



AGETRANSP

Ouvidoria

188º Relatório Semanal
de Atendimentos:

16 a 20 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 – AGETTRANSP

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

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 16 a 20 de outubro 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 oitavo 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.

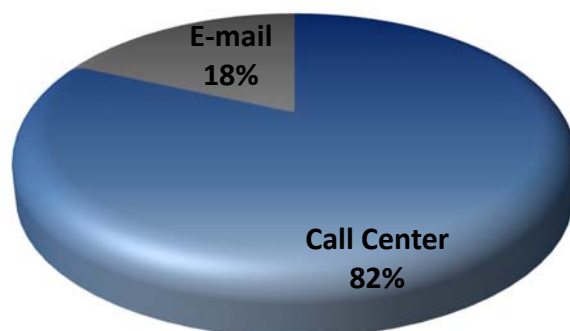
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 55 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 292,9% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 425% das queixas.



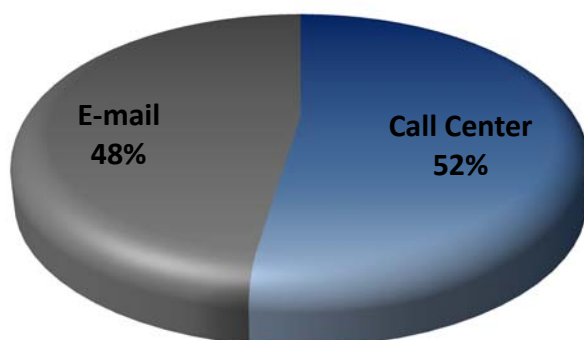
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 246,2%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um crescimento percentual de 900% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

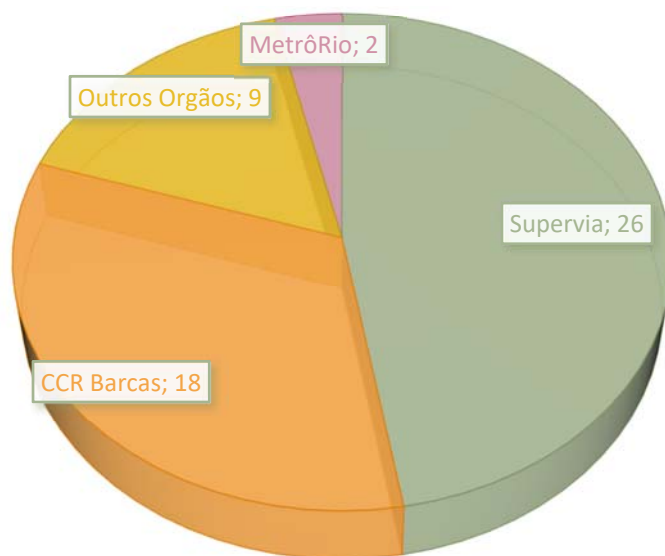


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 24,4% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 266,7% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 900%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



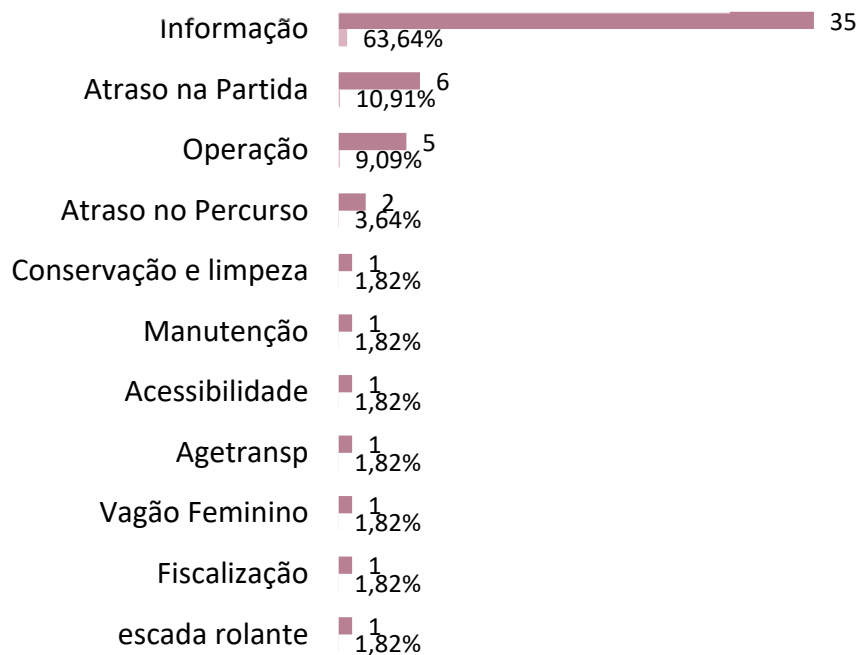
A Supervia foi a mais manifestada com 26 registros, seguida da CR Barcas com 18 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 2 registros. Ademais, 9 registros foram referentes a outros órgãos.



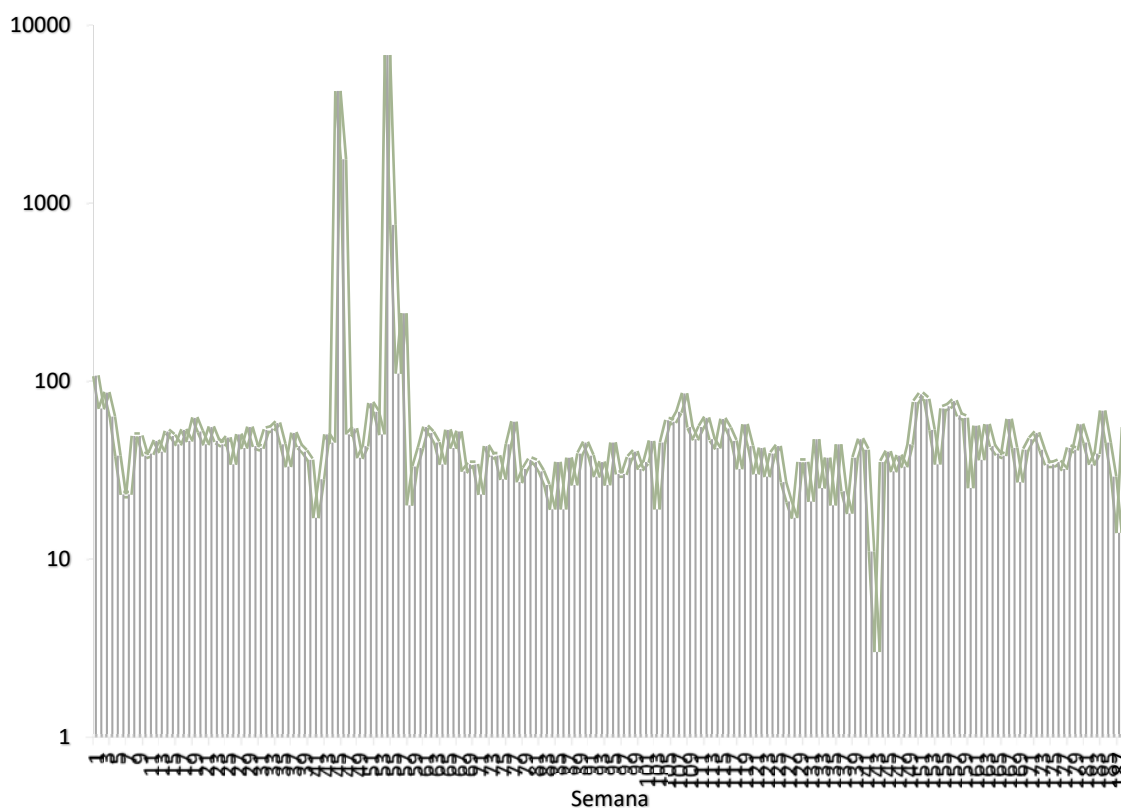
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



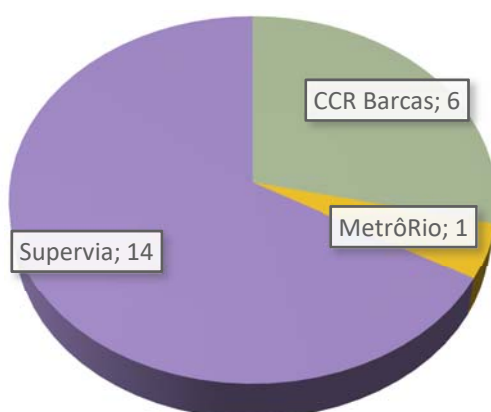
Na semana de referência, houve acréscimo de 292,86% dos registros. Houve, em média, 8 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 36º maior número de registros em todas as 188 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

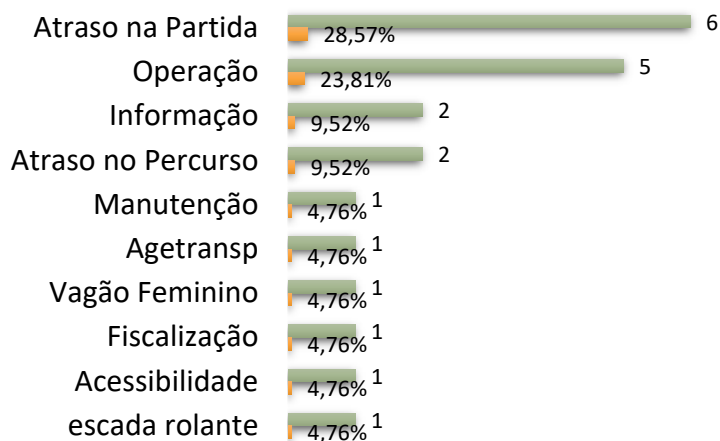
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (14), seguida da CCR Barcas (6) e MetrôRio (1). Em percentuais, 53,8% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 33,3% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações, 50% considerando o MetrôRio.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

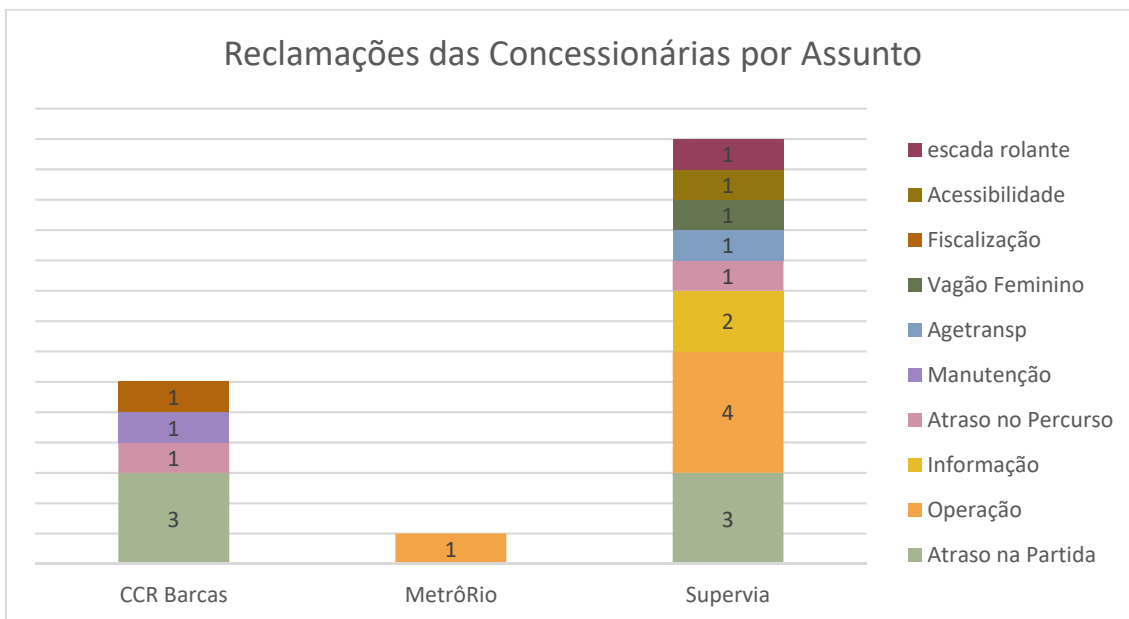


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 28,6% das reclamações dos usuários.

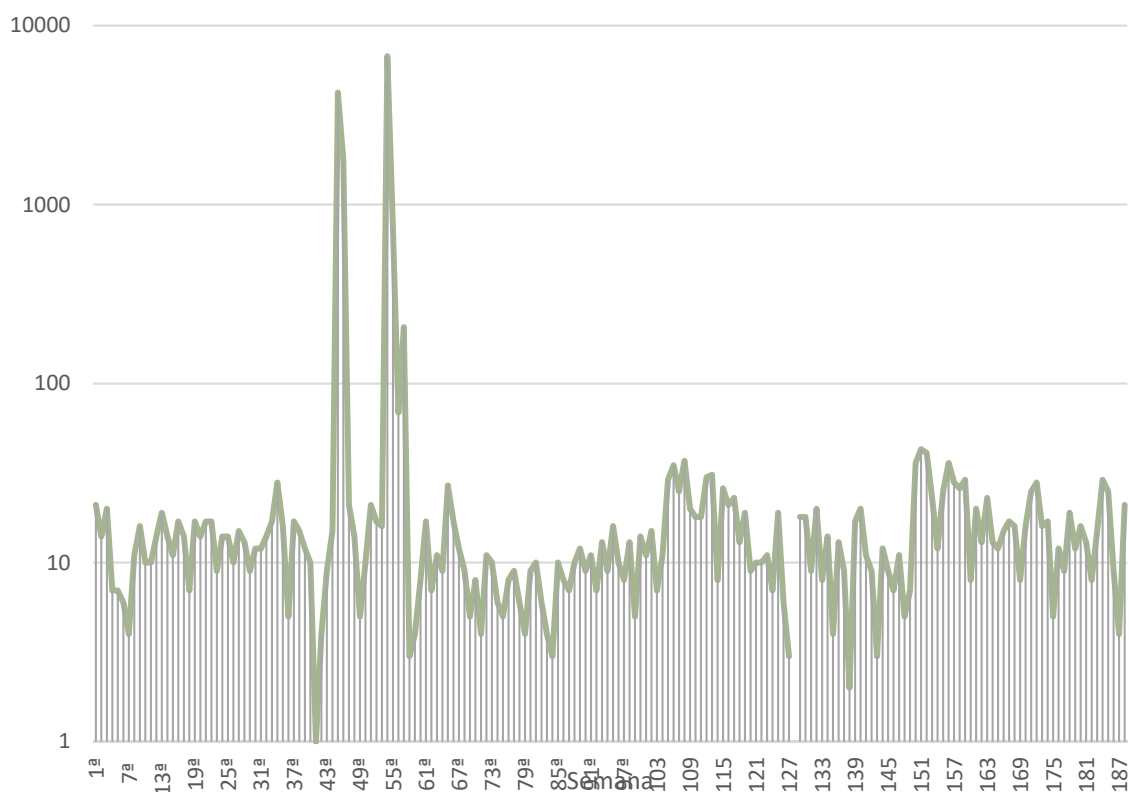
Assunto das Reclamações



Atraso na partida e atraso no percurso foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se operação, com menções tanto na Supervia quanto no MetrôRio. Manutenção e fiscalização apresentaram registros na CCR Barcas.



As queixas cresceram 425% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 31º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 5 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 188ª 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 292,86% das manifestações e queda de 425% das queixas. Ademais, houve o 36º maior número de registros e 31º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 11 por dia útil, além de 3 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, 24,4% 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 e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 53,8% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 33,3% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 50% das manifestações como queixas.

Houve assuntos em comum nas concessionárias. Atrasos na partida e no percurso foram temas das concessionárias Supervia e CCR Barcas. Operação foi motivo de reclamação na Supervia e no MetrôRio. Ademais, manutenção e fiscalização receberam uma manifestação na CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7