



AGETRANSP

Ouvidoria

198º Relatório Semanal
de Atendimentos:
26 a 29 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 26 a 29 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.

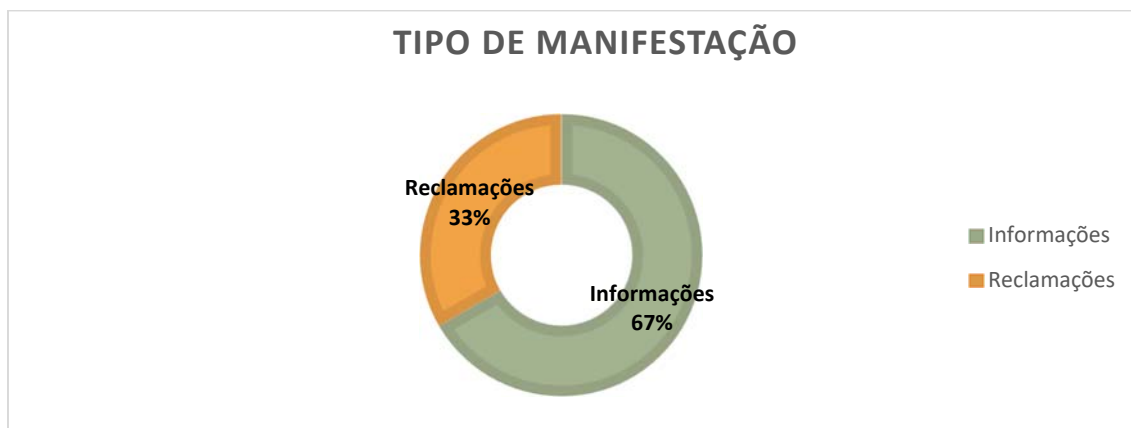
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu centésimo nonagésimo oitavo 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.

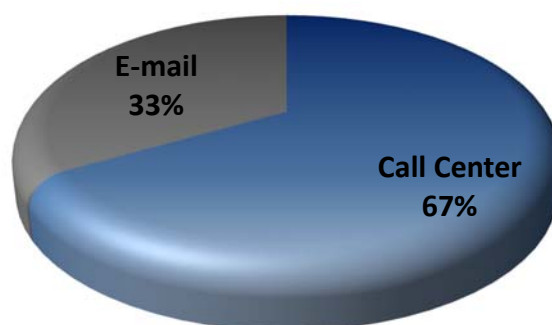
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 45 manifestações, sendo avaliada um decréscimo de 6,3% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 6,3% das queixas.



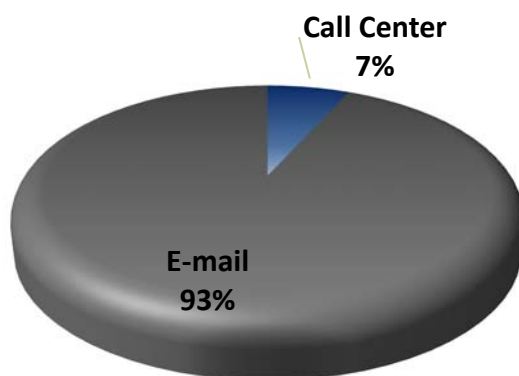
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 28,6%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo um aumento percentual de 150% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

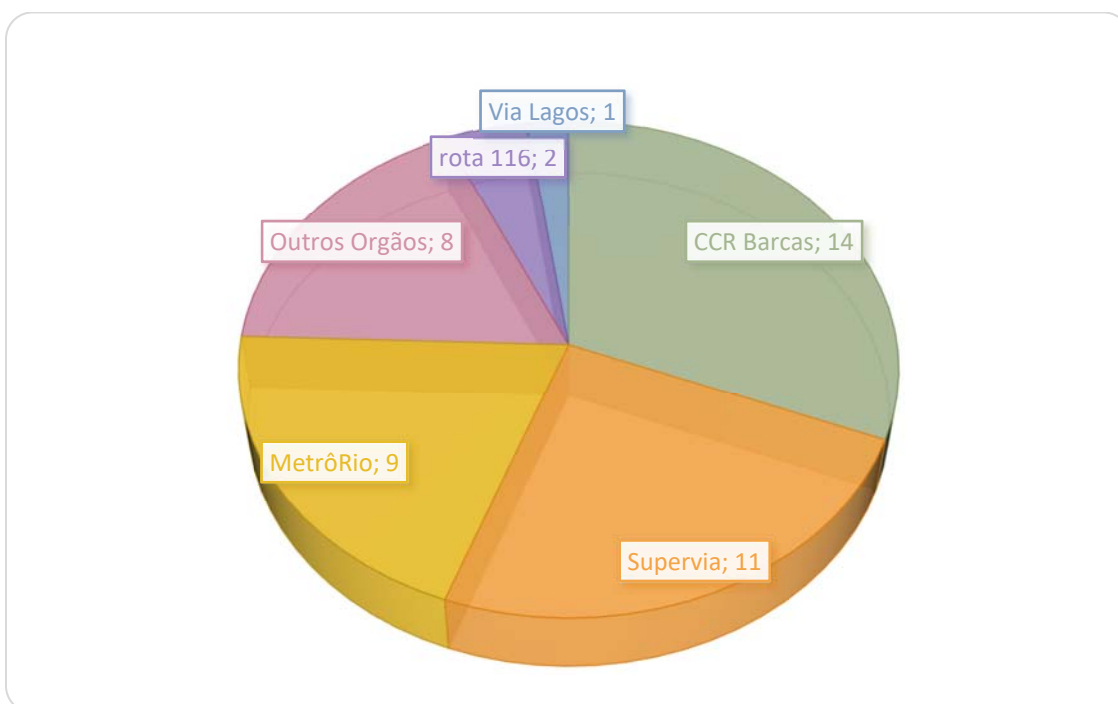


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 3,3% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 90% em relação à semana anterior. O e-mail obteve aumento no número de registros em relação a última semana, com percentual de 133,3%. Ademais, 93,3% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



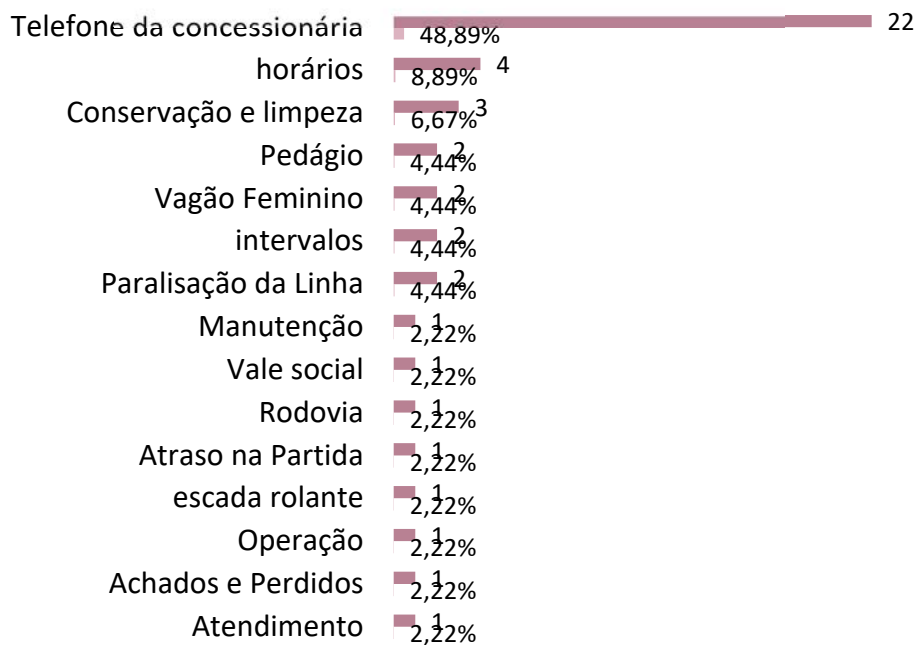
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 14 registros, seguida da Supervia com 11 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros. A Rota 116 foi motivo de 2 reclamações dos usuários e a Via Lagos 1 manifestação. Ademais, 8 registros foram referentes a outros órgãos.



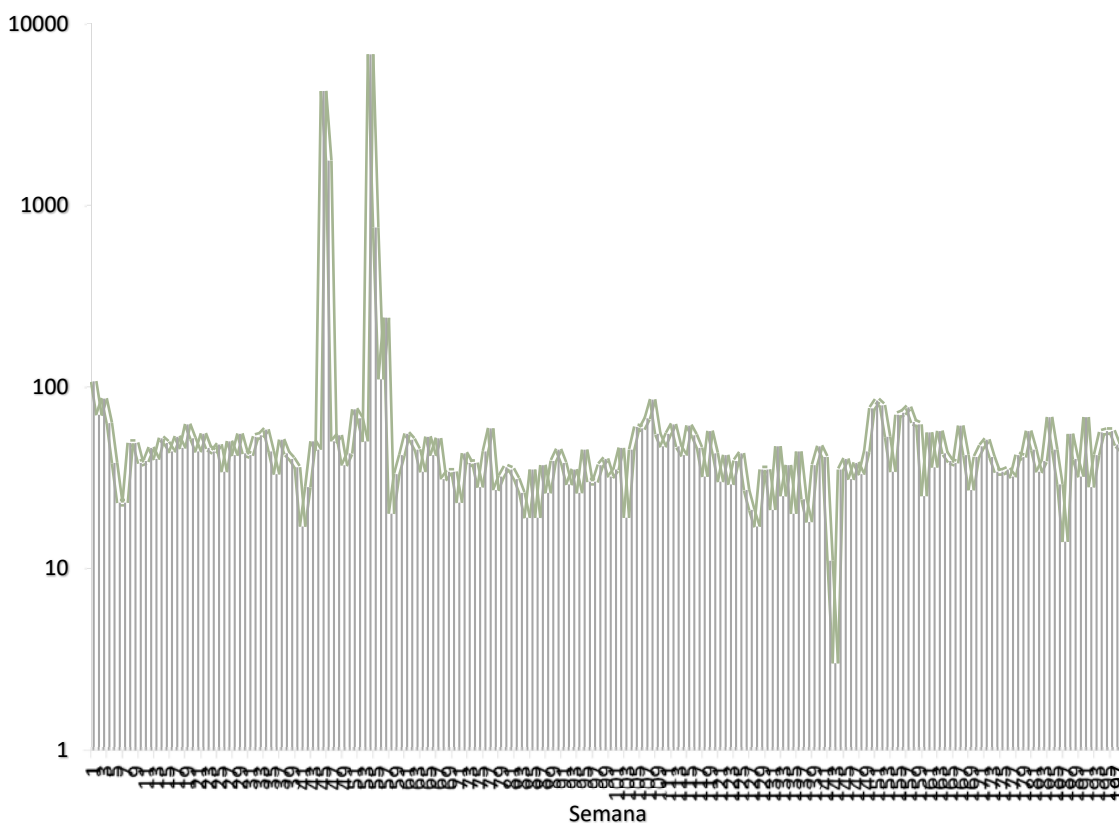
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que telefone da concessionária, horários, conservação e limpeza, pedágio, vagão feminino, intervalos e paralisação na linha apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



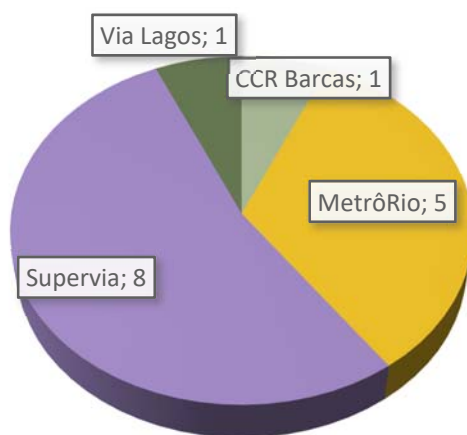
Na semana de referência, houve decréscimo de 6,25% no número registros. Houve, em média, 7 registros diários e 12 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 78º maior número de registros em todas as 198 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

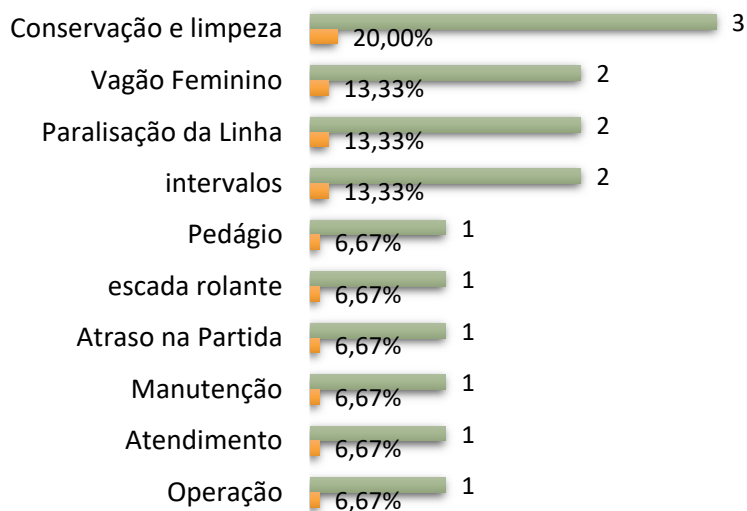
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (8), seguido do MetrôRio (5), CCR Barcas (1) e CCR Via Lagos (1). Em percentuais, 72,7% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 55,6% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, 7,1% considerando o CCR Barcas e 100% das manifestações acerca da CCR Via Lagos foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

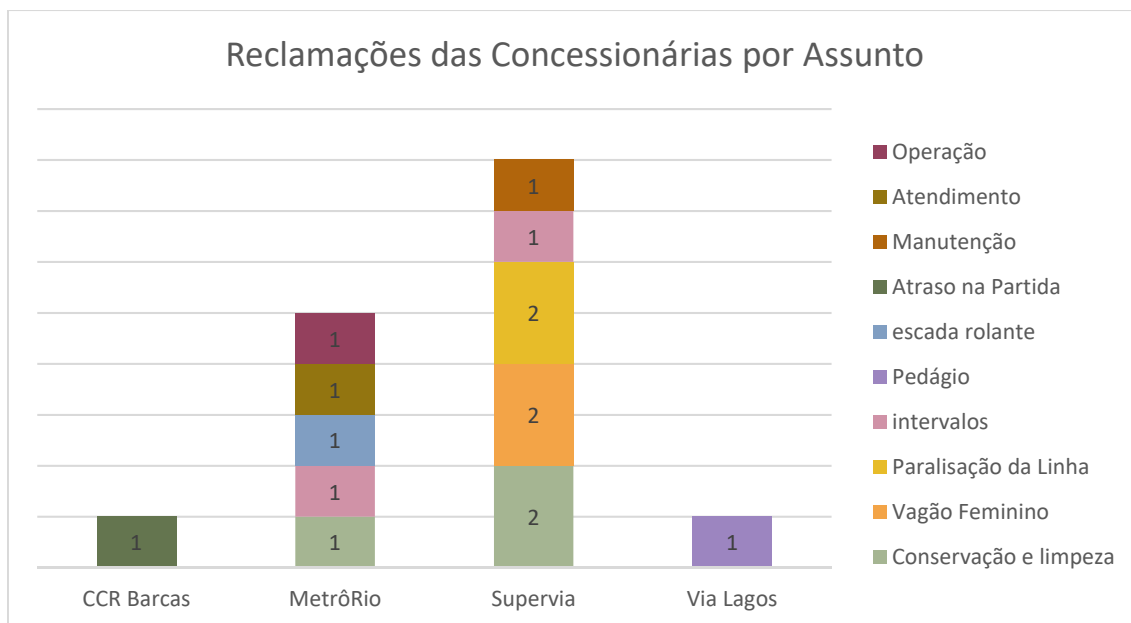


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza como o tópico que possuiu mais queixas, representando 25% das reclamações dos usuários.

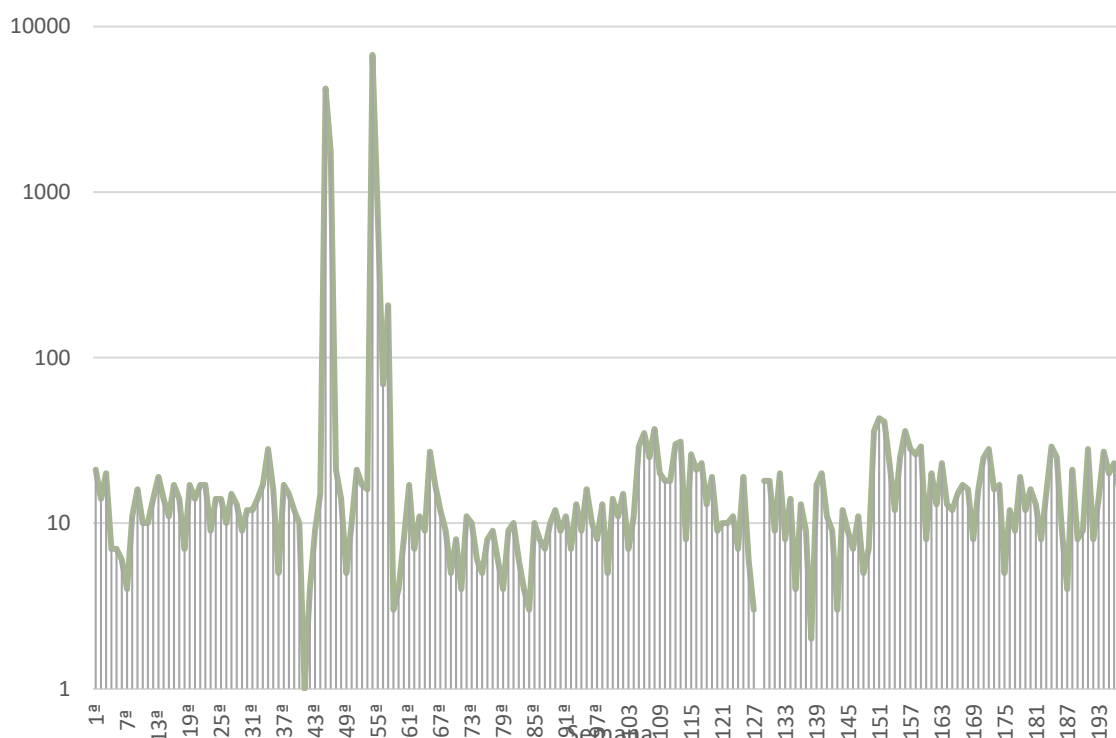
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza e intervalos foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destacam-se vagão feminino e paralisação na linha como assuntos recorrentes na Supervia, recebendo 2 queixas cada. Ressalta-se que apesar de ser a concessionária mais manifestada, a CCR Barcas recebeu apenas 1 reclamação (atraso na partida). Ademais, pedágio foi a única queixa dos usuários da CCR Via Lagos.



As queixas diminuíram 6,3% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 74º 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 198ª 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 6,25% das manifestações e queda de 6,25% das queixas. Ademais, houve o 78º maior número de registros e 74º maior número de queixas. Em média, foram 7 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, 3,3% dos registros por telefone foram reclamações, 93,3% 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 CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 72,7% dos registros sobre a Superiva foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 55,6% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 7,1% das manifestações como queixas. A CCR Via Lagos registrou 100% de suas manifestações como reclamações.

Conservação e limpeza e intervalos foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se vagão feminino e paralisação na linha como assuntos mais reclamados na concessionária Supervia, com 2 menções cada. Ademais, atraso na partida recebeu 1 menções na CCR Barcas e pedágio 1 menção na CCR Via Lagos.

Rio de Janeiro, 08 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7