



AGETRANSP

# Ouvidoria

152º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

06 a 10 de fevereiro de  
2023

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>6</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>11</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 06 a 10 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.

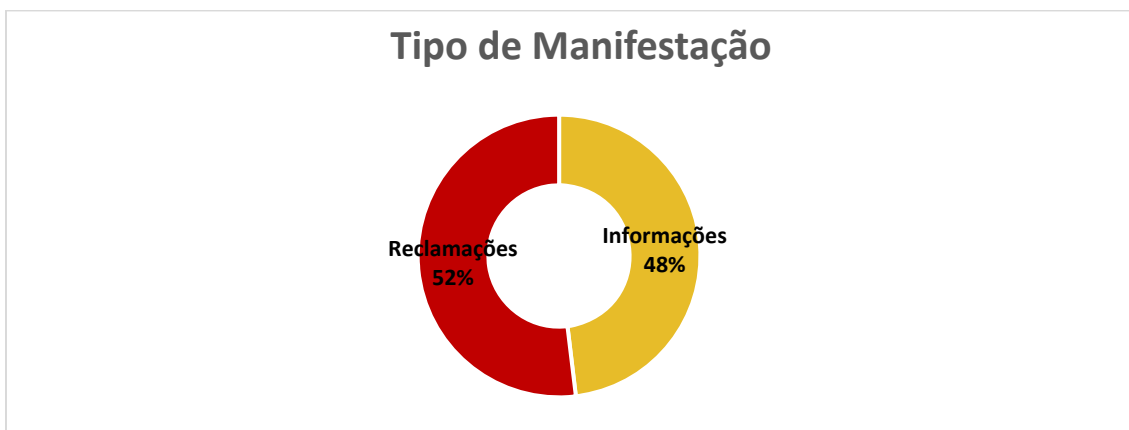
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através de seu centésimo quinquagésimo 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.

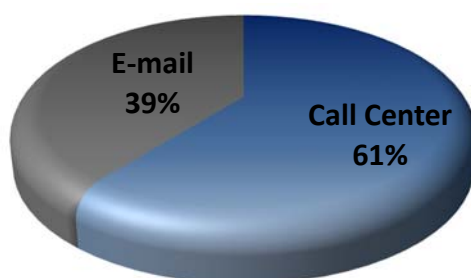
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 79 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 6% dos registros, diferente das reclamações, que obtiveram um aumento de 4,7%.



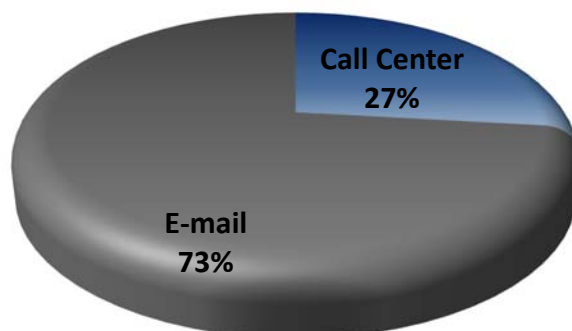
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo uma redução de 17,2%. Em contrapartida, houve um aumento nas manifestações por e-mail, com percentual de 19,22% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

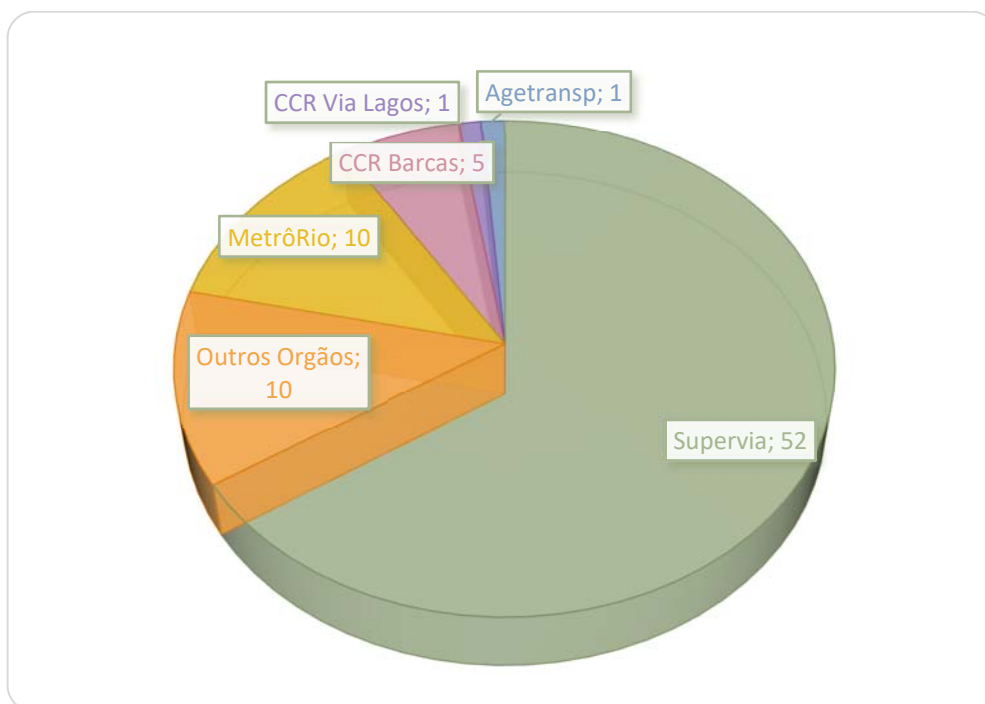


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 22,9% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um decréscimo de 35,3% em relação à semana anterior. O e-mail também obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 15,4%. Ademais, 96,8% dos registros, foram queixas por e-mail.

## Canal de Atendimento das Reclamações



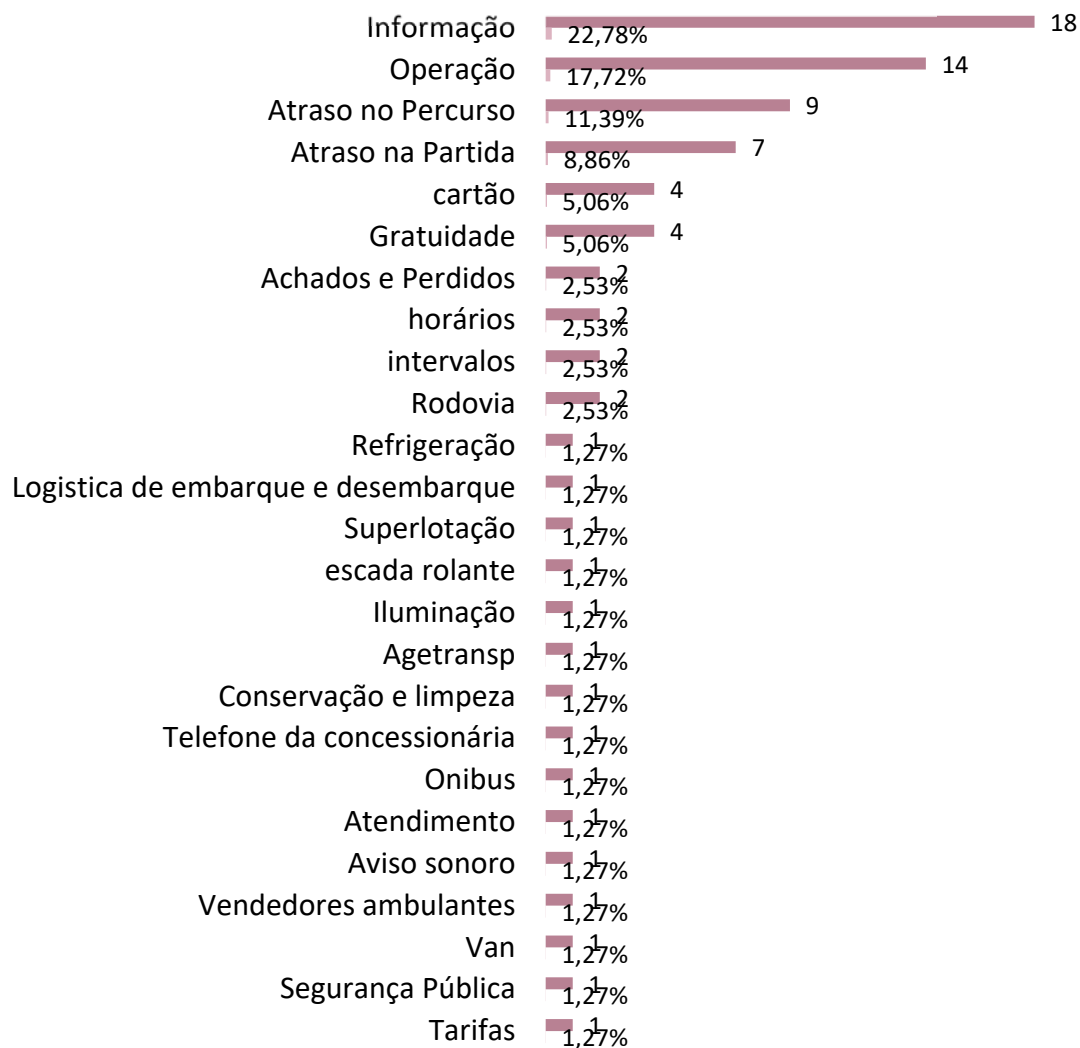
A Supervia foi a mais manifestada com 52 registros, seguida do MetrôRio com 10 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro com 5 registros, e por último a CCR Via Lagos com 1. Ademais, 10 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



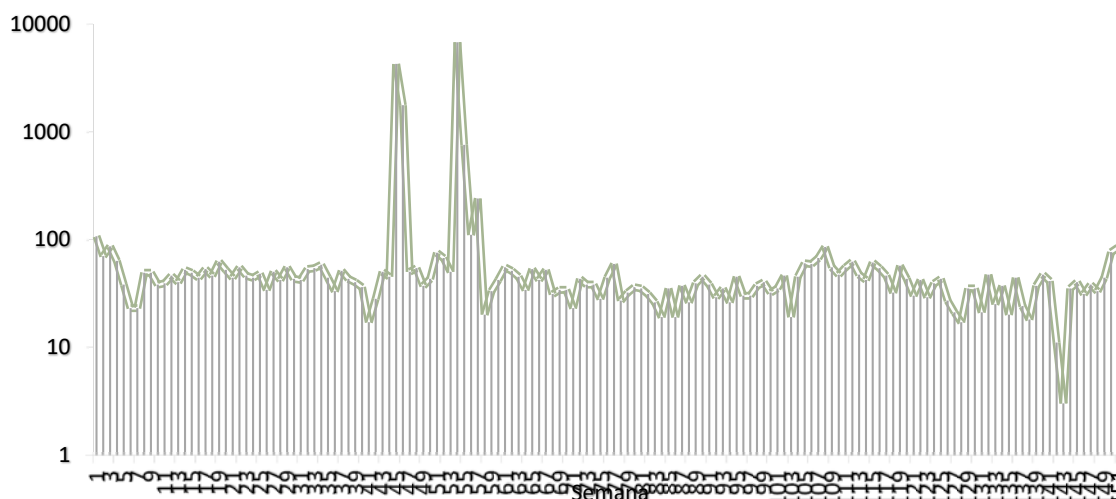
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



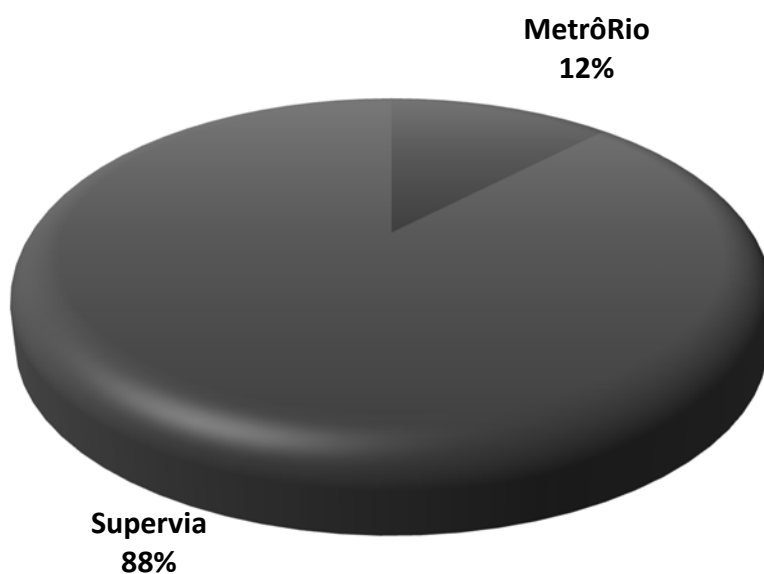
Na semana de referência, houve decréscimo de 5,95% dos registros. Houve, em média, 12 registros diários e 16 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 11º maior número de registros em todas as 152 semanas analisadas.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (36), seguida do MetrôRio (5). Em percentuais, 69,2% dos registros sobre a Supervia foram queixas e 50% considerando o MetrôRio.

### Unidade de referência das Reclamações



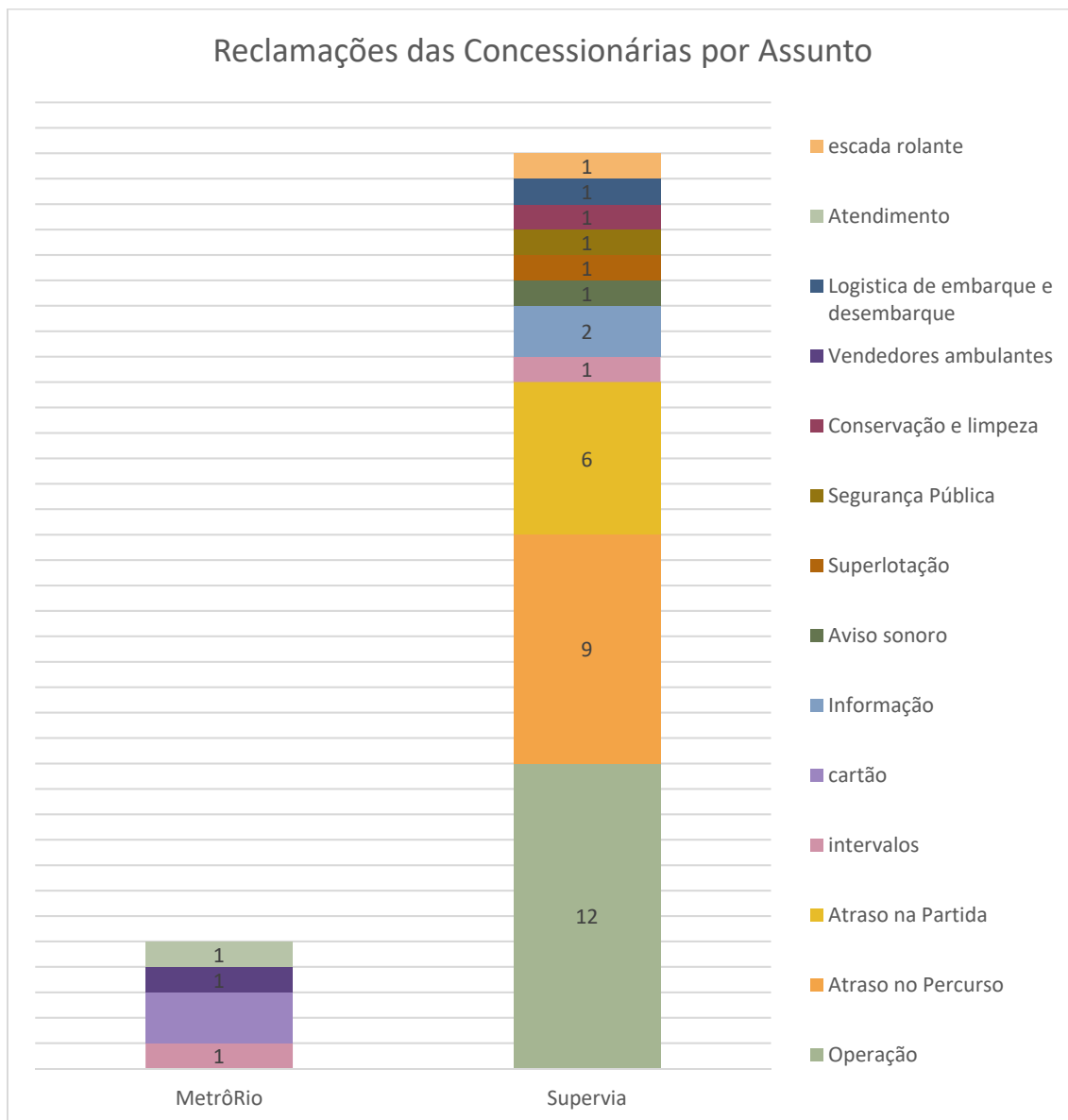
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 29,3% das reclamações dos usuários.

## Assunto das Reclamações

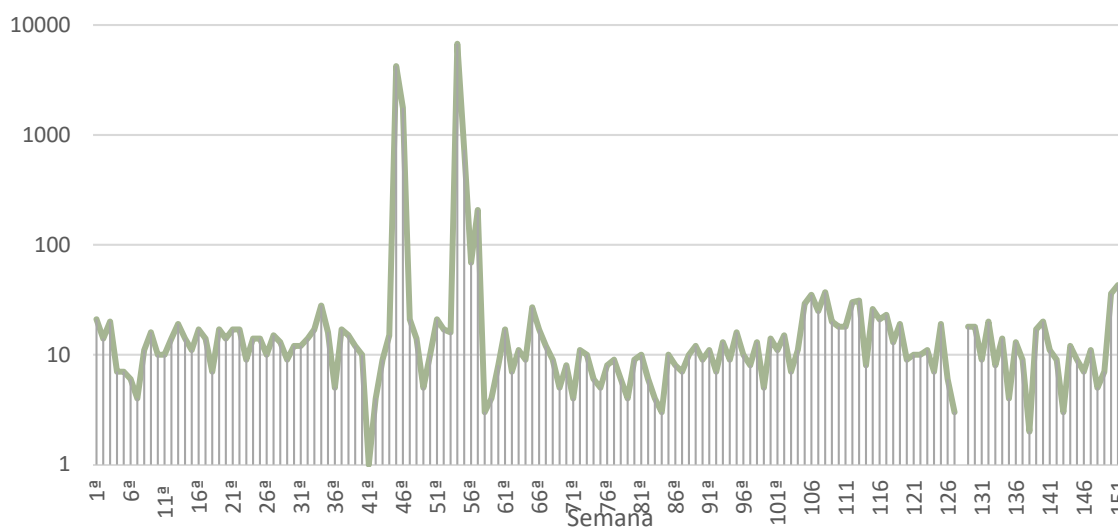


Operação foi o assunto mais comentado entre as concessionárias, sendo 100% das citações referentes a Supervia. Cartão e intervalos foram assuntos em comum entre MetrôRio e Supervia. Ademais, destaca-se que, juntos, os assuntos atraso no percurso e atraso na partida representaram cerca de 41,7% das menções na concessionária responsável pelo sistema ferroviário.

## Reclamações das Concessionárias por Assunto



As queixas diminuíram 4,7% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 8º maior número de queixas. Ademais, houve em média 6 registros diários e 9 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 152ª 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 diminuição de 6% das manifestações e aumento de 4,7% das queixas. Ademais, houve o 11º maior número de registros e 8º maior número de queixas. Em média, foram 12 registros diários e 16 por dia útil, além de 6 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, 22,9% dos registros por telefone foram reclamações e 96,8% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestada, seguida por MetrôRio, CCR Barcas e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não obteve manifestação na semana analisada. Cerca de 69,2% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 50% das queixas em relação aos registros.

Operação e atraso no percurso foram os assuntos mais registrados na semana. Cartão e intervalos foram assuntos em comum entre as concessionárias, destacando-se atraso no percurso e atraso na partida, que juntos, apresentaram um percentual de 41,7% das reclamações na Supervia. Além disso, cartão e informação apresentaram mais de uma queixa.

Rio de Janeiro, 15 de fevereiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5