



AGETRANSP

Ouvidoria

158º Relatório Semanal
de Atendimentos:
20 a 24 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 AGETTRANSP (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 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.

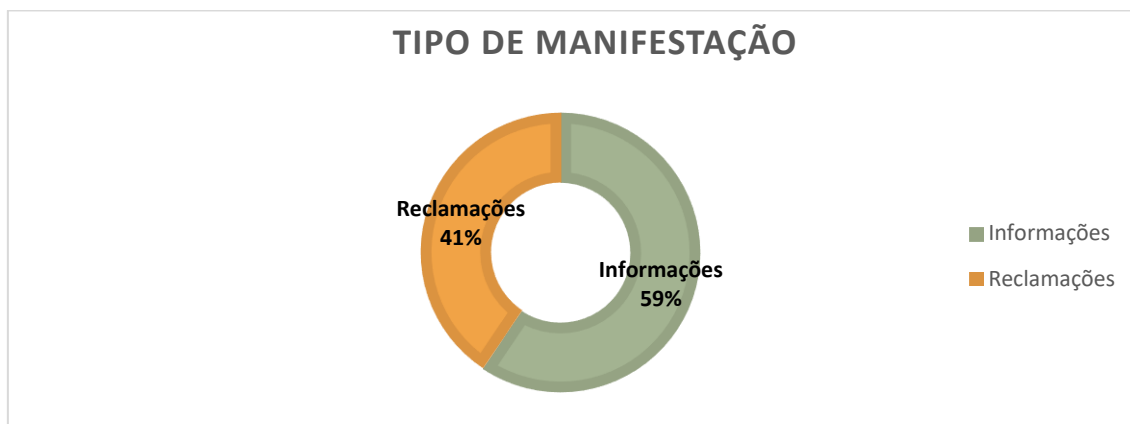
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo oitavo 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.

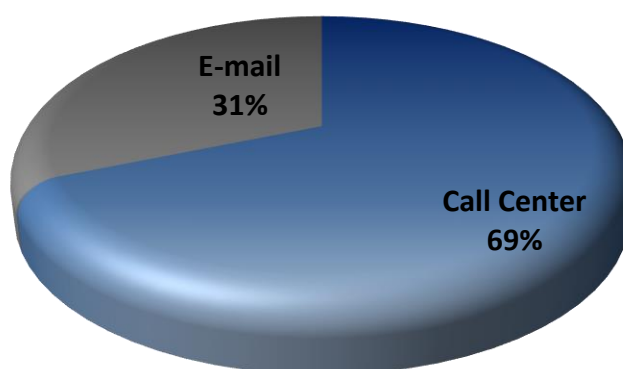
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 64 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 16,9% dos registros, assim como nas reclamações, com queda de 7,1% das queixas.



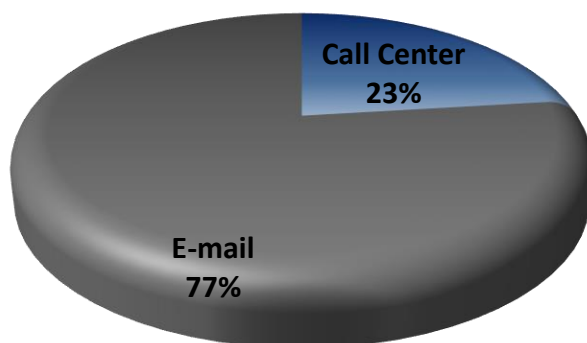
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 13,7%. Houve comportamento semelhante nas manifestações por e-mail, com queda percentual de 23,1% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

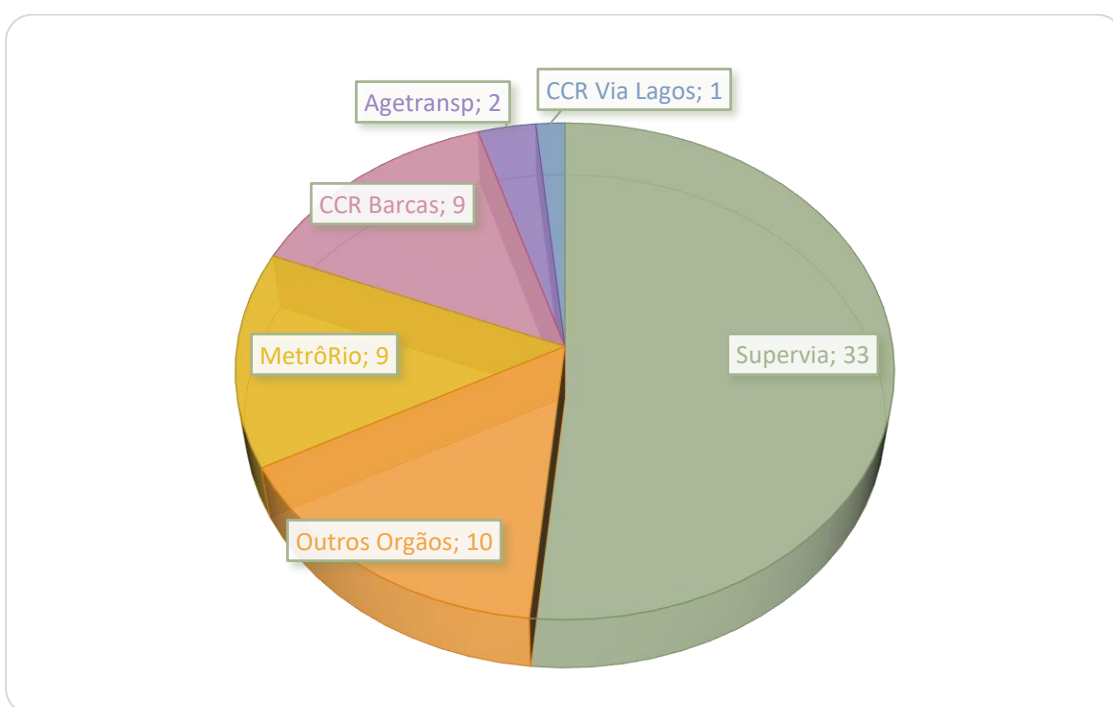


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 13,6% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo um aumento percentual de 200% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 23,1%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



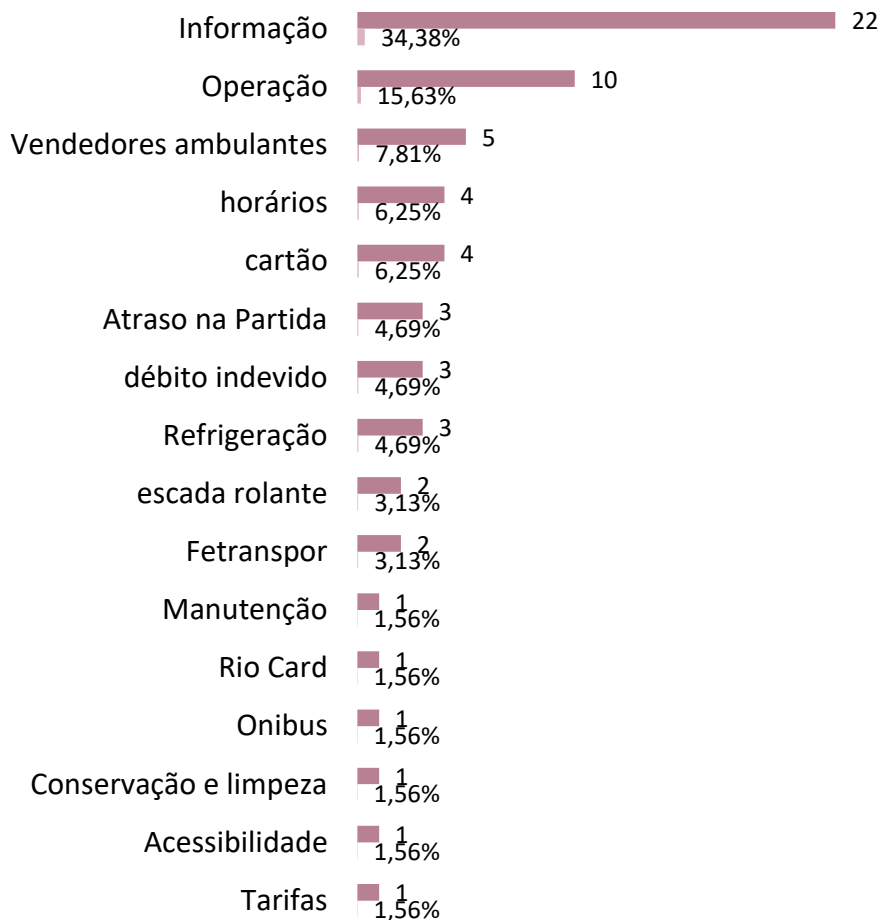
A Supervia foi a mais manifestada com 33 registros, seguida da CCR Barcas com 9 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros. CCR Via Lagos apresentou 1 registro. Ademais, 10 registros foram referentes a outros órgãos e 2 sobre a Agetransp.



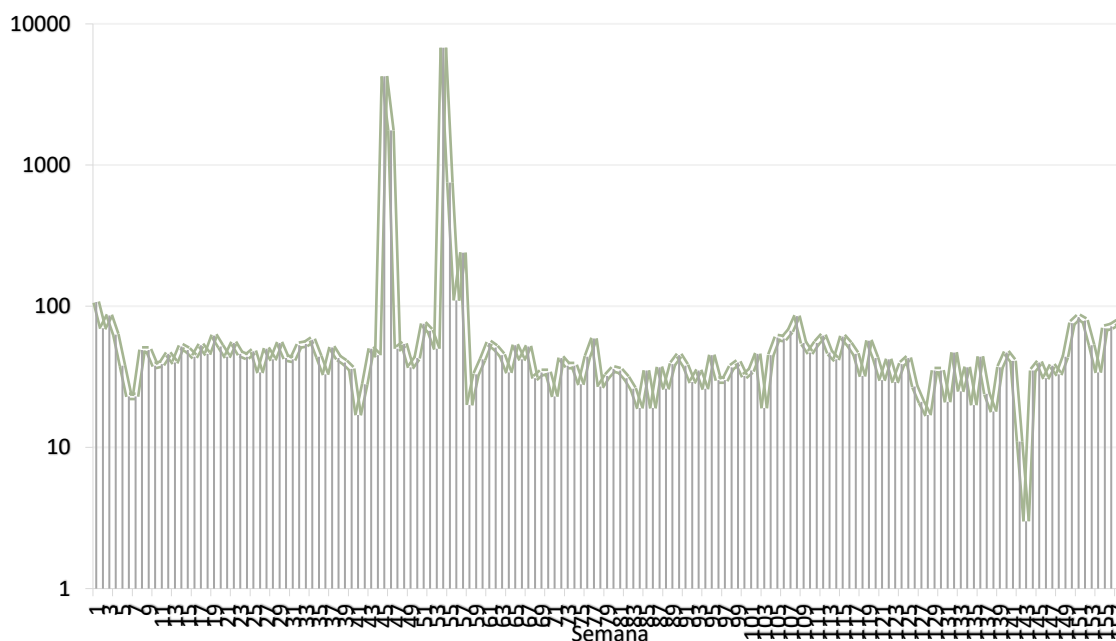
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, vendedores ambulantes, horários, cartão, atraso na partida, débito indevido, refrigeração, escada rolante e fetranspor apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



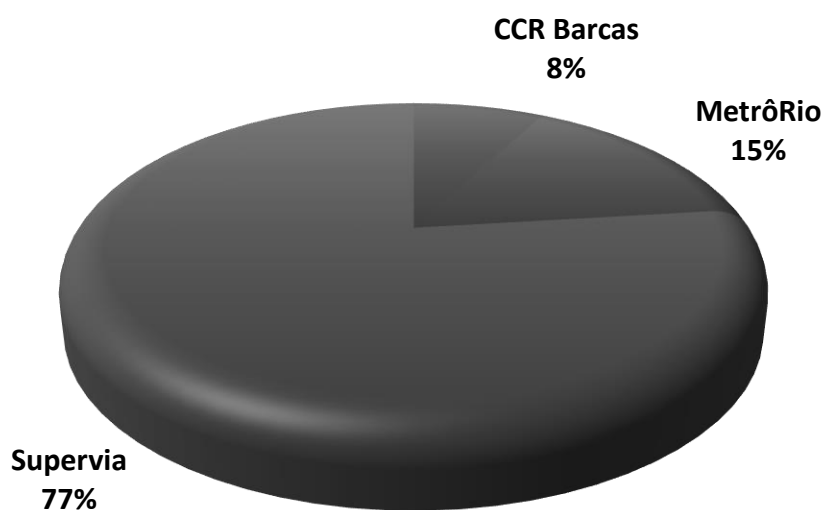
Na semana de referência, houve decréscimo de 16,88% dos registros. Houve, em média, 10 registros diários e 13 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 20º maior número de registros em todas as 158 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

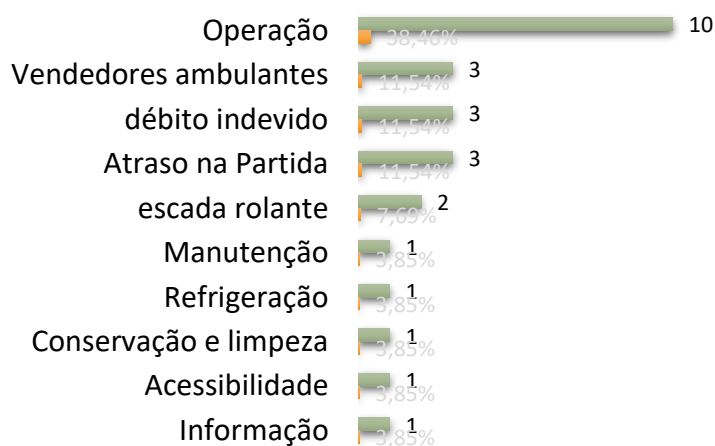
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (20), seguida do MetrôRio (4) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 60,6% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 44,4% considerando o MetrôRio e 22,2% referente a CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

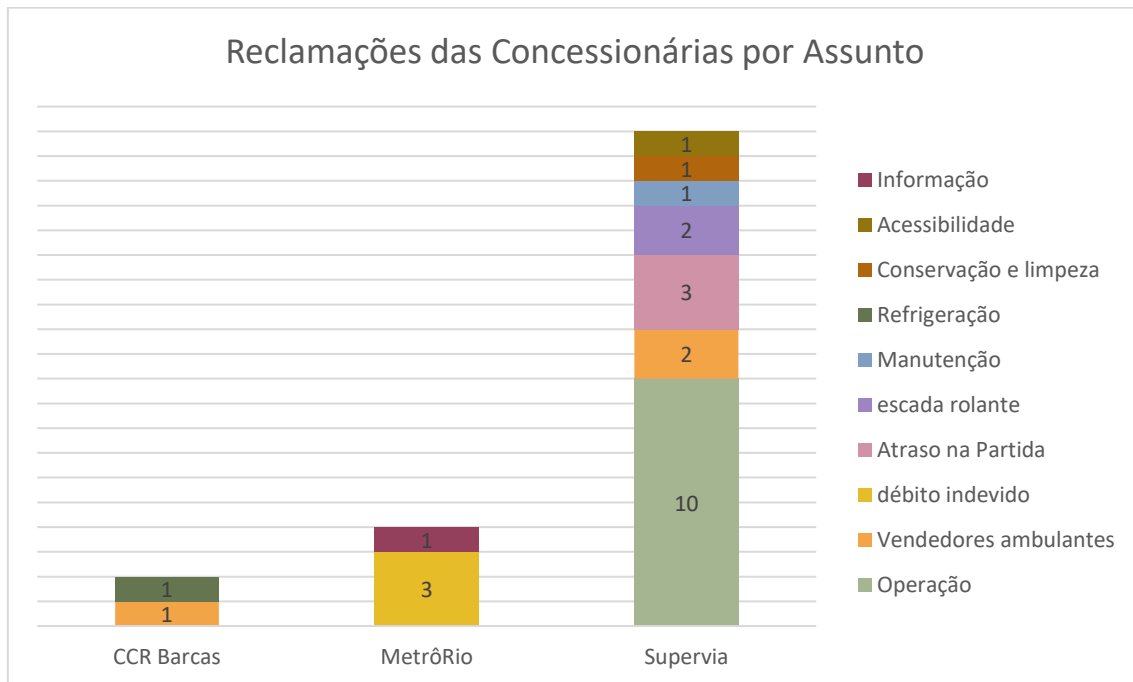


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 38,5% das reclamações dos usuários.

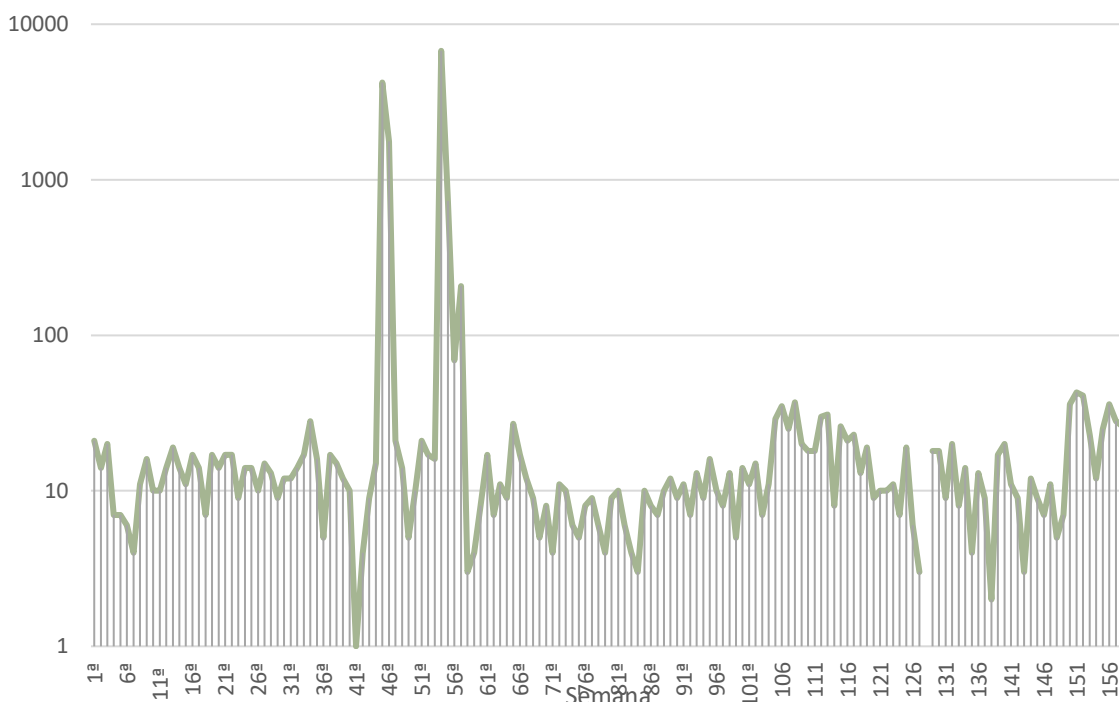
Assunto das Reclamações



Vendedores ambulantes foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se operação, atraso na partida e escada rolante, com mais de um registro na Supervia. Observa-se também débito indevido com mais de uma queixa no MetrôRio.



As queixas diminuíram 7,1% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 19º 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 158ª 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 16,88% das manifestações e queda de 7,1% das queixas. Ademais, houve o 20º maior número de registros e 19º maior número de queixas. Em média, foram 10 registros diários e 13 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, 13,6% 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. A CCR Barcas apresentou 22,2% dos seus registros como insatisfações.

Operação foi o assunto mais registrados na semana. Vendedores ambulantes apareceu como assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se débito indevido como assunto repetido mais de uma vez na concessionária MetrôRio.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5