



AGETRANSP

Ouvidoria

134^o Relatório Semanal
de Atendimentos:
02 a 08 de outubro de
2022

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	7
Conclusão	11

Ouvidoria – AGETRANS

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

Estagiário da 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 02 a 08 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.

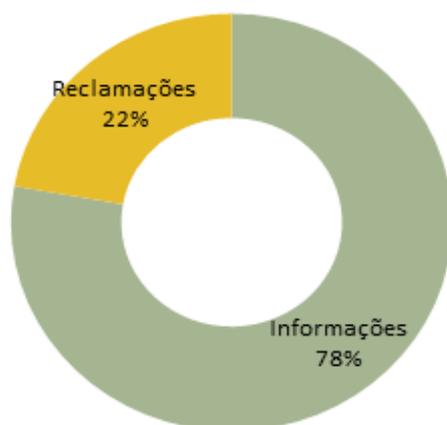
A Ouvidoria, através do seu centésimo trigésimo quarto relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada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

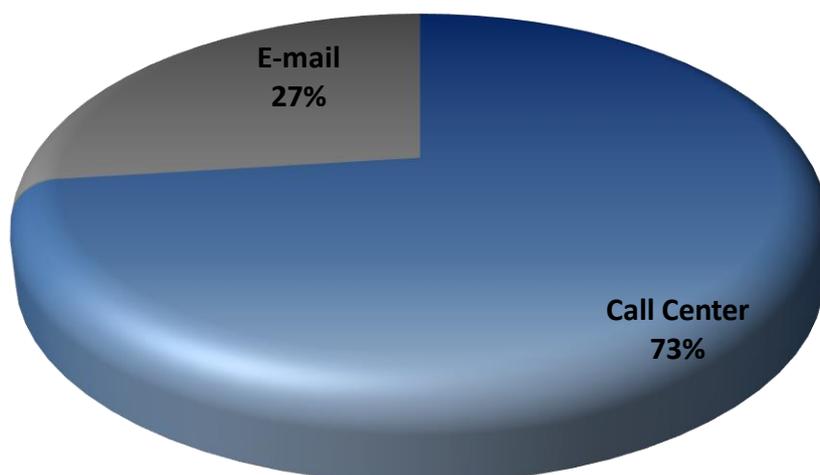
Entre os dias 02 e 08 de outubro, a Ouvidoria da Agetransp registrou 37 manifestações. Com relação aos tipos registrados, 23 foram informações e 14 reclamações. A Ouvidoria não coletou registros sobre os demais tipos de manifestações. Deste modo, as informações cresceram 35,3% e reclamações 75%. O gráfico abaixo ilustra os percentuais dos registros coletados na semana.

Tipo de Manifestação



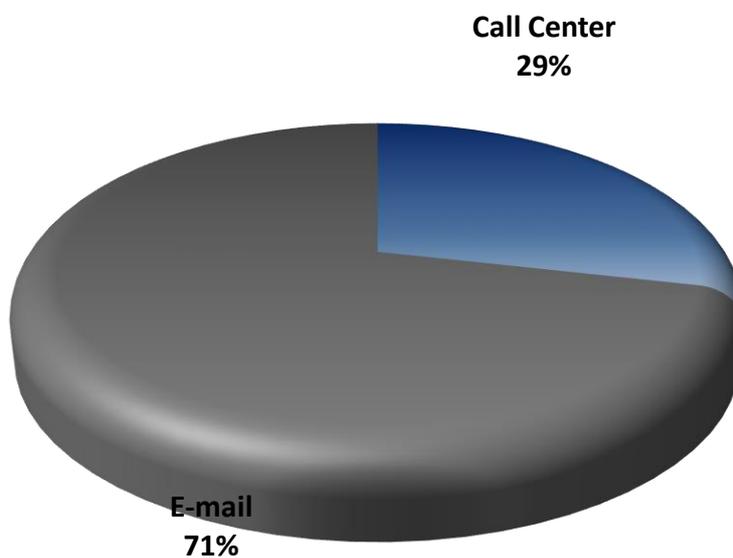
Avaliou-se os canais de atendimento utilizados pelos usuários e constatou-se que o sistema telefônico foi o que obteve maior número de registros, sendo 27 dos 37 coletados. Os demais registros foram coletados por e-mail. Em comparação com a semana anterior, o call center apresentou crescimento de 35% e o e-mail 100%.

Canal de Atendimento das Manifestações



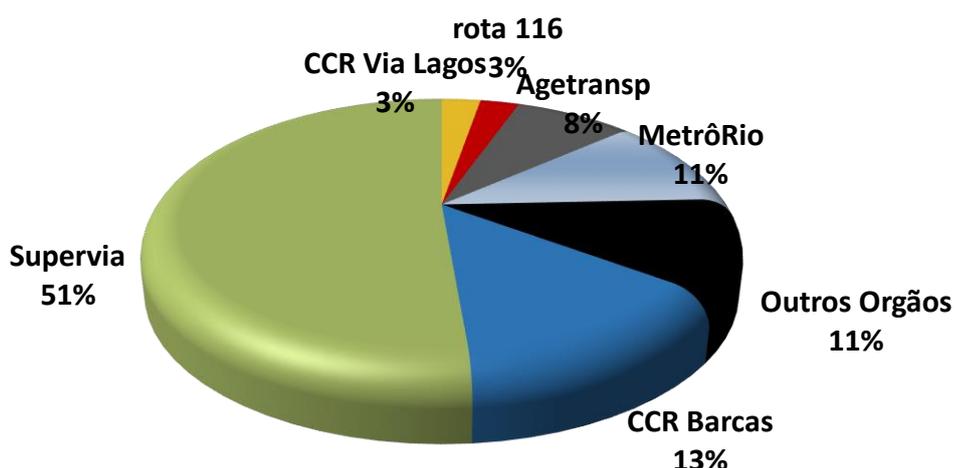
Em relação aos canais utilizados para registro de insatisfações, nota-se a alteração do comportamento. O e-mail foi responsável por 71,4% das queixas (10 das 14 queixas), podendo ser explicado pelo aumento de 100% dos registros de reclamações pelo canal e aumento menor de 33,3% dos registros por telefone.

Canal de Atendimento das Reclamações



Na semana de referência houve registro sobre todas as concessionárias reguladas pela Agetransp. A supervia foi responsável por 19 dos 37 registros, CCR Barcas 5 registros, MetrôRio 4 registros, Rota 116 e CCR Via lagos foram responsáveis por 1 registro individualmente. Houve crescimento de 111,11% nos registros sobre a Supervia, redução de 20% a respeito da CCR Barcas e crescimento de 25% em relação ao MetrôRio.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



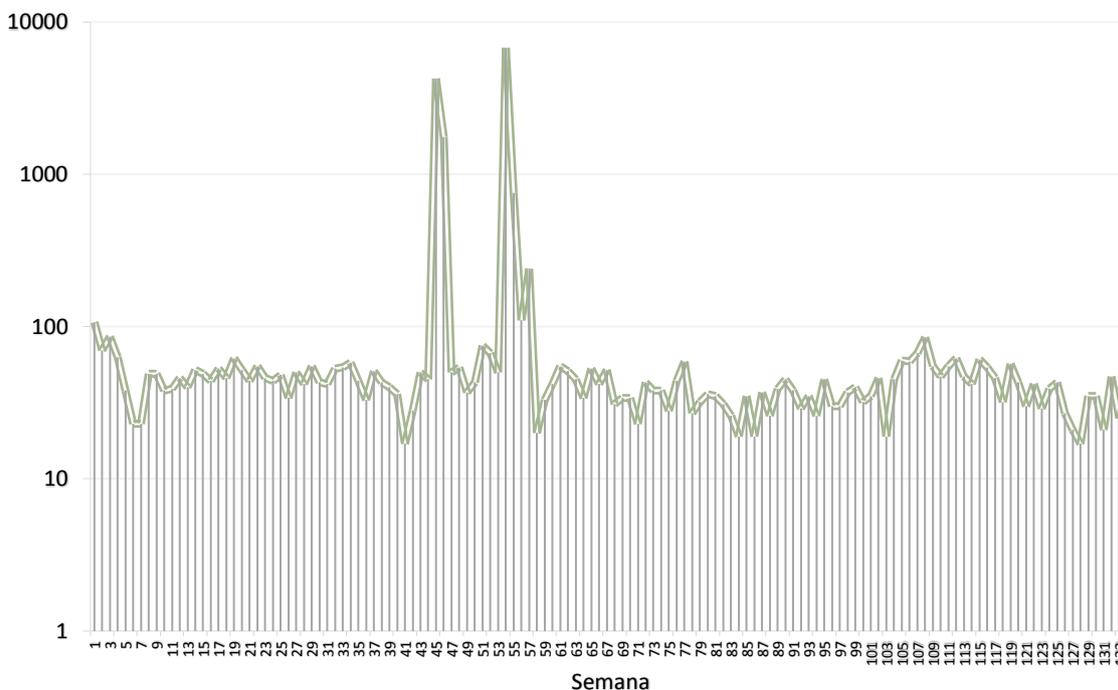
Assunto das Manifestações

Dos assuntos mencionados, atraso no percurso foi o mais manifestado na semana, sendo responsável por 16,22%. Destacaram-se os assuntos atraso na partida, Telefone da Concessionária, informação, operação, tarifas, débito indevido, gratuidade, cartão e Agetransp, assuntos frequentes em mais de 1 registro. Os assuntos e seus números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo.

Manifestações por assunto



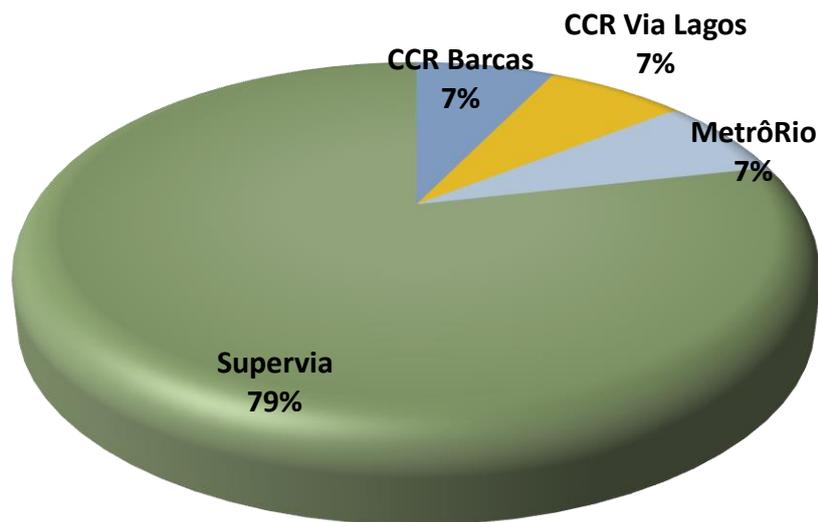
Com relação ao comportamento dos atendimentos, nota-se que os registros cresceram 48% em comparação com a semana anterior. Ademais, houve 6 registros diários e 8 por dia útil. Considerando todas as 134 semanas, foi evidenciado o 47º menor número de registros.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações, houve reclamações acerca das concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas e CCR Via Lagos. As reclamações sobre a Supervia cresceram 83,3%, havendo 11 na semana de referência, MetrôRio reduziu 50%, responsável por 1 reclamação na semana. Além disto, houve reclamações sobre a CCR Barcas e CCR Via Lagos, fato não constatado na semana anterior. Em percentuais, 57,9% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 25% em relação ao MetrôRio, 20% considerando a CCR Barcas e 100% dos registros sobre a CCR Via Lagos foram queixas.

Unidade de referência das Reclamações

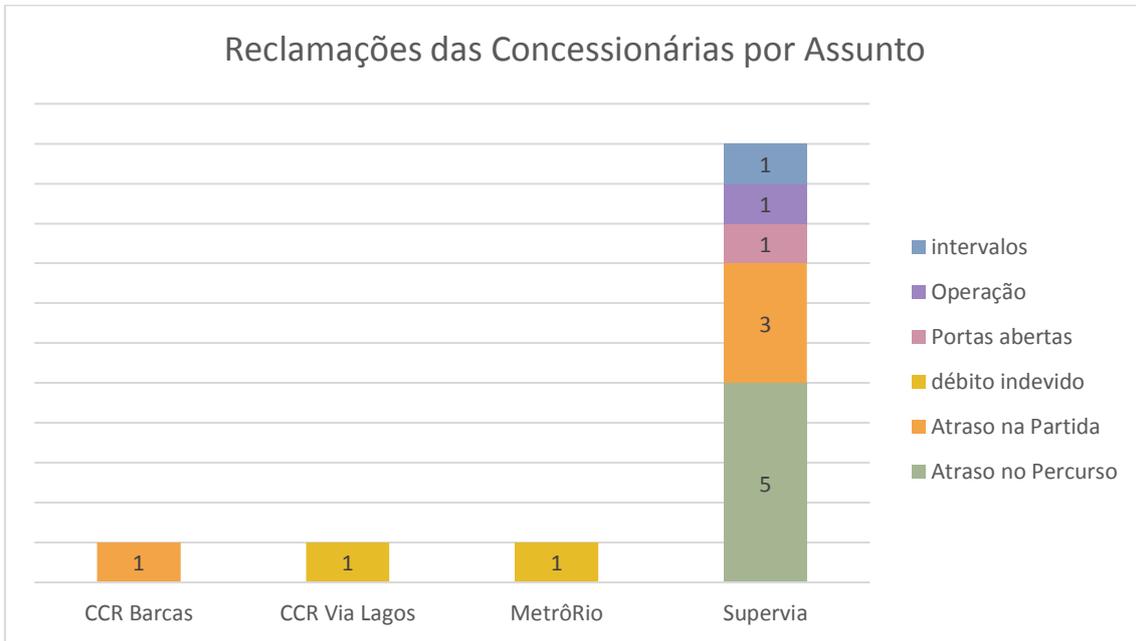


Considerando os assuntos de reclamações, verificou-se que atraso no percurso, assim como atraso na partida, foram os mais reclamados e manifestados na semana. A alteração é em relação a atraso no percurso, que 83,3% dos registros sobre o assunto foram queixas, enquanto todas as manifestações em relação a atraso na partida foram insatisfações.

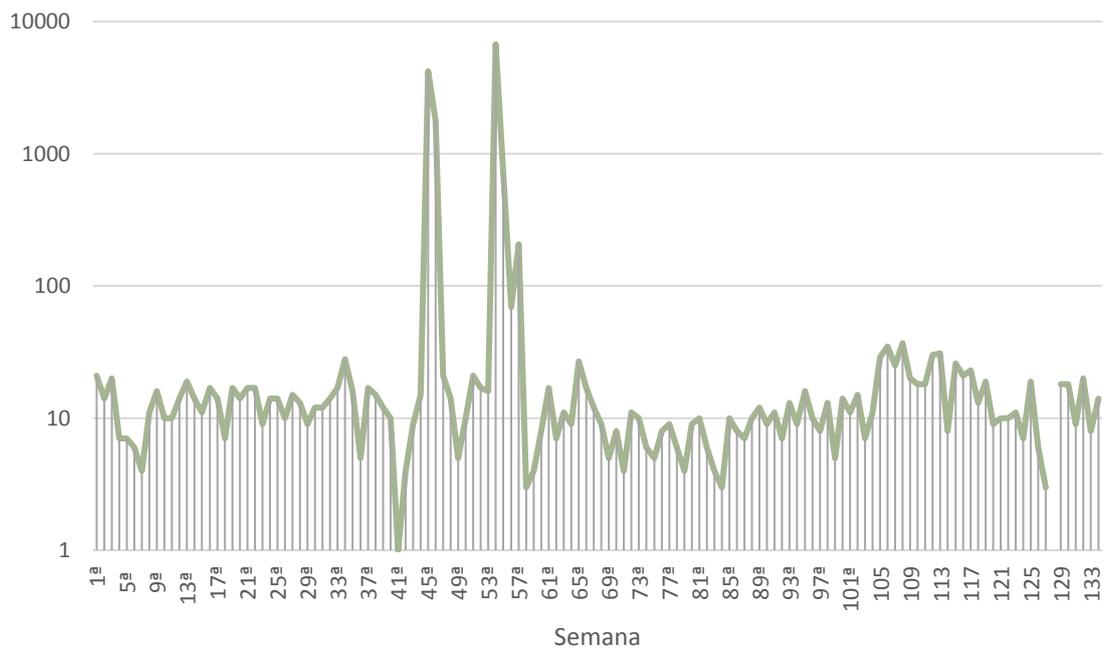
Assunto das Reclamações



Foram analisados os assuntos e concessionárias das reclamações. Deste Modo, todas as reclamações sobre o assunto mais reclamado atraso no percurso foram acerca da Supervia. Atraso na partida foi assunto em comum nas concessionárias CCR Barcas e Supervia. Ademais, débito indevido foram queixas nas Concessionárias CCR Via Lagos e MetrôRio.



Com base nas 134 semanas analisadas, foi evidenciado o 48º maior número de reclamações. Além disto, houve, em média, 2 registros por dia e 3 por dia útil. Em comparação com a semana anterior, os registros aumentaram 75%.



Conclusão

No presente relatório concluiu-se houve crescimento dos registros avaliado em 48%, explicado pelo crescimento de 35,3% das informações e 75% das reclamações. No período em comento foram registradas 6 manifestações diárias e 8 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 3 por dia útil. Além disto, houve o 47º menor número de registros e 48º maior de reclamações.

Em relação ao canal de atendimento, o sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail foi responsável pela maioria das queixas. Este comportamento é explicado em ocasião de 100% dos registros por e-mail serem queixas, enquanto 14,8% dos registros por telefone se trataram de reclamações. Tanto os registros, quanto as reclamações de ambos os canais apresentaram crescimento em comparação com a semana anterior.

Considerando as unidades de referência analisadas, das concessionárias reguladas, a supervia foi a mais manifestada seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Houve registros também acerca da Rota 116 e CCR Via lagos, sendo responsáveis por 1 registro individualmente. Supervia e MetrôRio apresentaram crescimento, enquanto CCR Barcas redução. Em relação às reclamações, 57,9% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 25% em relação ao MetrôRio, 20% considerando a CCR Barcas e 100% dos registros sobre a CCR Via Lagos foram queixas. Não houve reclamações sobre a Rota 116.

Os assuntos atraso no percurso e atraso na partida foram os mais reclamados e manifestados na semana. É importante destacar que todas as reclamações sobre o assunto mais reclamado atraso no percurso foram acerca da Supervia, enquanto Atraso na partida foi assunto em comum nas concessionárias CCR Barcas e Supervia e débito indevido foram insatisfações sobre as Concessionárias CCR Via Lagos e MetrôRio.

Rio de Janeiro, 12 de outubro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5