



AGETRANSP

# Ouvidoria

133º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

25 de setembro a 01 de  
outubro de 2022

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>7</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>12</b>

# Ouvidoria – AGETRANSP

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

## **Assistente de Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

# 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 25 de setembro a 01 de outubro de 2022.

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.

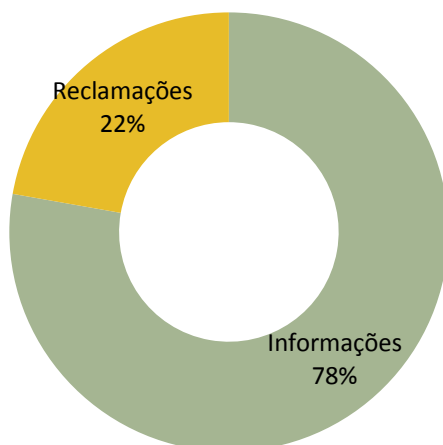
A Ouvidoria, através do seu centésimo trigésimo terceiro relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada 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

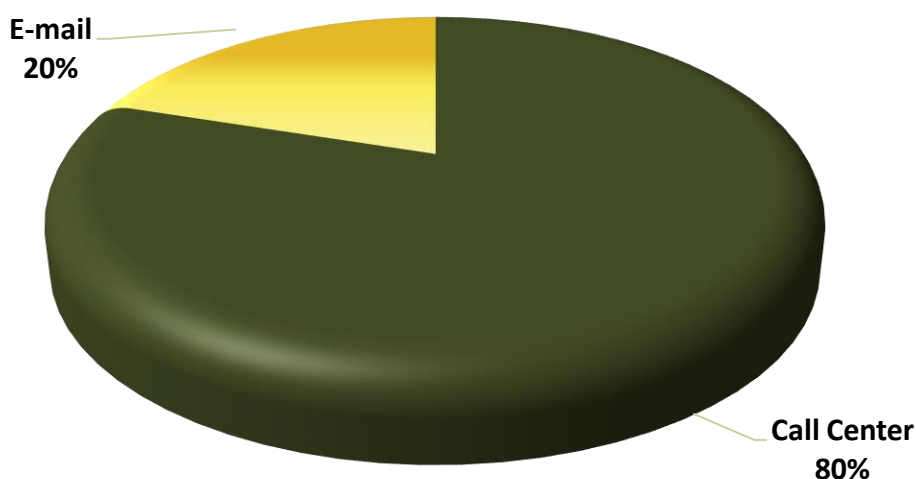
No período analisado, a Ouvidoria coletou 25 registros, sendo 17 informações e 8 reclamações. Neste cenário, pontua-se que as informações reduziram 37% e reclamações 60%. Não houve registros de denúncias, solicitações, sugestões ou elogios na semana de análise.

### Tipo de Manifestação



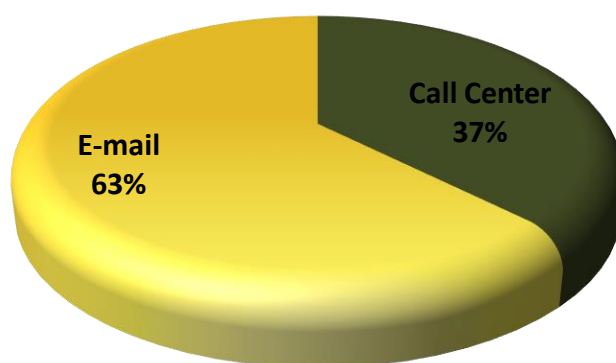
Em relação aos canais de atendimento, 20 registros foram provenientes do call center e 5 manifestações coletadas por e-mail. Tanto os registros pelo sistema telefônico, quanto por e-mail reduziram, sendo a redução de 54,1% considerando o primeiro canal e 50% referente ao meio eletrônico. Os percentuais podem ser visualizados no gráfico a seguir:

### Canal de Atendimento das Manifestações



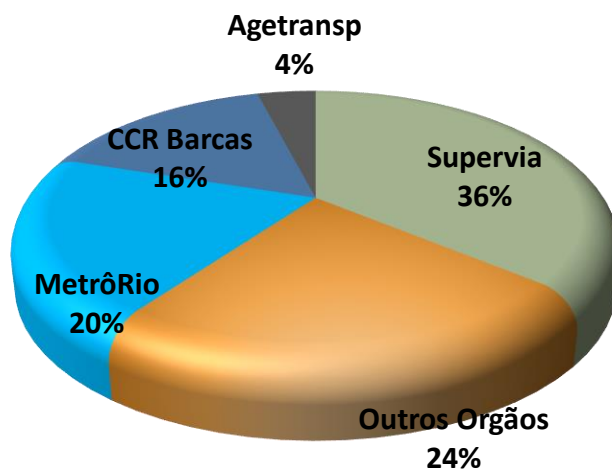
Referente às reclamações, apesar do sistema telefônico ter sido o principal canal de coleta de manifestações em geral, o e-mail apresentou o maior número de insatisfações (5 das 8 reclamações), sendo responsável por 62,5% das queixas. Em comparação com a semana anterior, o canal apresentou redução de 50%, enquanto o telefone diminuiu 70%. Ademais, destaca-se que todos os registros por e-mail foram queixas, enquanto no sistema telefônico o percentual avaliado correspondeu a 15%.

### Canal de Atendimento das Reclamações



A Agetransp é responsável por coletar manifestações acerca das concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Na semana de referência, 9 registros foram referentes à Supervia, 5 considerando o MetrôRio e 4 a respeito da CCR Barcas. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias. Os percentuais estão dispostos no gráfico abaixo:

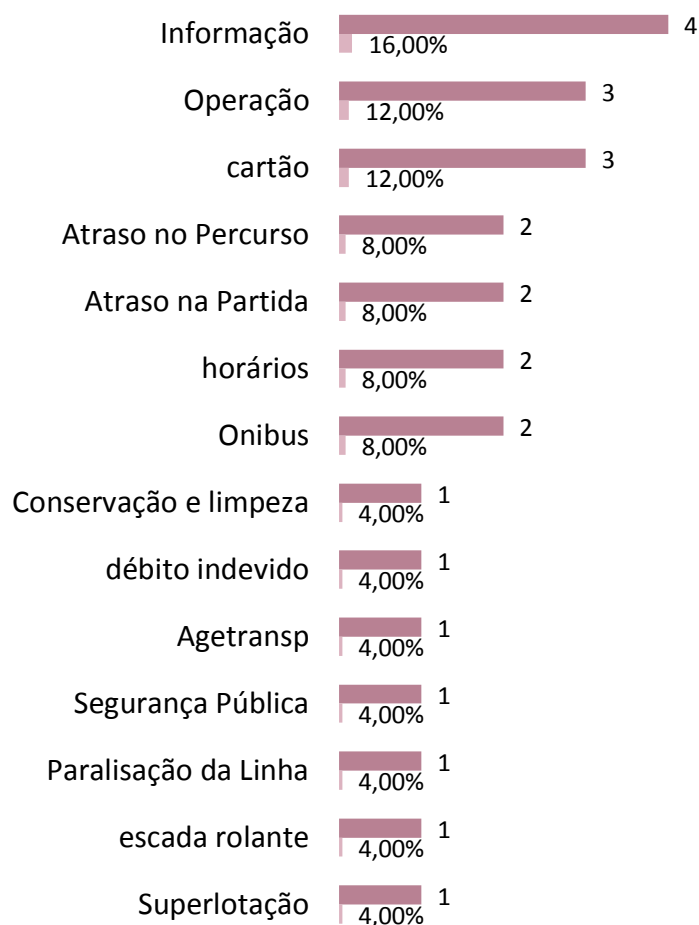
## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



### Assunto das Manifestações

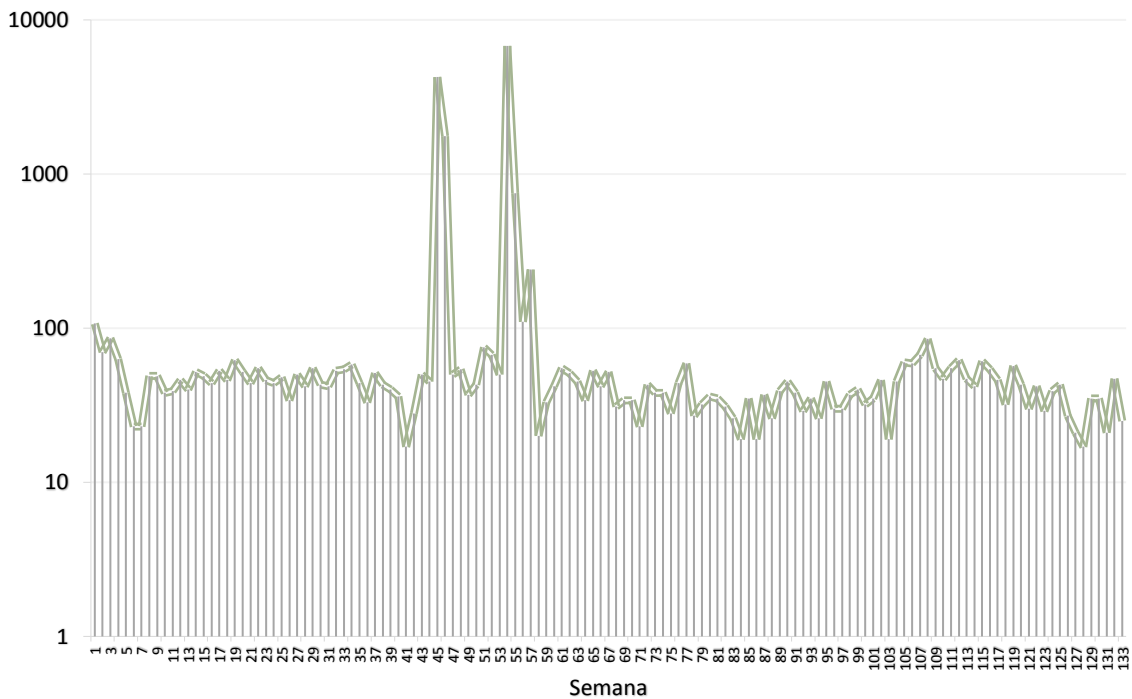
No presente relatório foram analisados os assuntos presentes nas manifestações realizadas pelos usuários. Informação foi o maior motivo de manifestações, havendo 4 registros, correspondendo a um percentual de 16%. Assuntos como operação, cartão, atraso no percurso e partida, horários e ônibus também apresentaram mais de 1 registro.

## Manifestações por assunto



Com base nas análises semanais, a semana apresentou uma redução de 46,8% em comparação com a semana anterior. Ademais, foi registrado o 12º menor número de registros. Em média, houve 4 registros por dia e 5 por dia útil.

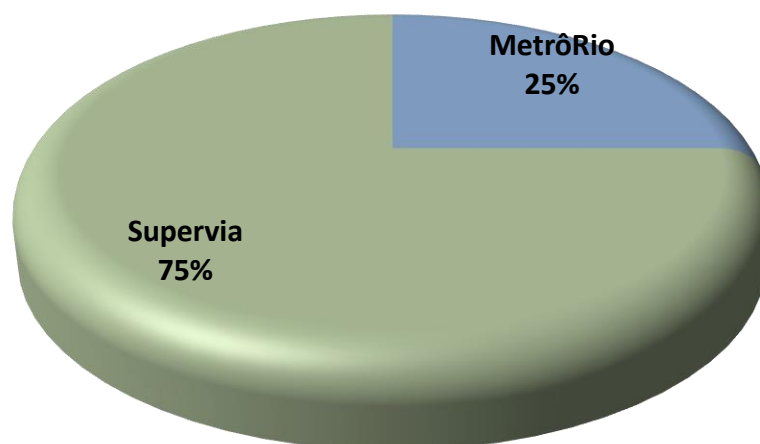




## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, 6 foram referentes à Supervia e 2 sobre o MetrôRio. Desta forma, destaca-se que 66,7% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto 40% em relação ao MetrôRio.

### Unidade de referência das Reclamações

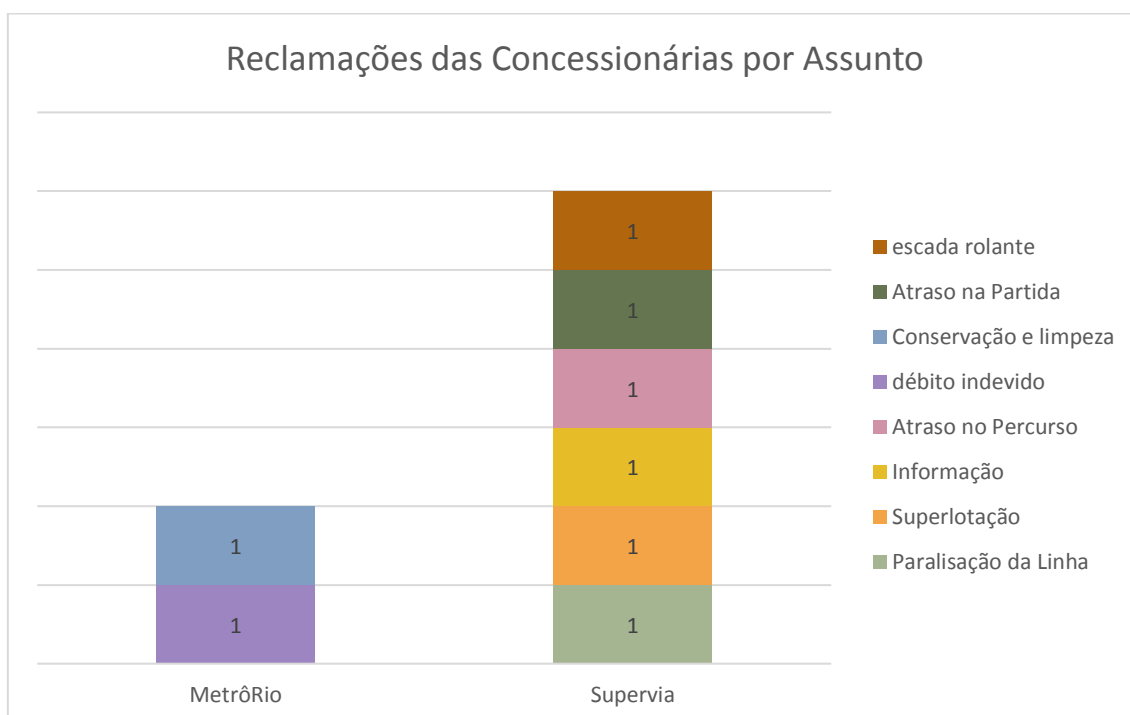


Em relação às reclamações, nota-se que não houve assunto de destaque na semana. Houve reclamações acerca de paralisação da Linha, superlotação, informação, atraso no percurso, entre outros. Os assuntos, bem como suas frequências absolutas, estão dispostos no gráfico a seguir.

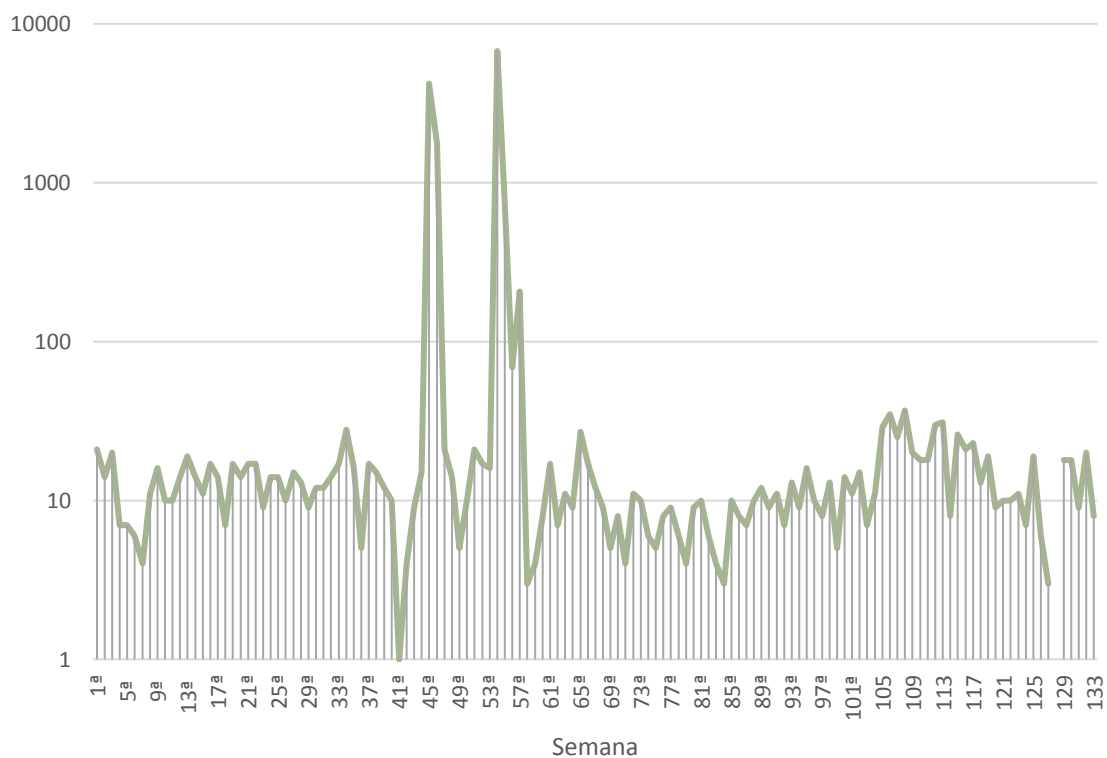
## Assunto das Reclamações



Como houve 1 registro acerca de cada assunto, não houve reclamações em comum nas concessionárias. As reclamações acerca de débito indevido e conservação e limpeza foram referentes ao MetrôRio, e as demais acerca da Supervia.



As reclamações, assim como as manifestações, reduziram. A redução avaliada foi de 60%. Considerando as análises semanais, houve o 36º menor número de queixas. Em média, a Ouvidoria coletou 2 reclamações diárias e por dia útil.



## Conclusão

Neste presente relatório concluiu-se que as manifestações reduziram 46,8% em relação à semana anterior. Este comportamento é explicado devido à redução de 37% das informações e 60% das reclamações, tipos de manifestações mais frequentes. Destaca-se que no período foi registrado o 12º menor número de registros e 36º menor número de reclamações. Em média, houve 4 registros por dia 2 reclamações diárias, além de 5 registros por dia útil e 2 reclamações por dia útil.

Referente aos canais de atendimento registrados, evidenciou-se o sistema telefônico como principal canal de coleta, apesar de sua redução de 54,1% em relação a semana anterior, contra a redução de 50% dos registros por e-mail. Quando se analisou as reclamações, notou-se que o e-mail foi principal canal de coleta deste tipo de manifestação. Este fato está associado a todos os registros coletados pelo canal serem reclamações. Além disto, a redução das reclamações realizadas pelo sistema telefônico foi de 70%, enquanto a redução das queixas por e-mail foi de 50%.

Considerando o período analisado, verificou-se que a Supervia apresentou o maior número de registros, seguida por MetrôRio e CCR Barcas. Não houve registros acerca das Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116. Em relação as reclamações, 66,7% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto o percentual em relação ao MetrôRio foi de 40%. Deste modo, a concessionária responsável pelo sistema ferroviário apresentou o maior número de queixas.

Dos assuntos analisados, destaca-se que Informação foi o maior motivo de manifestações, enquanto não houve assunto de destaque nas reclamações, havendo apenas 1 registro acerca dos assuntos citados nas insatisfações.

Rio de Janeiro, 05 de outubro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5