



AGETRANSP

Ouvidoria

155º Relatório Semanal
de Atendimentos:

28 de fevereiro a 03 de
março 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 28 de fevereiro a 03 de março 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.

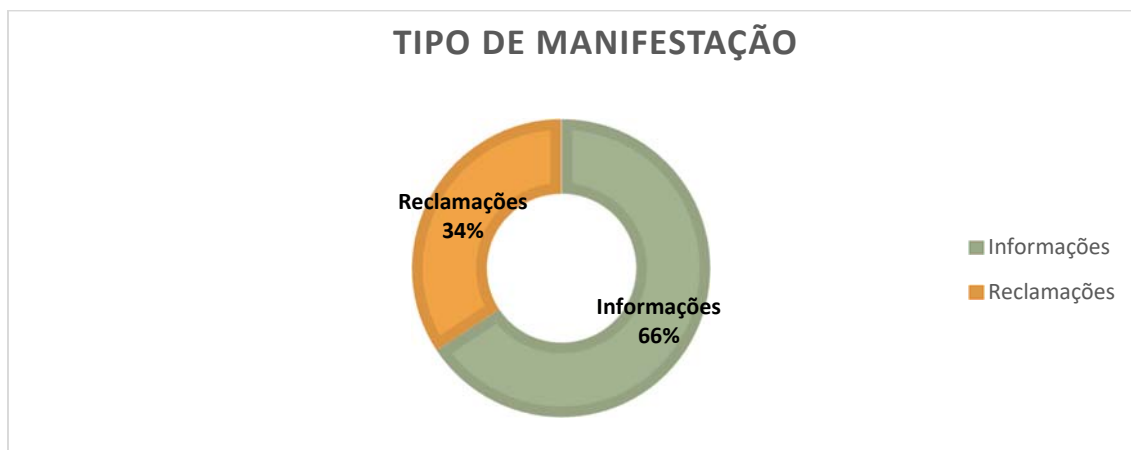
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo quinto 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.

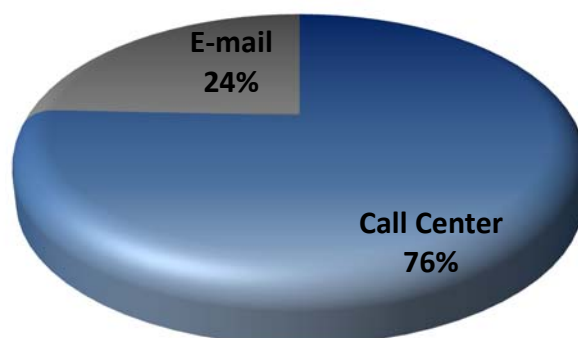
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 70 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 105,9% dos registros, assim como nas reclamações, que obtiveram um aumento de 100%.



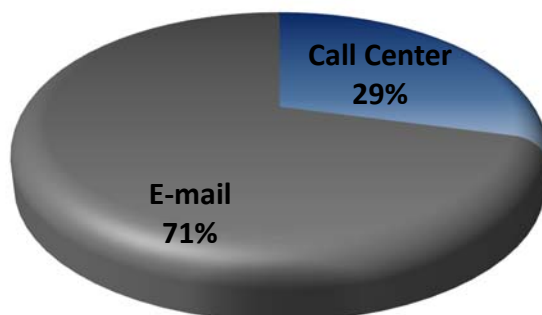
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um crescimento de 130,4%. Houve um aumento também nas manifestações por e-mail, com percentual de 54,5% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

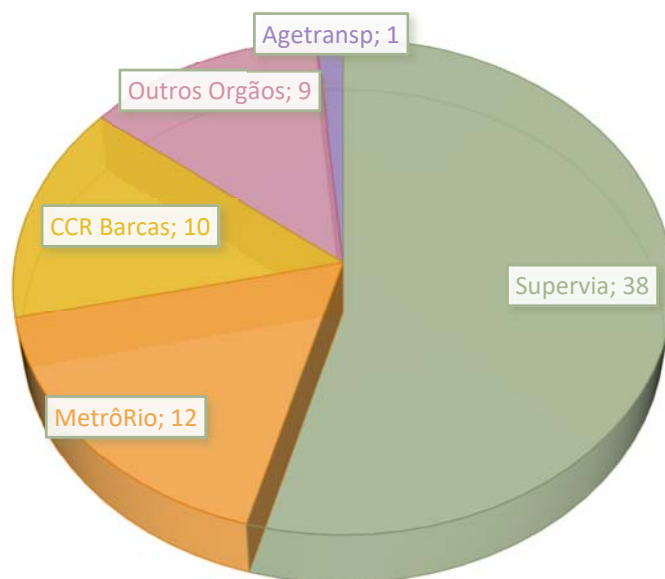


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 13,2% dos registros por telefone foram reclamações, havendo assim um acréscimo de 250% em relação à semana anterior. O e-mail também obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 70%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



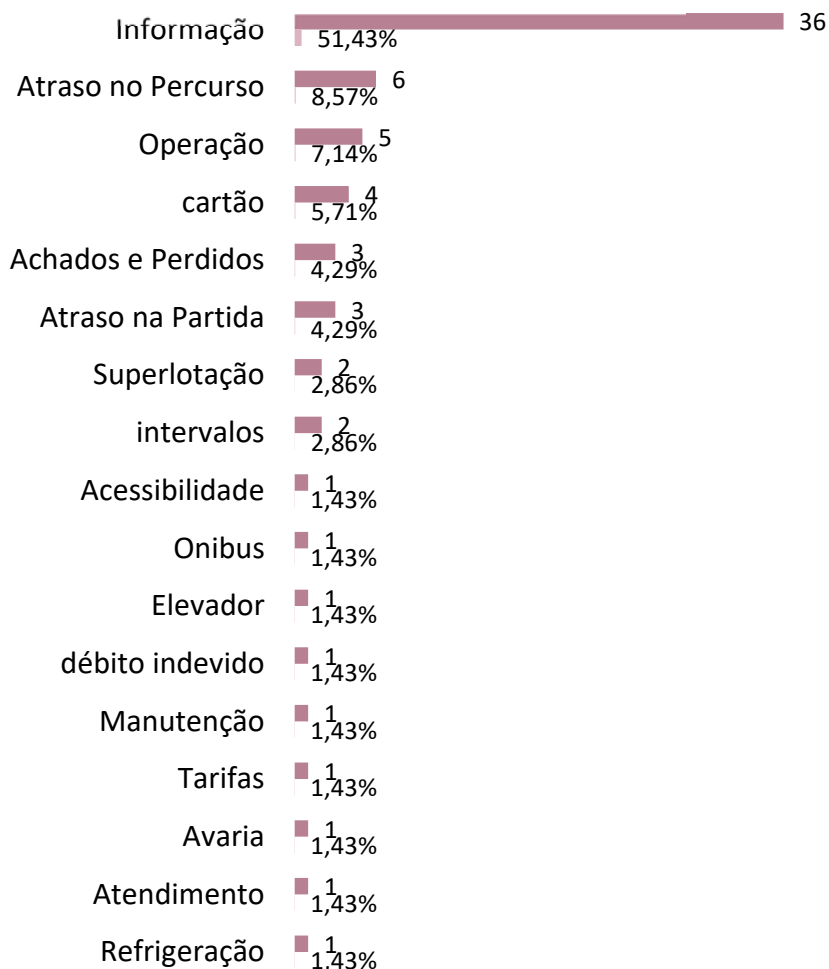
A Supervia foi a mais manifestada com 38 registros, seguida do MetrôRio com 12 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro com 10 registros. Ademais, 9 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



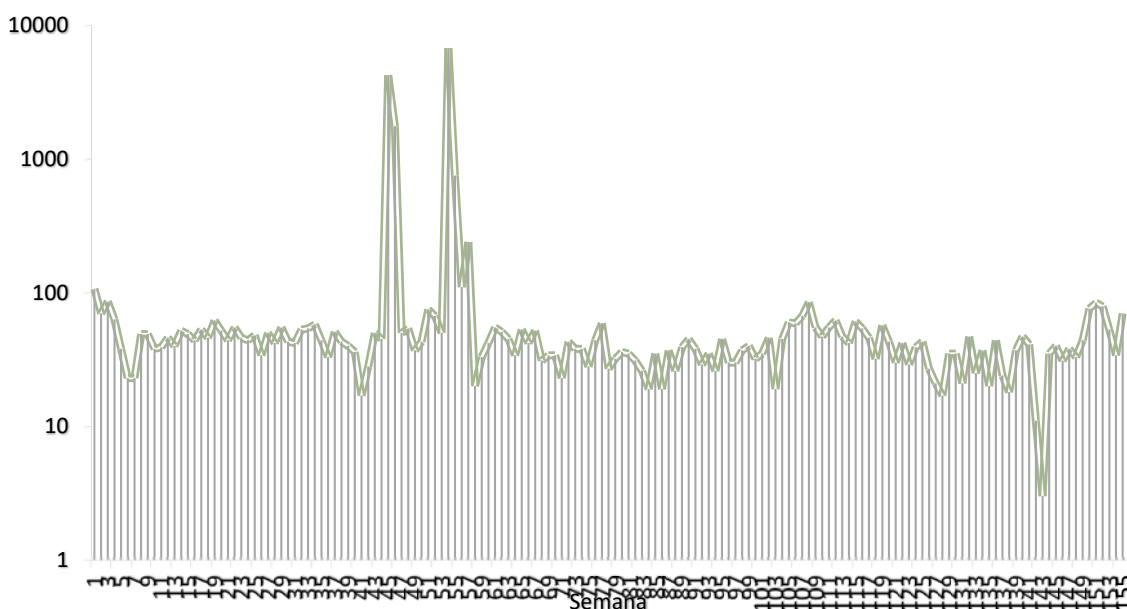
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso no percurso, operação, cartão, achados e perdidos, atraso na partida, superlotação 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

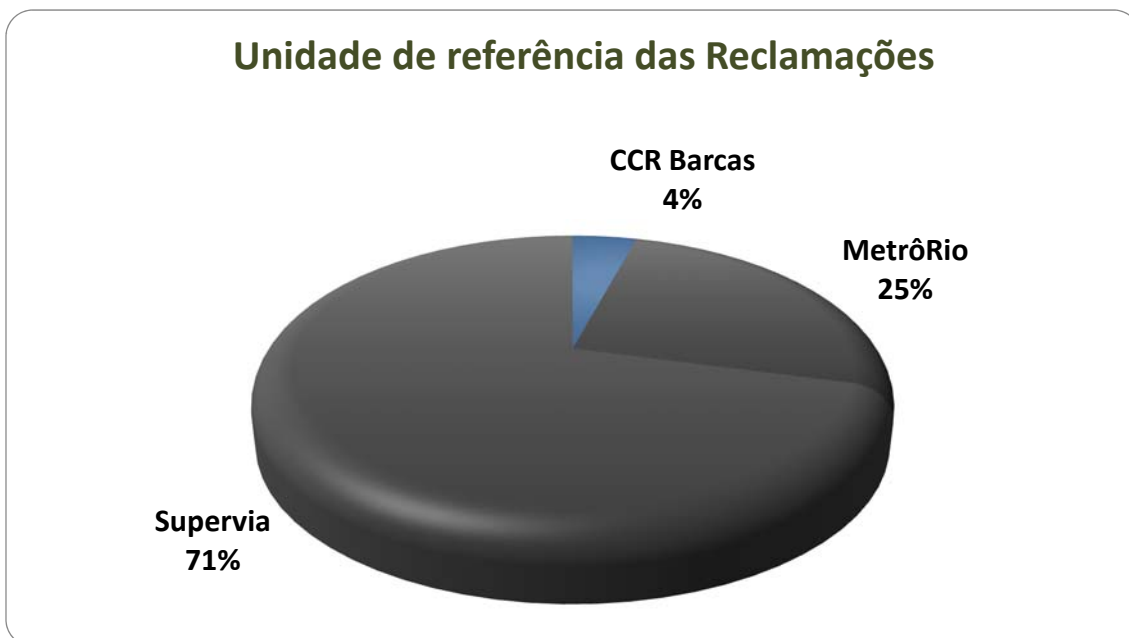


Na semana de referência, houve acréscimo de 105,88% dos registros. Houve, em média, 10 registros diários e 14 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 14º maior número de registros em todas as 155 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (17), seguida do MetrôRio (6) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 44,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 50% considerando o MetrôRio e 10% referente a CCR Barcas.

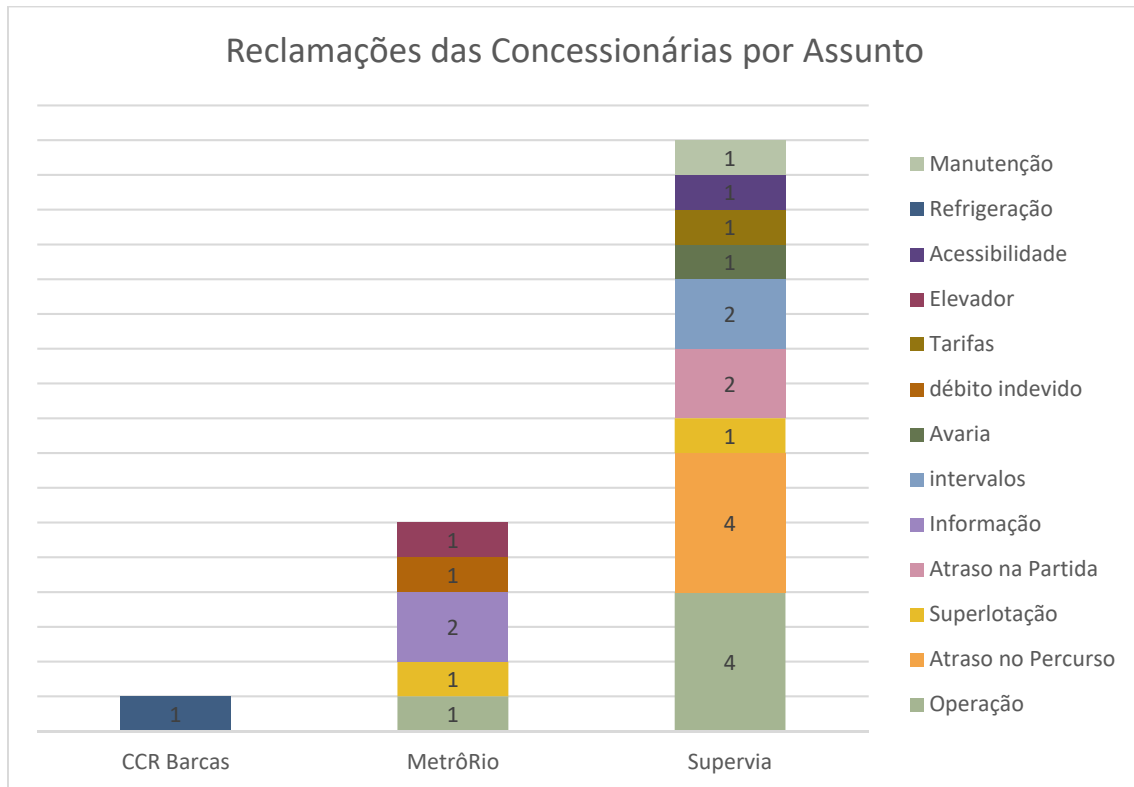


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 20,8% das reclamações dos usuários.

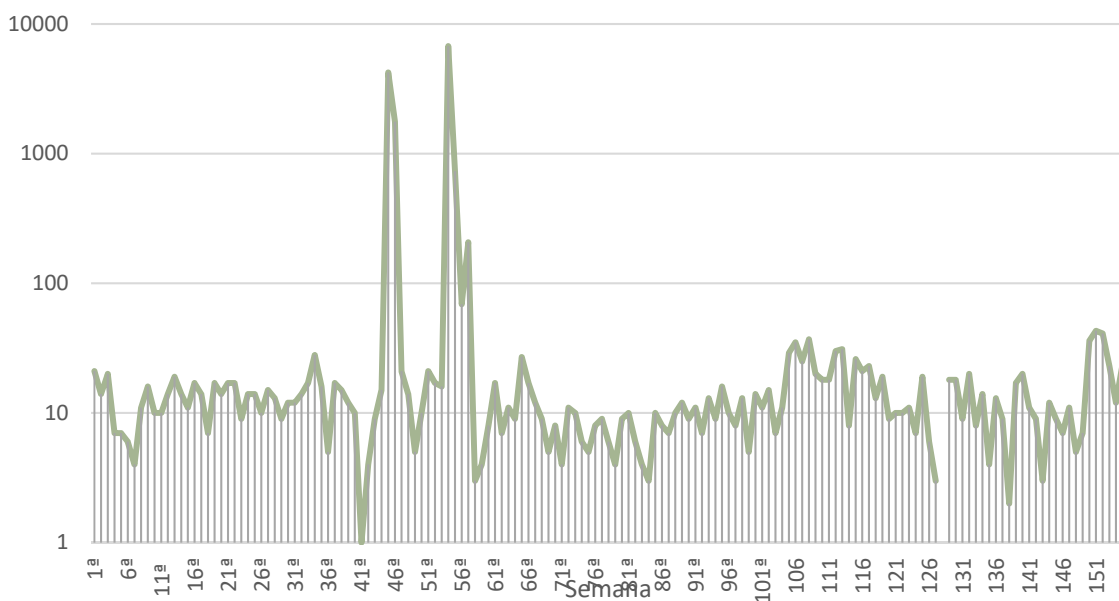
Assunto das Reclamações



Operação e superlotação foram os assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e o MetrôRio. Destaca-se também refrigeração, sendo o único assunto presente na concessionária CCR Barcas.



As queixas aumentaram 100% 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 155ª 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 105,8% das manifestações e aumento de 100% das queixas. Ademais, houve o 14º maior número de registros e 19º maior número de queixas. Em média, foram 10 registros diários e 14 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, 13,2% 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 MetrôRio e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não obtiveram manifestações na semana analisada. Cerca de 44,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 50% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas 10% de manifestações com teor de insatisfação.

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

Rio de Janeiro, 06 de março de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5