



AGETRANSP

# Ouvidoria

170º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
12 a 16 de junho 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 – AGETRANSP

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Paulo Robert Gomes Alves

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Assistente de 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 12 a 16 de junho 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.

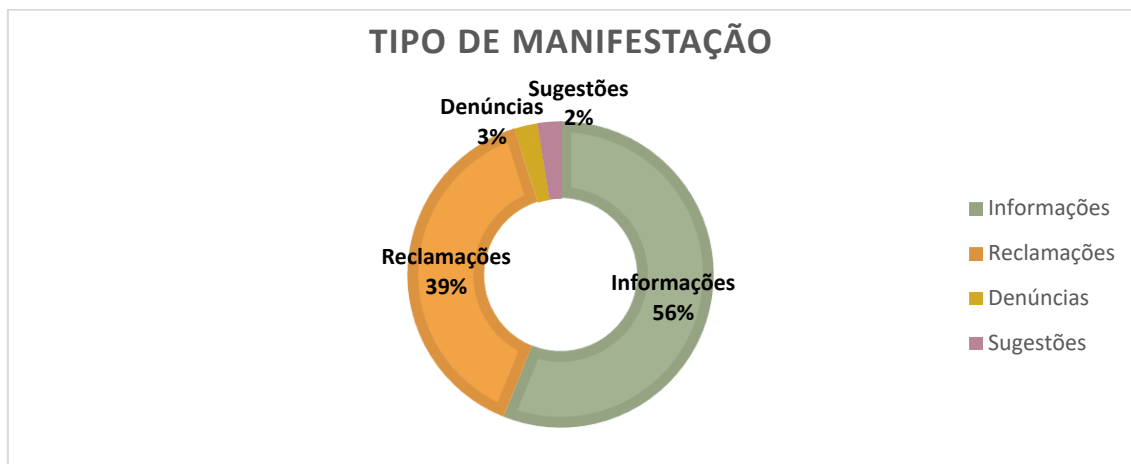
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo septuagésimo 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.

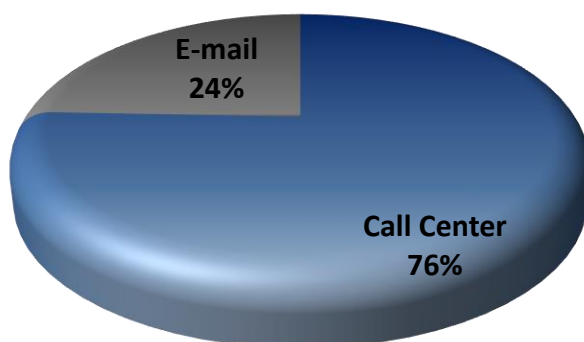
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 41 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 51,9% dos registros, assim como nas reclamações, que apresentaram crescimento de 100% das queixas. Ademais, foi registrada 1 sugestão e 1 denúncia.



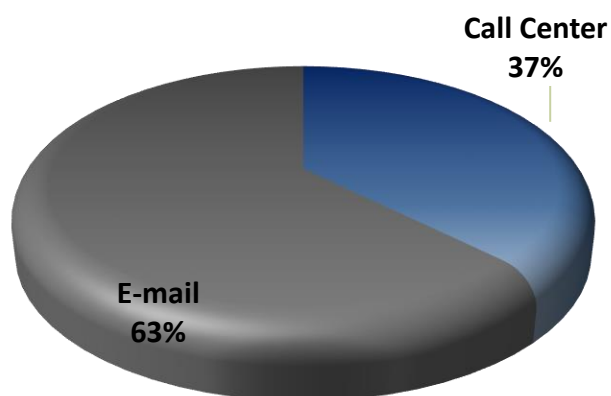
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 24%. Houve comportamento semelhante nas manifestações por e-mail, com aumento percentual de 400% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

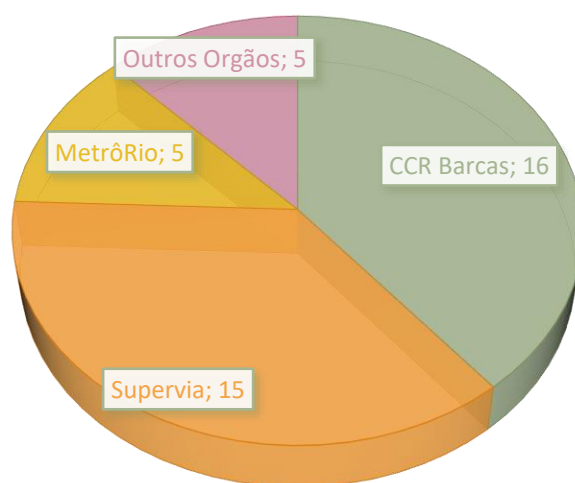


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 19,4% dos registros por telefone foram reclamações, com o mesmo desempenho em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 400%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



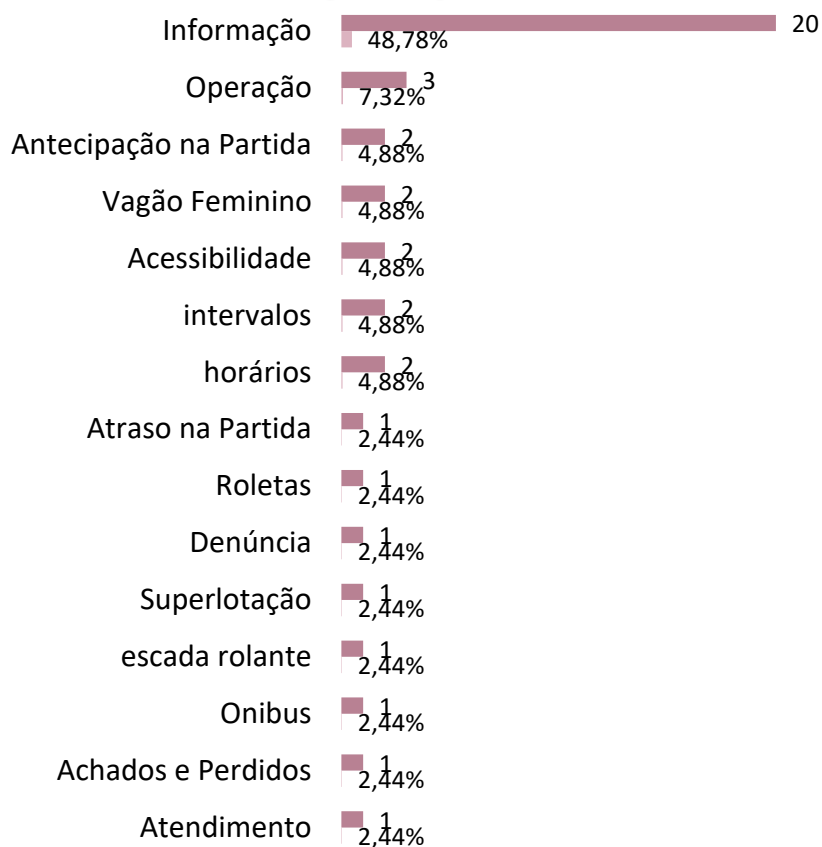
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 16 registros, seguida da Supervia com 15 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos.



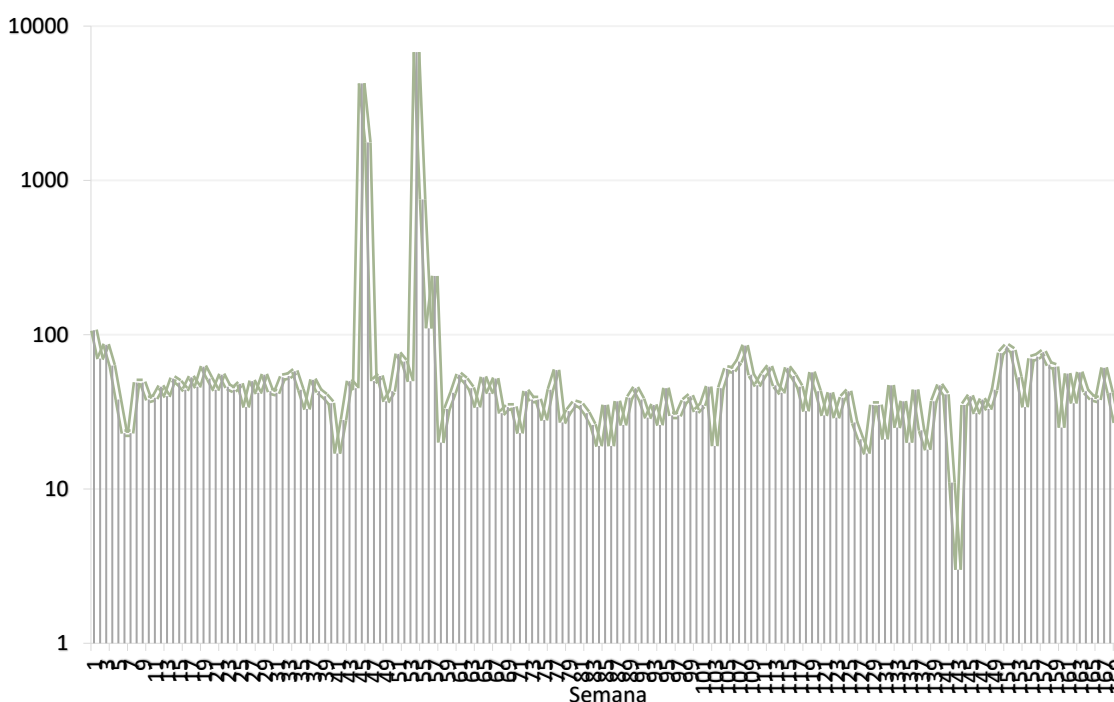
## Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, antecipação na partida, vagão feminino, acessibilidade, intervalos e horários apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

## Manifestações por assunto



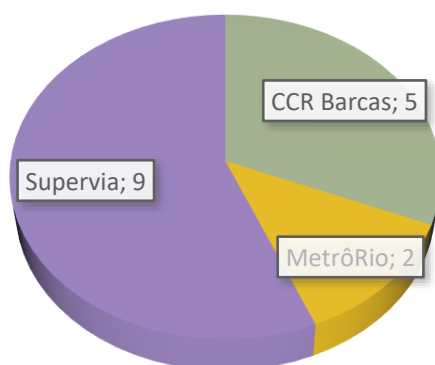
Na semana de referência, houve acréscimo de 51,85% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 94º maior número de registros em todas as 170 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

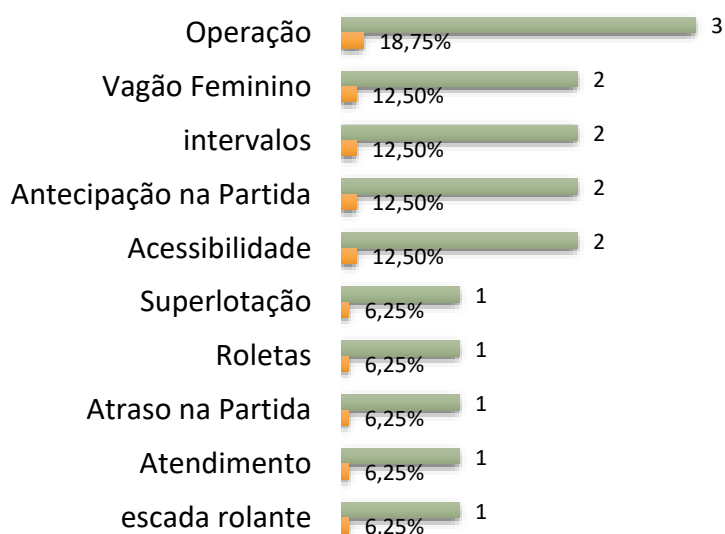
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (9), seguida da CCR Barcas (5) e MetrôRio (5). Em percentuais, 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 40% considerando o MetrôRio e 31,25% das manifestações sobre a CCR Barcas foram insatisfações.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

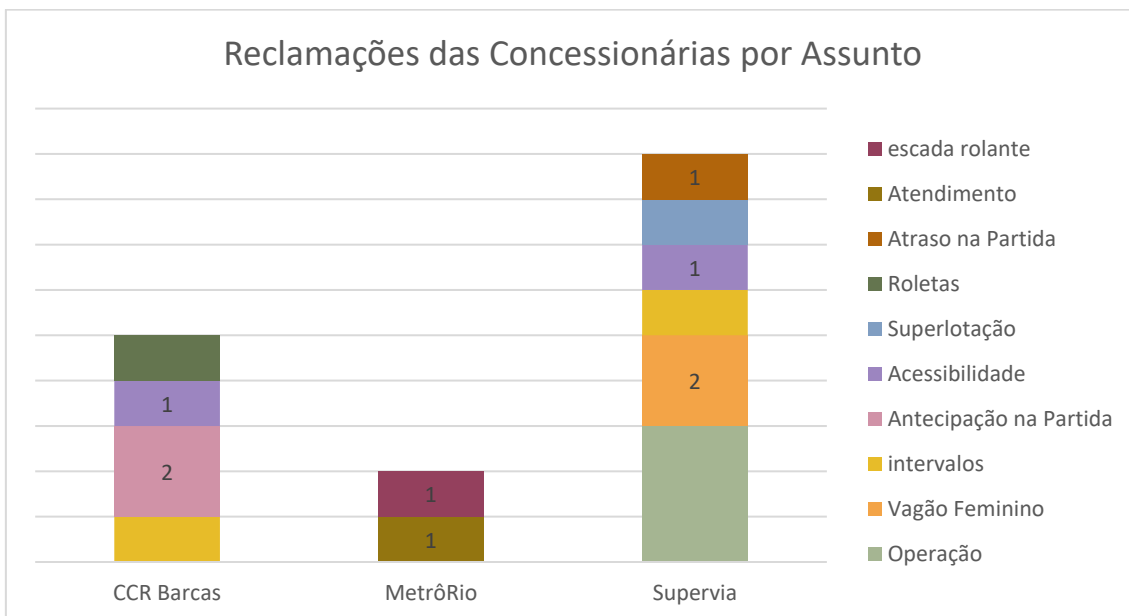


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 18,75% das reclamações dos usuários.

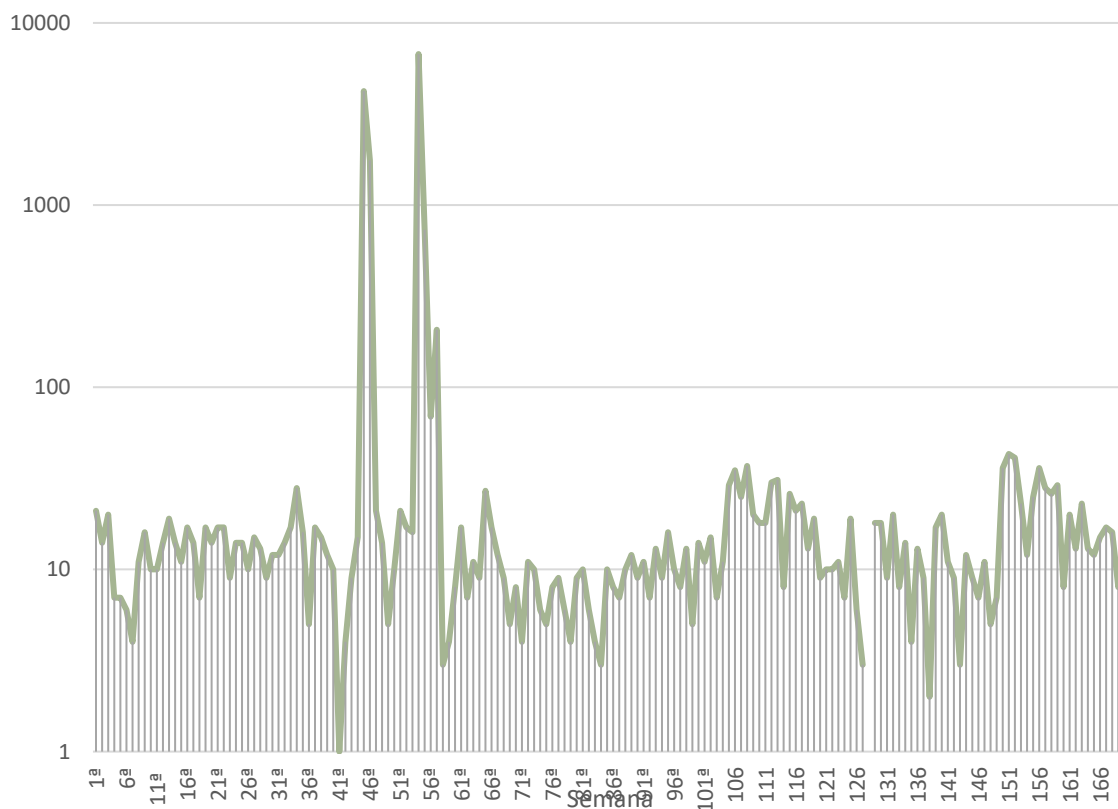
## Assunto das Reclamações



Intervalos e acessibilidade foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se operação, como assunto com mais registros na Supervia (3). Ademais, atendimento e escada rolante foram assuntos referentes apenas ao MetrôRio.



As queixas aumentaram 100% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 54º 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 170ª 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 aumento de 51,85% das manifestações e crescimento de 100% das queixas. Ademais, houve o 94º maior número de registros e 54º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 9 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 maior número de queixas. Ademais, 19,4% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi a mais manifestada, seguida por Supervia e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 40% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas apresentou 31,25% das manifestações como queixas.

Houve assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Ademais, operação e vagão feminino receberam mais de uma citação pela Supervia. Destaca-se também antecipação na partida, único assunto com mais de um registro na CCR Barcas. Por fim, o MetrôRio apresentou apenas duas reclamações, sendo sobre atendimento e escada rolante.

Rio de Janeiro, 21 de junho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5