



AGETRANSP

# Ouvidoria

147º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
02 a 06 de janeiro de  
2023

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>6</b>  |
| <b>Conclusão.....</b>                              | <b>10</b> |

# 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 06 de janeiro de 2023.

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.

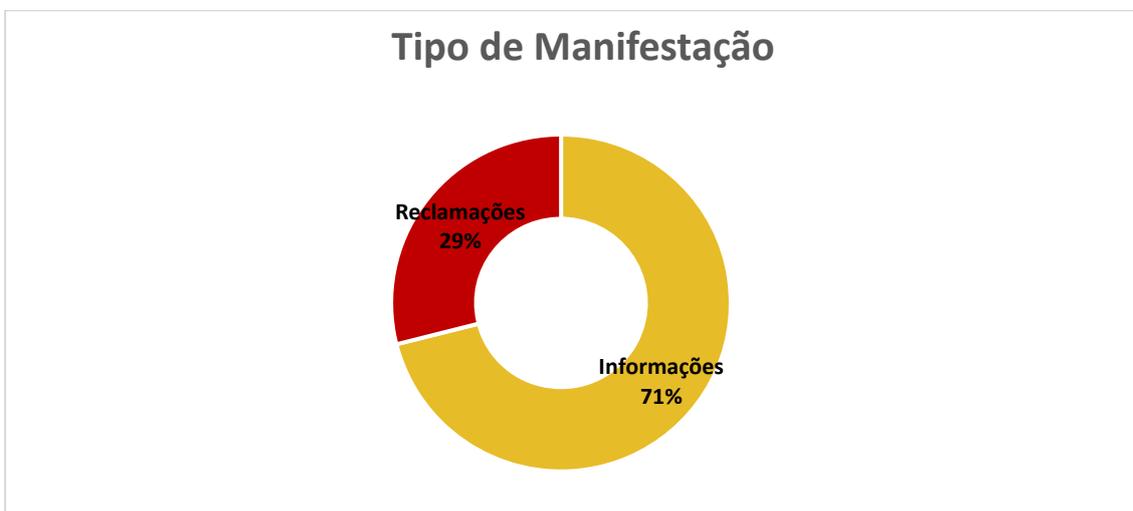
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo quadragésimo sétimo 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.

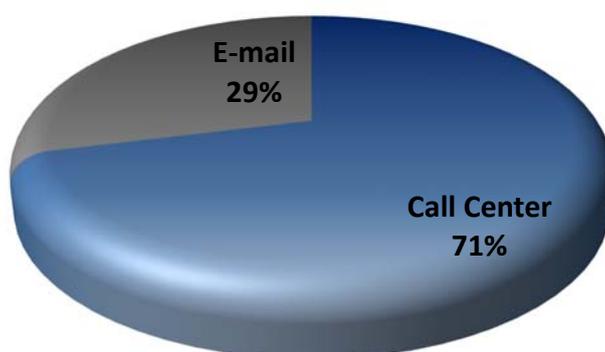
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 38 manifestações, sendo avaliado um aumento de 22,6% dos registros, assim como nas reclamações, com um crescimento de 57,1%.



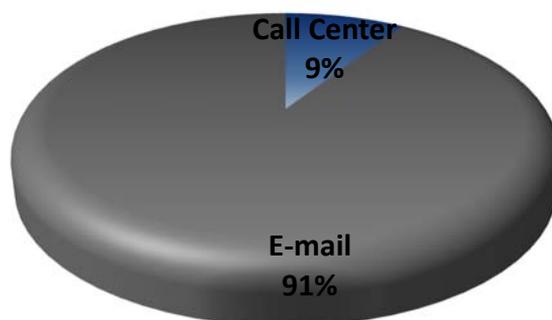
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico foi responsável por 27 registros, e o e-mail 11 manifestações. Houve redução de 6,7% nos atendimentos telefônicos, enquanto o e-mail registrou um aumento de 450% em relação à semana anterior.

### Canal de Atendimento das Manifestações

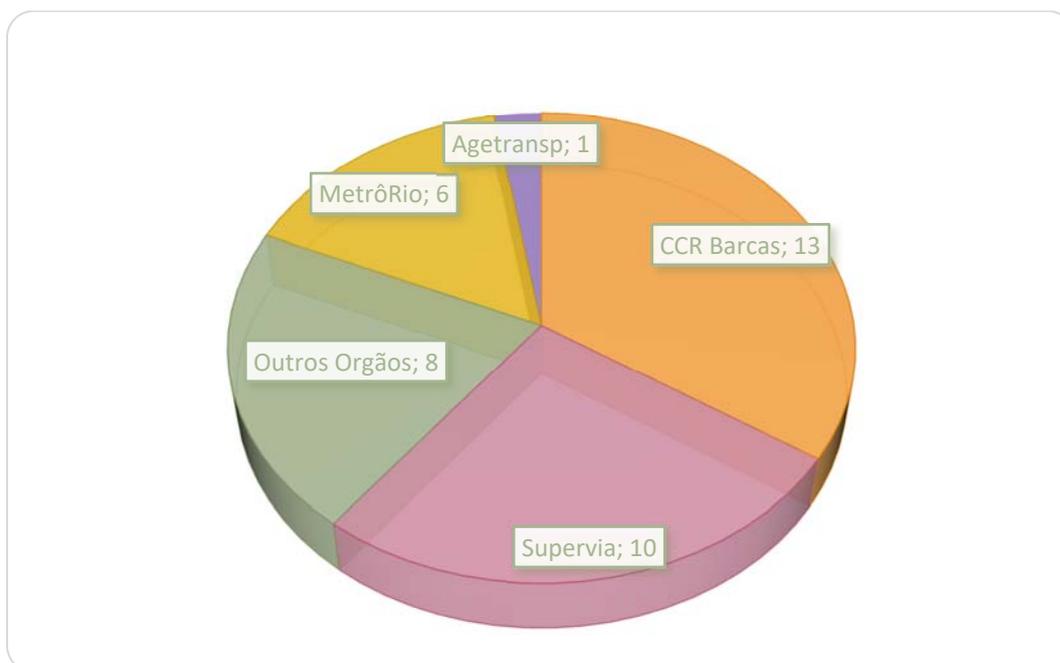


Com relação às reclamações, houve comportamento inverso em relação as manifestações no geral, com 1 queixa realizada através do telefone e 10 registro por e-mail. Em percentuais, 3,7% dos registros por telefone foram reclamações, enquanto por e-mail o percentual foi de 90,9%.

## Canal de Atendimento das Reclamações



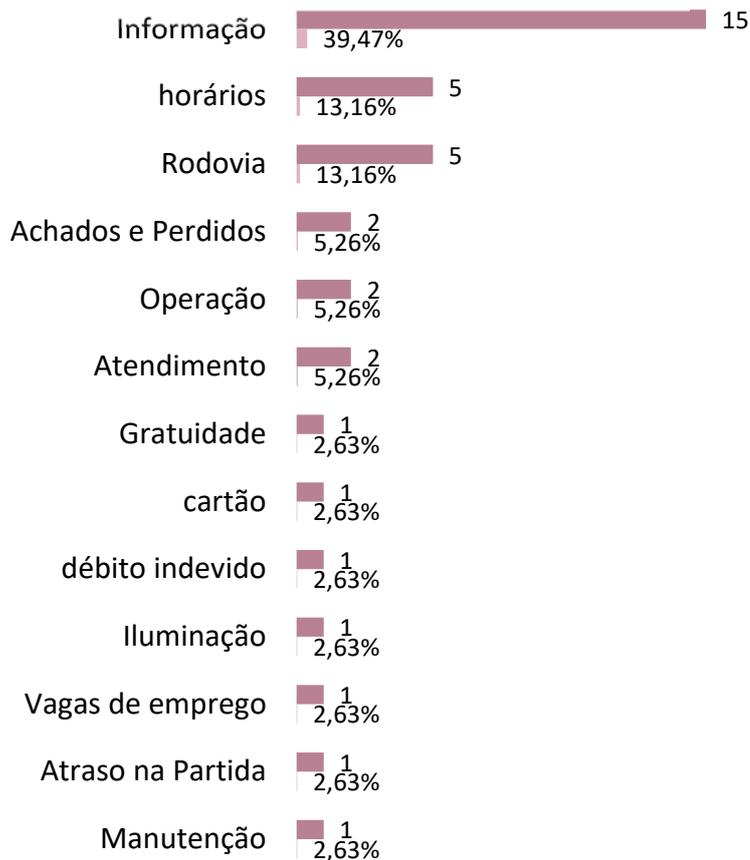
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 13 registros, seguida da Supervia com 10 manifestações e 6 do MetrôRio. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



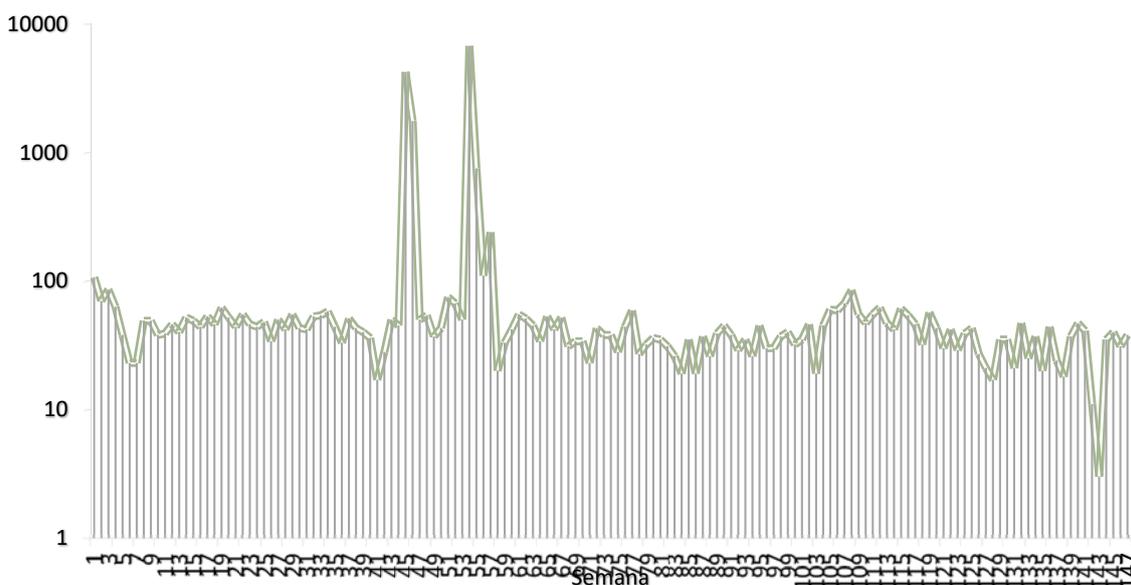
## Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, horários, rodovia, achados e perdidos, operação e atendimento apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

## Manifestações por assunto



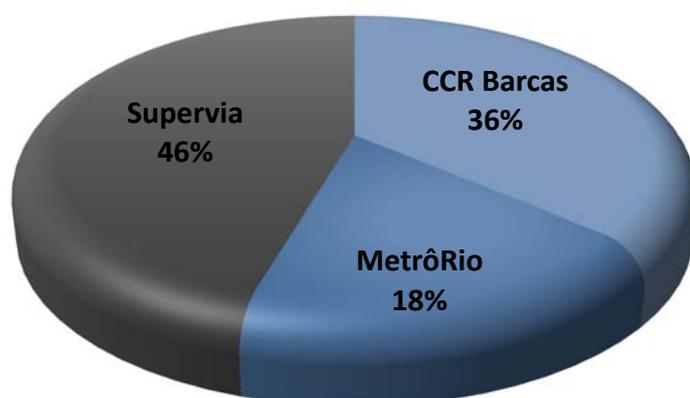
Na semana de referência, houve acréscimo de 22,58% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 8 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 87º maior número de registros em todas as 147 semanas analisadas.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (5), seguidas da CCR Barcas (4) e MetrôRio (2). Em percentuais, 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 30,8% em relação a CCR Barcas e 33,3% considerando o MetrôRio.

### Unidade de referência das Reclamações

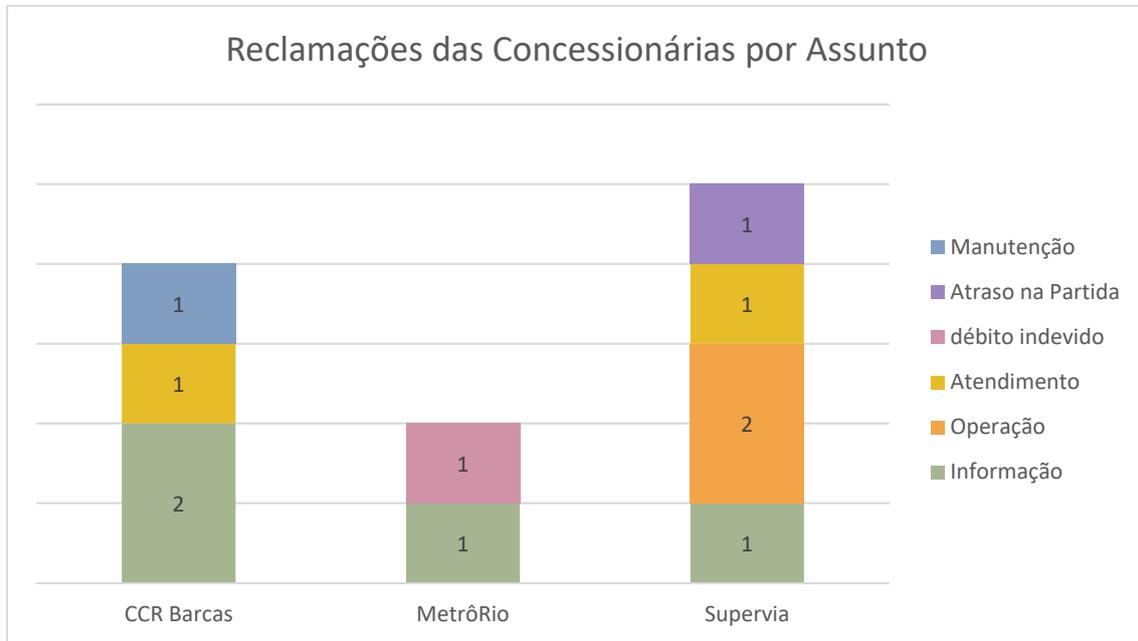


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se informação, operação e atendimento possuíram mais de uma queixa, representando 36,7%, 18,2% e 18,2% para cada tema respectivamente.

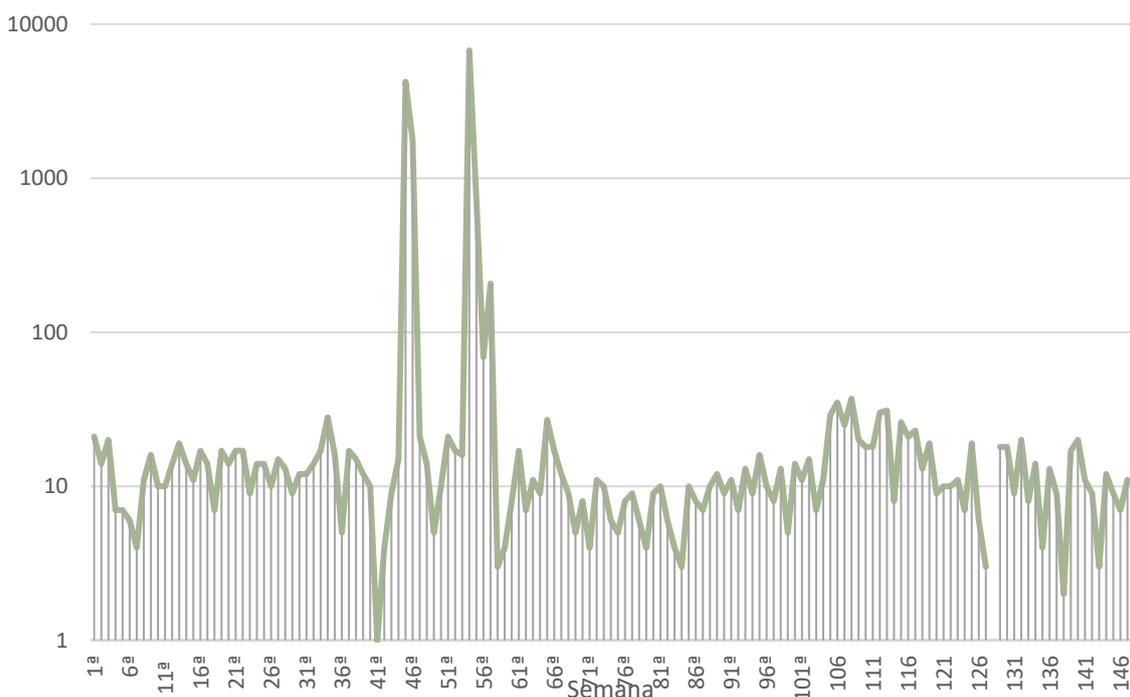
### Assunto das Reclamações



O assunto informação foi em comum entre as 3 concessionárias manifestadas na última semana. A Supervia registrou o maior número de atendimentos, destacando o tema operação. Enquanto atendimento foi assunto semelhante tanto na CCR Barcas quanto na Supervia. Além disto, destaca-se que débito indevido foi assunto comentado apenas na concessionária MetrôRio.



As queixas aumentaram 57,1% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 72º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registro diário e 3 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 147ª 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 aumento de 22,6% das manifestações e de 57,1% das queixas. Ademais, houve o 87º maior número de registros e 72º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 8 por dia útil, além de 2 queixas diárias e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações em geral, porém, o e-mail é o mais frequente nas queixas. Ademais, 3,7% dos registros por telefone foram reclamações, e por e-mail 90,9% foram queixas.

Considerando as unidades de referência, A CCR Barcas foi a mais manifestada, seguida por Supervia e MetrôRio. Supervia e CCR Barcas apresentaram o maior número de queixas, seguidas pelo MetrôRio. Cerca de 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. Em seguida vem a CCR Barcas, que registrou um percentual de 30,8% das queixas em relação aos registros. O MetrôRio registrou duas queixas, representando um percentual de 33,3% dos registros. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não sofreram manifestações na semana avaliada.

Informação, horários e rodovia foram os assuntos mais registrados na semana. Houveram assuntos em comum entre as concessionárias, destacando-se informação, presente nas três concessionárias. Além disso, operação foi o assunto registrado como mais de uma queixa na concessionária responsável pelo serviço ferroviário.

Rio de Janeiro, 11 de janeiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5