



AGETRANSP

Ouvidoria

178º Relatório Semanal
de Atendimentos:
07 a 11 de agosto 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 07 a 11 de agosto 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 oitavo 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.

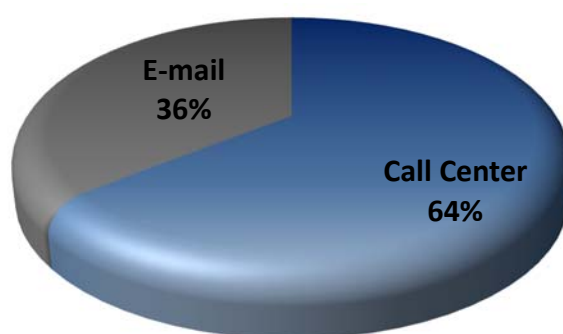
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 42 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 31,3% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 111,1% das queixas.



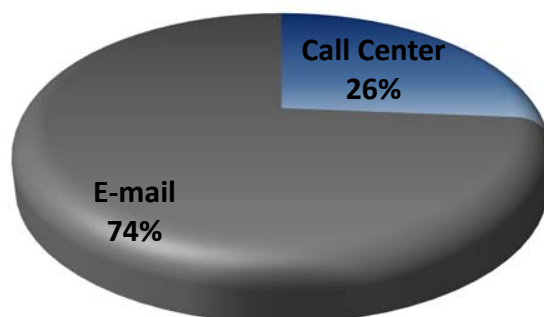
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 17,4%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um crescimento percentual de 66,7% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

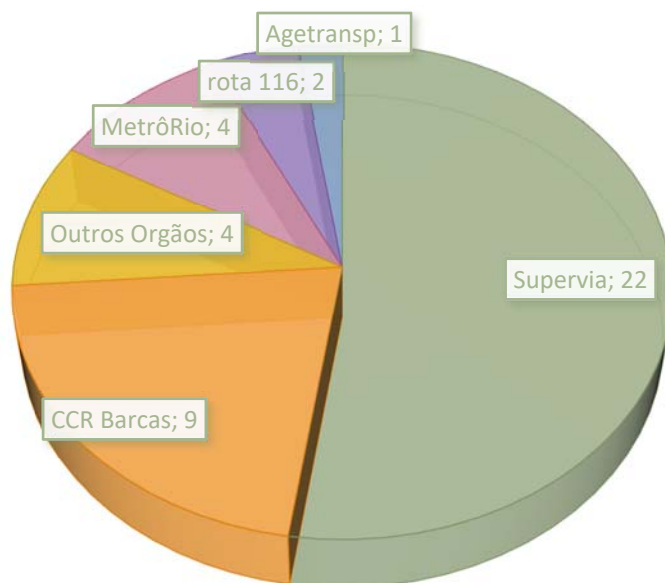


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 18,5% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 400% em relação à semana anterior. O e-mail obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 75%. Ademais, 93,3% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



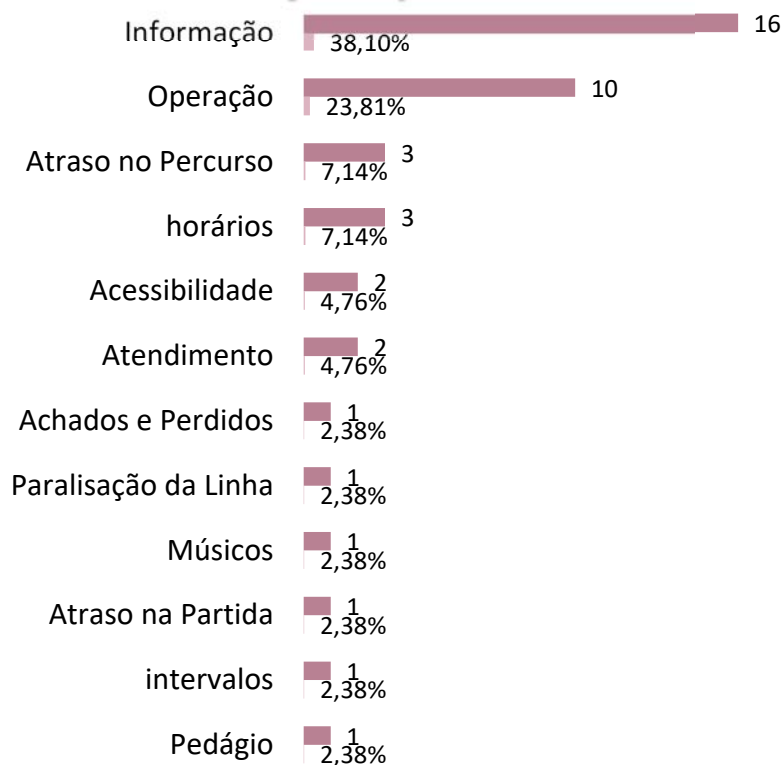
A Supervia foi a mais manifestada com 22 registros, seguida da CCR Barcas com 9 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 4 registros e por último a Rota 116 com 2 manifestações. Ademais, 4 registros foram referentes a outros órgãos e 1 referente a Agetransp.



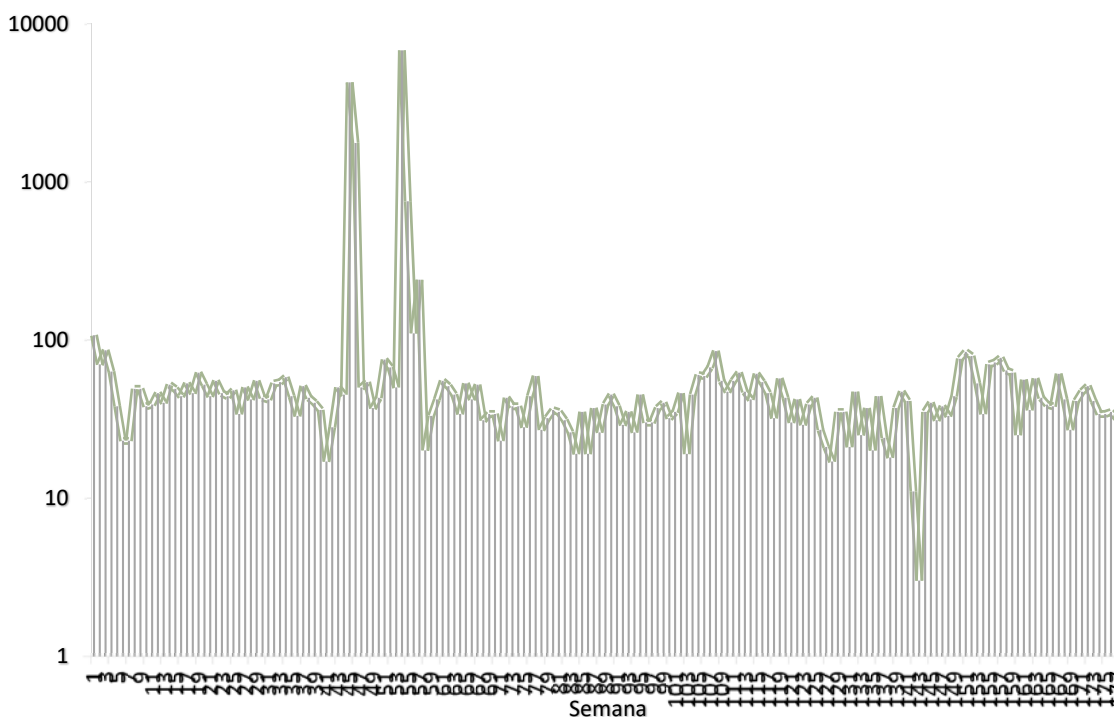
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, atraso no percurso, horários, acessibilidade 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



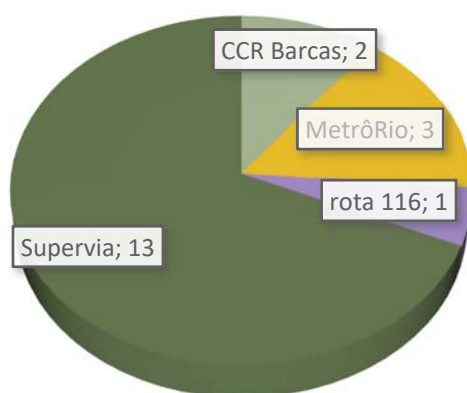
Na semana de referência, houve acréscimo de 31,25% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 89º maior número de registros em todas as 178 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

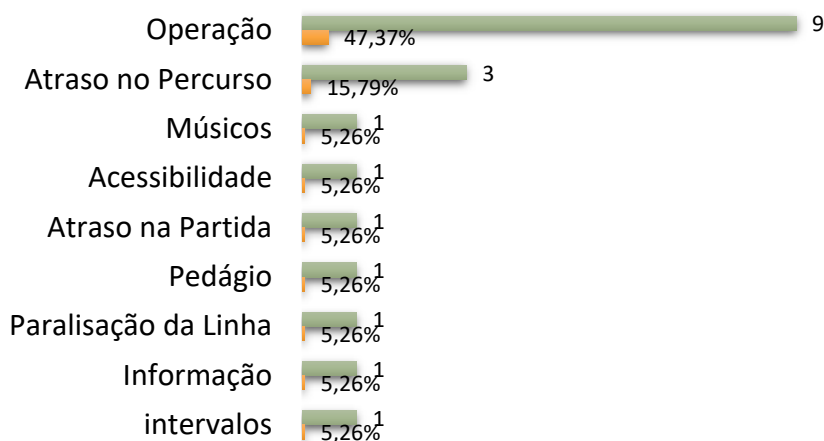
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (13), seguido do MetrôRio (3), CCR Barcas (2) e Rota 116 (1). Em percentuais, 59,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 75% considerando o MetrôRio e 22,2% das manifestações sobre a CCR Barcas foram insatisfações e 50% dos registros sobre a Rota 116 foram reclamações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

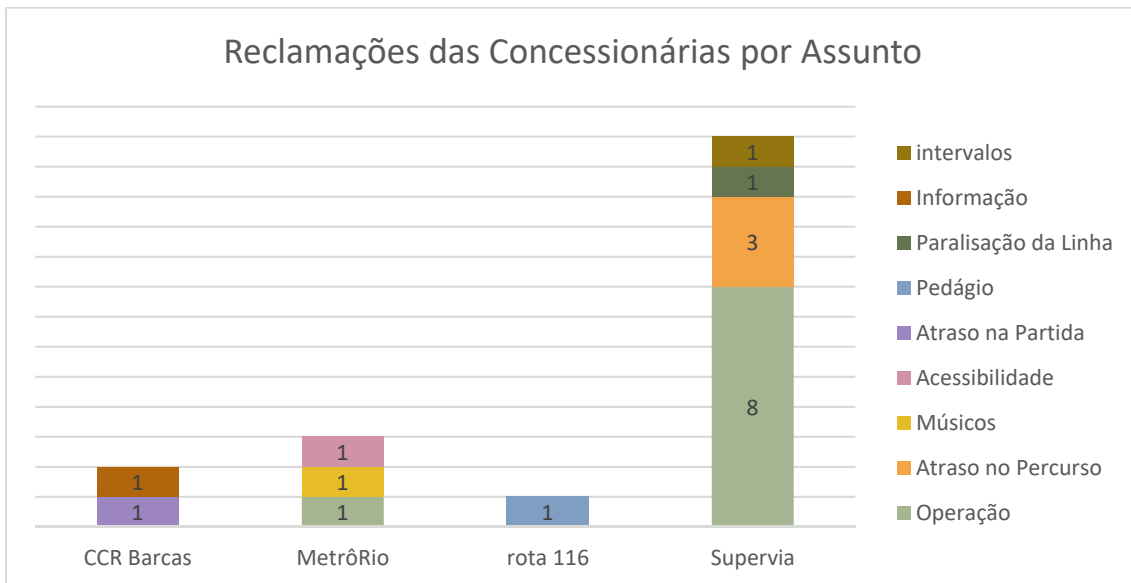


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 47,4% das reclamações dos usuários.

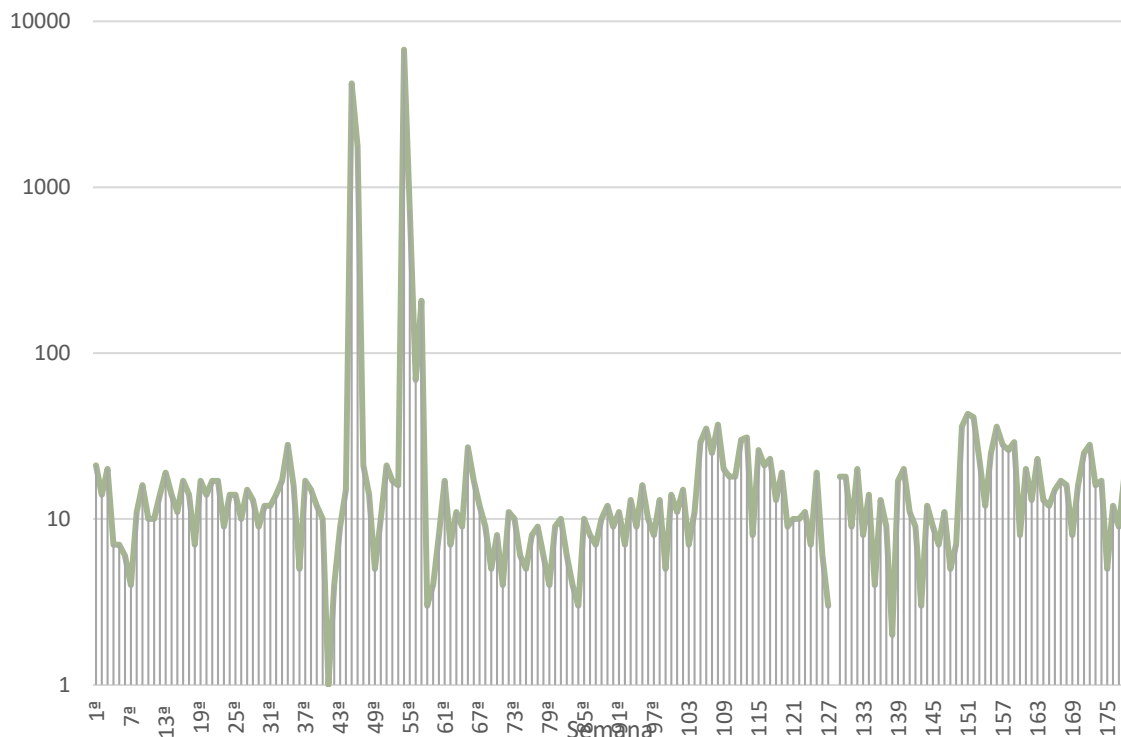
Assunto das Reclamações



Operação foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destaca-se atraso no percurso com mais de uma menção, sendo na Supervia. Ademais, todos os outros assuntos referentes a CCR Barcas obtiveram um registro e pedágio foi a única queixa na Rota 116.



As queixas aumentaram 111,1% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 38º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 4 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 178ª 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 31,25% das manifestações e crescimento de 111,1% das queixas. Ademais, houve o 89º maior número de registros e 38º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 9 por dia útil, além de 3 queixa diária 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, 18,5% dos registros por telefone foram reclamações e 93,3% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestado, seguida pelo MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 59,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 75% das queixas em relação aos registros, a CCR Barcas apresentou 22,2% das manifestações como queixas e a Rota 116 teve 50% de seus registros como reclamações.

Houve assunto em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio (operação). Ademais, os assuntos referentes a CCR Barcas receberam uma menção (atraso na partida e informação). Destaca-se pedágio, reclamação referente a Rota 116.

Rio de Janeiro, 16 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5