



AGETRANSP

Ouvidoria

172º Relatório Semanal
de Atendimentos:
26 a 30 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 26 a 30 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 segundo 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.

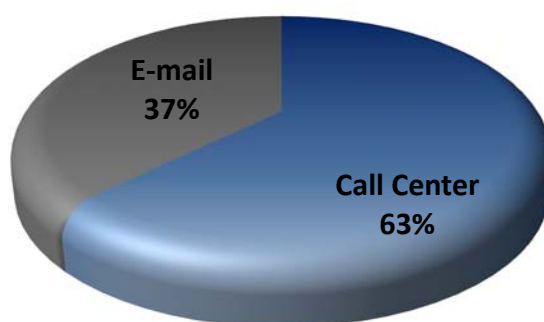
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 51 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 8,5% dos registros, assim como nas reclamações, que apresentaram crescimento de 12% das queixas.



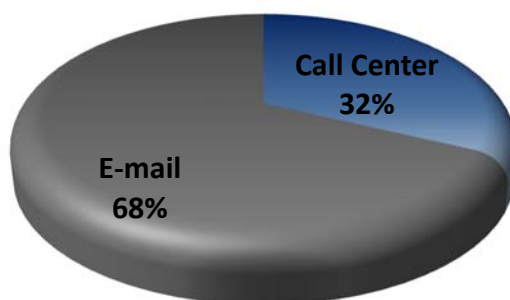
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 5,9%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi o inverso, trazendo um aumento percentual de 46,2% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

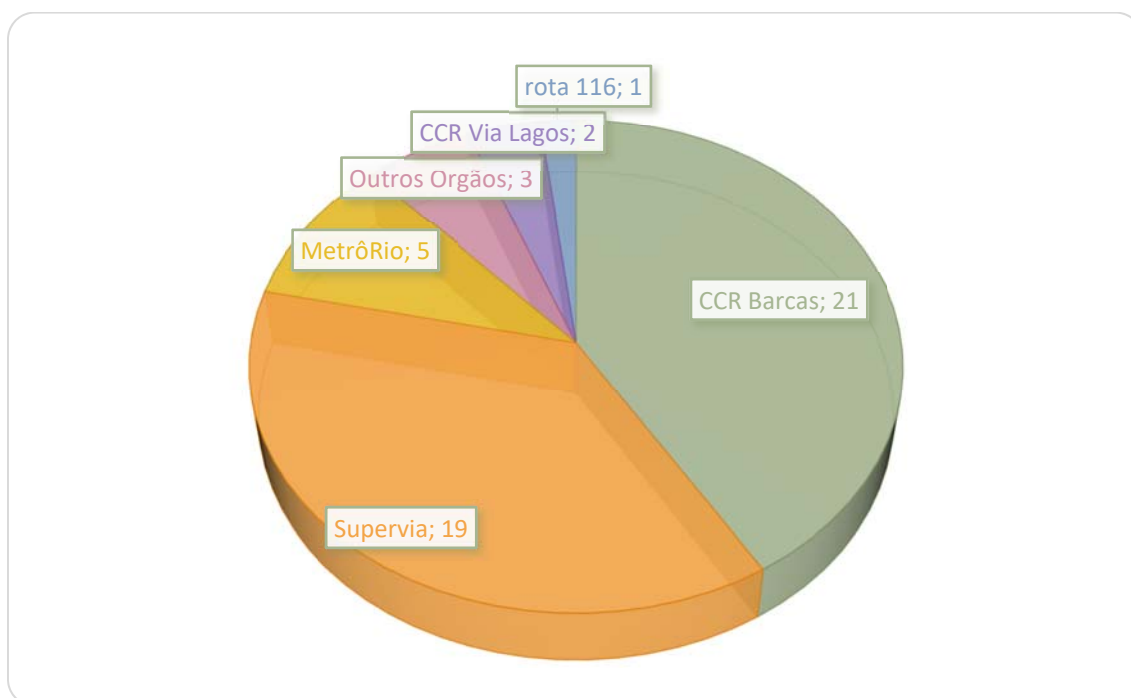


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 28,1% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 25% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 46,2%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



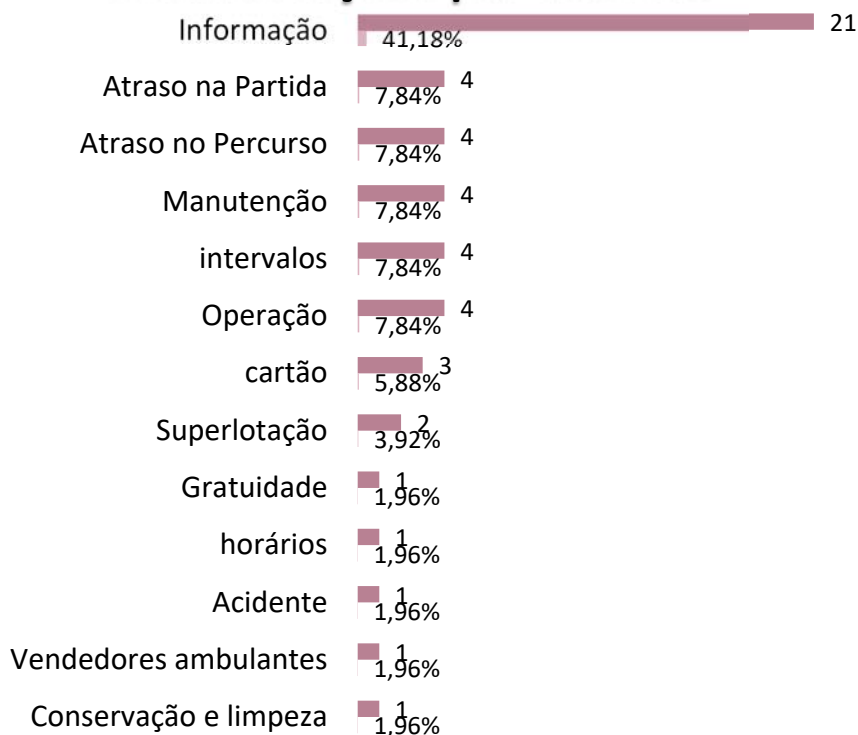
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 21 registros, seguida da Supervia com 19 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros, 2 na CCR Via Lagos e 1 na Rota 116. Ademais, 3 registros foram referentes a outros órgãos.



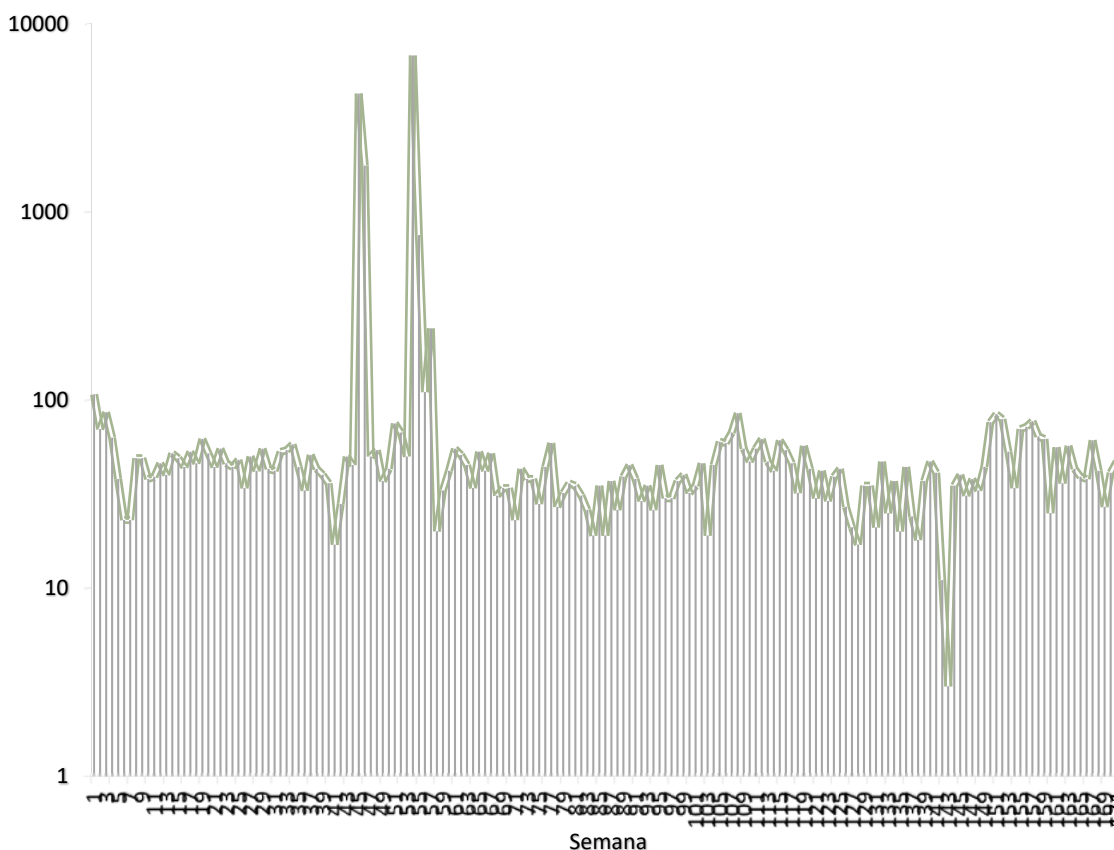
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



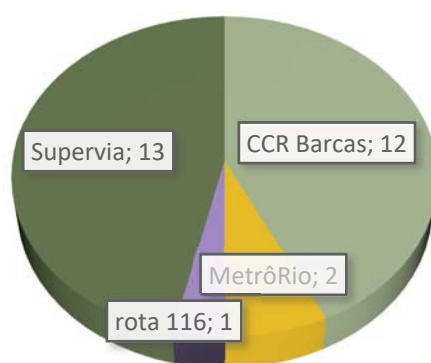
Na semana de referência, houve acréscimo de 8,51% dos registros. Houve, em média, 8 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 49º maior número de registros em todas as 172 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

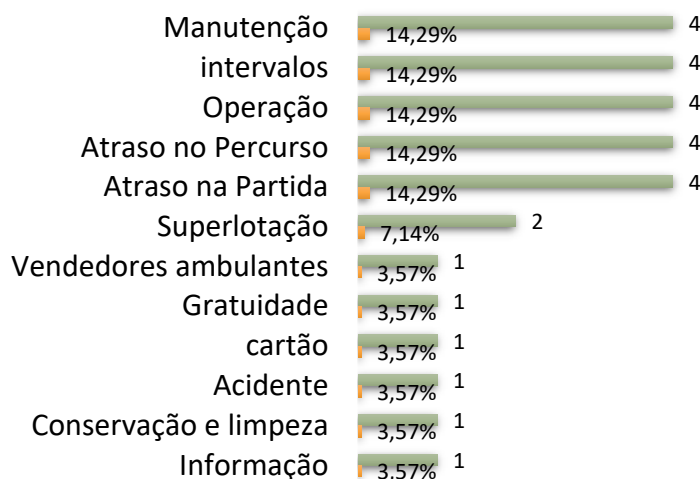
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (13), seguida da CCR barcas (12), MetrôRio (2) e Rota 116 (1). Em percentuais, 68,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 57,1% considerando a CCR Barcas, 40% das manifestações sobre o MetrôRio foram insatisfações e 100% dos relatos dos usuários da Rota 116 foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

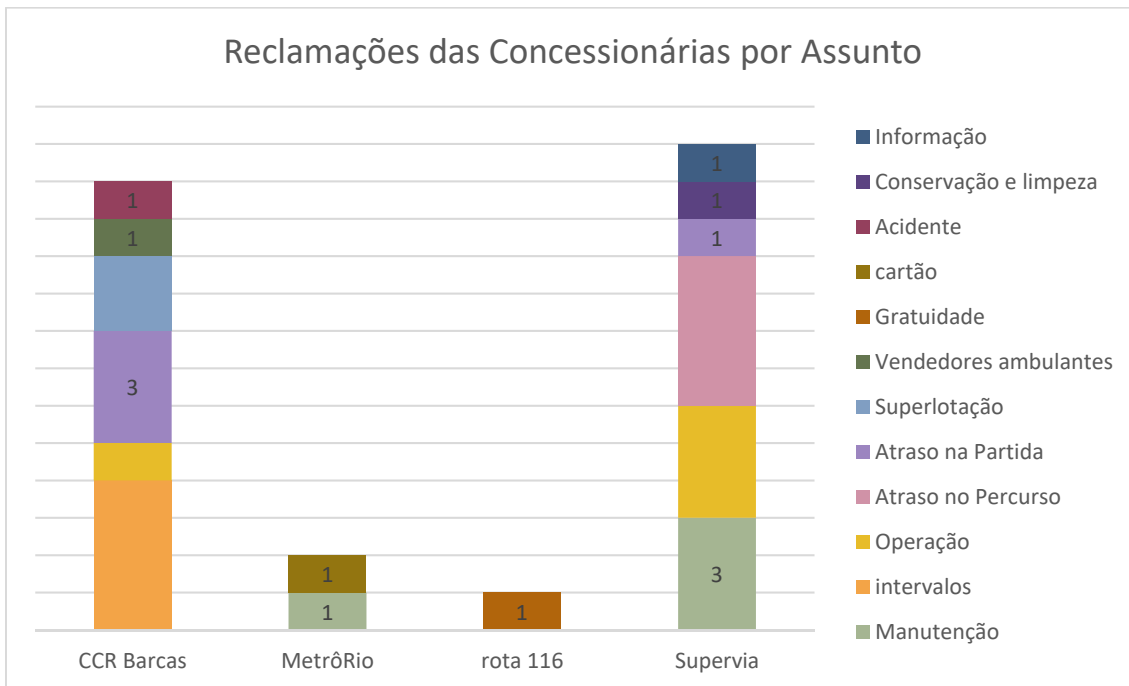


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se manutenção, intervalos, operação, atraso no percurso e atraso na partida como os tópicos que possuíram mais queixas, representando 14,29% das reclamações dos usuários cada.

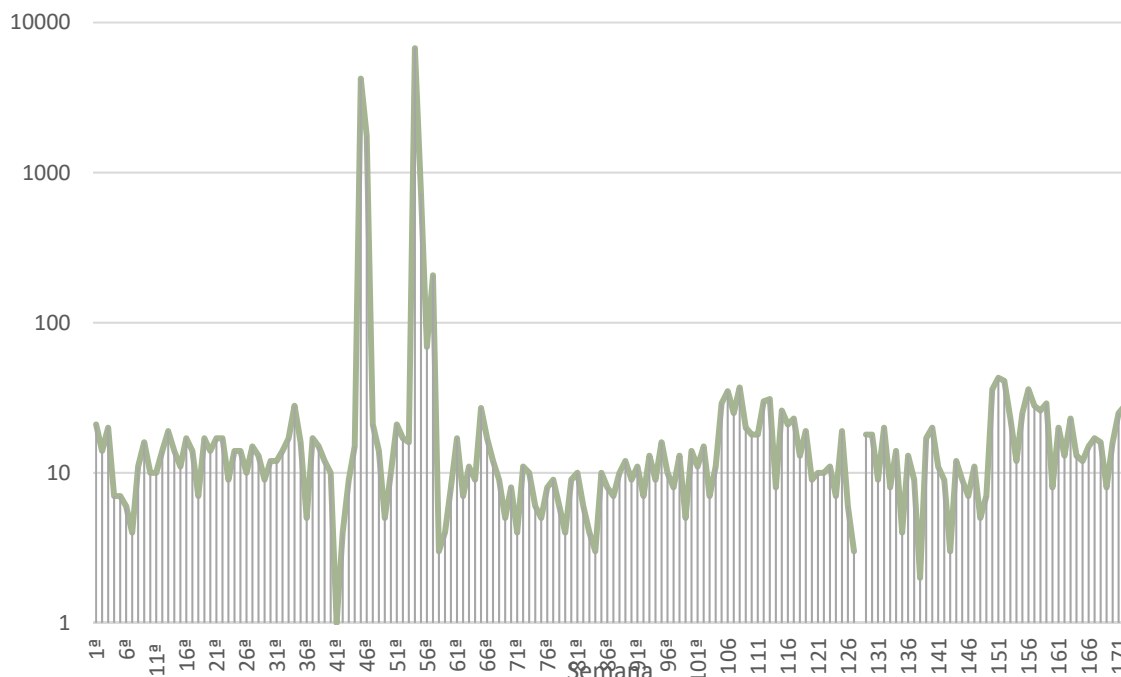
Assunto das Reclamações



Operação e atraso na partida 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.



As queixas aumentaram 12% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 17º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diários e 6 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 172ª 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 8,51% das manifestações e crescimento de 12% das queixas. Ademais, houve o 49º maior número de registros e 17º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 11 por dia útil, além de 4 queixas diárias e 6 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, 28,1% 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, MetrôRio e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos e não registrou ocorrências. Cerca de 68,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas registrou um percentual de 57,1% das queixas em relação aos registros, o MetrôRio apresentou 40% das manifestações como queixas e 100% dos registros na Rota 116 foram reclamações.

Houve assuntos em comum entre todas as concessionárias. Ademais, intervalos e atraso na partida receberam mais citações (4), tanto pela Supervia quanto pela CCR Barcas. Por fim, o MetrôRio apresentou apenas duas reclamações, sendo que manutenção foi mencionada tanto pela mesma quanto pela Supervia.

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5