



AGETRANSP

Ouvidoria

151º Relatório Semanal
de Atendimentos:
30 de janeiro a 03 de
fevereiro 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.....	11

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 30 de janeiro a 03 de fevereiro 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.

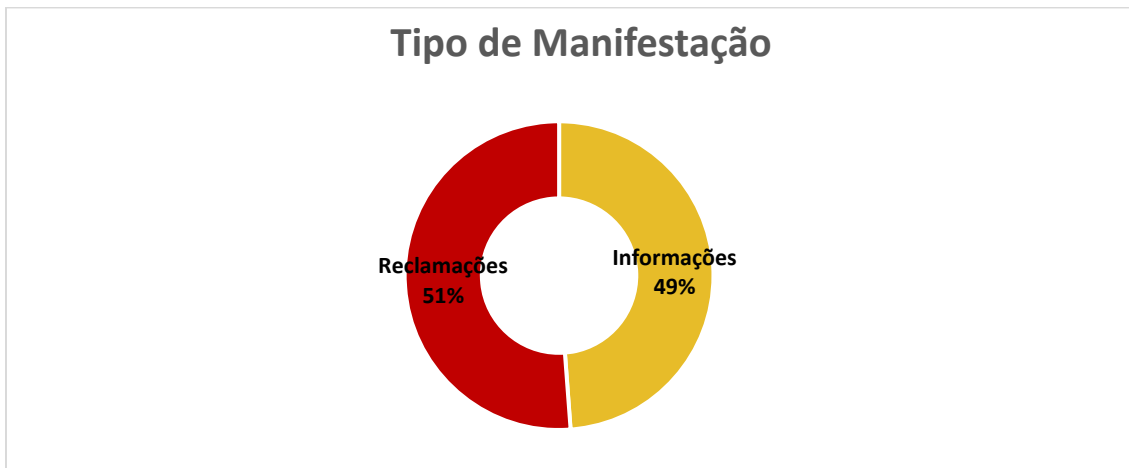
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo 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.

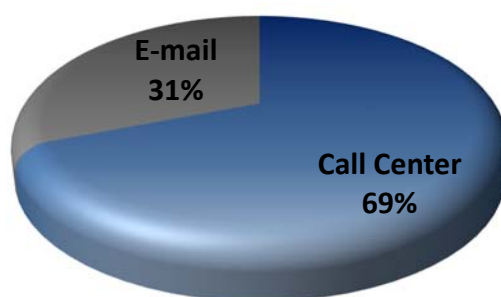
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 84 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 10,5% dos registros, assim como nas reclamações, com um aumento de 19,4%. Ademais, foi registrada uma sugestão nesta ouvidoria.



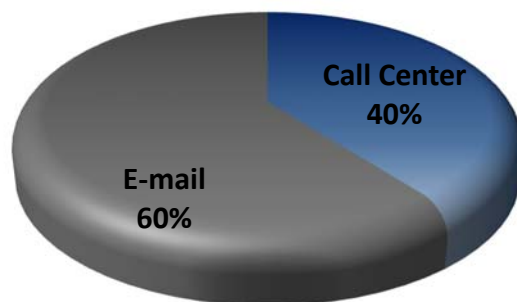
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um crescimento de 18,4%. Houve também um aumento nas manifestações por e-mail, com percentual de 3,8% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

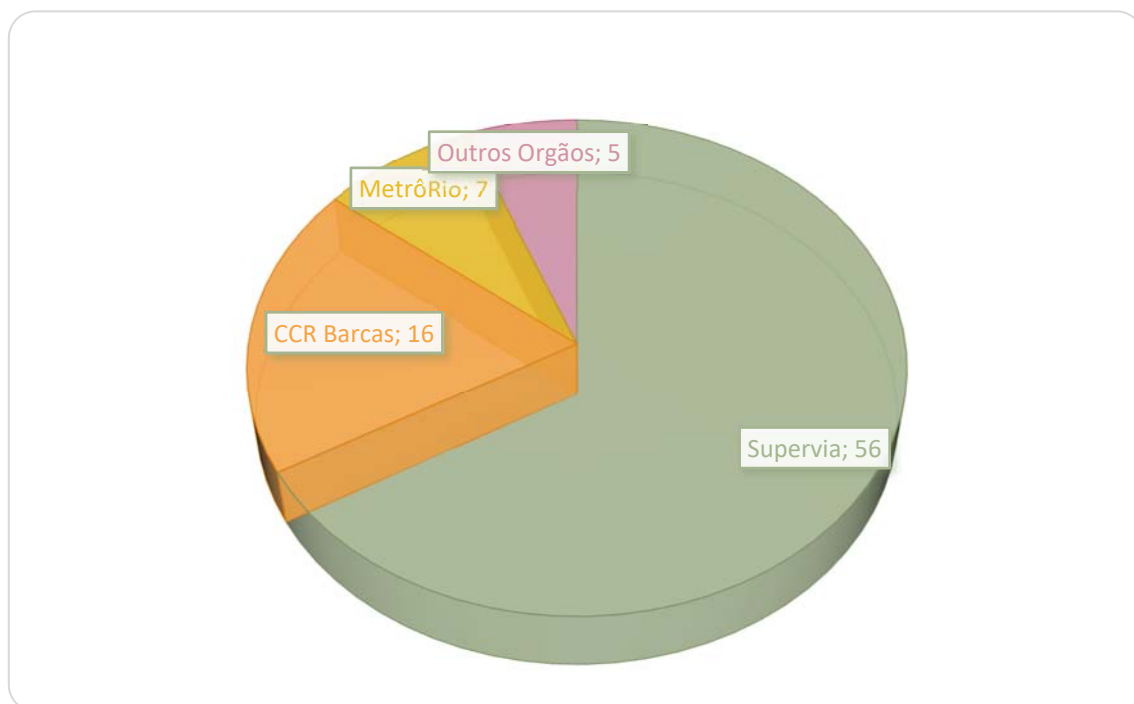


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 29,3% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um aumento de 70% em relação à semana anterior. O e-mail manteve o número de queixas em relação à semana anterior (26).

Canal de Atendimento das Reclamações



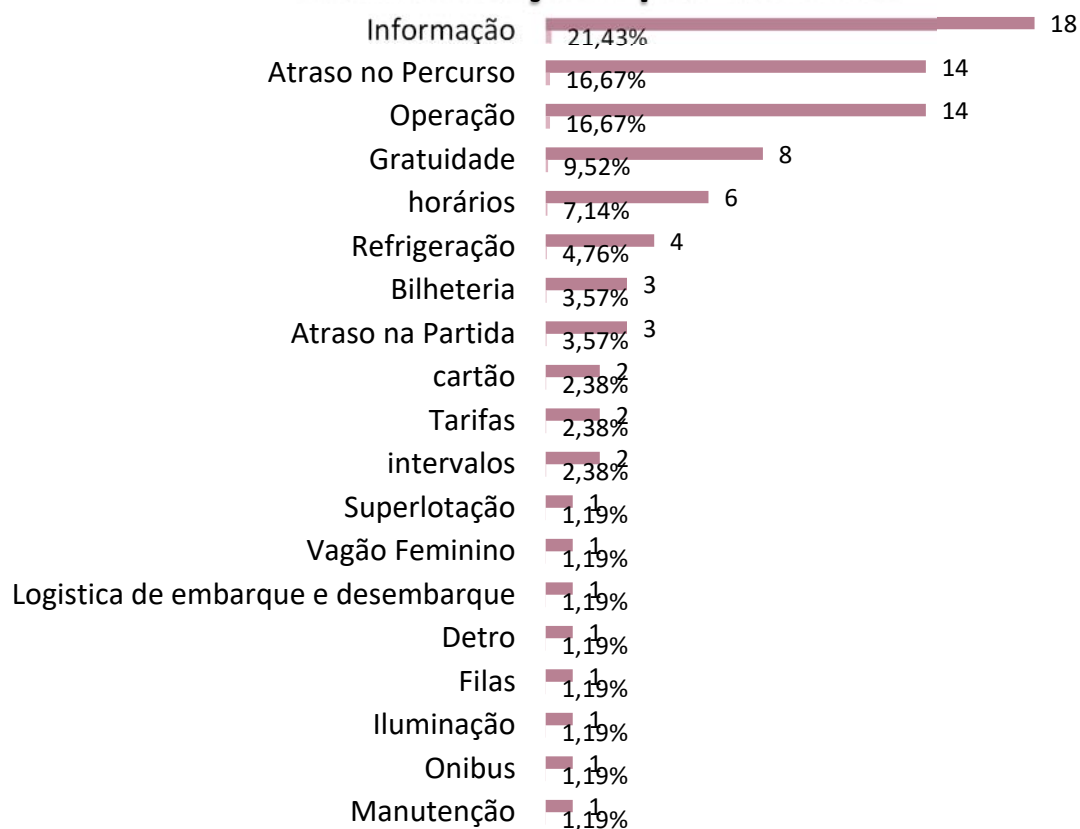
A Supervia foi a mais manifestada com 56 registros, seguida da CCR Barcas com 16 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 7 registros. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos.



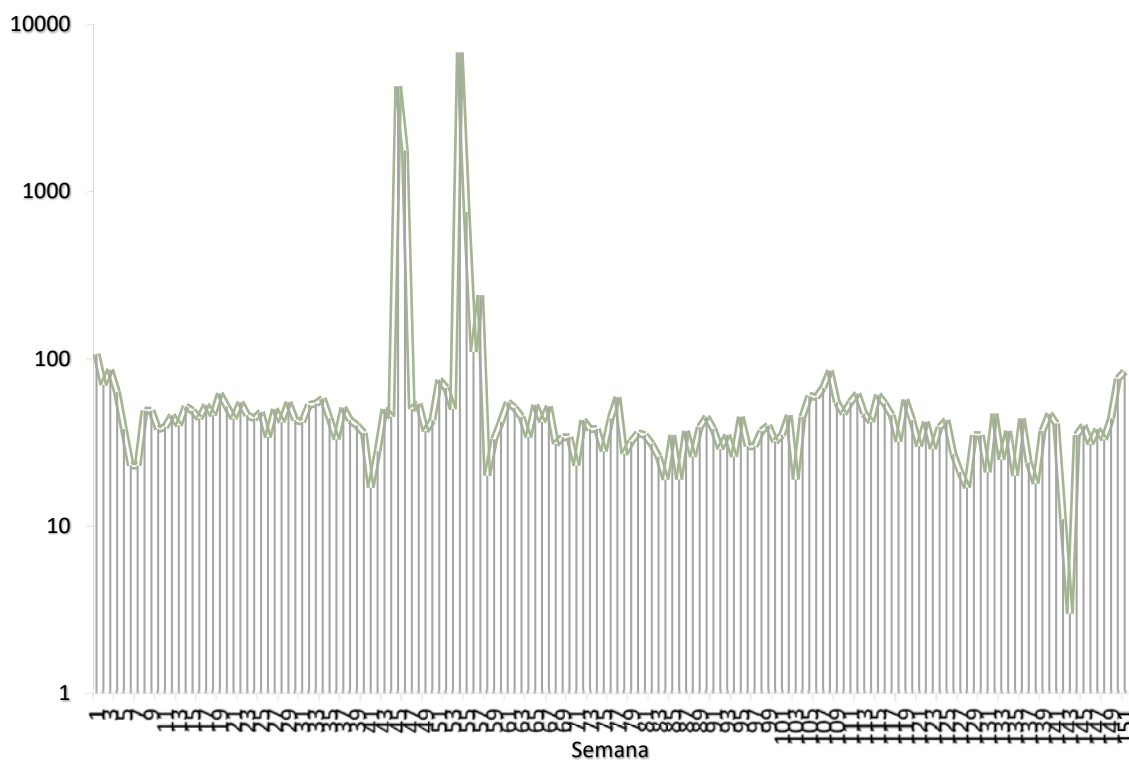
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso no percurso, operação, gratuidade, horários, refrigeração, bilheteria, atraso na partida, cartão, tarifas e intervalos apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



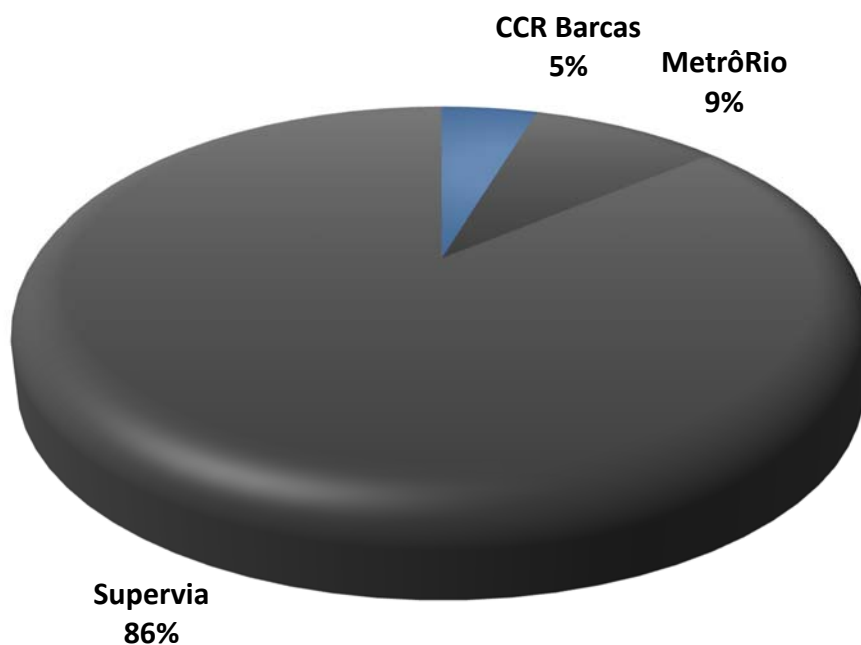
Na semana de referência, houve acréscimo de 10,53% dos registros. Houve, em média, 12 registros diários e 17 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 10º maior número de registros em todas as 151 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (37), seguida do MetrôRio (4), CCR Barcas (2). Em percentuais, 66,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 57,1% considerando o MetrôRio e 12,5% referente a CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

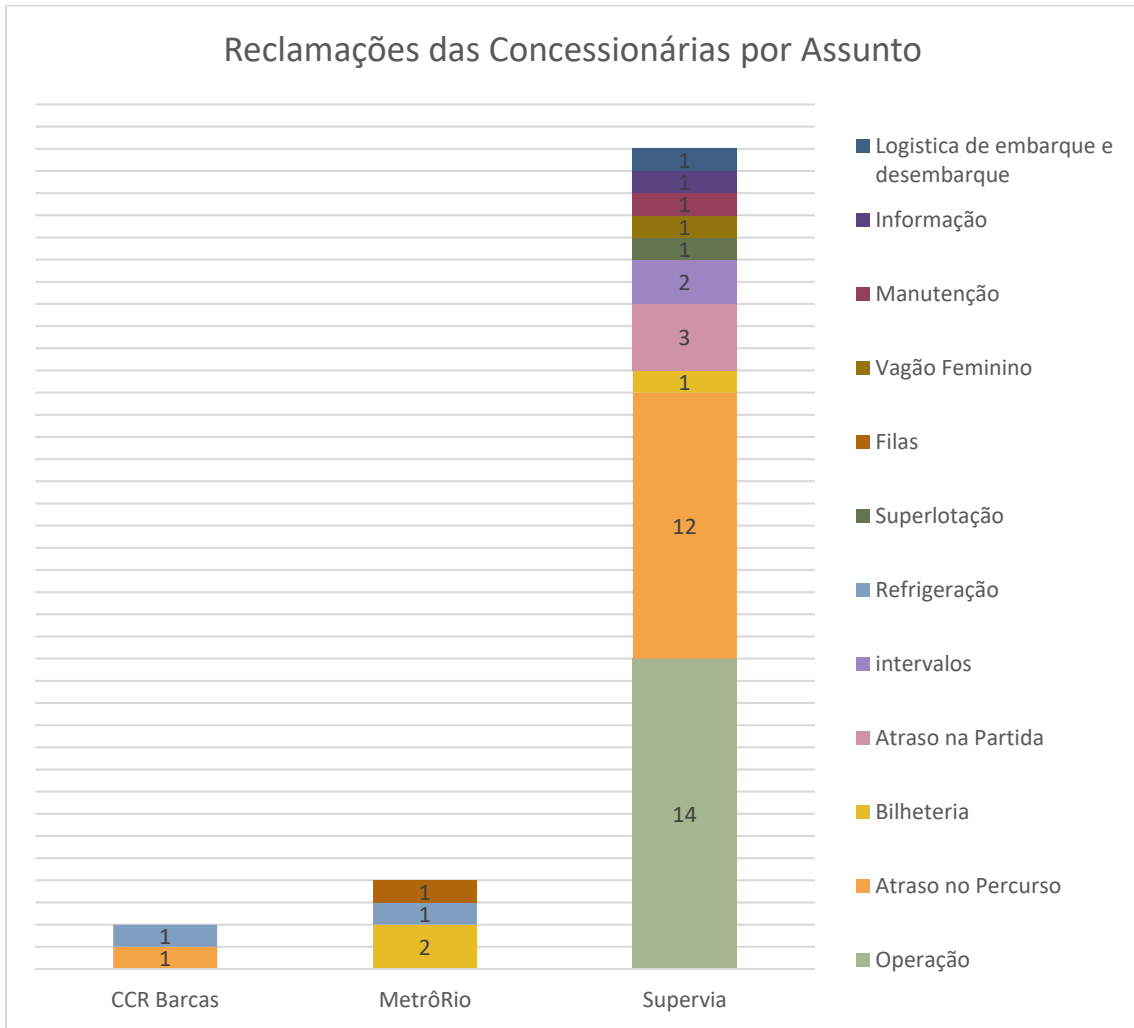


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 32,6% das reclamações dos usuários.

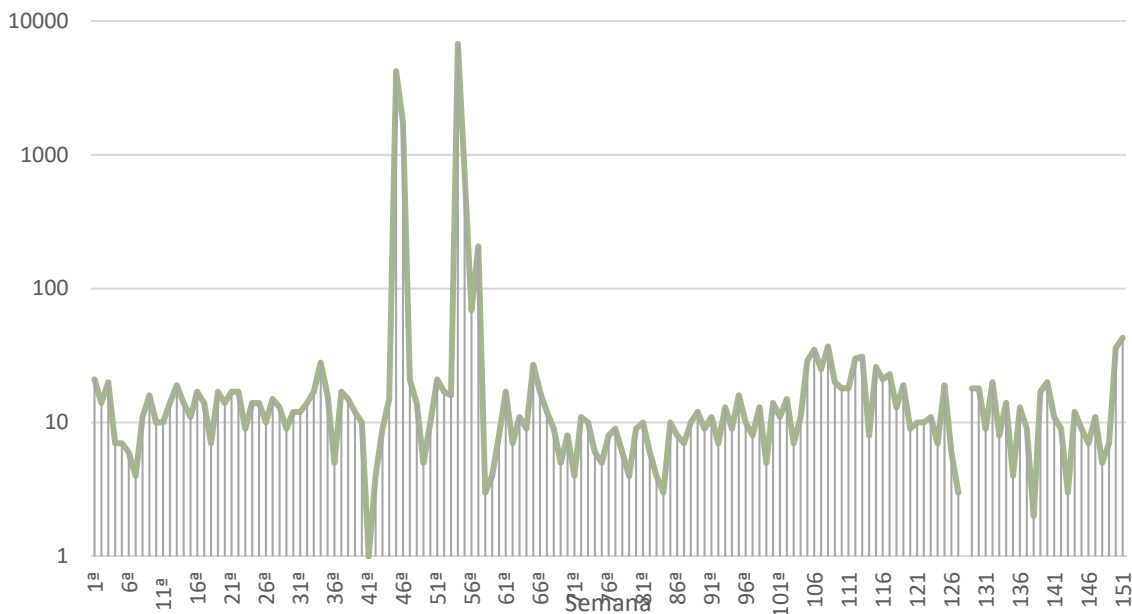
Assunto das Reclamações



Operação foi o assunto mais comentado entre as concessionárias, sendo 100% das citações referentes a Supervia. Bilheteria e atraso no percurso foram os assuntos em comum, sendo o primeiro entre CCR Barcas e Supervia e o segundo entre MetrôRio e Supervia. Ademais, destaca-se que, juntos, os assuntos operação e atraso no percurso representaram cerca de 70,3% das menções na concessionária responsável pelo sistema ferroviário.



As queixas aumentaram 19,4% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 7º maior número de queixas. Ademais, houve em média 7 registros diários e 9 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 151ª 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 10,5% das manifestações e de 19,4% das queixas. Ademais, houve o 10º maior número de registros e 7º maior número de queixas. Em média, foram 12 registros diários e 17 por dia útil, além de 7 queixas diárias e 9 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, 29,3% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestada, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos não obtiveram manifestações na semana analisada. Cerca de 66,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. Em seguida vem o MetrôRio e a CCR Barcas, que registraram um percentual de 57,1% e 12,5 das queixas em relação aos registros respectivamente.

Operação e atraso no percurso foram os assuntos mais registrados na semana. Houveram alguns assuntos em comum entre as concessionárias, destacando-se atraso no percurso, com percentual de 30,2% das reclamações. Além disso, bilheteria foi assunto registrado tanto na concessionária MetrôRio quanto na concessionária CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 08 de fevereiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5