



AGETRANSP

Ouvidoria

124^o Relatório Semanal de
Atendimentos: 24 a 30 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 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 24 a 30 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.

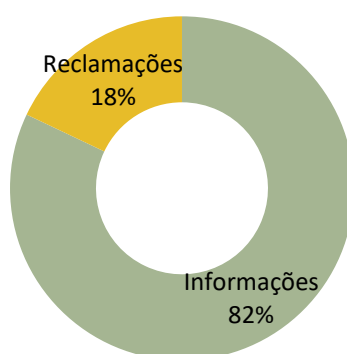
A Ouvidoria, através do seu centésimo vigésimo quarto relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada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

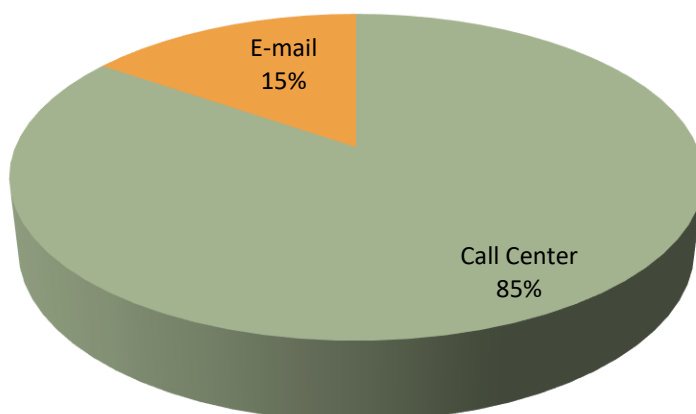
No período entre 24 e 30 de julho, esta Ouvidoria registrou 32 informações e 7 reclamações. Foi constatado um aumento de 77,8% das informações e redução de 36,4% das reclamações. Não houve solicitações, sugestões, denúncias ou elogios na semana de referência. Pontua-se também que na semana anterior as reclamações participaram de 38% das manifestações, enquanto na semana de análise, o percentual foi de 18%.

Tipo de Manifestação



Assim como na semana anterior, o canal mais utilizado para registros de manifestações foi o telefone. Em percentuais, 84,6% das manifestações originaram-se do mesmo. O crescimento em relação a semana anterior foi de 50%. O e-mail foi responsável por 6 registros, havendo redução de 1 manifestação em comparação com a semana anterior.

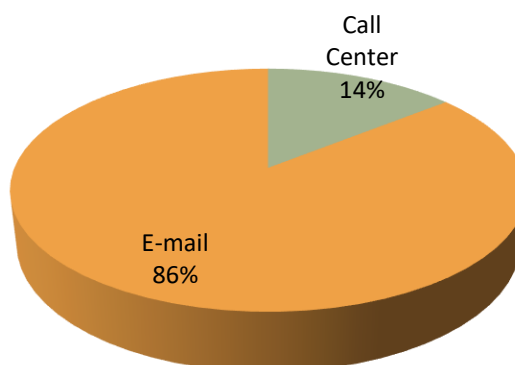
Canal de Atendimento das Manifestações



Apesar da maior parcela dos registros ser proveniente do sistema telefônico, o e-mail foi principal canal de coleta das reclamações, sendo responsável por 6 dos 7 registros. As reclamações por e-mail permaneceram constantes, enquanto por telefone a redução avaliada foi de 80%.

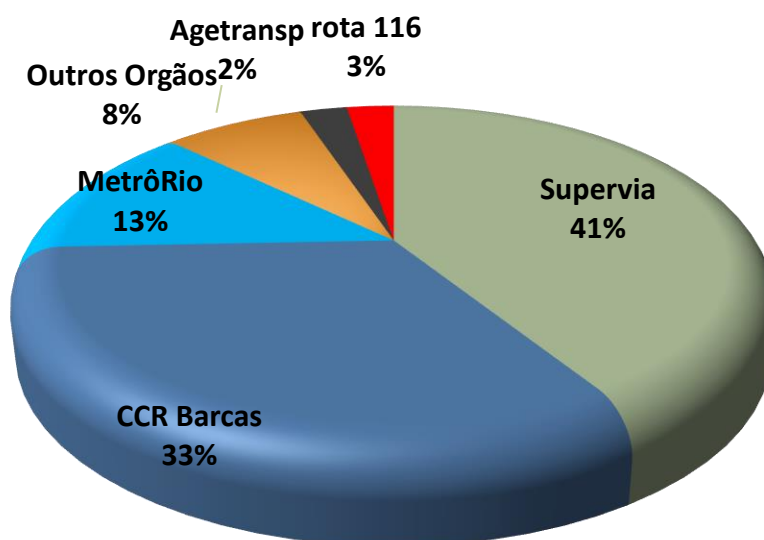
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	1	14,29%
<u>E-mail</u>	<u>6</u>	<u>85,71%</u>
Total Geral	7	100,00%

Reclamações



A Supervia foi a concessionária mais manifestada, presente em 16 registros, um aumento de 45,5% em relação à semana anterior. Os registros acerca da CCR Barcas e MetrôRio também cresceram na semana de referência, 62,5% e 66,8%, respectivamente. Ademais, houve 1 registro acerca da Concessionária Rota 116.

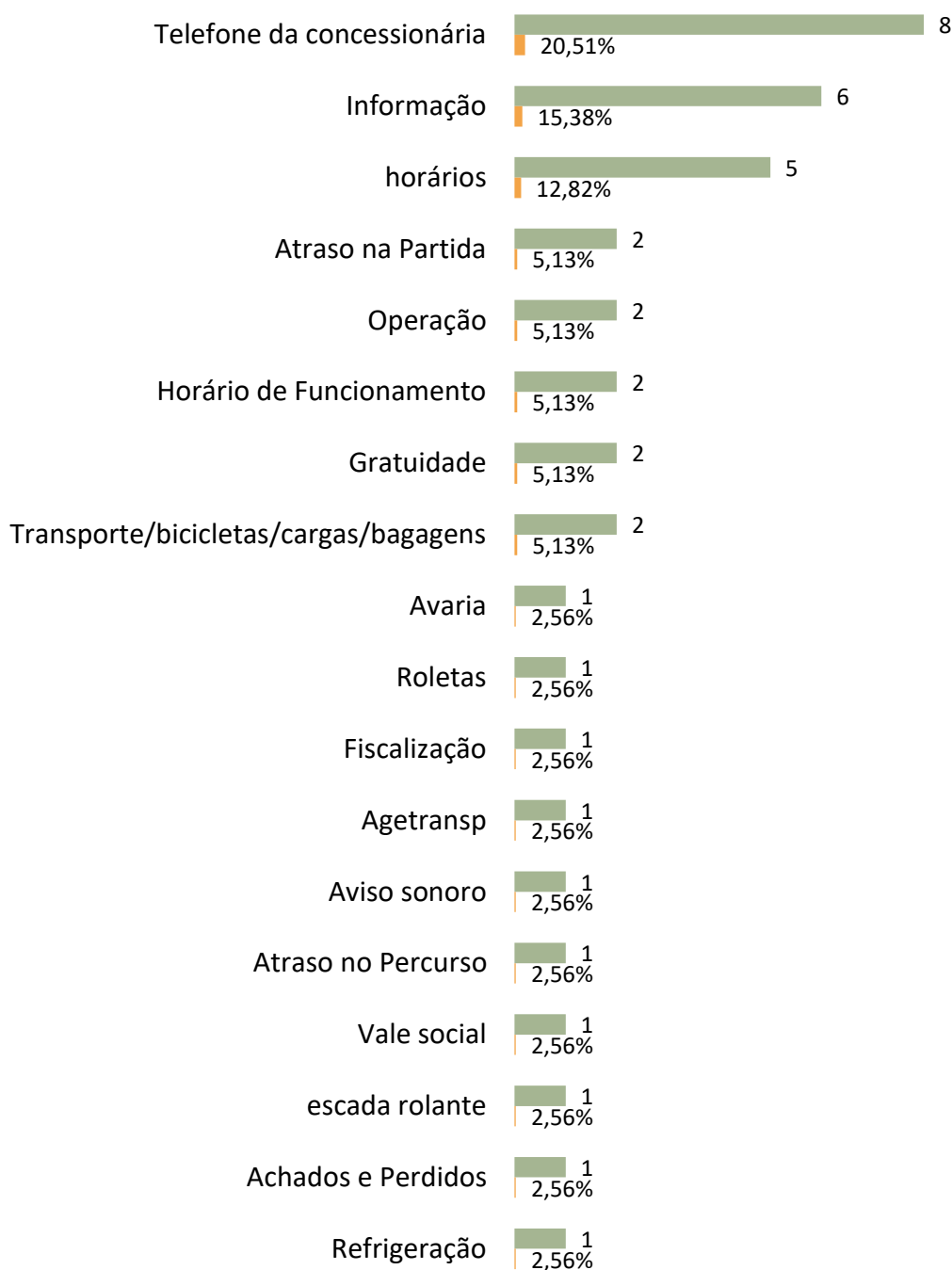
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



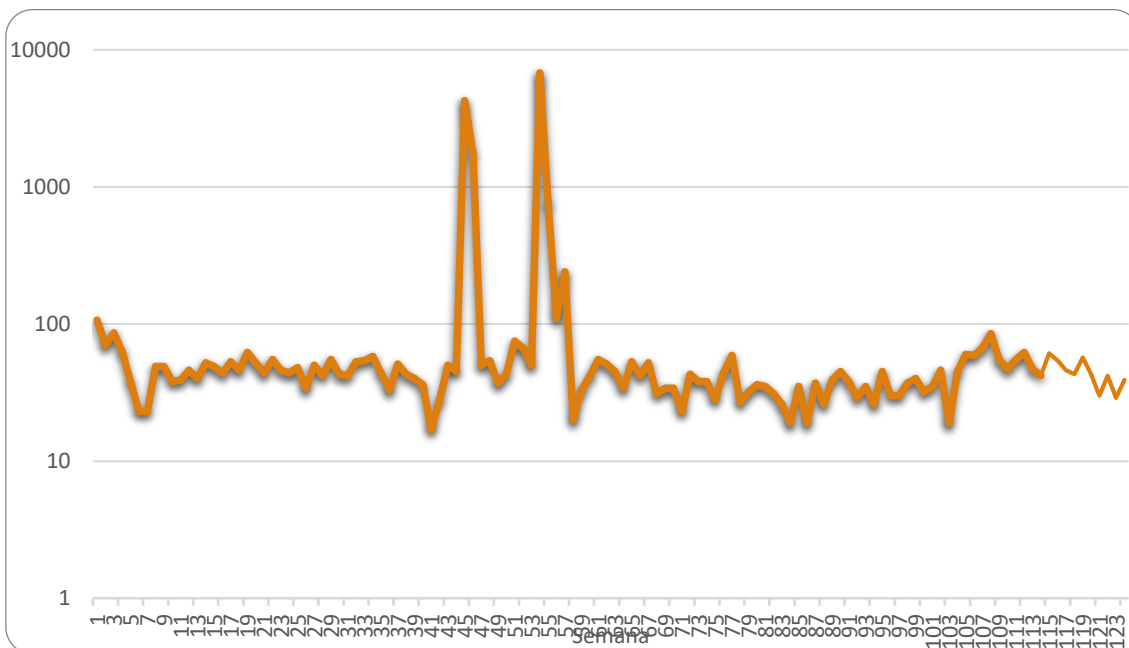
Assunto das Manifestações

Telefone da Concessionária foi assunto mais frequente nas manifestações. O assunto foi teor de 8 dos 39 registros e 20,5% em percentuais. Informação esteve presente em 6 registros (15,4%). Destacaram-se horários, atraso na partida, operação, horário de funcionamento, gratuidade e transporte de bicicletas, cargas, bagagens, entre outros.

Manifestações por assunto



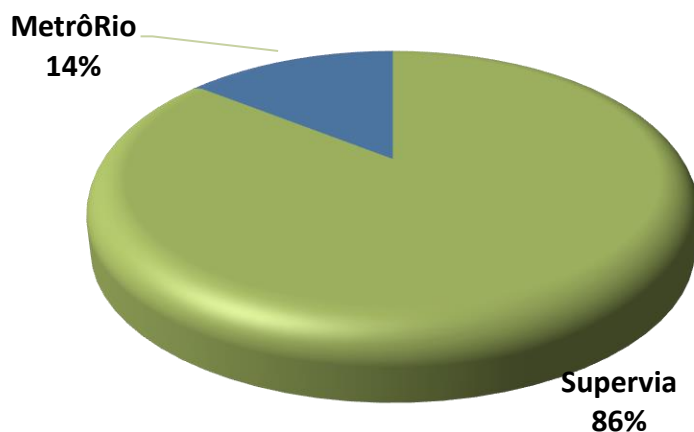
Na semana foram registradas 39 manifestações, o que correspondeu a um aumento de 34,5% em relação à semana anterior. A semana apresentou o 79º maior número de registros entre as 124 analisadas. Em média, houve 6 registros diários e 8 por dia útil, aproximadamente.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Acerca das reclamações, houve registros acerca das concessionárias Supervia e MetrôRio. A Supervia apresentou 6 reclamações e redução de 1 unidade em comparação com a semana anterior. O MetrôRio apresentou 1 queixa, e redução também de 1 unidade. Em percentuais, 37,5% dos registros sobre a Supervia foram reclamações e 20% sobre o MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

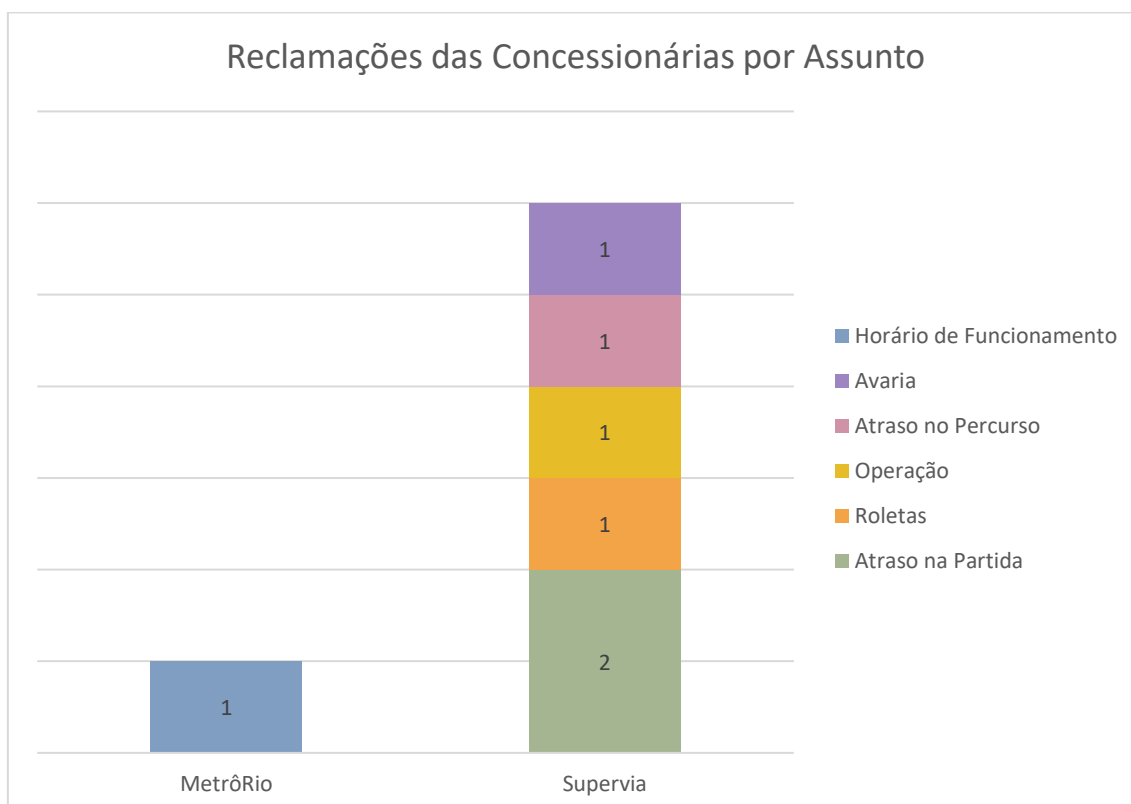


Considerando as reclamações, atraso na partida obteve destaque, sendo teor de mais de 1 registro na semana. Atraso no percurso e horário de funcionamento também foram assuntos recorrentes, presentes tanto nesta semana quanto na anterior.

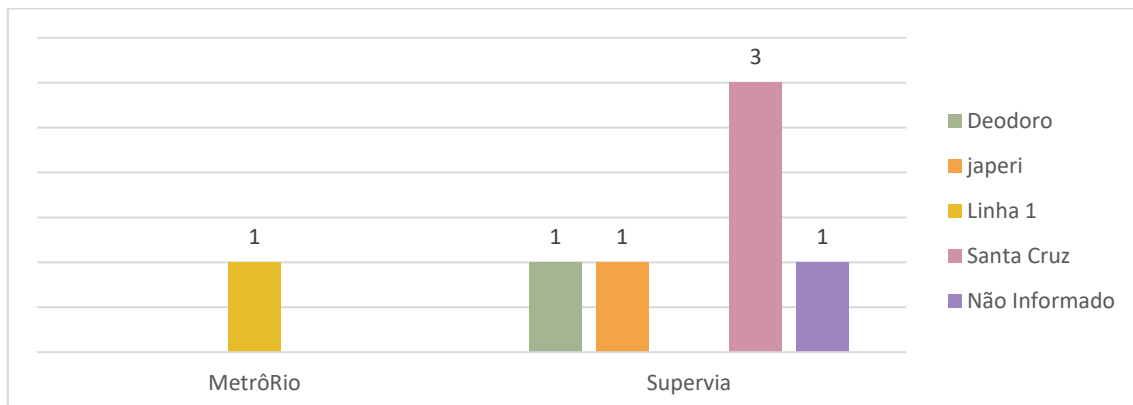
Assunto das Reclamações



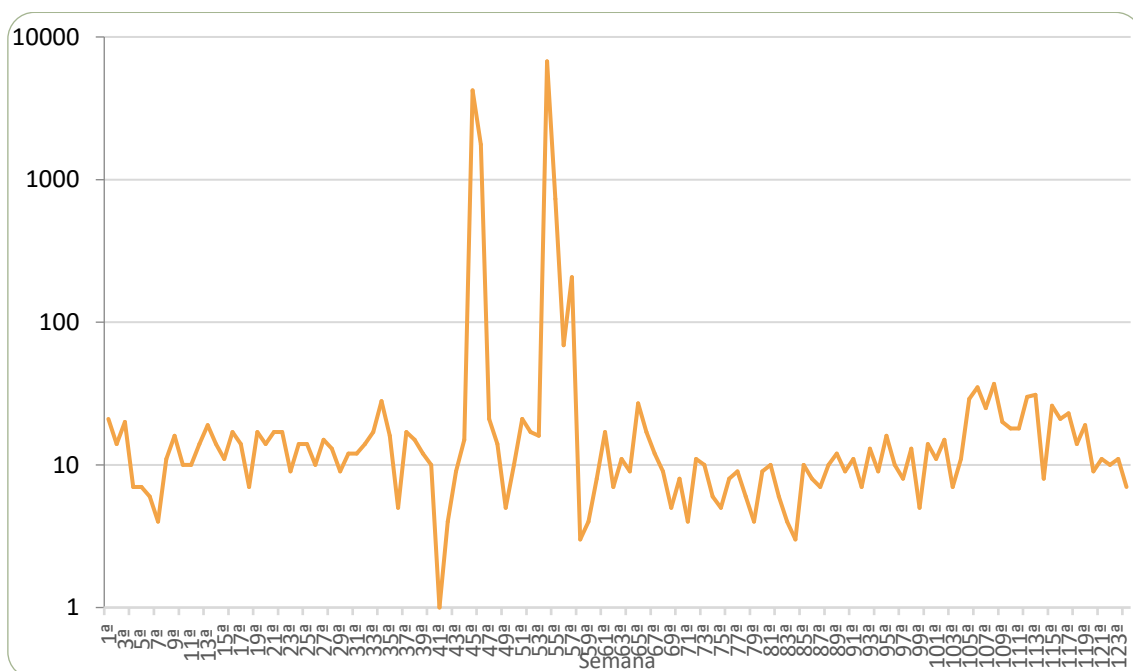
Não houve assunto em comum entre as Concessionárias. As reclamações sobre atraso na partida foram todas acerca da Supervia. Ademais, houve 1 manifestação em relação a horário de funcionamento da Concessionária MetrôRio.



O ramal Santa Cruz permaneceu o mais reclamado. Houve queixas também sobre a Linha 1 do MetrôRio e ramal Japeri e Deodoro da Supervia. Ademais, 1 reclamação não obteve informações de linha e/ou ramal.



As reclamações reduziram 36,4% em comparação com a semana anterior. Foi evidenciado o 26º menor número de queixas, além 1 reclamação diária e 2 por dia útil, aproximadamente.



Conclusão

Com base no presente documento, concluiu-se que houve um aumento de 34,5% nos registros, ocasionado pelo crescimento de 77,8% das informações. Apesar destes aumentos, as reclamações reduziram 36,4%. A semana apresentou o 79º maior número de registros e reclamações o 26º menor número. Em média, houve 6 registros diários, 8 por dia útil, 1 reclamação diária e 2 por dia útil, aproximadamente.

O canal telefônico foi o mais utilizado para registros de manifestações, porém, e-mail foi principal canal de coleta das reclamações. O número de reclamações por e-mail permaneceu o mesmo, enquanto por telefone reduziu 80%. É importante pontuar que todos os registros por e-mail foram reclamações, enquanto por telefone foi 3%.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. Houve crescimento dos registros sobre as 3 concessionárias, além de haver 1 registro sobre a Rota 116. Acerca de reclamações, houve registros apenas sobre a Supervia e MetrôRio. Em percentuais, 37,5% dos registros sobre a Supervia foram reclamações e 20% sobre o MetrôRio.

Telefone da Concessionária foi assunto mais frequente nas manifestações, enquanto sobre as reclamações, atraso na partida obteve destaque. Não houve assunto em comum entre as Concessionárias. As reclamações sobre atraso na partida foram todas acerca da Supervia e 1 reclamação sobre horário de funcionamento da Concessionária MetrôRio.

O ramal Santa Cruz permaneceu o mais reclamado. Houve queixas também sobre a Linha 1 do MetrôRio, ramal Japeri e Deodoro da Supervia. Ademais, 1 reclamação não obteve informações de linha e/ou ramal.

Em todas as semanas analisadas, foram registradas 19.074 manifestações e 15.240 reclamações, equivalendo a um percentual de 154 manifestações semanais e 123 reclamações por semana.

Rio de Janeiro, 03 de agosto de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5