



AGETRANSP

# Ouvidoria

190º Relatório Semanal  
de Atendimentos:

30 de outubro a 01 de  
novembro de 2023

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>10</b>

# Ouvidoria – AGETRANSP

Cristiane de Souza Santos

**Ouvidora**

Jéssica Campos Gama da Silva

**Assistente de Ouvidoria**

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**

Wladimir da Silva Cardoso

**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 30 de outubro a 01 de novembro 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 nonagésimo 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.

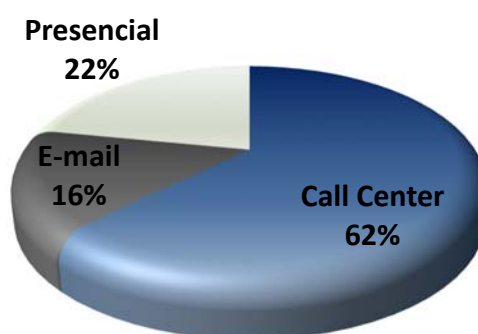
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 32 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 20% dos registros, comportamento contrário das reclamações, que apresentaram crescimento de 12,5% das queixas. Ademais, foi registrado um elogio.



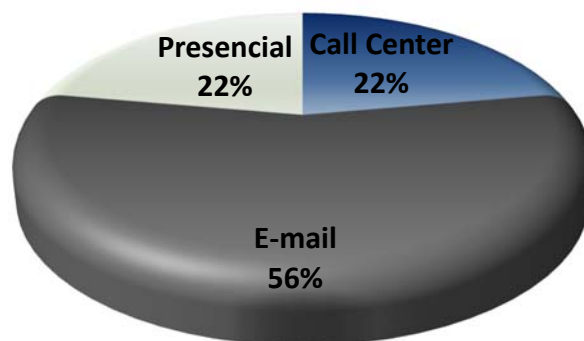
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 42,9%. O comportamento nas manifestações por e-mail manteve o desempenho em relação à semana passada. Na semana em análise foi realizada uma Ouvidoria Itinerante em Botafogo, onde foram realizados 7 atendimentos presenciais junto ao usuário.

### Canal de Atendimento das Manifestações

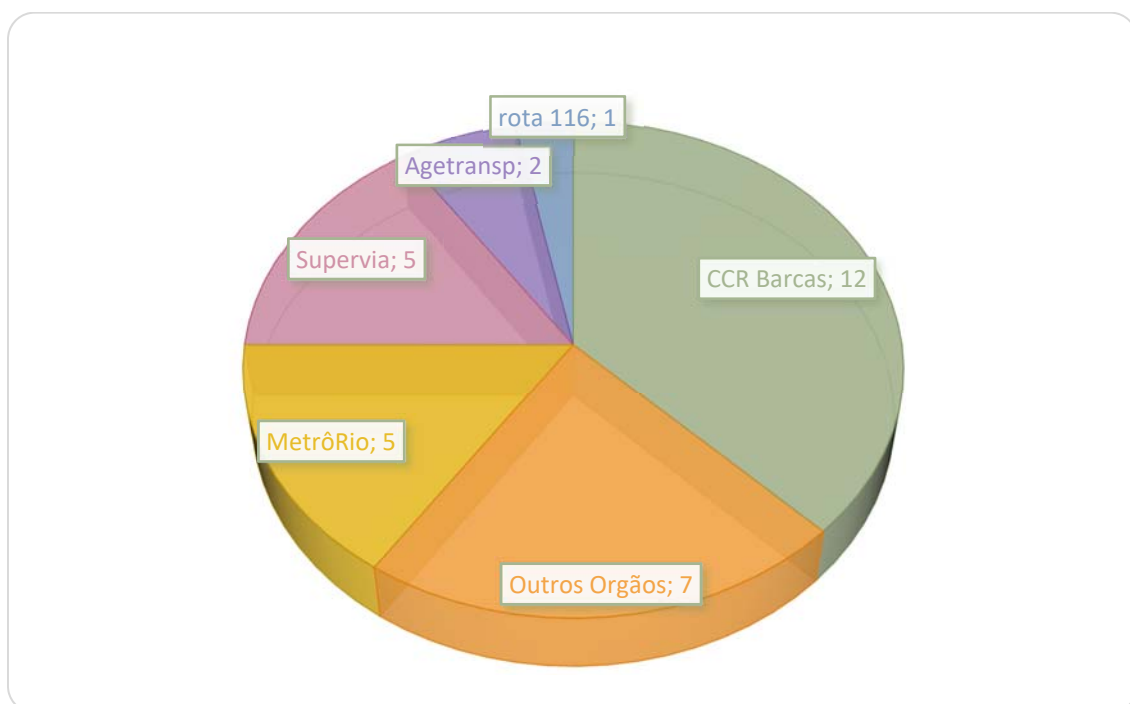


Com relação às reclamações, houve comportamento inverso em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 10% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 33,3% em relação à semana anterior. O e-mail obteve o mesmo número de registros em relação a última semana, onde 100% dos registros por e-mail foram queixas. Ademais, 28,6% dos registros presenciais foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



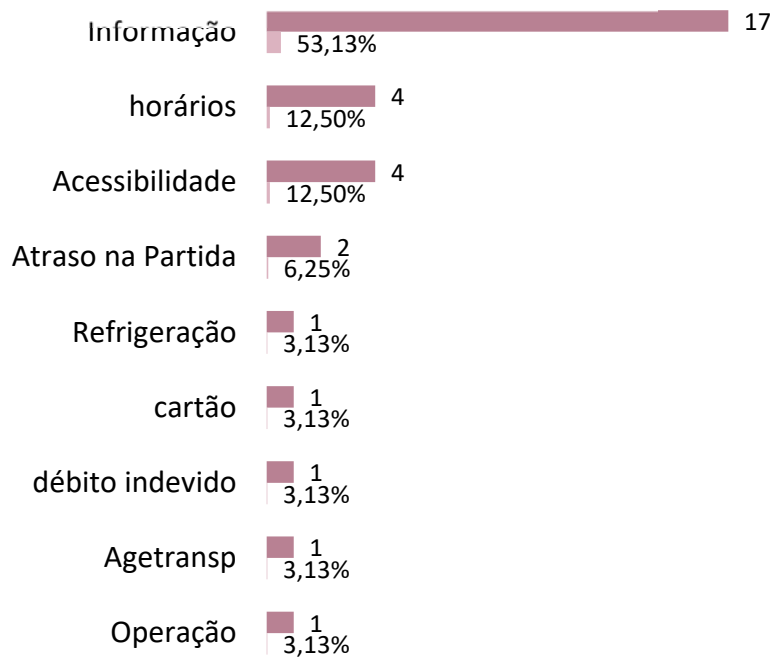
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 12 registros, seguida da Supervia com 5 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 5 registros e a Rota 116 apresentou 1 manifestação. Ademais, 10 registros foram referentes a outros órgãos e 2 sobre a Agetransp.



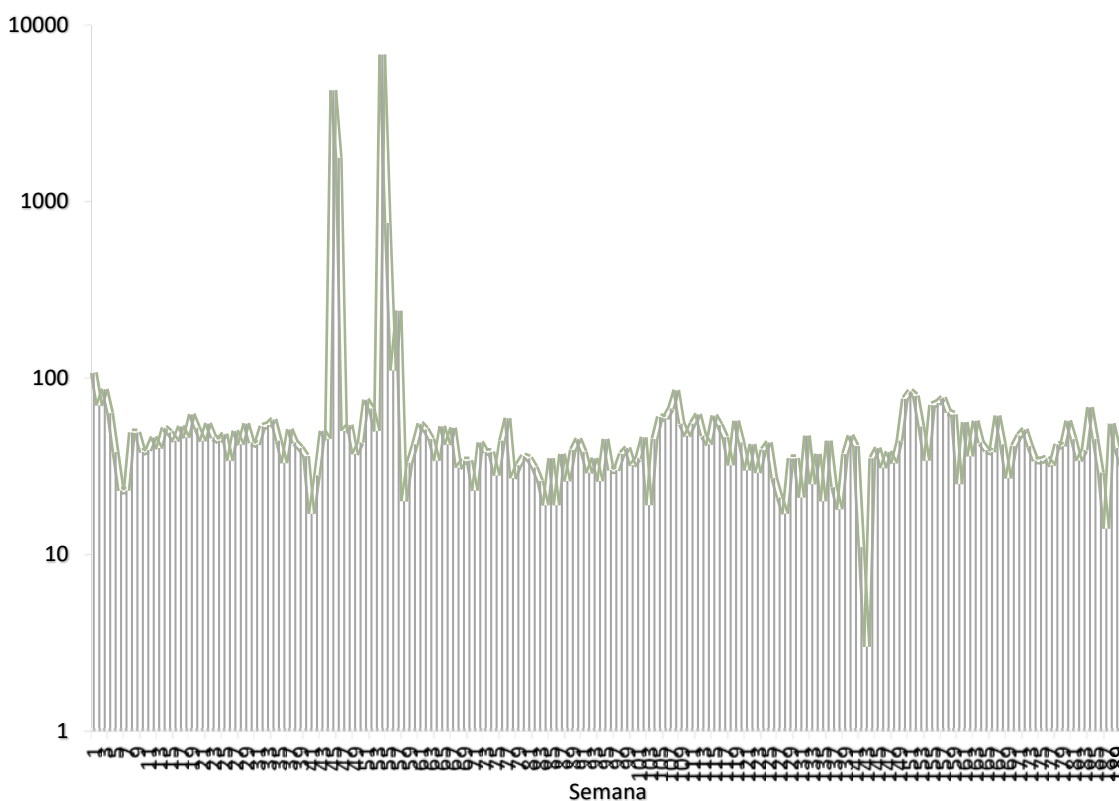
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



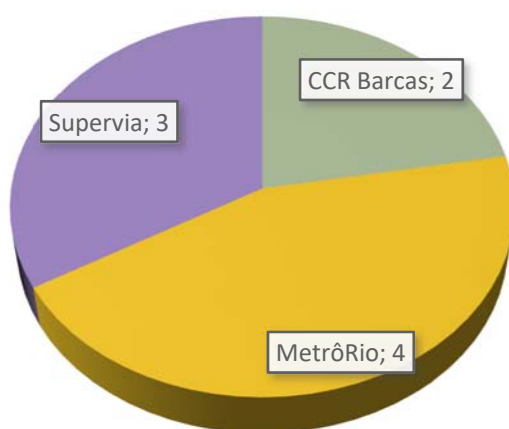
Na semana de referência, houve decréscimo de 20% dos registros. Houve, em média, 5 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 150º maior número de registros em todas as 190 semanas analisadas.



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

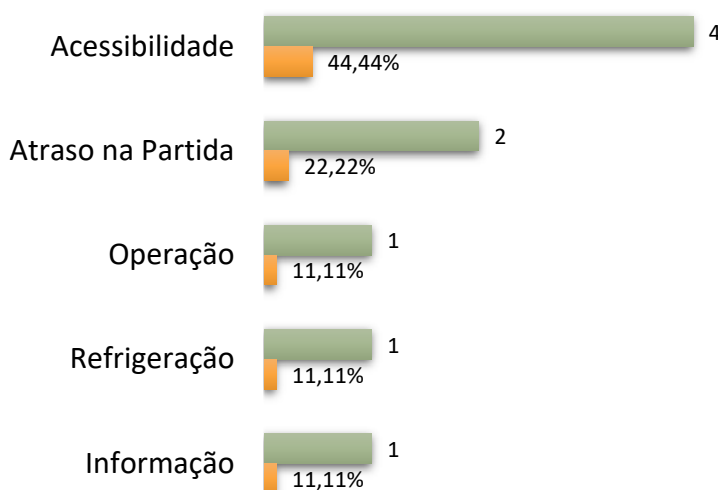
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (4), seguido da Supervia (3) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 80% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 60% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 16,7% considerando a CCR Barcas.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

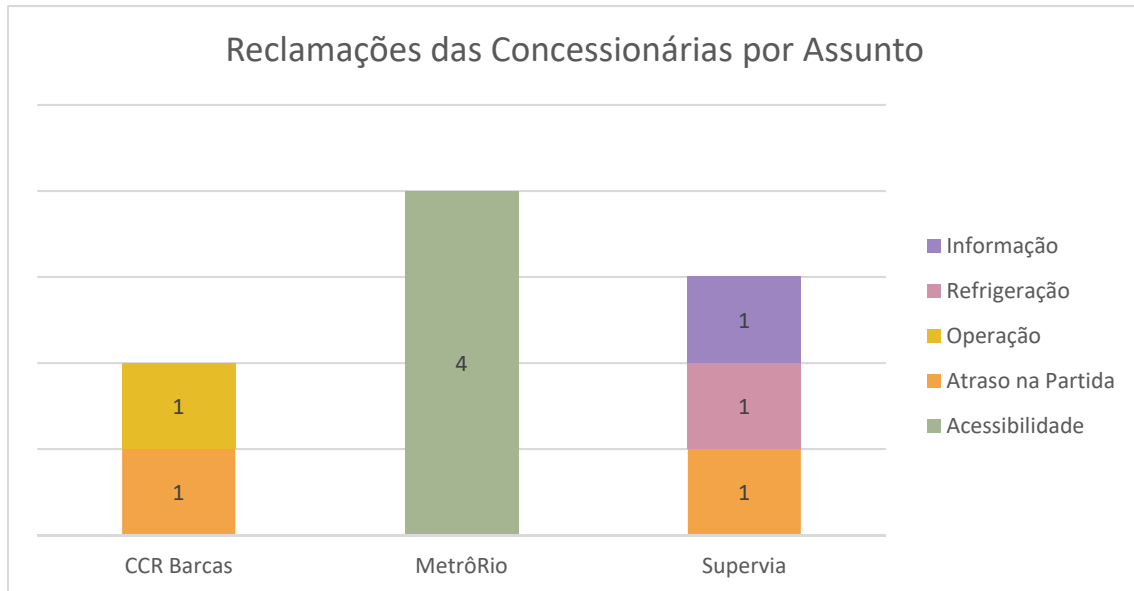


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se acessibilidade como o tópico que possuiu mais queixas, representando 44,4% das reclamações dos usuários.

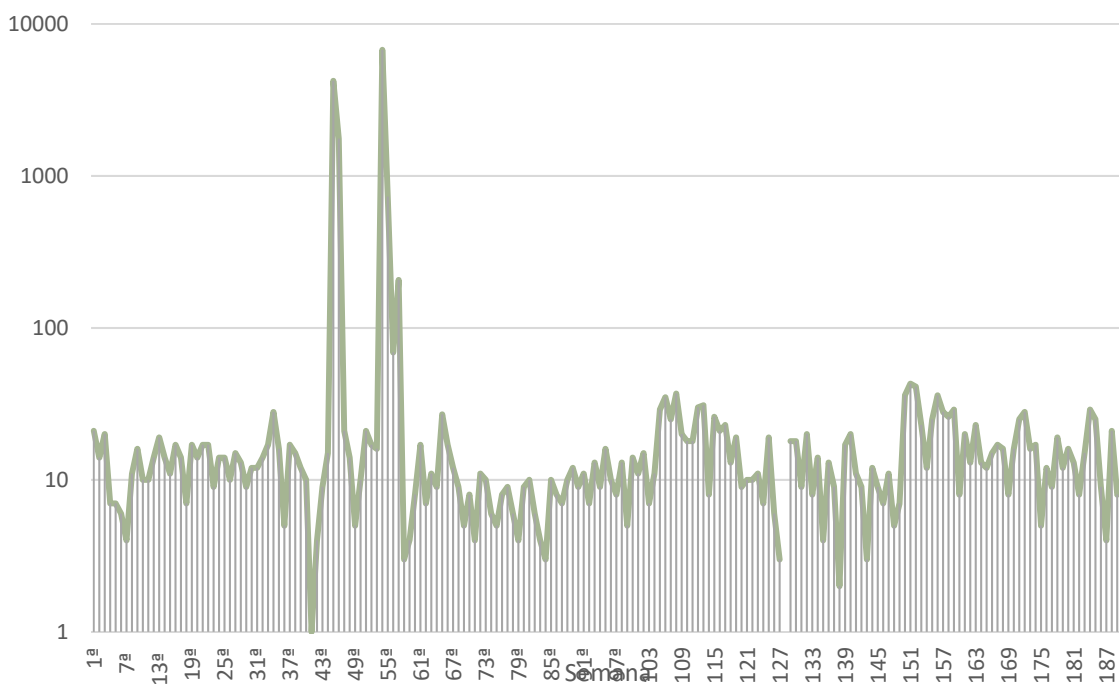
### Assunto das Reclamações



Atraso na partida foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se acessibilidade como tópico com mais de uma menção, sendo todas no MetrôRio.



As queixas aumentaram 12,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 126º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 3 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 190ª 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 20% das manifestações e aumento de 12,5% das queixas. Ademais, houve o 150º maior número de registros e 126º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 11 por dia útil, além de 2 queixa diária e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail teve maiores números de queixas. Na última semana também tiveram manifestações de forma presencial por conta da presença da Ouvidoria Itinerante. Ademais, 10% dos registros por telefone foram reclamações, 100% das manifestações via e-mail foram queixas e 28,6% das manifestações presenciais foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi mais manifestado, seguida pela Supervia e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 80% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 60% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 16,7% das manifestações como queixas.

Atraso na partida foi assunto em comum nas concessionárias. Informação refrigeração e atraso na partida foram assuntos referentes a Supervia. Destaca-se acessibilidade como assunto mais reclamado, com 4 menções no MetrôRio. Ademais, operação recebeu uma manifestação na CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 06 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7