



AGETRANSP

Ouvidoria

180° Relatório Semanal
de Atendimentos:
21 a 25 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 21 a 25 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.

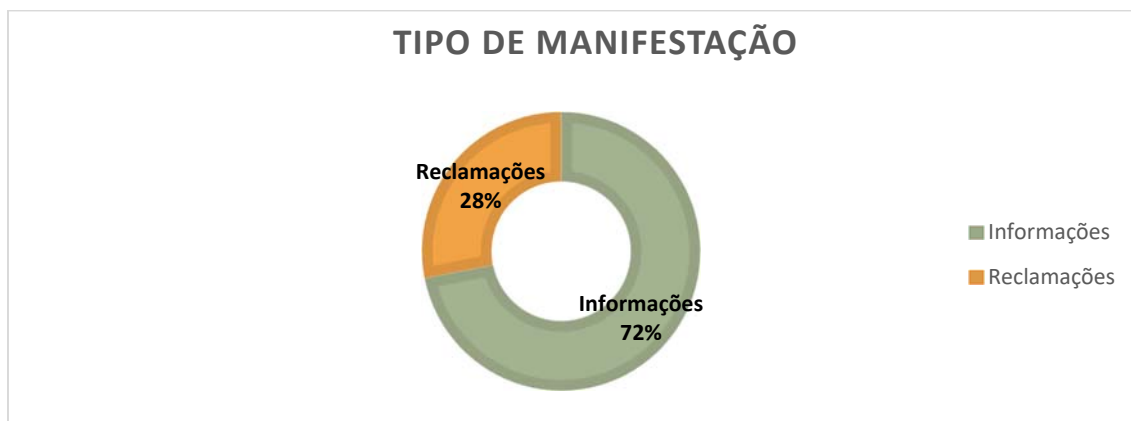
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo octogésimo 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.

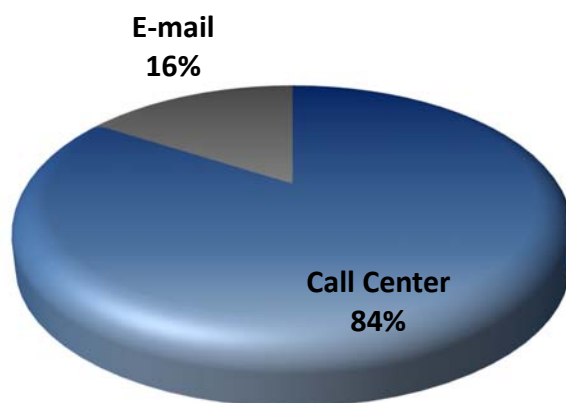
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 57 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 39% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram crescimento de 33,3% das queixas.



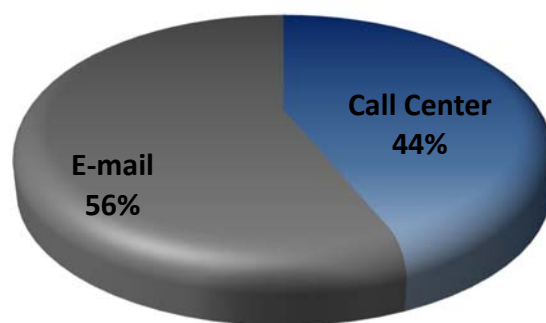
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 45,5%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 12,5% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

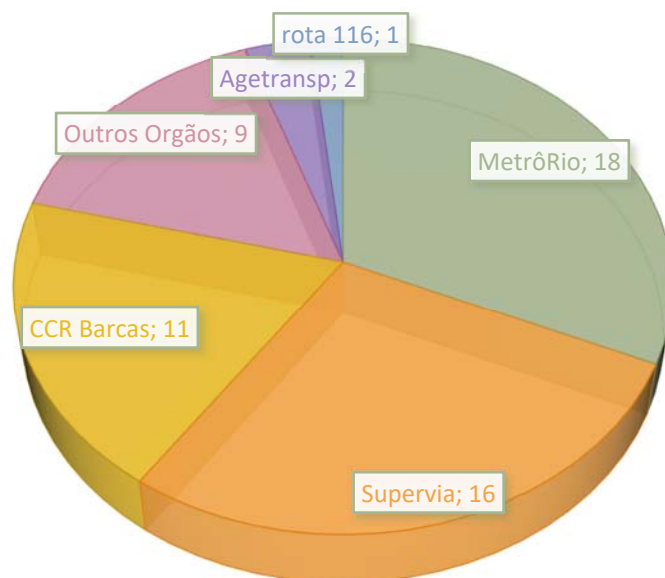


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 14,6% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 75% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 12,5%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



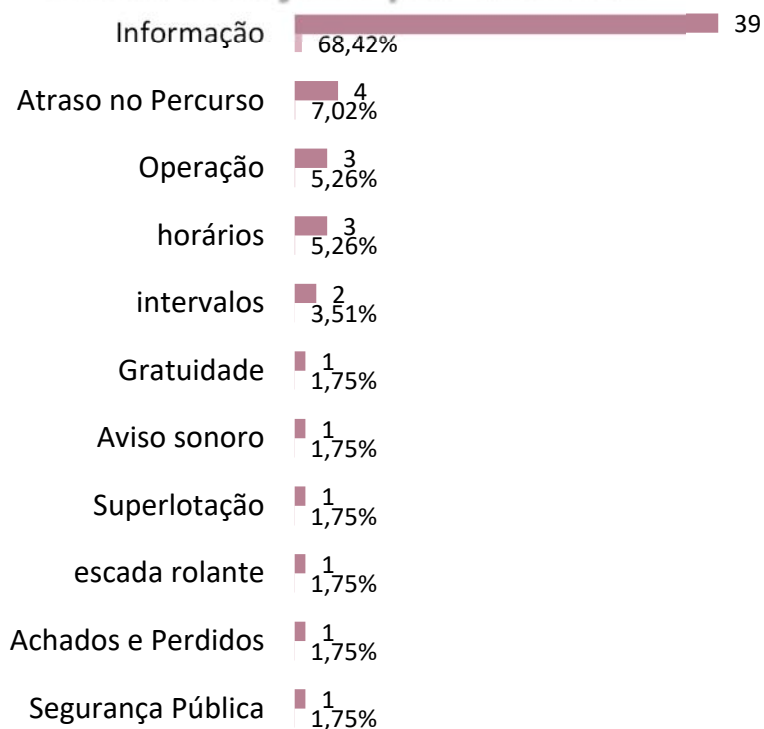
O MetrôRio foi o mais manifestado com 18 registros, seguido da Supervia com 16 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro com 11 registros e por último a Rota 116 com 1 manifestação. Ademais, 9 registros foram referentes a outros órgãos e 2 sobre a Agetransp.



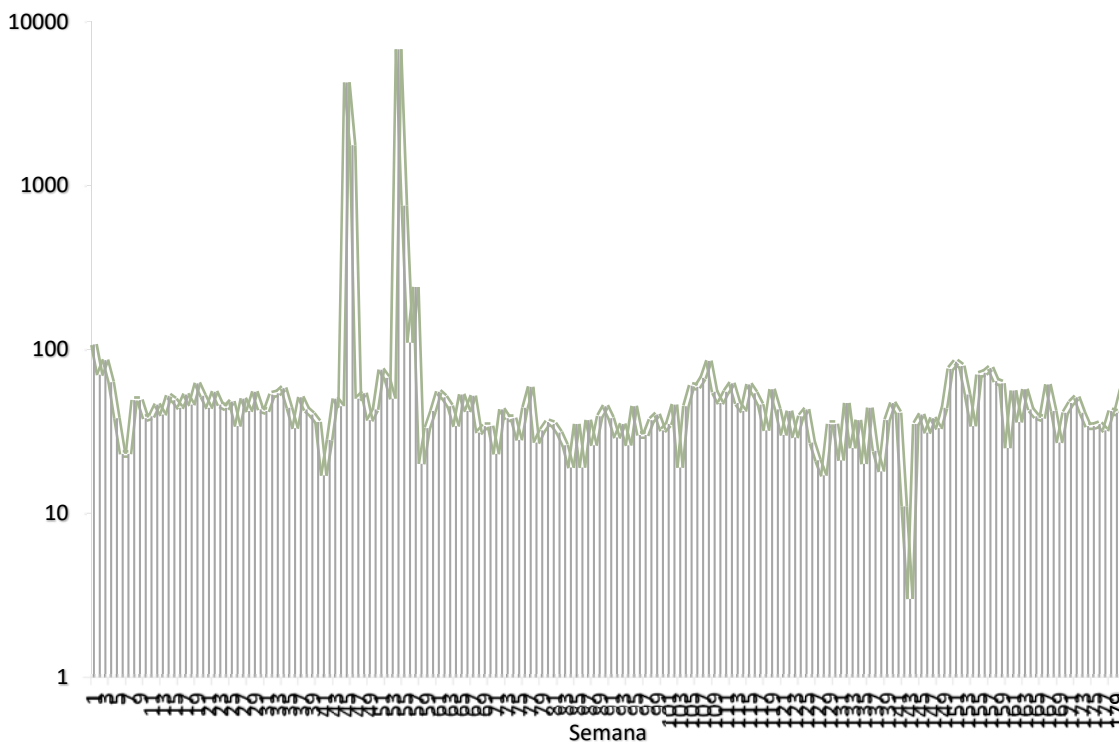
Assunto das Manifestações

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



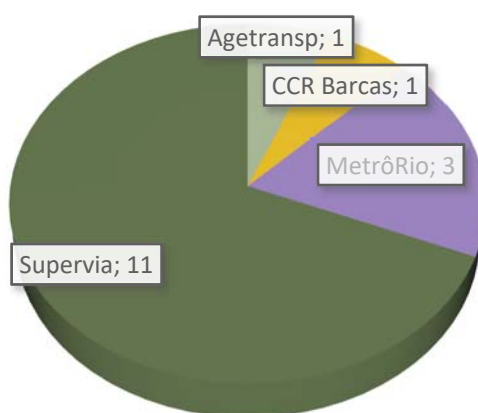
Na semana de referência, houve acréscimo de 39,02% dos registros. Houve, em média, 9 registros diários e 12 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 31º maior número de registros em todas as 180 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

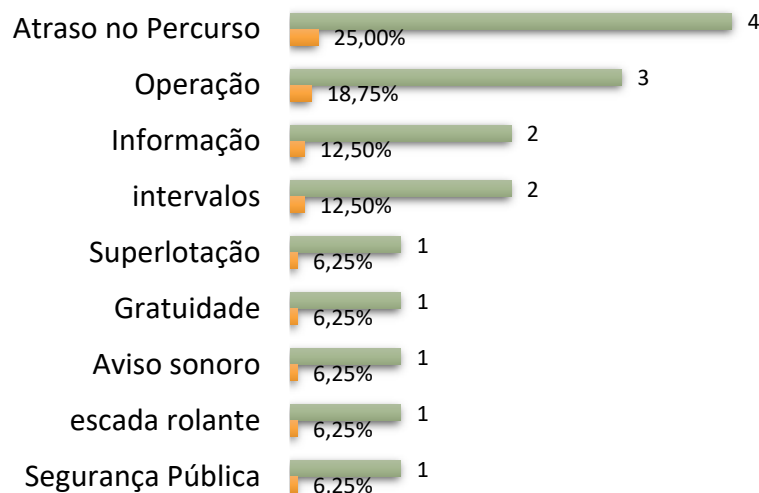
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (11), seguido do MetrôRio (3), CCR Barcas (1) e Agetransp (1). Em percentuais, 68,8% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 16,7% considerando o MetrôRio, 9,1% sobre a CCR Barcas e 50% referente a Agetransp.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

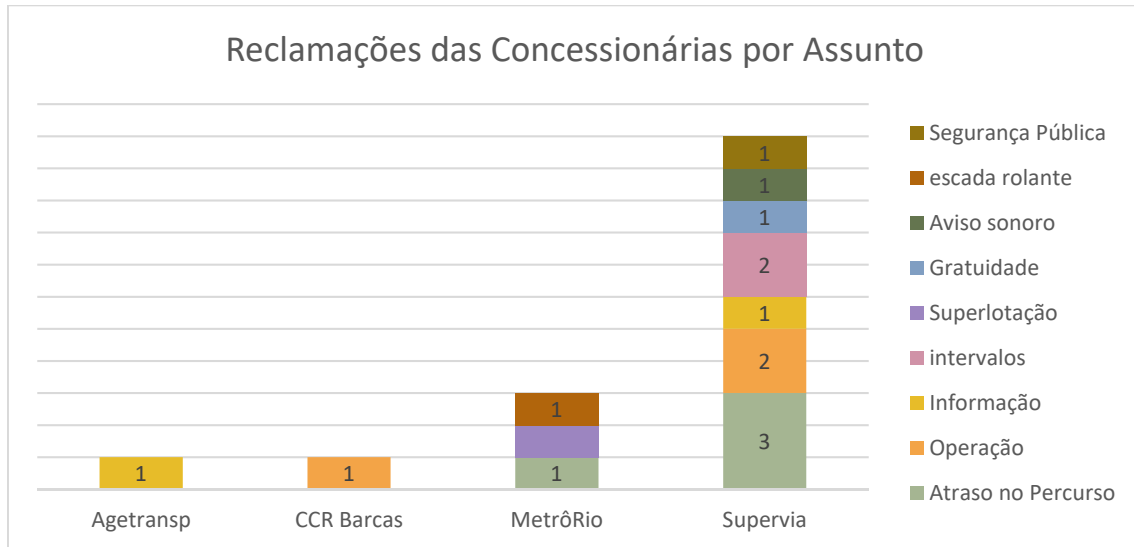


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 25% das reclamações dos usuários.

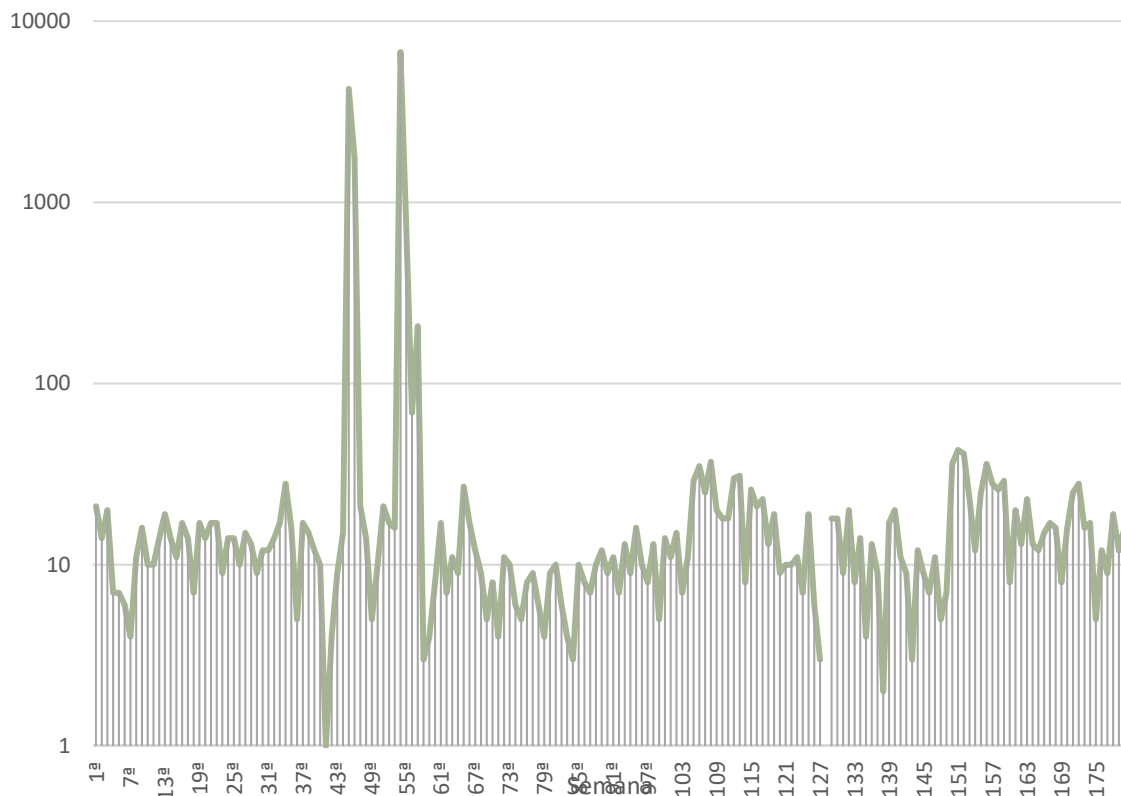
Assunto das Reclamações



Houve assuntos em comum entre as concessionárias. Atraso no percurso referente a Supervia e ao MetrôRio, operação entre Supervia e CCR Barcas e informação sobre MetrôRio e CCR Barcas. Ademais, informação foi o único assunto referente a Agetransp.



As queixas aumentaram 33,3% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 58º 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 180ª 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 39,02% das manifestações e aumento de 33,3% das queixas. Ademais, houve o 31º maior número de registros e 58º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 12 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, 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, CCR Barcas e Agetransp. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 68,8% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio registrou um percentual de 16,7% das queixas em relação aos registros. A CCR Barcas representou 9,1% dos seus registros como reclamações. A Agetransp teve 50% de queixas em relação as suas manifestações.

Atraso no percurso, operação e informação foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se que os assuntos referentes ao MetrôRio e a CCR Barcas receberam apenas uma menção cada (atraso no percurso, operação e escada rolante). Ademais, informação foi o assunto referente a Agetransp.

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5