



AGETRANSP

# Ouvidoria

183º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

11 a 14 de setembro de  
2023

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>Introdução.....</b>                             | <b>4</b>  |
| <b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...</b> | <b>5</b>  |
| <b>Assunto das Manifestações.....</b>              | <b>6</b>  |
| <b>Conclusão.....</b>                              | <b>10</b> |

# Ouvidoria – AGETRANSP

**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 11 a 14 de setembro 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 terceiro 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.

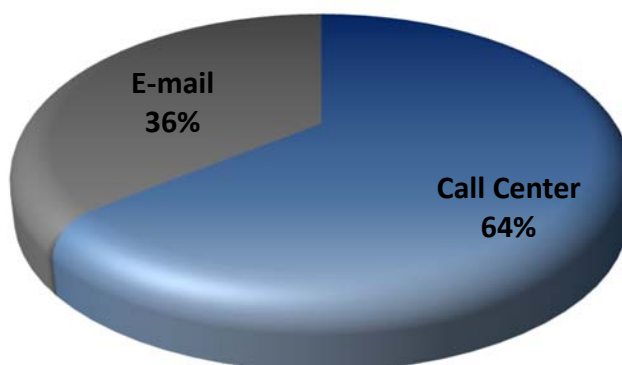
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 39 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 14,7% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram crescimento de 87,5% das queixas.



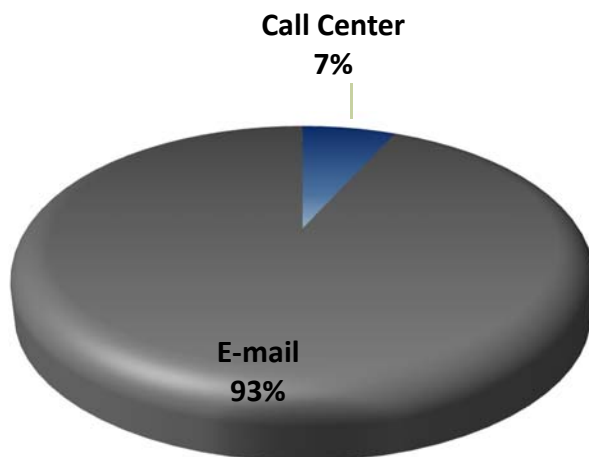
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 19,4%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo um aumento percentual de 366,7% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

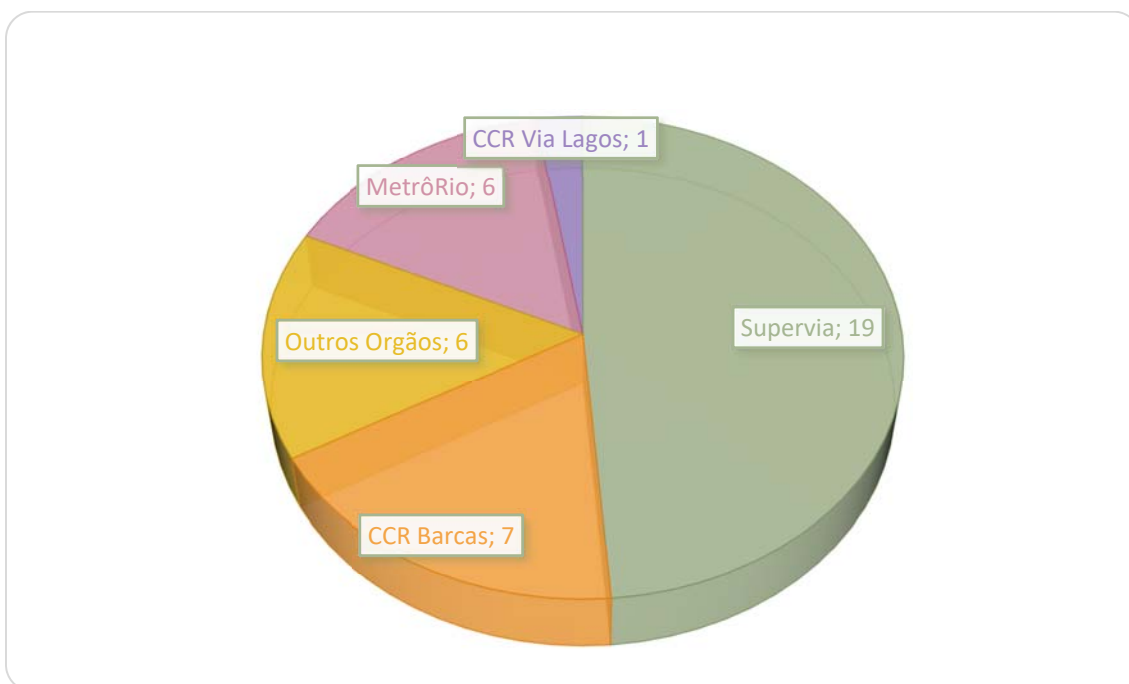


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 4% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 80% em relação à semana anterior. O e-mail obteve crescimento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 366,7%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



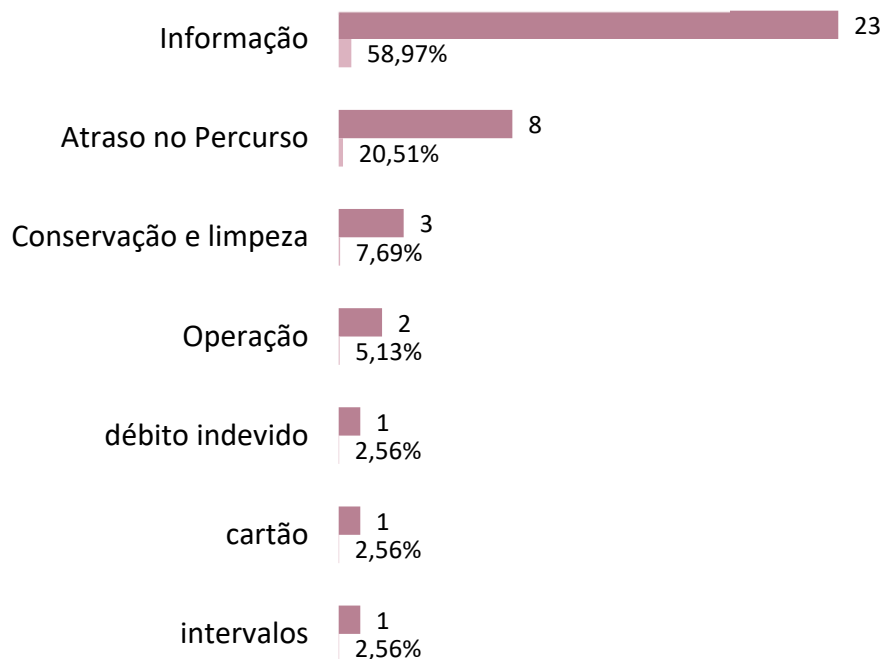
A Supervia foi a mais manifestada com 19 registros, seguida da CCR Barcas com 7 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 6 registros e a CCR Via lagos apresentou 1 manifestação. Ademais, 6 registros foram referentes a outros órgãos.



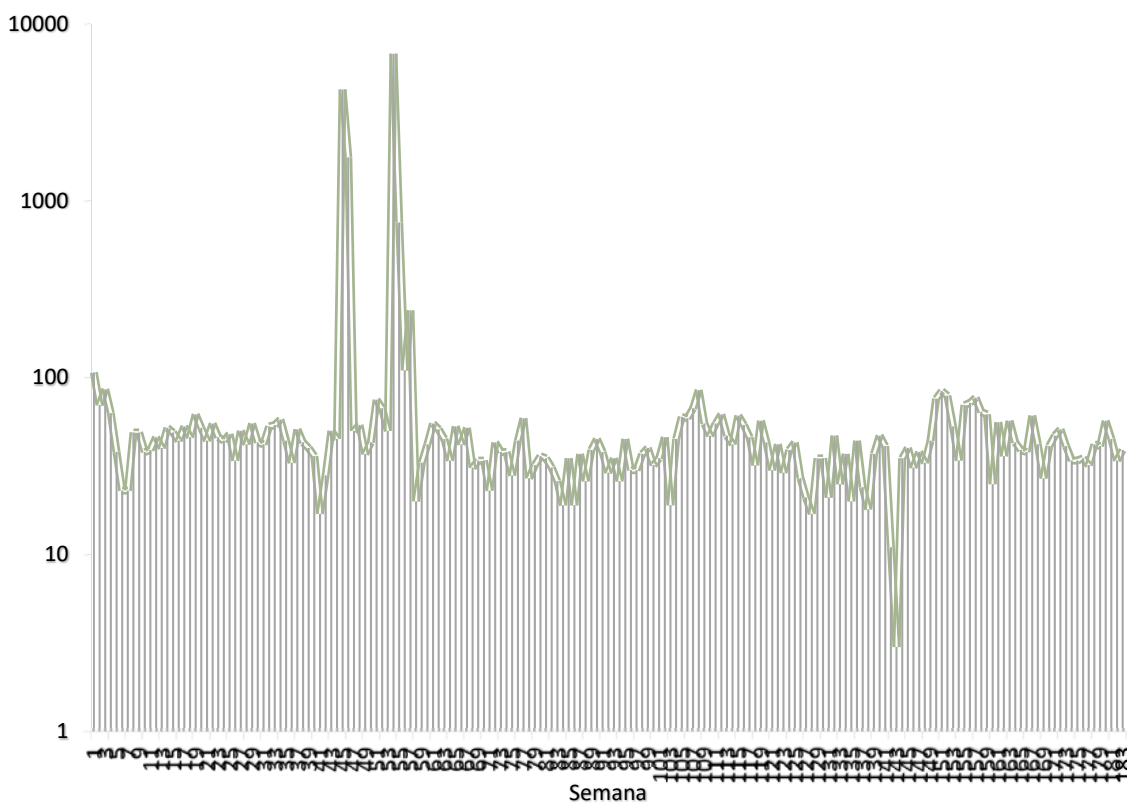
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



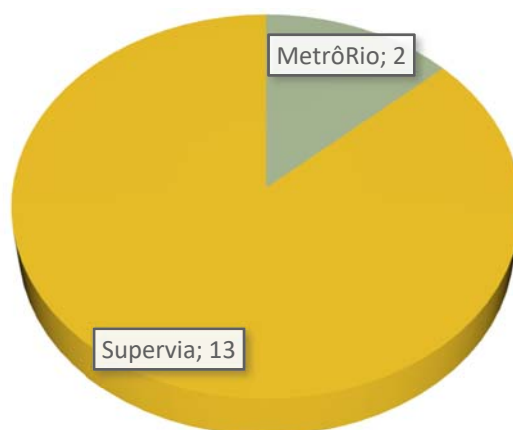
Na semana de referência, houve acréscimo de 14,71% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 8 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 107º maior número de registros em todas as 183 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

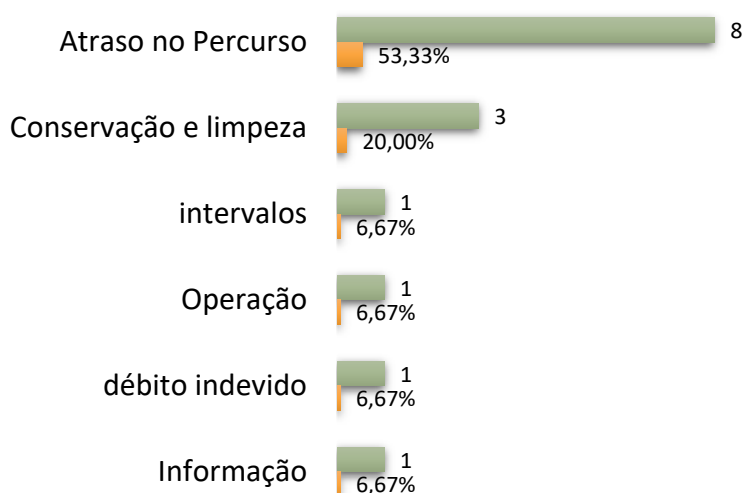
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (13), seguida do MetrôRio (2). Em percentuais, 68,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 33,3% considerando o MetrôRio.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

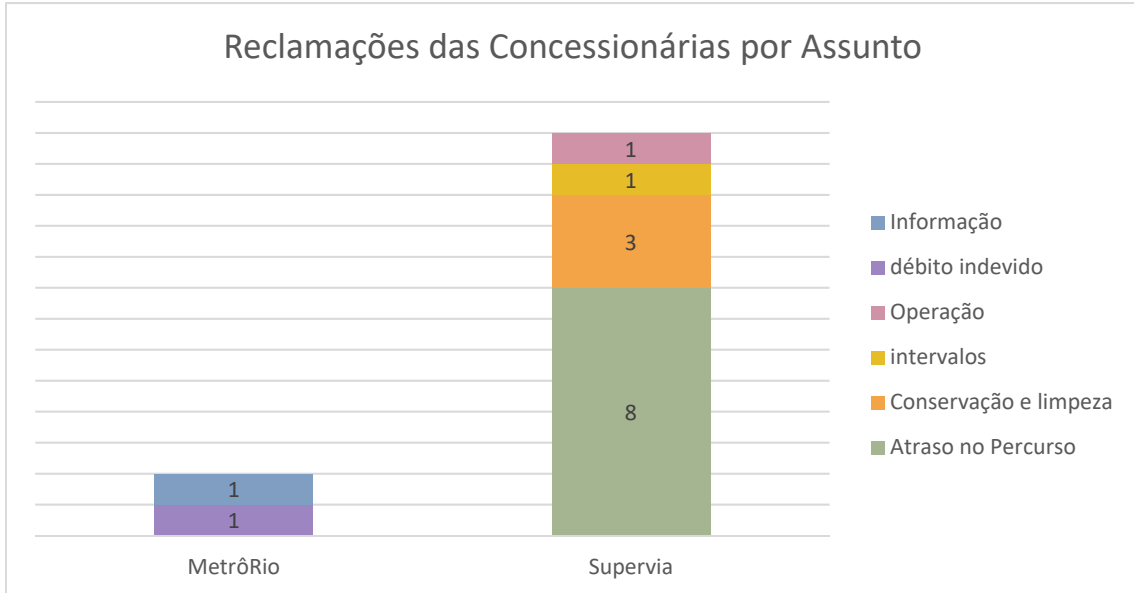


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso no percurso como o tópico que possuiu mais queixas, representando 53,3% das reclamações dos usuários.

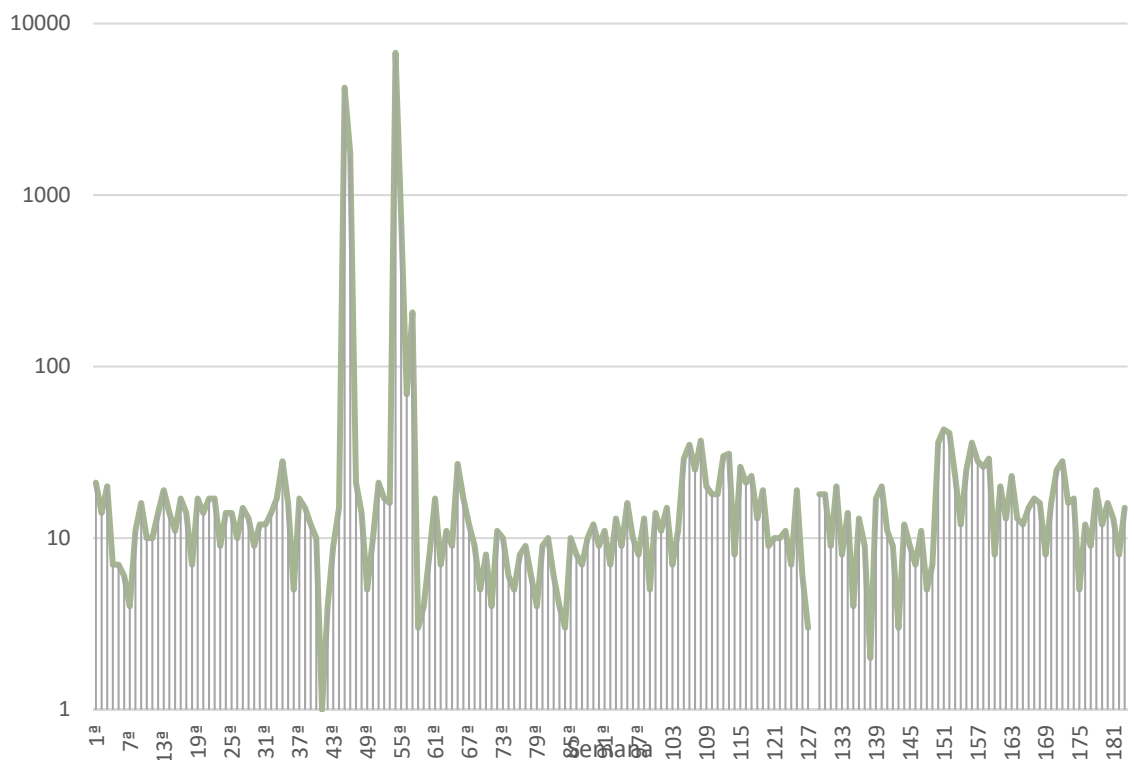
## Assunto das Reclamações



Não houve assunto em comum entre as concessionárias. Destacam-se atraso na partida e conservação e limpeza, com mais de uma manifestação na Supervia. Ademais, informação e débito indevido foram assuntos no MetrôRio.



As queixas subiram 87,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 66º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 3 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 183ª 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 14,71% das manifestações e aumento de 87,5% das queixas. Ademais, houve o 107º maior número de registros e 66º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 8 por dia útil, além de 3 queixa diária e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como no número de queixas. Ademais, 4% 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 68,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 33,3% dos seus registros como reclamações.

Não houveram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se que os assuntos atraso na partida e conservação e limpeza receberam mais de uma menção cada, sendo pela Supervia. Ademais, informação e débito indevido foram assuntos na concessionária MetrôRio.

Rio de Janeiro, 21 de setembro de 2023

Nayara Miranda Barreto

Assistente

ID 5037077-4