



AGETRANSP

Ouvidoria

146º Relatório Semanal
de Atendimentos:
26 a 30 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.....	10

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 26 a 30 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.

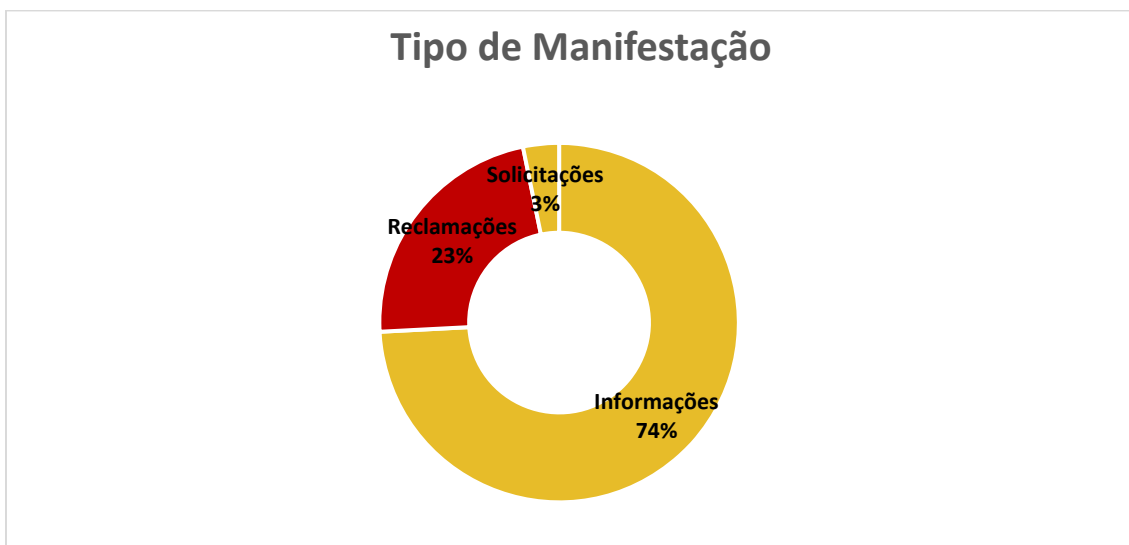
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo sexto 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.

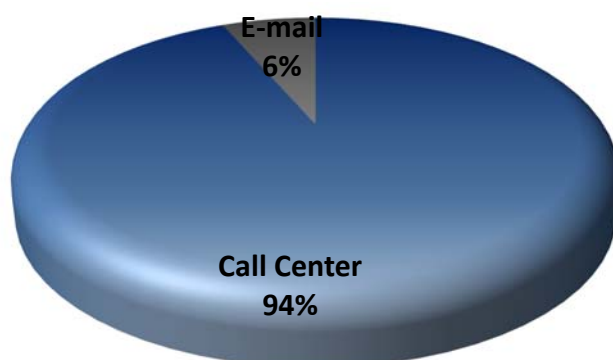
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 31 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 22,5% dos registros, assim como nas reclamações, com redução de 22,2%. Observa-se também 1 solicitação por parte dos usuários.



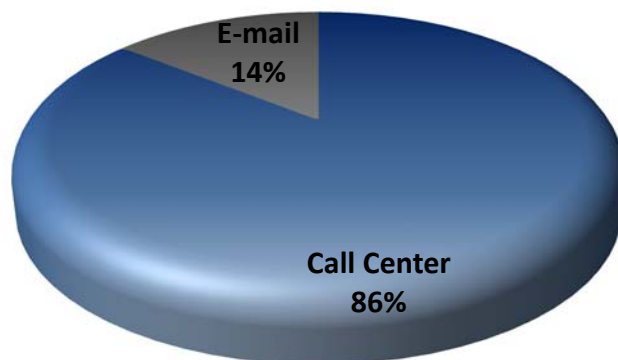
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi responsável por 29 registros, e o e-mail 2 manifestações. Houve redução em ambos canais, com 12,1% nos atendimentos telefônicos, enquanto o e-mail com 71,4% em relação à semana anterior.

Canal de Atendimento das Manifestações

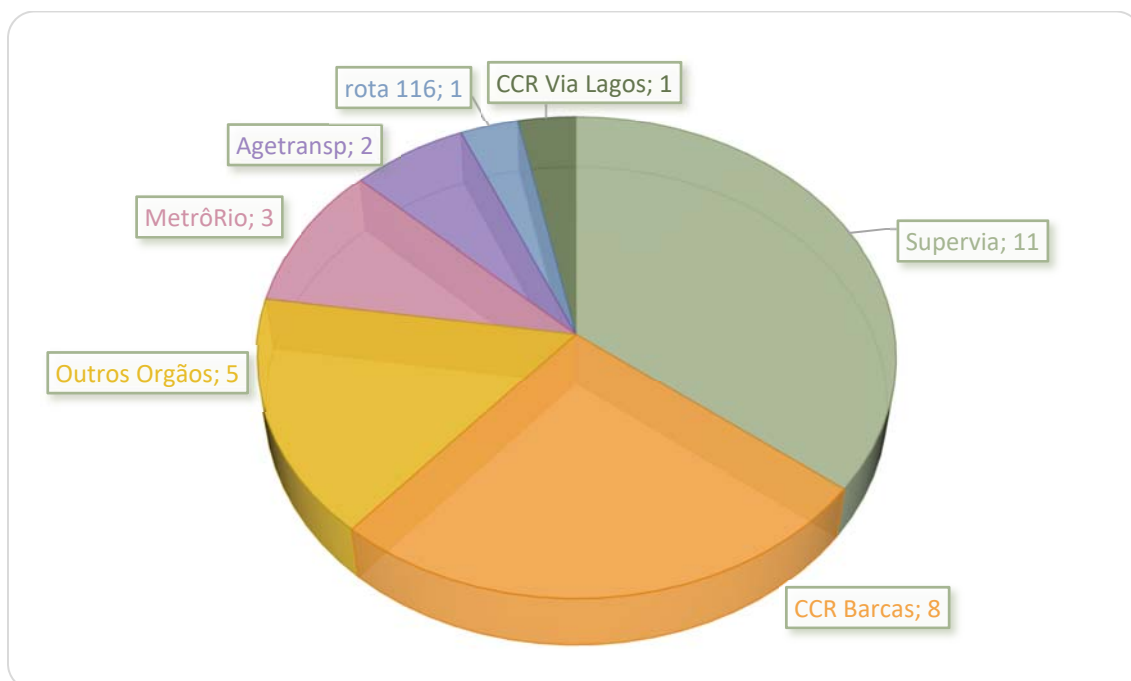


Com relação às reclamações, 6 queixas foram realizadas através do telefone e 1 registro por e-mail. Em percentuais, 20,7% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto por e-mail o percentual foi de 50%.

Canal de Atendimento das Reclamações



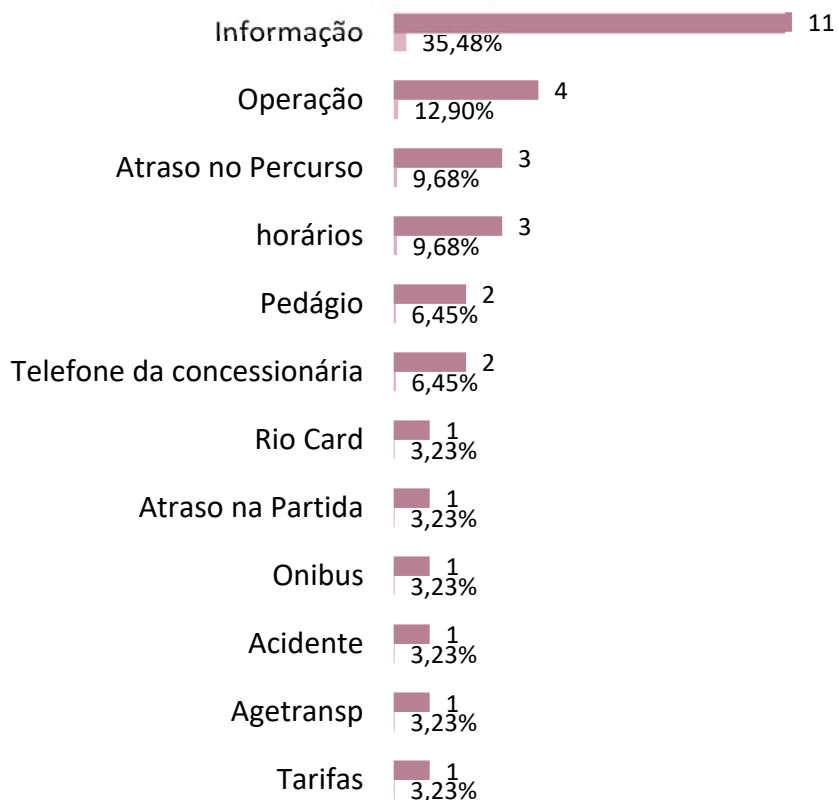
A Supervia foi responsável por 11 registros, CCR Barcas 8, MetrôRio 3 e apenas 1 registro acerca das concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos e 2 sobre a Agetransp.



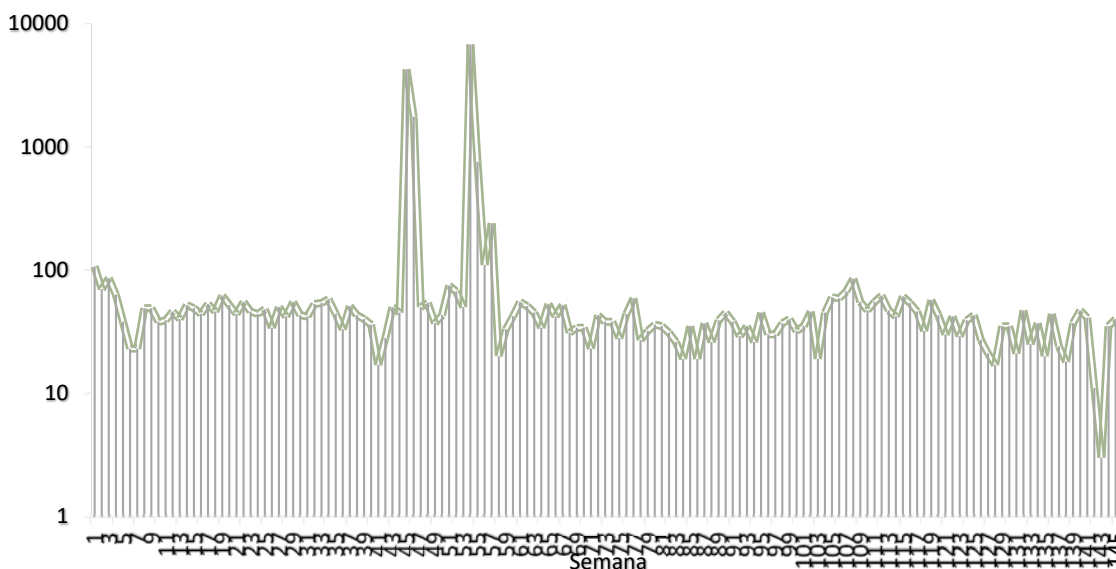
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação, atraso no percurso, horários, pedágio e telefone da concessionária apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais. Ademais, apenas uma manifestação registrada como solicitação pelos usuários, referente a Agência Reguladora.

Manifestações por assunto



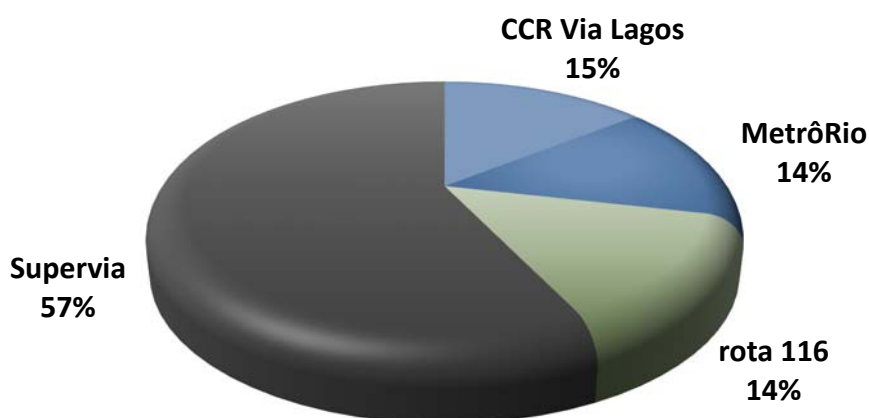
Na semana de referência, houve crescimento de 22,50% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 115º maior número de registros em todas as 146 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

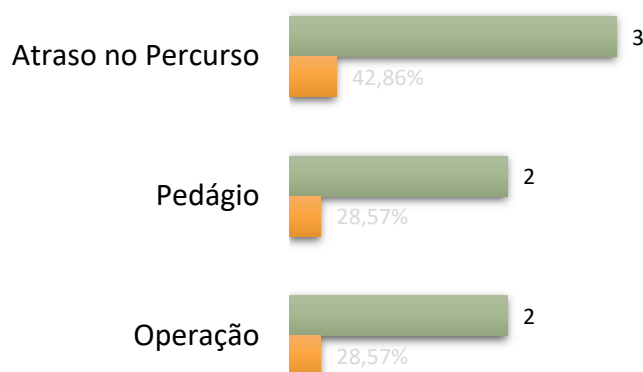
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (4), seguida do MetrôRio (1), CCR Via Lagos (1) e Rota 116 (1). Em percentuais, 36,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 33,3% em relação ao MetrôRio e 100% considerando a CCR Via Lagos e Rota 116.

Unidade de referência das Reclamações



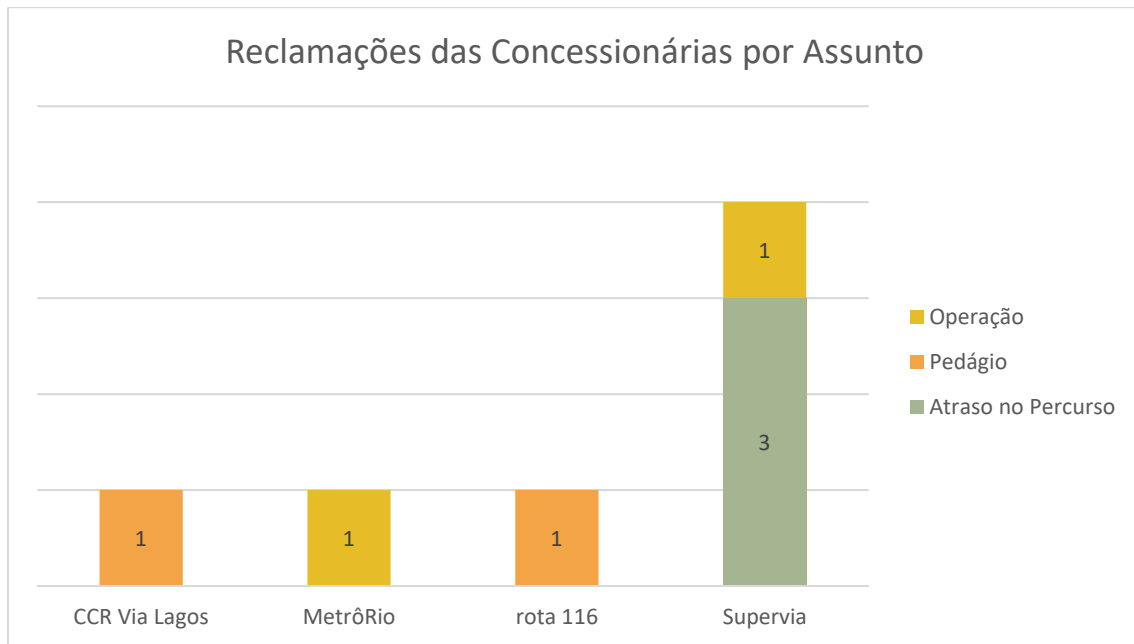
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se que atraso no percurso, pedágio e operação possuíram registro. Atraso no percurso obteve 42,9%, enquanto pedágio e operação representam 26,6% cada.

Assunto das Reclamações

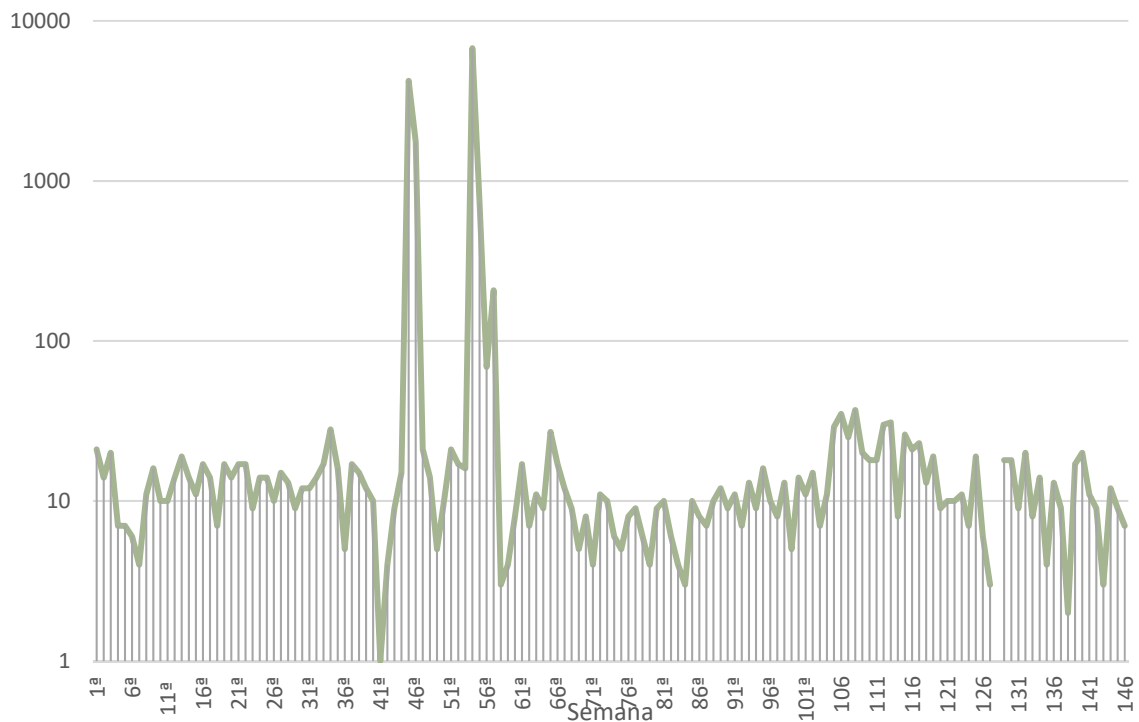


Os assuntos operação e pedágio foram comum entre as concessionárias. O primeiro na Supervia e no MetrôRio e o segundo na CCR Via Lagos e Rota 116. Além disto, destaca-se que atraso no percurso, assunto mais comentado,

teve exclusividade de queixas na concessionária responsável pelos serviços ferroviários.



As queixas reduziram 22,2% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 114º maior número de queixas. Ademais, houve em média 1 registro diário e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 146ª 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 decréscimo de 22,5% das manifestações e de 22,2% das queixas. Ademais, houve o 115º maior número de registros e 114º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 7 por dia útil, além de 1 queixas diárias e 2 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações em geral, e também é o mais frequente nas queixas. Ademais, 20,7% dos registros por telefone foram reclamações, e metade por e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, Supervia foi a mais manifestada, seguida por CCR Barcas, MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116. Supervia apresentou o maior número de queixas, seguida por MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116. Cerca de 36,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. Enquanto o MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116 receberam uma queixa cada.

Informação, operação, atraso no percurso e horários foram os assuntos mais registrados na semana, onde atraso no percurso foi o mais reclamado, sendo todos os registros queixas. Operação e pedágio foram assuntos em comum entre as concessionárias, onde as reclamações sobre atraso no percurso foram todas em relação a concessionária responsável pelo sistema ferroviário. Além disso, operação foi assunto em comum no MetrôRio e na Supervia, e pedágio nas concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116.

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2023

João Bosco de Lima

OuvidorID 4198994-5