



AGETRANSP

# Ouvidoria

193º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
20 a 24 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**

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 20 a 24 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 terceiro 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.

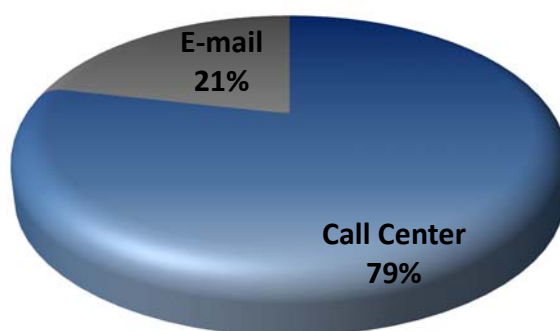
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 42 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 50% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 75% das queixas.



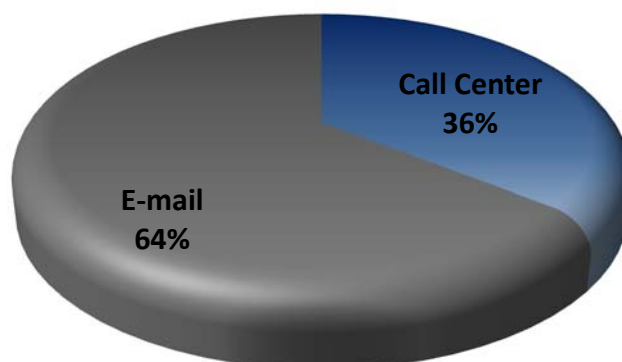
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 37,5%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 200% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

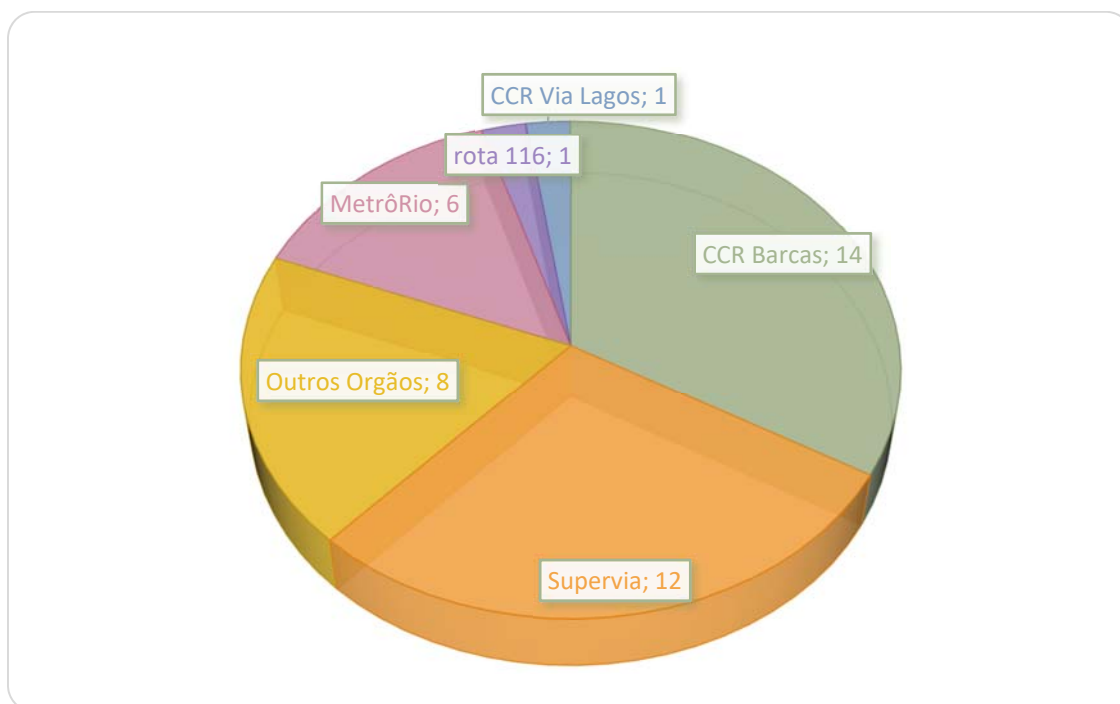


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 15,2% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 25% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 200%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



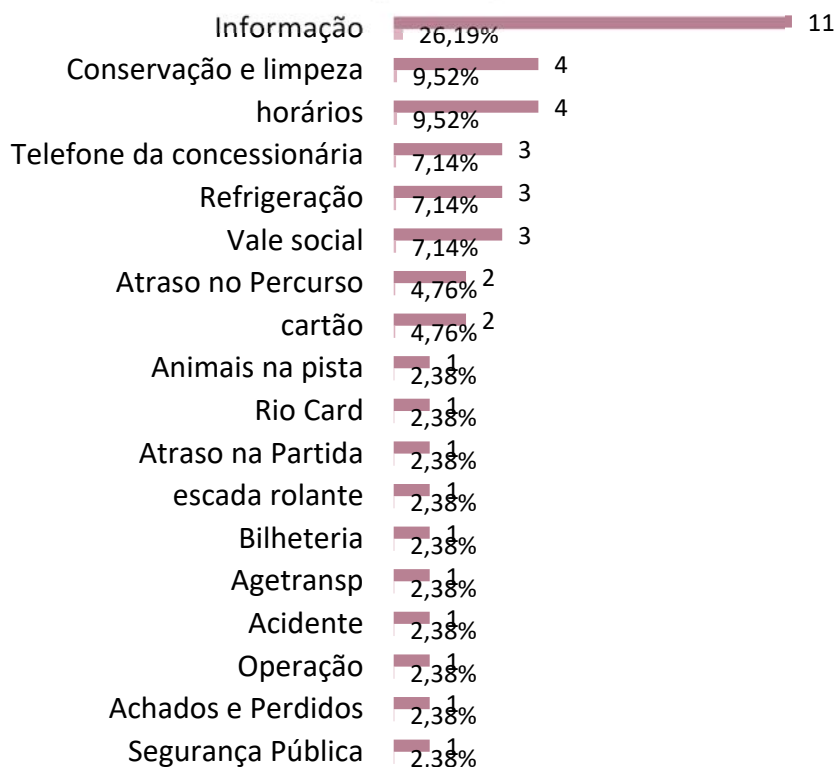
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 14 registros, seguida da Supervia com 12 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 6 registros e tanto a CCR Via Lagos quanto a Rota 116 apresentaram 1 manifestação. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos.



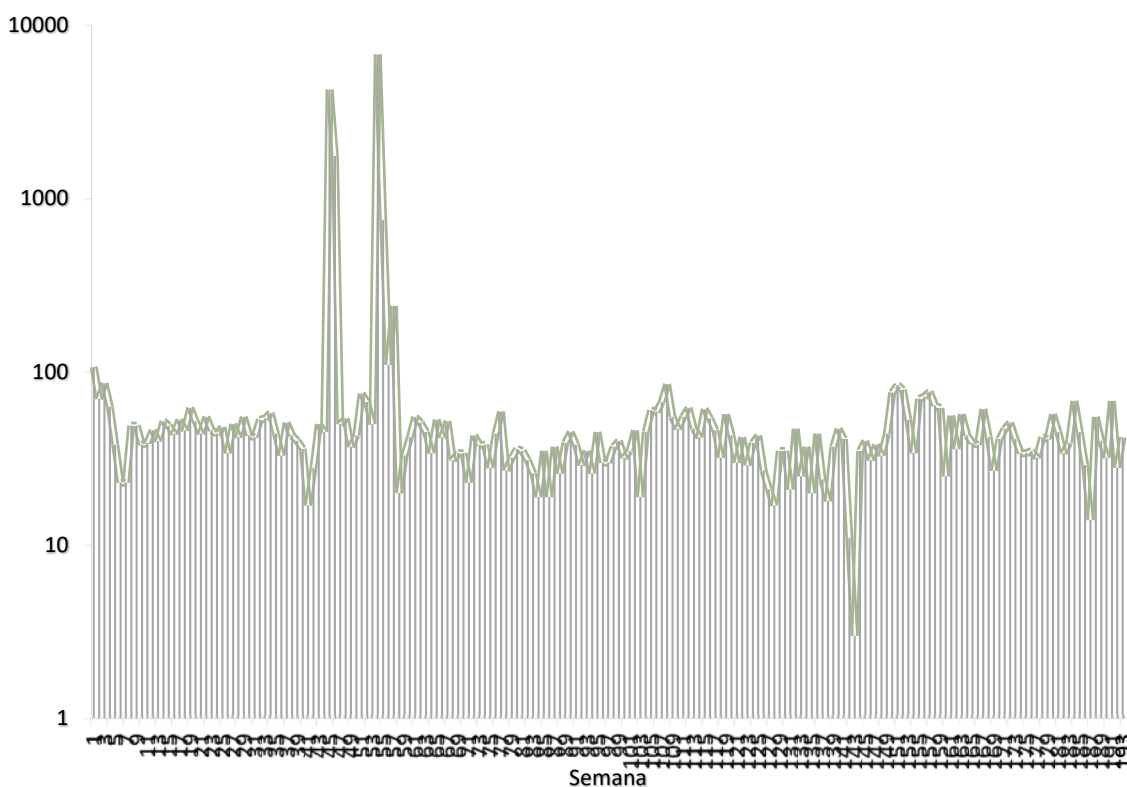
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



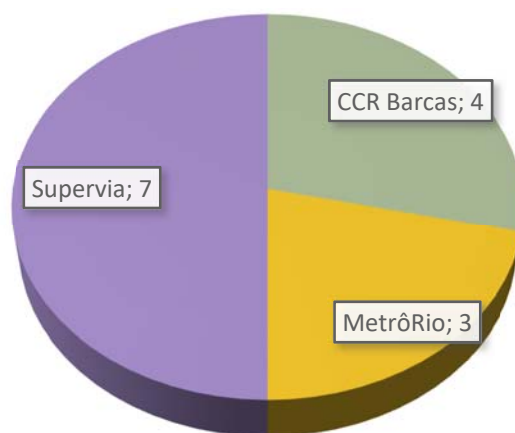
Na semana de referência, houve acréscimo de 50% dos registros. Houve, em média, 6 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 95º maior número de registros em todas as 193 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

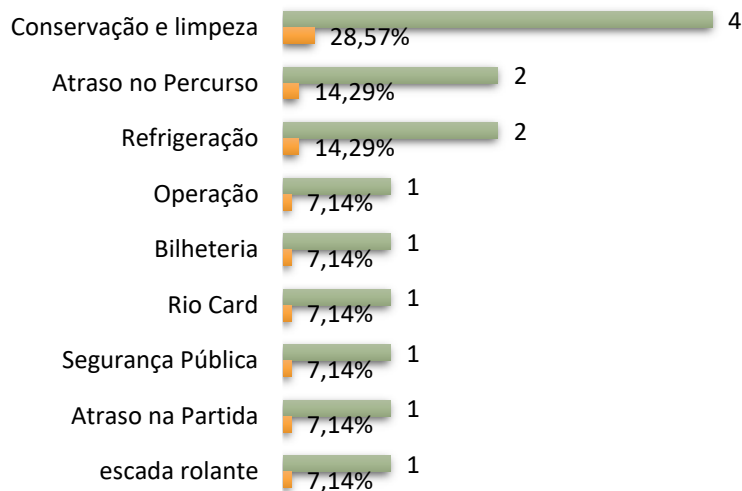
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (7), seguido da CCR Barcas (4) e MetrôRio (3). Em percentuais, 58,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 28,6% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações e 50% considerando o MetrôRio.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

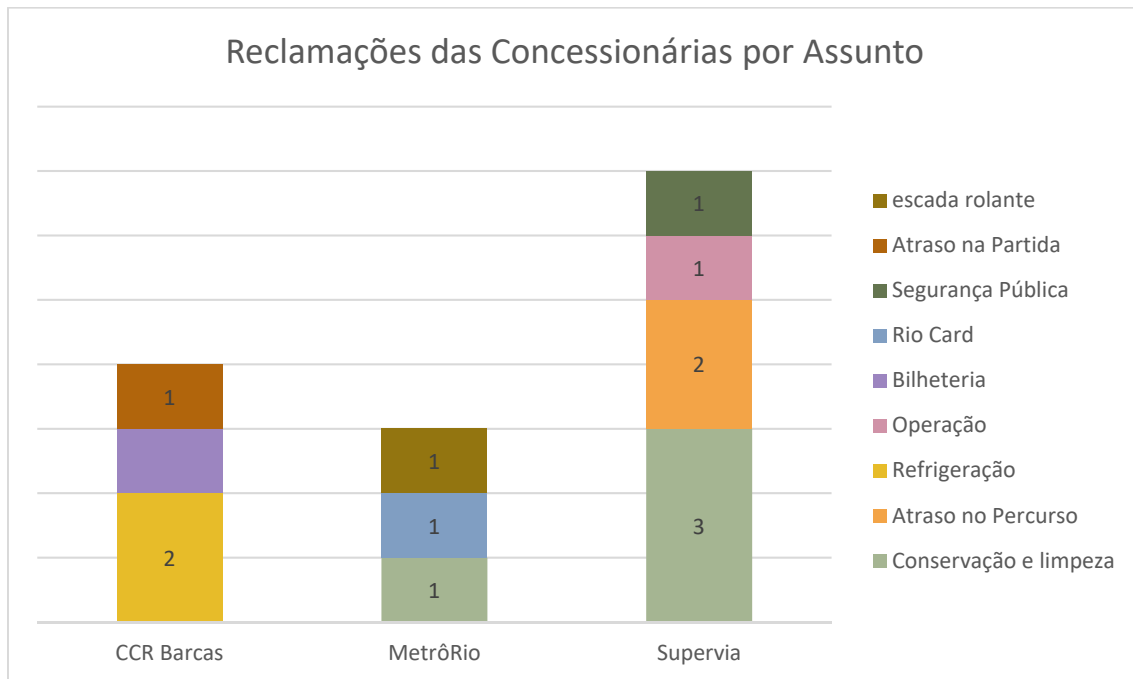


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza como o tópico que possui mais queixas, representando 28,6% das reclamações dos usuários.

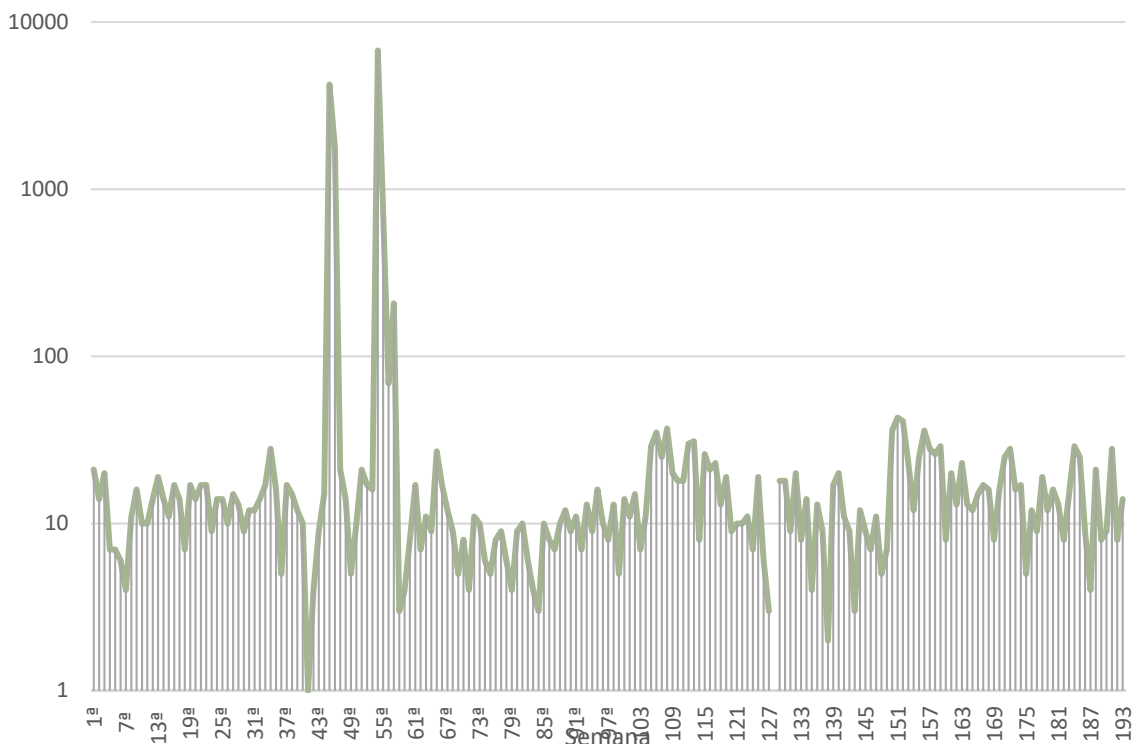
## Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destaca-se refrigeração como tópico com mais de uma menção, sendo na CCR Barcas. Ademais, Conservação e limpeza recebeu mais registros, todos sobre a Supervia.



As queixas aumentaram 75% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 76º 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 193ª 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 50% das manifestações e aumento de 75% das queixas. Ademais, houve o 95º maior número de registros e 76º maior número de queixas. Em média, foram 6 registros diários e 9 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. Ademais, 15,2% dos registros por telefone foram reclamações, 100% das manifestações via e-mail e presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida pela CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 58,3% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 28,6% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 50% das manifestações como queixas.

Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias. Destaca-se o mesmo tema como assunto mais reclamado, com 3 menções na Supervia. Ademais, atraso no percurso e refrigeração receberam mais de uma manifestação, na Supervia e no MetrôRio respectivamente.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7