



AGETRANSP

Ouvidoria

160º Relatório Semanal
de Atendimentos:
03 a 07 de abril 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 03 a 07 de abril 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.

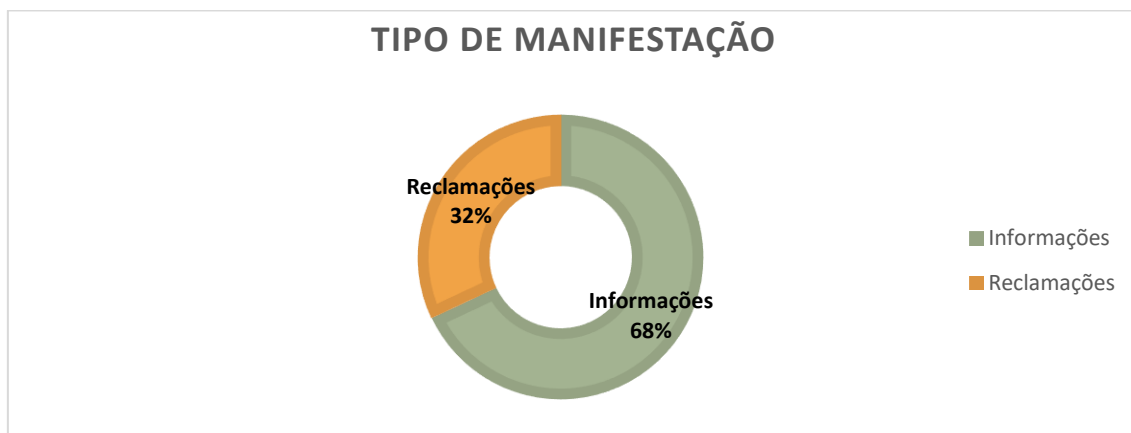
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo sexagésimo 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.

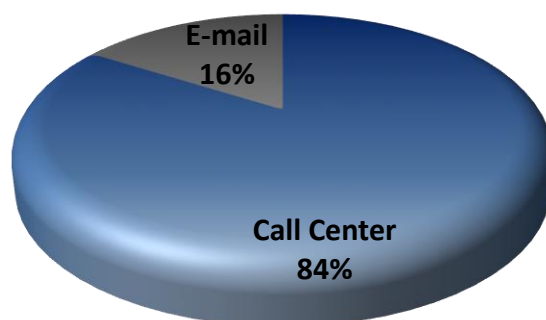
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 25 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 59,7% dos registros, assim como nas reclamações, com queda de 72,4% das queixas.



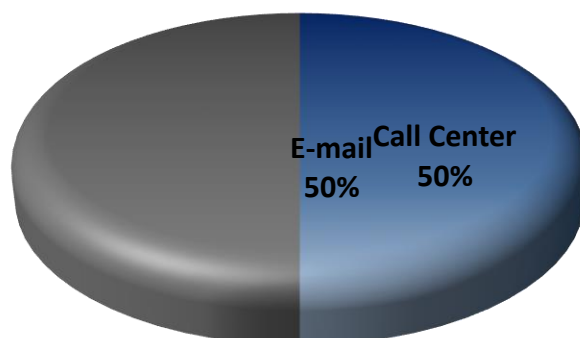
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 40%. Houve comportamento semelhante nas manifestações por e-mail, com decréscimo percentual de 85,2% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

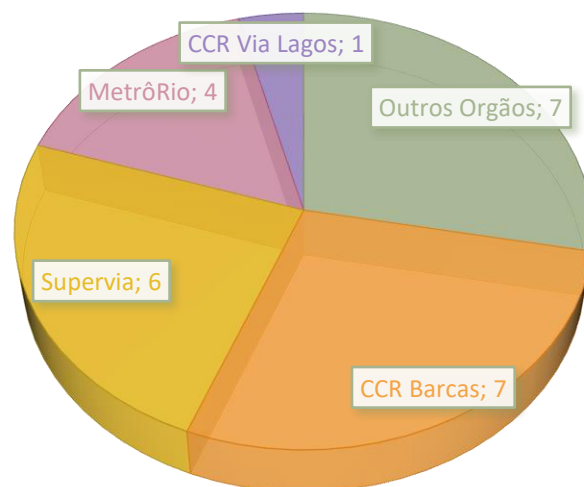


Com relação às reclamações, houve comportamento diferente em relação as manifestações no geral, com o mesmo número de queixas realizadas por telefone e via e-mail. Em percentuais, 50% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo um acréscimo percentual de 100% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição no número de registros em relação a última semana, com percentual de 85,2%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



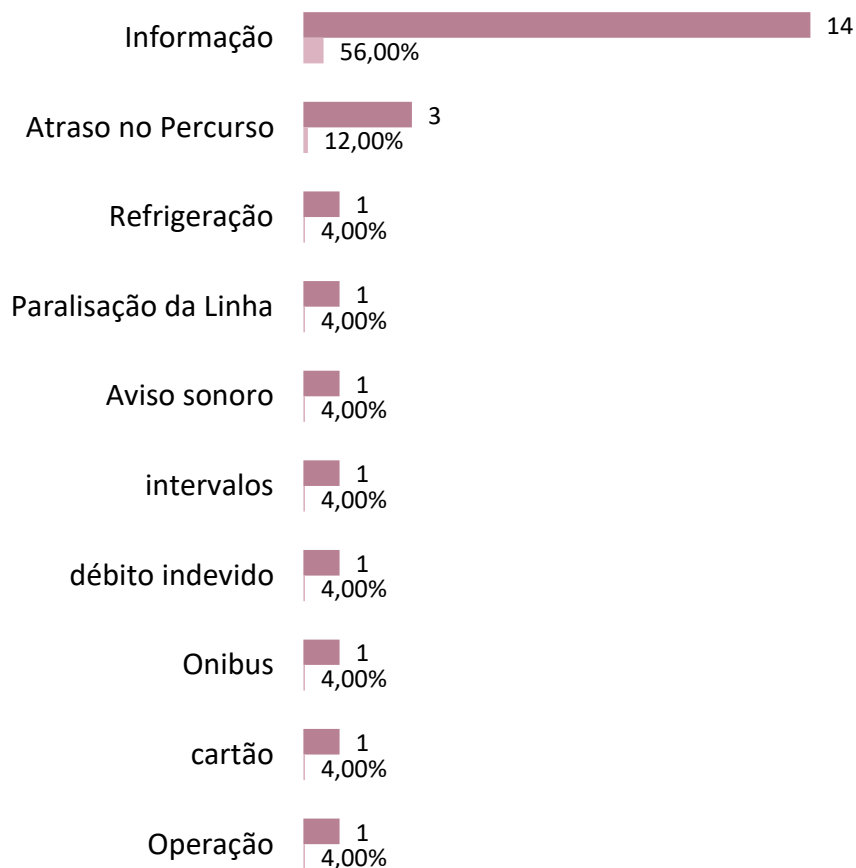
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 7 registros, seguida da Supervia com 6 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 4 registros. CCR Via Lagos apresentou 1 registro. Ademais, 7 registros foram referentes a outros órgãos.



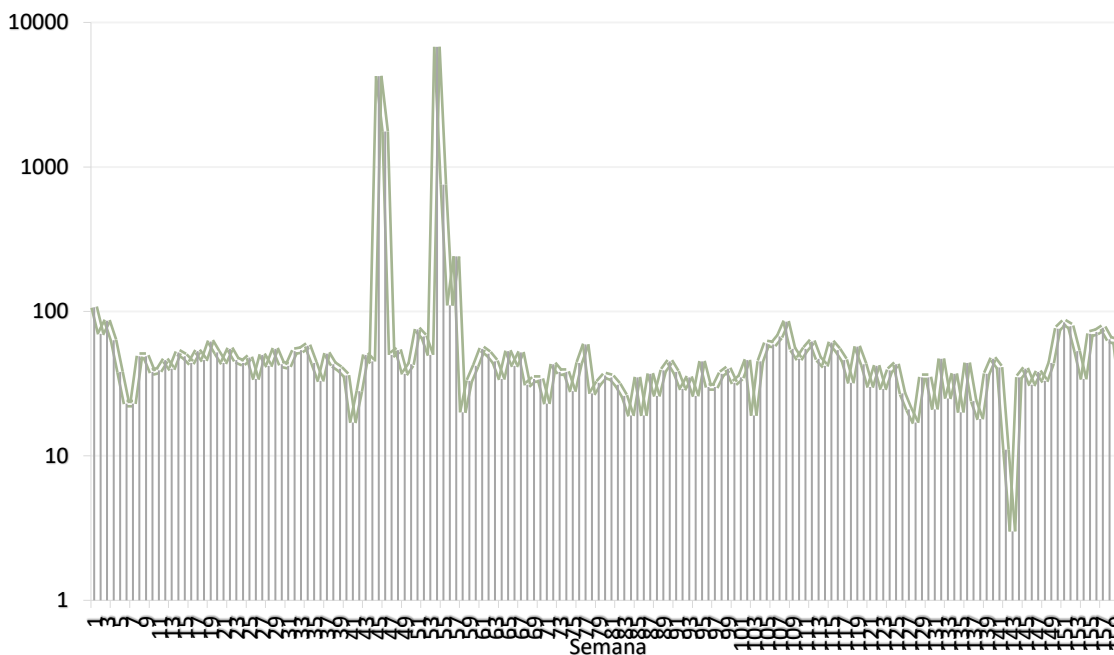
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



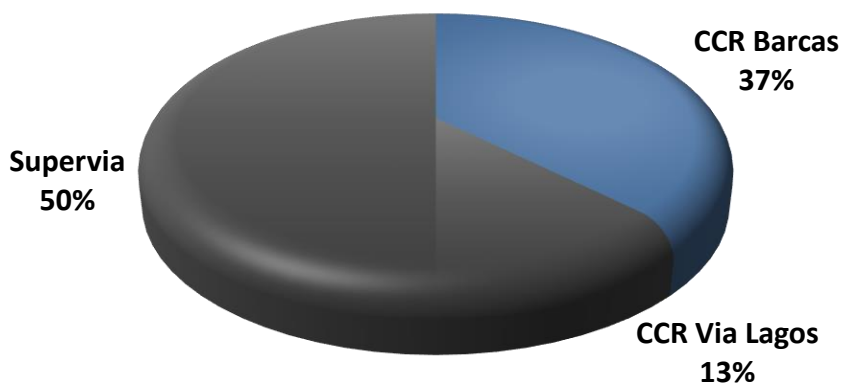
Na semana de referência, houve decréscimo de 59,68% dos registros. Houve, em média, 4 registros diários e 5 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 143º maior número de registros em todas as 160 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

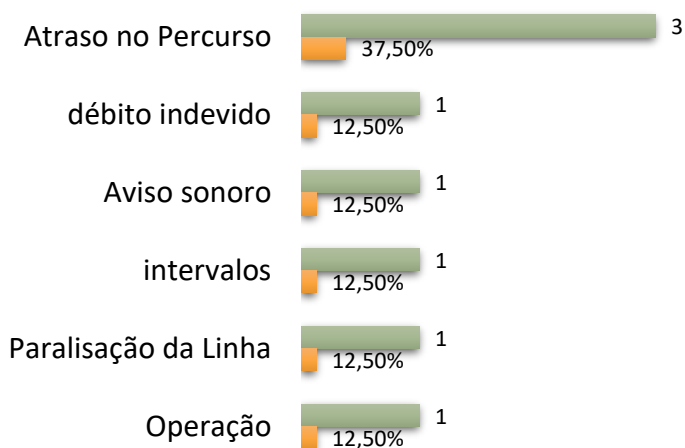
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (4), seguida da CCR Barcas (3) e CCR Via Lagos (1). Em percentuais, 66,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 42,9% considerando a CCR Barcas e 100% referente a CCR Via Lagos.

Unidade de referência das Reclamações

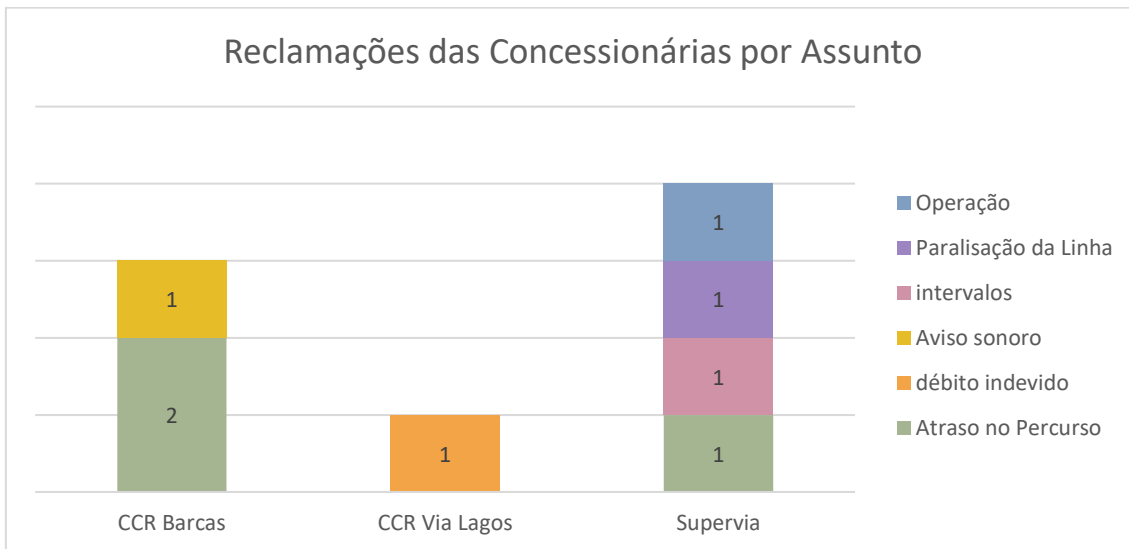


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 37,5% das reclamações dos usuários.

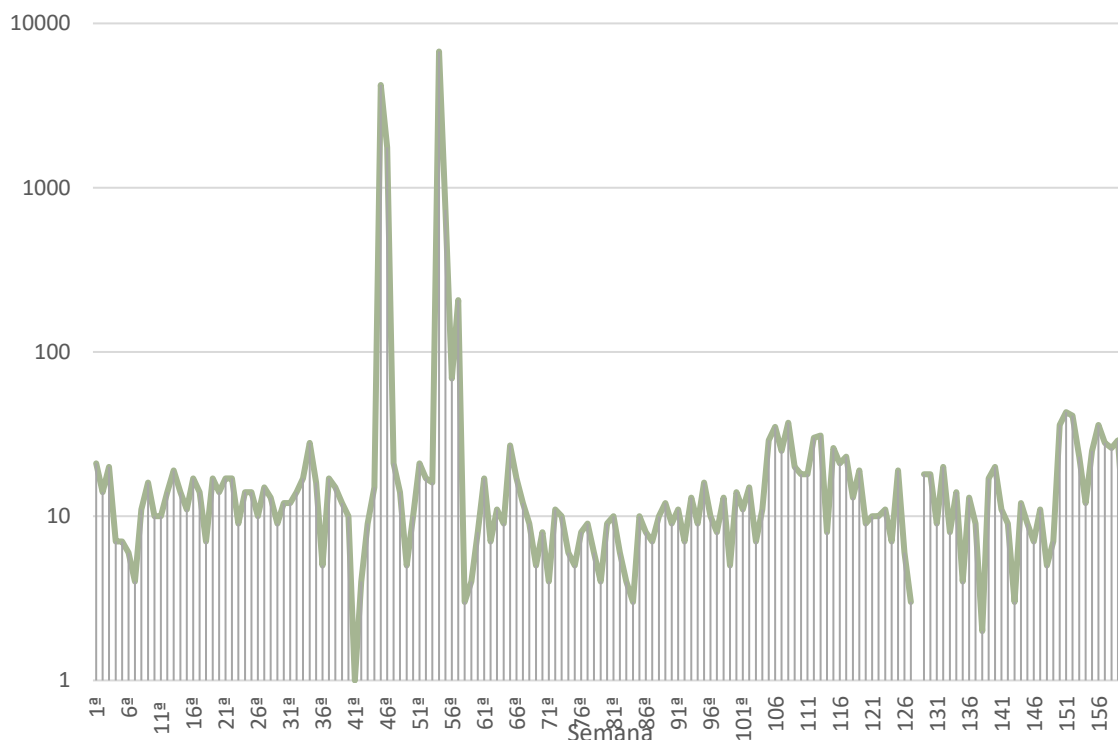
Assunto das Reclamações



Atraso no percurso foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se débito indevido como assunto na CCR Via Lagos. Ademais, operação, paralisação da linha e intervalos foram assuntos indagados pelos usuários na Supervia.



As queixas diminuiram 72,4% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 118º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diários e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 160ª 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 59,7% das manifestações e queda de 72,4% das queixas. Ademais, houve o 143º maior número de registros e 118º maior número de queixas. Em média, foram 4 registros diários e 5 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 2 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, 19% 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 e CCR Via Lagos. As concessionárias MetrôRio e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 66,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas registrou um percentual de 42,9% das queixas em relação aos registros e a CCR Via Lagos apresentou 100% de suas manifestações como queixas.

Atraso no percurso foi o assunto mais registrados na semana. O mesmo assunto apareceu como assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 03 de maio de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5