



AGETRANSP

Ouvidoria

145º Relatório Semanal
de Atendimentos:
19 a 23 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..... | 6 |
| 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 19 a 23 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 quinto 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.

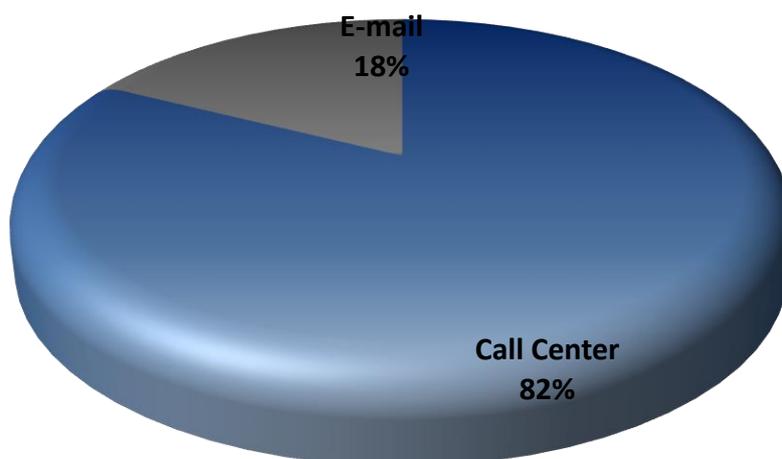
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 40 manifestações, sendo avaliado um aumento de 14,3% dos registros, e em contrapartida, houve uma redução de 25% das reclamações, onde foram registradas 9 queixas.



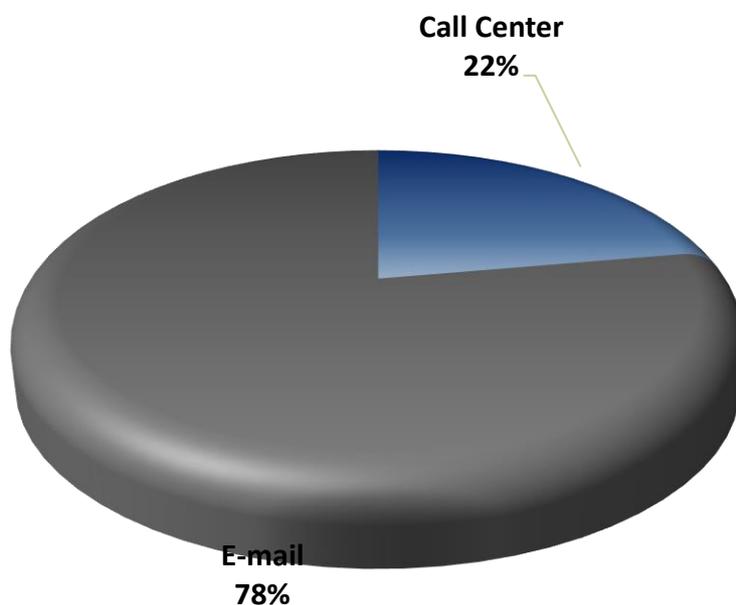
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi responsável por 33 registros, e o e-mail 7 manifestações. Houve crescimento de 22,2% nos atendimentos telefônicos, enquanto o e-mail registrou queda de 12,5% em relação à semana anterior.

Canal de Atendimento das Manifestações

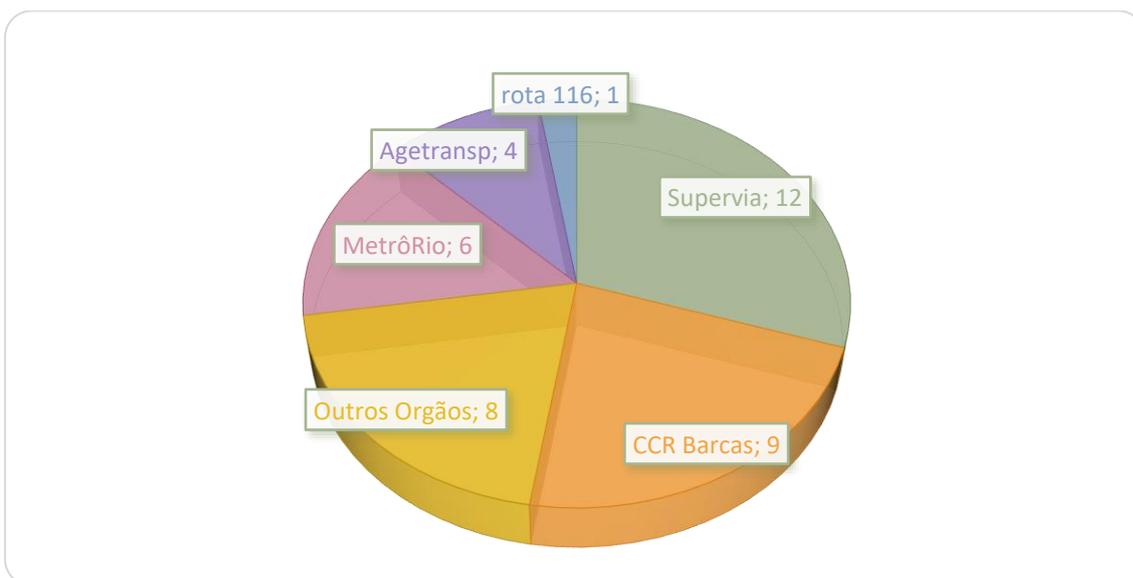


Com relação às reclamações, 7 queixas foram realizadas através do e-mail e 2 registros por telefone. Em percentuais, 6,1% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto por e-mail o percentual foi de 100%.

Canal de Atendimento das Reclamações



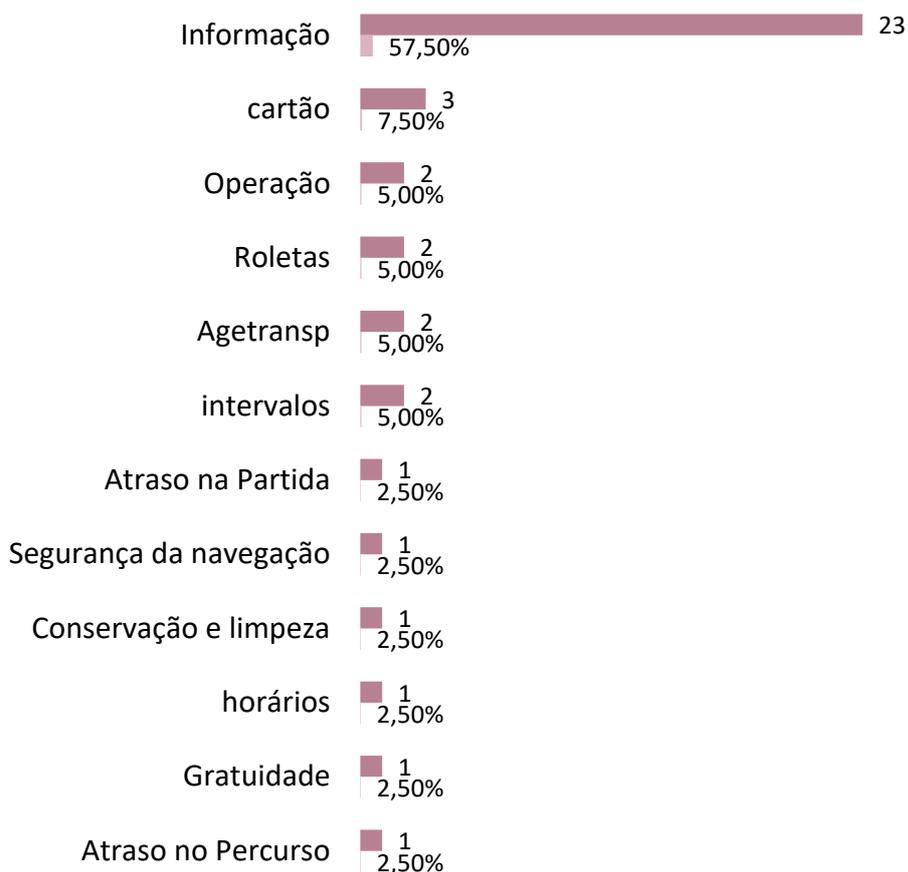
A Supervia foi responsável por 12 registros, CCR Barcas 9, MetrôRio 6 e apenas 1 registro acerca da concessionária Rota 116. Não houve manifestações acerca da Concessionária CCR Via Lagos. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos.



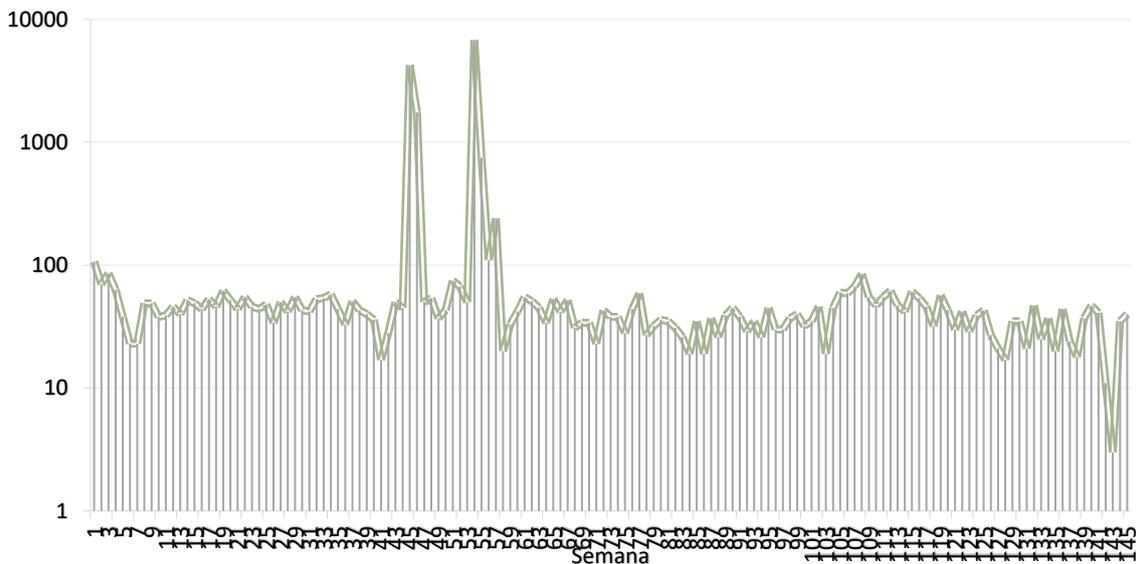
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, cartão, operação, roletas, agetransp 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



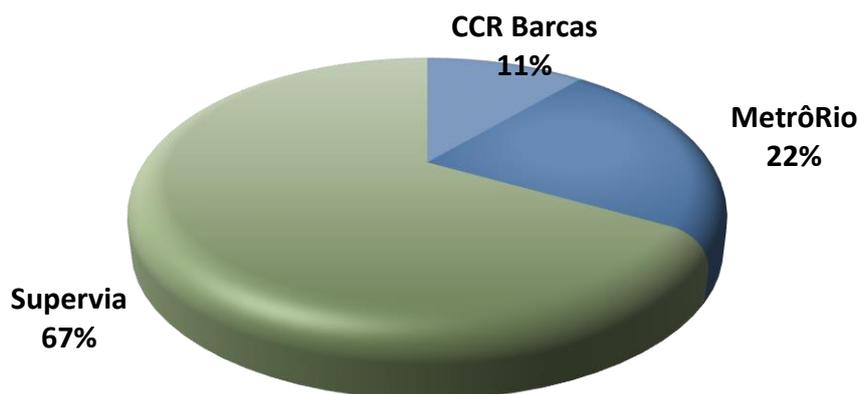
Na semana de referência, houve crescimento de 14,29% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 8 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 80º maior número de registros em todas as 145 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (6), seguida do MetrôRio (2) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 15% dos registros sobre a Supervia foram queixas, enquanto 5% em relação ao MetrôRio e 2,5% considerando a CCR Barcas.

Unidade de referência das Reclamações

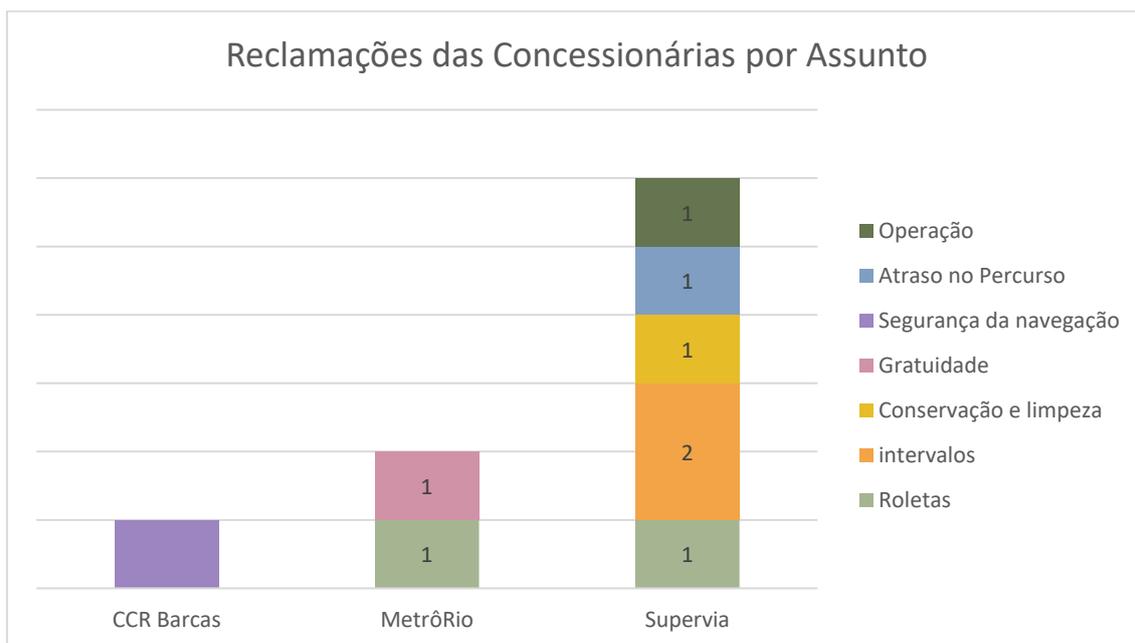


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se que roletas e intervalos possuíram mais de 1 registro, correspondendo a um percentual de 22,2% cada. Ademais, Conservação e limpeza, gratuidade, segurança da navegação, atraso no percurso e operação obtiveram registros.

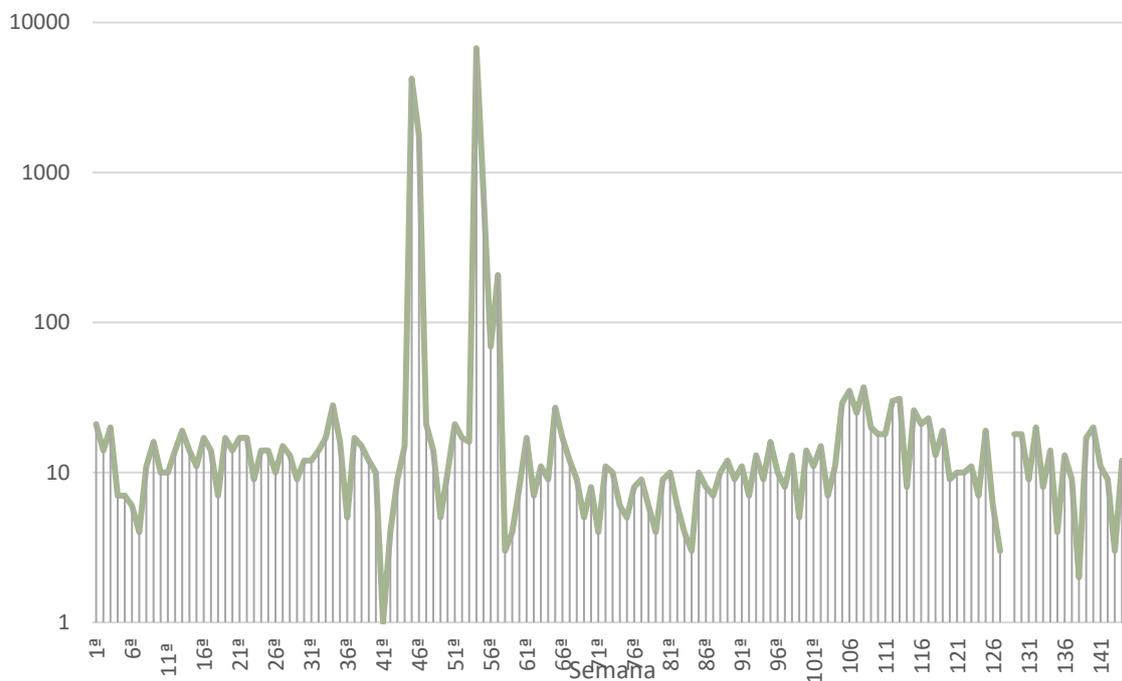
Assunto das Reclamações



O assunto roletas foi o único tema em comum entre as concessionárias, sendo o assunto mais reclamado, ao lado de intervalos. Além disto, destaca-se gratuidade entre os pontos de reclamação dos usuários no MetrôRio. Acerca da CCR Barcas, segurança da navegação foi o único assunto registrado.



As queixas reduziram 25% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 93º maior número de queixas. Ademais, houve em média, 2 registros diários e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 145ª 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 14,3% das manifestações e redução de 25% das queixas. Ademais, houve o 80º maior número de registros e 93º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 8 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 2 por dia útil.

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, 6,1% 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 Rota 116. Não houve registros de usuários nesta Ouvidoria acerca da CCR Via Lagos. Supervia apresentou o maior número de queixas, seguida por MetrôRio, CCR Barcas. Não houve queixas acerca das rodovias reguladas por esta Agência. Cerca de 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, enquanto 33,3% em relação ao MetrôRio e 11,1% considerando a CCR Barcas.

Informação e cartão foram os assuntos mais registrados na semana, onde roletas e intervalos foram os mais reclamados. Roletas foi o único assunto em comum entre as concessionárias, onde as reclamações sobre intervalos foram todas em relação a Supervia, enquanto segurança da navegação acerca da CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 26 de dezembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5