



AGETRANSP

Ouvidoria

197º Relatório Semanal
de Atendimentos:
18 a 22 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 18 a 22 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 sétimo 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.

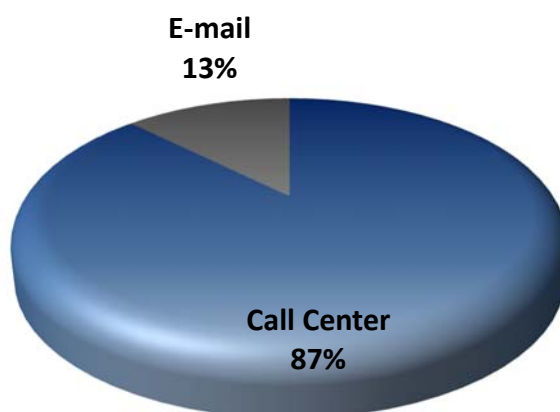
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 48 manifestações, sendo avaliada um decréscimo de 15,8% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 30,4% das queixas. Ademais foi registrada 1 solicitação.



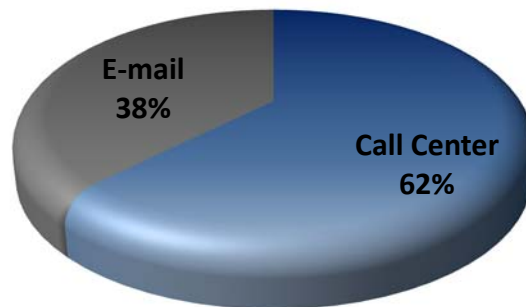
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 20%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma diminuição percentual de 72,7% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

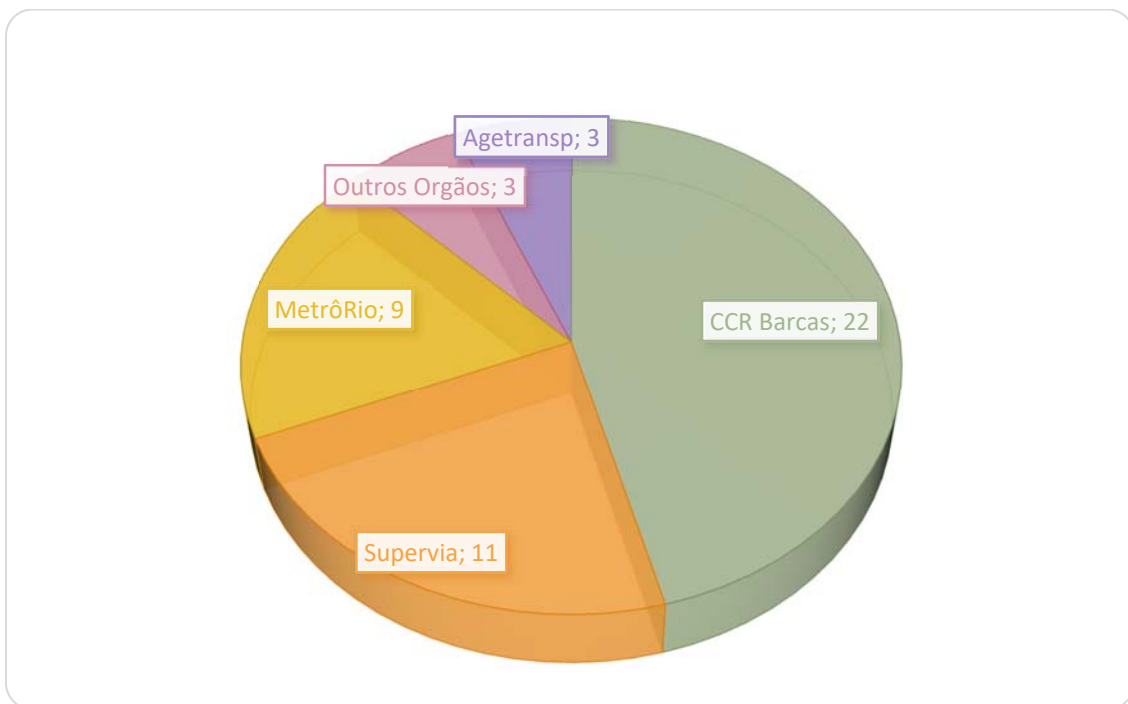


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 23,8% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 900% em relação à semana anterior. O e-mail obteve queda no número de registros em relação a última semana, com percentual de 72,7%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



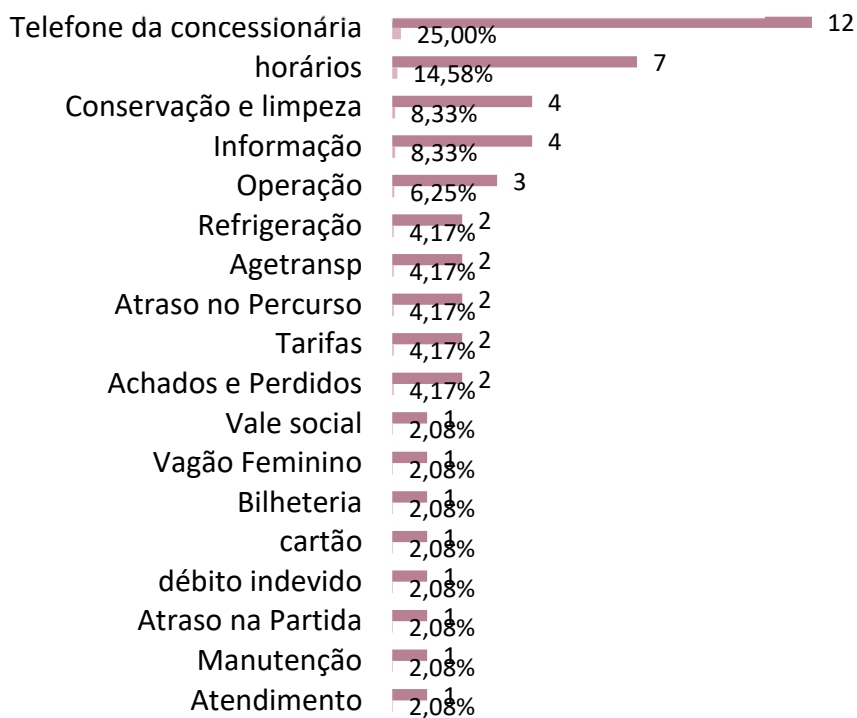
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 22 registros, seguida da Supervia com 11 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros. Ademais, 3 registros foi referente a outros órgãos e 3 sobre a Agetransp.



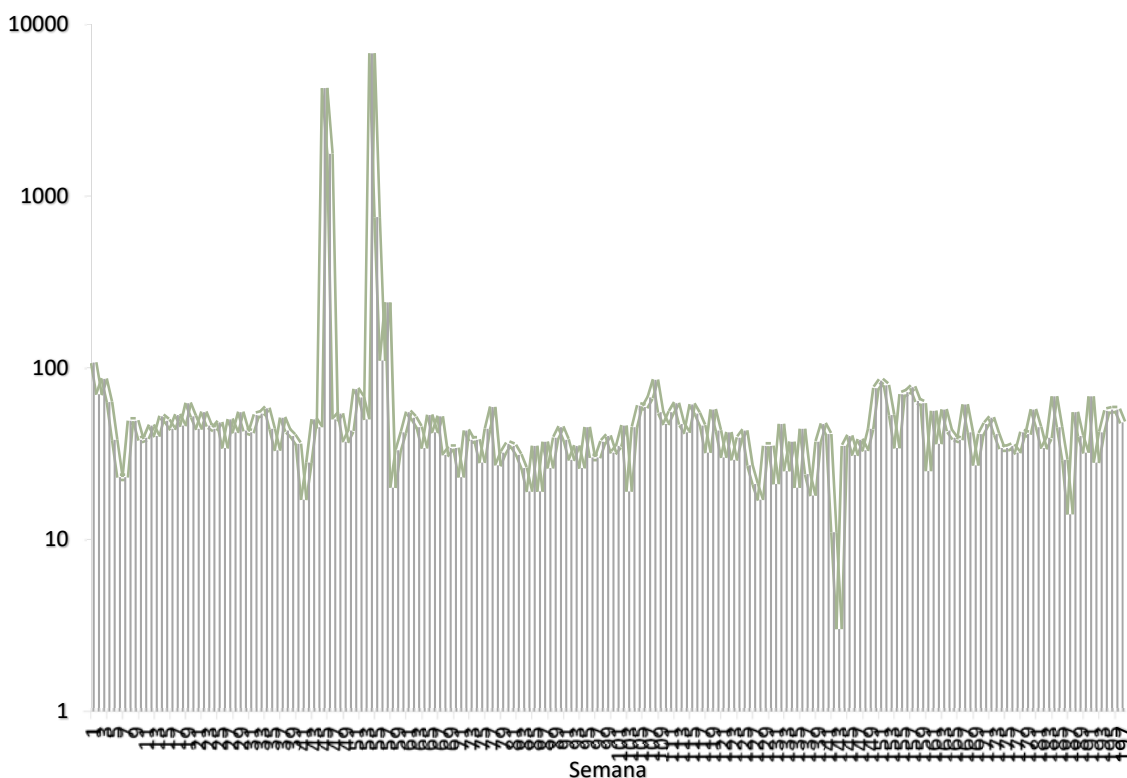
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



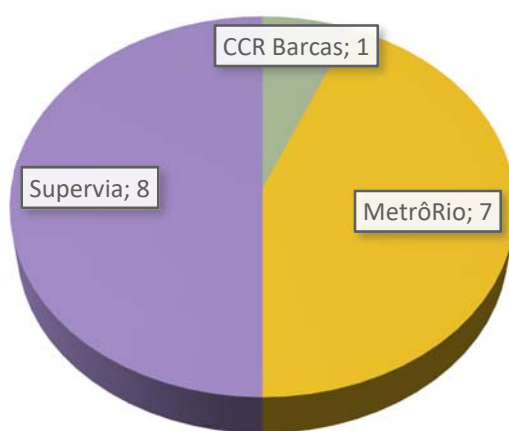
Na semana de referência, houve decréscimo de 15,79% no número registros. Houve, em média, 7 registros diários e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 66º maior número de registros em todas as 197 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

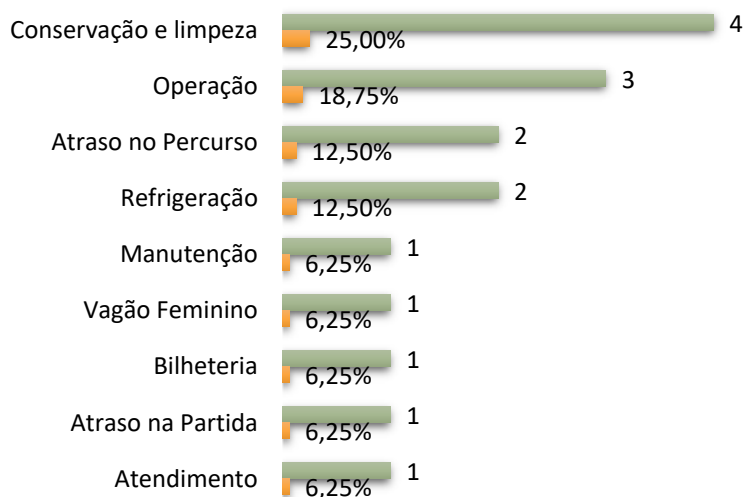
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (8), seguido do MetrôRio (7) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 72,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 77,8% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 4,5% considerando o CCR Barcas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

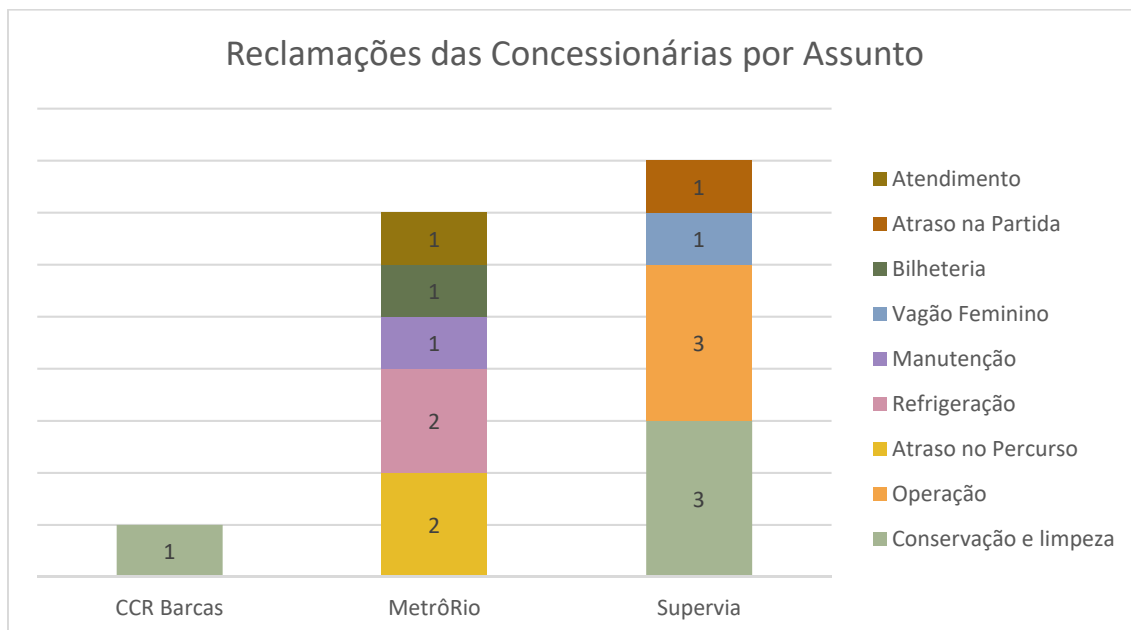


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza como o tópico que possuiu mais queixas, representando 25% das reclamações dos usuários.

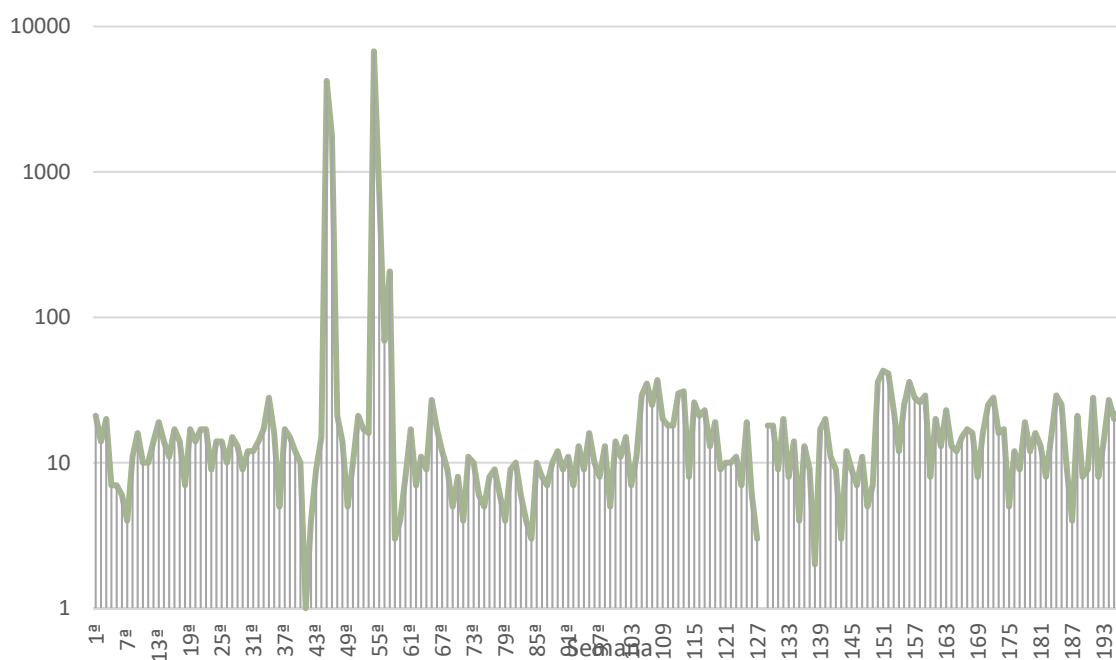
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se atraso no percurso e refrigeração como tópicos mais reclamados pelos usuários do MetrôRio, recebendo 2 queixas cada. Ademais, operação obteve mais de uma queixa na Supervia.



As queixas diminuíram 30,4% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 65º 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 197ª 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 decréscimo de 15,8% das manifestações e queda de 30,4% das queixas. Ademais, houve o 66º maior número de registros e 65º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 9 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, 2,9% 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 e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 72,7% dos registros sobre a Superiva foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 77,8% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 4,5% das manifestações como queixas.

Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias. Destacam-se atraso no percurso e refrigeração como assuntos mais reclamados na concessionária MetrôRio, com 2 menções cada. Ademais, operação recebeu 3 menções na Supervia.

Rio de Janeiro, 28 de dezembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7