



AGETRANSP

Ouvidoria

123^o Relatório Semanal de
Atendimentos: 17 a 23 de
Julho 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

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 AGETTRANSP (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 17 a 23 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.

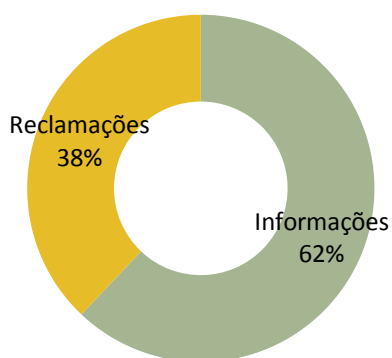
A Ouvidoria, através do seu centésimo vigésimo terceiro relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada 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

A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar, registrar e analisar manifestações acerca das concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Essas manifestações podem ser classificadas como informações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias ou elogios. Na semana de referência, coletou-se 29 manifestações acerca das concessionárias citadas, havendo registros apenas dos dois primeiros tipos mencionados: informações (18) e reclamações (11). A redução das informações solicitadas pelos usuários foi de 43,8% e reclamações cresceram 10%.

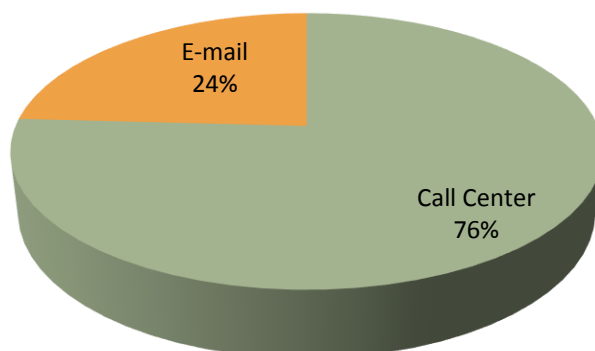
Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado pelos usuários foi o telefone, responsável por 22 registros. Em números absolutos, 7 manifestações foram coletadas por e-mail. Os registros por e-mail cresceram 40% enquanto por telefone reduziram 40,5%.

O percentual em relação ao total, de cada canal, pode ser visualizado no gráfico abaixo:

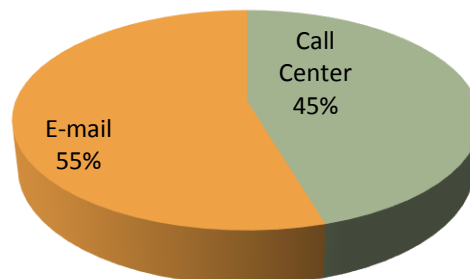
Canal de Atendimento das Manifestações



Diante do crescimento dos registros por e-mail, o canal foi o mais utilizado para registro de reclamações. Além disto, 85,7% dos registros pelo canal foram reclamações, enquanto o percentual por telefone correspondeu a 22,7%. O número de registros de queixas permaneceu constante no sistema telefônico, e por e-mail cresceu 20%.

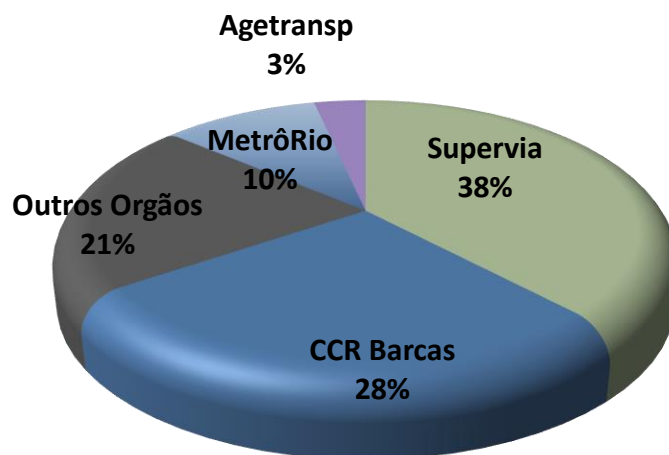
Reclamações

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	5	45,45%
E-mail	6	54,55%
Total Geral	11	100,00%



Os registros sobre a Supervia reduziram 35,3%, ainda assim, foi concessionária mais manifestada no período (11 manifestações). CCR Barcas apresentou redução de 38,5% dos registros, permanecendo 2ª concessionária com maior número de registros (8 registros). Em seguida, MetrôRio, com redução de 50%, responsável por 3 registros na semana. Não houve manifestações acerca das concessionárias de rodovias.

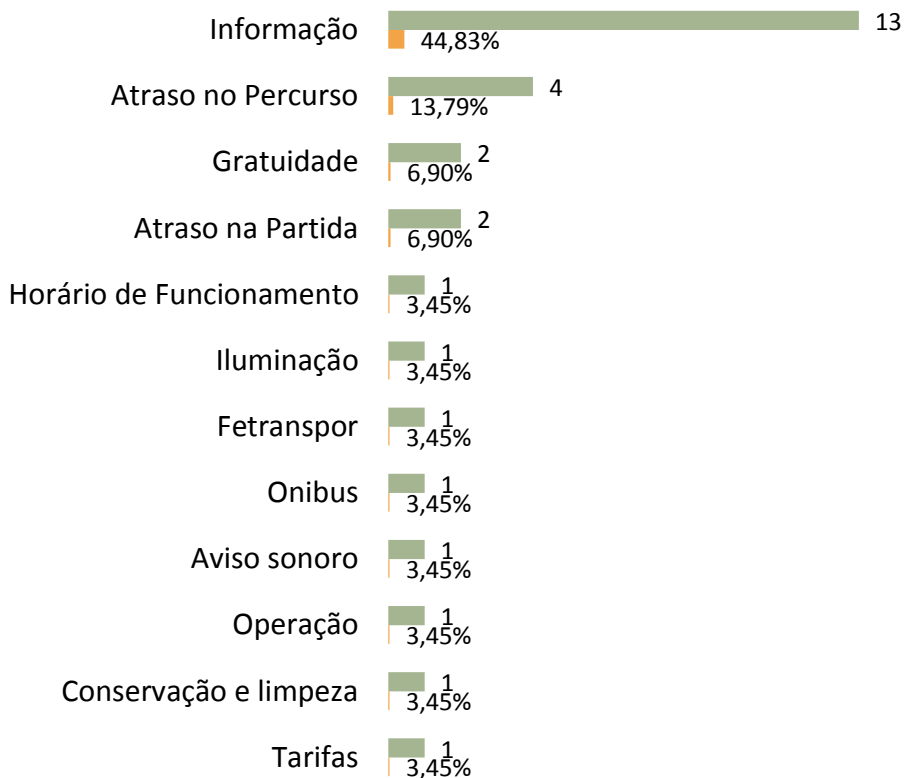
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



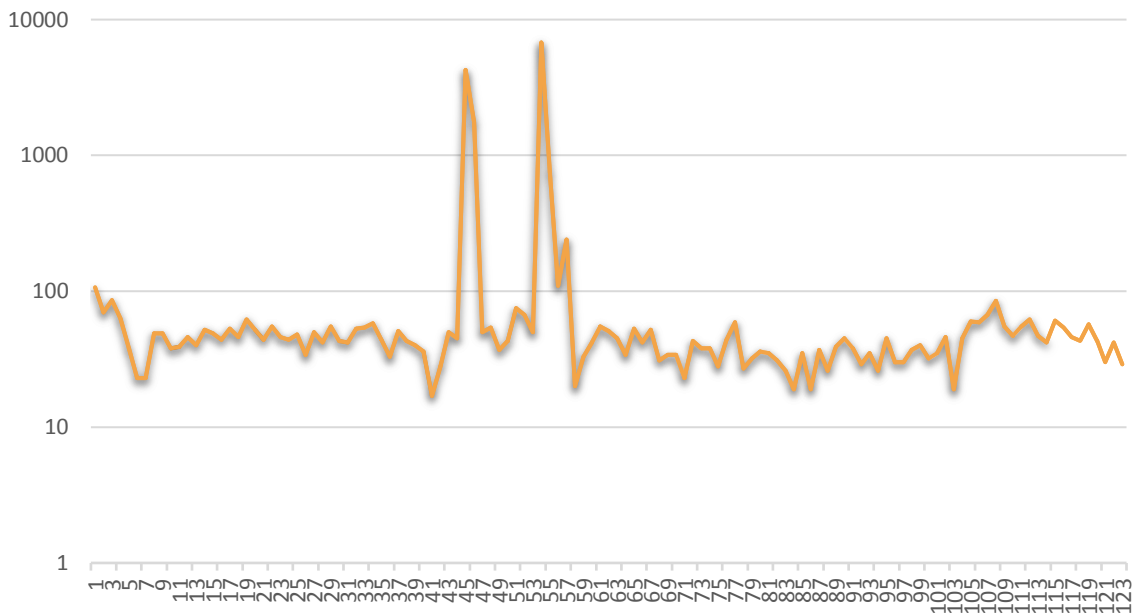
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto mais manifestado, sendo responsável por 44,8% das manifestações. Atraso no percurso, gratuidade e atraso na partida superaram operação, sendo motivos de, respectivamente, 13,8%, 6,9% e 6,9% dos registros. Os assuntos das manifestações, seus números absolutos e seus percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo:

Manifestações por assunto



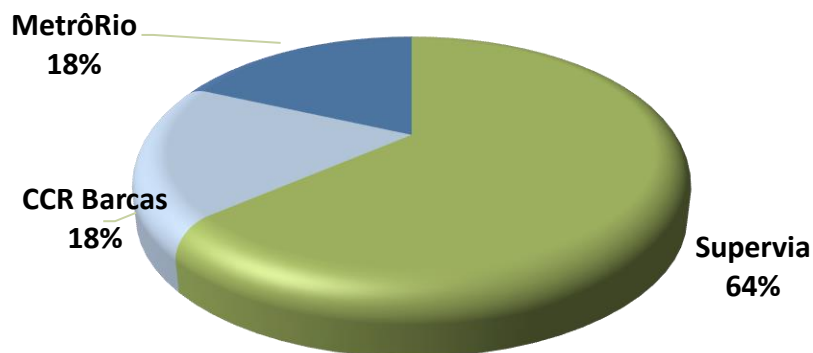
Os registros reduziram 31% em relação a semana anterior, no qual foi avaliado um dos menores números de manifestações em todas as 123 semanas analisadas, o 16º. Em média, houve 4 registros por dia e 6 por dia útil, aproximadamente.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das 11 reclamações registradas na 123ª semana, 7 foram referentes a Supervia, 2 sobre CCR Barcas e 2 acerca do MetrôRio. Os registros sobre a Supervia cresceram 40%, CCR Barcas permaneceu constante, enquanto MetrôRio reduziu 33,3%. Cerca de 41,2% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 15,4% dos registros sobre a CCR Barcas e 33,3% das manifestações em relação ao MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações



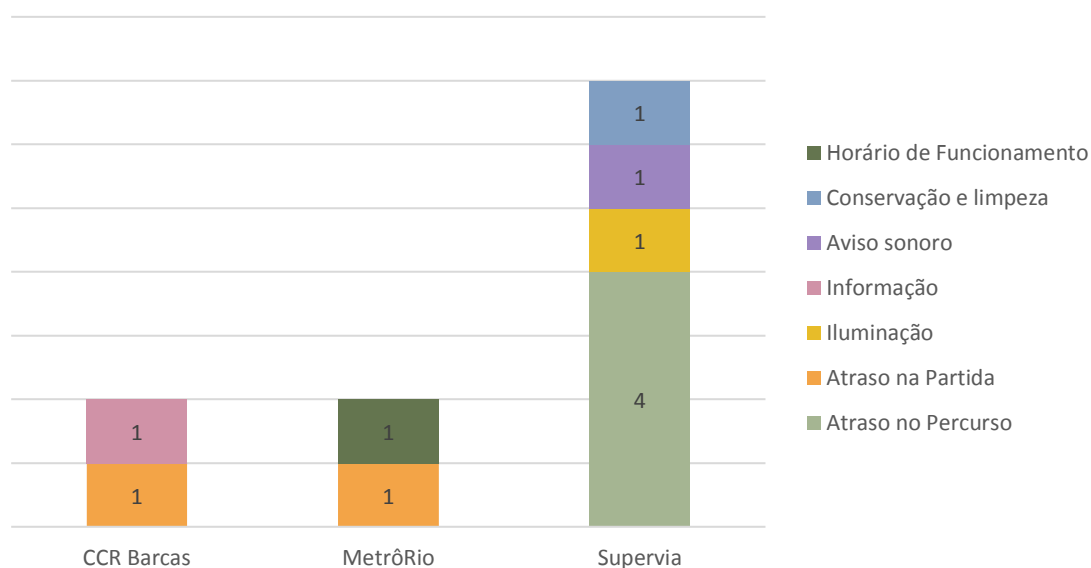
Considerando as reclamações, destacam-se atraso no percurso e atraso na partida, motivos de mais de 1 registro, correspondendo a 36,4% e 18,2% das queixas, respectivamente.

Assunto das Reclamações

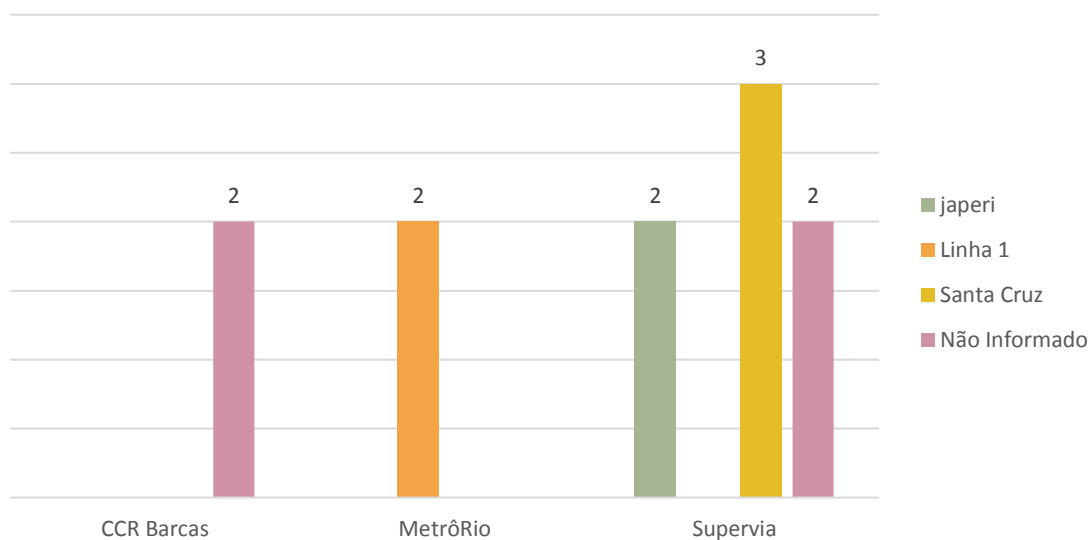


Sobre atraso no percurso, todas as queixas foram referentes à Supervia. Atraso na partida foi teor em comum nas Concessionárias CCR Barcas e MetrôRio. Usuários também reclamaram de informação da CCR Barcas e Horário de funcionamento do MetrôRio.

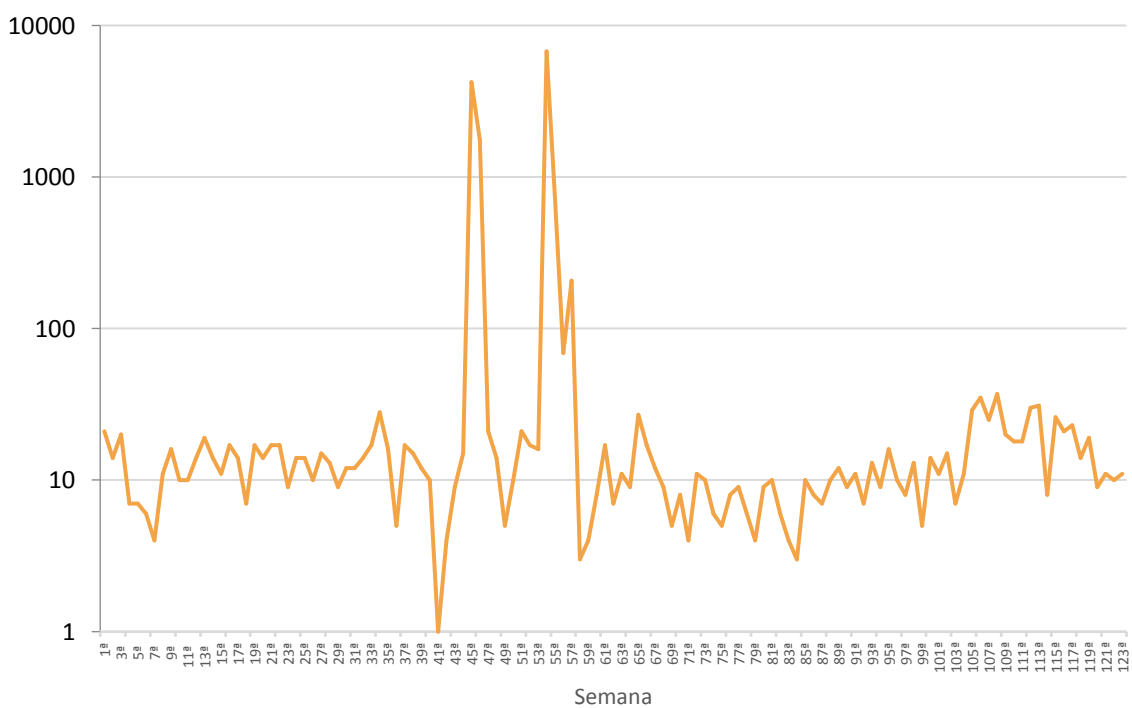
Reclamações das Concessionárias por Assunto



O ramal Santa Cruz foi o mais mencionado dos ramais e linhas das Concessionárias. Houve queixas também sobre a Linha 1 do MetrôRio e ramal Japeri da Supervia. Ademais, 4 queixas não tiveram informações de linha e/ou ramal.



Apesar da queda das manifestações, as reclamações cresceram 10% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 63º maior número de queixas, média de 2 registros diários e por dia útil, aproximadamente.



Conclusão

Com base na análise semanal, do período de referência, concluiu-se que os registros reduziram 31% em relação à semana anterior, em decorrência da redução das informações solicitadas pelos usuários de 43,8%. Foi avaliado o 16º menor número de manifestações, 4 registros por dia e 6 por dia útil, aproximadamente. Considerando às reclamações, o tipo de manifestação cresceu 10%, mas não foi o suficiente para provocar crescimento nos registros gerais. Ademais, houve o 63º maior número de queixas, e médias aproximadas de 2 registros diários e por dia útil.

Os registros por e-mail cresceram 40% enquanto por telefone reduziram 40,5%. O canal mais utilizado pelos usuários foi o telefone, porém, em relação às reclamações, o e-mail foi o principal canal. Em percentuais, 85,7% dos registros pelo canal foram reclamações, enquanto o percentual por telefone correspondeu a 22,7%. O número de registros de queixas permaneceu constante no sistema telefônico, e por e-mail cresceu 20%.

Os registros sobre a Supervia reduziram 35,3%, CCR Barcas apresentou redução de 38,5% dos registros e MetrôRio reduziu 50%. Considerando às reclamações, as queixas sobre a Supervia cresceram 40%, CCR Barcas permaneceu constante, enquanto MetrôRio reduziu 33,3%. Supervia foi a mais manifestada e reclamada. CCR Barcas a 2ª mais manifestada, mas com mesmo número de reclamações que a CCR Barcas. Salienta-se que Cerca de 41,2% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, 15,4% dos registros sobre a CCR Barcas e 33,3% das manifestações em relação ao MetrôRio.

Atraso no percurso e atraso na partida foram motivos de mais de 1 registro, onde todas as queixas do primeiro assunto foram referentes à Supervia. Atraso na partida foi teor em comum nas Concessionárias CCR Barcas e MetrôRio. Usuários também reclamaram de informação da CCR Barcas e Horário de funcionamento do MetrôRio. A maioria dos registros não teve informação de ramal ou linha, mas o ramal Santa Cruz foi o mais presente, dos informados.

Rio de Janeiro, 27 de julho de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5