



AGETRANSP

Ouvidoria

196º Relatório Semanal
de Atendimentos:
11 a 15 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

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 11 a 15 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 sexto 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.

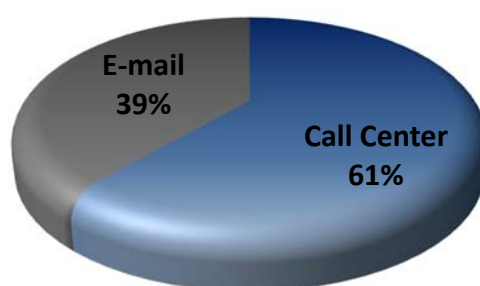
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 57 manifestações, sendo avaliada mesma quantidade dos registros da semana passada, comportamento diferente das reclamações, que apresentaram aumento de 15% das queixas. Ademais foi registrada 1 solicitação.



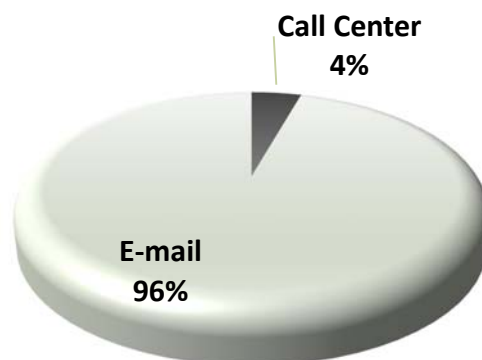
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 11,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma diminuição percentual de 15% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

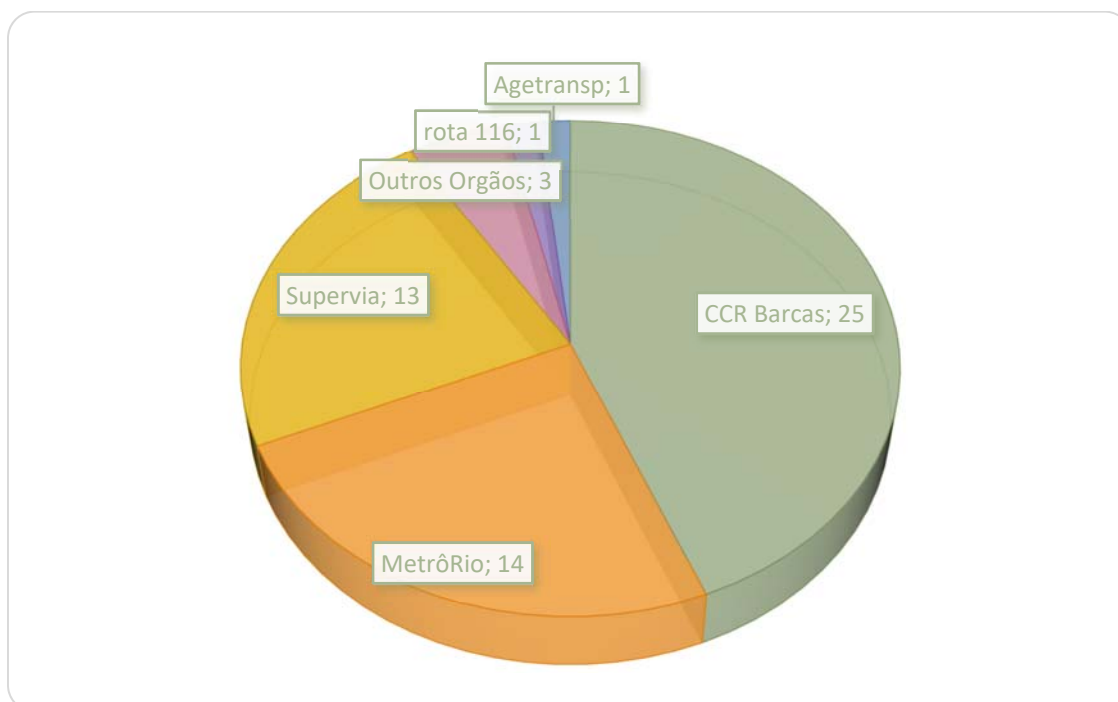


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 2,9% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 33,3% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no 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



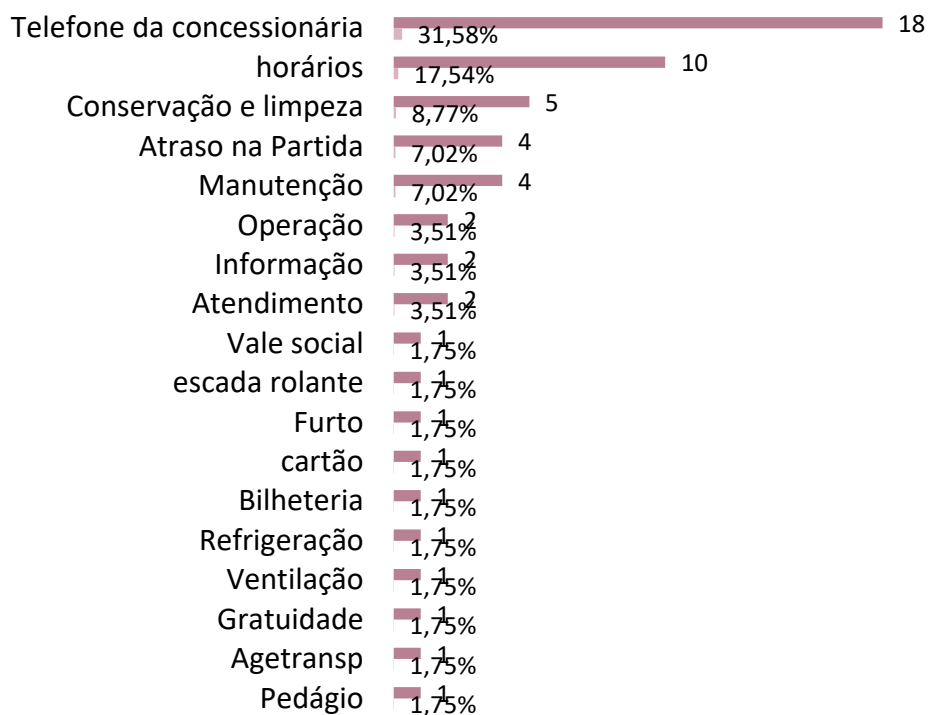
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 25 registros, seguida do MetrôRio com 14 manifestações. A Supervia aparece em terceiro com 13 registros e a Rota 116 1 registro. Ademais, 3 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



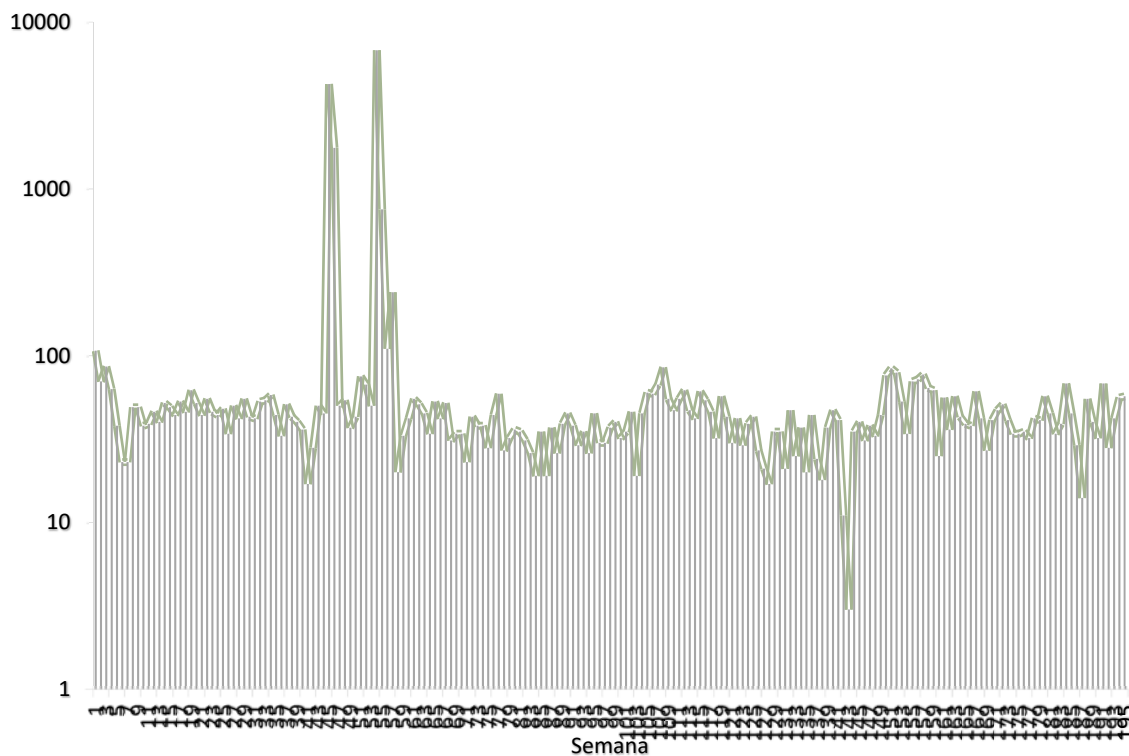
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



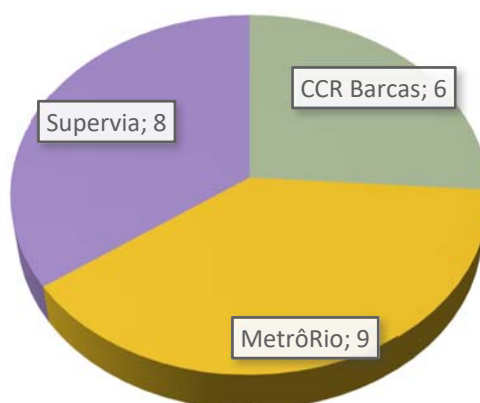
Na semana de referência, houve estabilidade no número registros. Houve, em média, 9 registros diários e 12 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 33º maior número de registros em todas as 196 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

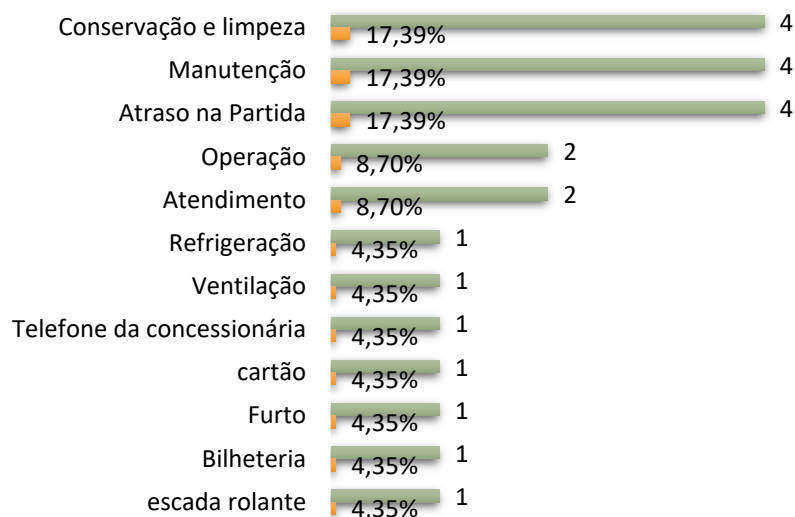
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (9), seguido da Supervia (8) e CCR Barcas (6). Em percentuais, 64,3% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 61,5% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações e 24% considerando o CCR Barcas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

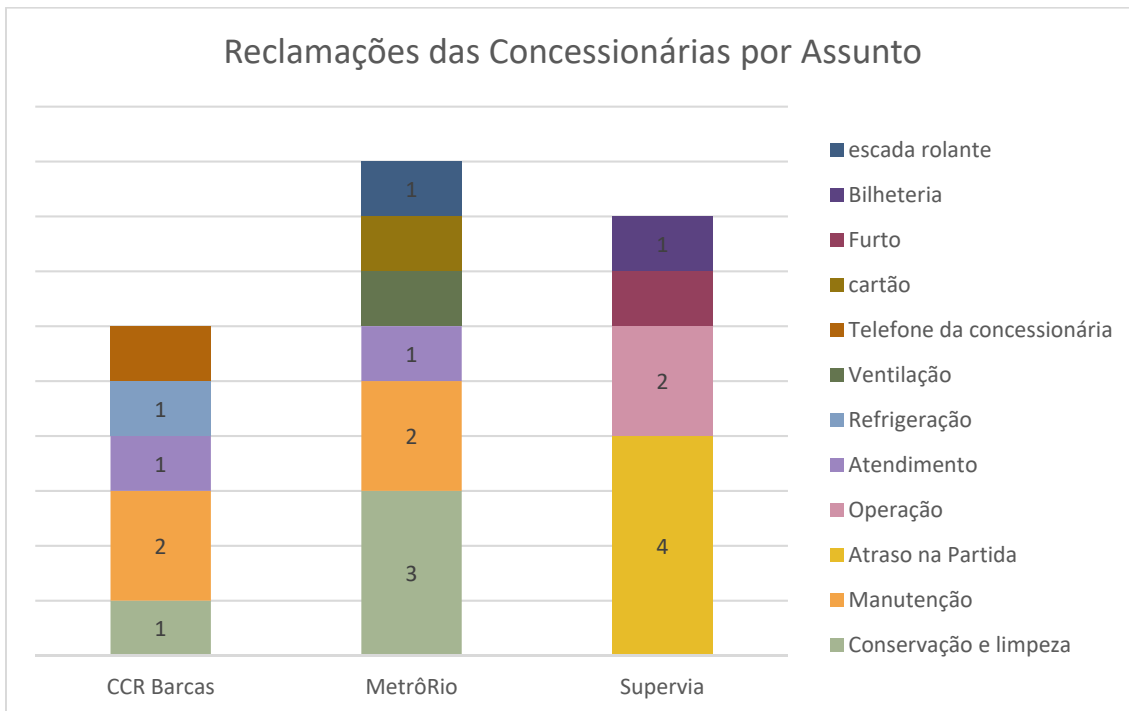


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza, manutenção e atraso na partida como os tópicos que possuíram mais queixas, representando 17,4% das reclamações dos usuários.

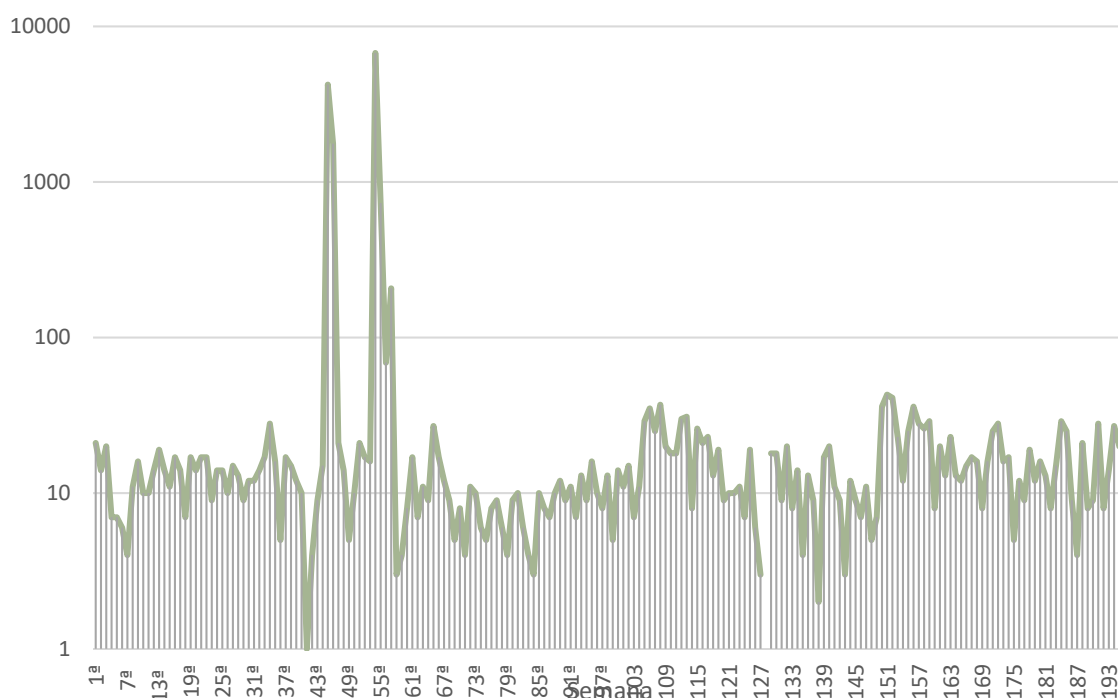
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza, manutenção e atendimento foram assuntos em comum entre as concessionárias MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida como tópico mais reclamado pelos usuários, recebendo 4 queixas, todas sobre a Supervia.



As queixas aumentaram 15% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 30º maior número de queixas. Ademais, houve em média 4 registros diário e 5 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 196ª 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 estabilidade das manifestações e crescimento de 15% das queixas. Ademais, houve o 33º maior número de registros e 30º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 12 por dia útil, além de 4 queixa diária e 5 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, 2,9% 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 64,3% 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 24% das manifestações como queixas.

Conservação e limpeza, manutenção e atendimento foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso na partida como assunto mais reclamado, com 4 menções. Ademais, operação recebeu 2 menções na Supervia.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7