



AGETRANSP

Ouvidoria

187º Relatório Semanal
de Atendimentos:

09 a 11 de outubro 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

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

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 09 a 11 de outubro de 2023 em decorrência do feriado nacional do dia 12.

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.

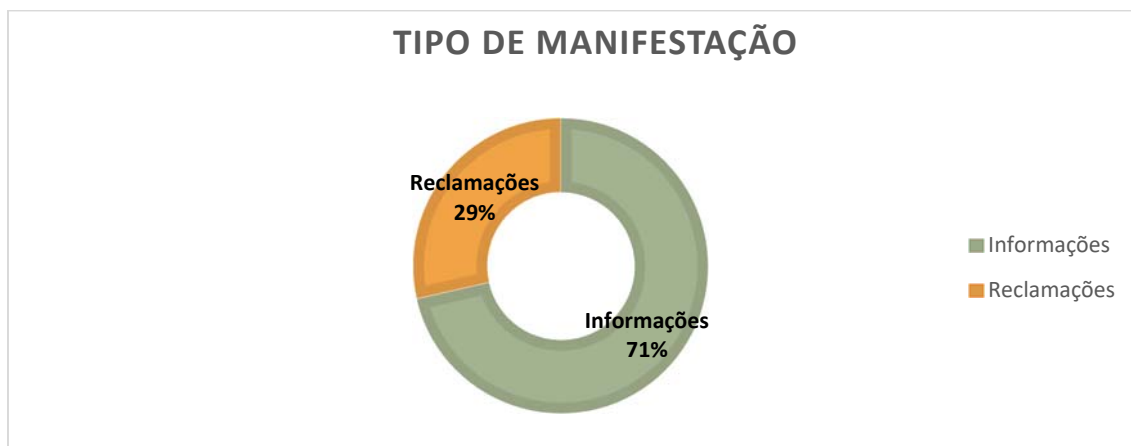
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu centésimo octogésimo sétimo 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.

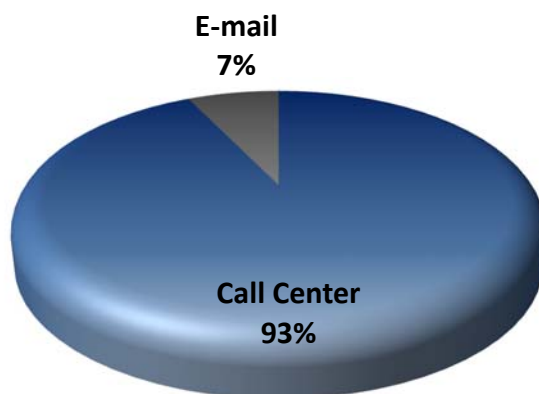
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 14 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 51,7% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 55,6% das queixas.



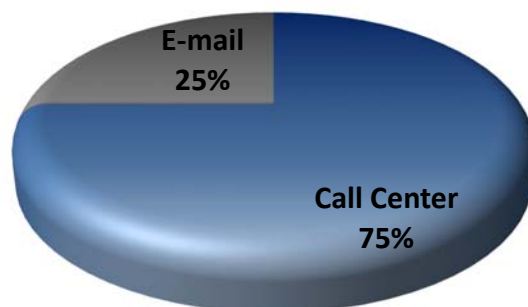
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 43,5%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo uma diminuição percentual de 83,3% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

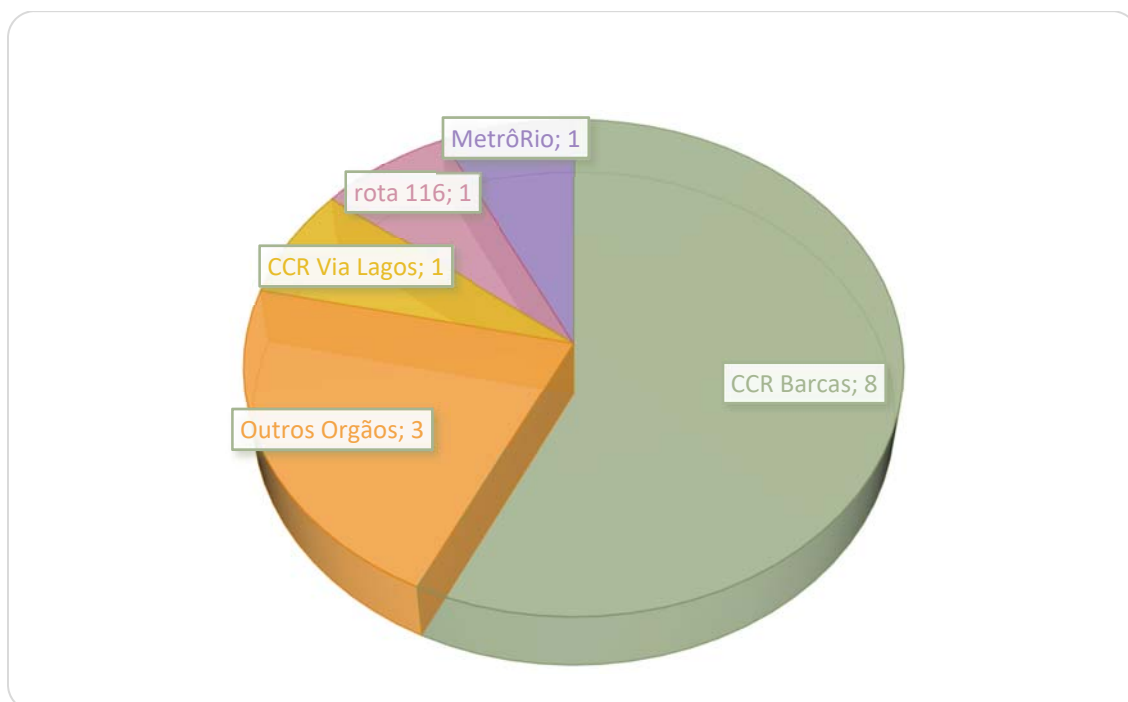


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via telefone. Em percentuais, 23,1% dos registros por telefone foram reclamações, mantendo o desempenho em relação à semana anterior. O e-mail obteve declínio no número de registros em relação a última semana, com percentual de 83,3%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



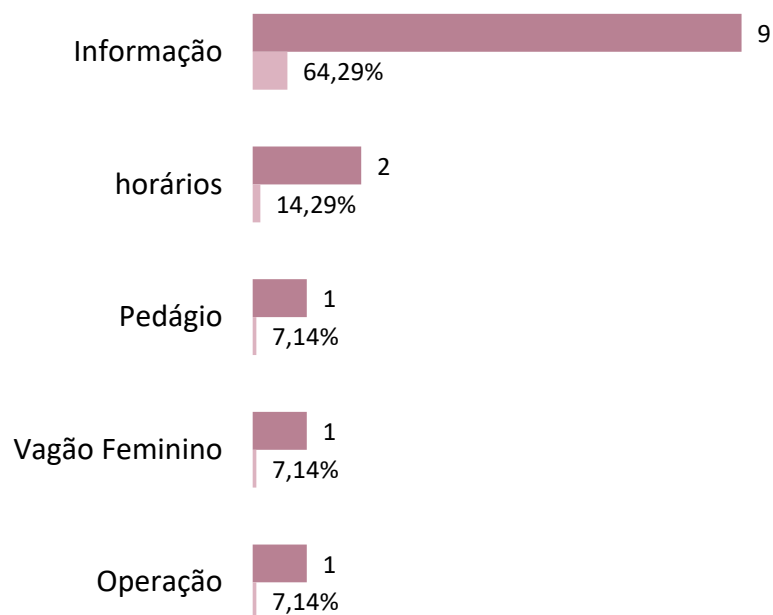
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 8 registros, seguida do MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116, com 1 registro cada. Ademais, 3 registros foram referentes a outros órgãos.



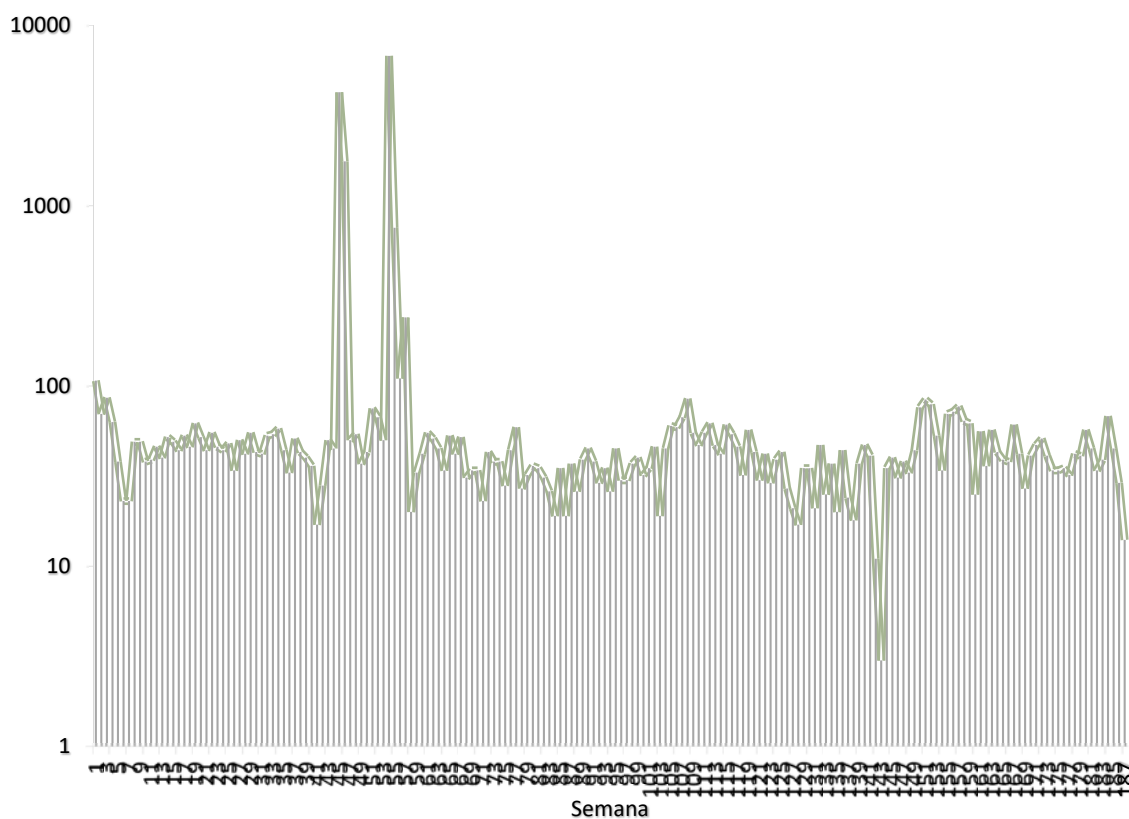
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação e horários apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



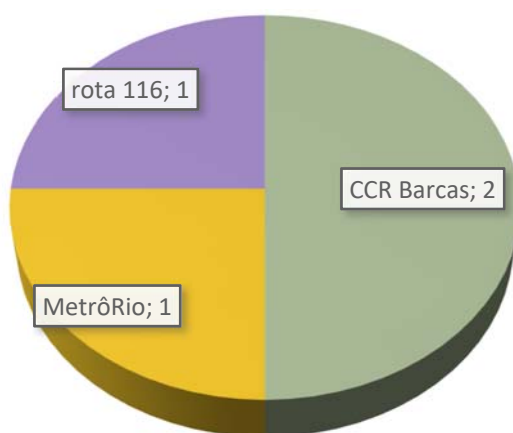
Na semana de referência, houve decréscimo de 51,72% dos registros. Houve, em média, 2 registros diários e 3 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 185º maior número de registros em todas as 187 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

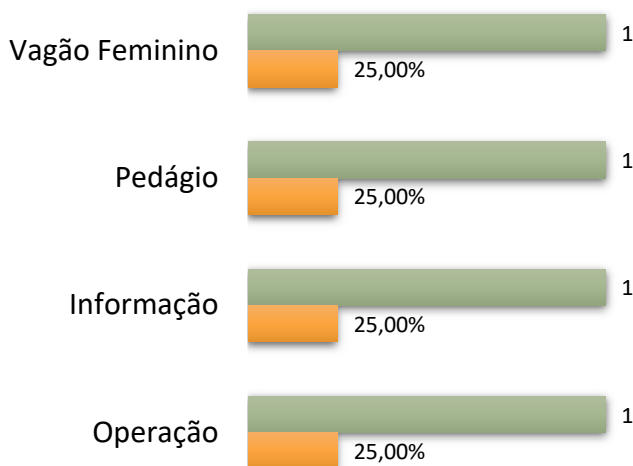
Considerando as reclamações, a CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (2), seguida do MetrôRio (1) e Rota 116 (1). Em percentuais, 25% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 100% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, 100% considerando a Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

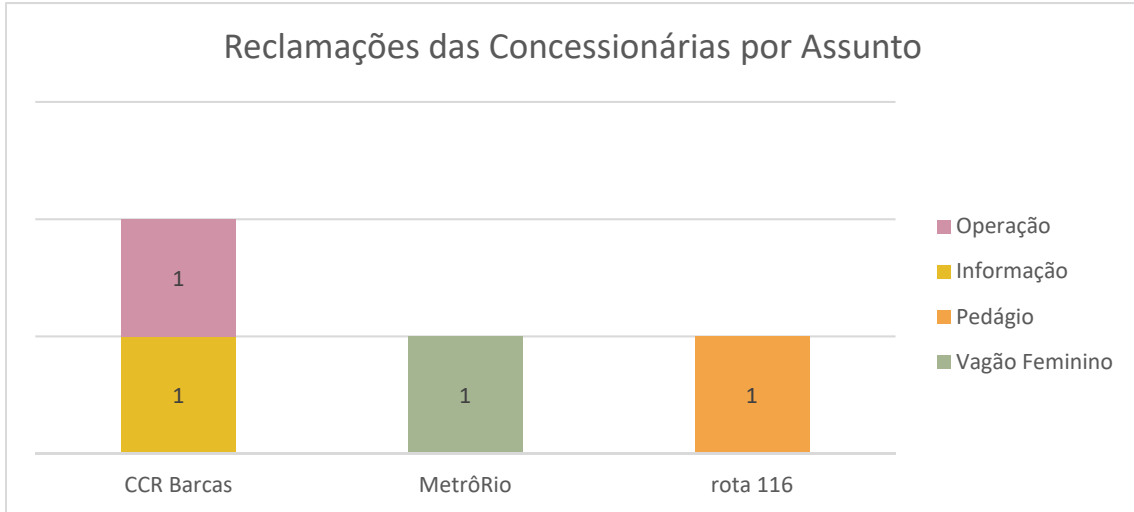


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se escada vagão feminino, pedágio, informação e operação como os tópicos que possuíram queixas, representando 25% das reclamações dos usuários cada.

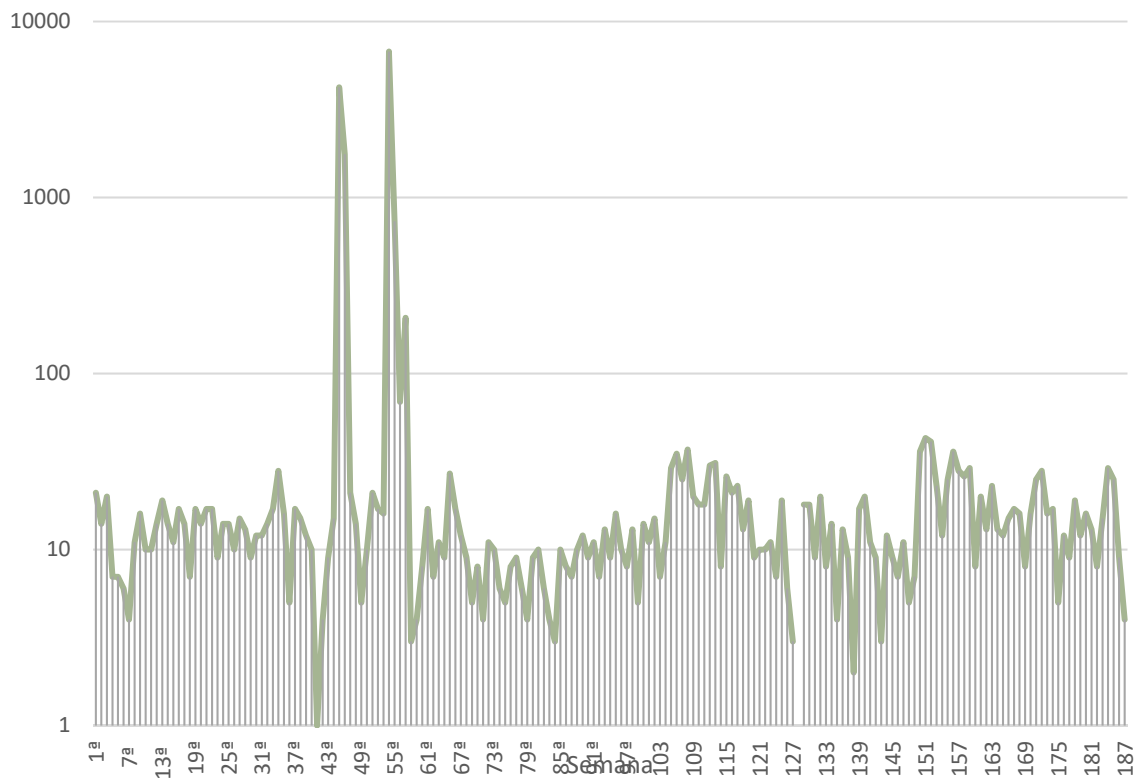
Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se operação e informação com menções na CCR Barcas. Ademais, vagão feminino e pedágio foram mencionados no MetrôRio e Rota 116 respectivamente.



As queixas caíram 64% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 125º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 2 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 187ª 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 51,72% das manifestações e queda de 55,6% das queixas. Ademais, houve o 185º maior número de registros e 173º maior número de queixas. Em média, foram 2 registros diários e 3 por dia útil, além de 1 queixa diária e 1 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações e teve o maior número de queixas. Ademais, 23,1% 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 pelo MetrôRio e Rota 116. As concessionárias Supervia e CCR Via Lagos não registraram ocorrências. Cerca de 25% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 100% dos seus registros como reclamações. A Rota 116 também apresentou 100% das manifestações como queixas.

Não houve assuntos em comum nas concessionárias. Operação e informação foram motivos de reclamação na CCR Barcas. Destaca-se vagão feminino e pedágio, assuntos referentes as concessionárias MetrôRio e Rota 116 respectivamente.

Rio de Janeiro, 17 de outubro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7