



AGETRANSP

Ouvidoria

144^o Relatório Semanal
de Atendimentos:
12 a 16 de dezembro
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 – 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

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 12 a 16 de dezembro 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.

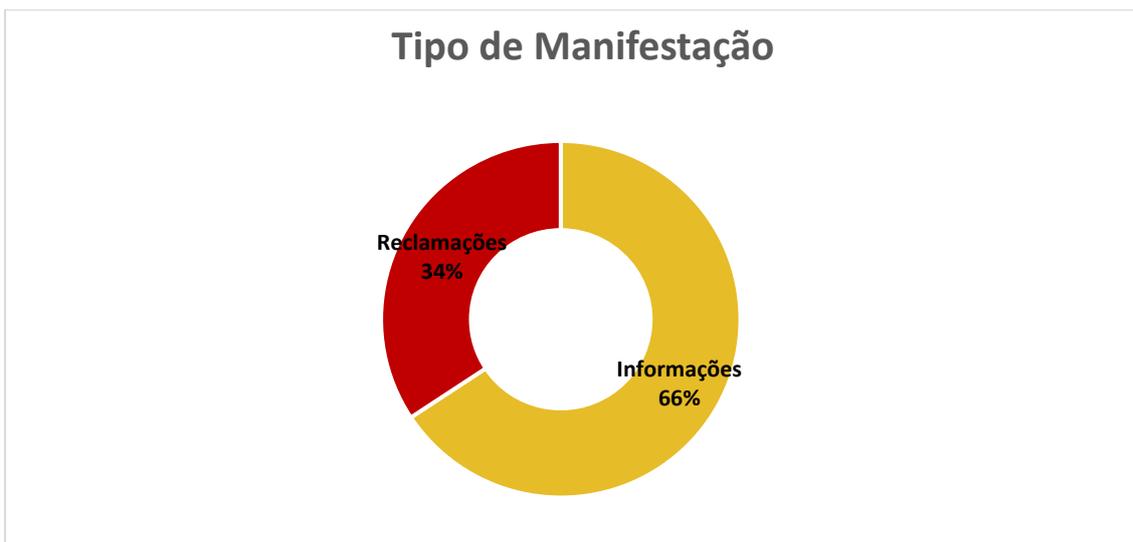
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo 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.

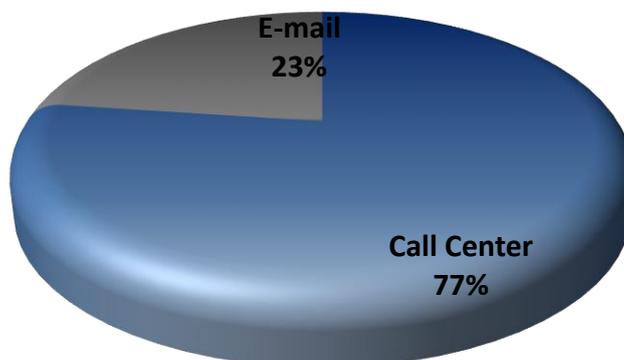
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana anterior, devido ao baixo número de registros (3 em números absolutos) não foi possível elaborar relatório acerca dos atendimentos. O baixo número foi provocado em ocasião da inoperância do sistema telefônico e de e-mail na semana. Na presente semana, foram registradas 35 manifestações, sendo avaliado um aumento de 1066,7% dos registros, e 300% das reclamações, onde foram registradas 12 queixas.



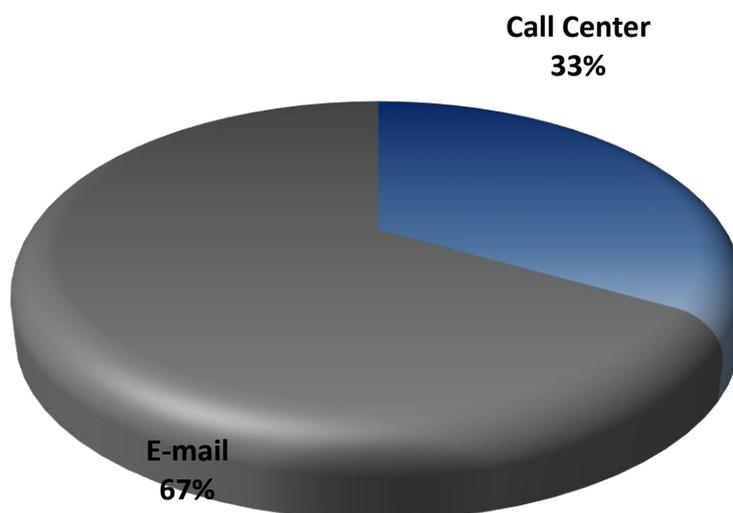
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi responsável por 27 registros, e o e-mail 8 manifestações. Não é possível aferir sobre o crescimento dos registros, pois na semana anterior, ambos os canais apresentaram deficiências.

Canal de Atendimento das Manifestações

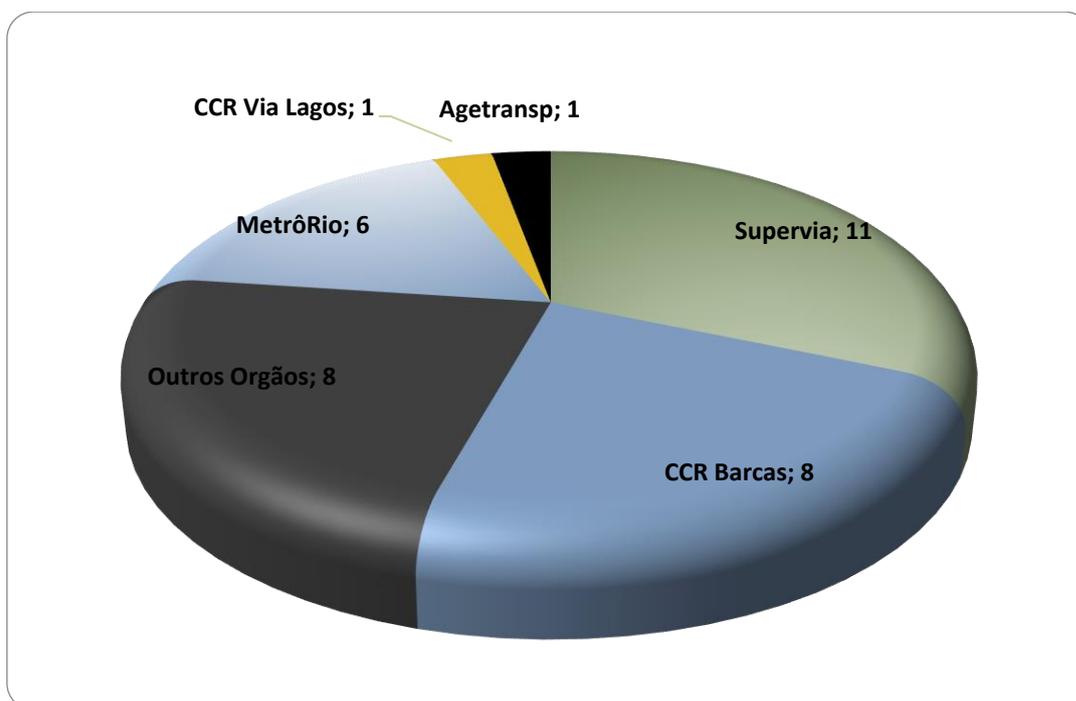


Com relação às reclamações, 8 queixas foram realizadas através do e-mail e 4 registros por telefone. Em percentuais, 29,6% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto por e-mail o percentual foi de 100%.

Canal de Atendimento das Reclamações



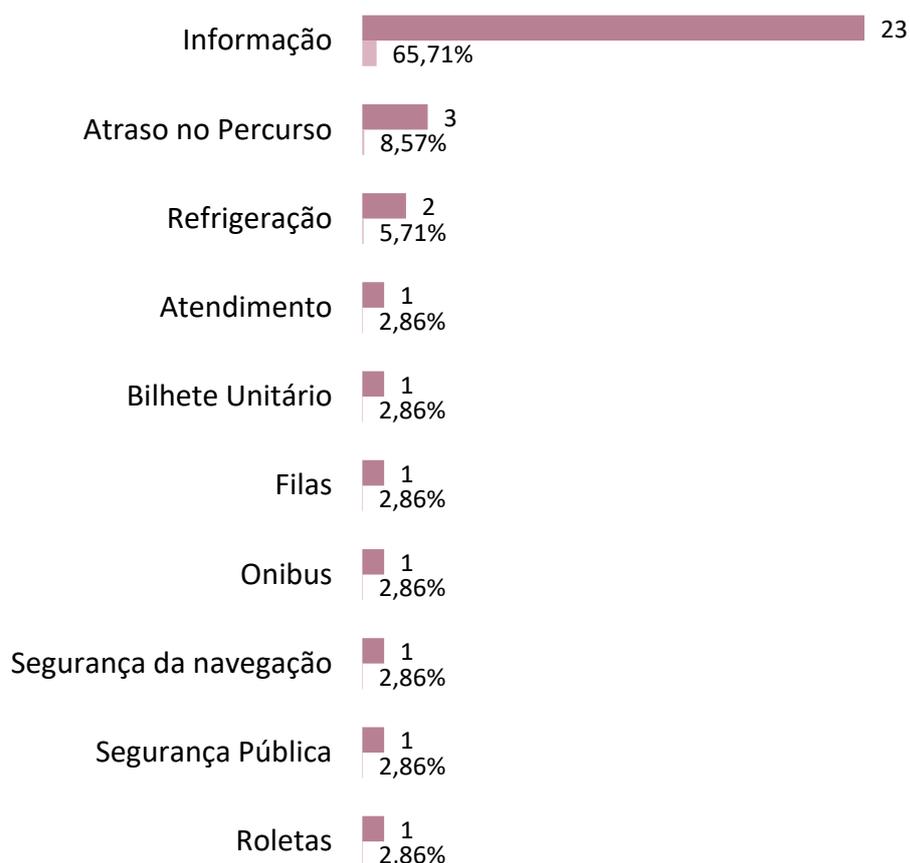
A Supervia foi responsável por 11 registros, CCR Barcas 8, MetrôRio 6 e CCR Via Lagos 1. Não houve manifestações acerca da Concessionária Rota 116. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos.



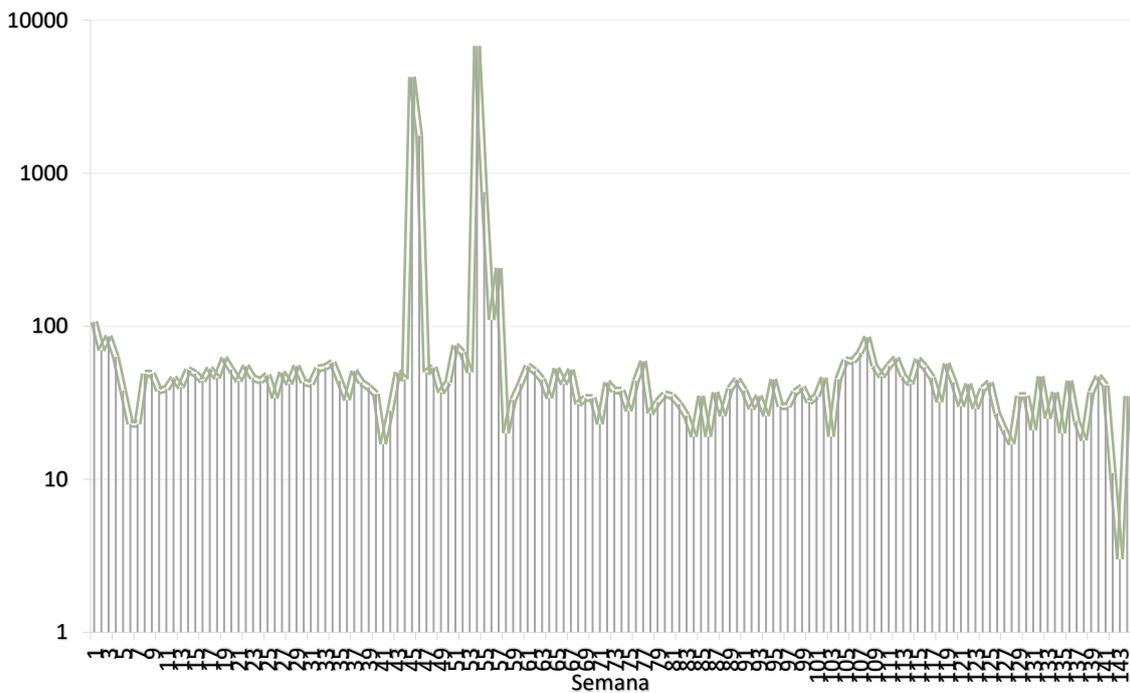
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



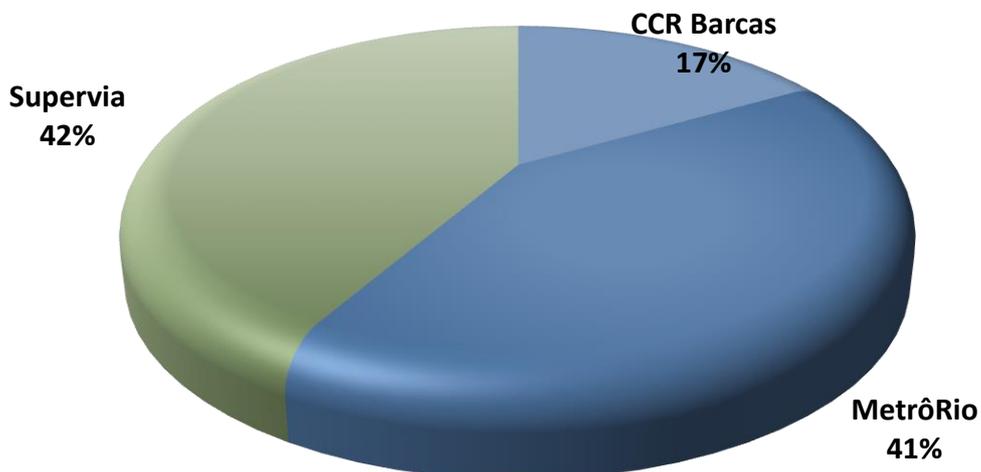
Na semana de referência, houve crescimento de 1066,7% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 47º menor número de registros em todas as 144 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

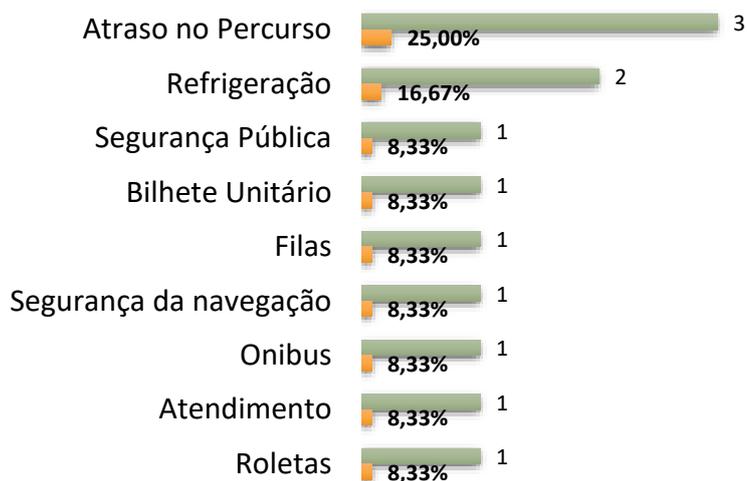
Considerando as reclamações, Supervia e MetrôRio apresentaram mesmo número de queixas, 05 registros cada concessionária. Ademais, usuários realizaram 2 queixas acerca da CCR Barcas. Em percentuais, 45,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, enquanto 83,3% em relação ao MetrôRio e 25% considerando a CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

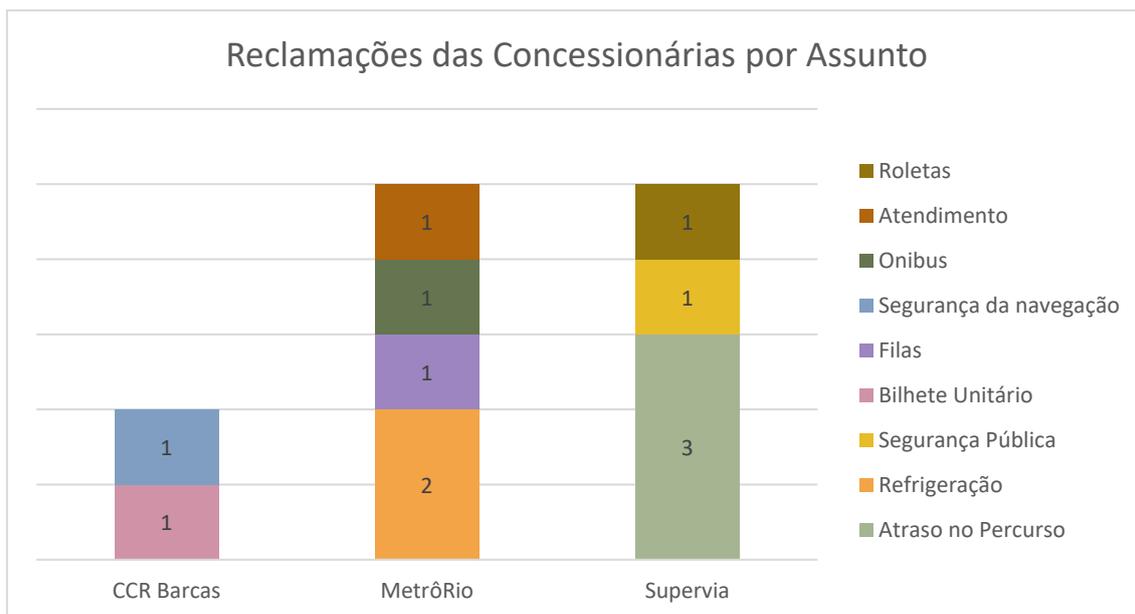


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se que atraso no percurso foi assunto presente em 1 em cada 4 queixas, correspondendo a um percentual de 25%. O assunto refrigeração também obteve destaque, teor de 2 registros.

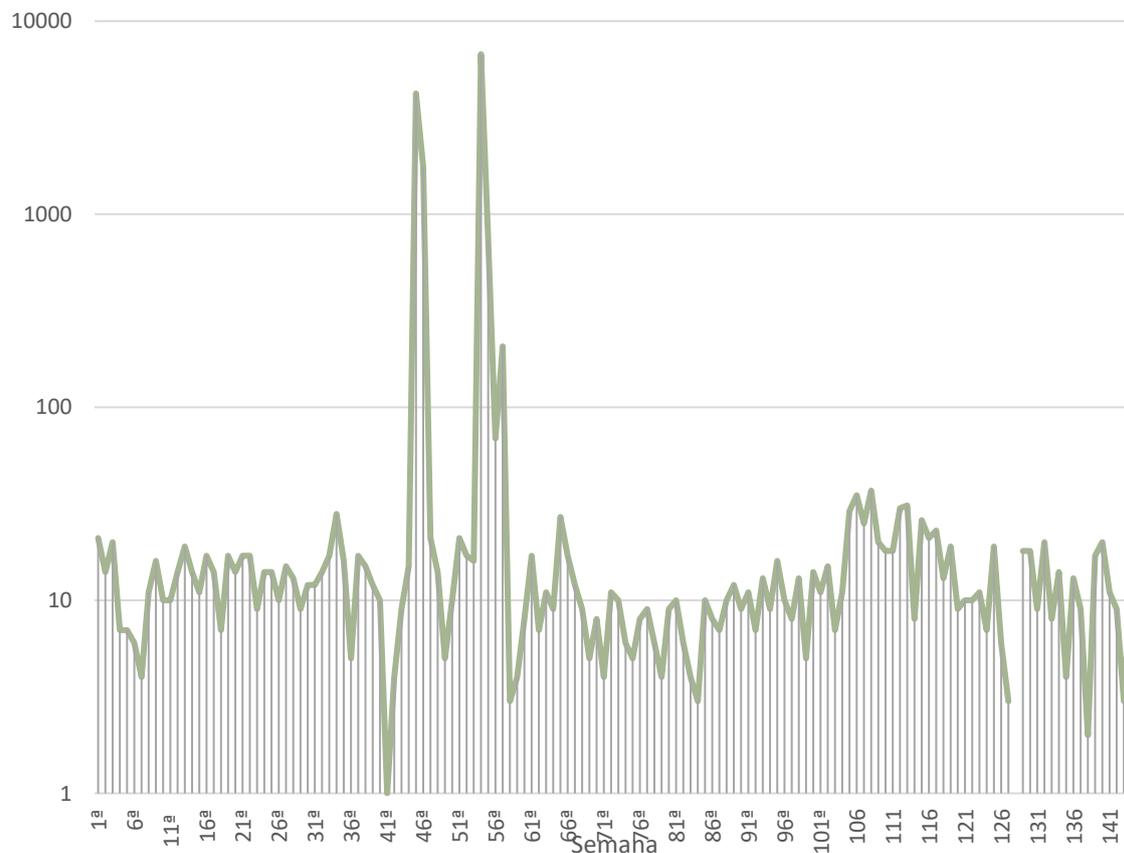
Assunto das Reclamações



Não houve assunto em comum entre as concessionárias, sendo o assunto mais reclamado, atraso no percurso, teor de reclamações apenas sobre a Supervia. Além disto, refrigeração foi assunto mais reclamado sobre o MetrôRio. Acerca da CCR Barcas, não houve assunto de destaque.



As queixas cresceram 300% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 66º maior número de queixas. Ademais, houve em média, 2 registros diários e 3 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 144ª 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. Não houve relatório referente a 143ª semana de análises devido a inoperância do sistema telefônico e de e-mail na semana. Sendo assim, as estatísticas foram afetadas, havendo apenas 3 registros na semana anterior.

Houve um crescimento de 1066,7% das manifestações e 300% das queixas. Ademais, houve o 47º menor número de registros e 66º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 3 por dia útil.

Não foi possível avaliar o comportamento dos canais de atendimento devido a inoperância dos mesmos ao longo da semana analisada. No entanto, destacou-se que o sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações em geral, porém, o e-mail foi o mais frequente nas queixas. Ademais, 29,6% dos registros por telefone foram reclamações, e todos por e-mail forma queixas.

Considerando as unidades de referência, Supervia foi a mais manifestada, seguida por CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos. Não houve registros de usuários nesta Ouvidoria acerca da Rota 116. Supervia e MetrôRio apresentaram mesmo número de queixas, seguida por CCR Barcas. Não houve queixas acerca das rodovias reguladas por esta Agência. Cerca de 45,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, enquanto 83,3% em relação ao MetrôRio e 25% considerando a CCR Barcas.

Informação, atraso no percurso e refrigeração foram únicos assuntos com mais de 1 registro na semana, onde atraso no percurso e refrigeração foram os mais reclamados. Não houve assunto em comum entre as concessionárias, onde as reclamações sobre atraso no percurso foram todas em relação a Supervia, enquanto refrigeração acerca do MetrôRio.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5