



AGETRANSP

Ouvidoria

192º Relatório Semanal
de Atendimentos:
13 a 17 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 13 a 17 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 segundo 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.

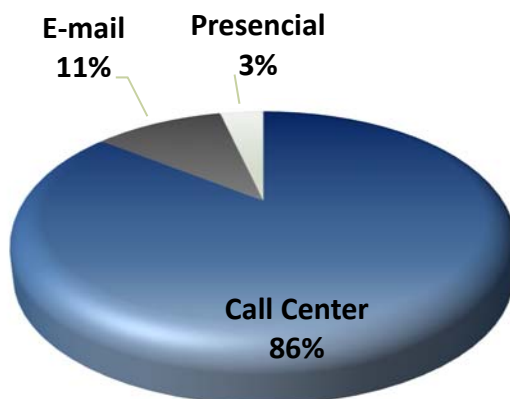
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 28 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 58,8% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 71,4% das queixas.



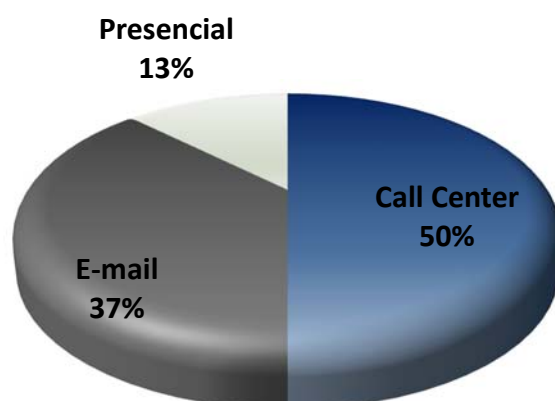
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 56,4%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um declínio percentual de 76,9% em relação à semana passada. Outrossim foi registrado um atendimento presencial.

Canal de Atendimento das Manifestações

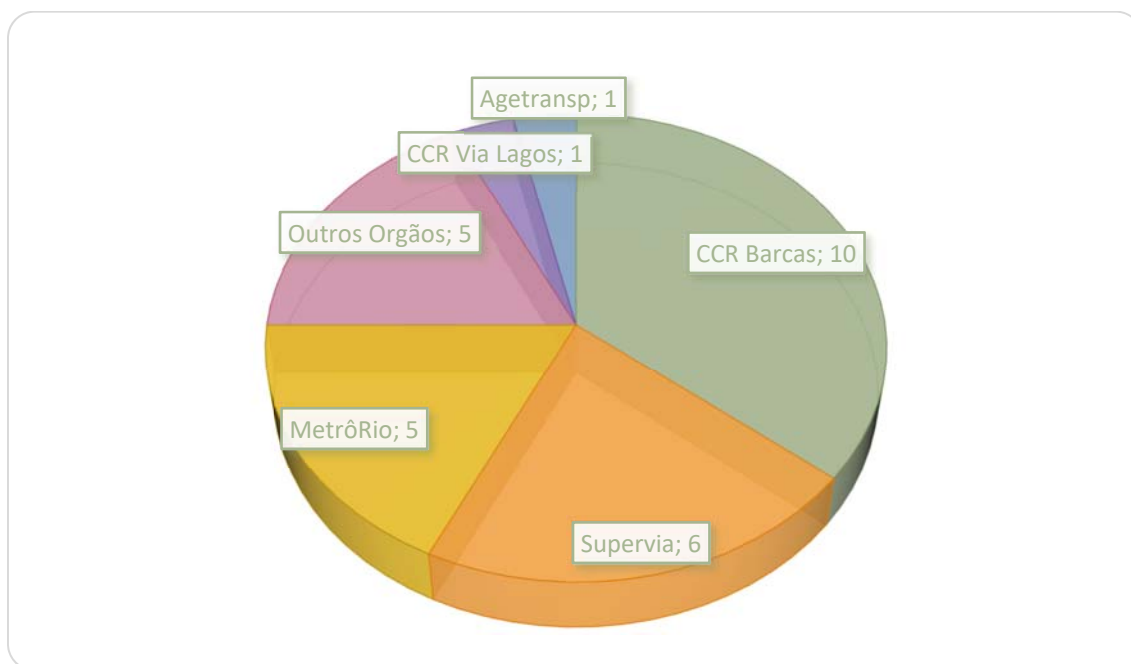


Com relação às reclamações, houve comportamento similar em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 16,7% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 77,7% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição no número de registros em relação a última semana, com percentual de 70%. Ademais, 100% dos registros por e-mail e presenciais foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



A CCR Barcas foi a mais manifestada com 10 registros, seguida da Supervia com 6 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros e a CCR Via Lagos apresentou 1 manifestação. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



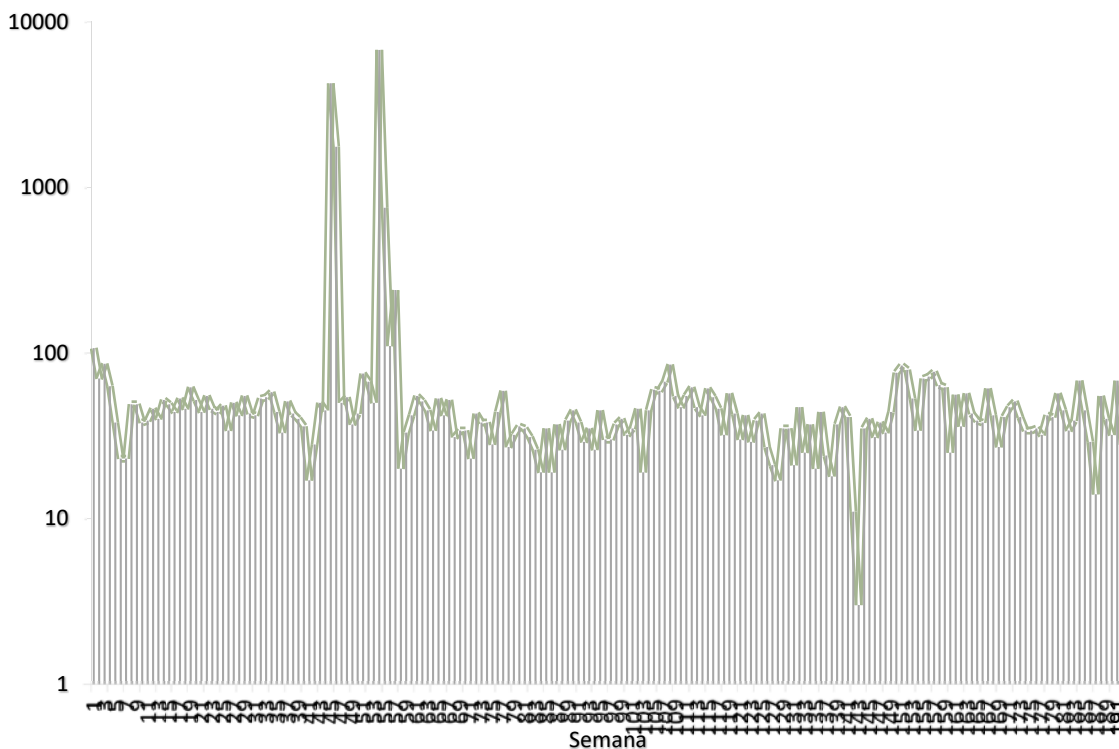
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



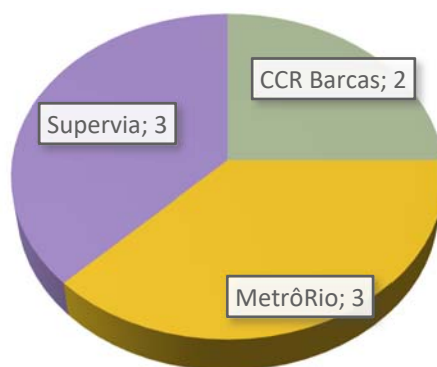
Na semana de referência, houve decréscimo de 58,82% dos registros. Houve, em média, 4 registros diários e 7 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 165º maior número de registros em todas as 192 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

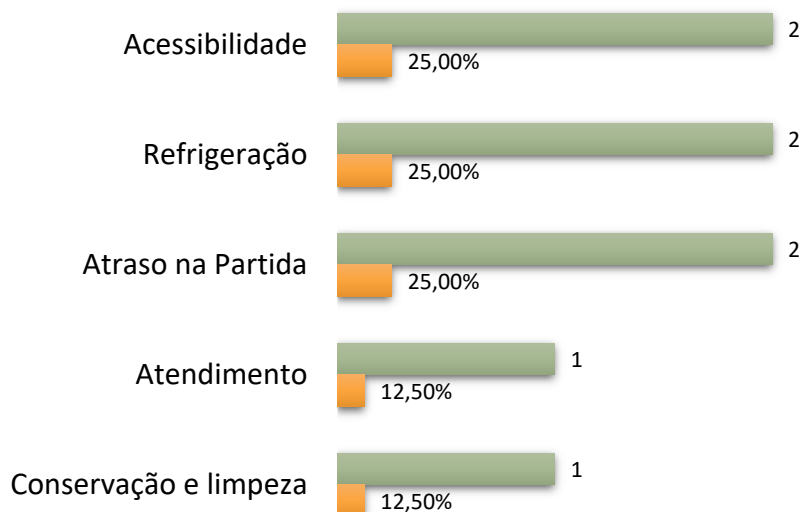
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (3), seguido do MetrôRio (3) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 60% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 20% considerando a CCR Barcas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

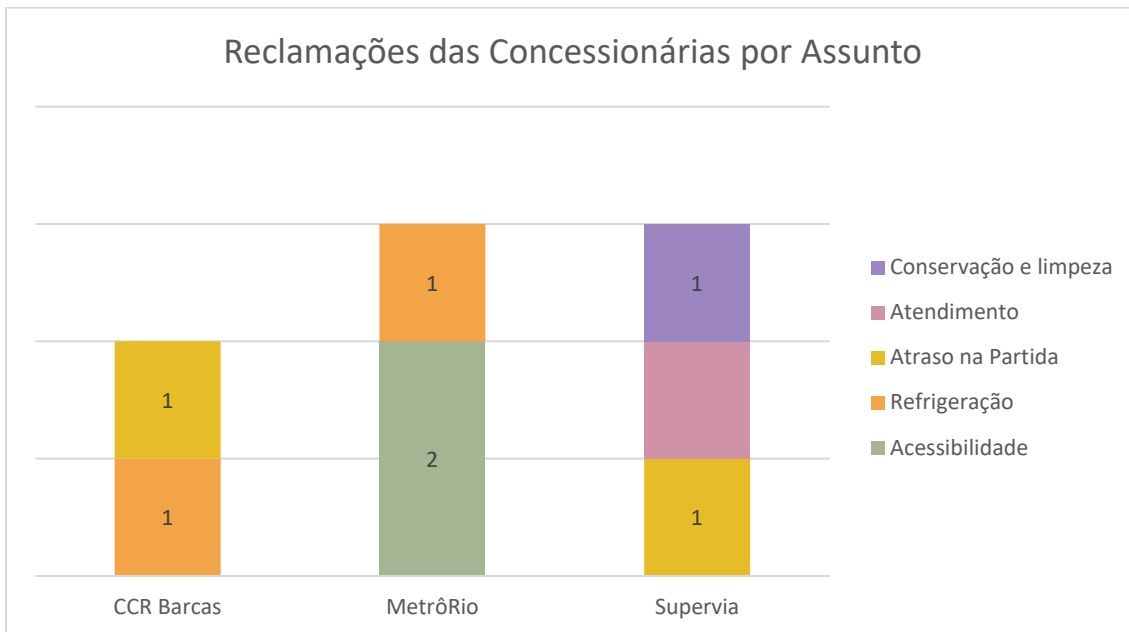


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se acessibilidade, refrigeração e atraso na partida como os tópicos que possuem mais queixas, representando 25% das reclamações dos usuários cada.

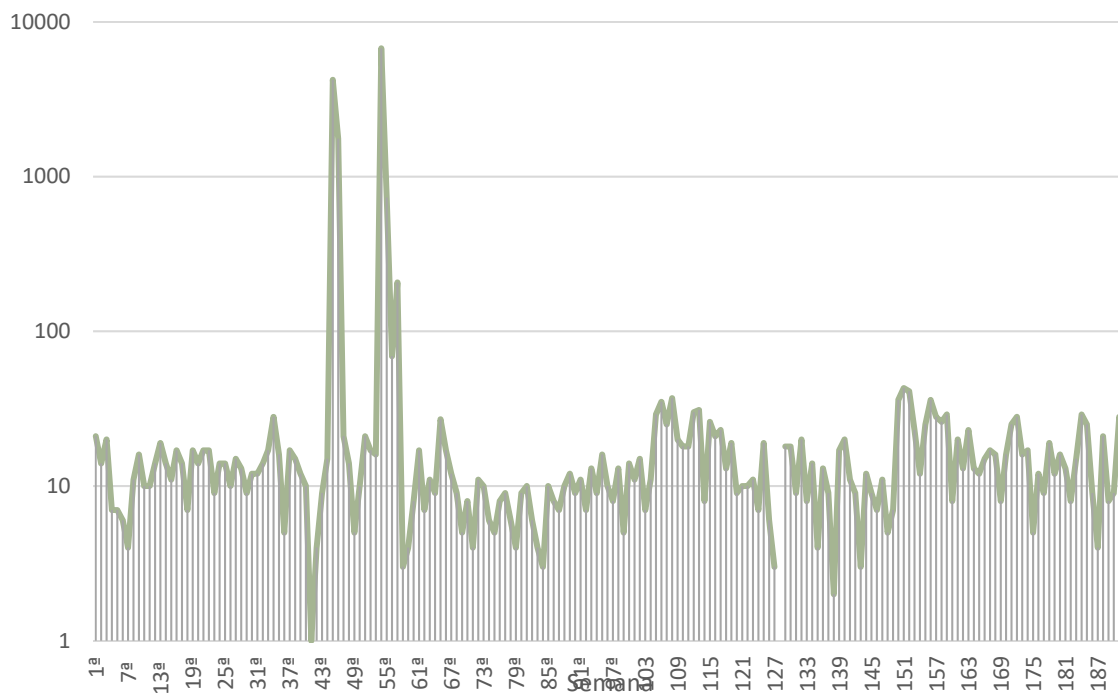
Assunto das Reclamações



Houveram assuntos em comum entre as concessionárias. Refrigeração foi semelhante entre CCR Barcas e MetrôRio e atraso na partida foi tópico compartilhado nas concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se acessibilidade como tópico com mais de uma menção, sendo no MetrôRio.



As queixas diminuíram 71,4% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 144º 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 192ª 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 queda de 58,82% das manifestações e diminuição de 71,4% das queixas. Ademais, houve o 18º maior número de registros e 144º maior número de queixas. Em média, foram 4 registros diários e 7 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 maiores números de queixas. Ademais, 16,7% dos registros por telefone foram reclamações, 100% das manifestações via e-mail e presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi mais manifestada, seguida pela Supervia, MetrôRio e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 50% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 60% dos seus registros como reclamações. A CC Barcas apresentou 20% das manifestações como queixas.

Refrigeração e Atraso na partida foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se acessibilidade como assunto mais reclamado, com 2 menções no MetrôRio. Ademais, atendimento e conservação e limpeza receberam uma manifestação na Supervia.

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7