



AGETRANSP

Ouvidoria

157º Relatório Semanal
de Atendimentos:
13 a 17 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 13 a 17 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.

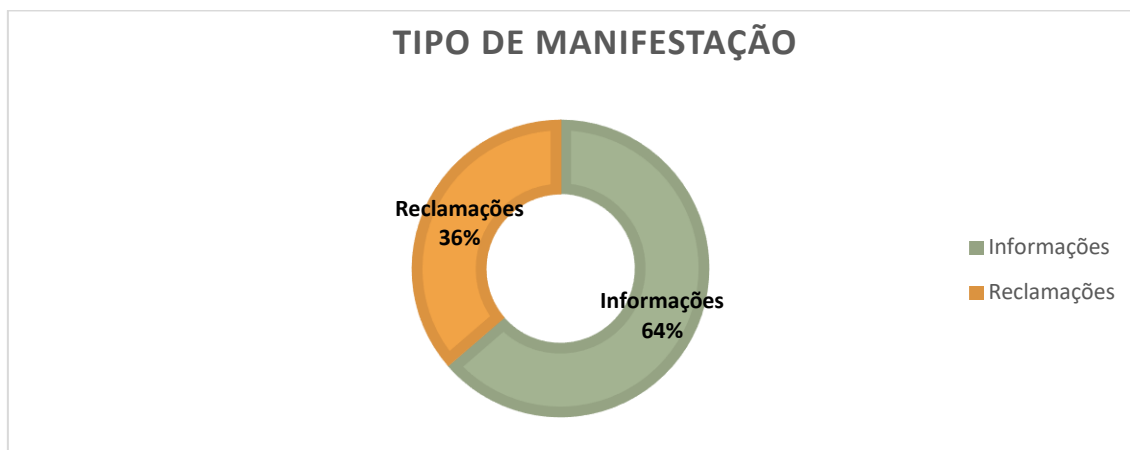
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo sétimo 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.

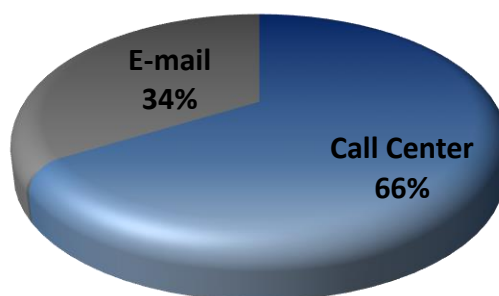
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 77 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 6,9% dos registros, enquanto nas reclamações houve comportamento inverso, com queda de 22,2% das queixas.



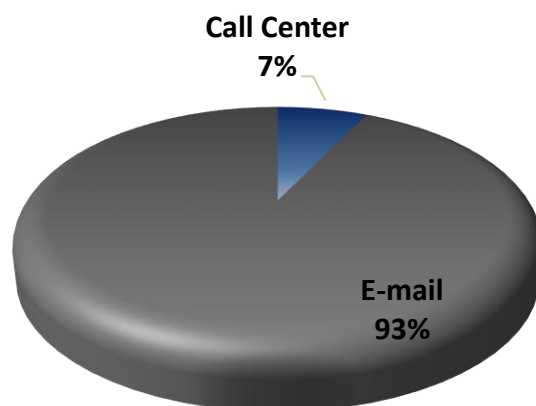
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 18,6%. Houve comportamento contrário nas manifestações por e-mail, com decréscimo percentual de 10,3% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

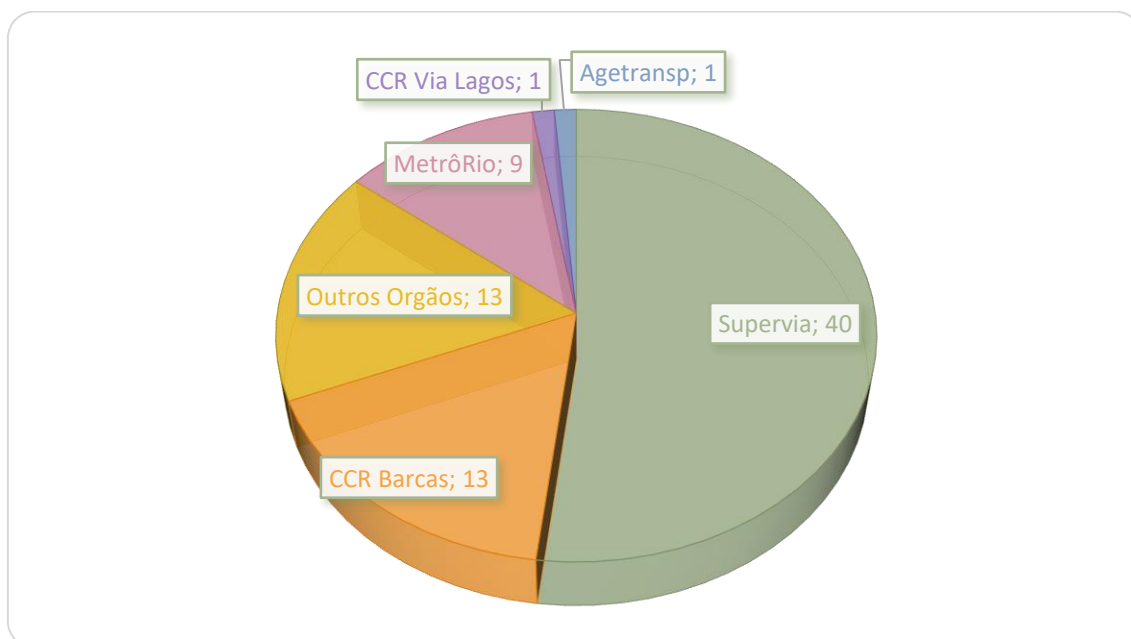


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 3,9% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo uma redução percentual de 71,4% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 10,3%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



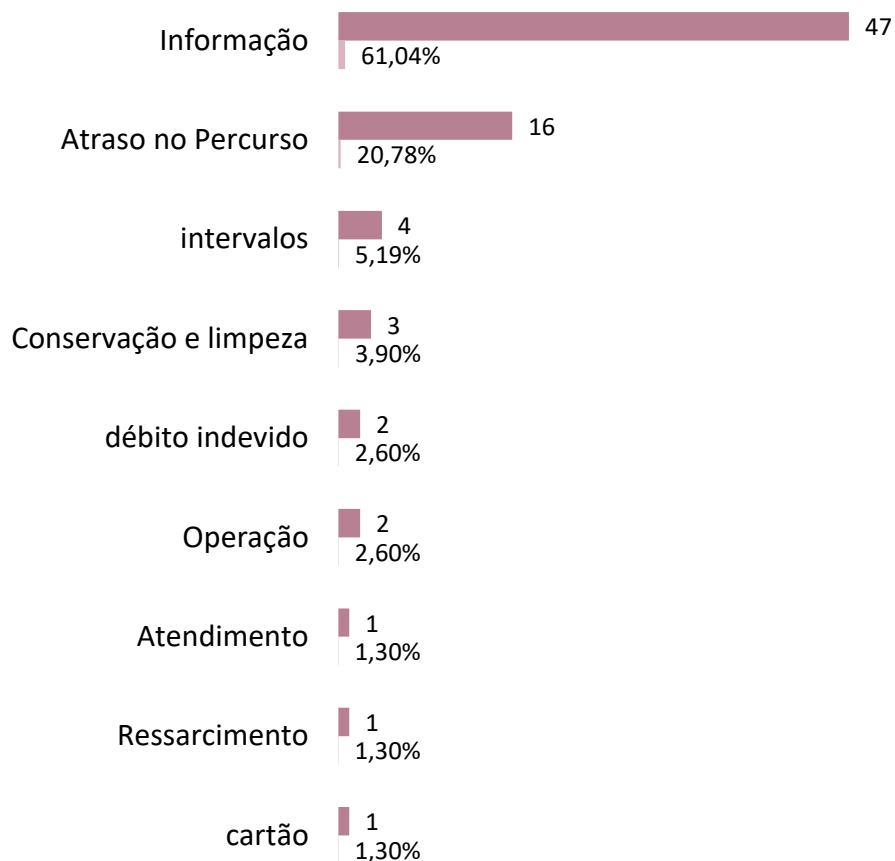
A Supervia foi a mais manifestada com 40 registros, seguida da CCR Barcas com 13 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros. CCR Via Lagos apresentou 1 registro. Ademais, 13 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



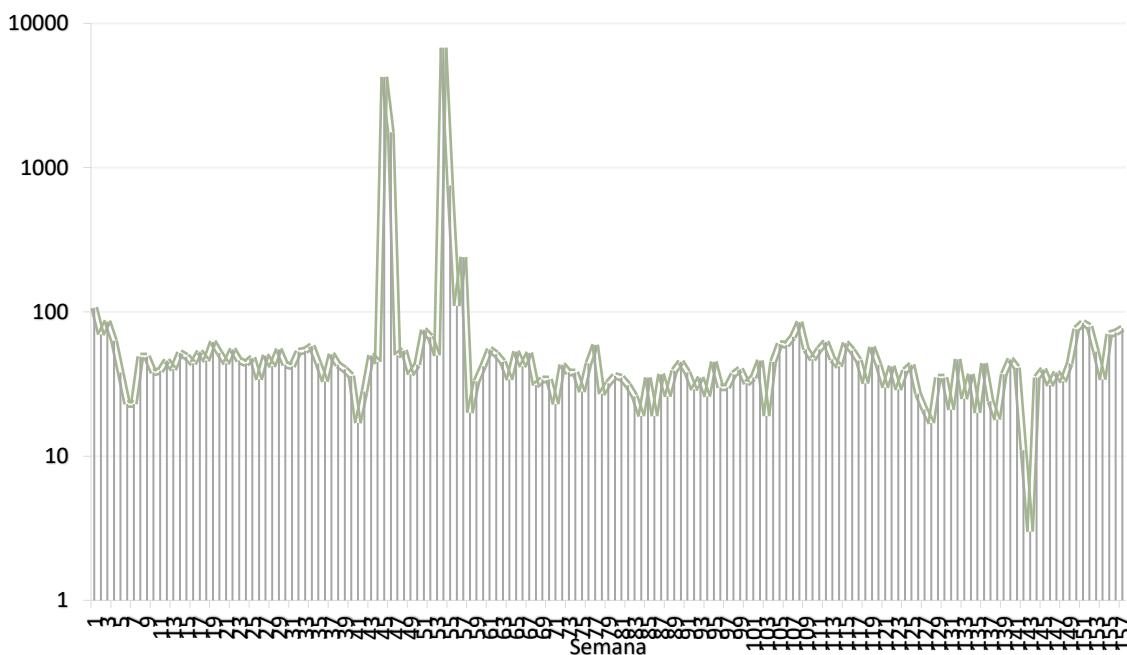
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



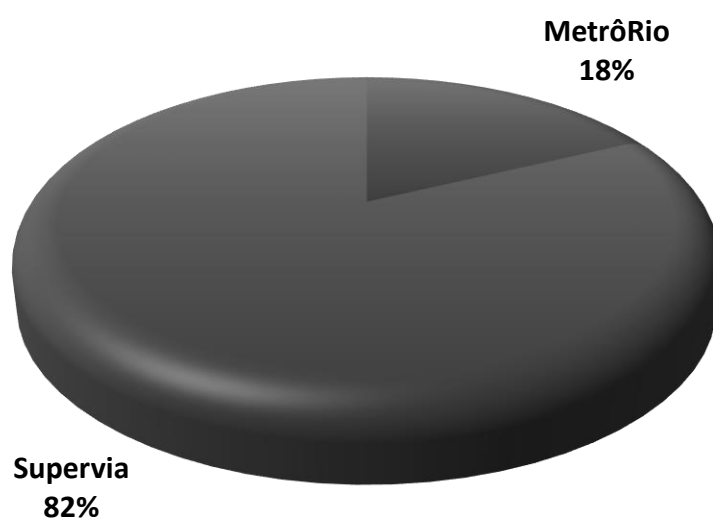
Na semana de referência, houve acréscimo de 6,94% dos registros. Houve, em média, 11 registros diários e 16 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 12º maior número de registros em todas as 157 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

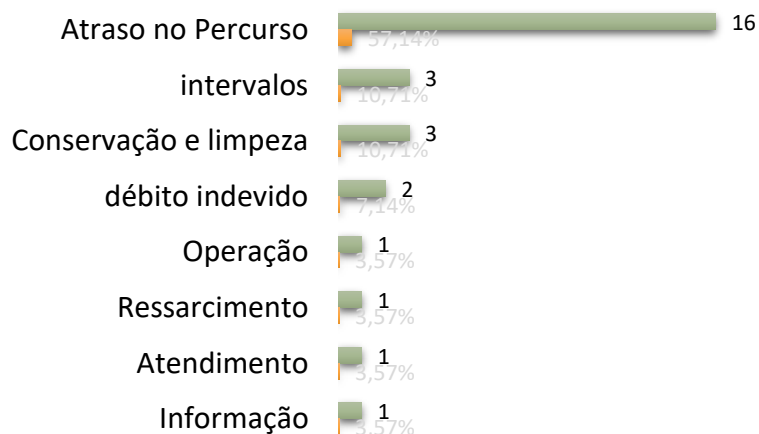
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (23), seguida do MetrôRio (5). Em percentuais, 57,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas e 55,6% considerando o MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

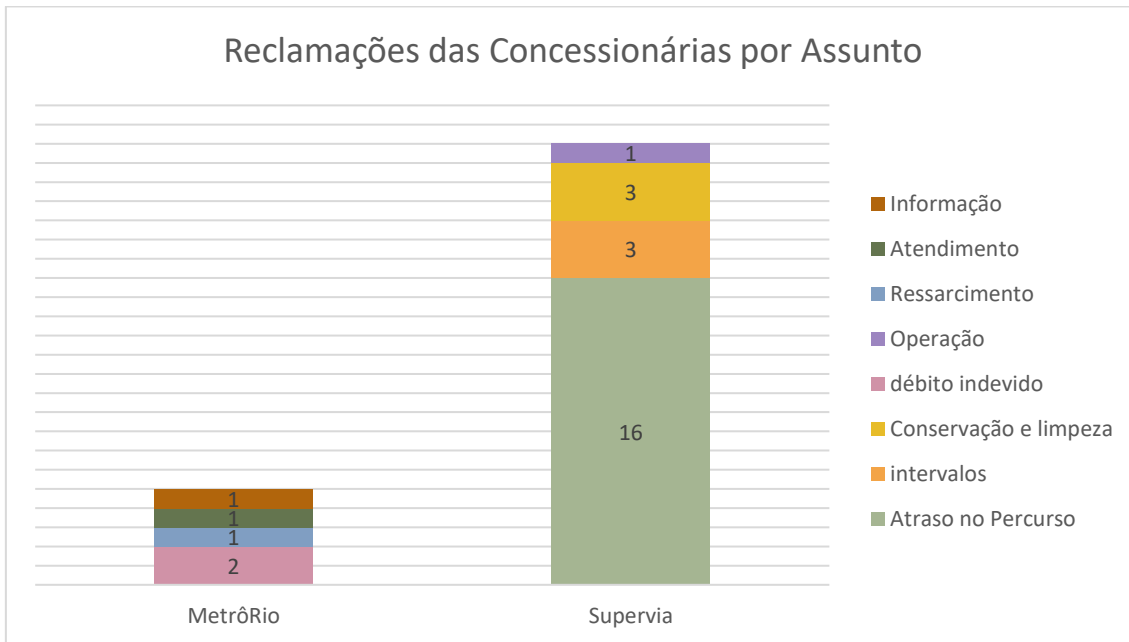


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 57,1% das reclamações dos usuários.

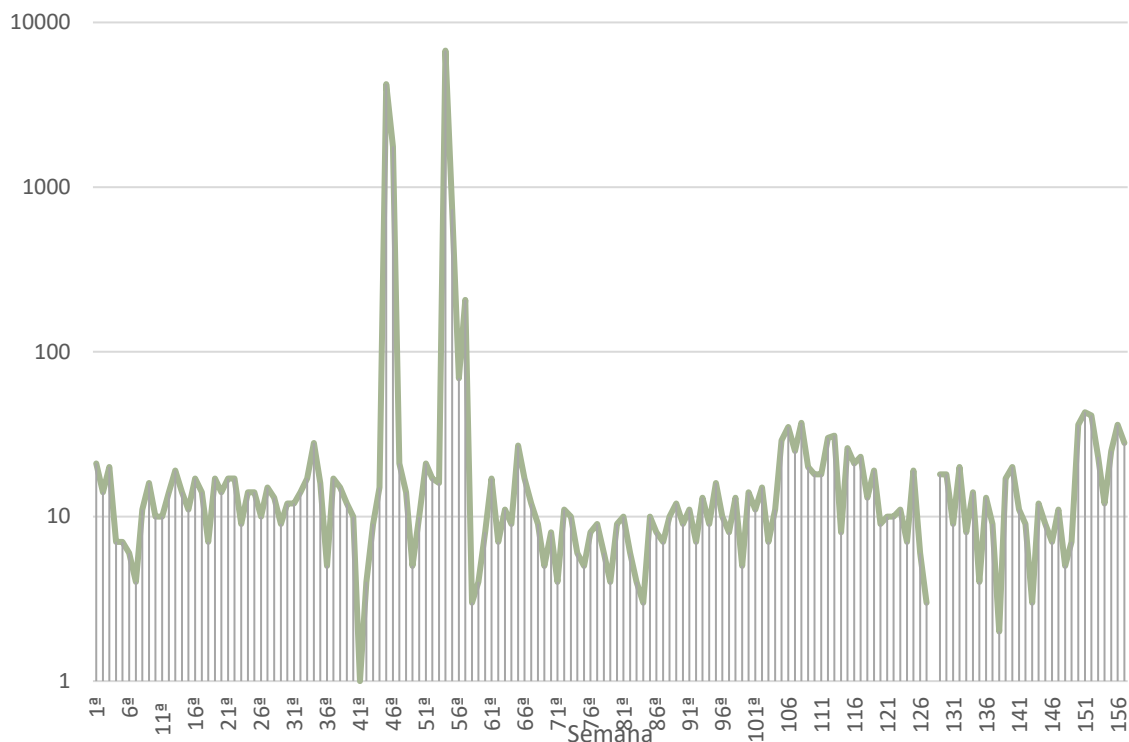
Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso no percurso, que apresenta todos os registros na Supervia. Observa-se também débito indevido com mais de uma queixa no MetrôRio.



As queixas diminuíram 22,2% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 16º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diários e 6 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 157ª 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 6,94% das manifestações e queda de 22,2% das queixas. Ademais, houve o 12º maior número de registros e 16º maior número de queixas. Em média, foram 11 registros diários e 16 por dia útil, além de 4 queixas diárias e 6 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, 3,9% 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, MetrôRio e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 57,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 55,6% das queixas em relação aos registros.

Atraso no percurso, conservação e limpeza e intervalos foram os assuntos mais registrados na semana. Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Atraso no percurso na Supervia e débito indevido no MetrôRio apresentaram o maior número de registros nas concessionárias.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5