



AGETRANSP

Ouvidoria

185º Relatório Semanal
de Atendimentos:

25 a 29 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 25 a 29 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 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.

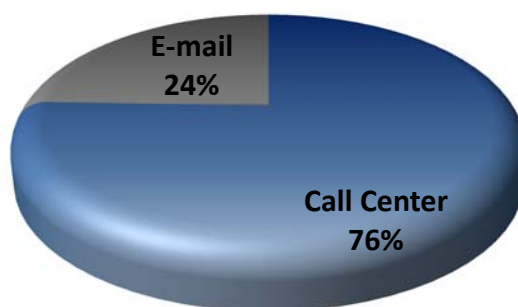
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 45 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 33,8% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 13,8% das queixas.



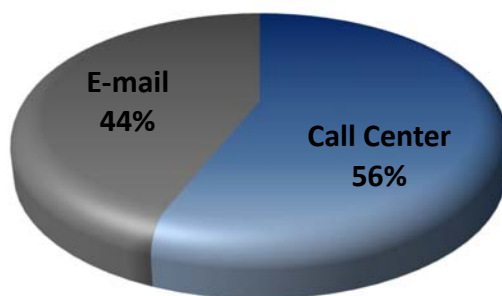
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 29,2%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo uma diminuição percentual de 45% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

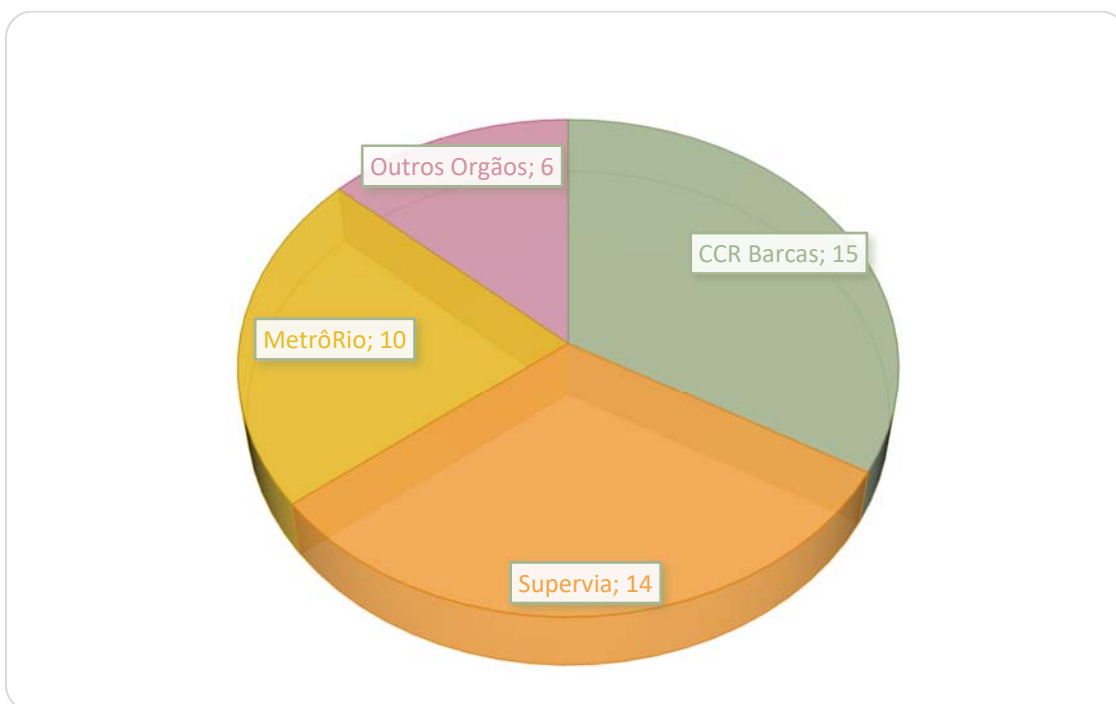


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 41,2% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 55,6% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 45%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



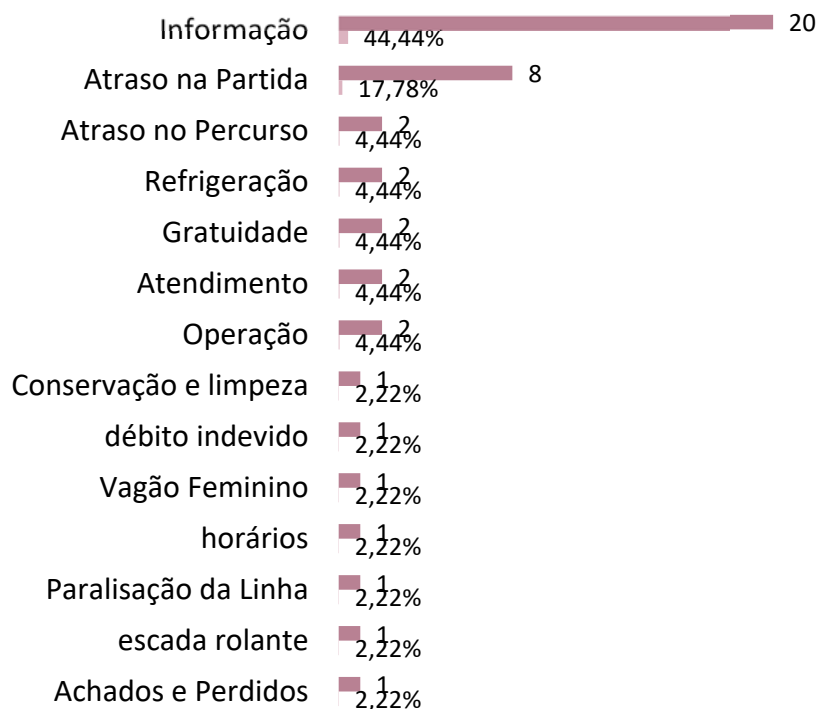
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 15 registros, seguida da Supervia com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 10 registros. Ademais, 6 registros foram referentes a outros órgãos.



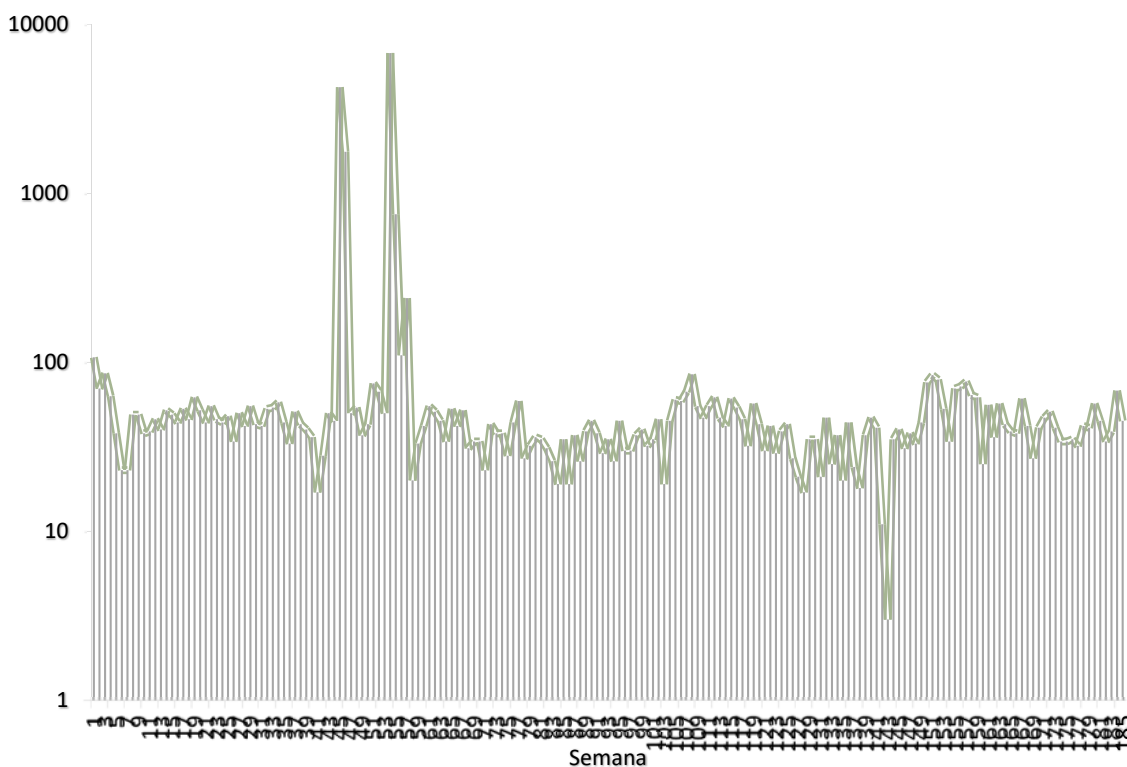
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso na partida, atraso no percurso, refrigeração, gratuidade, atendimento 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



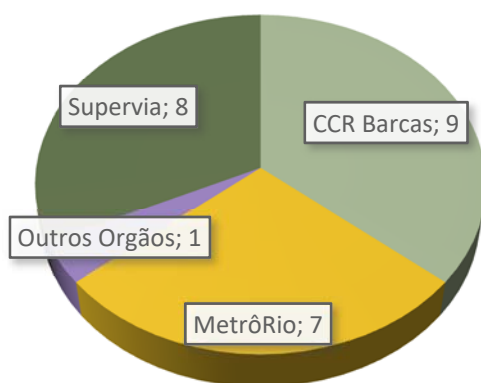
Na semana de referência, houve decréscimo de 33,82% dos registros. Houve, em média, 7 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 72º maior número de registros em todas as 185 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

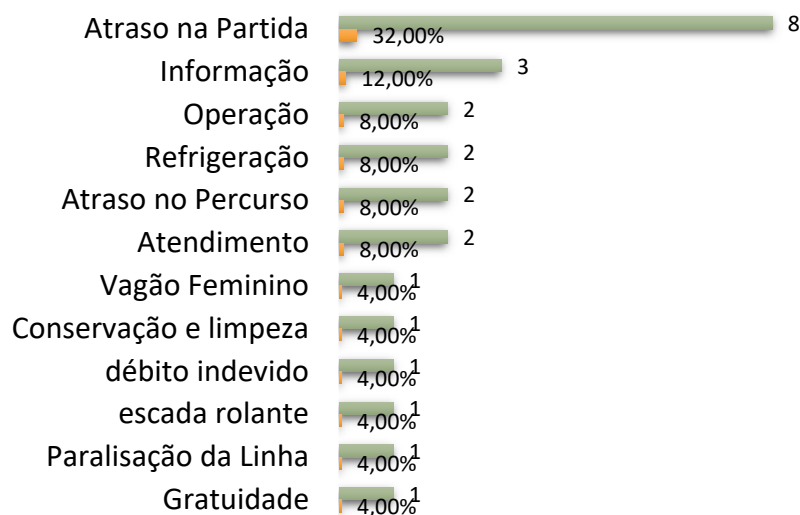
Considerando as reclamações, a CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (9), seguida da Supervia (8) e MetrôRio (7). Em percentuais, 60% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 57,1% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 70% considerando o MetrôRio.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

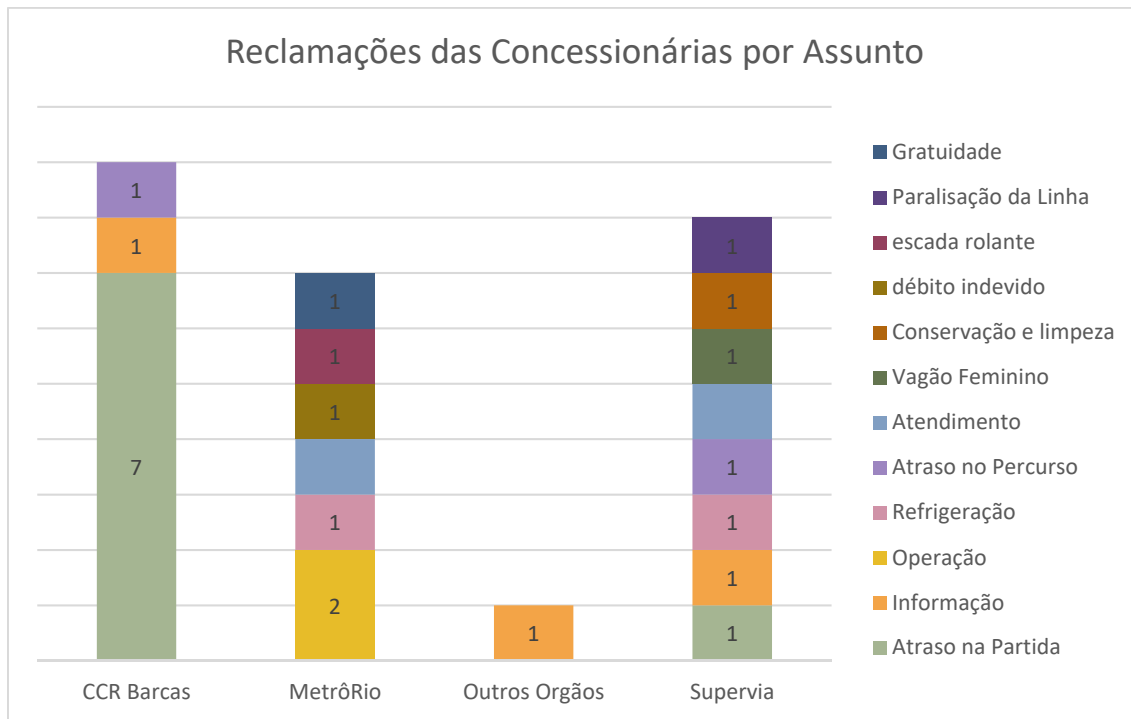


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 32% das reclamações dos usuários.

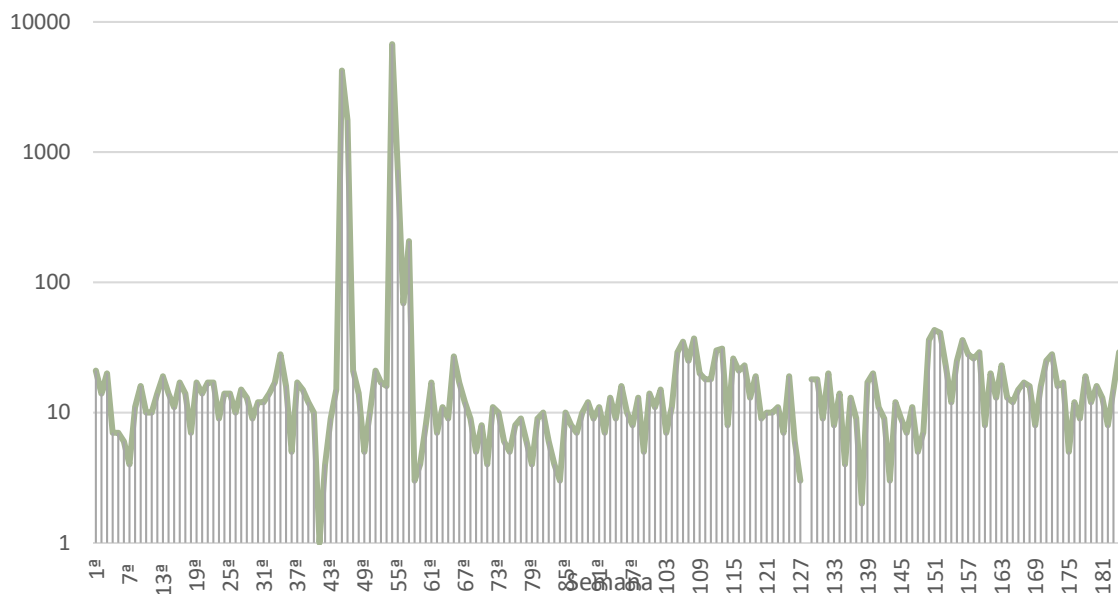
Assunto das Reclamações



Houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se informação com menção na Supervia, CCR Barcas e Outros Órgãos. Atraso na partida e atraso no percurso também apresentaram semelhança nas concessionárias Supervia e CCR Barcas. Ademais, refrigeração e atendimento receberam menções na Supervia e no MetrôRio.



As queixas caíram 13,8% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 24º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diário e 5 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 185ª 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 uma diminuição de 33,82% das manifestações e queda de 13,8% das queixas. Ademais, houve o 72º maior número de registros e 24º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 9 por dia útil, além de 4 queixa diária e 5 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações e teve o maior número de queixas. Ademais, 41,2% dos registros por telefone foram reclamações e 100% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi a mais manifestado, seguida pela Supervia e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 60% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 57,1% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 70% das manifestações como queixas.

Atraso na partida, atraso no percurso, informação, refrigeração e atendimento foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso na partida com mais menções, sendo 7 na CCR Barcas. Ademais, operação obteve mais de uma manifestação no MetrôRio.

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2023

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente

ID 5037077-4