



AGETRANSP

Ouvidoria

184º Relatório Semanal
de Atendimentos:

18 a 22 de setembro de
2023

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.....	6
Conclusão.....	10

Ouvidoria – AGETRANSP

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora Interina

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

João Batista da Silva Paes

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Paulo Robert Gomes Alves

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria

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 18 a 22 de setembro 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 octogésimo 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.

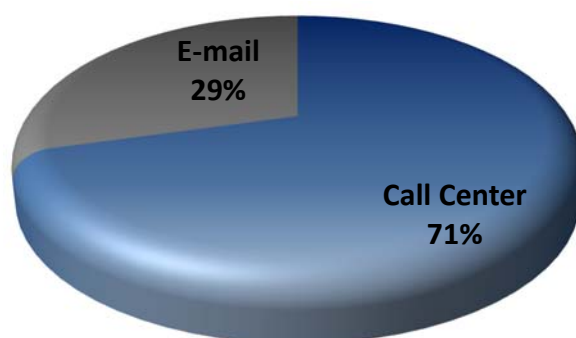
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 68 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 74,4% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram crescimento de 93,3% das queixas.



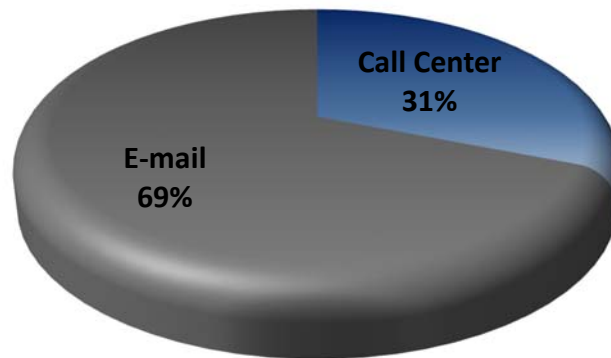
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 92%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 42,9% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

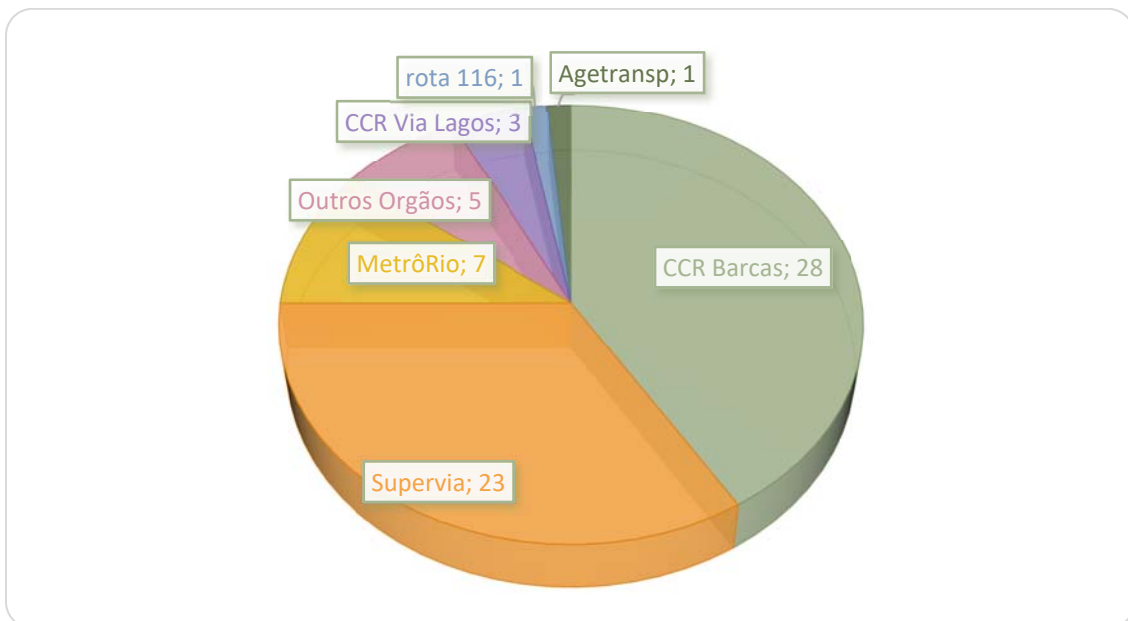


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 18,8% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 800% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 42,9%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



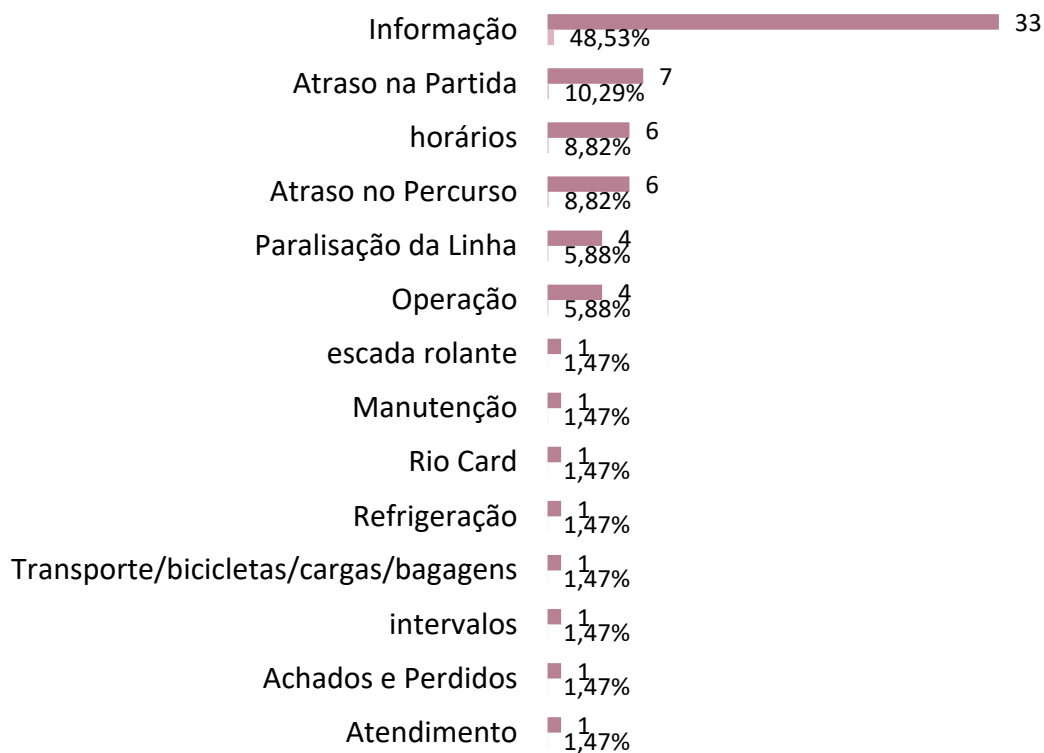
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 28 registros, seguida da Supervia com 23 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 7 registros, a CCR Via lagos apresentou 3 manifestações e a Rota 116 foi a concessionária com menor índice, apresentando 1 manifestação. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



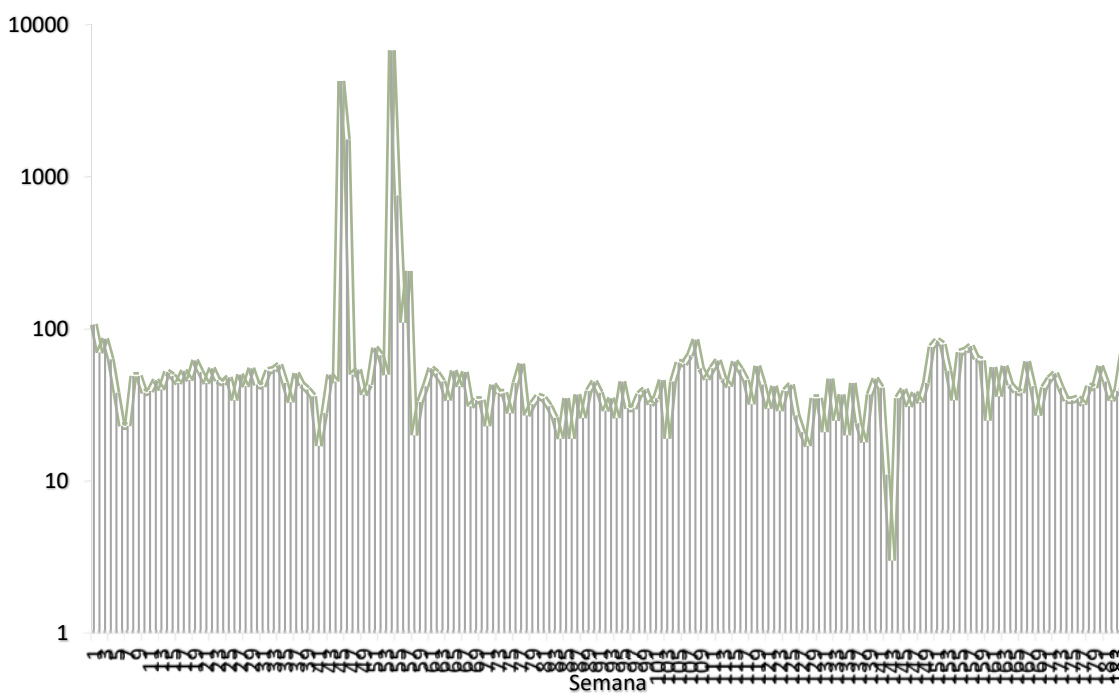
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso na partida, horários, atraso no percurso, paralisação da linha e operação apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



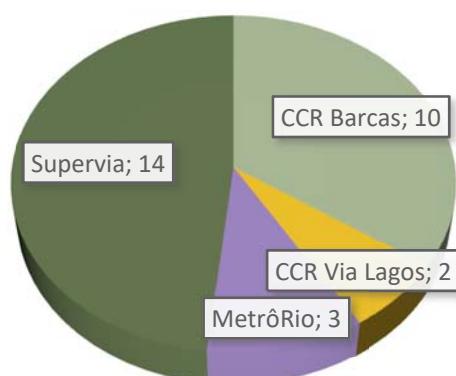
Na semana de referência, houve acréscimo de 74,36% dos registros. Houve, em média, 10 registros diários e 14 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 18º maior número de registros em todas as 184 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

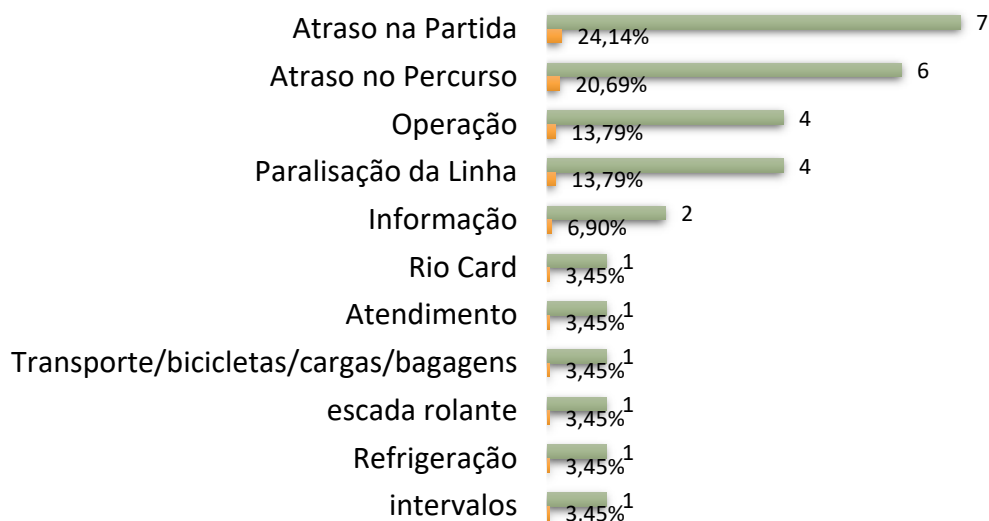
Considerando as reclamações, Supervia apresentou o maior número de queixas (14), seguida da CCR Barcas (10), MetrôRio (3) e CCR Via Lagos (2). Em percentuais, 60,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 35,7% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações, 42,9% considerando o MetrôRio e 66,7% sobre a CCR Via Lagos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

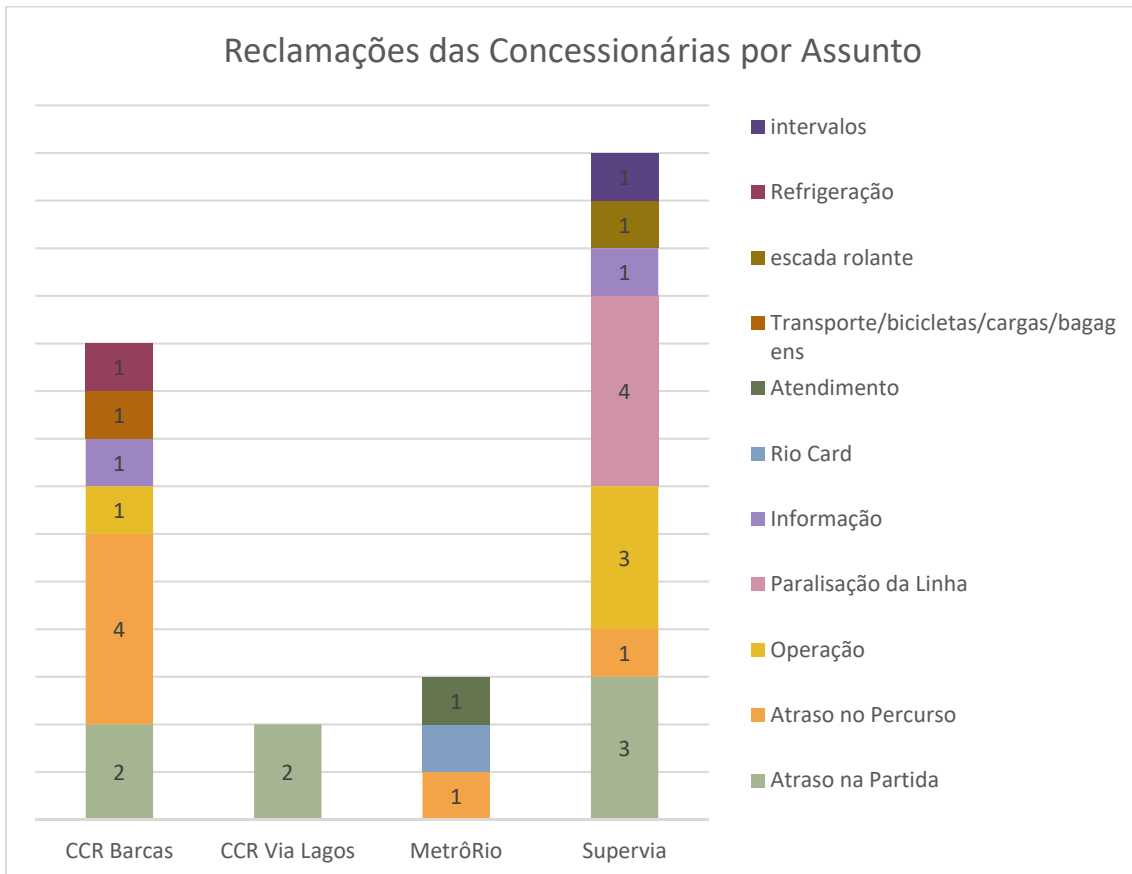


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 24,1% das reclamações dos usuários.

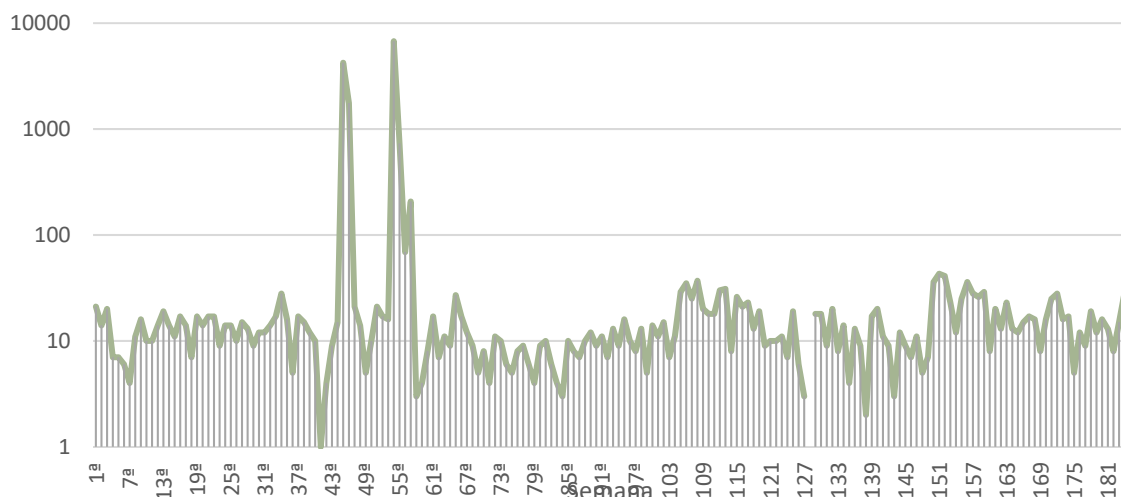
Assunto das Reclamações



Houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso na partida com menção na Supervia, CCR Barcas e CCR Via Lagos. Atraso no percurso também apresentou semelhança em 3 concessionárias diferentes, sendo Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Ademais, paralisação da linha e operação obtiveram mais de uma menção, ambas sobre a Supervia.



As queixas subiram 93,3% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 15º maior número de queixas. Ademais, houve em média 5 registros diário e 8 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 184ª 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 crescimento de 74,36% das manifestações e aumento de 93,3% das queixas. Ademais, houve o 18º maior número de registros e 15º maior número de queixas. Em média, foram 10 registros diários e 14 por dia útil, além de 5 queixa diária e 8 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail teve o maior número de queixas. Ademais, 18,8% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi a mais manifestado, seguida pela CCR Barcas, MetrôRio e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 60,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 35,7% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 42,9% das manifestações como queixas e a CCR Via Lagos teve 66,7% dos seus registros em forma de reclamações.

Atraso no percurso, atraso na partida, operação e informação foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso no percurso e paralisação da linha com mais menções, sendo 4 cada em CCR Barcas e Supervia respectivamente. Ademais, atraso na partida foi o único assunto referente a CCR Via Lagos.

Rio de Janeiro, 29 de setembro de 2023

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

ID 5037077-4