 2 reclamações por dia útil.

Na semana de referência, o e-mail foi o principal canal de coleta de manifestações, havendo alteração do cenário em relação à semana anterior. Enquanto houve redução de 93,8% dos registros por telefone, houve permanência dos registros por e-mail. Todos os registros por e-mail foram reclamações, não havendo queixas por telefone.

Supervia foi concessionária com maior número de manifestações, apesar da redução de 56,25% em comparação com a semana anterior. MetrôRio superou a CCR Barcas, e ambas apresentaram reduções. Não houve registros acerca das concessionárias de rodovias reguladas por esta Agência. Considerando as reclamações, somente Supervia e MetrôRio apresentaram registros. Destaca-se que todos os registros sobre o MetrôRio e Supervia foram queixas.

Todos assuntos reclamados nesta semana foram teor de 01 registro, não havendo assunto de destaque e assunto em comum entre as concessionárias.

Rio de Janeiro, 07 de dezembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5