



AGETRANSP

# Ouvidoria

122º Relatório Semanal de  
Atendimentos: 10 a 16 de  
Julho de 2022

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>7</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>11</b>

# Ouvidoria – AGETTRANSP

## **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**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

# 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 10 a 16 de julho 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.

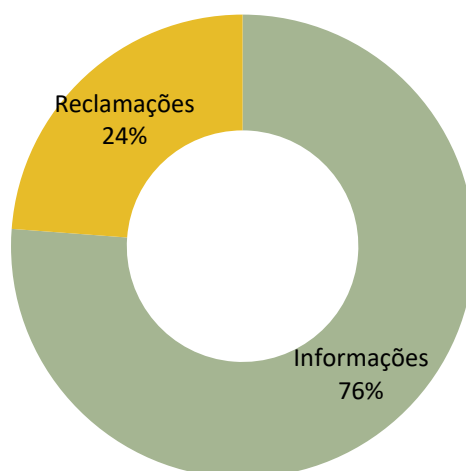
A Ouvidoria, através do seu centésimo vigésimo primeiro relatório semanal e 2º após o fim do período de calamidade pública divulgada através do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações.

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

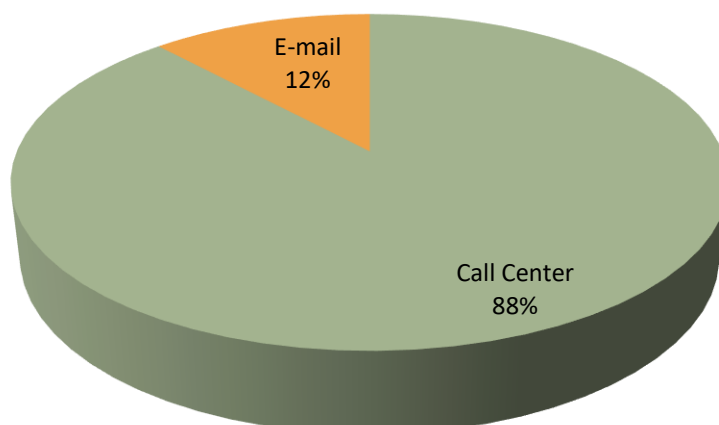
No período de referência, foram registradas 42 manifestações, sendo 32 informações e 10 reclamações. Comparando os dados da semana de referência com a semana anterior, evidencia-se uma redução de 9,1% das reclamações e crescimento de 68,4% das queixas. Pontua-se que o percentual de reclamações reduziu para 24%, enquanto informações foi responsável por 76% dos atendimentos na semana.

### Tipo de Manifestação



As manifestações provenientes do telefone cresceram 42,3% e por e-mail 25%. Em números absolutos, foram 37 registros pelo call center e 5 por e-mail.

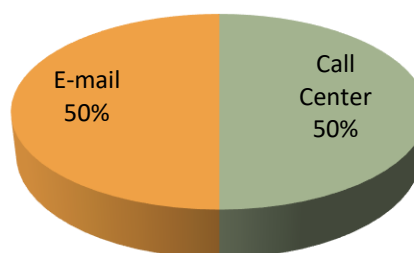
### Canal de Atendimento das Manifestações



Considerando as reclamações, não houve canal principal de coleta. Tanto por e-mail quanto por telefone foram registradas 5 reclamações. Destaca-se que houve redução de 28,6% dos registros por telefone e crescimento de 25% das reclamações por e-mail. Salienta-se que todos os registros por e-mail foram reclamações, enquanto o percentual referente ao telefone foi de 18,9%.

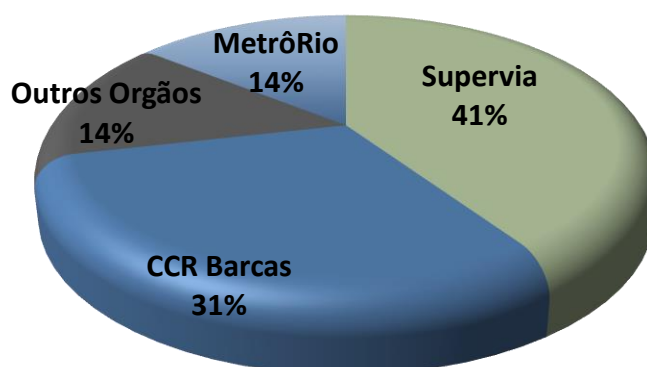
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	5	50,00%
E-mail	5	50,00%
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações



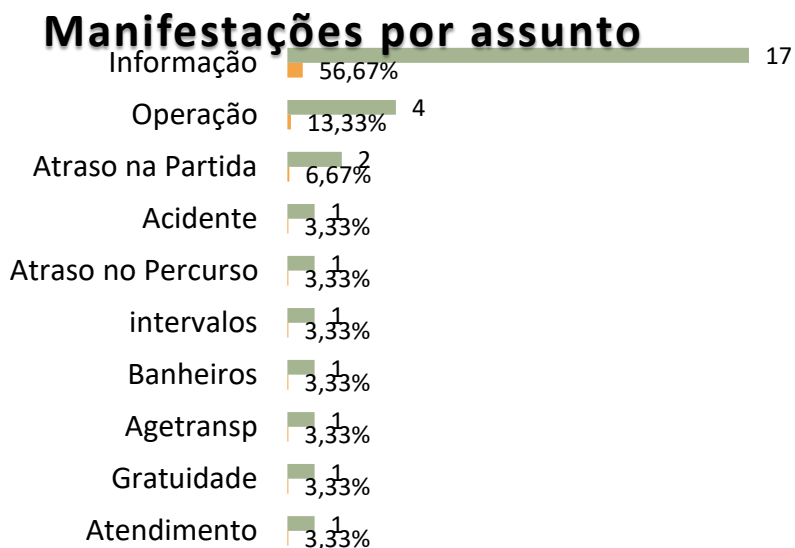
Na semana de referência, a Supervia obteve o maior número de registros (17 dos 42). Além disto, CCR Barcas permaneceu com o 2º maior número (13 manifestações). Logo após, MetrôRio, responsável por 6 registros. Os registros sobre os trens aumentaram 21,4%. CCR Barcas cresceu 18,2% e MetrôRio 100%.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

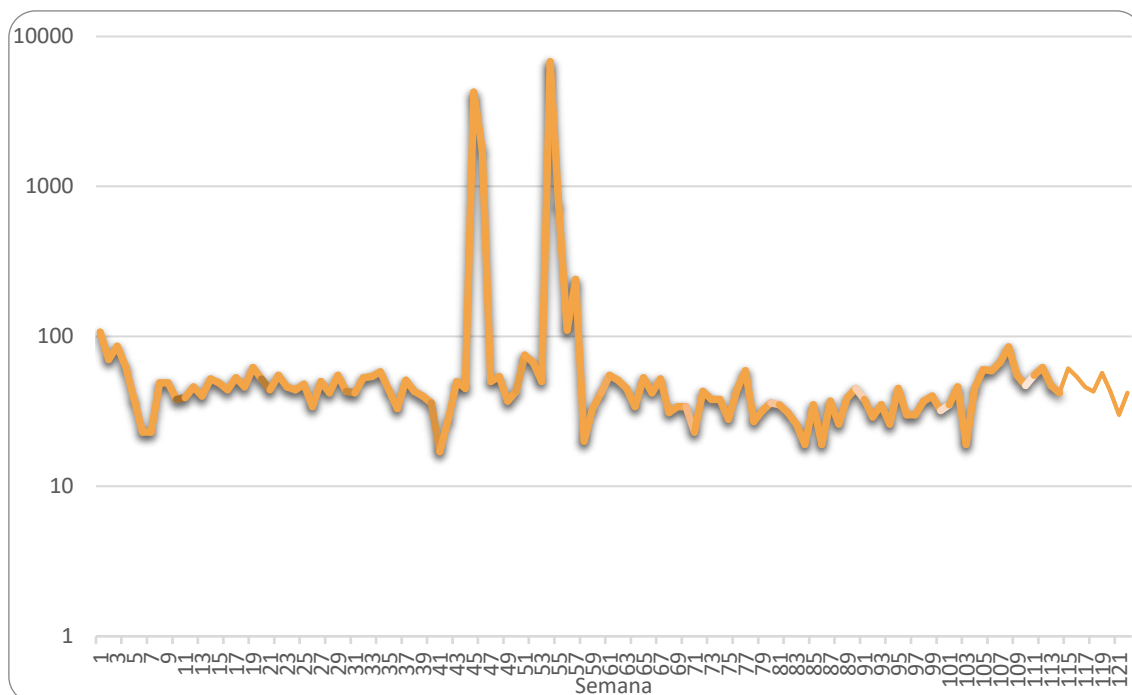


## Assunto das Manifestações

Informação apresentou crescimento no número de registros, mas redução do percentual em relação a todos os registros, passando a ser responsável por 54,76% das manifestações. Operação foi 2º assunto mais manifestado, seguido por intervalos, horários e bilheteria. Os demais assuntos das manifestações, suas frequências absolutas e seus percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo:



Em relação à semana anterior, as manifestações cresceram 40%, sendo registrado o 70º maior número de registros em todas as 122 semanas analisadas. Foram registradas, em média, 6 registros diários e 8,4 registros por dia útil.

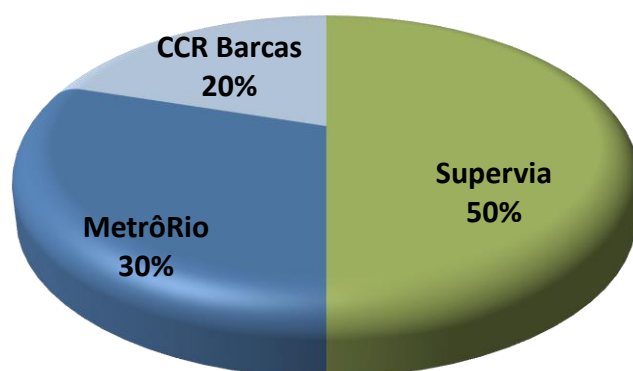


# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana de análise, foram registradas reclamações acerca da Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Supervia foi a mais reclamada, motivo de 5 reclamações no período. MetrôRio, apesar de ser a 3ª concessionária mais manifestada, foi a 2ª mais reclamada. Logo após, CCR Barcas foi motivo de 20% das queixas.

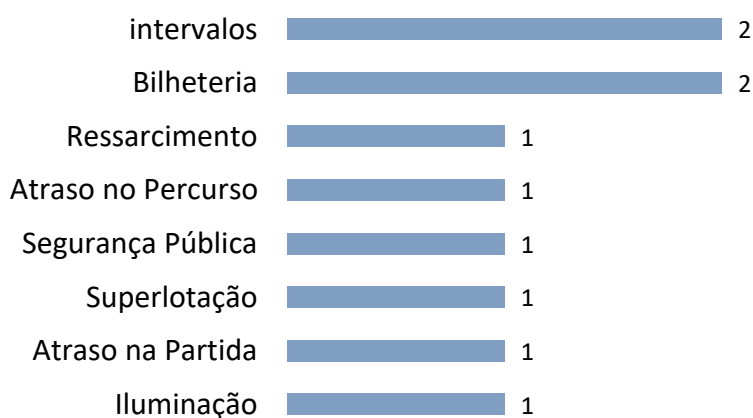
Pontua-se que 29,4% dos registros sobre a Supervia foram reclamações. Ademais, 50% das manifestações sobre MetrôRio foram queixas enquanto o percentual referente a CCR Barcas foi de 15,4%.

## Unidade de referência das Reclamações



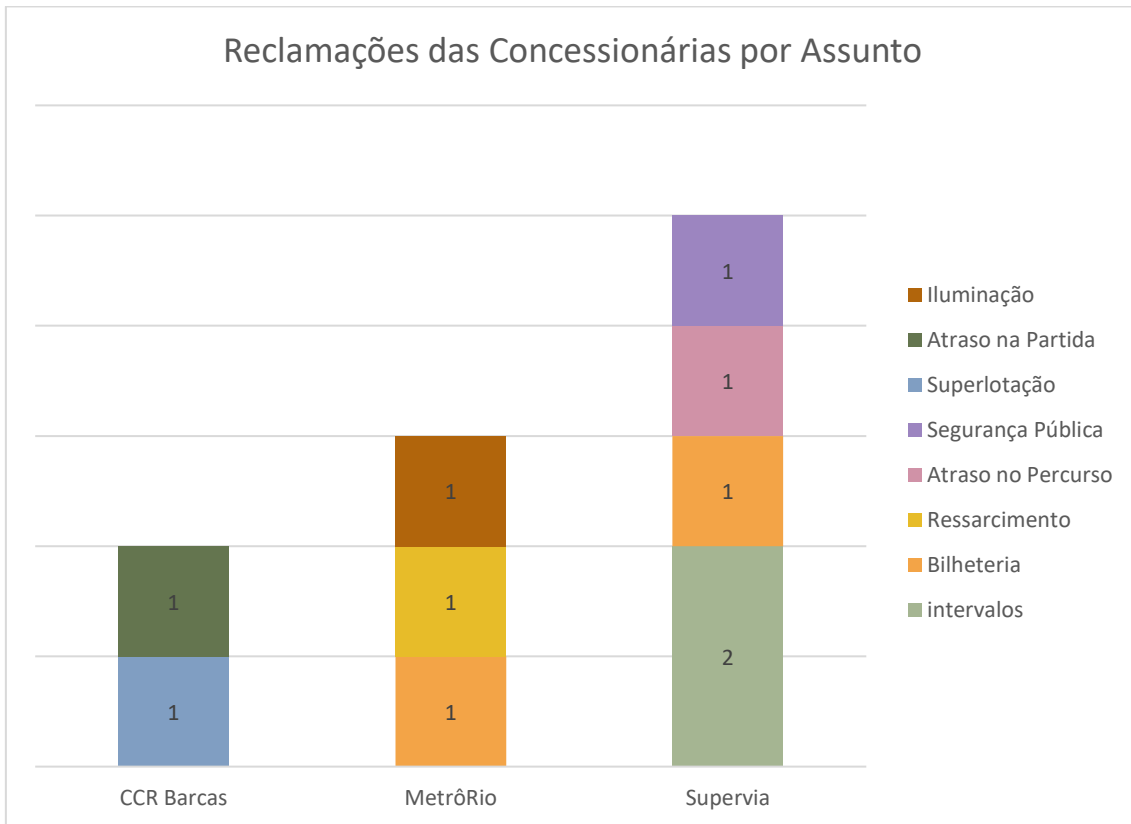
Em relação aos assuntos reclamados, houve alteração em relação à semana anterior. Intervalos e bilheteria foram os maiores motivos de queixa, presentes em mais de 1 registro.

## Assunto das Reclamações

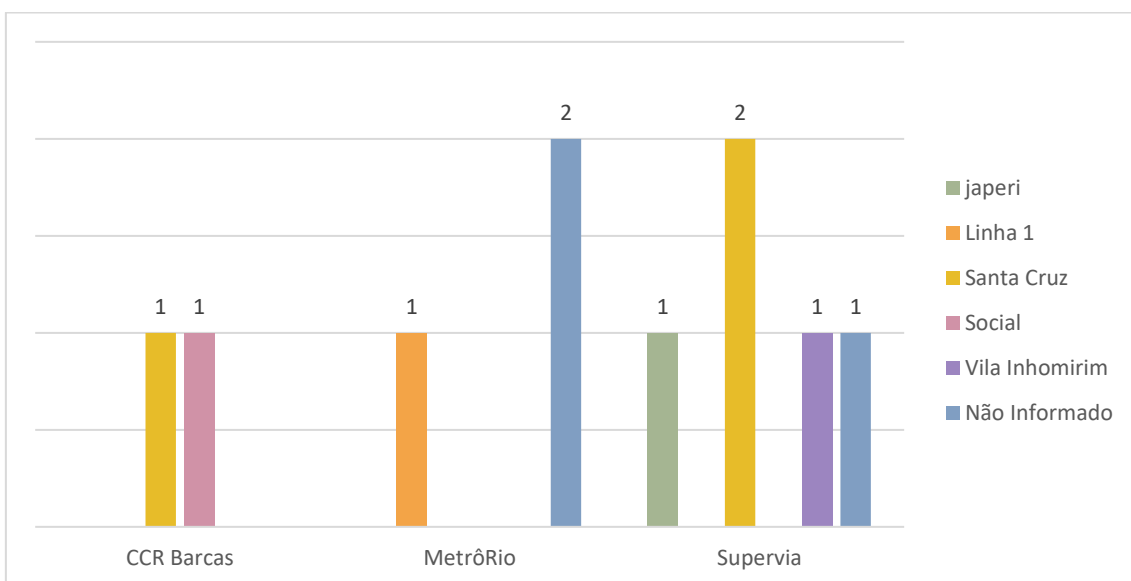




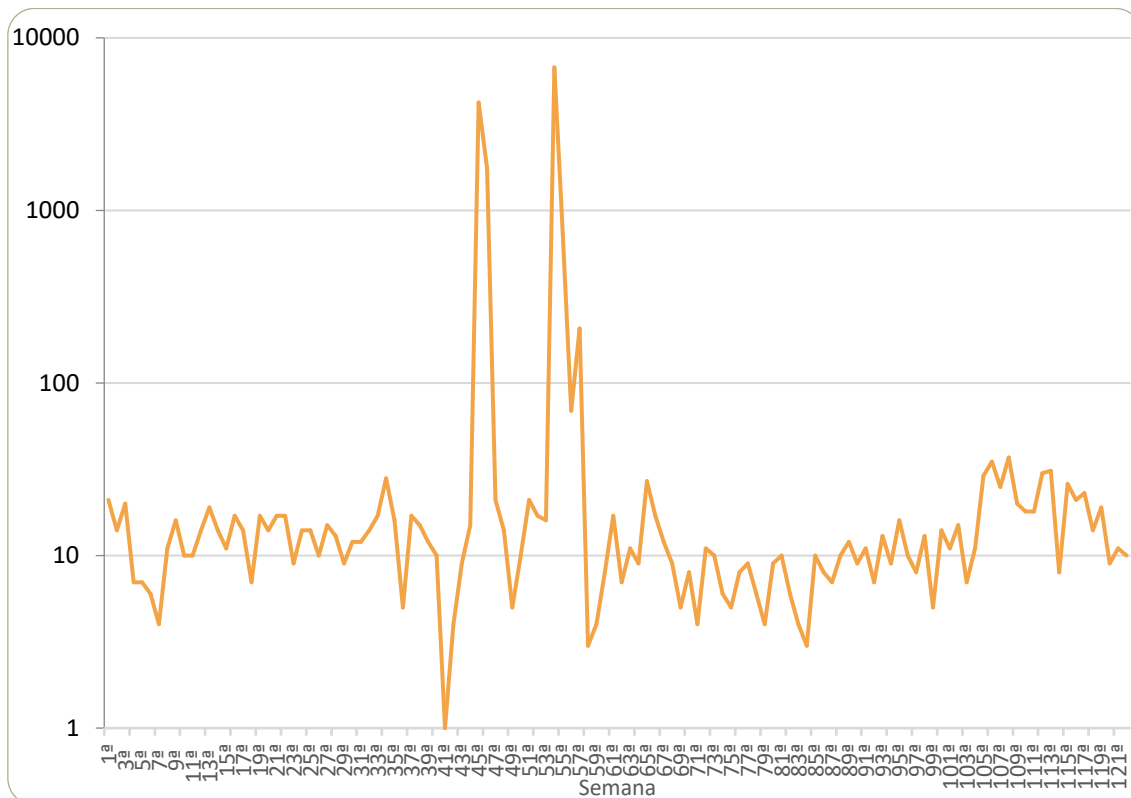
O assunto mais reclamado sobre a Supervia foi intervalos. Além disto, bilheteria foi assunto em comum na Supervia e MetrôRio. Ademais, usuários reclamaram de superlotação e atraso na partida sobre a CCR Barcas.



Em relação aos ramais e linhas de reclamações, Linha não informada do MetrôRio e ramal Santa Cruz da Supervia foram as mais reclamadas na semana, conforme gráfico abaixo:



Ao contrário das manifestações, as reclamações reduziram 9,1% em comparação com a semana anterior. A semana apresentou o 71º maior número de reclamações, havendo 1,4 registros diários e 2 por dia útil.



## Conclusão

Neste relatório, concluiu-se que as manifestações cresceram 40%, em ocasião do crescimento de 68,4% das informações. Sendo assim, os registros gerais não foram impactados pela redução de 9,1% das reclamações. Foi registrado o 70º maior número de registros e 71º maior número de reclamações. Foram registradas, em média, 6 registros diários e 1,4 reclamações por dia. Além disto, 8,4r registros e 2 queixas por dia útil.

Considerando os canais de atendimento, as manifestações cresceram tanto por e-mail quanto por telefone. Em relação às reclamações, apenas os registros por telefone reduziram. Em percentuais, 100% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto por telefone, 18,9%.

Supervia foi a Concessionária mais manifestada, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias reguladas por esta Agetransp. Os registros sobre as três concessionárias cresceram. Supervia também foi a mais reclamada, porém, MetrôRio, apresentou o 2º maior número de queixas, apesar de ser a 3ª concessionária mais manifestada. Logo após, CCR Barcas. O maior percentual de reclamações em relação aos registros gerais foi em relação ao MetrôRio, onde 50% dos seus registros foram reclamações. Ademais, 29,4% dos registros sobre a Supervia foram reclamações e 15,4% referente a CCR Barcas.

Informação foi assunto mais manifestado seguido por operação. Dos assuntos das reclamações, intervalos e bilheteria foram os maiores motivos de queixa, presentes em mais de 1 registro. Bilheteria foi assunto em comum na Supervia e MetrôRio. Dos ramais e linhas de reclamações, o maior número de reclamações foi em relação a linha não informada do MetrôRio e ramal Santa Cruz.

Em todas as 122 semanas analisadas, foram realizados 19.006 registros e 15.222 reclamações, o equivalente a 156 registros semanais e 125 reclamações por semana.

Rio de Janeiro, 20 de julho de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5