



AGETRANSP

Ouvidoria

171º Relatório Semanal
de Atendimentos:
19 a 23 de junho 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

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 19 a 23 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.

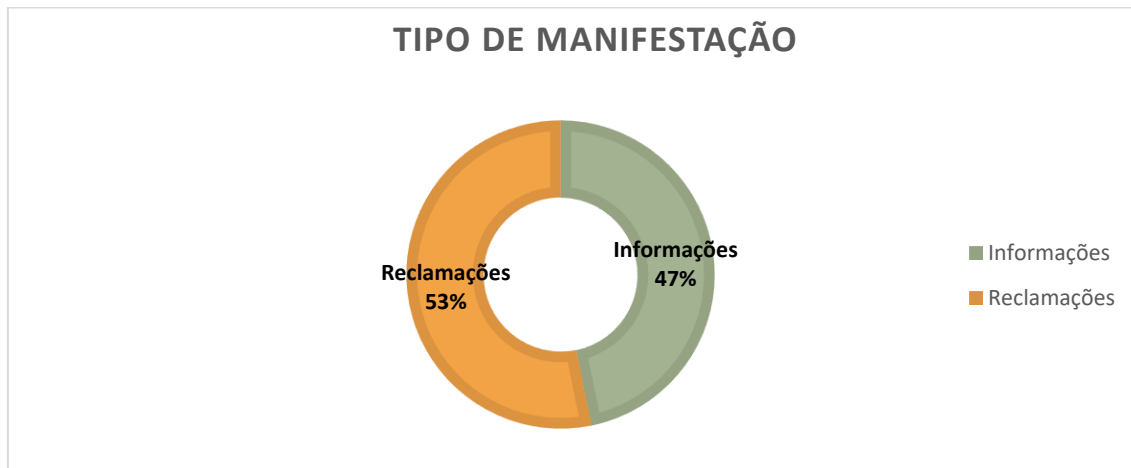
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo septuagésimo 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.

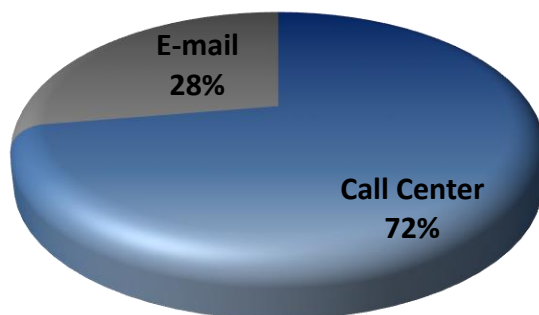
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 47 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 14,6% dos registros, assim como nas reclamações, que apresentaram crescimento de 56,3% das queixas.



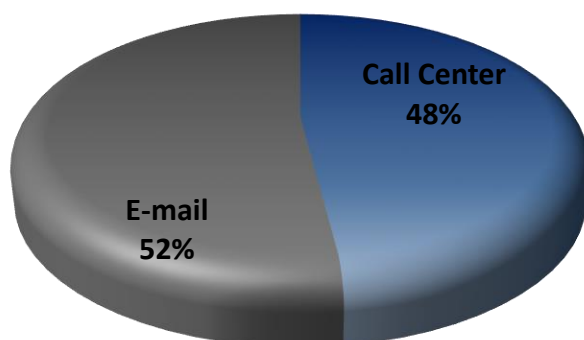
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 9,7%. O comportamento nas manifestações por e-mail manteve-se igual em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

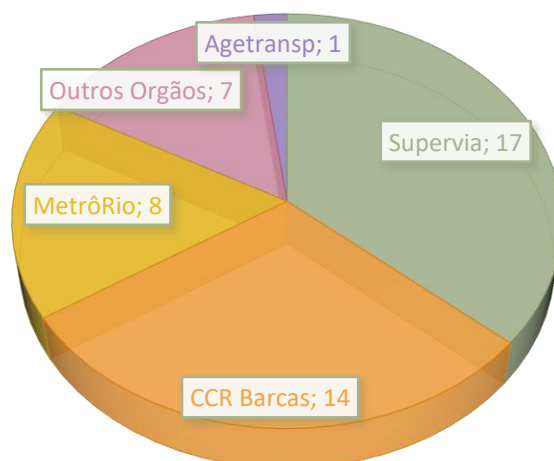


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 35,3% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 100% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 30%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



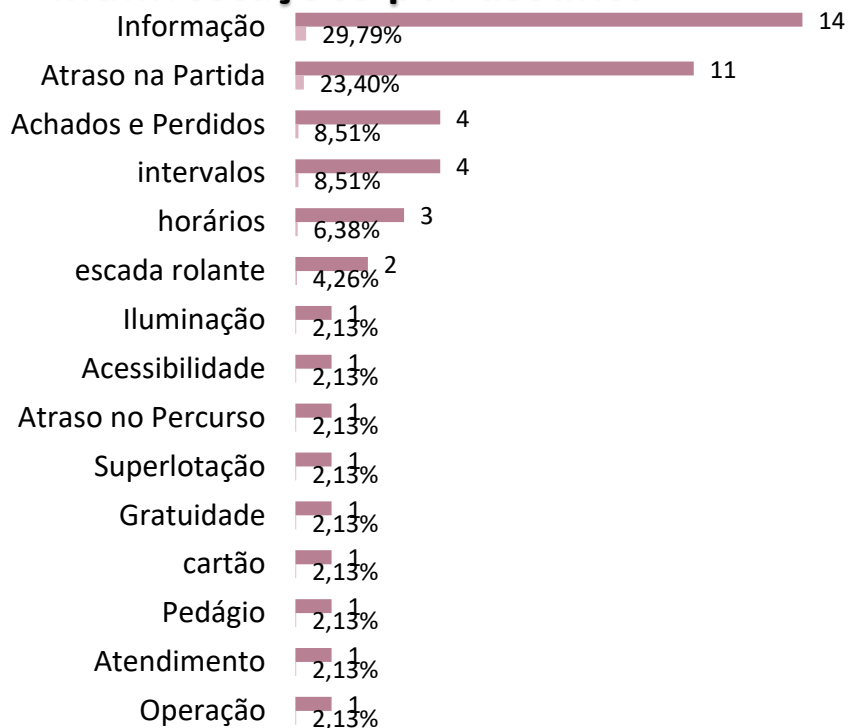
A Supervia foi a mais manifestada com 17 registros, seguida da CCR Barcas com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 8 registros. Ademais, 7 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



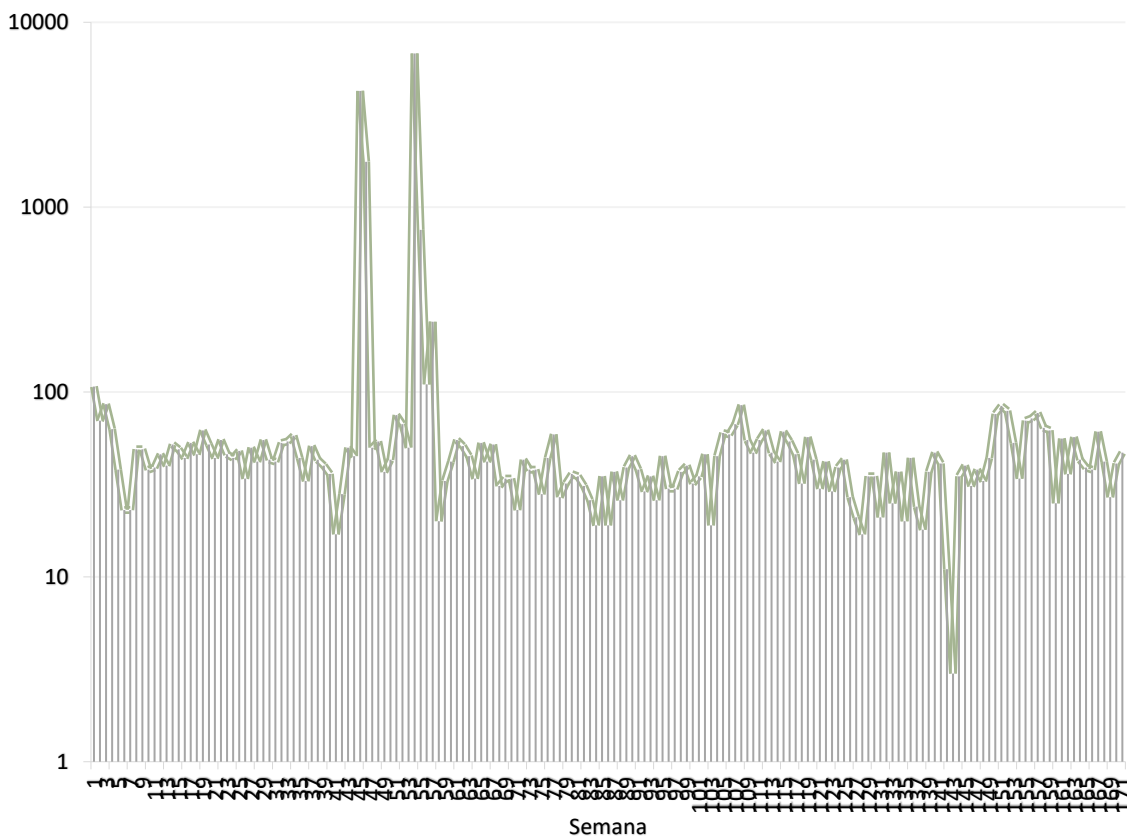
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso na partida, achados e perdidos, intervalos, horários e escada rolante apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



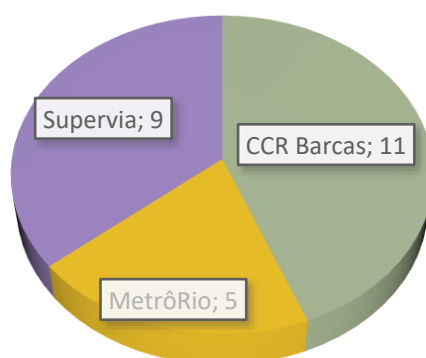
Na semana de referência, houve acréscimo de 14,63% dos registros. Houve, em média, 7 registros diários e 10 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 59º maior número de registros em todas as 171 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

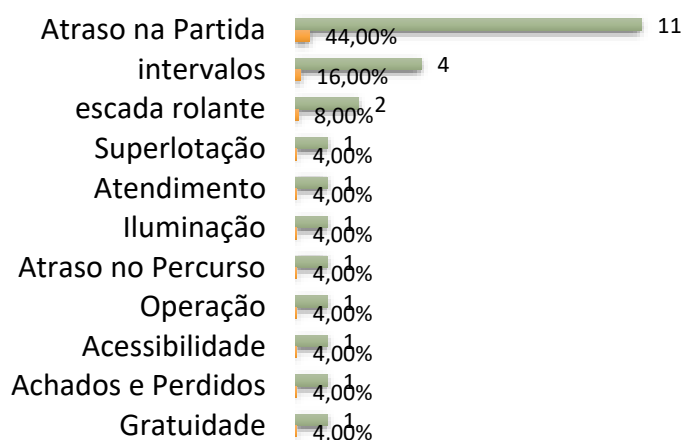
Considerando as reclamações, CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (11), seguida da Supervia (9) e MetrôRio (5). Em percentuais, 78,6% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 52,9% considerando a Supervia e 62,5% das manifestações sobre o MetrôRio foram insatisfações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 44% das reclamações dos usuários.

Assunto das Reclamações



Atraso na partida e intervalos foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Ademais, escada rolante também foi assunto em comum, desta vez, na Supervia e no MetrôRio. Destaca-se que todos os assuntos relativos ao MetrôRio tiveram apenas uma menção cada.

Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 171ª 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 14,63% das manifestações e crescimento de 56,3% das queixas. Ademais, houve o 59º maior número de registros e 22º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 10 por dia útil, além de 4 queixas diárias e 5 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, 35,3% 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 78,6% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia registrou um percentual de 52,9% das queixas em relação aos registros e o MetrôRio apresentou 62,5% das manifestações como queixas.

Houve assuntos em comum entre todas as concessionárias. Ademais, atraso na partida e escada rolante receberam mais de uma citação, tanto pela Supervia quanto pela CCR Barcas. Por fim, o MetrôRio apresentou apenas cinco reclamações, tendo cada uma delas um registro (Escada rolante, atendimento, acessibilidade, achados e perdidos e gratuidade).

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5