



AGETRANSP

Ouvidoria

125^o Relatório Semanal de
Atendimentos: 31 de julho
a 06 de agosto 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	12

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 31 de julho a 06 de agosto 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.

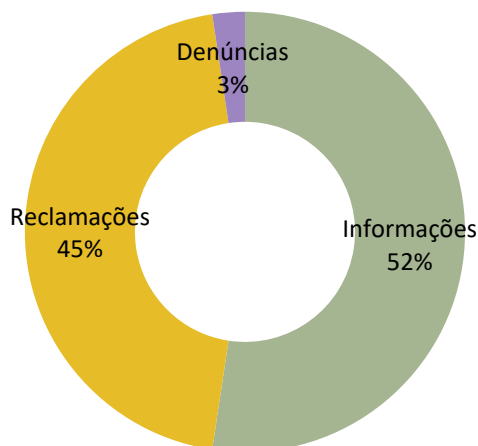
A Ouvidoria, através do seu centésimo vigésimo quinto relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada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

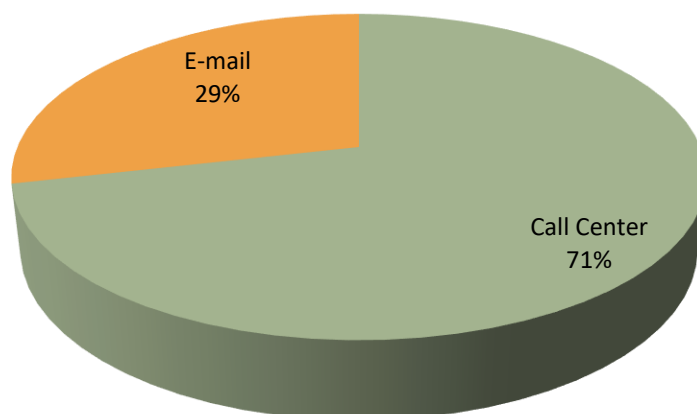
A Ouvidoria da Agetransp coletou 42 registros na semana de referência. Foram 22 informações, 19 reclamações e 1 denúncia. As informações reduziram 31,25%, reclamações cresceram 171,4%, além de haver 1 denúncia no período, que não foi constatado na semana anterior.

Tipo de Manifestação



Houve redução de 9,1% dos registros por telefone. Ainda assim, permaneceu sendo o canal mais utilizado pelos usuários. Os Registros por e-mail cresceram 100%, ou seja, dobrou.

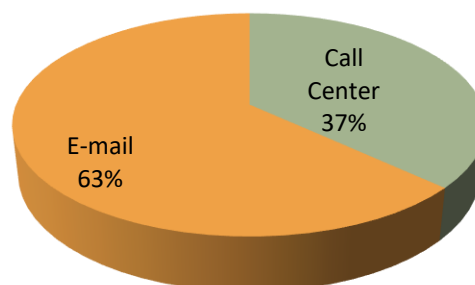
Canal de Atendimento das Manifestações



O número de reclamações oriundas do telefone cresceu 600% e por e-mail 100%. No entanto, o e-mail foi o principal canal de registros de insatisfações, principalmente pelo fato de que 100% dos registros pelo canal foram reclamações. Por telefone, 23,3% dos registros trataram-se de insatisfações.

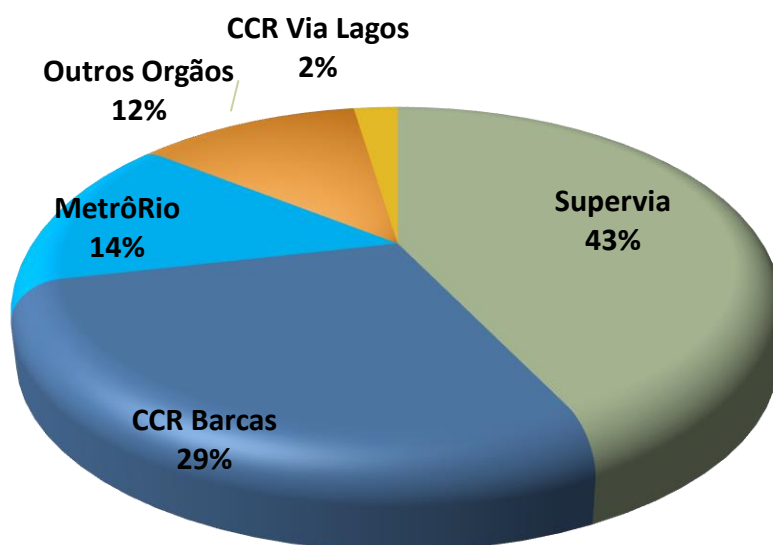
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	7	36,84%
E-mail	12	63,16%
Total Geral	19	100,00%

Reclamações



As manifestações cujo motivo foi a concessionária Supervia aumentaram 12,5% em comparação com a semana anterior, havendo 18 registros na semana de referência. Sendo assim, a mesma permaneceu liderando o ranking de registros. CCR Barcas foi responsável por 12 registros, redução de 7,7%. Foram 6 registros acerca do MetrôRio, aumento de 20%. Ademais, houve 1 registro acerca da Concessionária CCR Via Lagos.

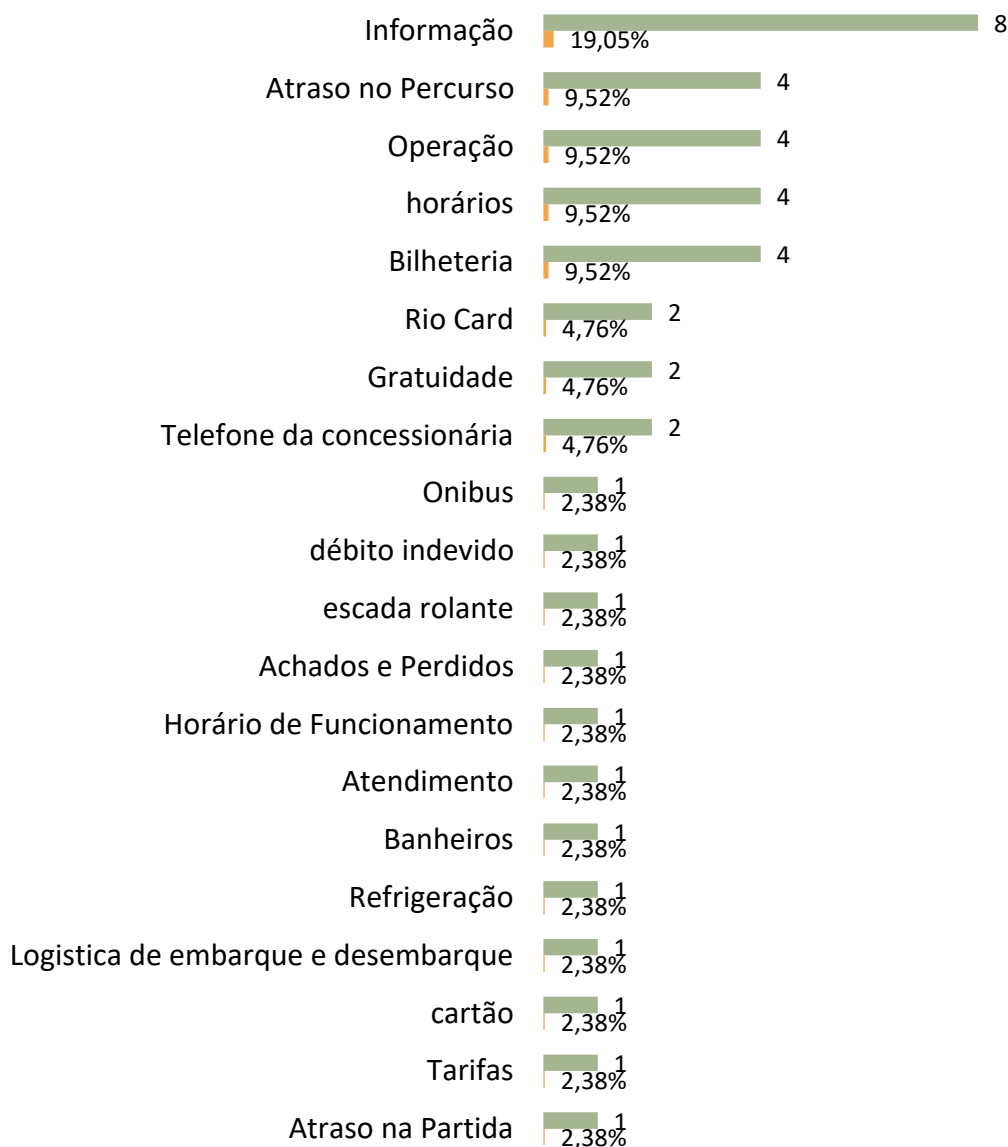
UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



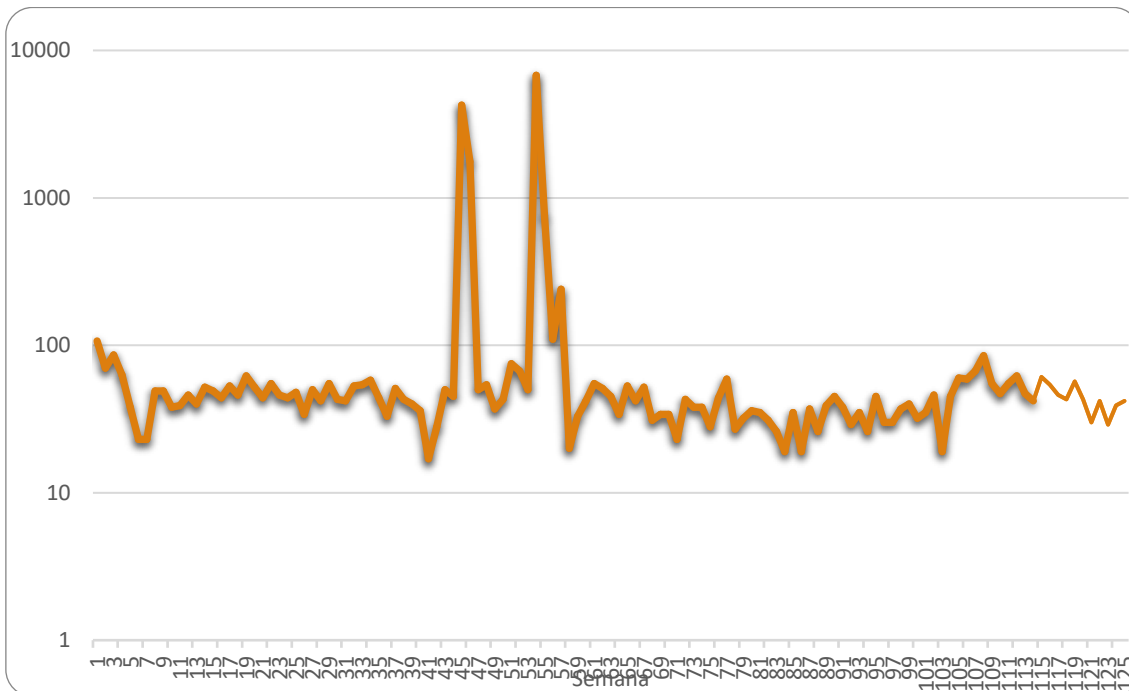
Assunto das Manifestações

Informação foi o assunto mais manifestado, superando telefone da Concessionária. Além disto, atraso no percurso, operação, horários, bilheteria, RioCard e gratuidade também obtiveram destaque na semana.

Manifestações por assunto



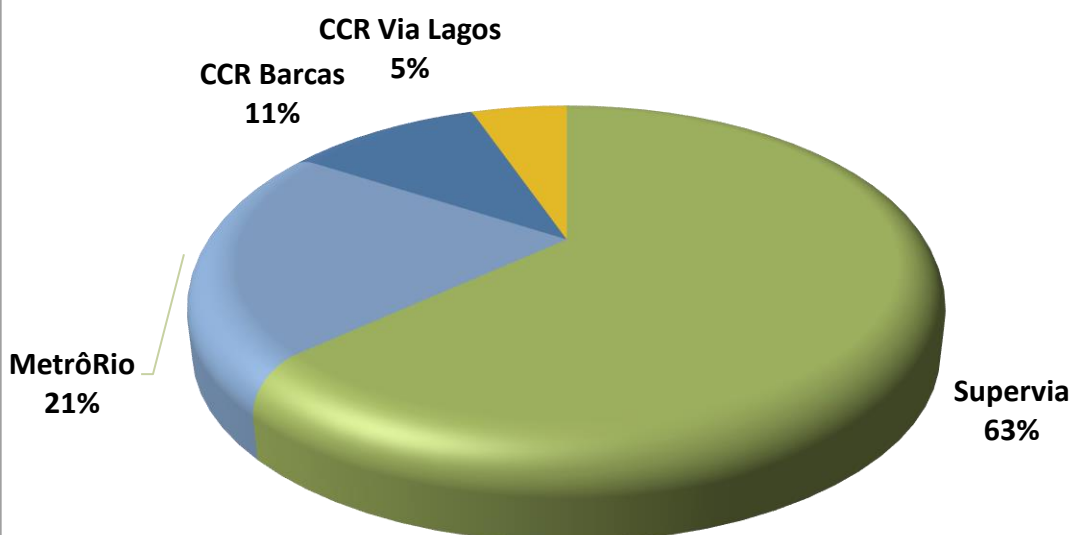
Houve um crescimento de 7,7% no número de registros. Foi registrado o 70º maior número de registros, em todas as semanas analisadas. Além disto, em média, foram 6 registros diários e 9 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

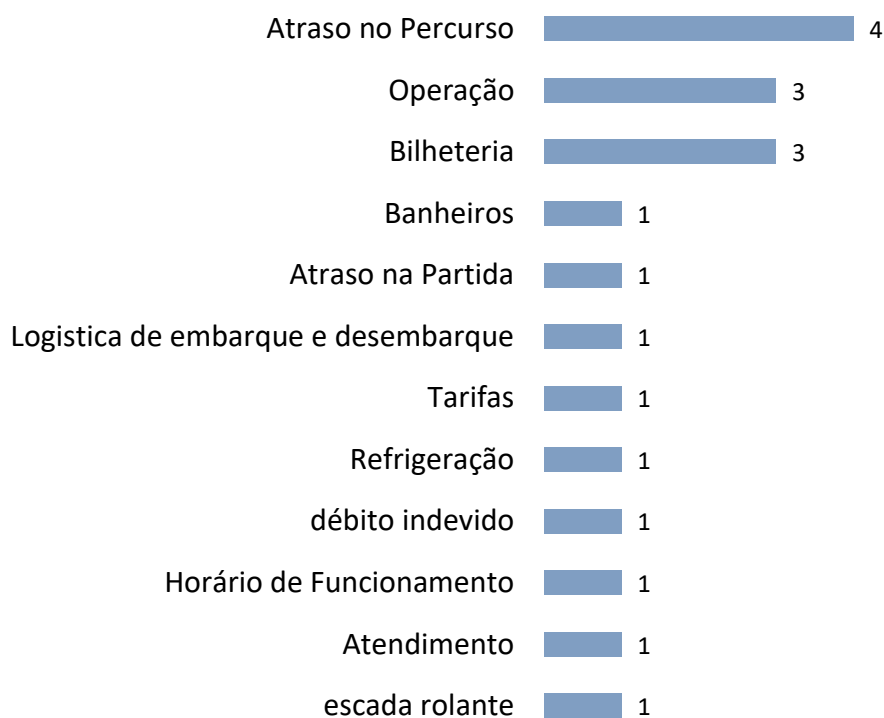
Considerando as queixas, houve reclamações acerca de todas as concessionárias que obtiveram manifestações. É importante pontuar que nas semanas anteriores houve reclamações acerca somente da Supervia e MetrôRio. Supervia dobrou o número de queixas, passando para 12 registros. MetrôRio foi responsável por 4 insatisfações, aumento de 300%. Além disto, esta Ouvidoria registrou 2 reclamações acerca da CCR Barcas e 1 em relação ao MetrôRio.

Unidade de referência das Reclamações

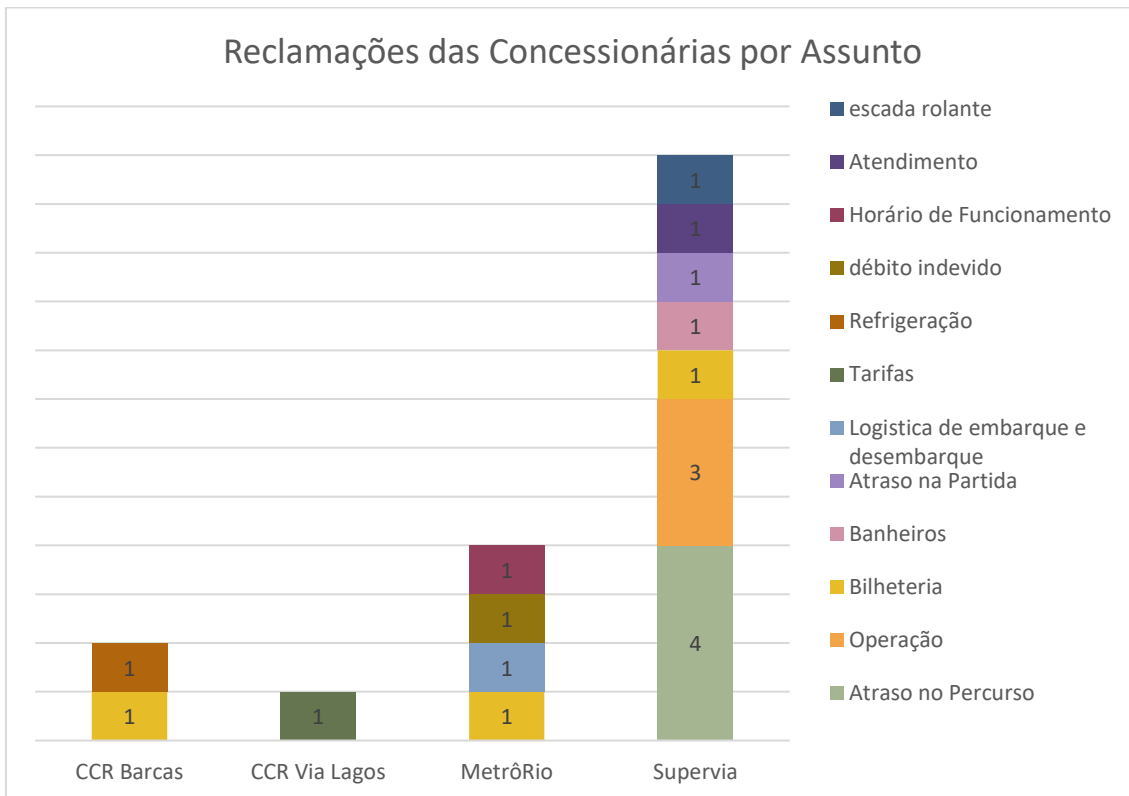


Considerando as reclamações, atraso na partida apresentou redução dos registros, e atraso no percurso aumentou, sendo o assunto mais frequente na semana de referência. Operação e bilheteria foram motivos de 3 reclamações, individualmente. Dos demais, houve 1 registro acerca de cada assunto. Os assuntos e frequências absolutas podem ser visualizados no gráfico a seguir:

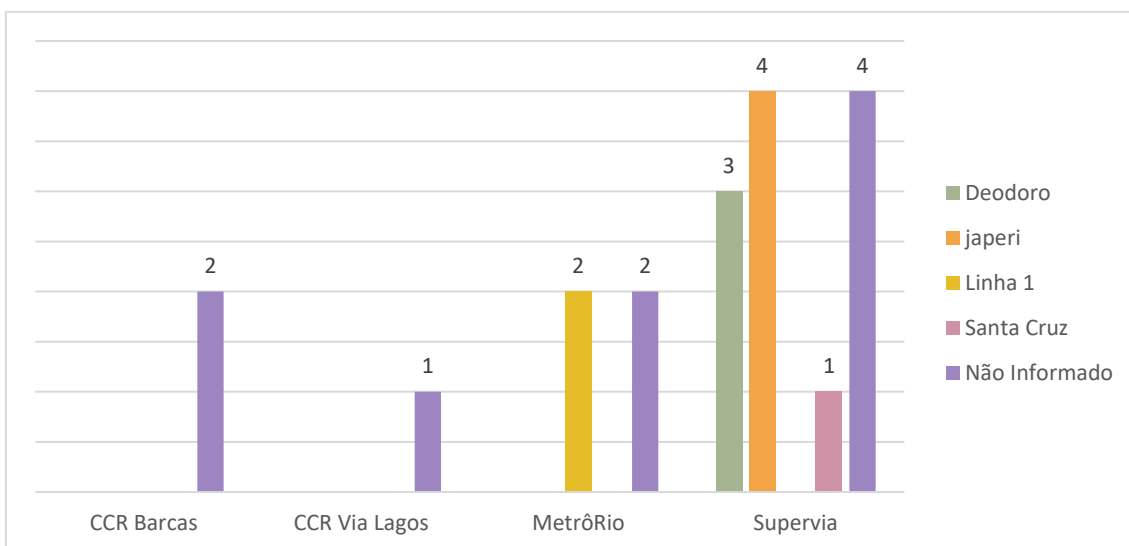
Assunto das Reclamações



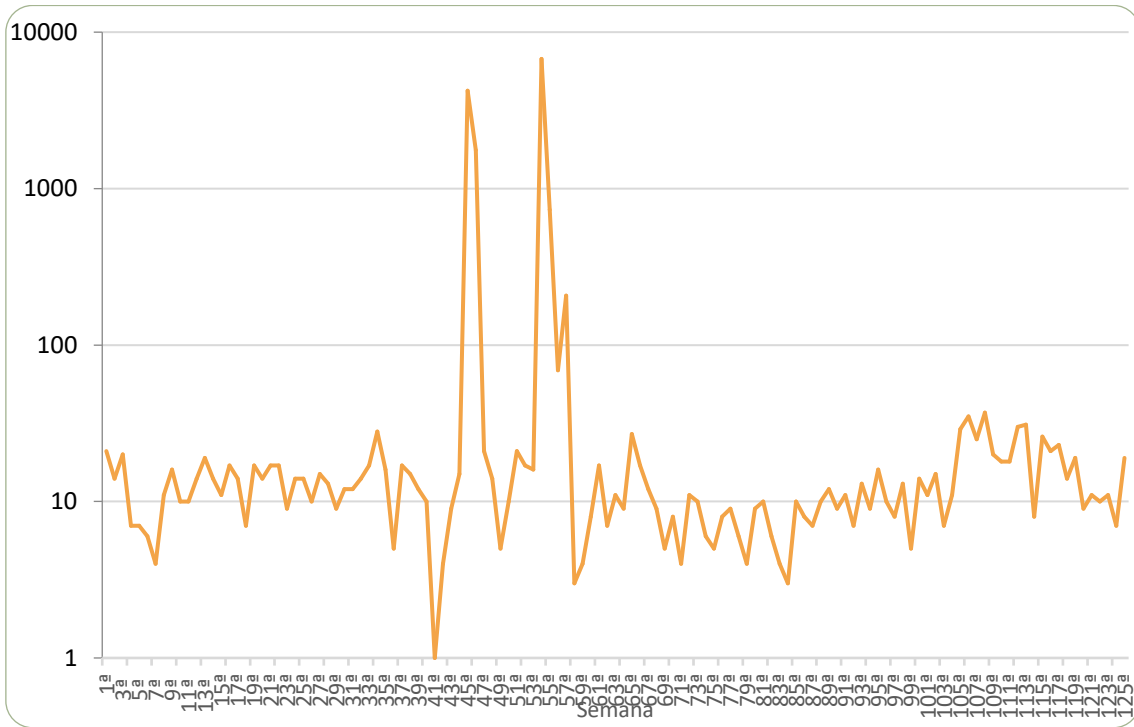
Bilheteria foi assunto em comum nas concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Os assuntos atraso no percurso e Operação foram todos referentes à Concessionária Supervia.



Reclamações sem informação de ramal e do ramal Japeri foram os mais reclamados, considerando todas as concessionárias. Acerca do MetrôRio, Linha 1, junto com linha não informada. CCR Barcas também não obteve informação e CCR Via Lagos não se aplica, por se tratar de rodovia.



As reclamações cresceram 171,4%, sendo o 2º aumento consecutivo. Foi evidenciado o 23º maior número de queixas. Ademais, as médias registradas foram de 3 reclamações diárias e 4 por dia útil.



Conclusão

Houve um crescimento de 7,7% no número de registros, explicado pelo crescimento de 171,4% das reclamações. As informações reduziram 31,25%, ainda assim, não provocou reduções nos registros gerais. A semana apresentou o 70º maior número de registros e o 23º maior número de reclamações. Houve 6 registros diários, 3 reclamações por dia, além de 9 manifestações por dia útil e 4 reclamações por dia útil.

O telefone foi o canal mais utilizado para registros de manifestações, bem como nas semanas anteriores, apesar da redução de 9,1% nos registros provenientes do canal. Por e-mail, o comportamento foi de crescimento (100%). Apesar do crescimento das reclamações por telefone ser de 600% e por e-mail 100%, o e-mail apresentou o maior número de queixas. Este fato por ser explicado devido a 100% dos registros pelo canal serem reclamações. Por telefone, este percentual foi de 23,3%.

As manifestações sobre a Supervia aumentaram 12,5% e suas reclamações 100%. CCR Barcas apresentou o 2º maior número de registros (redução de 7,7%) e 3º de reclamações. MetrôRio apresentou o 3º maior número, apesar de seu aumento de 300%, e 2º maior de reclamações, em ocasião do aumento de 20%. Além disto, houve 1 reclamação acerca da CCR Via Lagos.

Informação foi o assunto mais manifestado e atraso no percurso o mais reclamado. Operação e bilheteria também foram assuntos reclamados em mais de 1 ocasião. Bilheteria foi assunto em comum nas concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Os assuntos atraso no percurso e Operação foram em relação à Concessionária Supervia.

Reclamações sem informação de ramal e do ramal Japeri foram os mais reclamados. Sobre o MetrôRio, Linha 1, junto com linha não informada. CCR Barcas também não obteve informação e CCR Via Lagos não se aplica, por se tratar de rodovia.

Rio de Janeiro, 10 de agosto de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5