



AGETRANSP

Ouvidoria

179º Relatório Semanal
de Atendimentos:
14 a 18 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

João Bosco de Lima

Ouvidor

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

João Batista da Silva Paes

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

Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria

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 14 a 18 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.

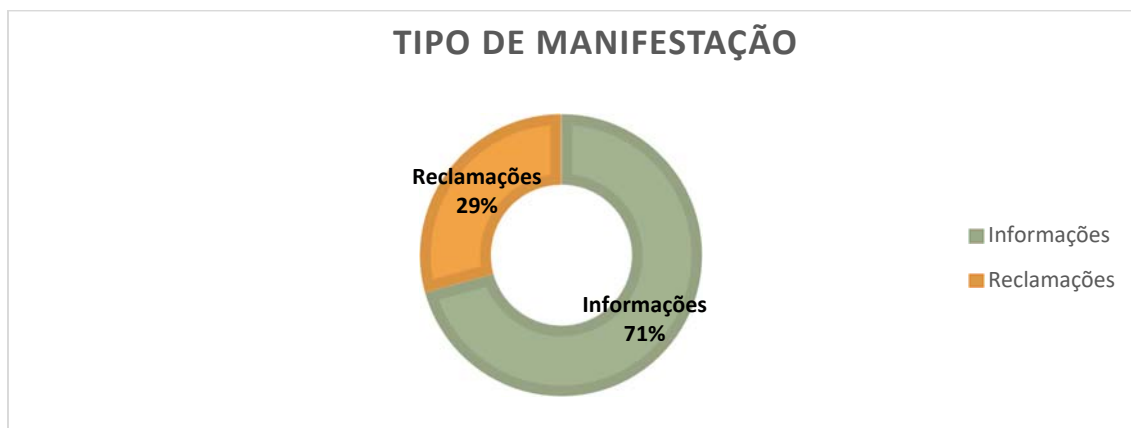
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo septuagésimo nono 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.

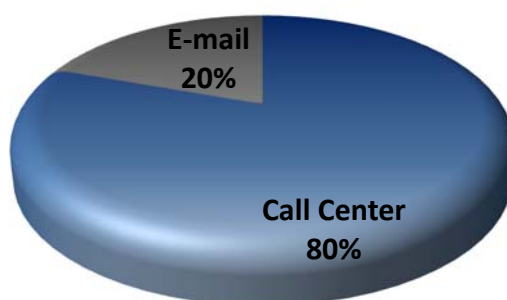
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 41 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 2,4% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram diminuição de 36,8% das queixas.



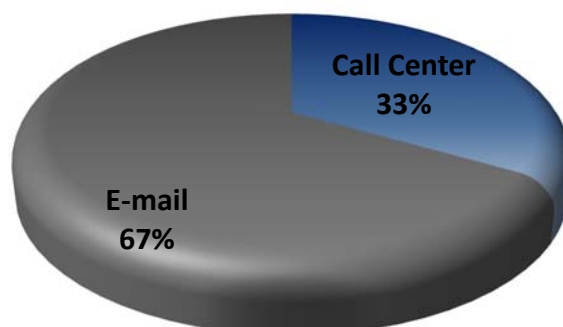
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 22,2%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma queda percentual de 46,7% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

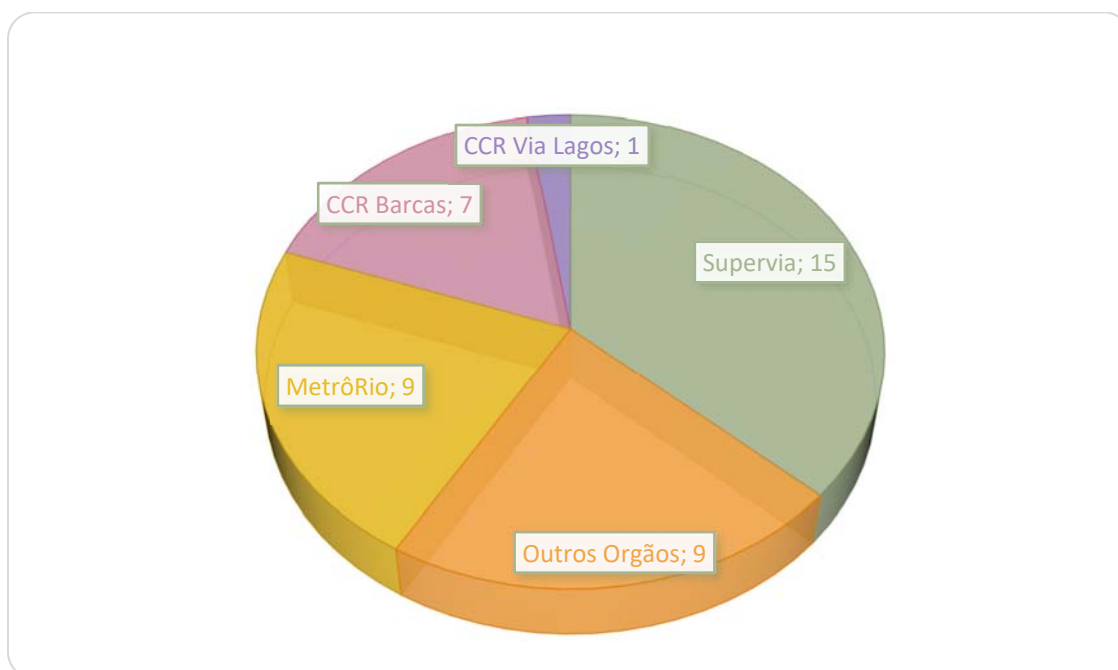


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 12,1% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 20% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição 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



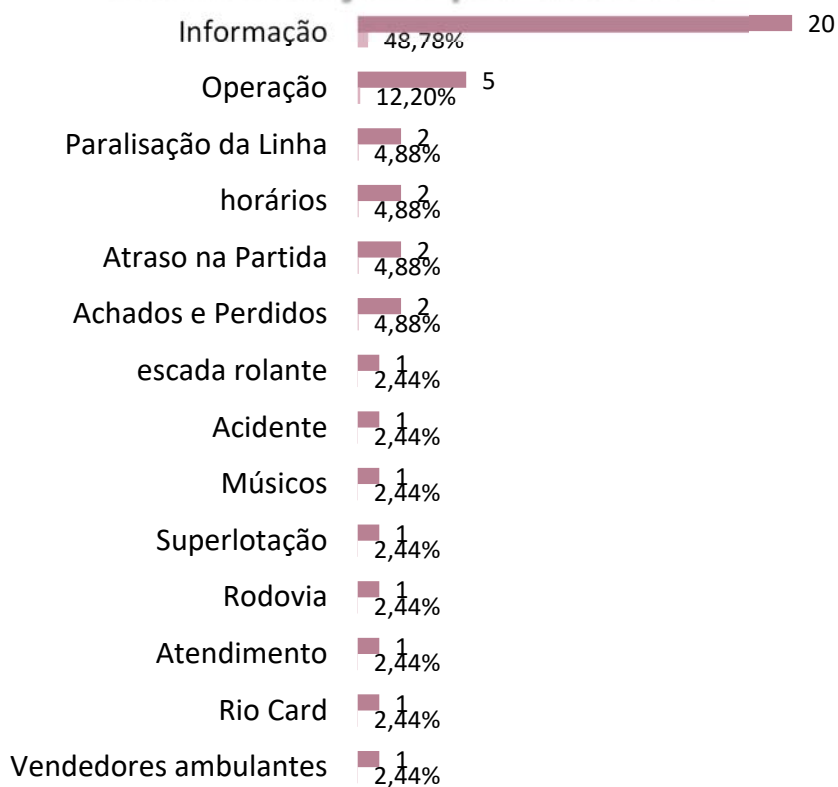
A Supervia foi a mais manifestada com 15 registros, seguida do MetrôRio com 9 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro com 7 registros e por último a CCR Via Lagos com 1 manifestação. Ademais, 9 registros foram referentes a outros órgãos.



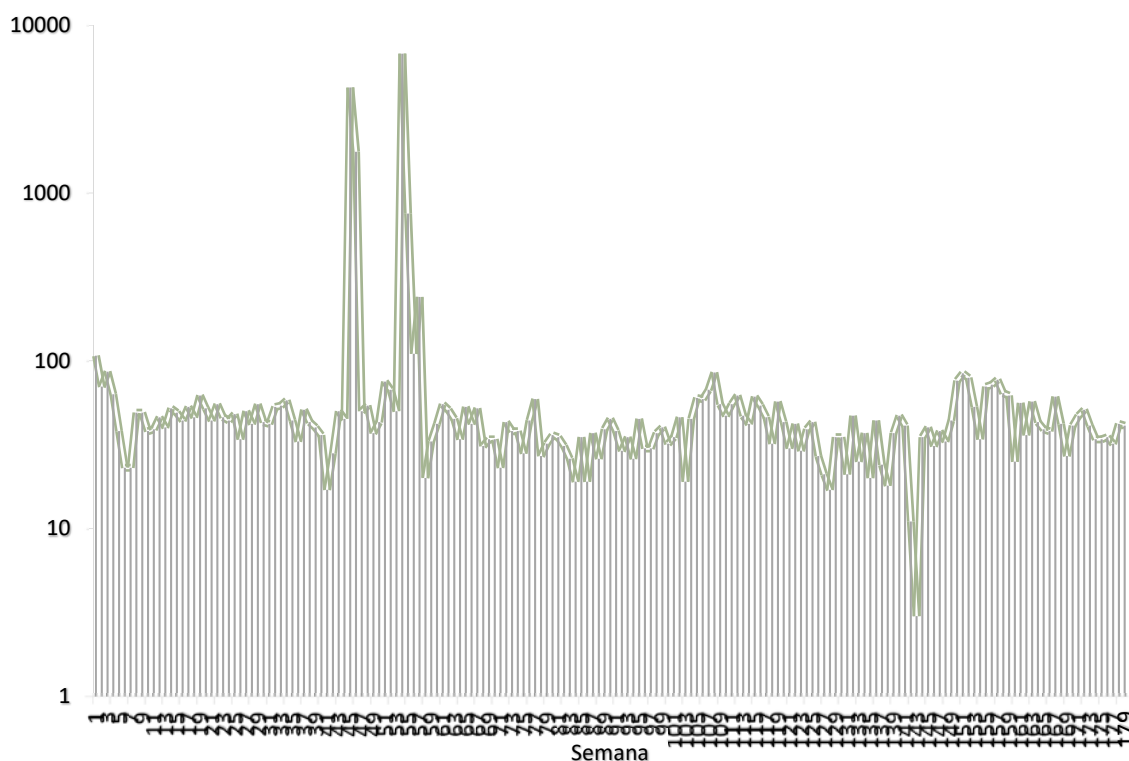
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, paralisação da linha, horários, atraso na partida e achados e perdidos 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 2,38% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 97º maior número de registros em todas as 179 semanas analisadas.



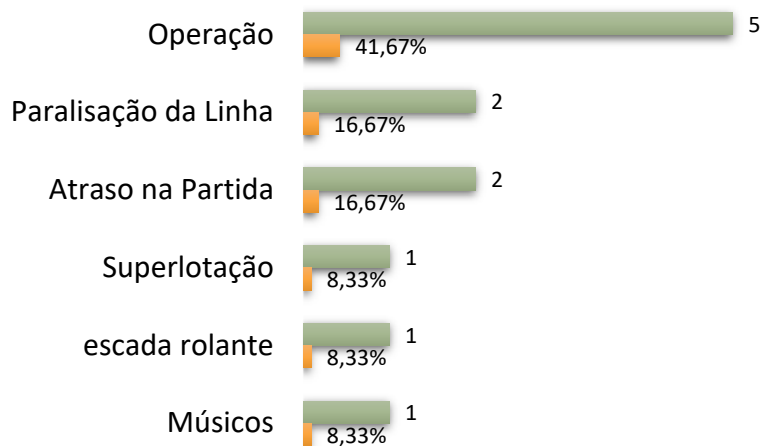
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (9), seguido do MetrôRio (3). Em percentuais, 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas e 33,3% considerando o MetrôRio.

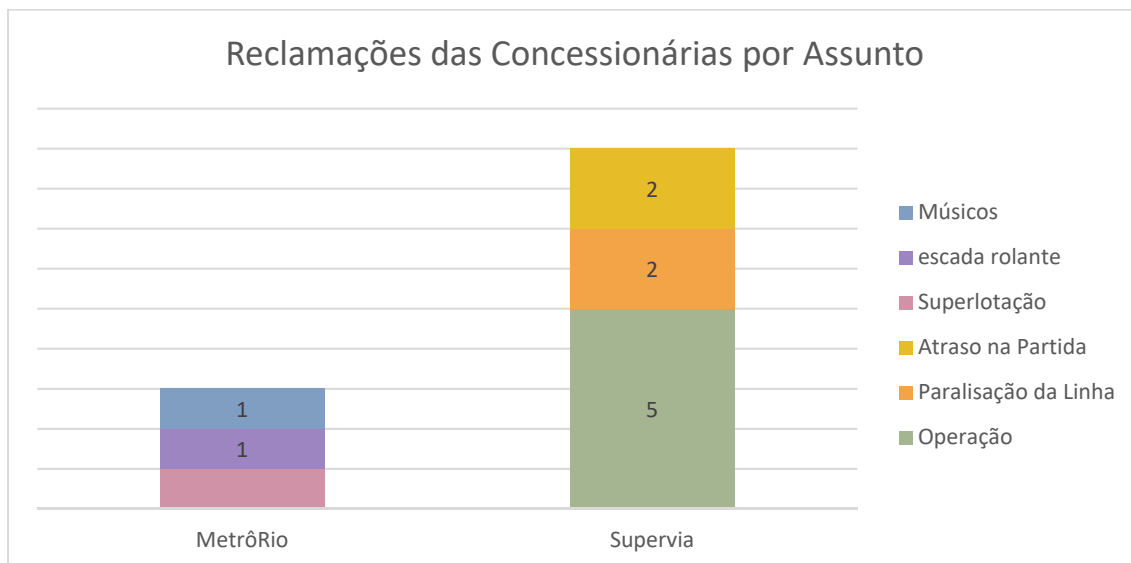


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 41,7% das reclamações dos usuários.

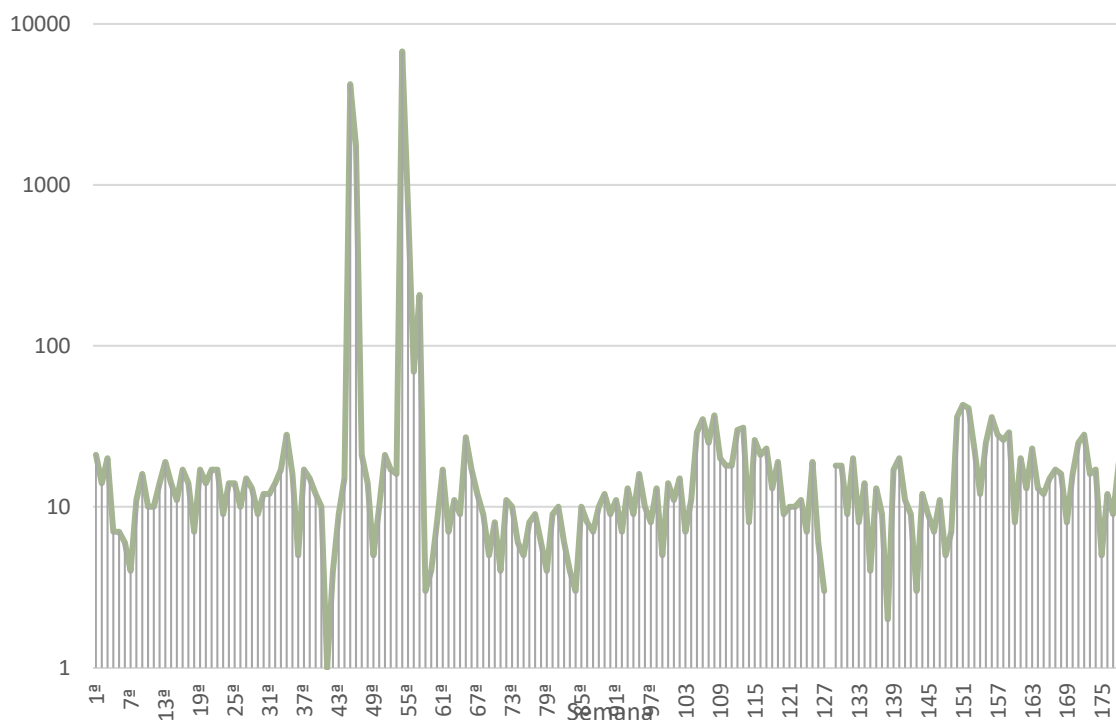
Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se que todos os assuntos referentes a Supervia obtiveram mais de uma menção, com operação com mais registros (5). Ademais, todos os outros assuntos referentes ao MetrôRio obtiveram um registro cada.



As queixas diminuíram 36,8% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 88º 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 179ª 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 diminuição de 2,38% das manifestações e queda de 36,8% das queixas. Ademais, houve o 97º maior número de registros e 88º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 9 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, enquanto o e-mail teve maior número de queixas. Ademais, 12,1% 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, seguida pelo MetrôRio. As concessionárias CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 60% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 33,3% das queixas em relação aos registros.

Não houve assunto em comum entre as concessionárias. Ademais, os assuntos referentes ao MetrôRio receberam uma menção (superlotação, escada rolante e músicos). Destaca-se operação, reclamação com mais registros, referente a Supervia (5).

Rio de Janeiro, 23 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5