



AGETRANSP

Ouvidoria

175º Relatório Semanal
de Atendimentos:
17 a 21 de julho 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 – AGETRANS

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 17 a 21 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 quinto 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.

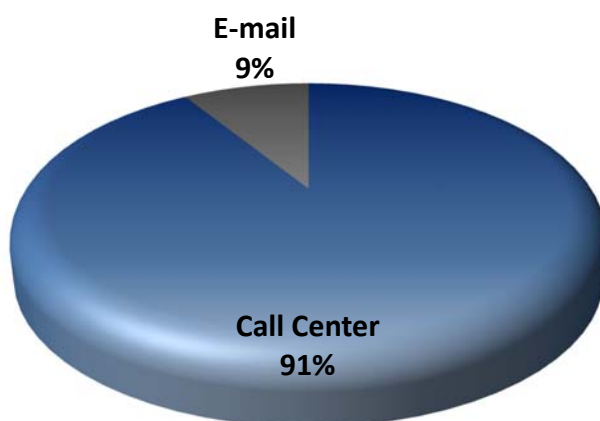
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 34 manifestações, sendo avaliado o mesmo desempenho da semana anterior, diferente das reclamações, que apresentaram queda de 70,6% das queixas. Ademais, foi registrada 1 sugestão.



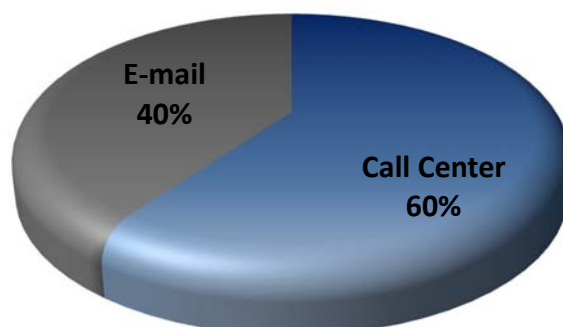
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 29,16%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi o inverso, trazendo um decréscimo percentual de 70% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

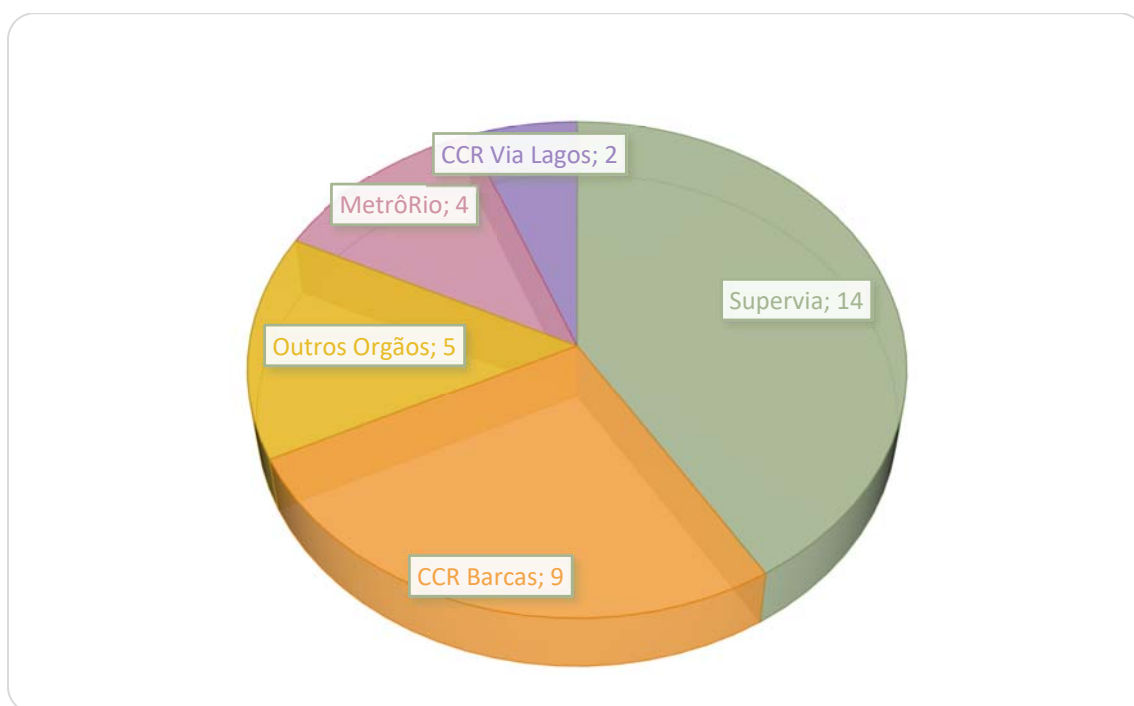


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 9,7% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 57,1% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição no número de registros em relação a última semana, com percentual de 80%. Ademais, 66,7% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



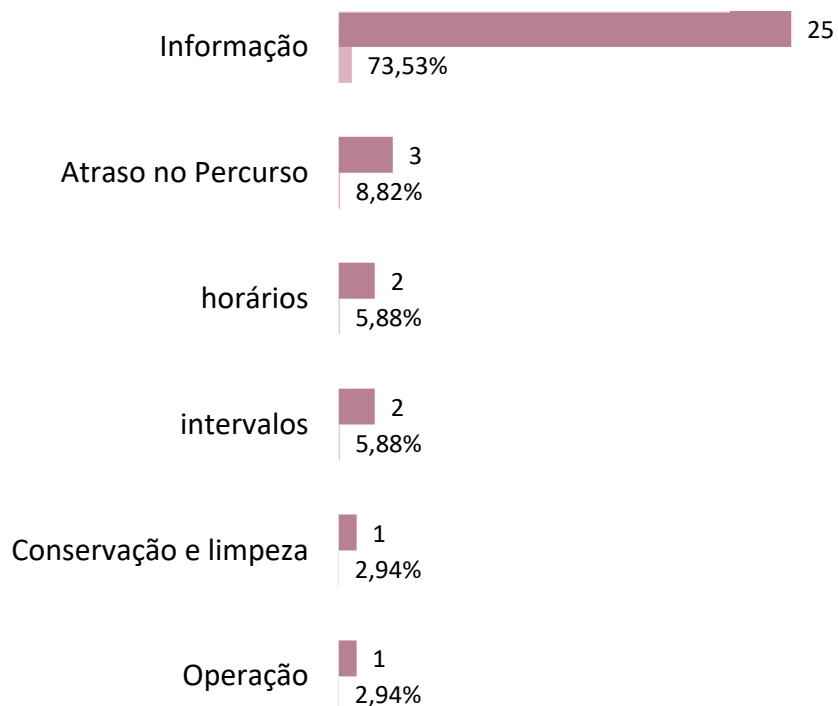
A Supervia foi a mais manifestada com 14 registros, seguida da CCR Barcas com 9 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 4 registros e 2 na CCR Via Lagos. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos.



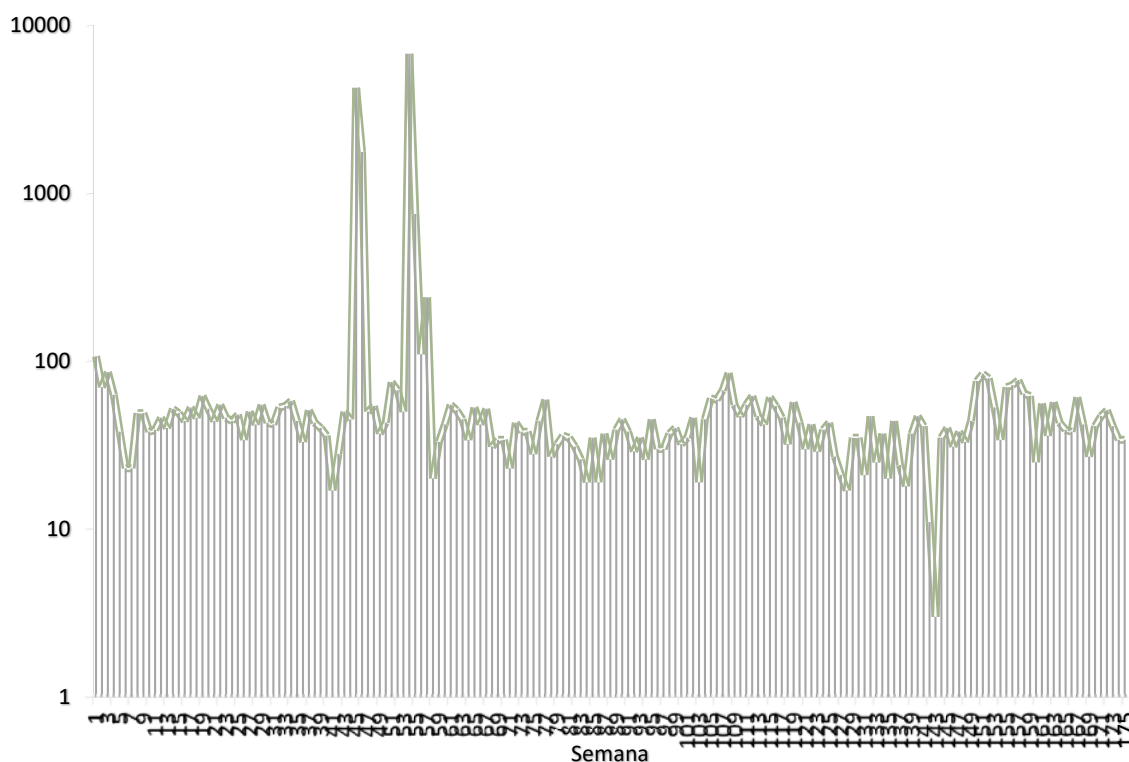
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



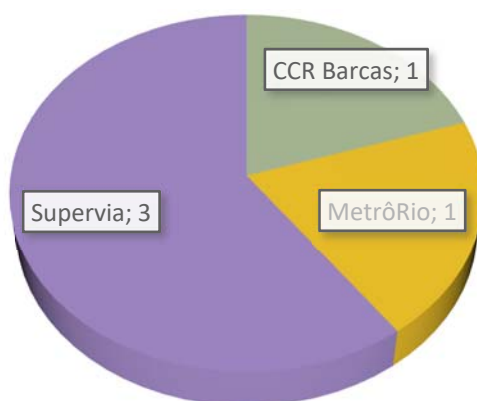
Na semana de referência, houve o mesmo número de registros da semana passada. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 129º maior número de registros em todas as 175 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

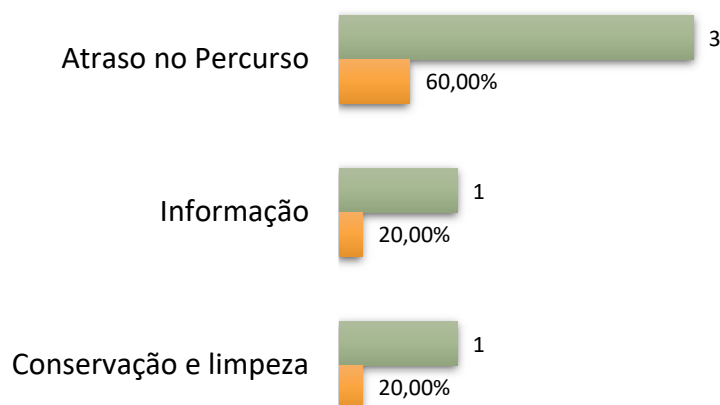
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (3), seguido da CCR Barcas (1) e MetrôRio (1). Em percentuais, 21,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 11,1% considerando a CCR Barcas e 25% das manifestações sobre o MetrôRio foram insatisfações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

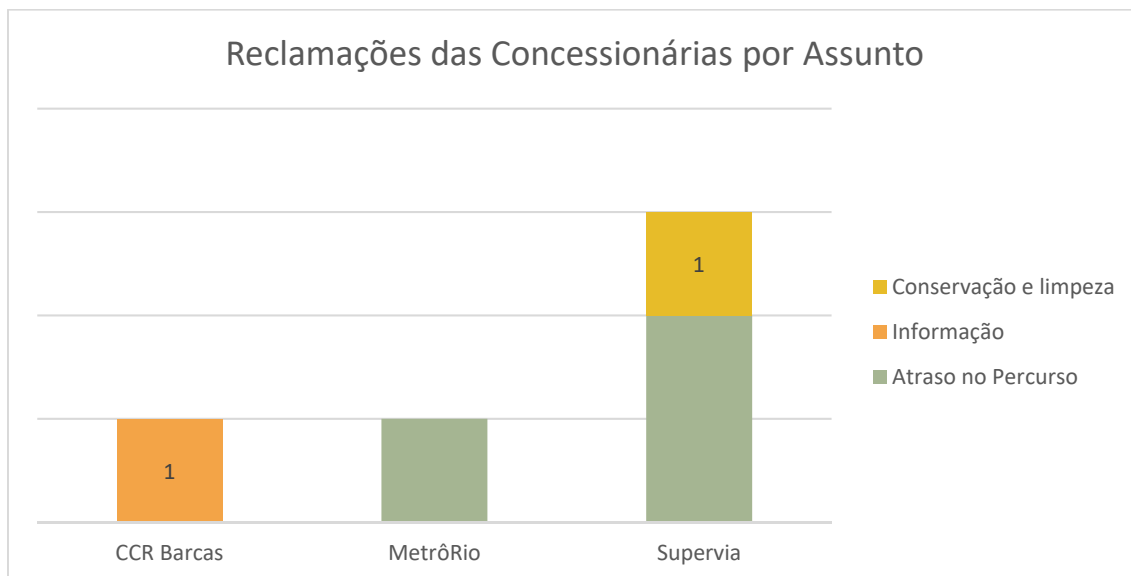


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 60% das reclamações dos usuários.

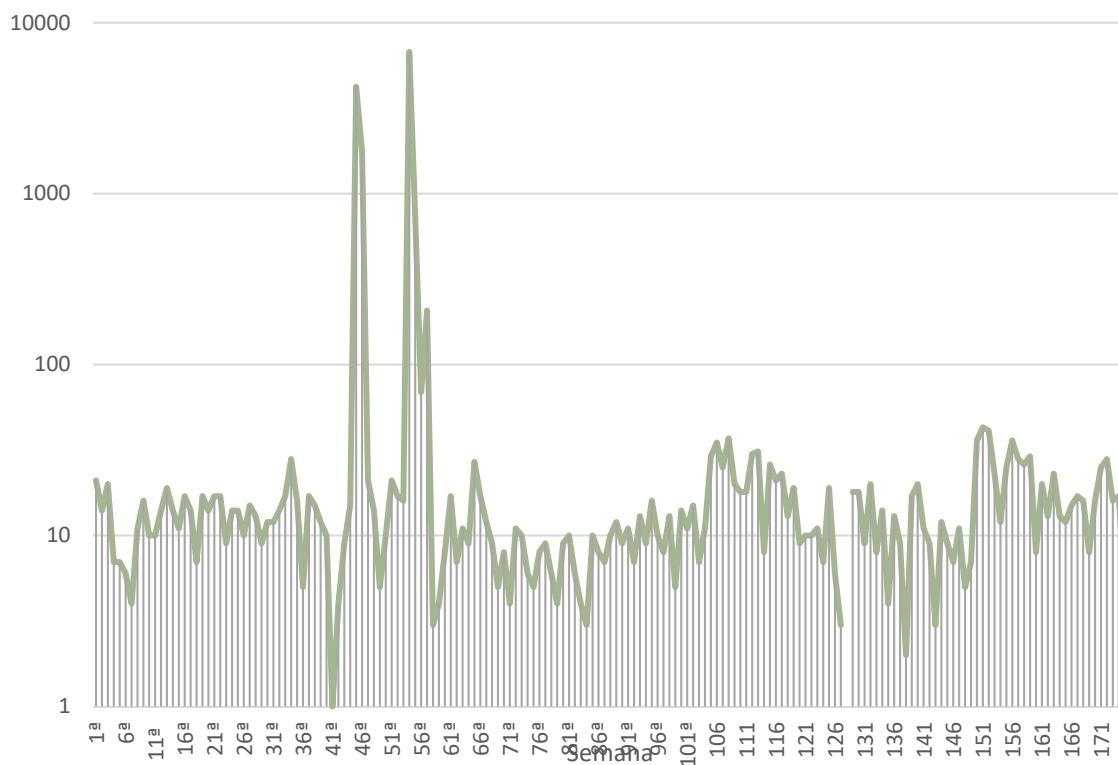
Assunto das Reclamações



Houve assunto em comum entre as concessionárias, sendo Atraso no Percurso sobre a Supervia e o MetrôRio. Ademais, Atraso no Percurso apresentou mais de uma queixa. Destaca-se Informação como o único assunto referente a CCR Barcas.



As queixas caíram 70,6% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 155º maior número de queixas. Ademais, houve em média 1 registro diário e 1 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 175ª 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.

Não houve mudança no número de manifestações, permanecendo o mesmo da última semana e queda de 70,6% das queixas. Ademais, houve o 129º maior número de registros e 155º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 1 queixa diária e 1 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como nas reclamações. Ademais, 9,7% dos registros por telefone foram reclamações e 66,7% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestado, seguido pela CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 166 não registraram ocorrências. Cerca de 21,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas registrou um percentual de 11,1% das queixas em relação aos registros e o MetrôRio apresentou 25% das manifestações como queixas.

Houve assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio (Atraso no Percurso). Ademais, Atraso no Percurso recebeu mais citações (3). Por fim, Informação foi o único assunto com mais de uma citação pela CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5