



AGETRANSP

Ouvidoria

191º Relatório Semanal
de Atendimentos:

06 a 10 de novembro
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

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

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 06 a 10 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 primeiro 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.

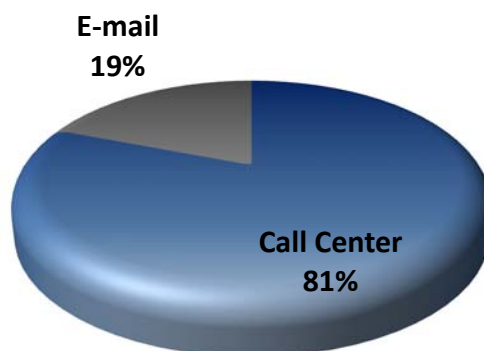
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 68 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 112,5% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram crescimento de 211,1% das queixas. Ademais, foi registrado um elogio.



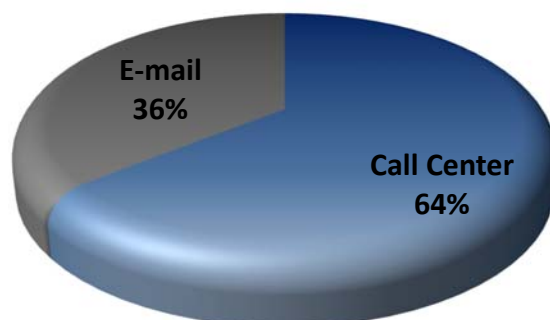
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 175%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 160% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

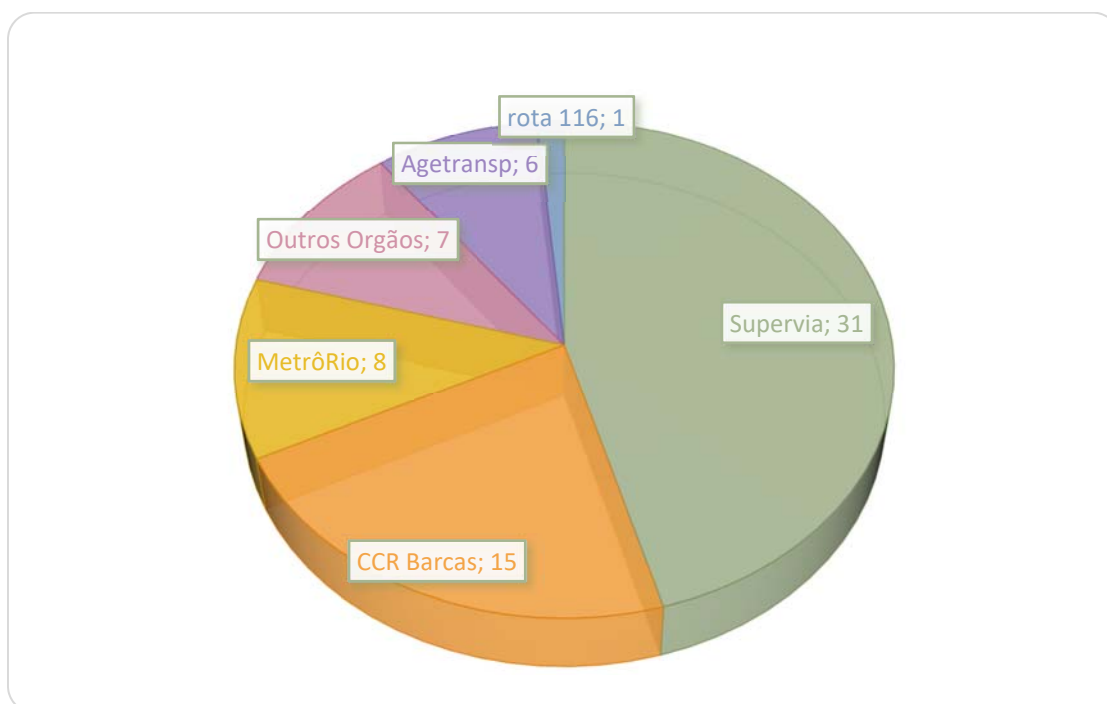


Com relação às reclamações, houve comportamento similar em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 32,7% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 700% em relação à semana anterior. O e-mail obteve o aumento número de registros em relação a última semana, com percentual de 100%. Ademais, 76,9% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



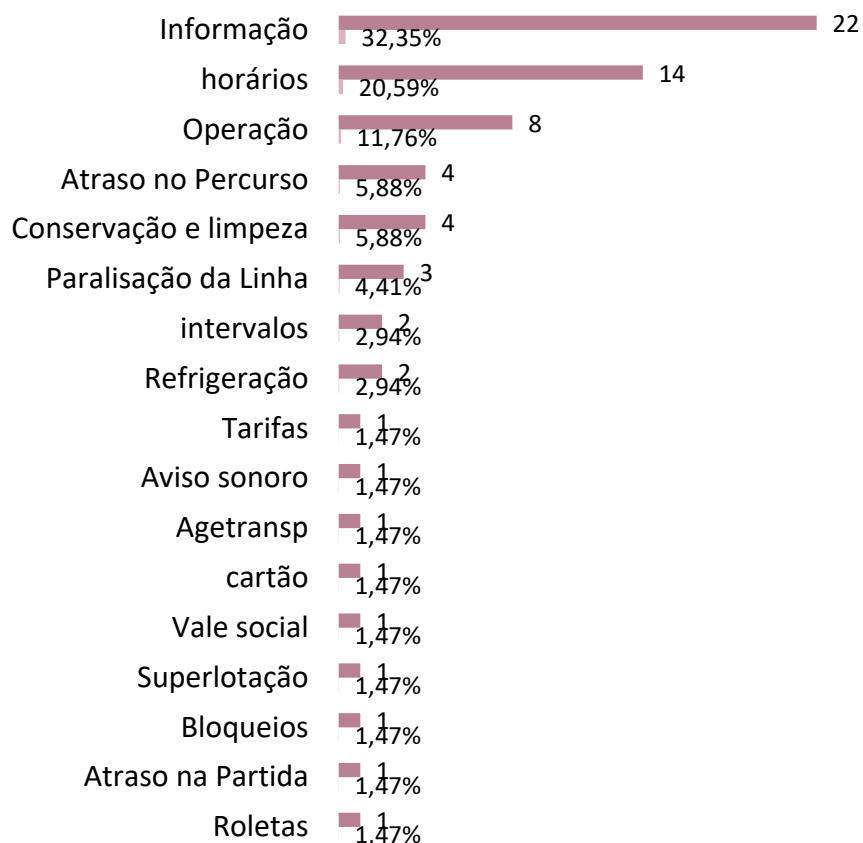
A Supervia foi a mais manifestada com 31 registros, seguida da CCR Barcas com 15 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 8 registros e a Rota 116 apresentou 1 manifestação. Ademais, 7 registros foram referentes a outros órgãos e 6 sobre a Agetransp.



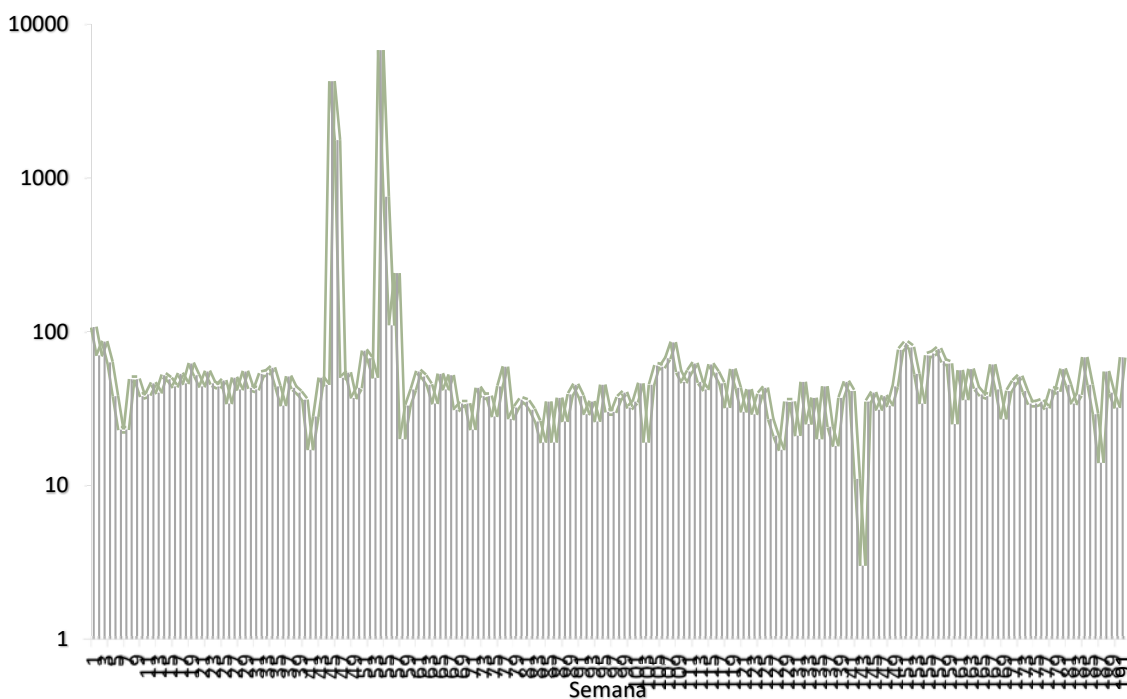
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



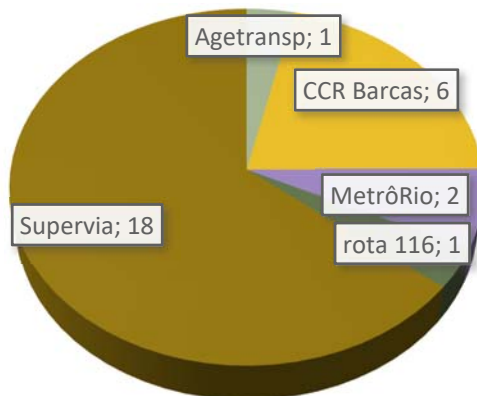
Na semana de referência, houve acréscimo de 112,50% dos registros. Houve, em média, 9 registros diários e 14 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 18º maior número de registros em todas as 191 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

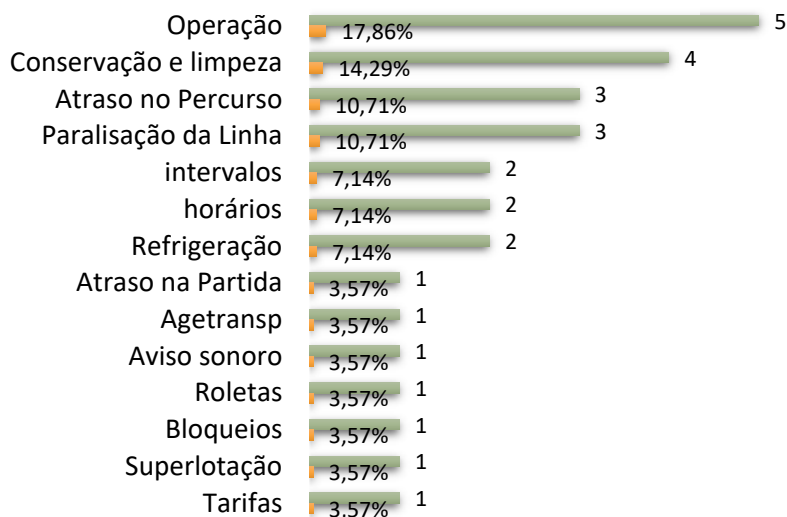
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (18), seguido da CCR Barcas (6), MetrôRio (2), Rota 116 (1) e Agetransp (1). Em percentuais, 58,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 40% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações, 25% considerando o MetrôRio, 100% sobre a Rota 116 e 16,7% acerca da Agetransp.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

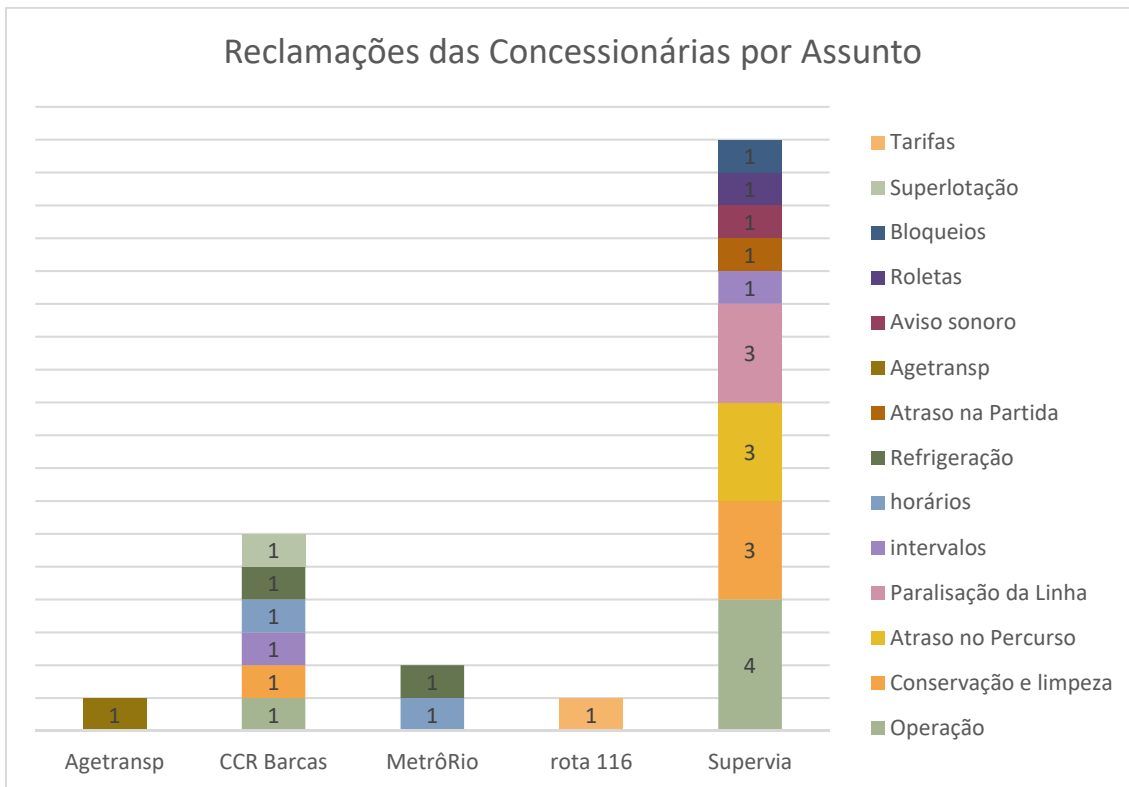


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 17,9% das reclamações dos usuários.

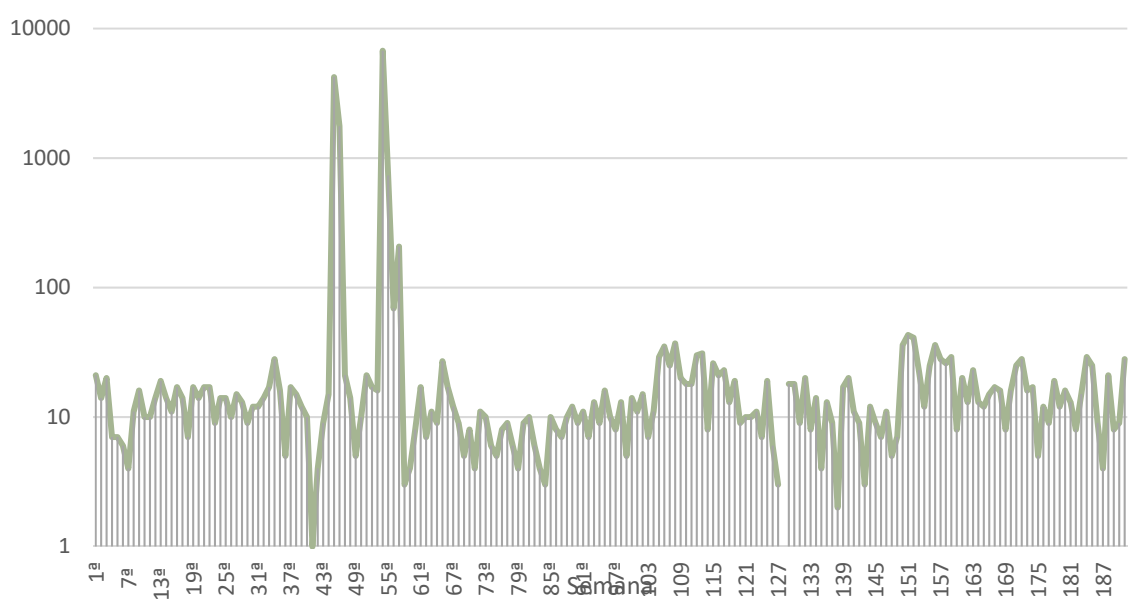
Assunto das Reclamações



Houveram assuntos em comum entre as concessionárias. Supervia e CCR Barcas compartilharam os assuntos operação, conservação e limpeza e intervalos. O MetrôRio registrou horários e refrigeração em conjunto a CCR Barcas. Destacam-se atraso na partida e paralisação como tópicos com mais de uma menção, sendo na Supervia. Ademais, tarifas foi citado na Rota 116.



As queixas aumentaram 211,1% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 18º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diário e 6 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 191ª 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 um crescimento de 112,50% das manifestações e aumento de 211,1% das queixas. Ademais, houve o 18º maior número de registros e 18º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 14 por dia útil, além de 4 queixa diária e 6 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações e teve maiores números de queixas. Ademais, 32,7% dos registros por telefone foram reclamações, 76,9% das manifestações via e-mail foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida pela CCR Barcas, MetrôRio, Rota 116 e Agetransp. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 58,1% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 40% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 25% das manifestações como queixas. A Rota 116 protocolou 100% de reclamações em relação as manifestações nesta Ouvidoria. 16,7% das manifestações sobre a Agência Reguladora foram queixas sobre a mesma.

Operação, conservação e limpeza, intervalos e horários foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se operação como assunto mais reclamado, com 4 menções na Supervia. Ademais, tarifas recebeu uma manifestação na Rota 116.

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7