



AGETRANSP

Ouvidoria

189º Relatório Semanal
de Atendimentos:

23 a 27 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

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 23 a 27 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.

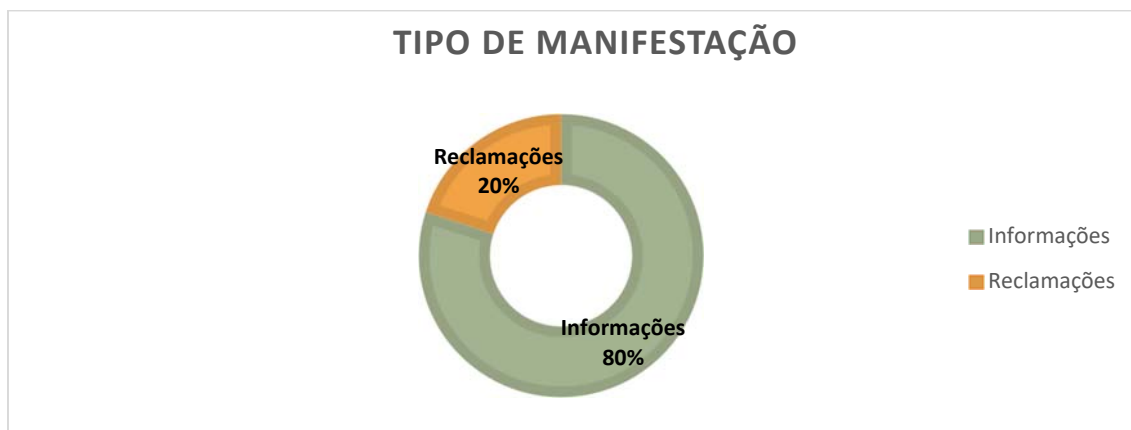
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo octogésimo nono 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.

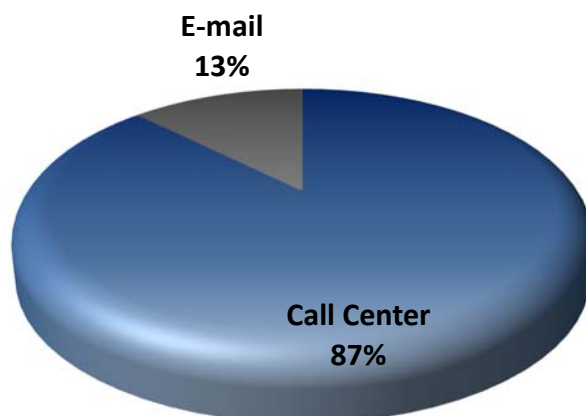
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 40 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 27,3% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 61,9% das queixas.



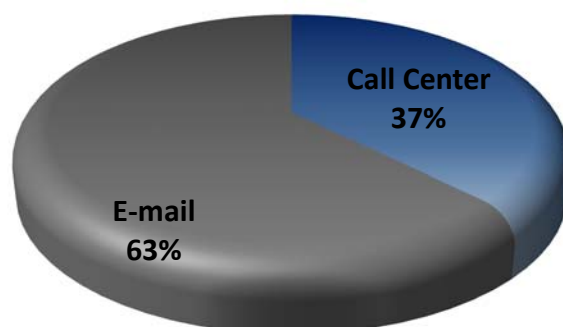
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 22,2%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo uma diminuição percentual de 50% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

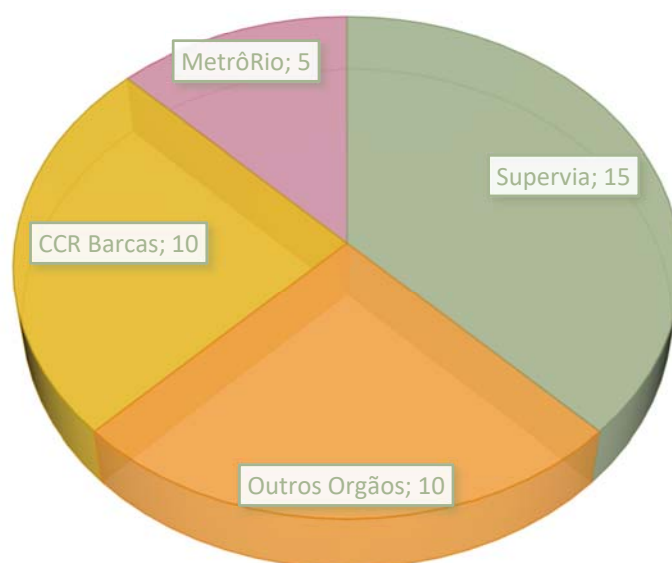


Com relação às reclamações, houve comportamento inverso em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 8,6% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 266,7% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 72,7%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



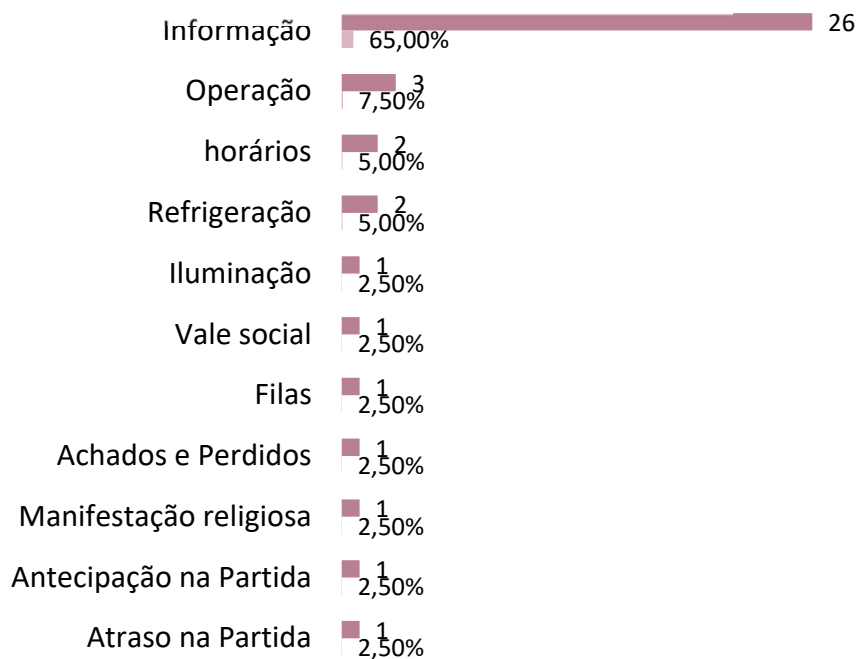
A Supervia foi a mais manifestada com 15 registros, seguida da CR Barcas com 10 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros. Ademais, 10 registros foram referentes a outros órgãos.



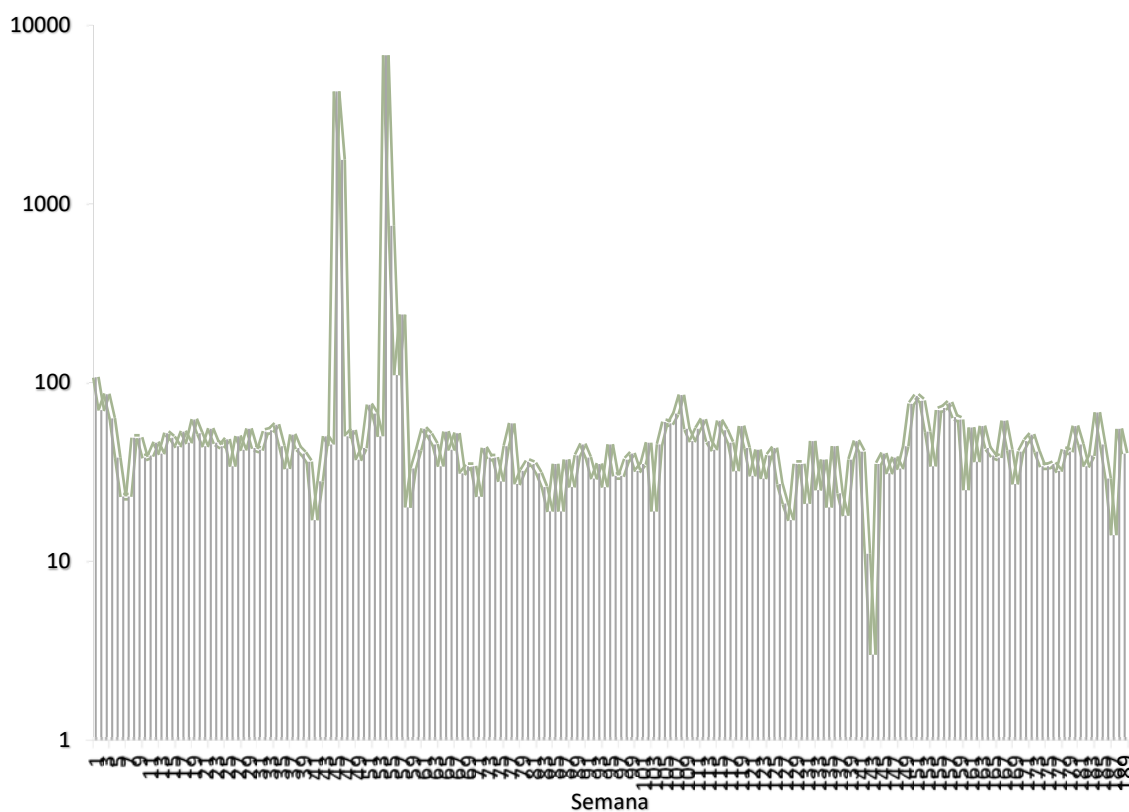
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, operação 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



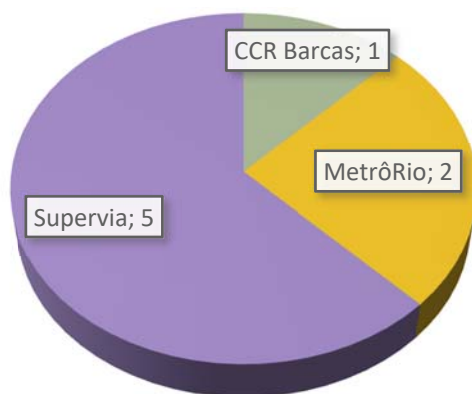
Na semana de referência, houve decréscimo de 27,27% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 8 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 106º maior número de registros em todas as 189 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

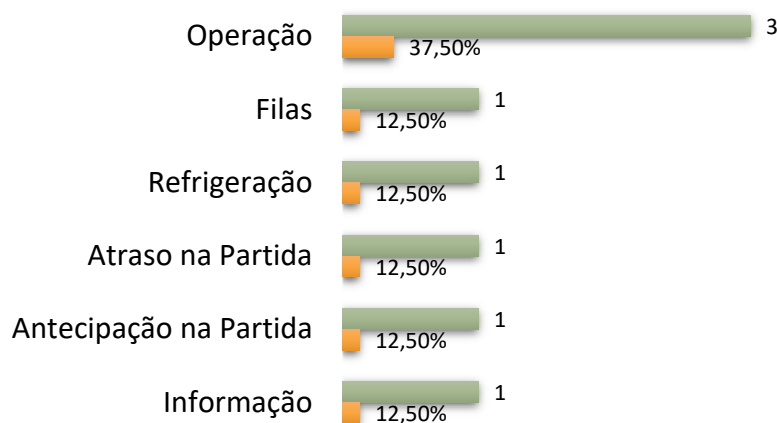
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (5), seguida do MetrôRio (2) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 33,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 40% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, 10% considerando a CCR Barcas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

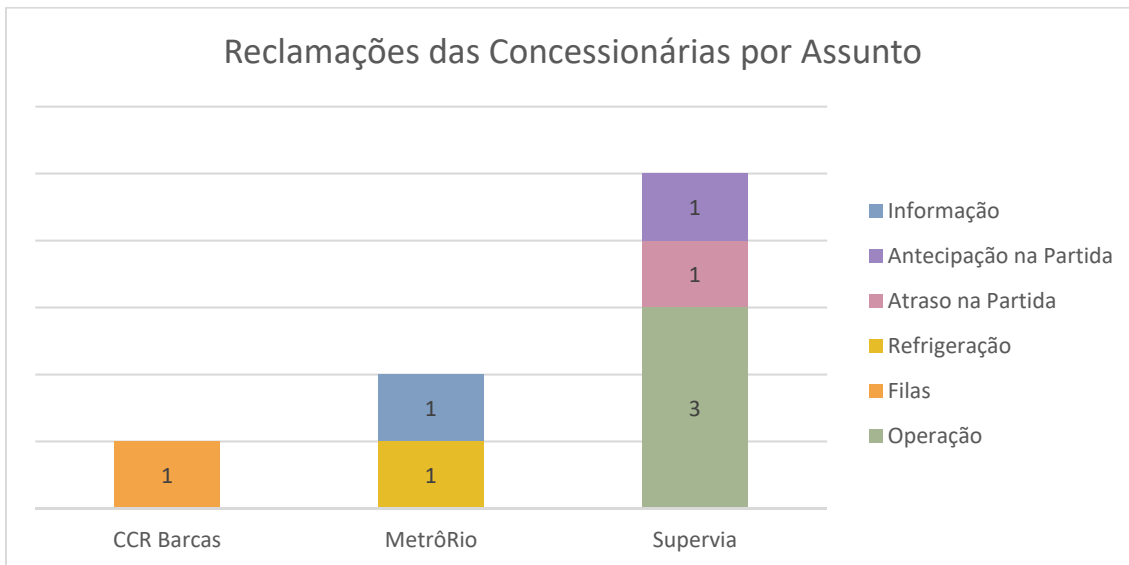


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 37,5% das reclamações dos usuários.

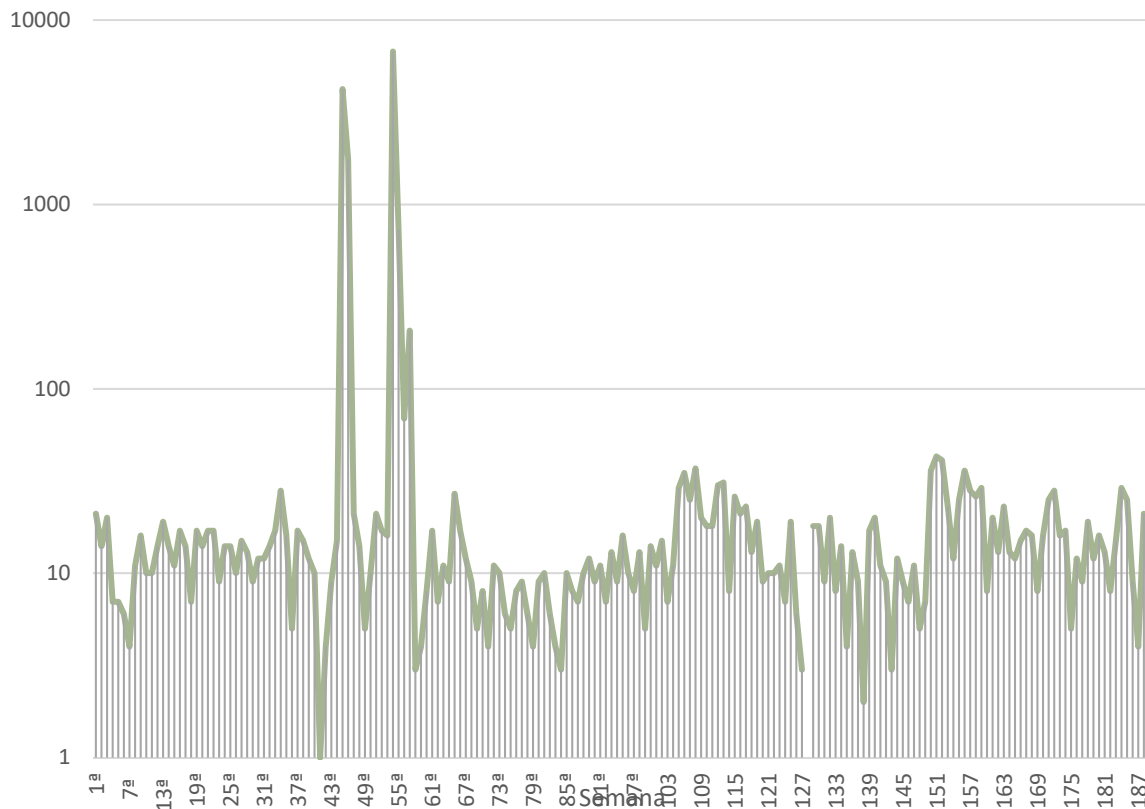
Assunto das Reclamações



Não houve assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se operação, tópico com mais de uma menção, sendo todas na Supervia. Destaca-se Refrigeração como assunto do MetrôRio. Ademais filas foi o único registro referente a CCR Barcas.



As queixas diminuíram 61,9% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 142º 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 189ª 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 27,27% das manifestações e queda de 61,9% das queixas. Ademais, houve o 106º maior número de registros e 142º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 8 por dia útil, além de 2 queixa diária e 2 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações e teve o maior número de queixas. Ademais, 8,6% 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 pelo MetrôRio e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 33,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 40% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 10% das manifestações como queixas.

Não houve assuntos em comum nas concessionárias. Atrasos e antecipação na partida foram temas da concessionária Supervia, destacando operação com 3 menções. Refrigeração e informação foram motivos de reclamação no MetrôRio. Ademais, filas recebeu uma manifestação na CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 01 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7