



AGETRANSP

Ouvidoria

164º Relatório Semanal
de Atendimentos:
02 a 05 de maio 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 02 a 05 de maio 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 quarto 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.

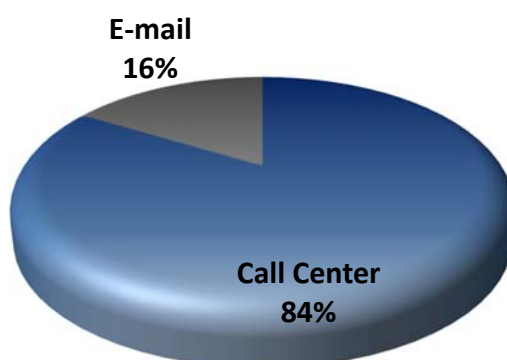
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 43 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 24,6% dos registros, assim como nas reclamações, com queda de 43,5% das queixas. Ademais, foi registrada uma denúncia nesta ouvidoria.



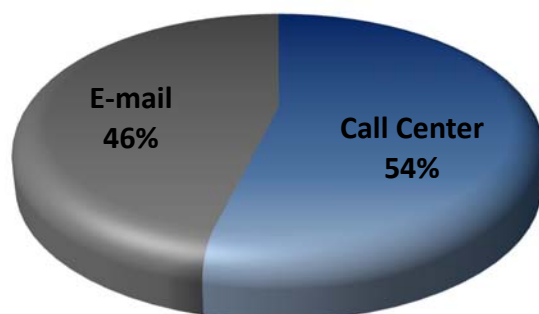
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 10%. Houve comportamento semelhante nas manifestações por e-mail, com diminuição percentual de 58,8% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

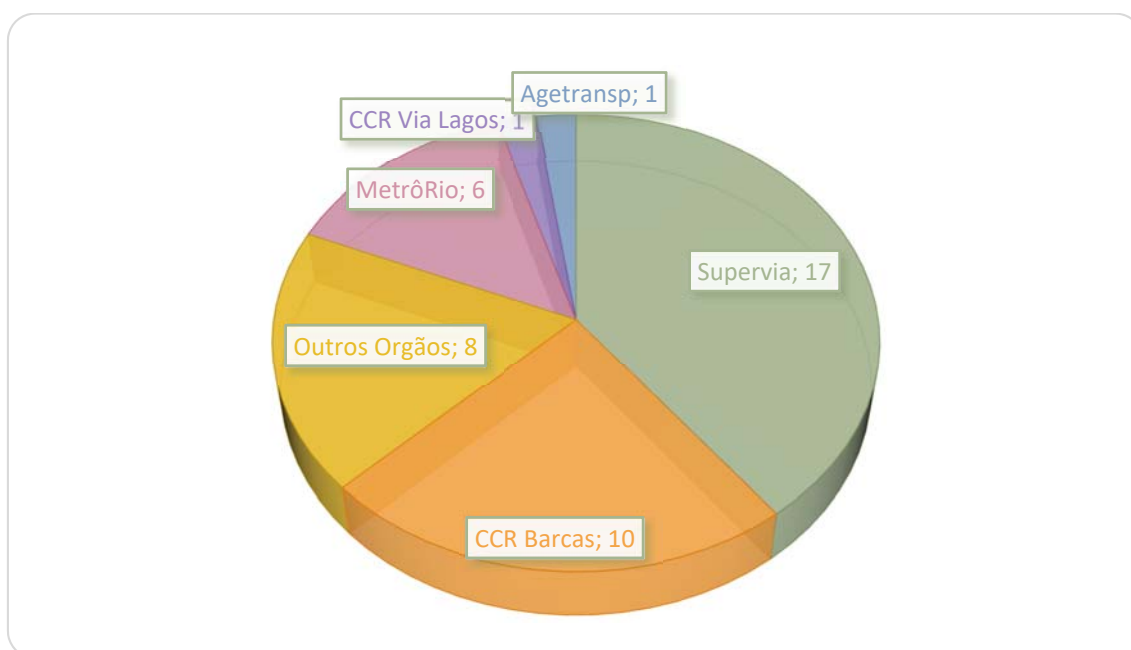


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 19,4% dos registros por telefone foram reclamações, obtendo mesmo desempenho em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 64,7%. Ademais, 85,7% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



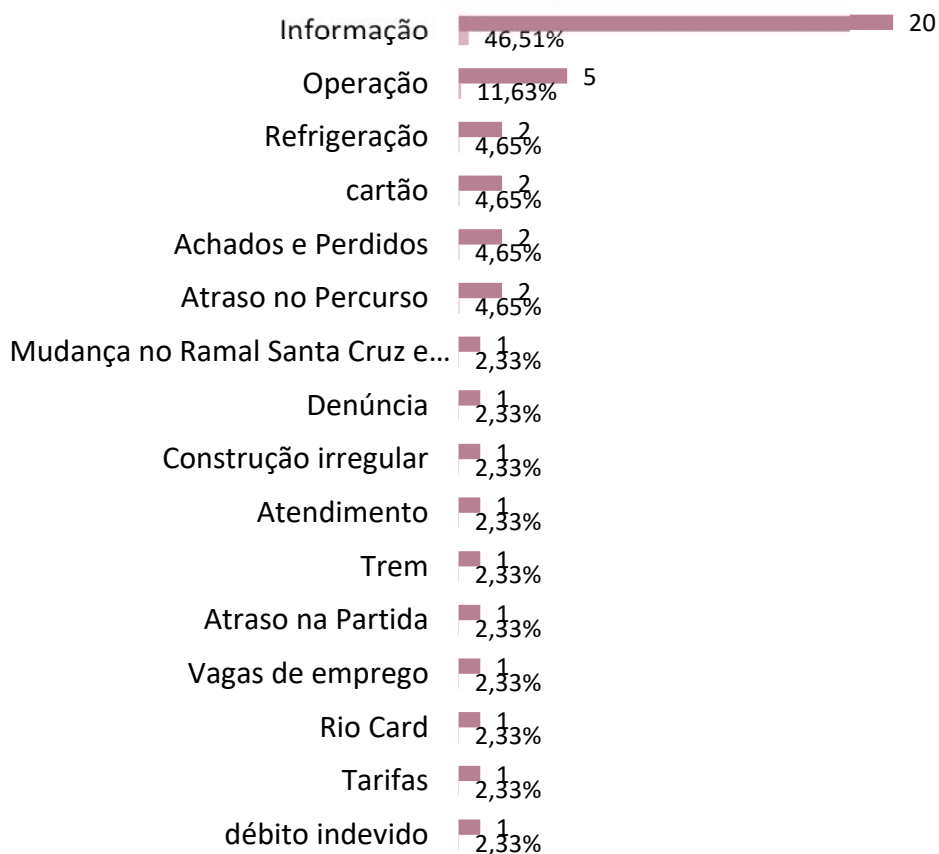
A Supervia foi a mais manifestada com 17 registros, seguida da CCR Barcas com 10 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 6 registros. A CCR Via Lagos apresentou 1 manifestação. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



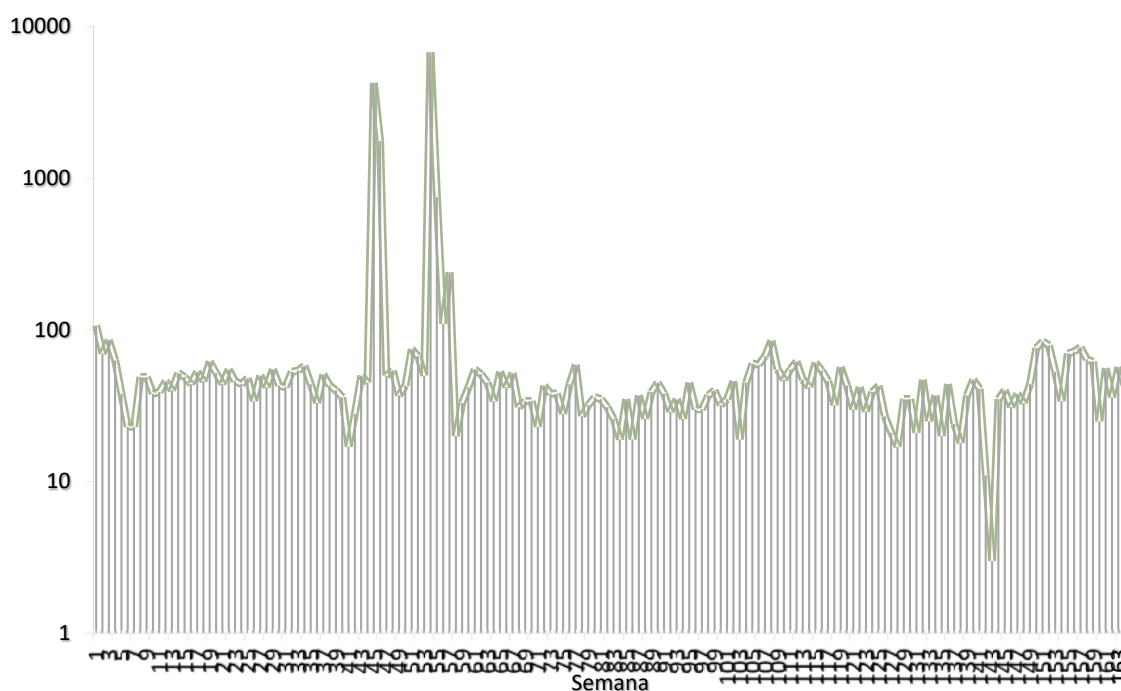
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, refrigeração, cartão, achados e perdidos 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



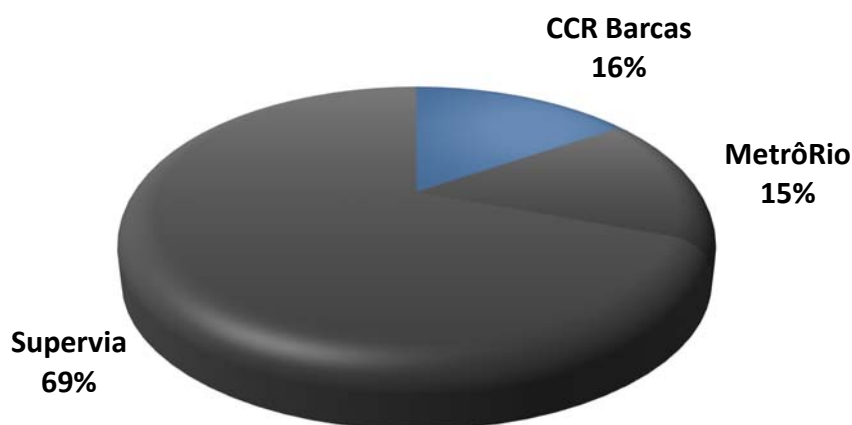
Na semana de referência, houve decréscimo de 24,56% dos registros. Houve, em média, 7 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 79º maior número de registros em todas as 164 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

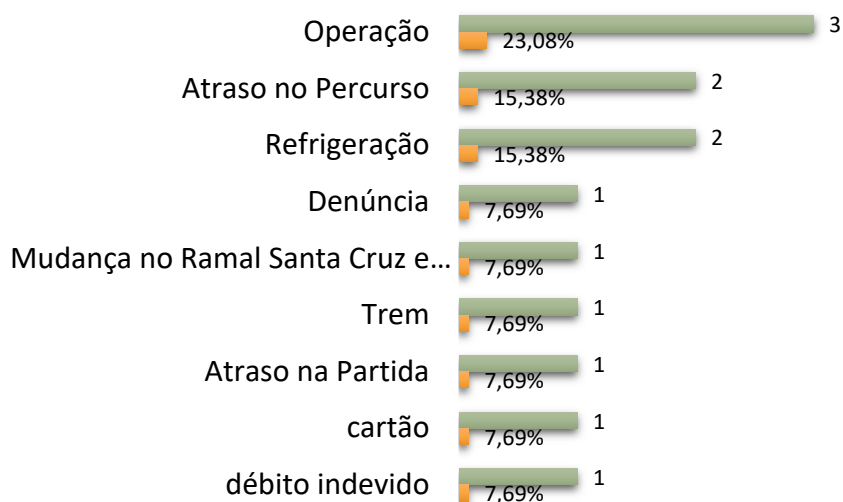
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (17), seguida do MetrôRio (2) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 52,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 33,3% considerando o MetrôRio e 20% referente a CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

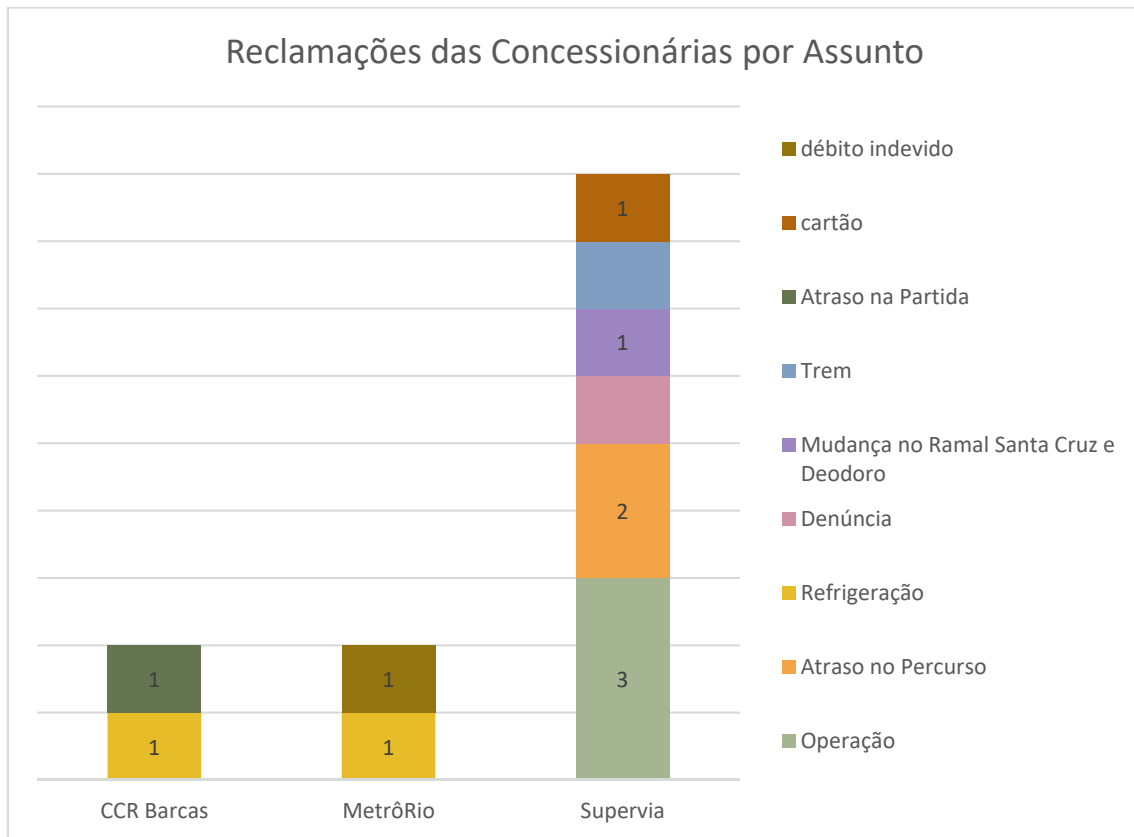


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 30% das reclamações dos usuários.

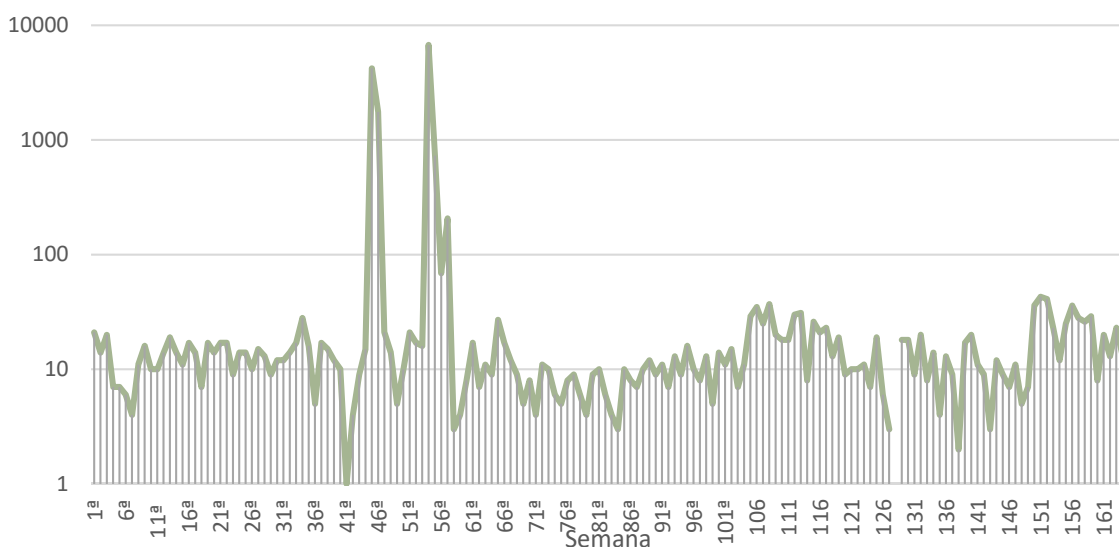
Assunto das Reclamações



Pontua-se refrigeração como assunto em comum entre as concessionárias MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se também operação, como assunto com mais registos na Supervia (3). Ademais, atraso no percurso recebeu mais de uma queixa na concessionária responsável pelo sistema ferroviário.



As queixas diminuíram 43,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 72º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registos diários e 3 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 164ª 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 24,6% das manifestações e queda de 43,5% das queixas. Ademais, houve o 79º maior número de registros e 72º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 9 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como nas queixas. Ademais, 19,4% dos registros por telefone foram reclamações e 85,7% 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 52,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 33,3% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas apresentou 20% de suas manifestações como queixas.

Refrigeração foi assunto em comum entre as concessionárias MetrôRio e CCR Barcas. Ademais, operação e atraso no percurso e operação foram assuntos com mais de uma citação pelos usuários na Supervia.

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5