



AGETRANSP

# Ouvidoria

174º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
10 a 14 de julho 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 10 a 14 de julho 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 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.

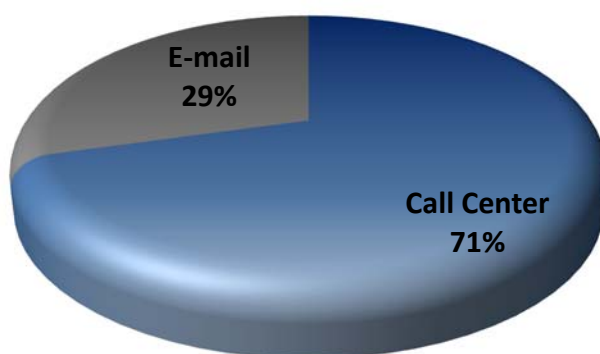
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 34 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 17,1% dos registros, diferente das reclamações, que apresentaram crescimento de 6,3% das queixas.



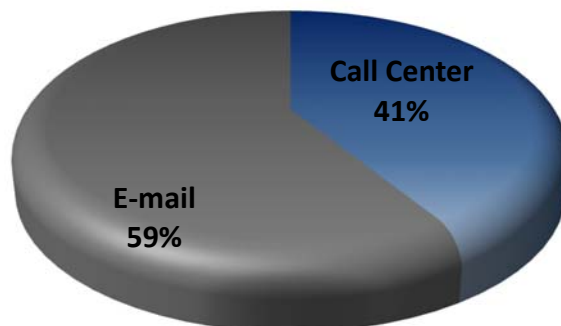
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 29,41%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi o inverso, trazendo um acréscimo percentual de 42,9% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

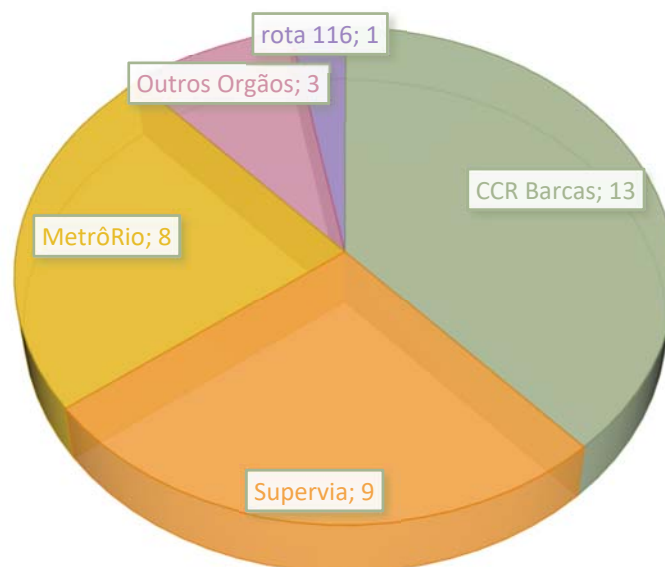


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 29,2% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 22,2% em relação à semana anterior. O e-mail obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 42,9%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



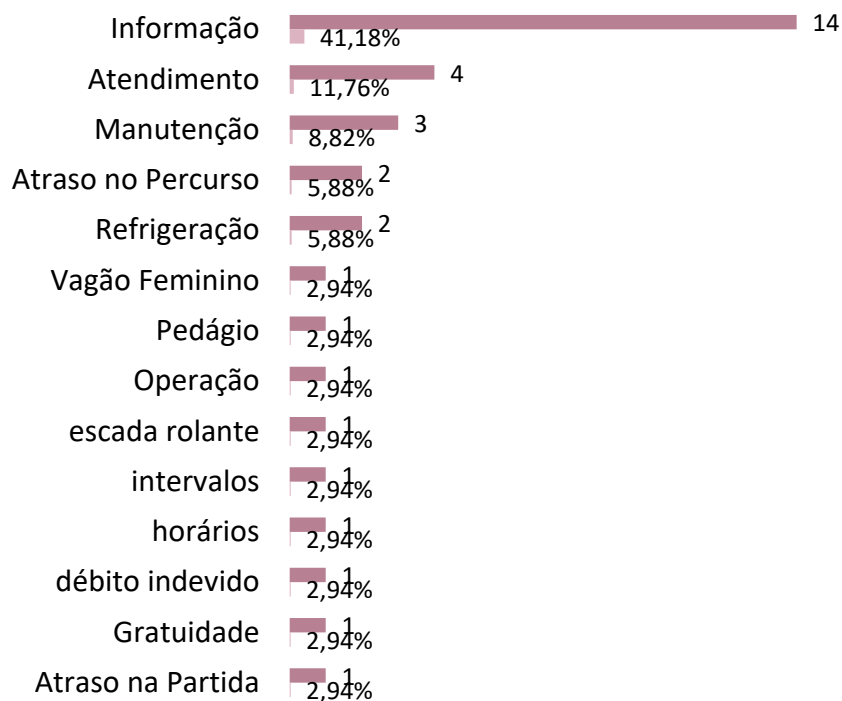
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 13 registros, seguida da Supervia com 9 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 8 registros e 1 na Rota 116. Ademais, 3 registros foram referentes a outros órgãos.



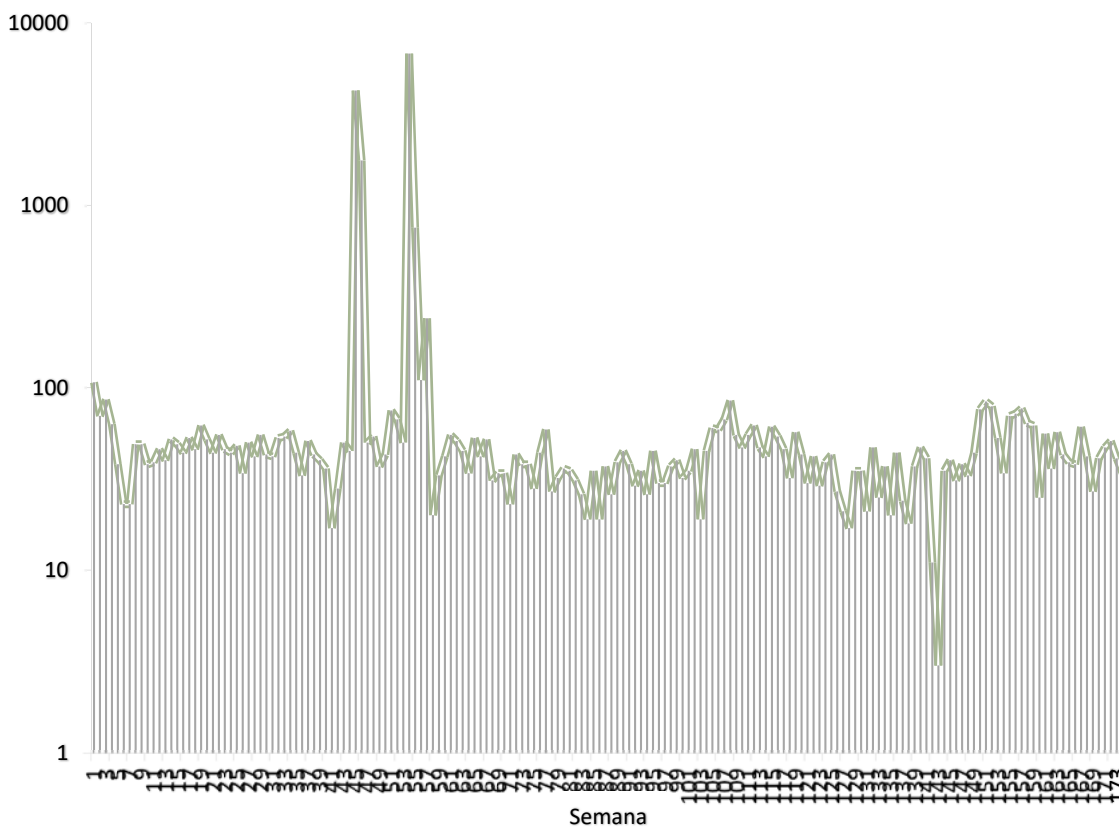
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



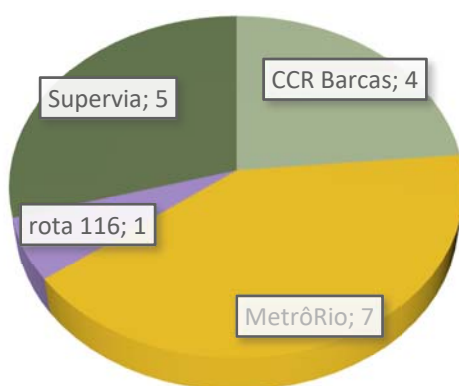
Na semana de referência, houve decréscimo de 17,07% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 129º maior número de registros em todas as 174 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

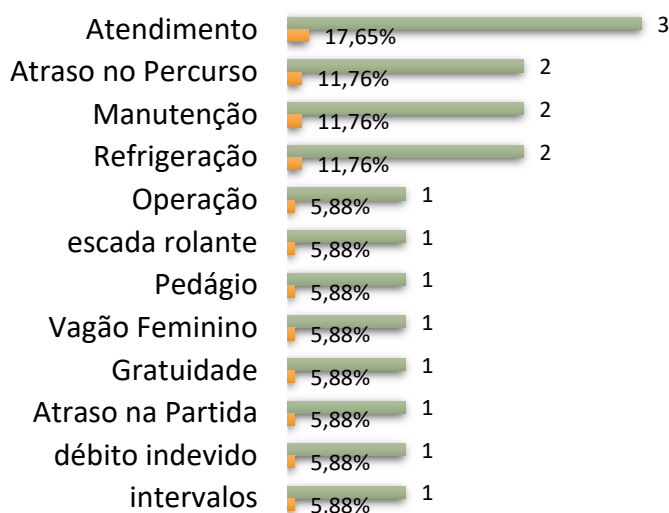
Considerando as reclamações, MetrôRio apresentou o maior número de queixas (7), seguido da Supervia (5), CCR Barcas (4) e Rota 116 (1). Em percentuais, 87,5% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 55,6% considerando a Supervia, 30,8% das manifestações sobre a CCR Barcas foram insatisfações e 100% na Rota 116.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

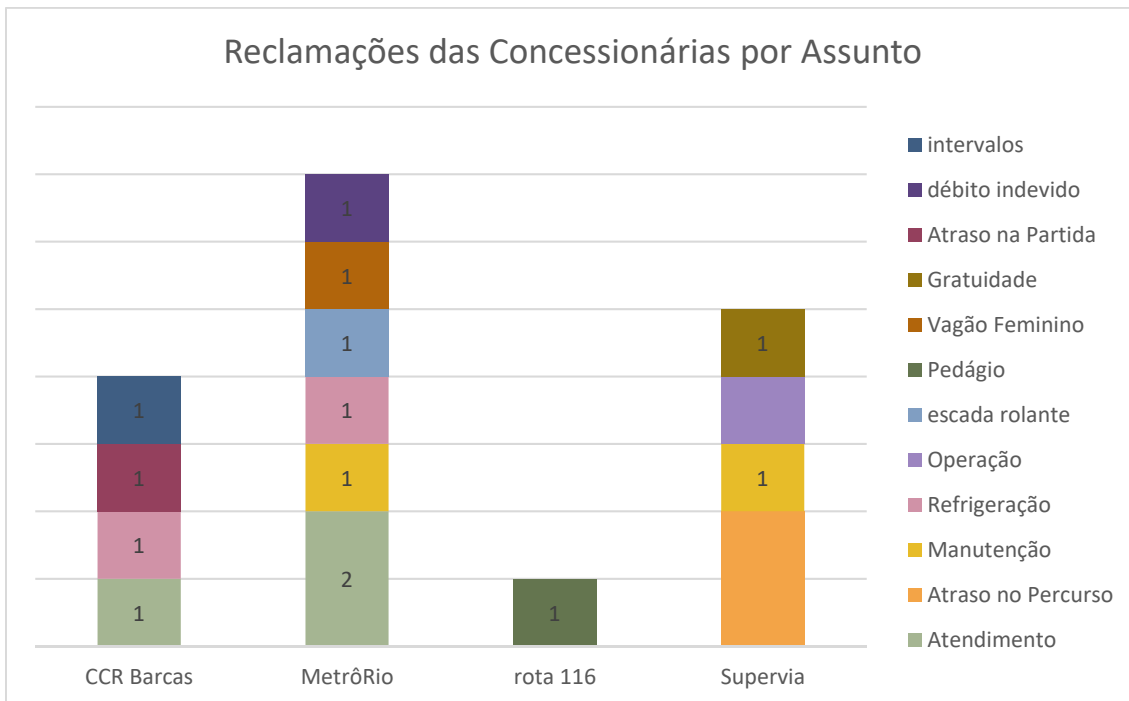


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atendimento como o tópico que possuiu mais queixas, representando 17,65% das reclamações dos usuários.

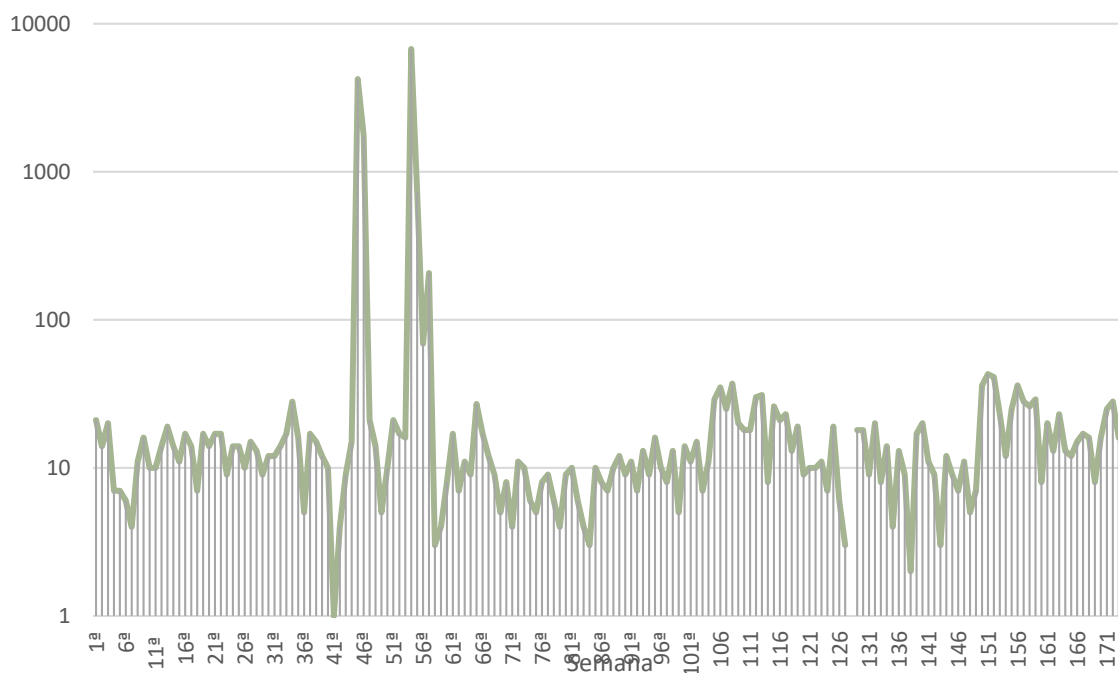
## Assunto das Reclamações



Houve três assuntos em comum entre as concessionárias, sendo Atendimento e Refrigeração sobre a CCR Barcas e o MetrôRio e Manutenção referente a Supervia e ao MetrôRio. Ademais, Atendimento e Atraso no Percurso apresentaram mais de uma queixa. Destaca-se Pedágio como o único assunto referente a Rota 116.



As queixas aumentaram 6,3% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 45º 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 174ª 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 redução de 17,07% das manifestações e crescimento de 6,3% das queixas. Ademais, houve o 129º maior número de registros e 45º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 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, 29,2% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi o mais manifestado, seguido pela Supervia, CCR Barcas e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 87,5% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia registrou um percentual de 55,6% das queixas em relação aos registros, a CCR Barcas apresentou 30,8% das manifestações como queixas e todos os registros da Rota 116 foram reclamações.

Houve assuntos em comum entre as concessionárias MetrôRio, CCR Barcas e Supervia (Atendimento, Refrigeração e Manutenção). Ademais, Atendimento e Atraso no Percurso receberam mais citações cada (2). Por fim, Pedágio foi o único assunto com mais de uma citação pela Rota 116.

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5