



AGETRANSP

Ouvidoria

149º Relatório Semanal
de Atendimentos:
16 a 20 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 – 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 16 a 20 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 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.

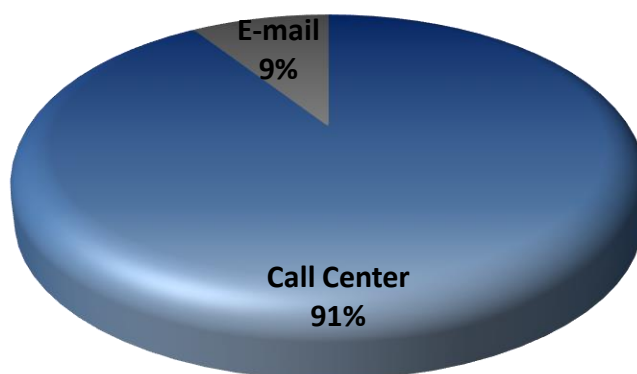
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 44 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 32,1% dos registros, assim como nas reclamações, com um aumento de 40%.



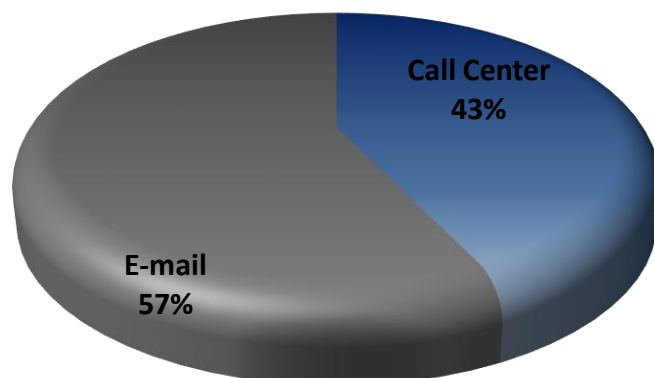
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um crescimento de 21,2%. Houve também manifestações por e-mail, com 4 registros.

Canal de Atendimento das Manifestações

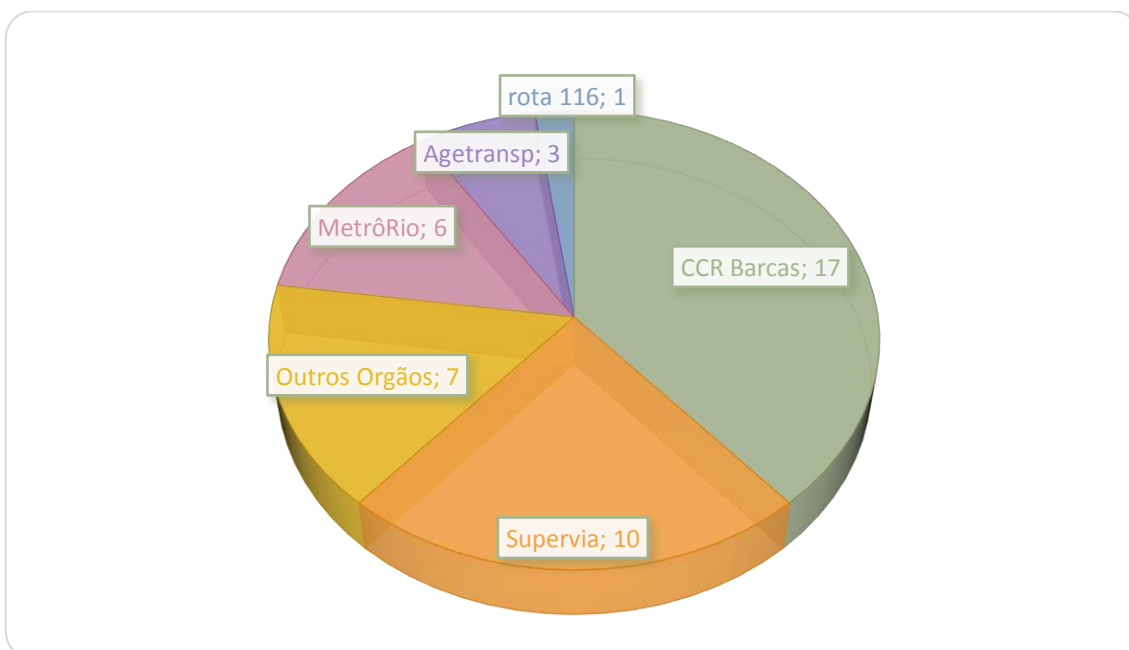


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 7,5% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim uma diminuição de 40% em relação à semana anterior. O e-mail não havia registrado indagações dos usuários na última semana, registrando assim, 100% dos registros como queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



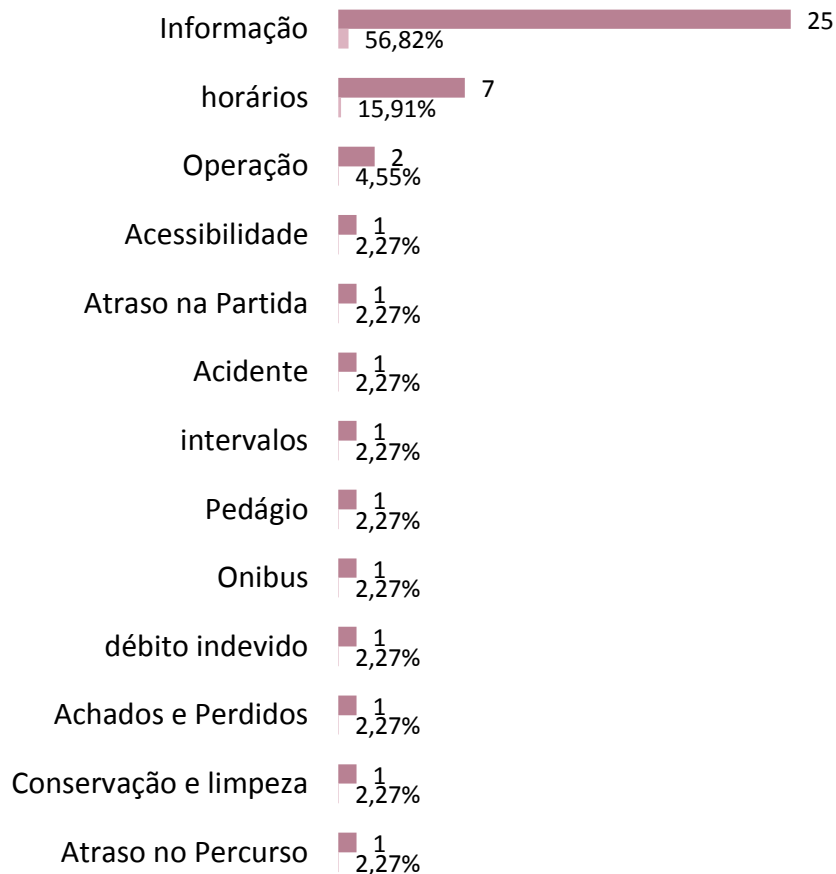
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 17 registros, seguida da Supervia com 10 manifestações, o MetrôRio aparece em terceiro com 6 registros e a Rota 116 com 1 manifestação. Ademais, 7 registros foram referentes a outros órgãos e 3 sobre a Agetransp.



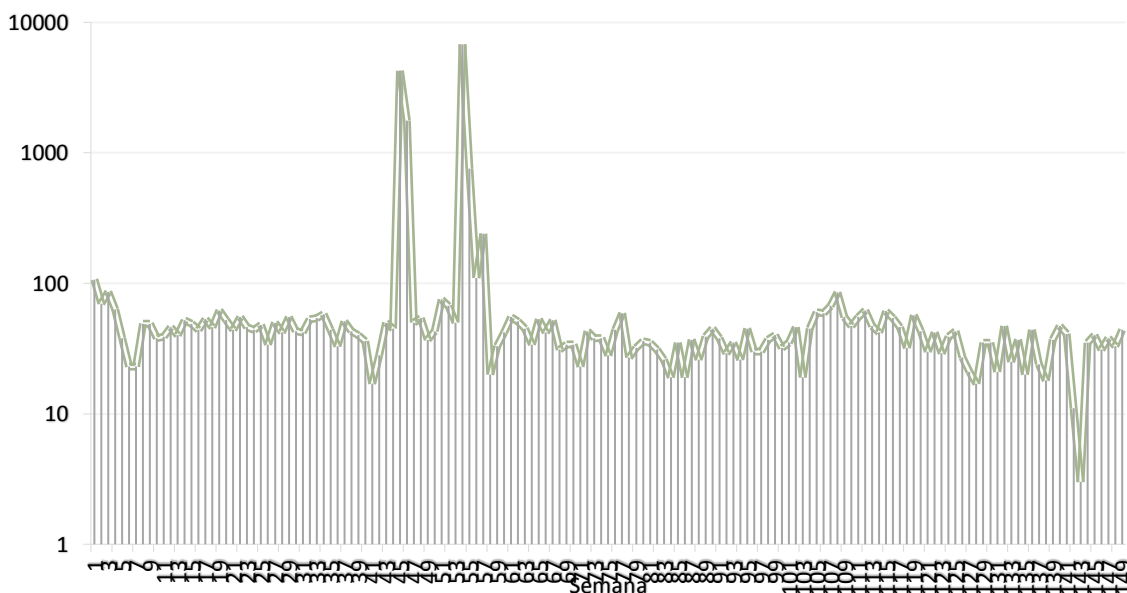
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



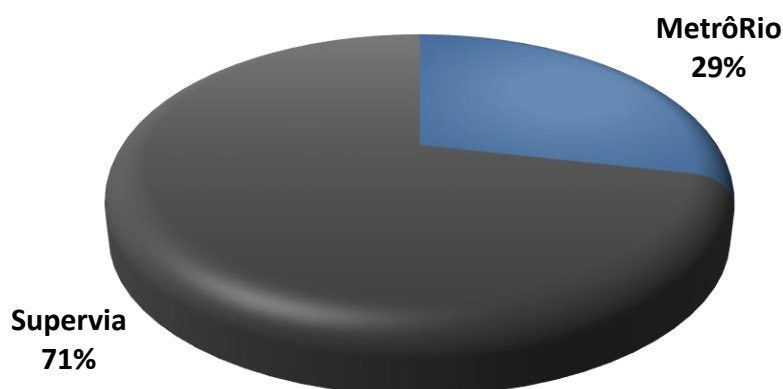
Na semana de referência, houve decréscimo de 13,16% dos registros. Houve, em média, 7 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 61º maior número de registros em todas as 149 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

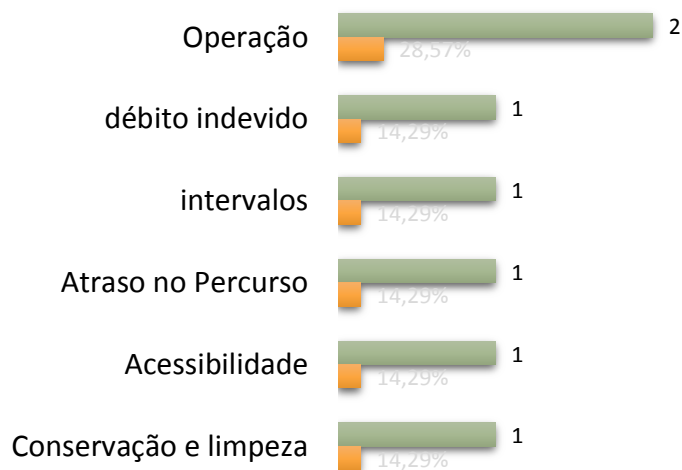
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (5), seguida do MetrôRio (2). Em percentuais, 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas e 33,3% considerando o MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

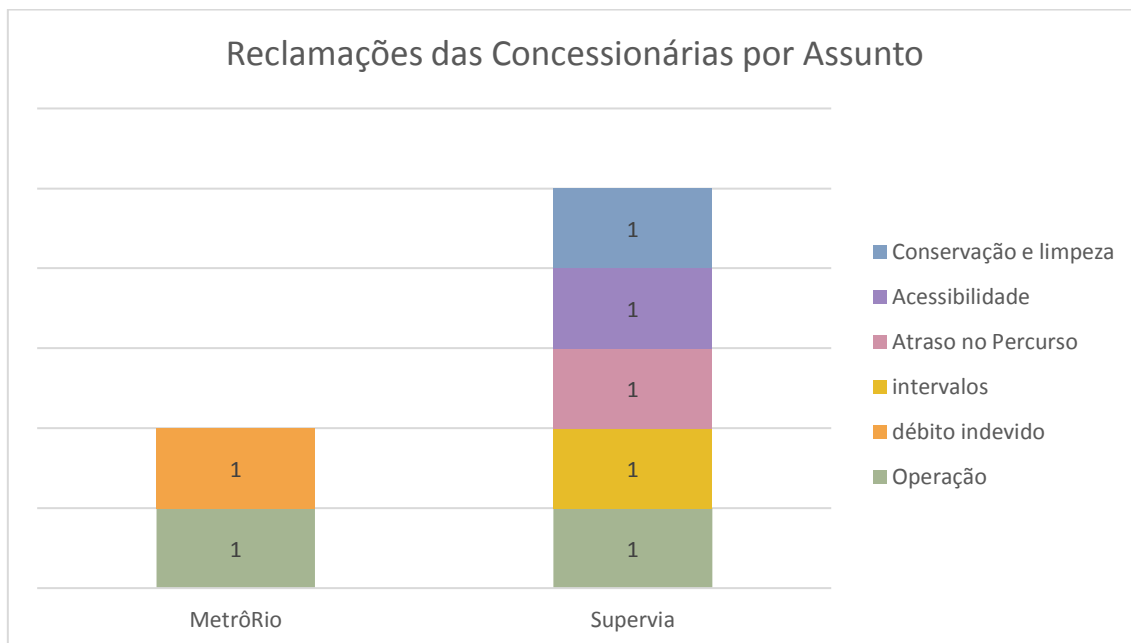


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o único tópico que possuiu mais de uma queixa, representando 28,6% das queixas.

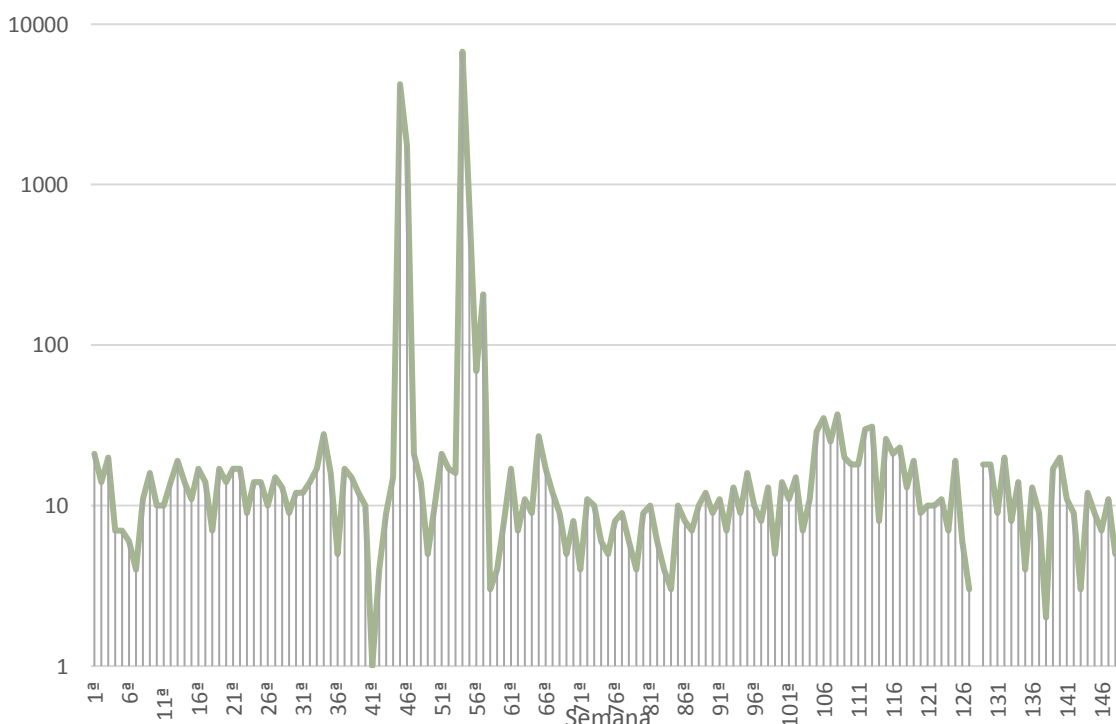
Assunto das Reclamações



Operação foi o único assunto em comum entre as concessionárias manifestadas na última semana. A Supervia registrou o maior número de atendimentos. Destaca-se o tema débito indevido, registrado apenas no MetrôRio.



As queixas diminuíram 54,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 115º maior número de queixas. Ademais, houve em média 1 registro diário e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 149ª 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 um crescimento de 32,1% das manifestações e de 40% das queixas. Ademais, houve o 61º maior número de registros e 115º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 9 por dia útil, além de 1 queixa diária e 2 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail teve maiores números de queixas. Ademais, 7,5% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, A CCR Barcas foi a mais manifestada, seguida por Supervia, MetrôRio e Rota 116. Supervia e MetrôRio foram as únicas que apresentaram queixas. Cerca de 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. Em seguida vem o MetrôRio, que registrou um percentual de 33,3% das queixas em relação aos registros. A concessionária CCR Via Lagos não sofreu manifestações na semana avaliada.

Informação, horários e operação foram os assuntos mais registrados na semana. Apenas operação foi assunto em comum entre as concessionárias, destacando-se informação, com percentual de 56,8% das manifestações. Além disso, débito indevido foi assunto registrado na concessionária responsável pelo serviço metroviário.

Rio de Janeiro, 25 de janeiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5