



AGETRANSP

# Ouvidoria

161º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
10 a 14 de abril de  
2023

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>10</b>

# 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 10 a 14 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 primeiro 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.

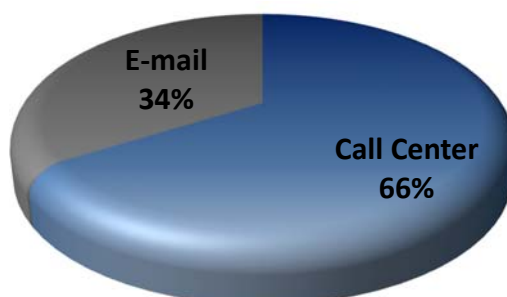
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 56 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 124% dos registros, assim como nas reclamações, com aumento de 150% das queixas. Ademais, 2 solicitações foram registradas nesta ouvidoria.



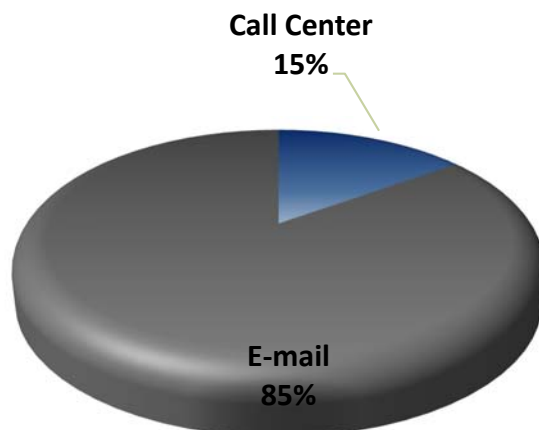
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 76,2%. Houve comportamento semelhante nas manifestações por e-mail, com crescimento percentual de 375% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

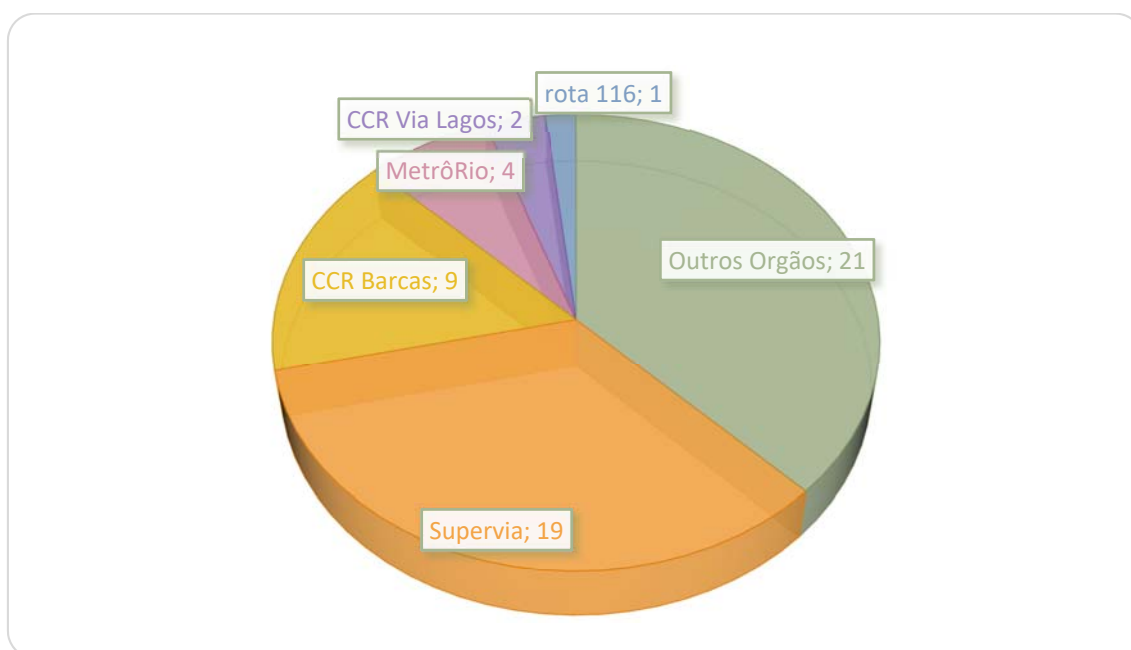


Com relação às reclamações, houve comportamento diferente em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 8,1% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo um decréscimo percentual de 25% em relação à semana anterior. O e-mail obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 325%. Ademais, 89,5% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



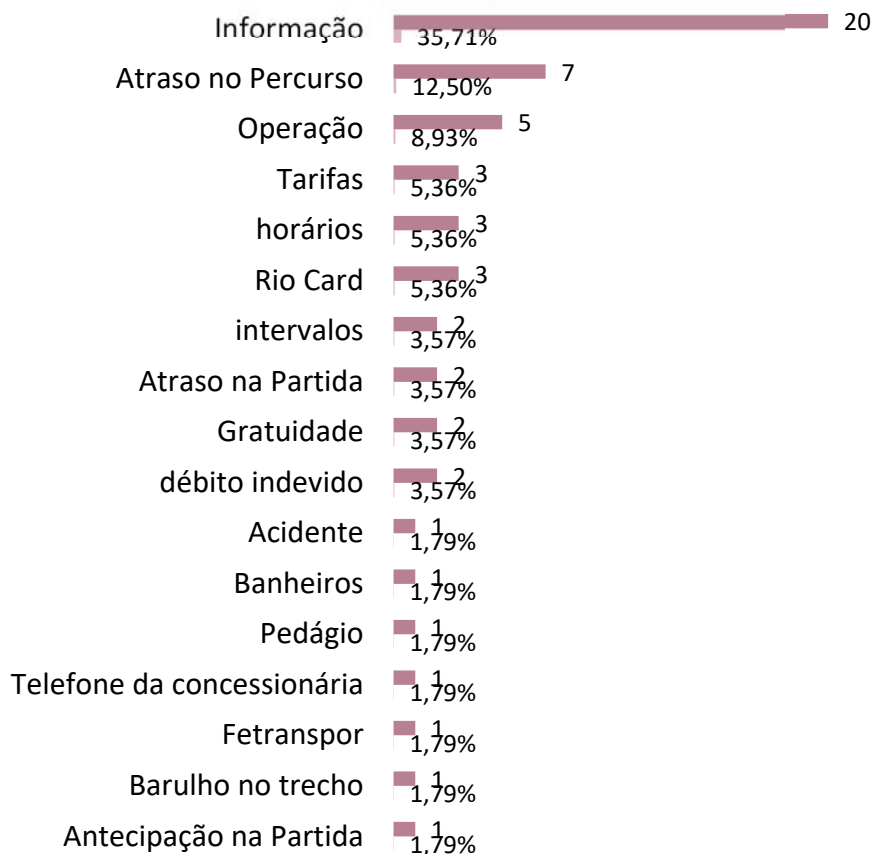
A Supervia foi a mais manifestada com 19 registros, seguida da CCR Barcas com 9 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 4 registros. CCR Via Lagos apresentou 2 registros e Rota 116 apenas 1 registro. Ademais, 21 registros foram referentes a outros órgãos.



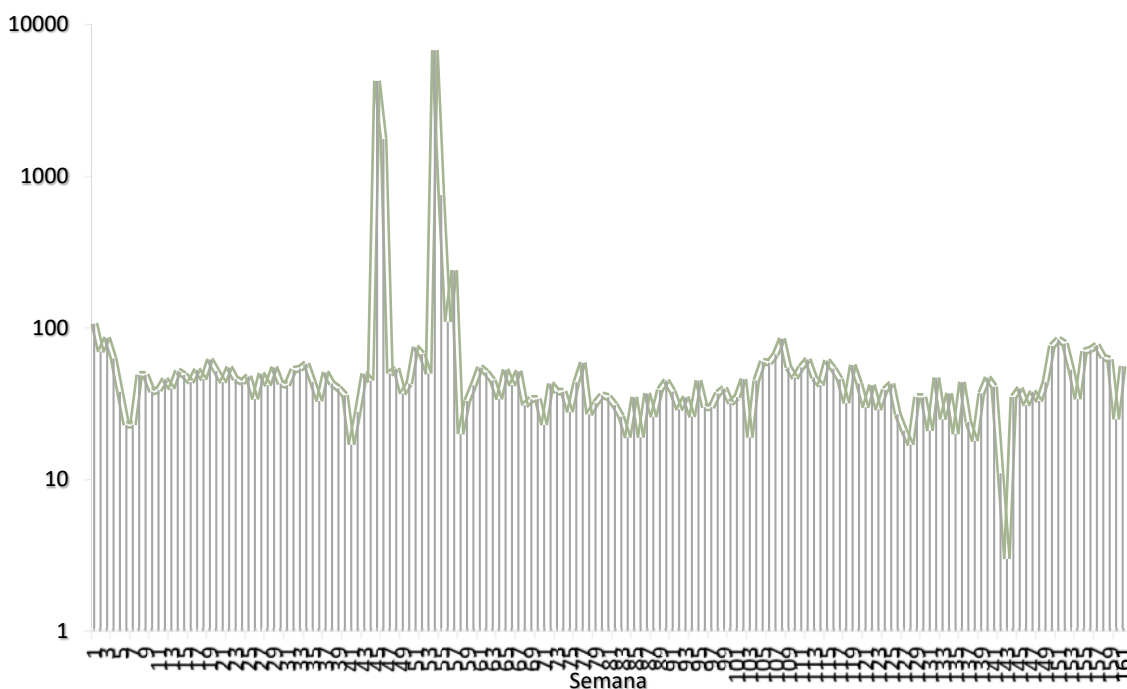
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto

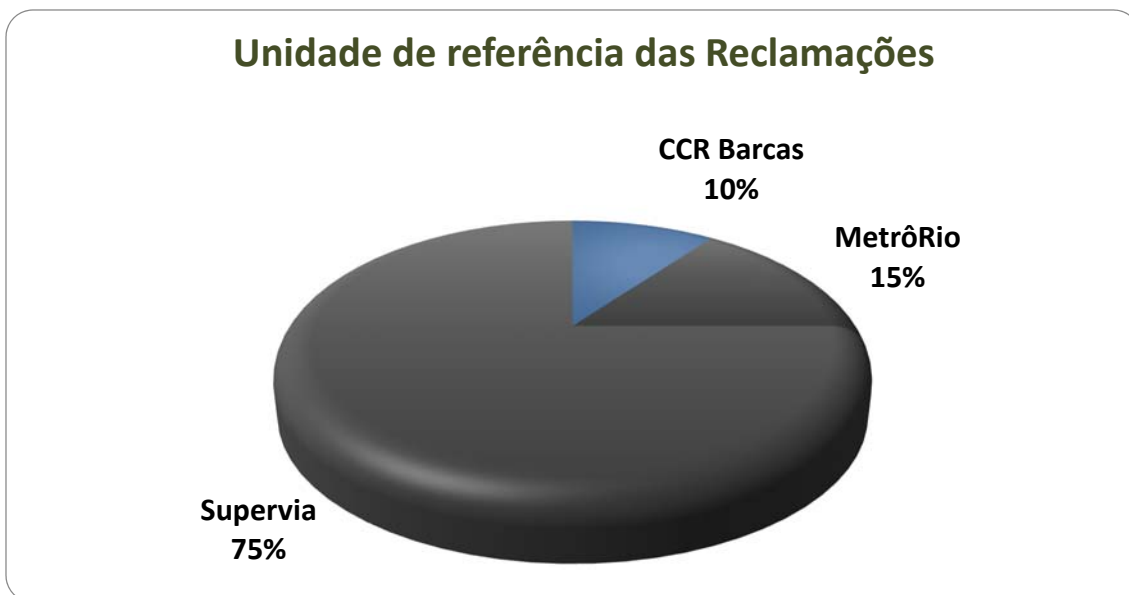


Na semana de referência, houve acréscimo de 124% dos registros. Houve, em média, 8 registros diários e 12 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 31º maior número de registros em todas as 161 semanas analisadas.



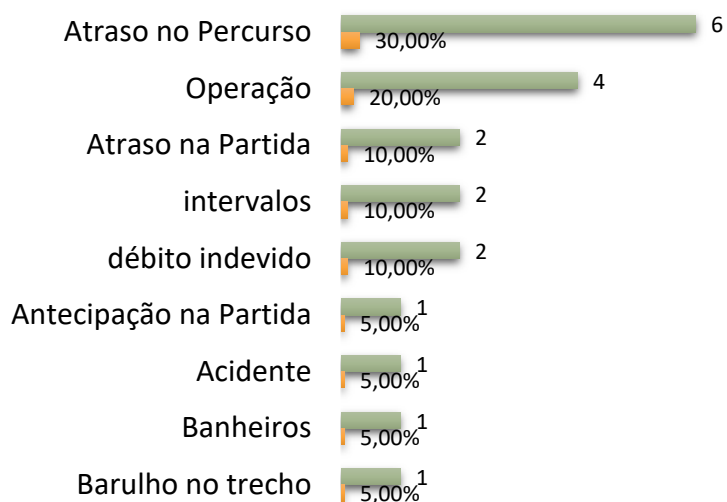
# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (15), seguida do MetrôRio (3) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 78,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 75% considerando o MetrôRio e 22,2% referente a CCR Barcas.

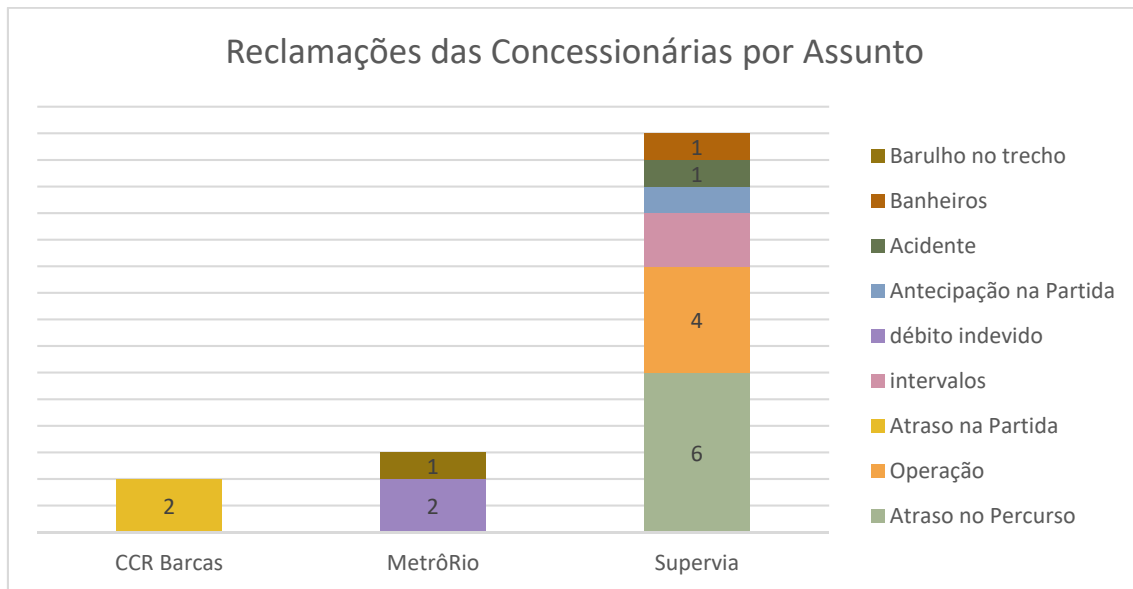


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 30% das reclamações dos usuários.

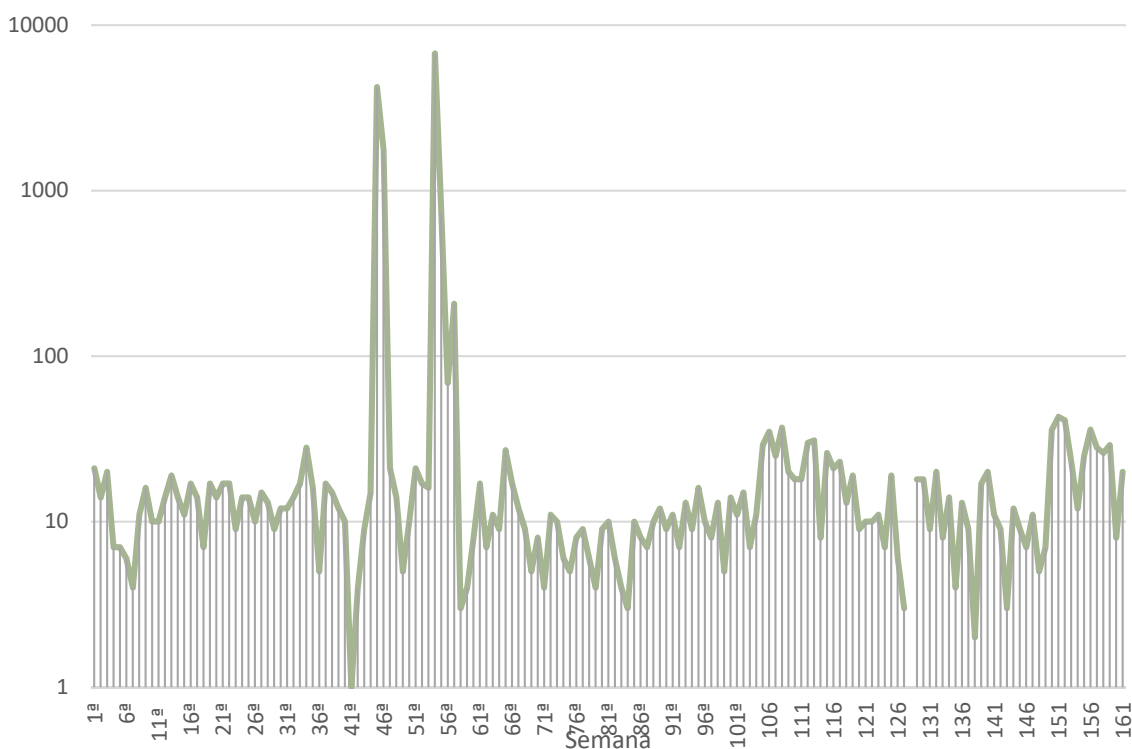
## Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso no percurso e operação como assuntos predominantes na Supervia. Ademais, intervalos, débito indevido e atraso na partida foram assuntos indagados mais de uma vez pelos usuários da Supervia, MetrôRio e CCR Barcas respectivamente.



As queixas cresceram 150% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 30º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diários e 4 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 161ª 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 124% das manifestações e aumento de 150% das queixas. Ademais, houve o 31º maior número de registros e 30º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 12 por dia útil, além de 3 queixas diárias e 4 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, 8,1% dos registros por telefone foram reclamações e 89,5% 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 registraram ocorrências. Cerca de 78,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 75% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas apresentou 22,2% de suas manifestações como queixas.

Atraso no percurso e operação foram os assuntos mais registrados na semana, ambos registrados na Supervia. Ademais, não houveram assuntos em comum na semana analisada.

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5