



AGETRANSP

Ouvidoria

153º Relatório Semanal
de Atendimentos:

13 a 17 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.....	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 13 a 17 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.

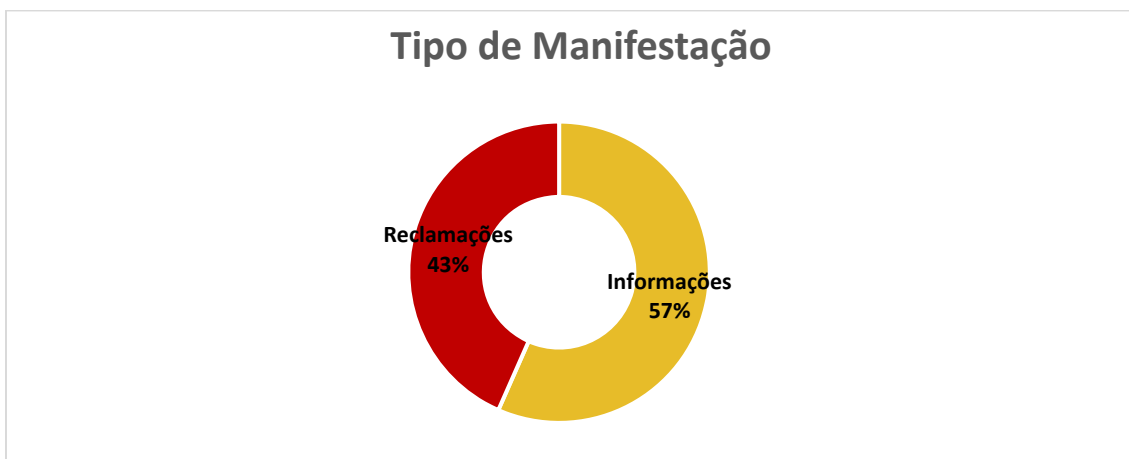
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo terceiro 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.

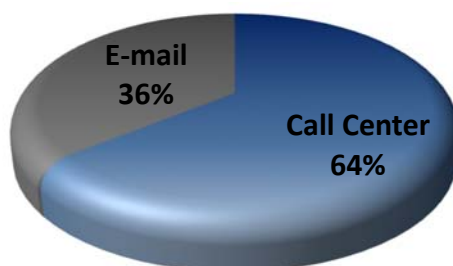
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 53 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 32,9% dos registros, assim como nas reclamações, que obtiveram uma redução de 43,9%.



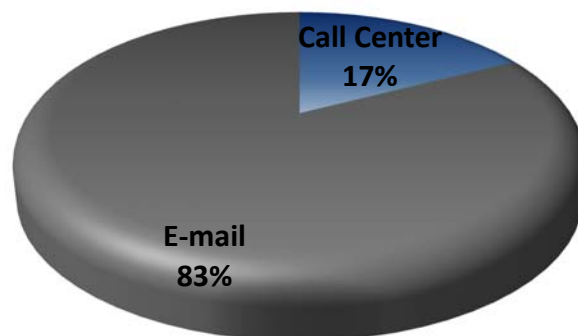
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo uma redução de 29,2%. Houve um decréscimo também nas manifestações por e-mail, com percentual de 38,7% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

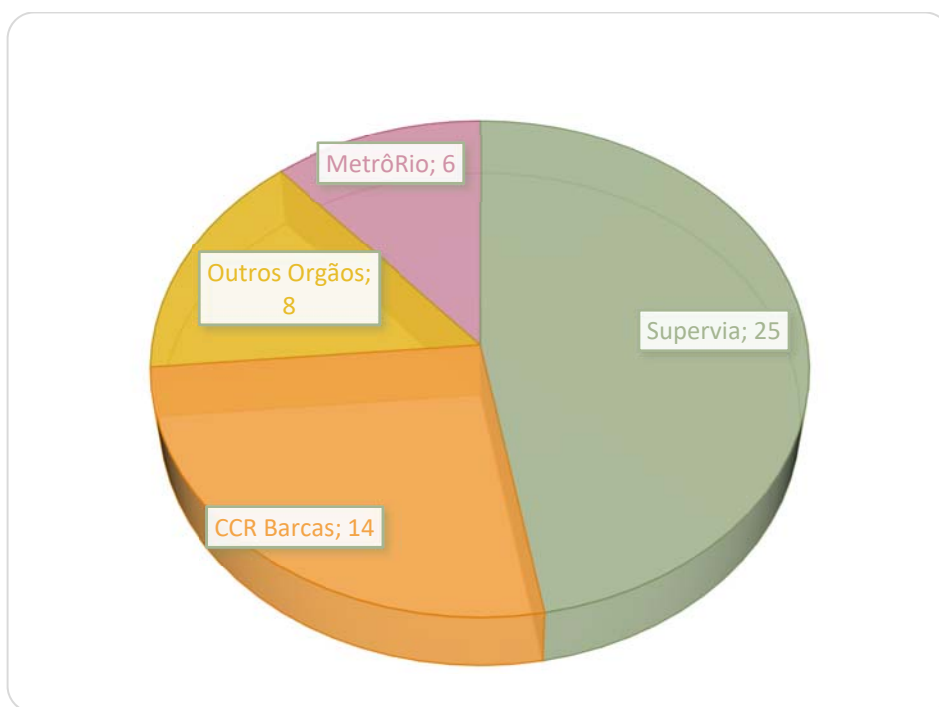


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 11,8% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um decréscimo de 63,6% em relação à semana anterior. O e-mail também obteve redução no número de registros em relação a última semana, com percentual de 36,7%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



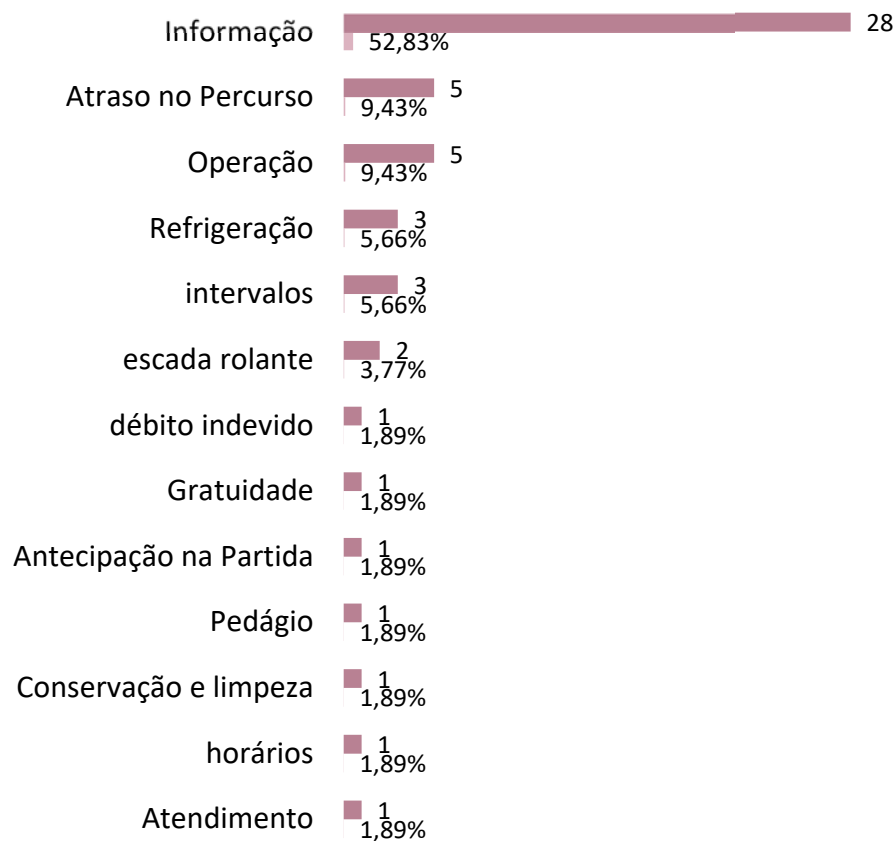
A Supervia foi a mais manifestada com 25 registros, seguida da CCR Barcas com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 6 registros. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos.



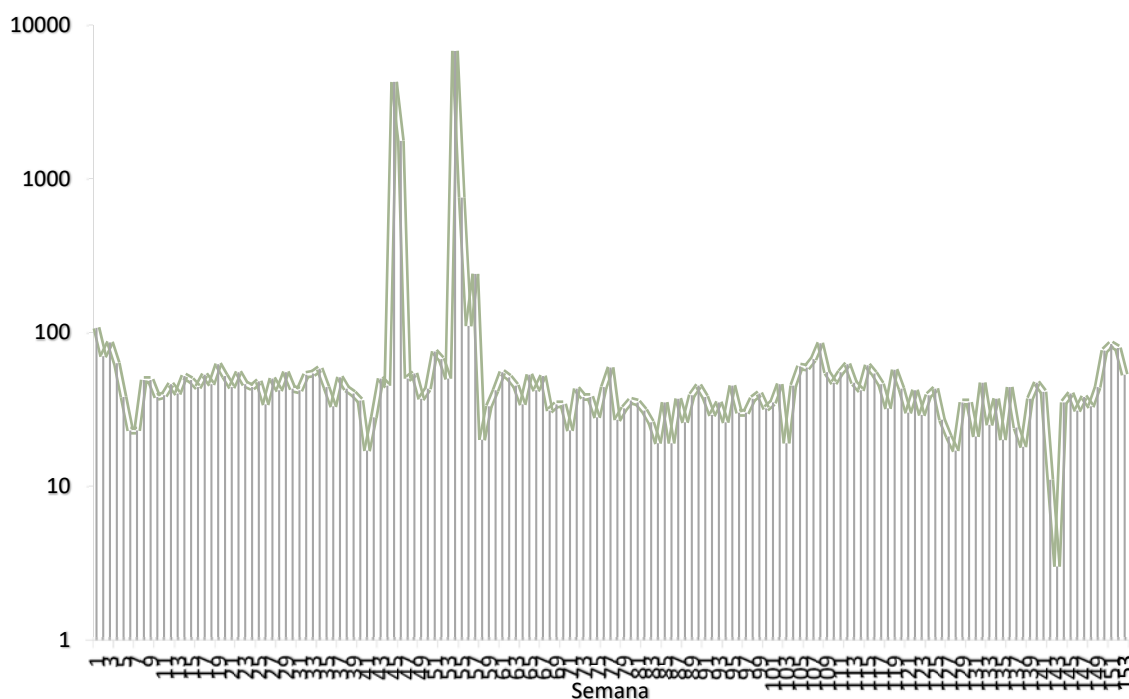
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto

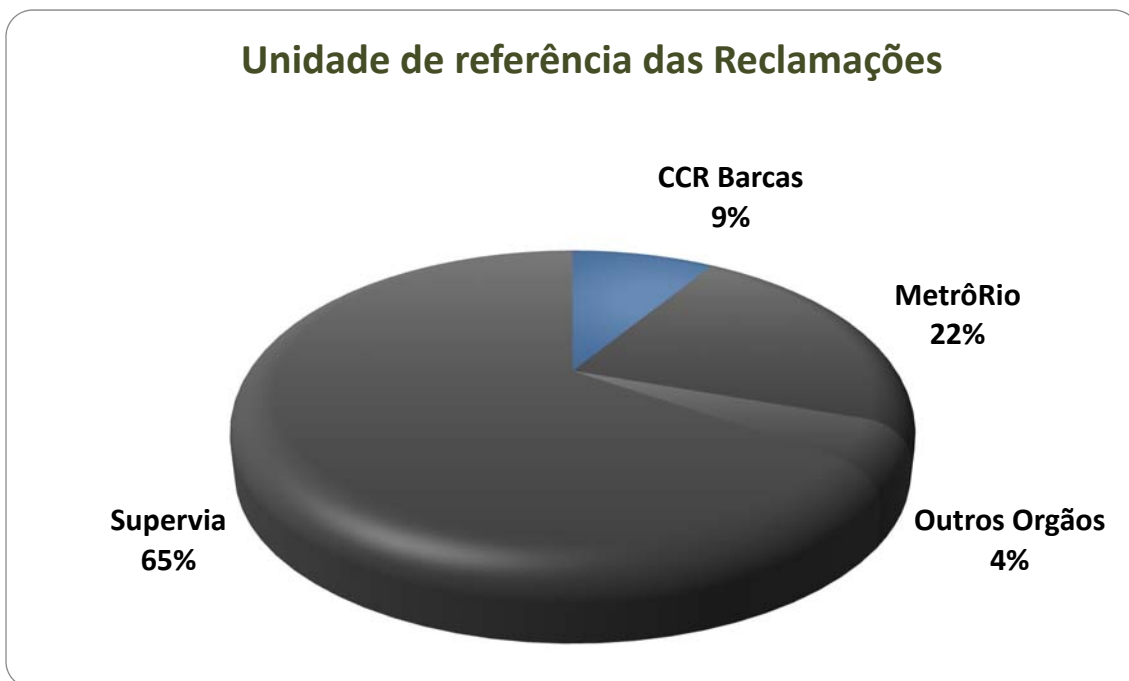


Na semana de referência, houve decréscimo de 32,91% dos registros. Houve, em média, 8 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 34º maior número de registros em todas as 153 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (15), seguida do MetrôRio (5), CCR Barcas (2) e Outros Órgãos (1). Em percentuais, 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 83,3% considerando o MetrôRio e 14,3% referente a CCR Barcas.

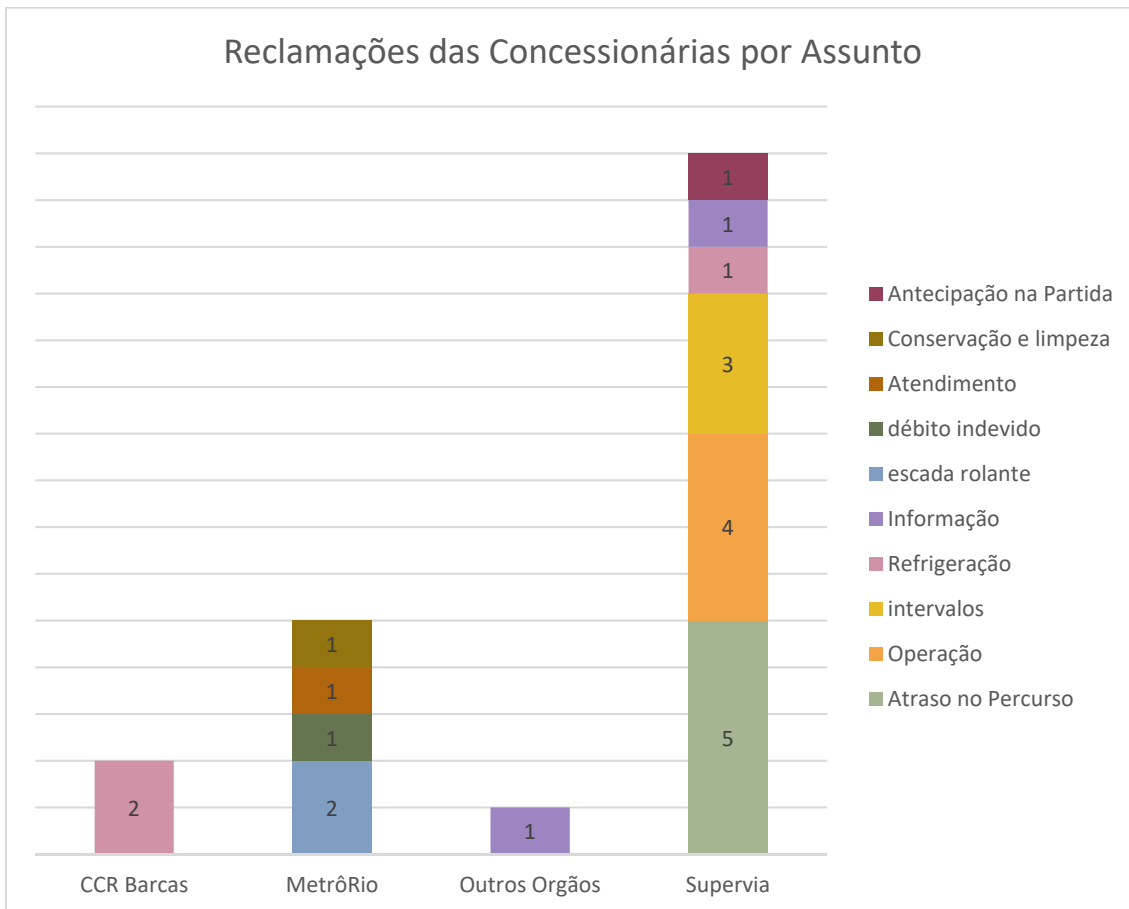


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 21,7% das reclamações dos usuários.

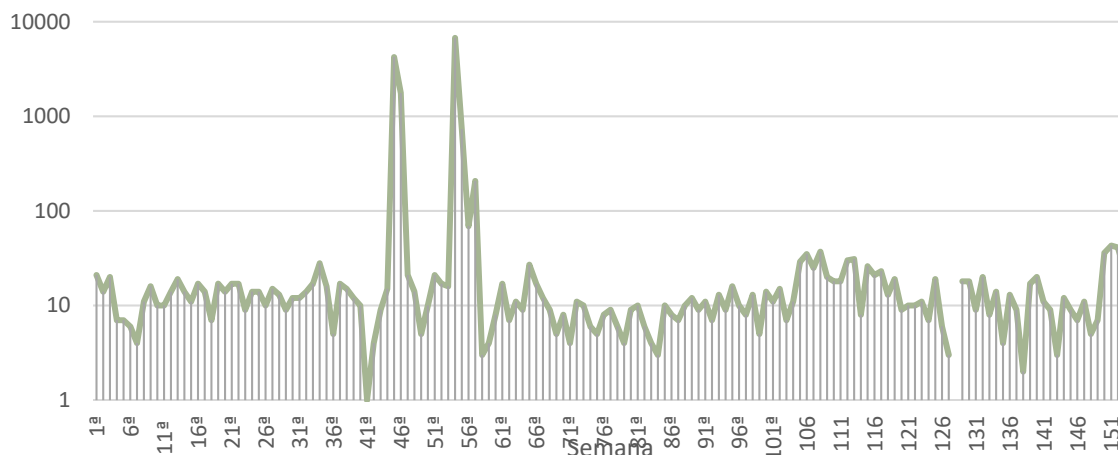
Assunto das Reclamações



Atraso no percurso foi o assunto mais comentado entre as concessionárias, sendo 100% das citações referentes a Supervia. Refrigeração e informação foram assuntos em comum entre as concessionárias, destacando refrigeração, presente tanto na CCR Barcas quanto na Supervia.



As queixas diminuíram 43,9% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 19º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diários e 5 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 153ª 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 32,9% das manifestações e redução de 43,9% das queixas. Ademais, houve o 34º maior número de registros e 19º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 11 por dia útil, além de 4 queixas diárias e 5 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, 11,8% 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 CCR Via Lagos e Rota 116 não obtiveram manifestações na semana analisada. Cerca de 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 83,3% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas 14,3% de manifestações com teor de insatisfação.

Atraso no percurso e operação foram os assuntos mais registrados na semana. Refrigeração e informação foram assuntos em comum entre as concessionárias, destacando-se refrigeração e escada rolante, que obtiveram mais de uma queixa, sendo nas concessionárias CCR Barcas e MetrôRio respectivamente.

Rio de Janeiro, 20 de fevereiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5