



AGETRANSP

Ouvidoria

176º Relatório Semanal
de Atendimentos:
24 a 28 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 – 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 24 a 28 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.

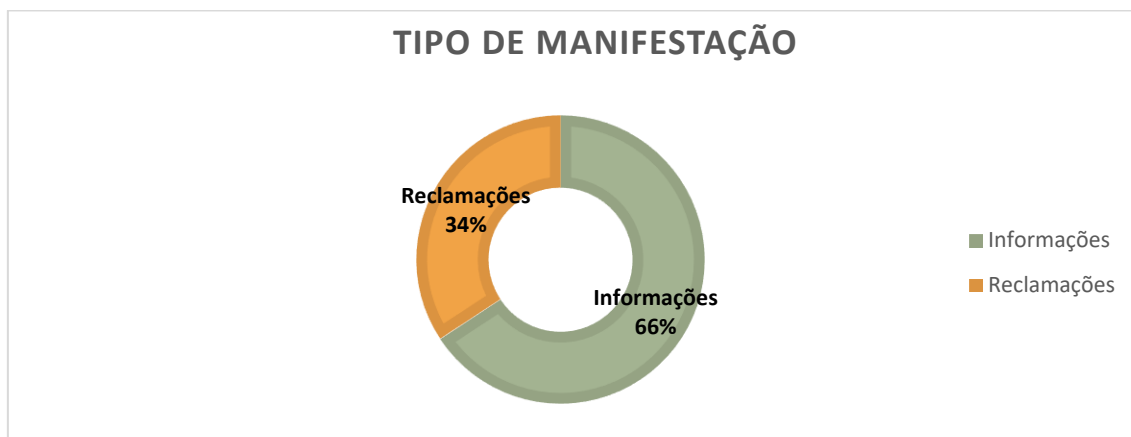
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo septuagésimo sexto 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.

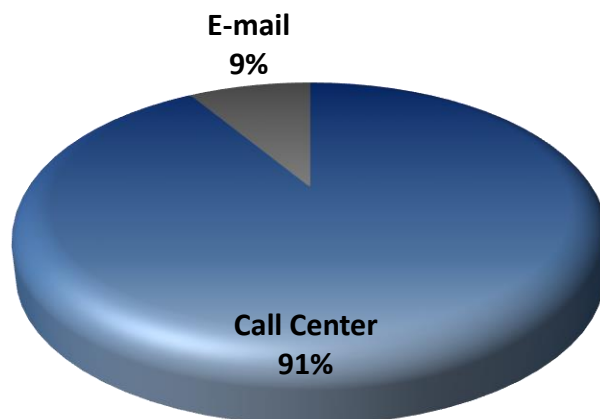
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 35 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 2,9% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 140% das queixas.



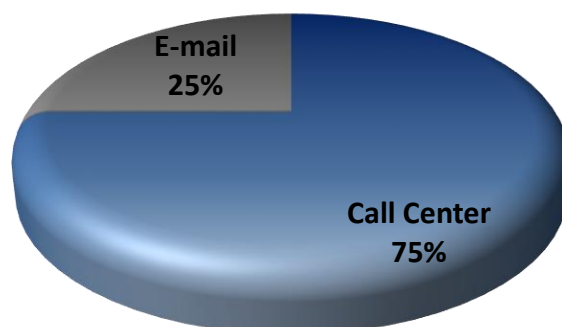
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 3,2%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi o mesmo em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

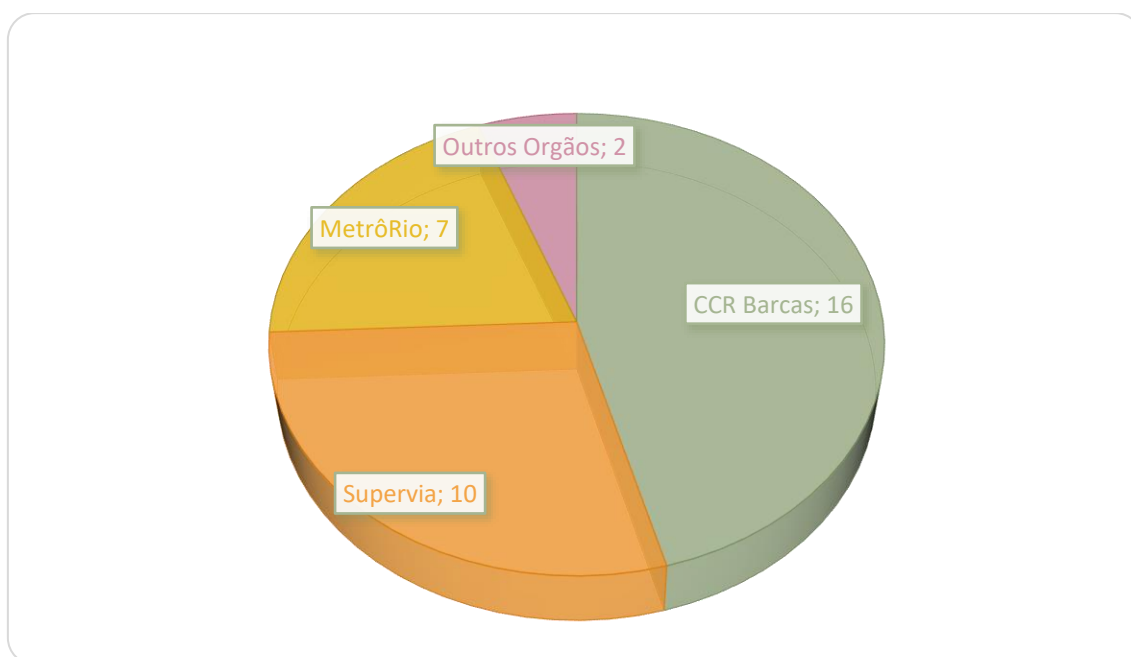


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 28,1% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 200% em relação à semana anterior. O e-mail obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 50%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



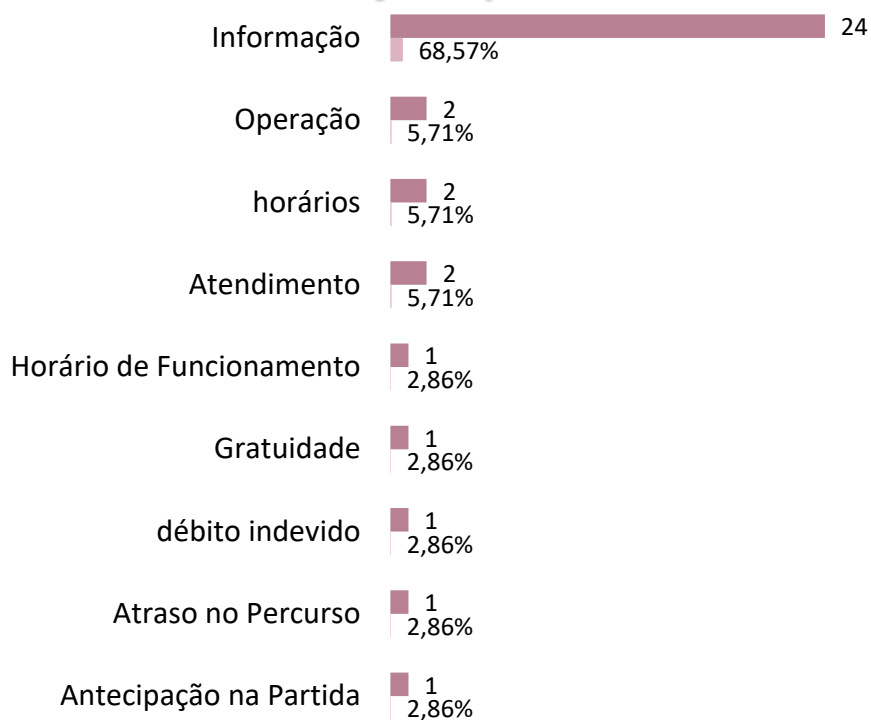
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 16 registros, seguida da Supervia com 10 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 7 registros. Ademais, 2 registros foram referentes a outros órgãos.



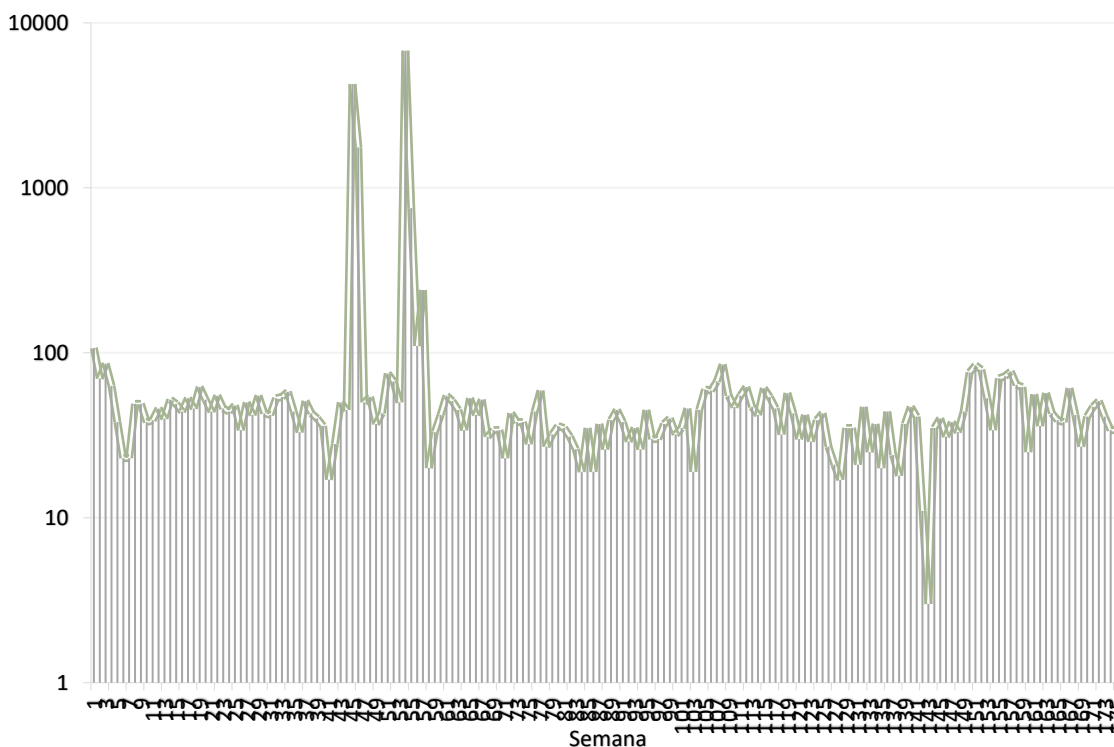
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



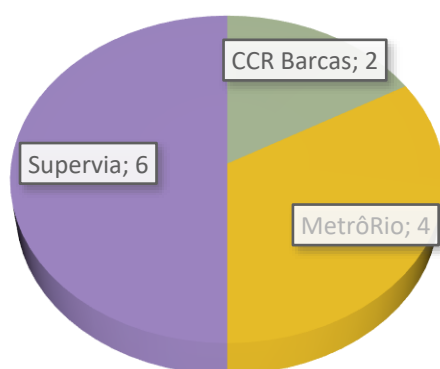
Na semana de referência, houve acréscimo de 2,94% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 122º maior número de registros em todas as 176 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

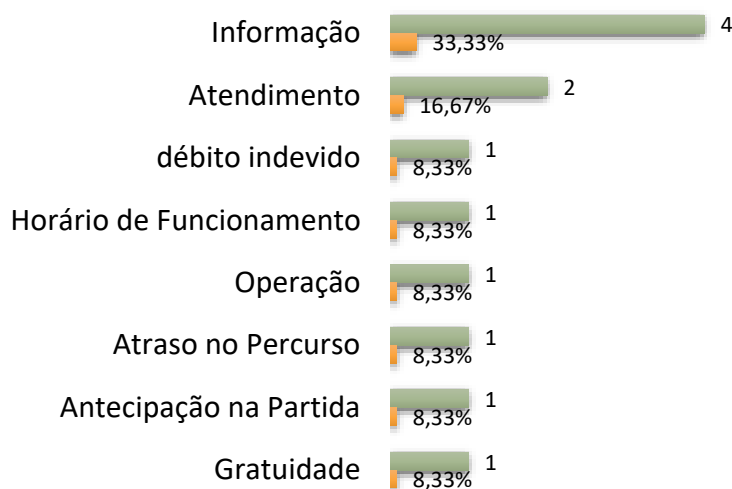
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (6), seguido do MetrôRio (4) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 57,1% considerando o MetrôRio e 12,5% das manifestações sobre a CCR Barcas foram insatisfações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

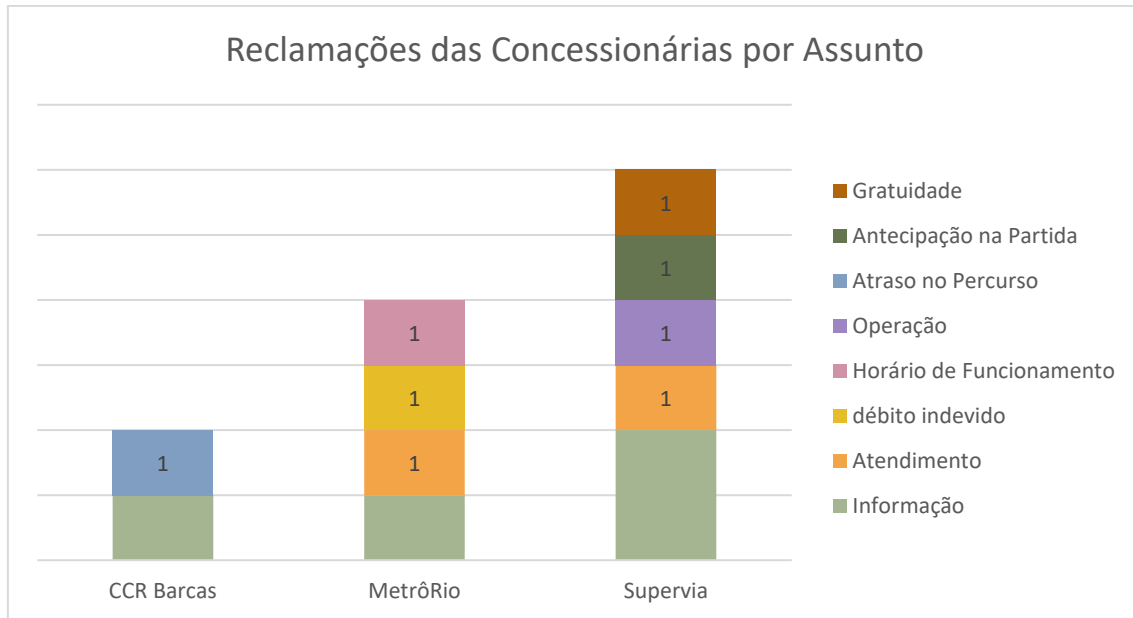


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se informação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 33,3% das reclamações dos usuários.

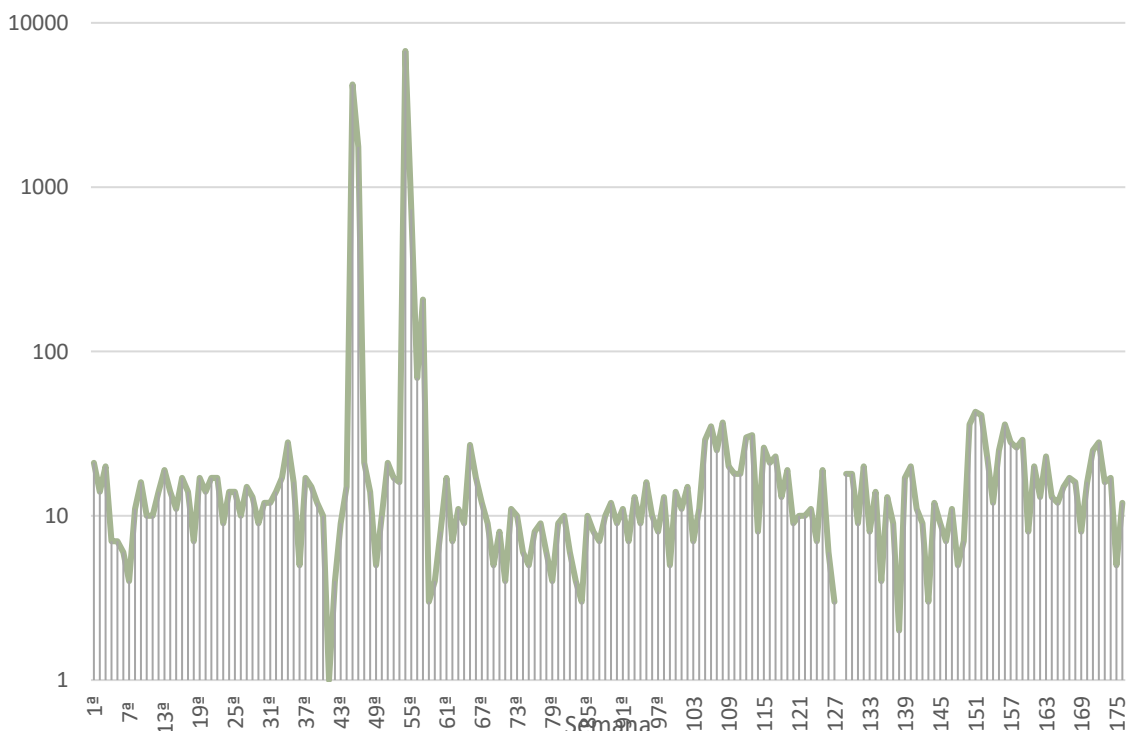
Assunto das Reclamações



Houve assunto em comum entre as concessionárias, sendo informação presente na Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Atendimento também apresentou semelhança na Supervia e no MetrôRio. Ademais, informação apresentou mais de uma queixa. Destaca-se atraso no percurso como assunto referente apenas na CCR Barcas.



As queixas subiram 140% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 87º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 3 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 176ª 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 crescimento de 2,94% das manifestações e aumento de 140% das queixas. Ademais, houve o 122º maior número de registros e 87º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 2 queixa diária e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como nas reclamações. 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 manifestado, seguido pela MetrôRio e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 166 não registraram ocorrências. Cerca de 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 57,1% das queixas em relação aos registros e a CCR Barcas apresentou 12,5% das manifestações como queixas.

Houve assuntos em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas (Informação). Ademais, atendimento também recebeu menções na Supervia e no MetrôRio. Destaca-se também atraso no percurso, reclamação referente a CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 03 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5