



AGETRANSP

Ouvidoria

199º Relatório Semanal
de Atendimentos:
02 a 05 de janeiro de
2024

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 02 a 05 de janeiro de 2024.

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 nono 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.

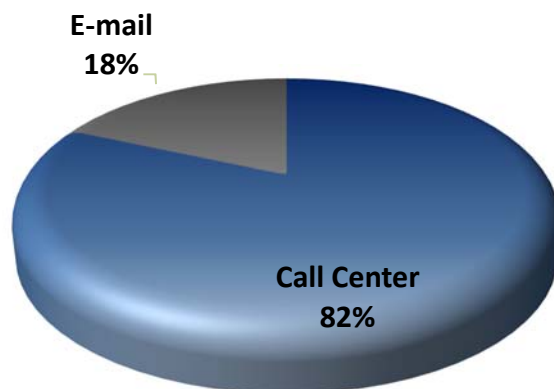
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 49 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 8,9% dos registros, comportamento contrário das reclamações, que apresentaram queda de 6,7% das queixas.



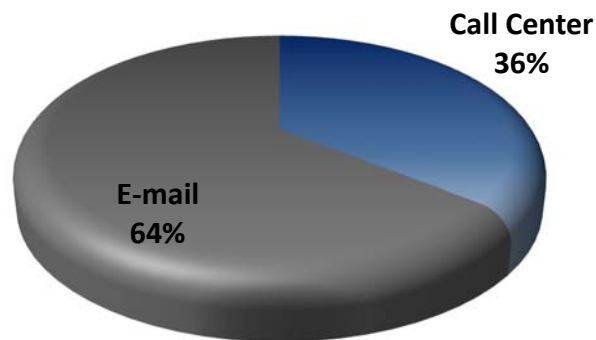
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 33,3%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo uma queda percentual de 40% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

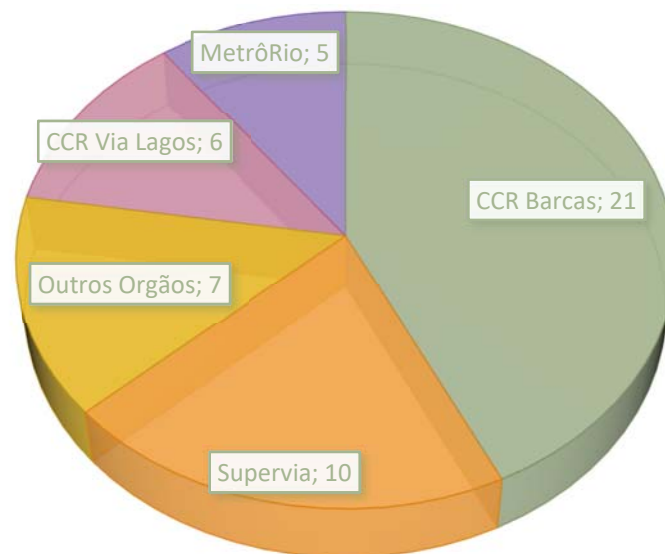


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 12,5% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 400% em relação à semana anterior. O e-mail obteve diminuição no número de registros em relação a última semana, com percentual de 40%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



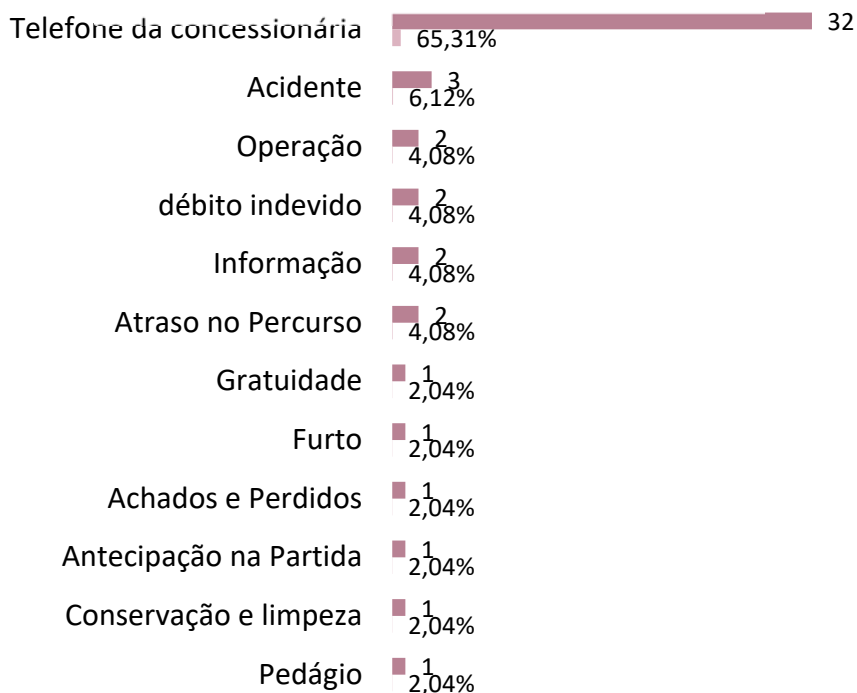
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 21 registros, seguida da Supervia com 10 manifestações. A CCR Via Lagos aparece em terceiro com 6 registros. O MetrôRio foi motivo de 5 reclamações dos usuários. Ademais, 7 registros foram referentes a outros órgãos.



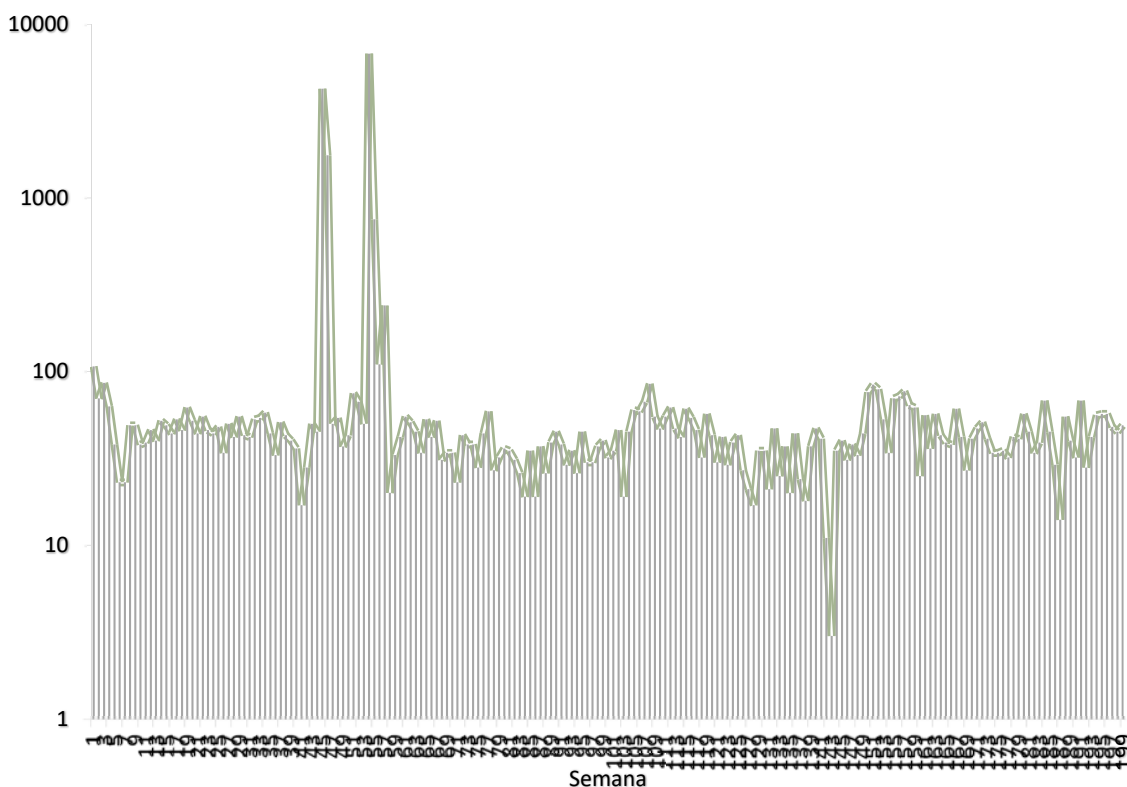
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que telefone da concessionária, acidente, operação, débito indevido, informação e atraso no percurso apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



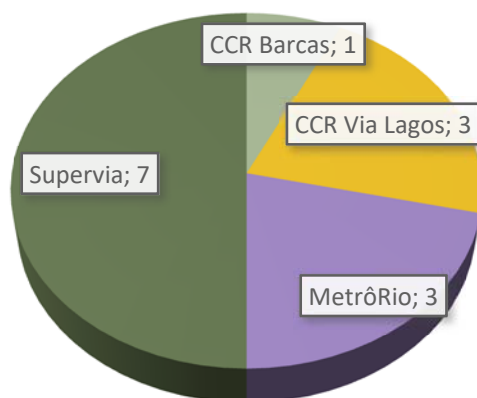
Na semana de referência, houve acréscimo de 8,89% no número registros. Houve, em média, 7 registros diários e 13 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 63º maior número de registros em todas as 199 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

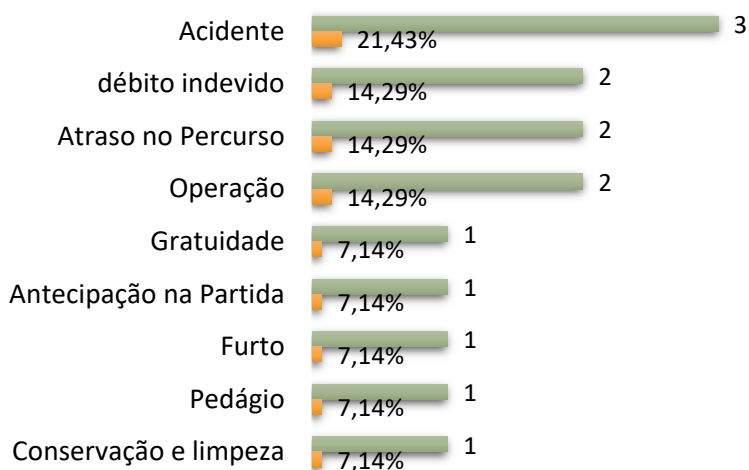
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (7), seguido do MetrôRio (3), CCR Via Lagos (3) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 70% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 60% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações, 50% considerando o CCR Via Lagos e 4,8% das manifestações acerca da CCR Barcas foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

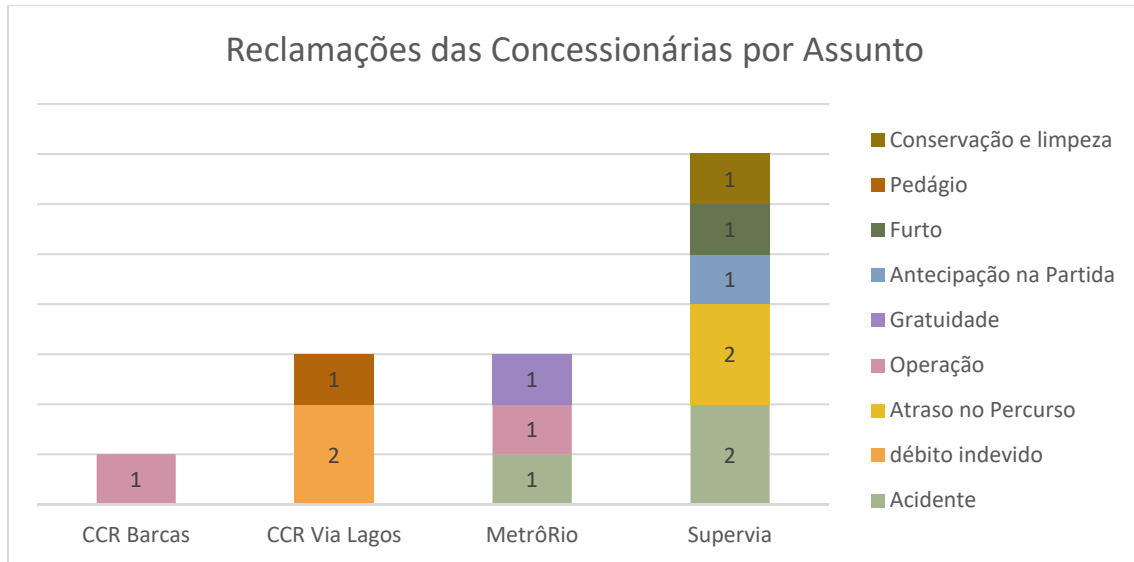


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se acidente como o tópico que possuiu mais queixas, representando 21,4% das reclamações dos usuários.

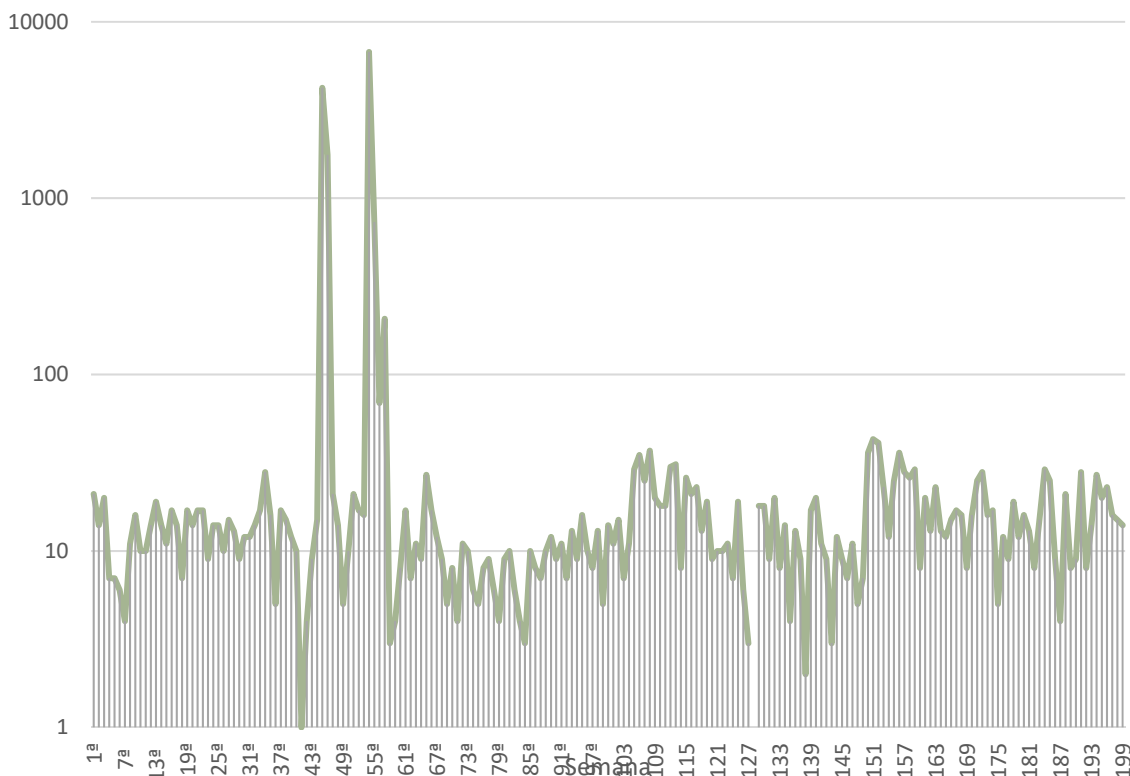
Assunto das Reclamações



Acidente e operação foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Destacam-se acidente, atraso no percurso e débito indevido como assuntos recorrentes, recebendo 2 queixas cada. Ressalta-se que apesar de ser a concessionária mais manifestada, a CCR Barcas recebeu apenas 1 reclamação (operação). Ademais, pedágio recebeu uma queixa dos usuários da CCR Via Lagos.



As queixas diminuíram 6,7% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 81º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 4 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 199ª 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 acréscimo de 8,89% das manifestações e queda de 6,7% das queixas. Ademais, houve o 63º maior número de registros e 81º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 13 por dia útil, além de 2 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, 12,5% 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 Via Lagos e CCR Barcas. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 70% dos registros sobre a Superiva foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 60% dos seus registros como reclamações. A CCR Via Lagos apresentou 50% das manifestações como queixas. A CCR Barcas registrou 4,8% de suas manifestações como reclamações.

Acidente e operação foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se acidente e atraso no percurso como assuntos mais reclamados na concessionária Supervia, com 2 menções cada. Acrescenta-se débito indevido também com 2 menções, todas sobre a CCR Via Lagos. Ademais, operação recebeu 1 menções na CCR Barcas, única relação na concessionária mais manifestada da semana.

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7