



AGETRANSP

Ouvidoria

194º Relatório Semanal
de Atendimentos:

27 de novembro a 01
de dezembro 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 27 de novembro a 01 de dezembro 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 quarto 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.

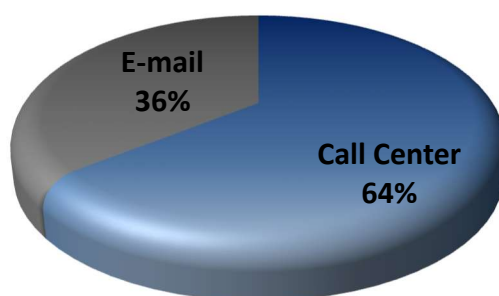
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 56 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 33,3% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 92,9% das queixas. Ademais, foram registradas 2 solicitações.



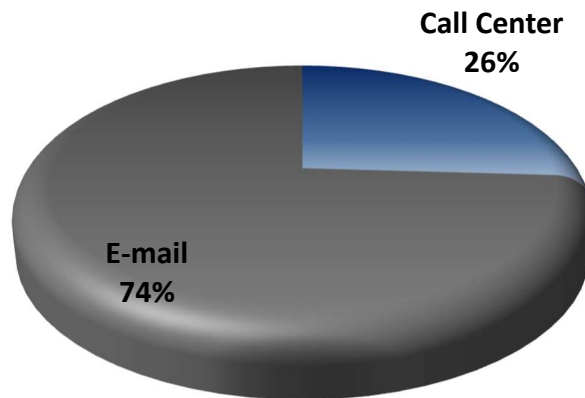
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 9,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 122,2% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

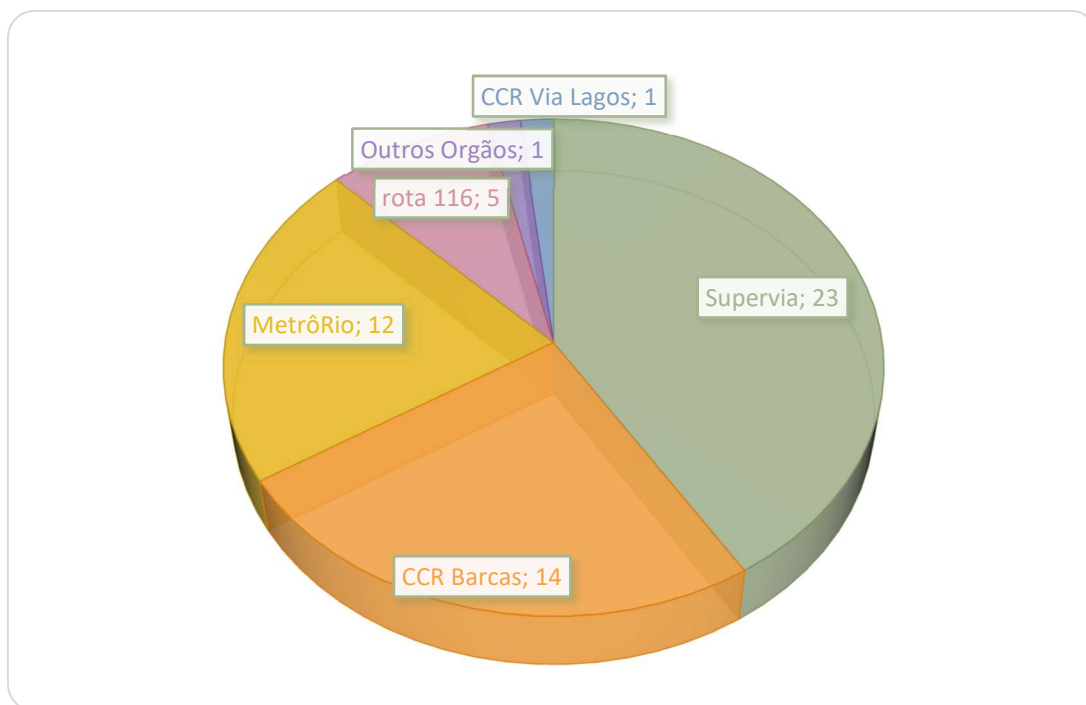


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 19,4% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 40% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 122,2%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



A Supervia foi a mais manifestada com 23 registros, seguida da CCR Barcas com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 12 registros, a Rota 116 apresentou 5 manifestações e a CCR Lagos 1 registro. Ademais, 1 registro foi referente a outros órgãos.



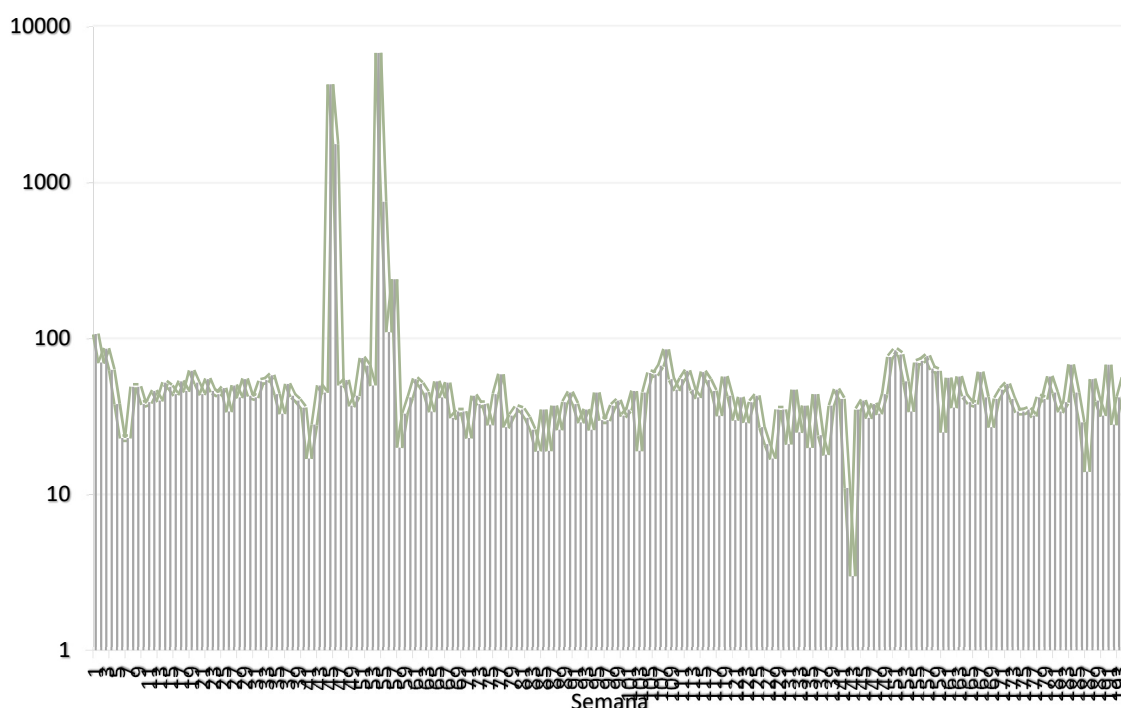
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que horários, telefone da concessionária, informação, atraso na partida, atraso no percurso, refrigeração, conservação e limpeza, débito indevido, acessibilidade, atendimento, achados e perdidos e fiscalização apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



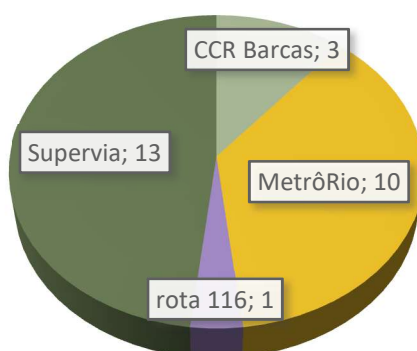
Na semana de referência, houve acréscimo de 33,33% dos registros. Houve, em média, 8 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 36º maior número de registros em todas as 194 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

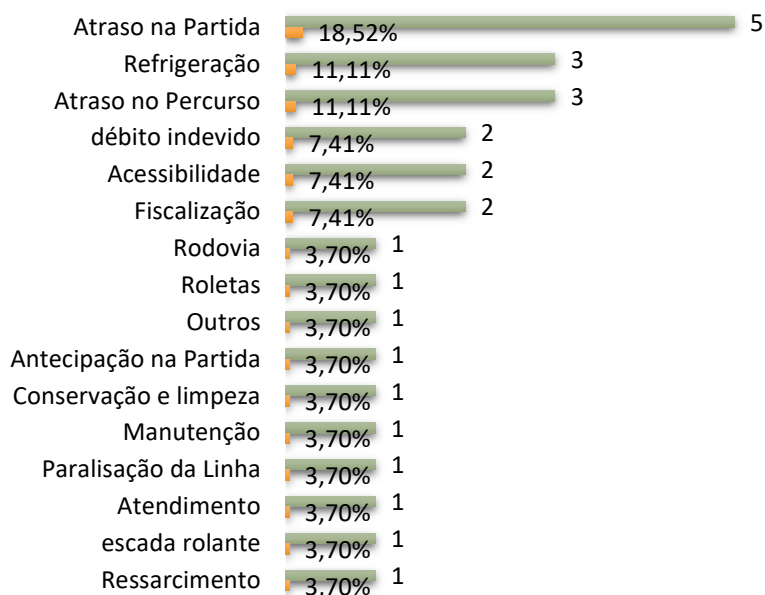
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (13), seguido do MetrôRio (10), CCR Barcas (3) e Rota 116 (1). Em percentuais, 56,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 83,3% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, 21,4% considerando o CCR Barcas e 20% a Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

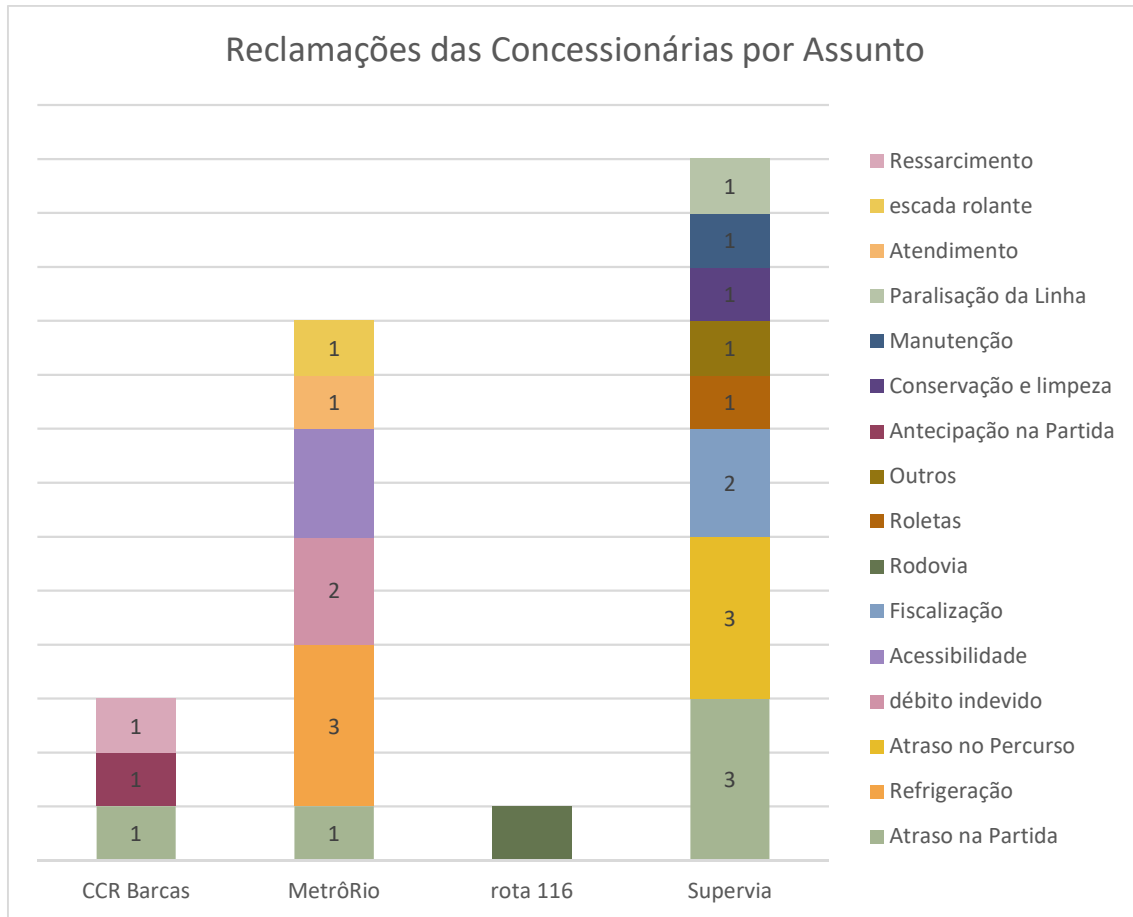


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possui mais queixas, representando 18,5% das reclamações dos usuários.

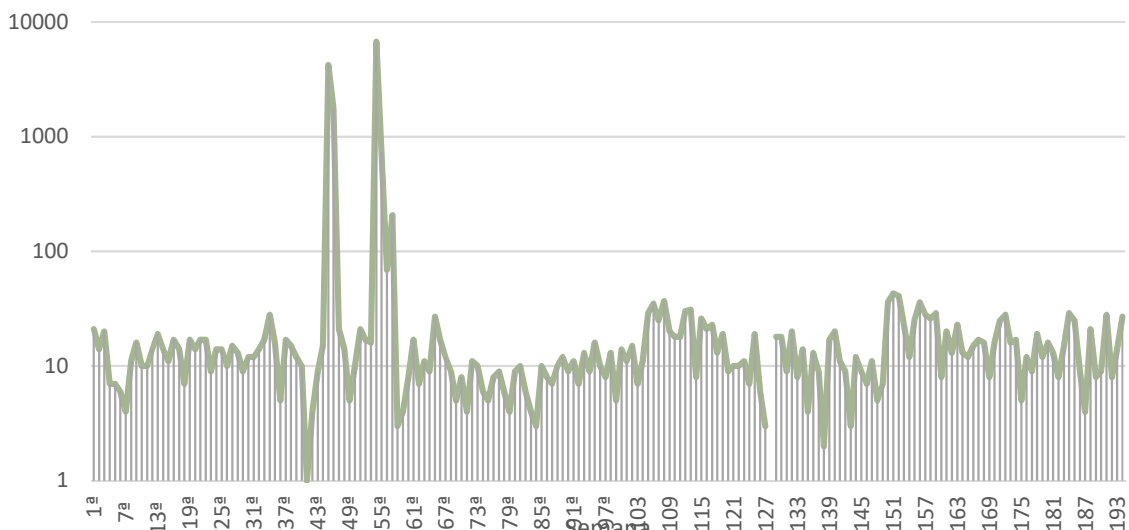
Assunto das Reclamações



Atraso na partida foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se refrigeração e atraso no percurso, recebendo 3 menções cada, no MetrôRio e na Supervia respectivamente. Ademais, rodovia foi o único motivo de reclamações na Rota 116.



As queixas aumentaram 92,9% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 22º 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 194ª 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 33,3% das manifestações e aumento de 92,9% das queixas. Ademais, houve o 36º maior número de registros e 22º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 11 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, enquanto o e-mail teve maiores números de queixas. Ademais, 19,4% 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 pelo MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 56,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 83,3% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 21,4% das manifestações como queixas. A Rota 116 obteve 20% das suas manifestações como reclamações.

Atraso na partida foi assunto em comum entre as concessionárias. Destaca-se o mesmo tema como assunto mais reclamado, com 3 menções, junto de refrigeração e atraso no percurso. Ademais, rodovia recebeu apenas 1 reclamação na Rota 116.

Rio de Janeiro, 07 de dezembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7