



AGETRANSP

# Ouvidoria

195º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
04 a 08 de dezembro  
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**

Anderson dos Santos Pessanha

**Assistente de Ouvidoria**

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 04 a 08 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.

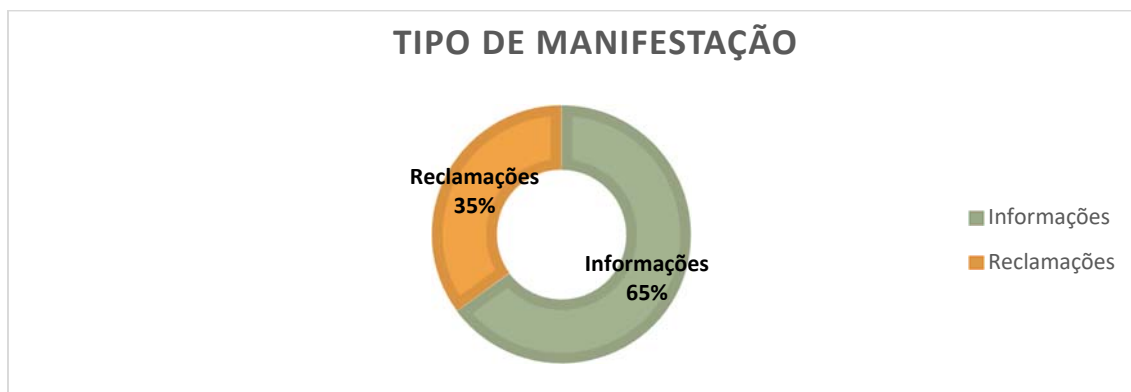
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu centésimo nonagésimo quinto 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.

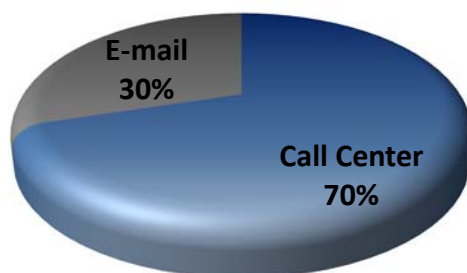
## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 57 manifestações, sendo avaliado um acréscimo de 1,8% dos registros, comportamento contrário das reclamações, que apresentaram queda de 25,9% das queixas.



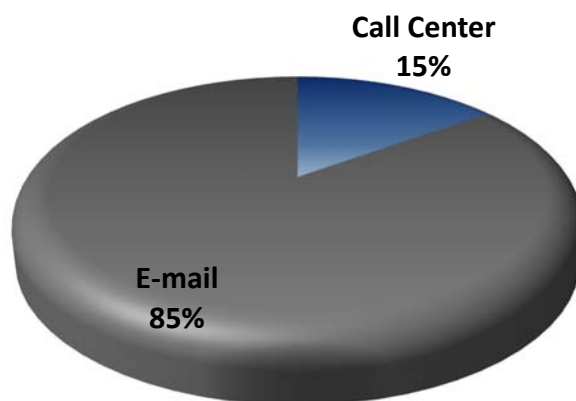
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 11,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma diminuição percentual de 15% em relação à semana passada.

### Canal de Atendimento das Manifestações

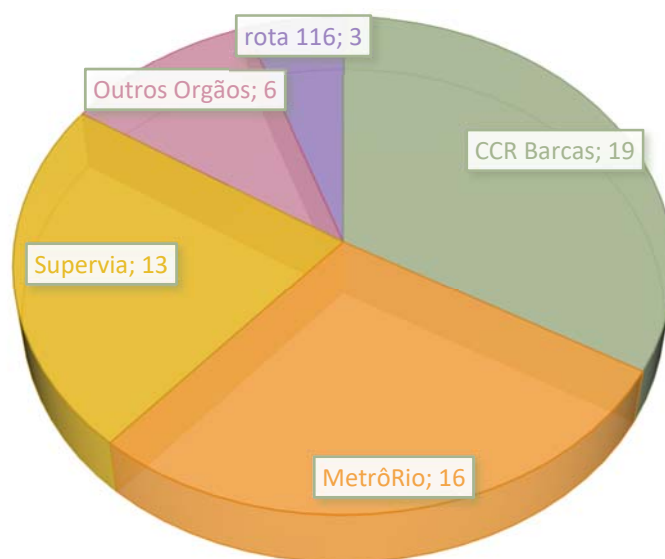


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 7,5% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 57,1% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição no número de registros em relação a última semana, com percentual de 15%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



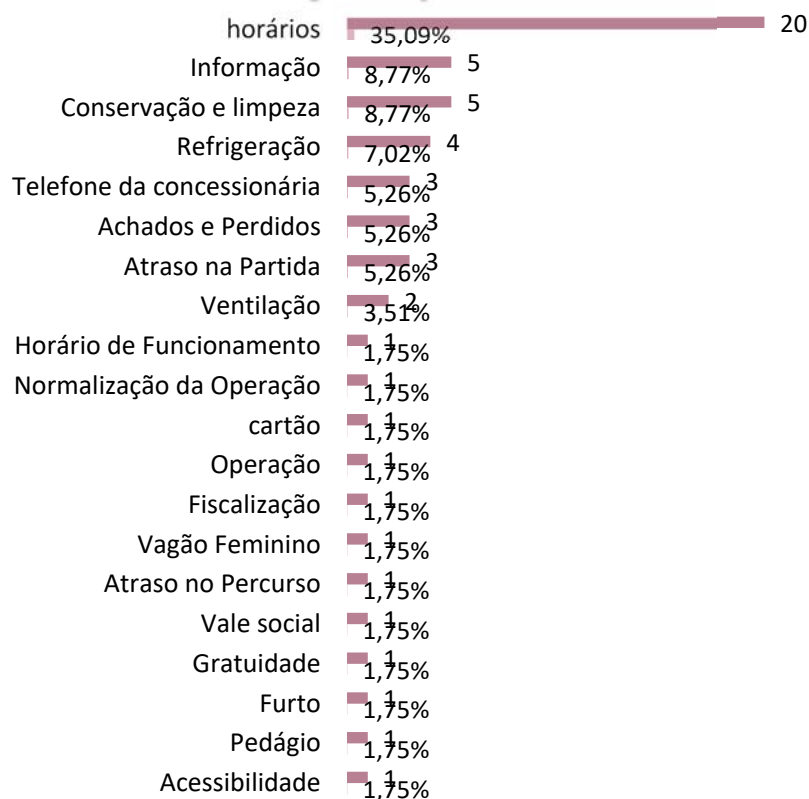
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 19 registros, seguida do MetrôRio com 16 manifestações. A Supervia aparece em terceiro com 13 registros e a Rota 116 3 registros. Ademais, 6 registros foram referentes a outros órgãos.



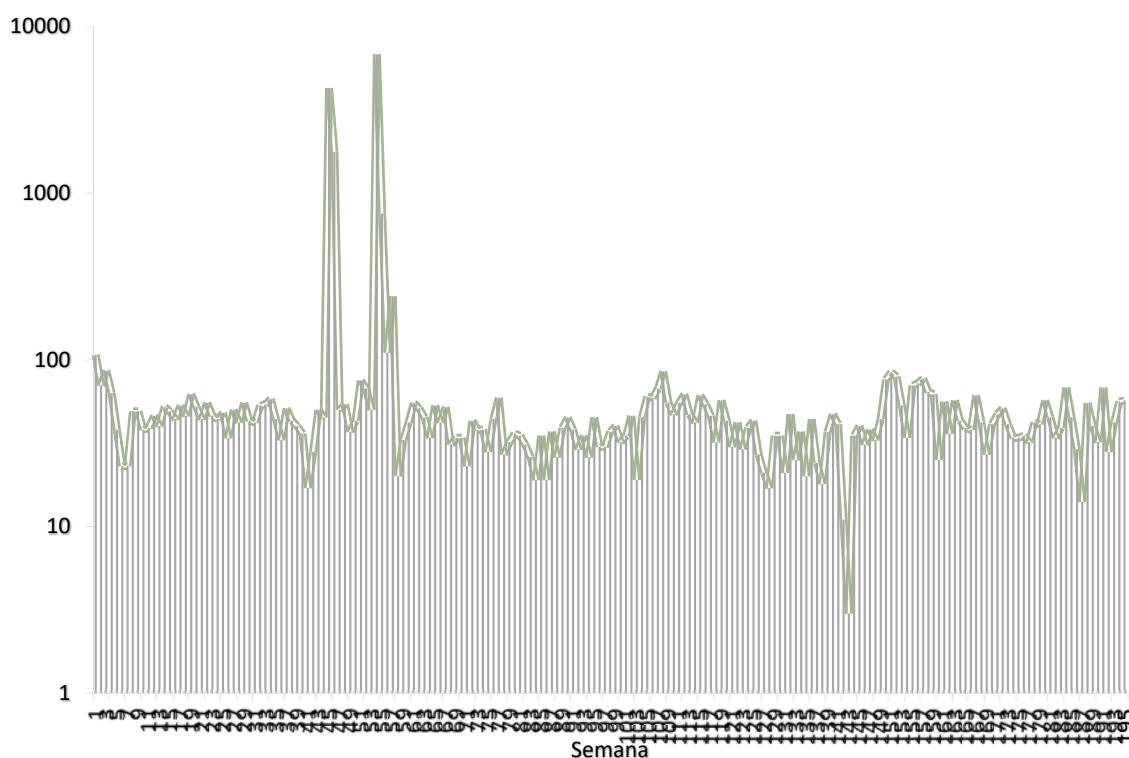
## Assunto das Manifestações

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

## Manifestações por assunto



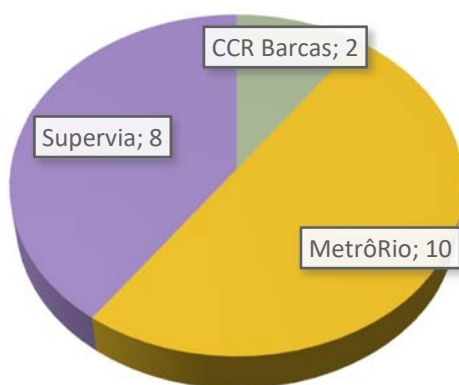
Na semana de referência, houve acréscimo de 1,79% dos registros. Houve, em média, 9 registros diários e 12 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 33º maior número de registros em todas as 195 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

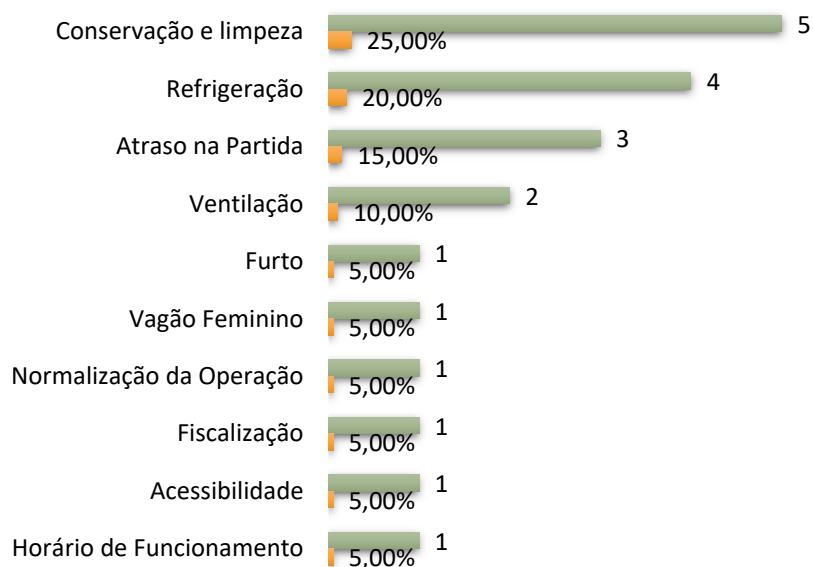
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (10), seguido da Supervia (8) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 62,5% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 61,5% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações e 10,5% considerando o CCR Barcas.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

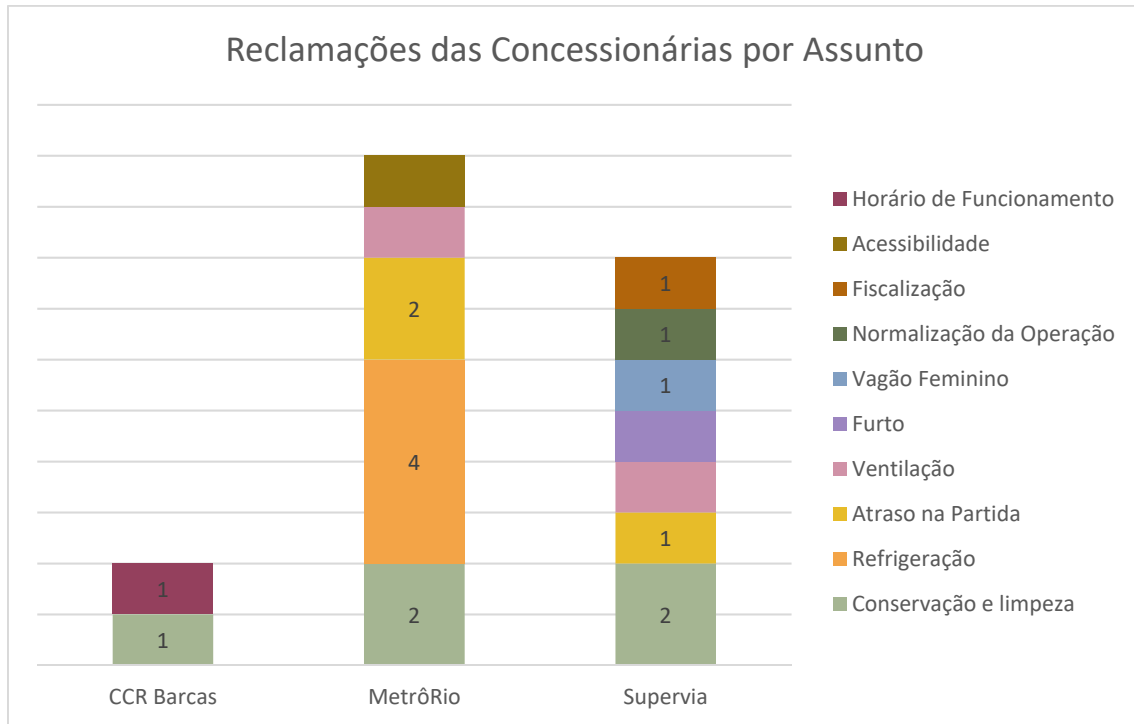


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza como o tópico que possui mais queixas, representando 25% das reclamações dos usuários.

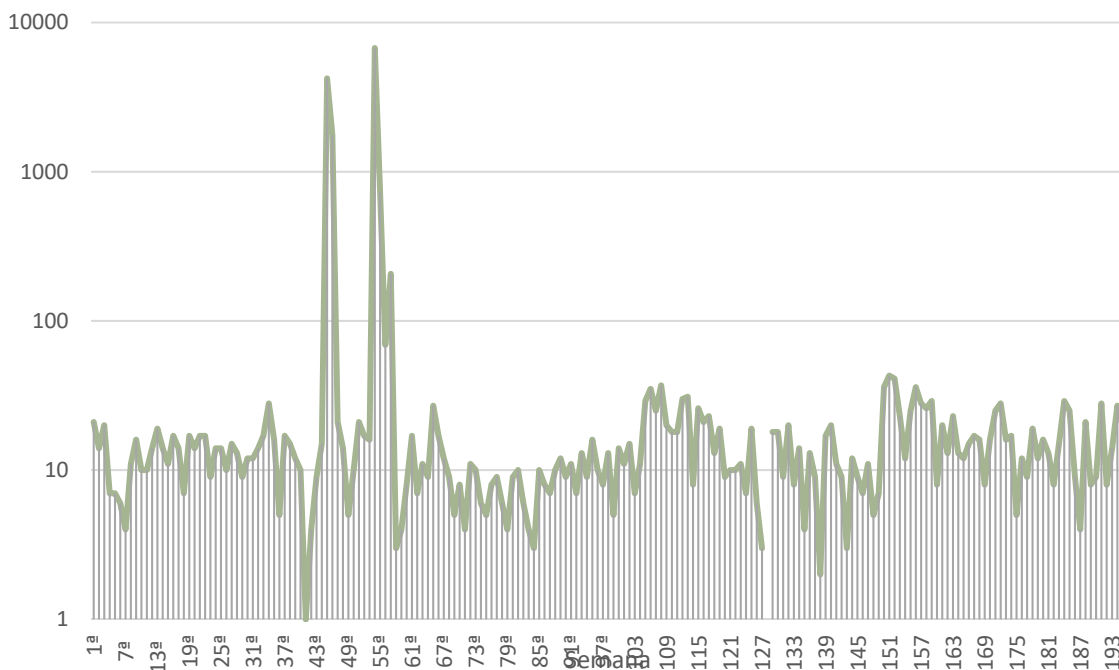
## Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida e ventilação, recebendo menções no MetrôRio e na Supervia. Ademais, foram registradas 4 queixas acerca de refrigeração na concessionária responsável pelo sistema metroviário.



As queixas diminuíram 25,9% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 38º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 4 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 195ª 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 1,79% das manifestações e queda de 25,9% das queixas. Ademais, houve o 33º maior número de registros e 38º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 12 por dia útil, além de 3 queixa diária e 4 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, 7,5% dos registros por telefone foram reclamações, 100% das manifestações via e-mail e presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi mais manifestado, seguida pela Supervia, CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 62,5% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 61,5% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 10,5% das manifestações como queixas.

Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias. Destaca-se o mesmo tema como assunto mais reclamado, com 5 menções. Ademais, atraso na partida e ventilação receberam menções em mais de uma concessionária.

Rio de Janeiro, 14 de dezembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7