



AGETRANSP

Ouvidoria

148º Relatório Semanal
de Atendimentos:
09 a 13 de janeiro de
2023

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.....	6
Conclusão.....	10

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 09 a 13 de janeiro de 2023.

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.

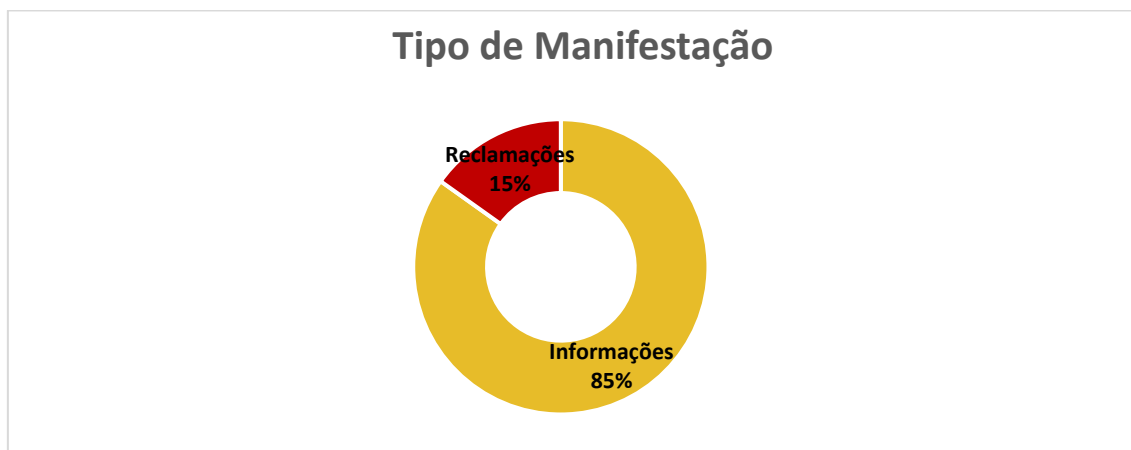
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo 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.

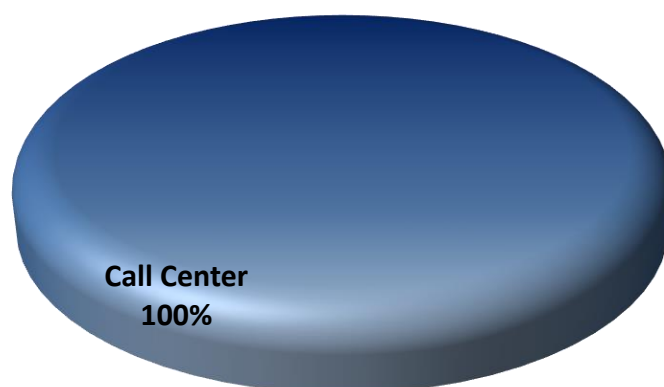
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 33 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 13,2% dos registros, assim como nas reclamações, com uma redução de 54,5%.



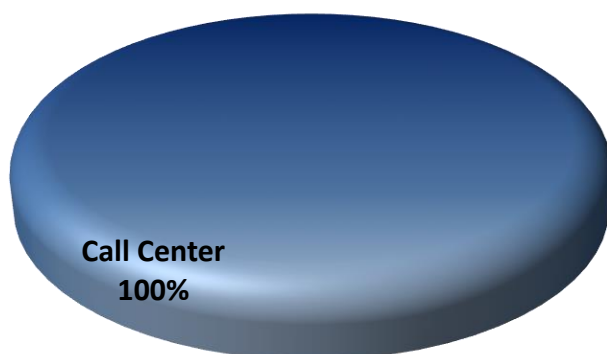
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi o único responsável por registros, sendo 33 manifestações. Houve crescimento de 22,2% nos atendimentos telefônicos.

Canal de Atendimento das Manifestações

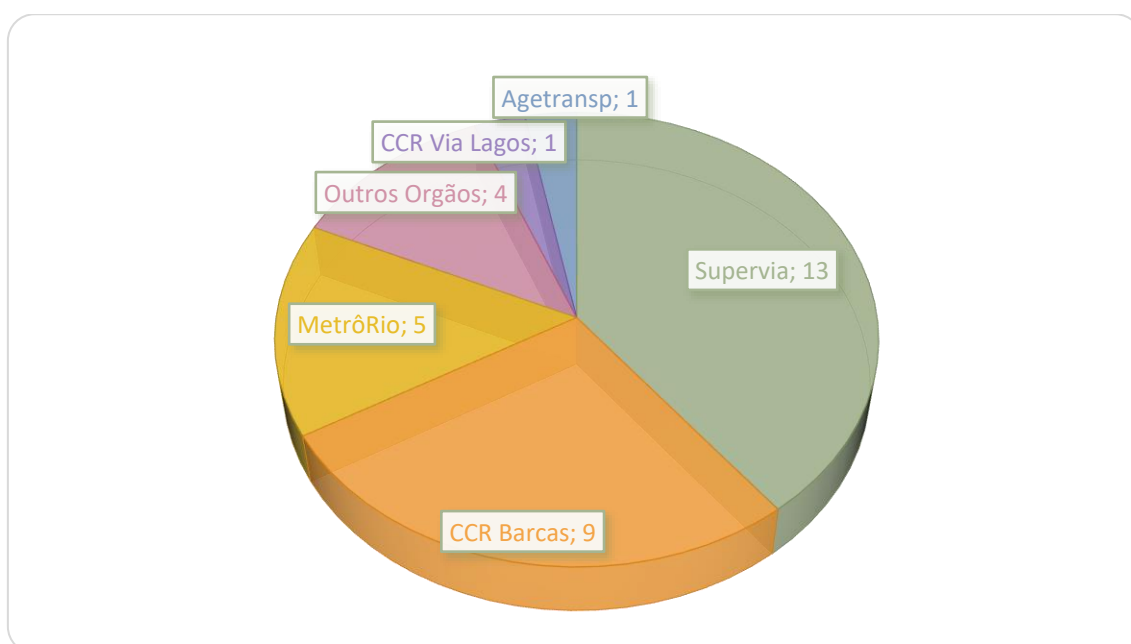


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas apenas através do telefone. Em percentuais, 100% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um aumento de 500% em relação à semana anterior.

Canal de Atendimento das Reclamações



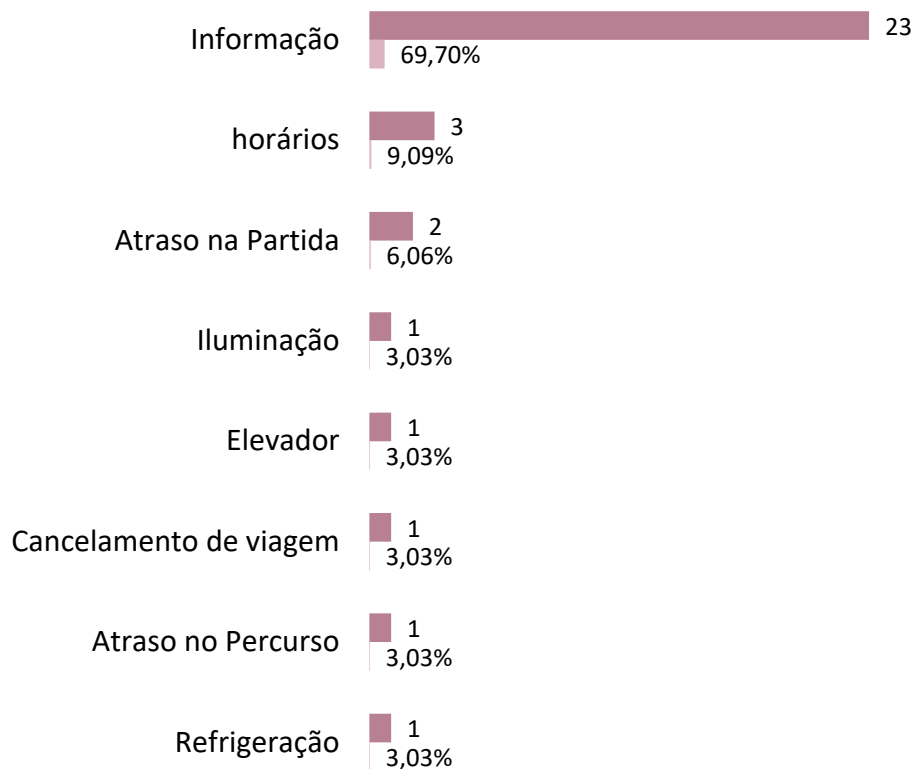
A Supervia foi a mais manifestada com 13 registros, seguida da CCR Barcas com 9 manifestações, o MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros e a CCR Via Lagos com 1 manifestação. Ademais, 4 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



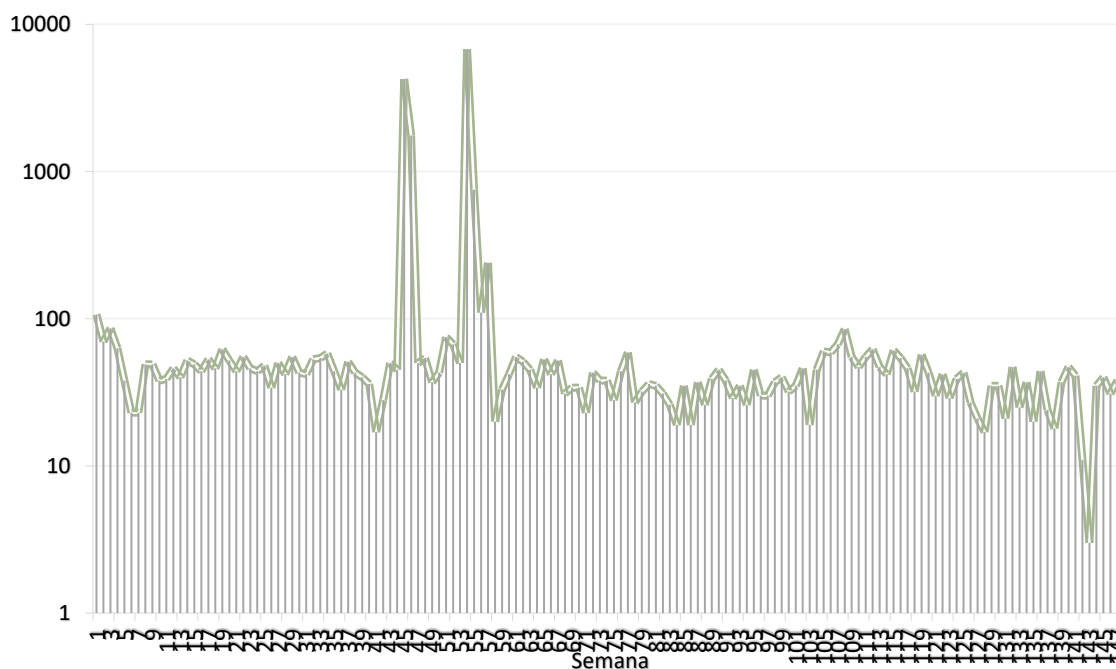
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, horários e atraso na partida apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



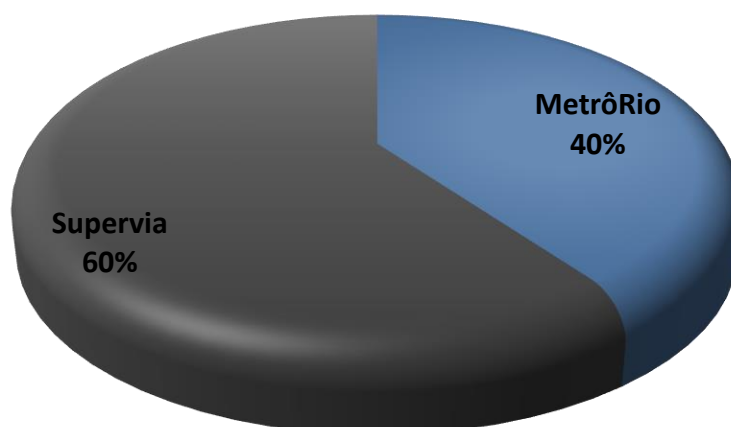
Na semana de referência, houve decréscimo de 13,16% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 111º maior número de registros em todas as 148 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

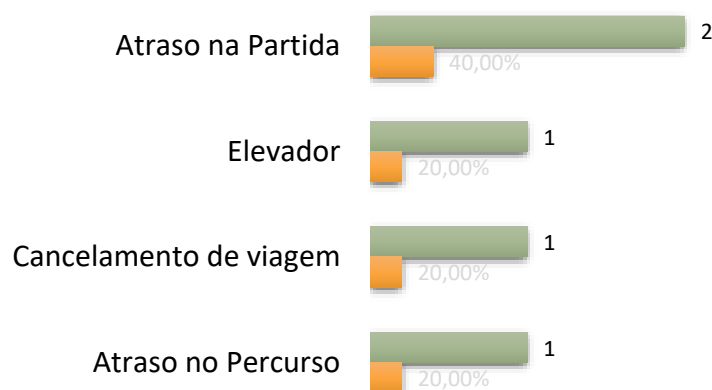
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (3), seguida do MetrôRio (2). Em percentuais, 23,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas e 40% considerando o MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

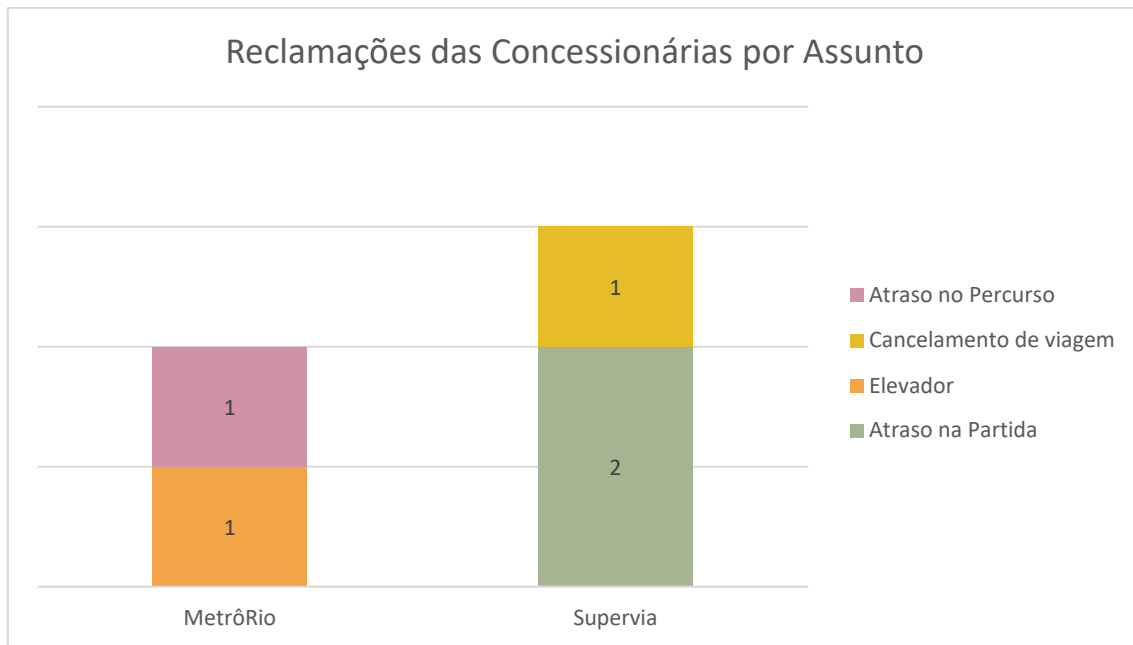


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o único tópico que possuiu mais de uma queixa, representando 40% das queixas.

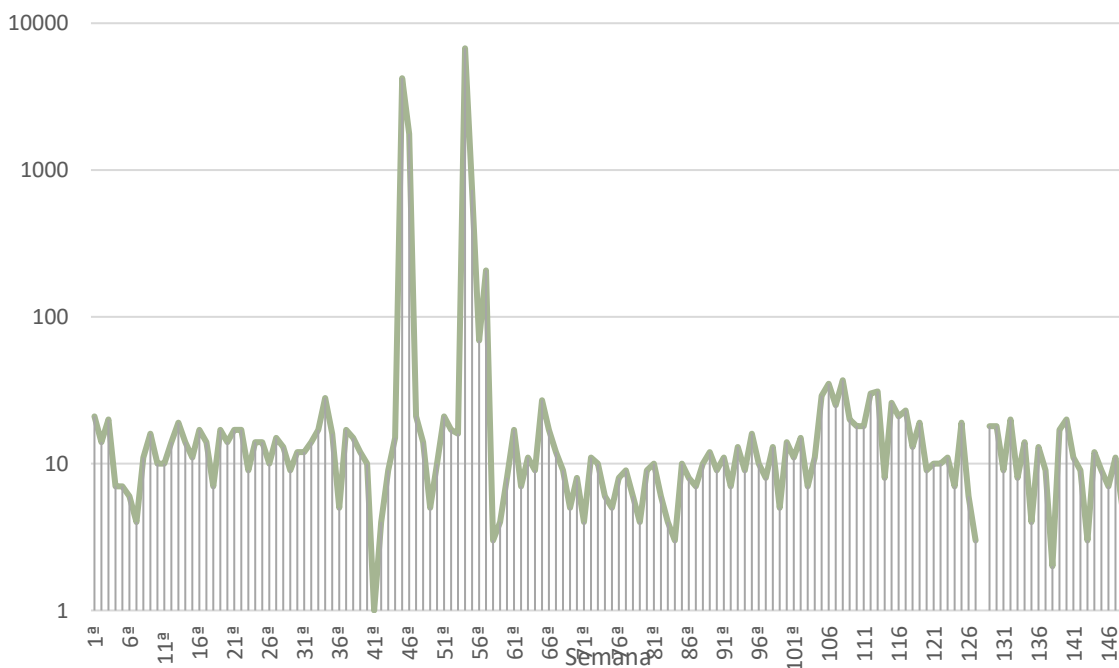
Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias manifestadas na última semana. A Supervia registrou o maior número de atendimentos, destacando-se o tema atraso na partida, registrado mais de uma vez. Além disto, os assuntos atraso no percurso e elevador foram comentados apenas na concessionária MetrôRio.



As queixas diminuíram 54,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 129º maior número de queixas. Ademais, houve em média 1 registro diário e 1 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 148ª semana de análises semanais após o decreto de medidas voltadas contra a pandemia. Apesar dessas medidas terem sido flexibilizadas ao longo do tempo, as análises permaneceram.

Houve uma queda de 13,2% das manifestações e de 54,5% das queixas. Ademais, houve o 111º maior número de registros e 129º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 1 queixa diária e 1 por dia útil.

O sistema telefônico foi o único utilizado pelos usuários para registros de manifestações e queixas. Ademais, 15,2% dos registros por telefone foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, A CCR Supervia foi a mais manifestada, seguida por CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos. Supervia e MetrôRio foram as únicas que apresentaram queixas. Cerca de 23,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. Em seguida vem o MetrôRio, que registrou um percentual de 40% das queixas em relação aos registros. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não sofreram reclamações na semana avaliada.

Informação, horários e atraso na partida foram os assuntos mais registrados na semana. Não houveram assuntos em comum entre as concessionárias, destacando-se informação, com percentual de 69,7% das manifestações. Além disso, atraso na partida foi o assunto registrado como mais de uma queixa na concessionária responsável pelo serviço ferroviário.

Rio de Janeiro, 18 de janeiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5