



AGETRANSP

Ouvidoria

159º Relatório Semanal
de Atendimentos:
27 a 31 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 – AGETRANS

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 27 a 31 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.

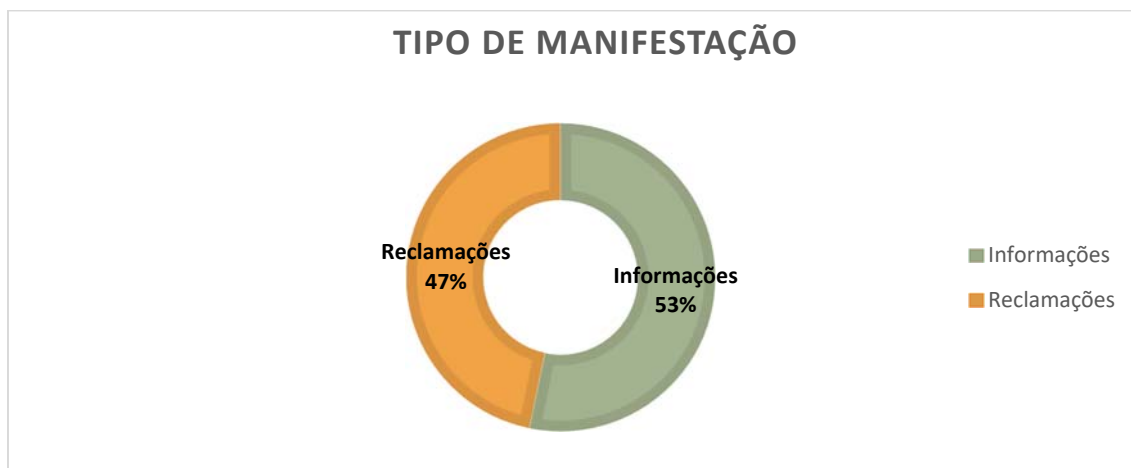
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quinquagésimo nono 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.

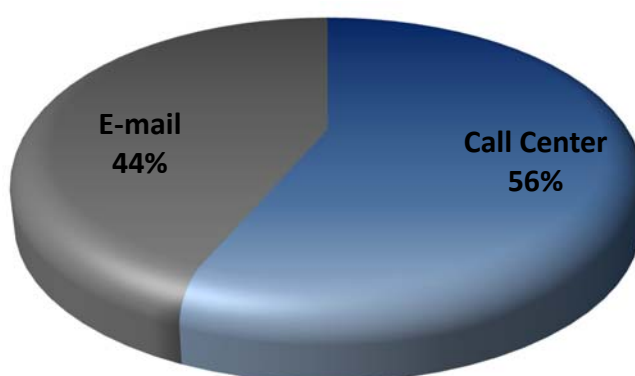
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 62 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 3,1% dos registros, entretanto houve comportamento contrário nas reclamações, com aumento de 11,5% das queixas.



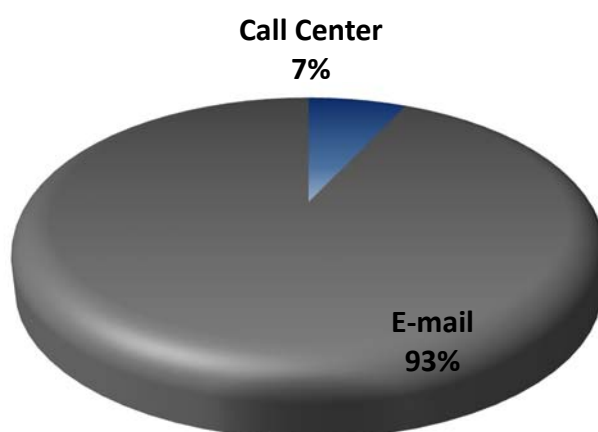
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 20,5%. Houve comportamento contrário nas manifestações por e-mail, com acréscimo percentual de 35% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

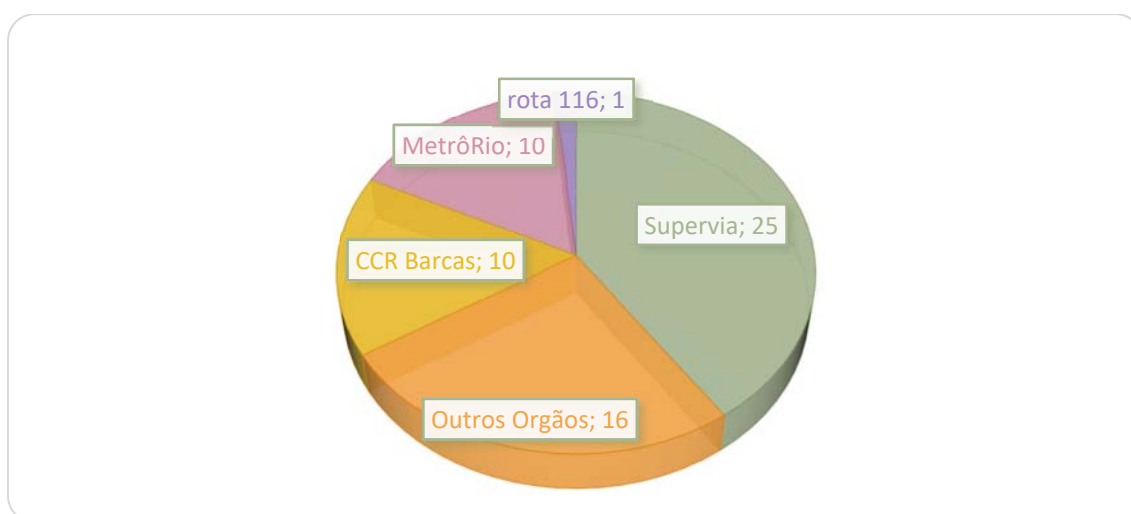


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com queixas realizadas em sua maioria via e-mail. Em percentuais, 5,7% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo um decréscimo percentual de 66,7% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 35%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



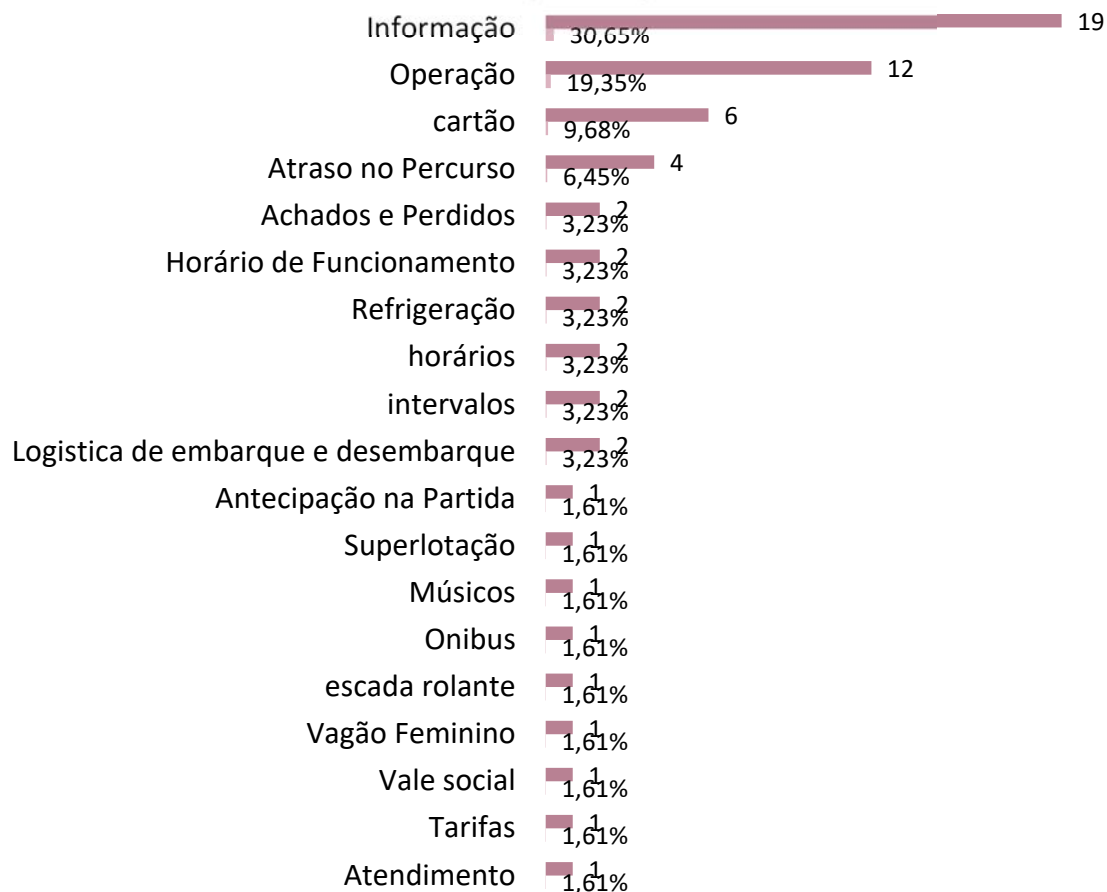
A Supervia foi a mais manifestada com 25 registros, seguida da CCR Barcas com 10 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 10 registros. Rota 116 apresentou 1 registro. Ademais, 16 registros foram referentes a outros órgãos.



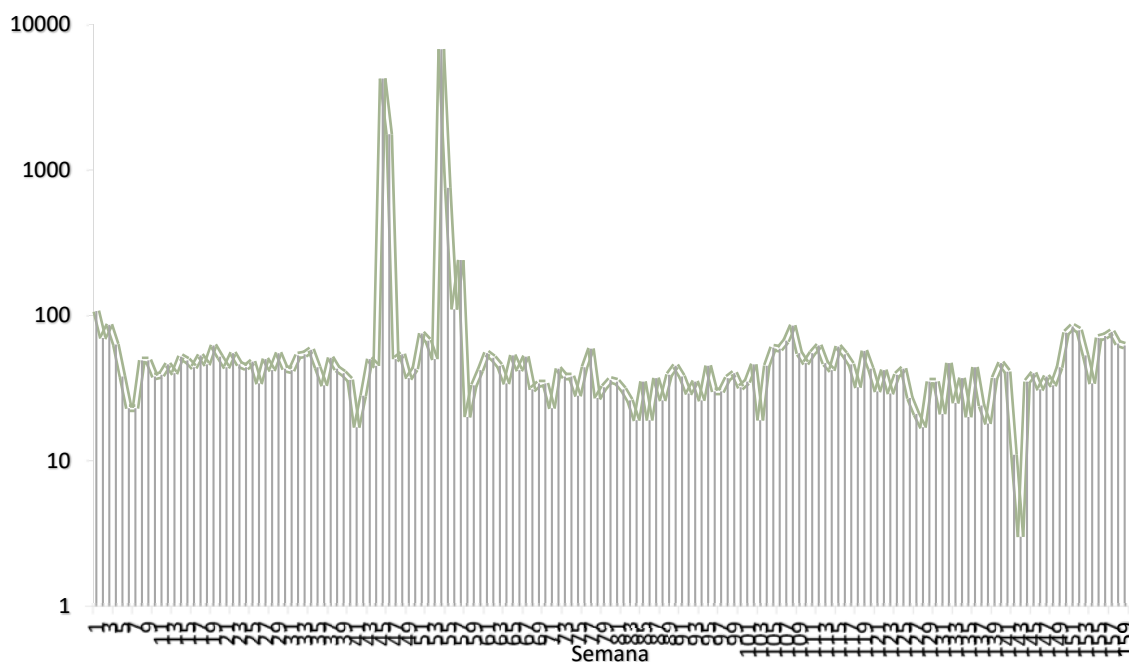
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto

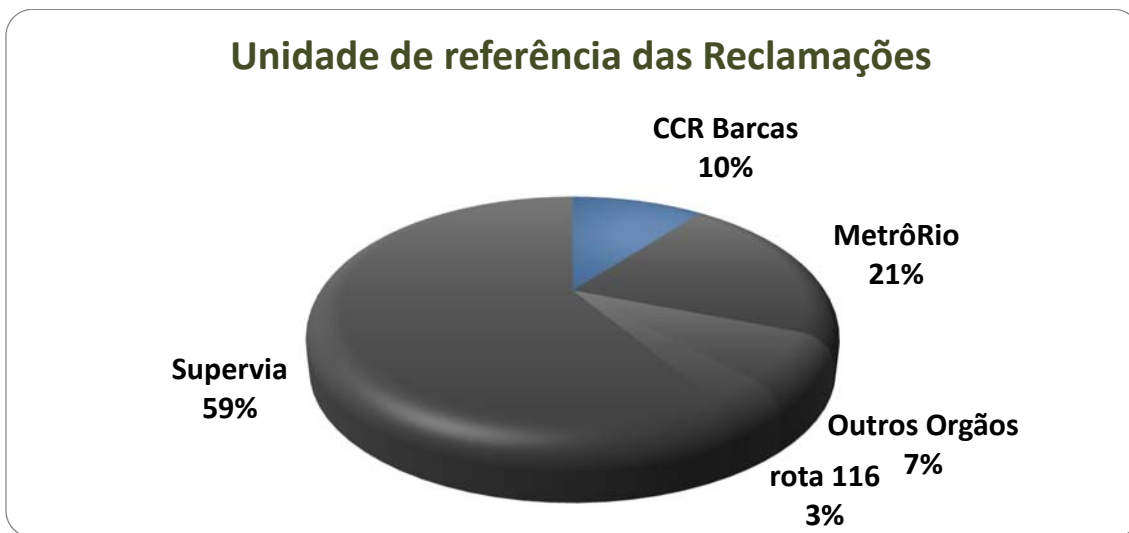


Na semana de referência, houve decréscimo de 3,13% dos registros. Houve, em média, 9 registros diários e 13 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 22º maior número de registros em todas as 159 semanas analisadas.



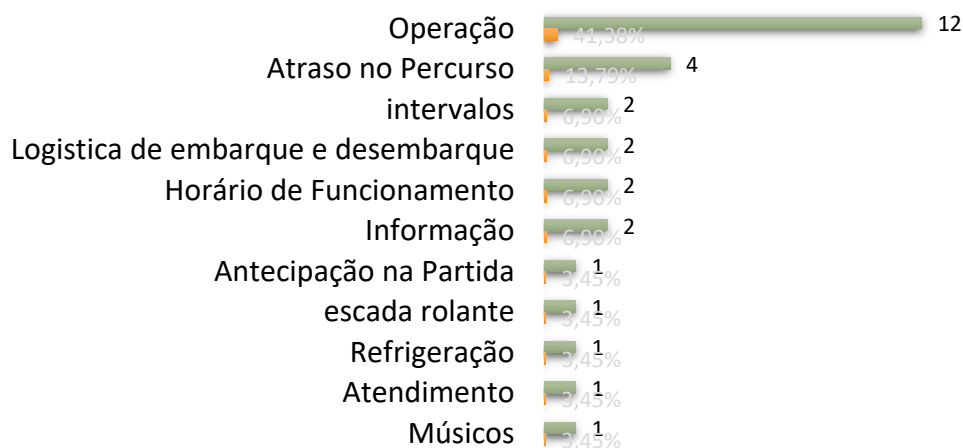
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (17), seguida do MetrôRio (6), CCR Barcas (2), outros órgãos (2) e Rota 116 (1). Em percentuais, 68% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 60% considerando o MetrôRio e 20% referente a CCR Barcas, 12,5% sobre outros órgãos e 100% considerando a Rota 116.



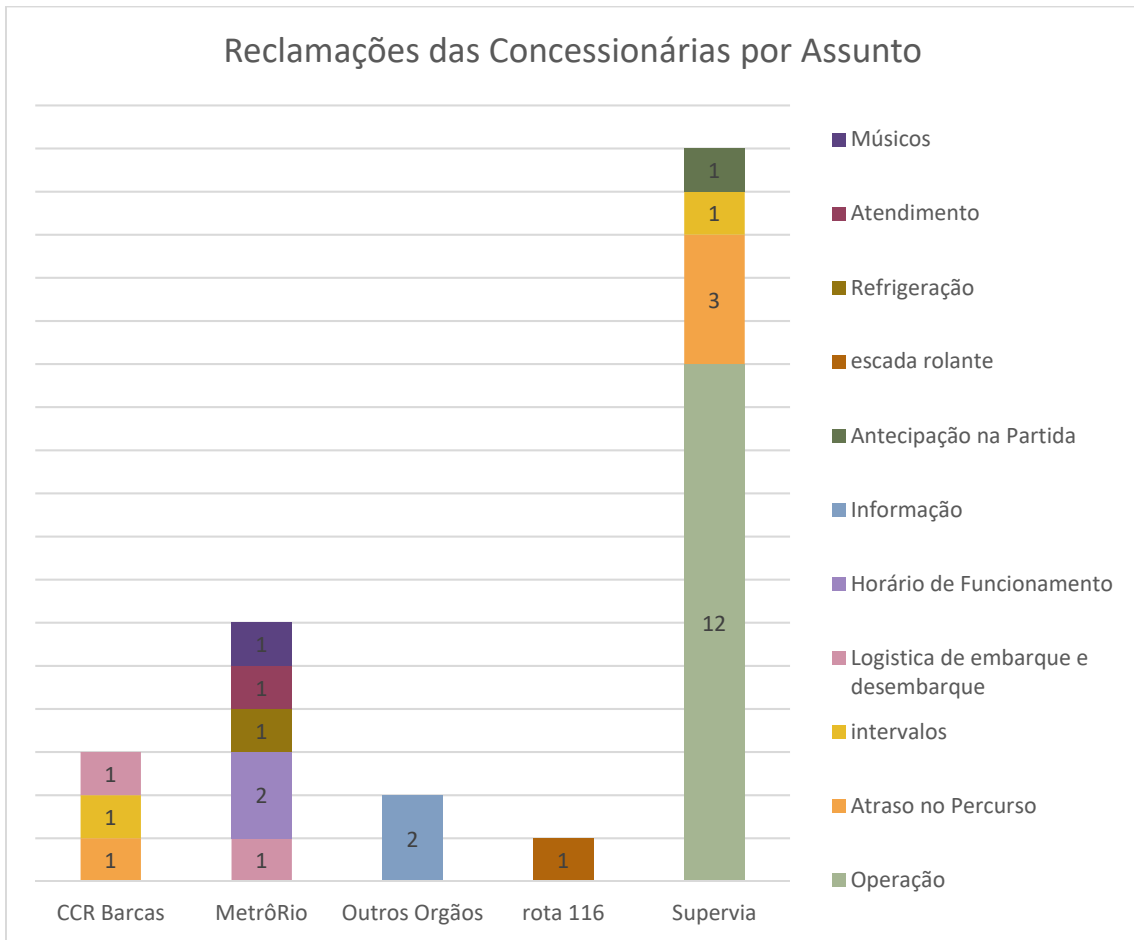
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 41,4% das reclamações dos usuários.

Assunto das Reclamações

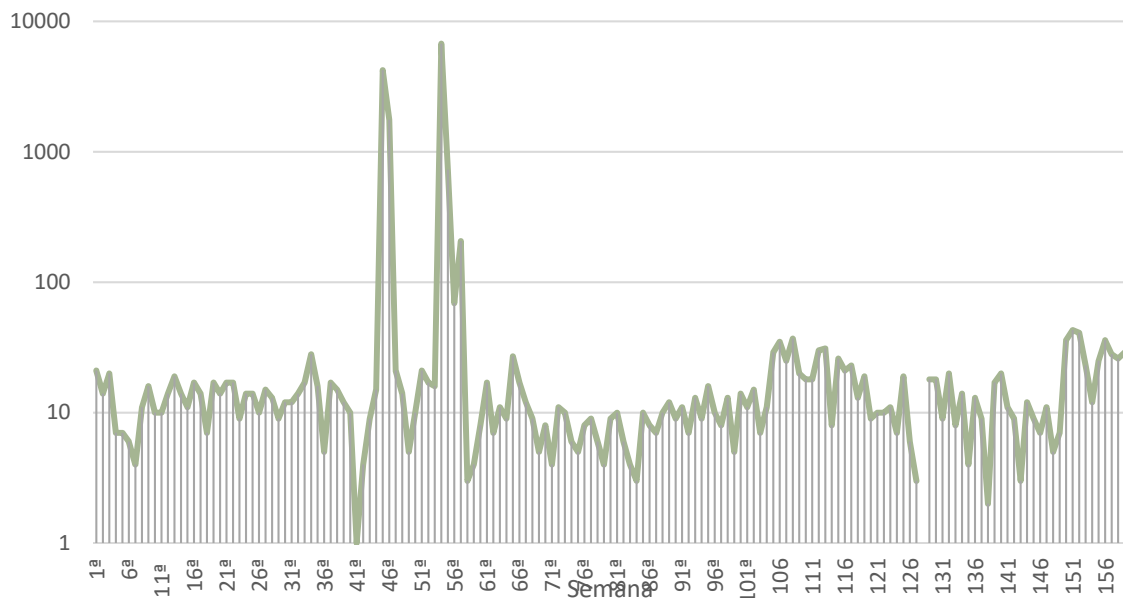


Atraso no percurso e intervalos foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se logística de embarque e

desembarque, que também foi comum entre o MetrôRio e a CCR Barcas. Observa-se operação como assunto mais indagado pelos usuários na Supervia (12).



As queixas aumentaram 11,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 15º maior número de queixas. Ademais, houve em média 5 registros diários e 6 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 159ª 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 3,13 das manifestações e aumentaram de 11,5% das queixas. Ademais, houve o 22º maior número de registros e 15º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 13 por dia útil, além de 5 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, 5,7% 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 Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 68% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 60% das queixas em relação aos registros. A CCR Barcas apresentou 20% dos seus registros como insatisfações e a Rota 116 teve 12,5% de suas manifestações como queixas.

Operação foi o assunto mais registrados na semana. Atraso no percurso e intervalos apareceram como assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas, assim como logística de embarque e desembarque, aparecendo tanto no MetrôRio como na CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 03 de abril de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5