



AGETRANSP

Ouvidoria

154º Relatório Semanal
de Atendimentos:

20 a 24 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 20 a 24 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 quarto 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.

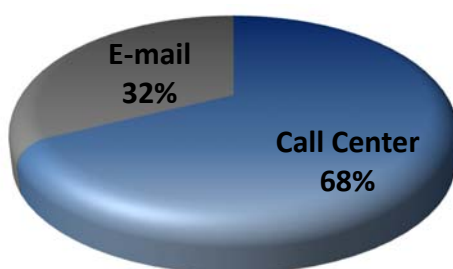
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 34 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 35,9% dos registros, assim como nas reclamações, que obtiveram uma redução de 47,8%. Ademais, foi registrada uma sugestão.



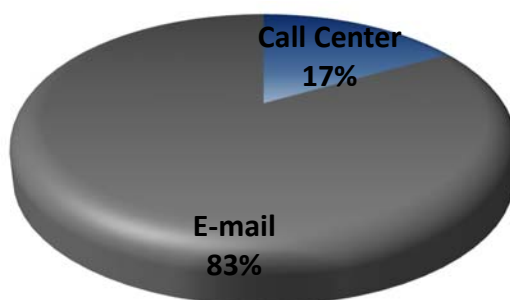
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo uma redução de 32,4%. Houve um decréscimo também nas manifestações por e-mail, com percentual de 42,1% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

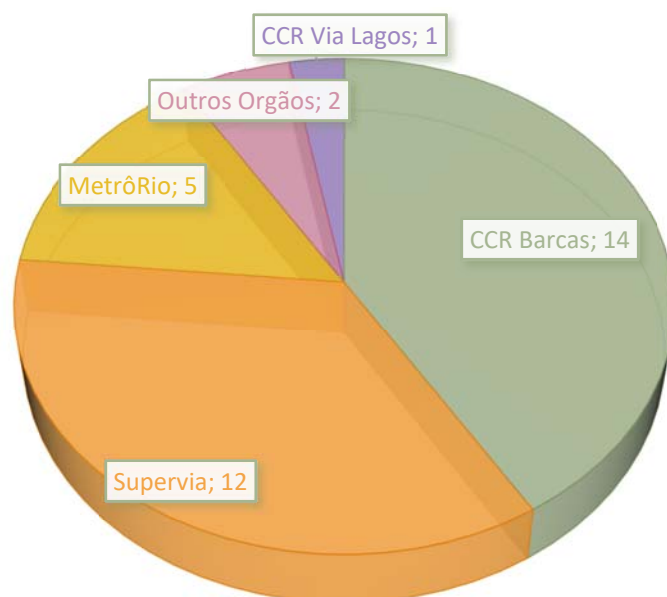


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 8,7% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um decréscimo de 50% em relação à semana anterior. O e-mail também obteve redução no número de registros em relação a última semana, com percentual de 47,4%. Ademais, 90,9% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



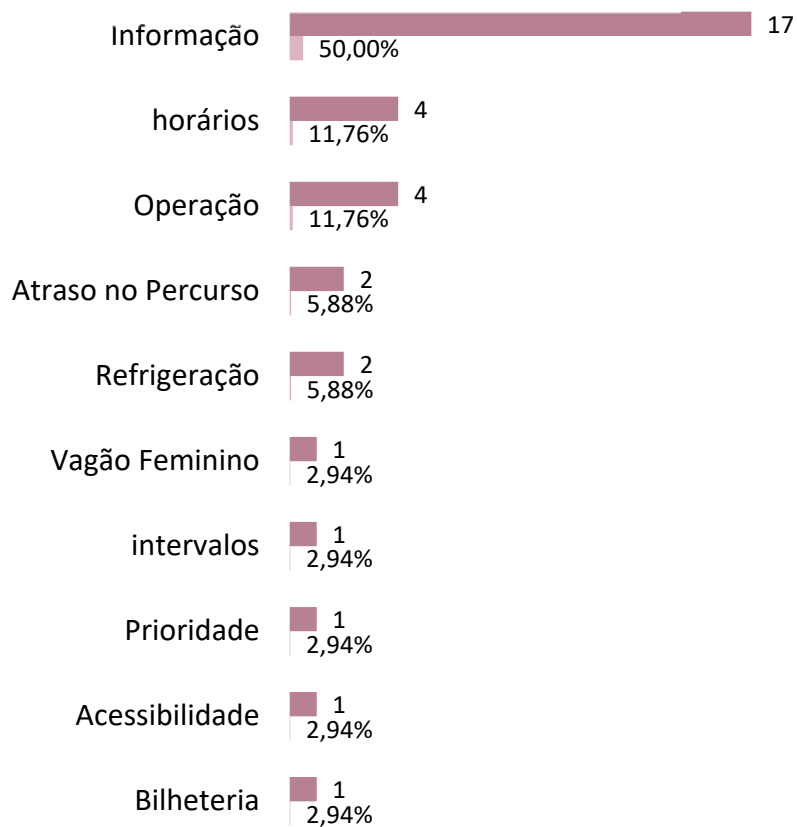
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 14 registros, seguida da Supervia com 12 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5, e por último CCR Via Lagos com 1 registro. Ademais, 2 registros foram referentes a outros órgãos.



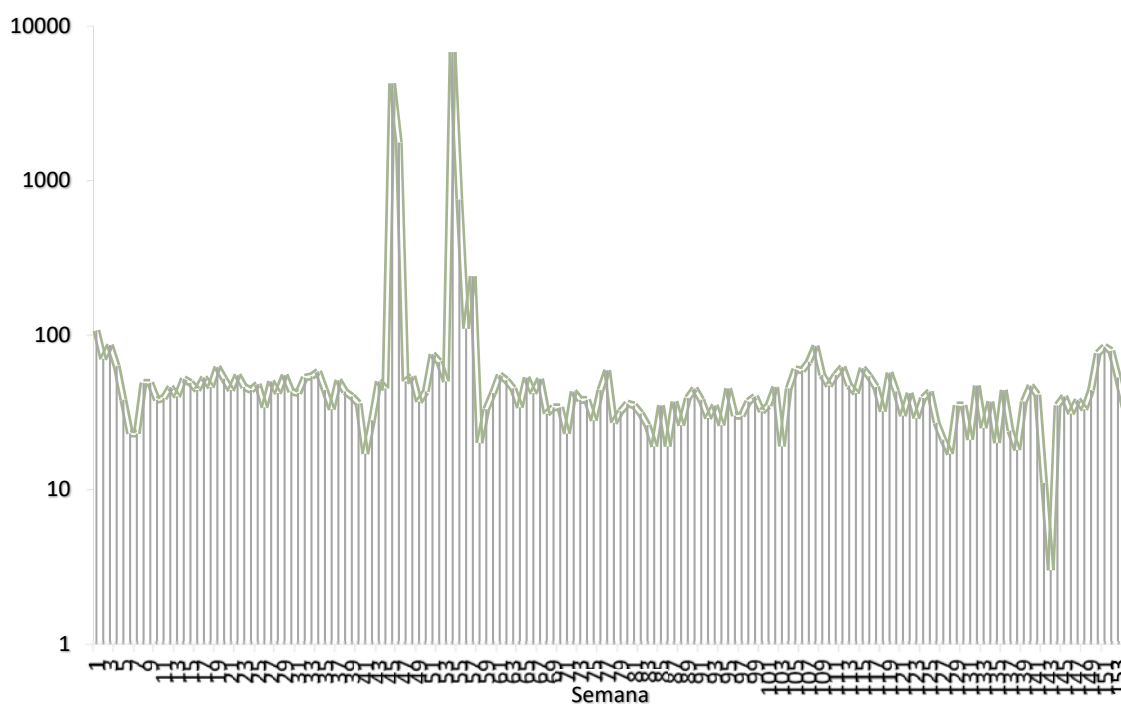
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto

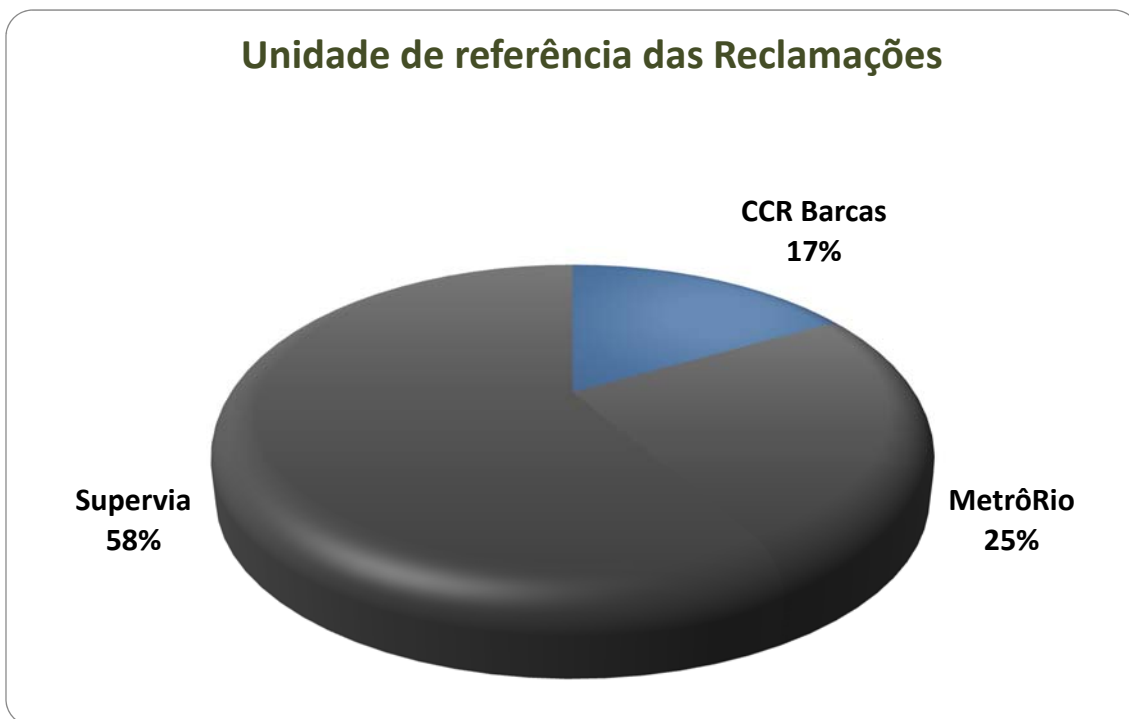


Na semana de referência, houve decréscimo de 35,85% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 112º maior número de registros em todas as 154 semanas analisadas.



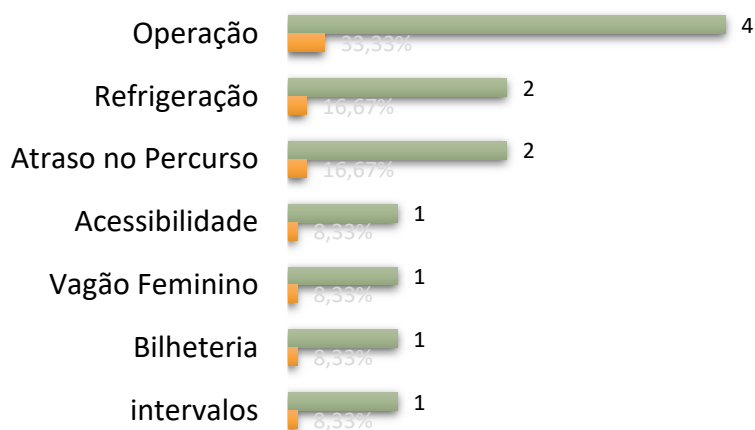
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (7), seguida do MetrôRio (3) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 58,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 60% considerando o MetrôRio e 14,3% referente a CCR Barcas.

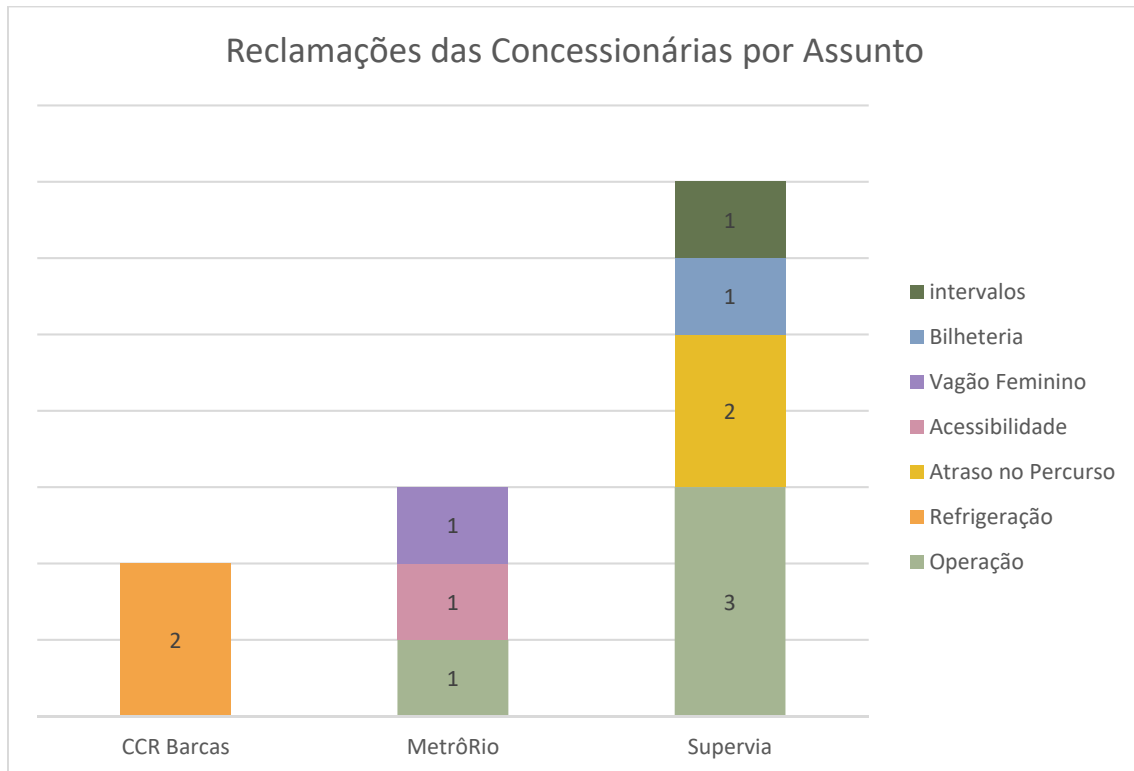


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 33,3% das reclamações dos usuários.

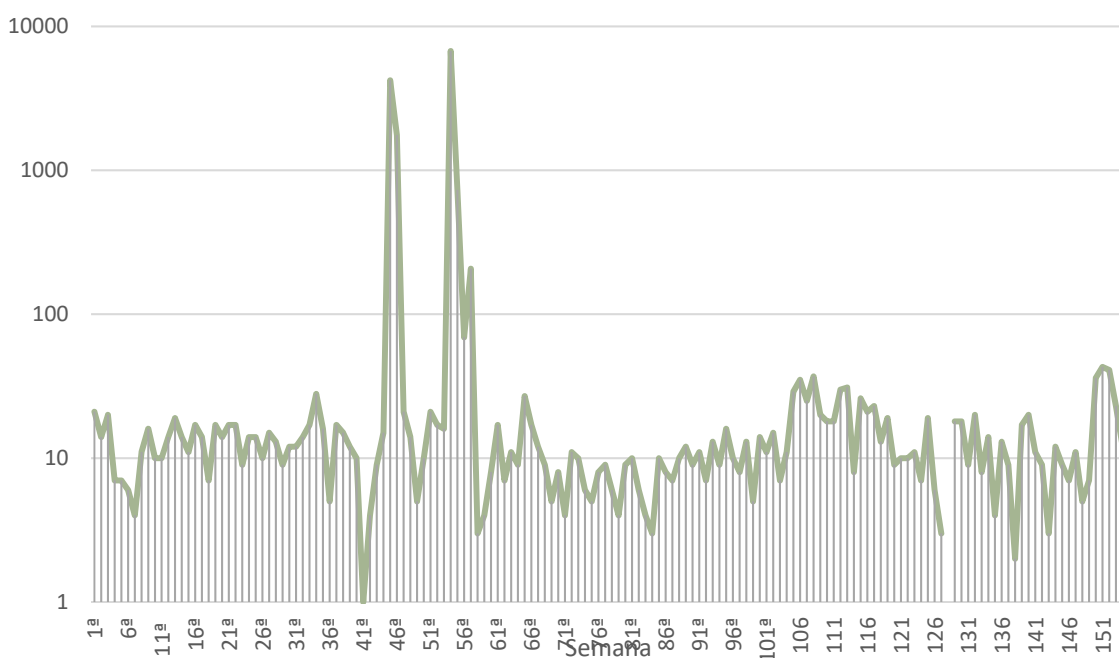
Assunto das Reclamações



Operação foi o assunto mais comentado entre as concessionárias, sendo comum entre a Supervia e o MetrôRio. Destaca-se também refrigeração, presente mais de uma vez na concessionária CCR Barcas.



As queixas diminuíram 47,8% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 70º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diários e 3 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 154ª 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 35,9% das manifestações e redução de 47,8% das queixas. Ademais, houve o 112º maior número de registros e 70º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 3 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, 8,7% dos registros por telefone foram reclamações e 90,9% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi a mais manifestada, seguida por Supervia, MetrôRio e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não obteve manifestações na semana analisada. Cerca de 58,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 60% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas 14,3% de manifestações com teor de insatisfação.

Operação, atraso no percurso e refrigeração foram os assuntos mais registrados na semana. Operação foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio, destacando-se refrigeração, que obteve mais de uma queixa, sendo nas concessionárias CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5