



AGETRANSP

Ouvidoria

200º Relatório Semanal
de Atendimentos:
08 a 12 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 08 a 12 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.

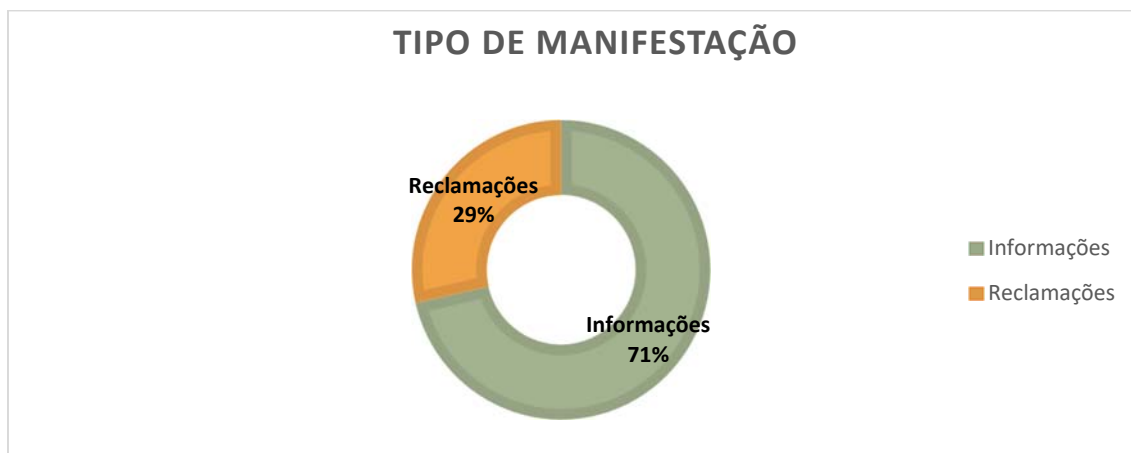
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo 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.

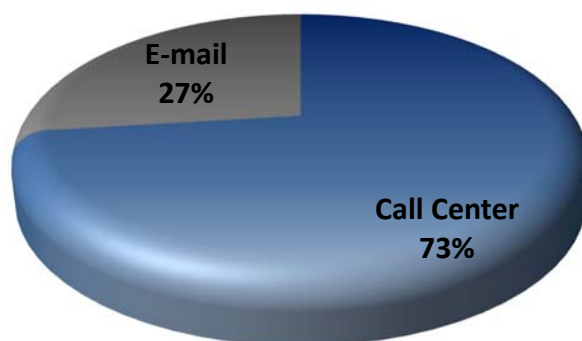
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 63 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 28,6% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 100% das queixas.



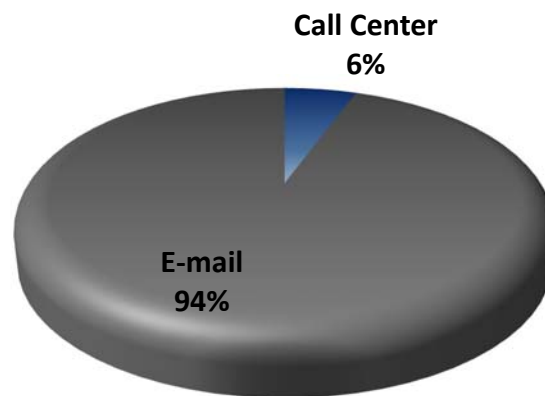
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 15%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo um crescimento percentual de 88,9% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

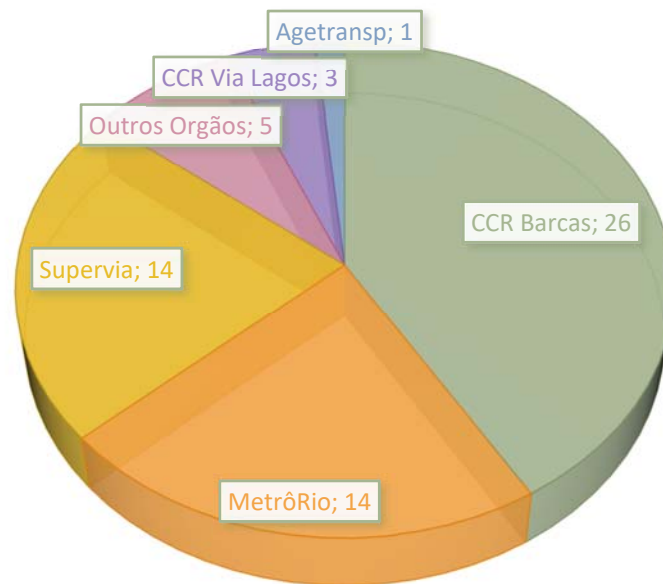


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 2,2% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 80% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 88,9%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



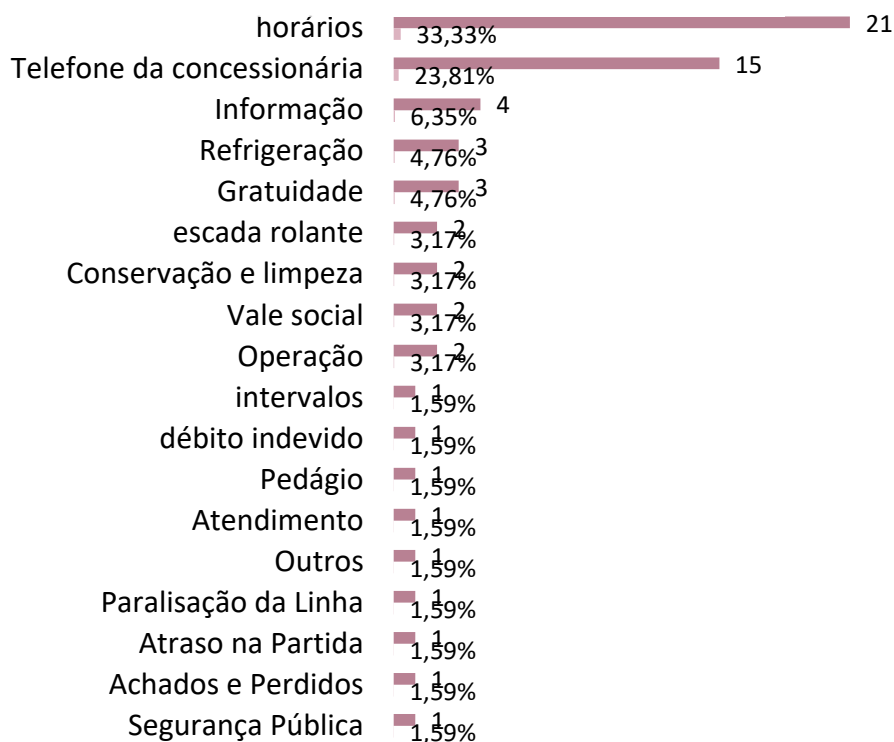
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 26 registros, seguida da Supervia com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 14 registros. A CCR Via Lagos foi motivo de 3 manifestações dos usuários. Ademais, 5 registros foram referentes a outros órgãos e 1 sobre a Agetransp.



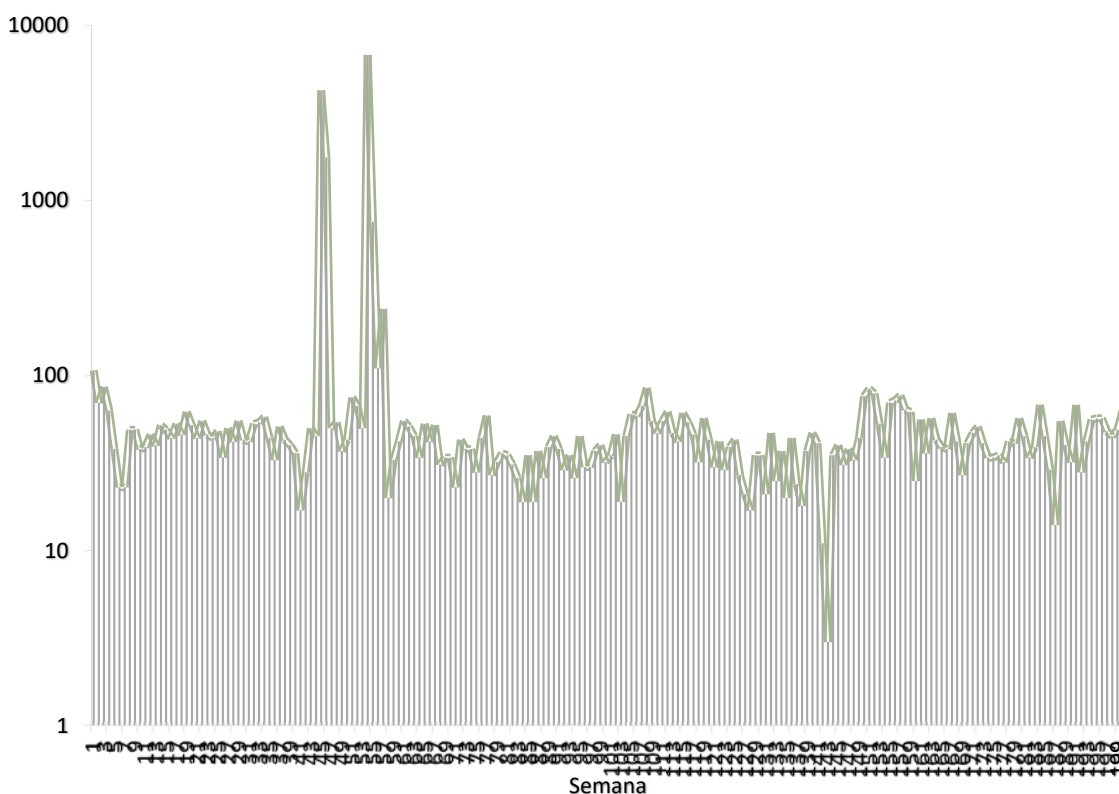
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que horários, telefone da concessionária, informação, refrigeração, gratuidade, escada rolante, conservação e limpeza, vale social e operação apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



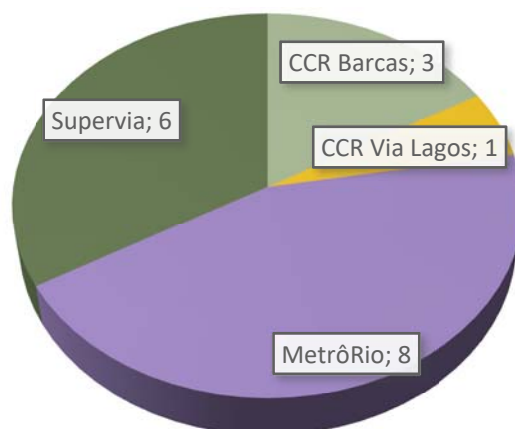
Na semana de referência, houve acréscimo de 28,57% no número registros. Houve, em média, 9 registros diários e 13 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 23º maior número de registros em todas as 199 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

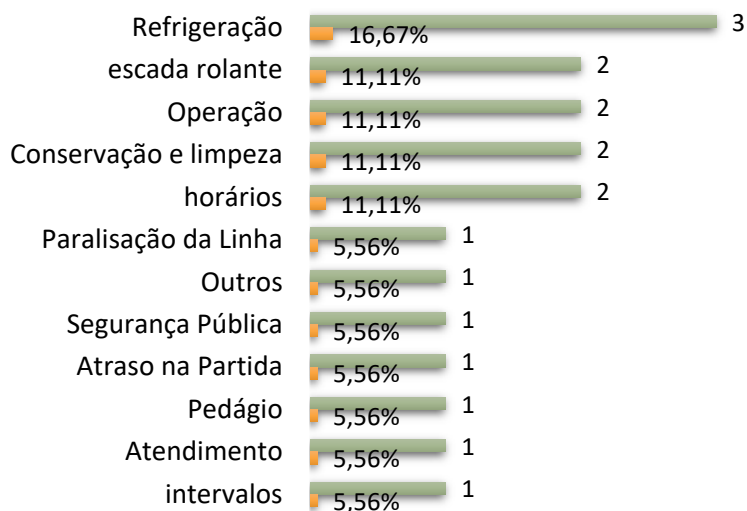
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (8), seguido da Supervia (6), CCR Barcas (3) e CCR Via Lagos (1). Em percentuais, 57,1% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 42,9% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 11,5% considerando a CCR Barcas e 33,3% das manifestações acerca da CCR Via Lagos foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

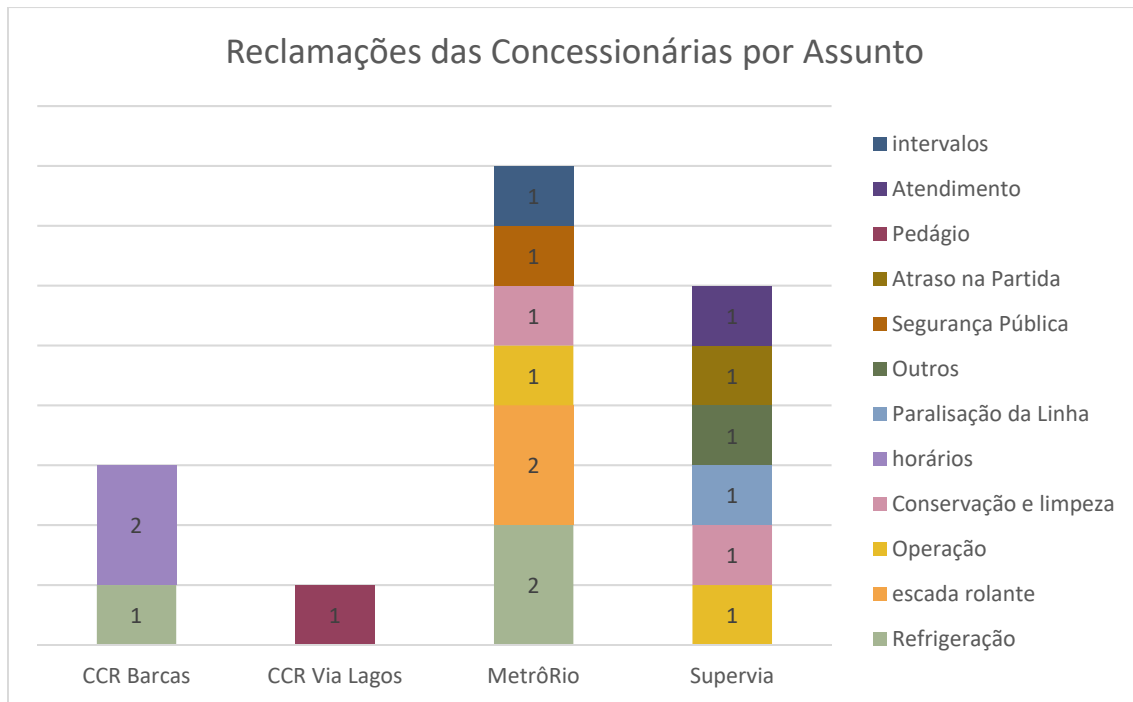


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração como o tópico que possuiu mais queixas, representando 16,7% das reclamações dos usuários.

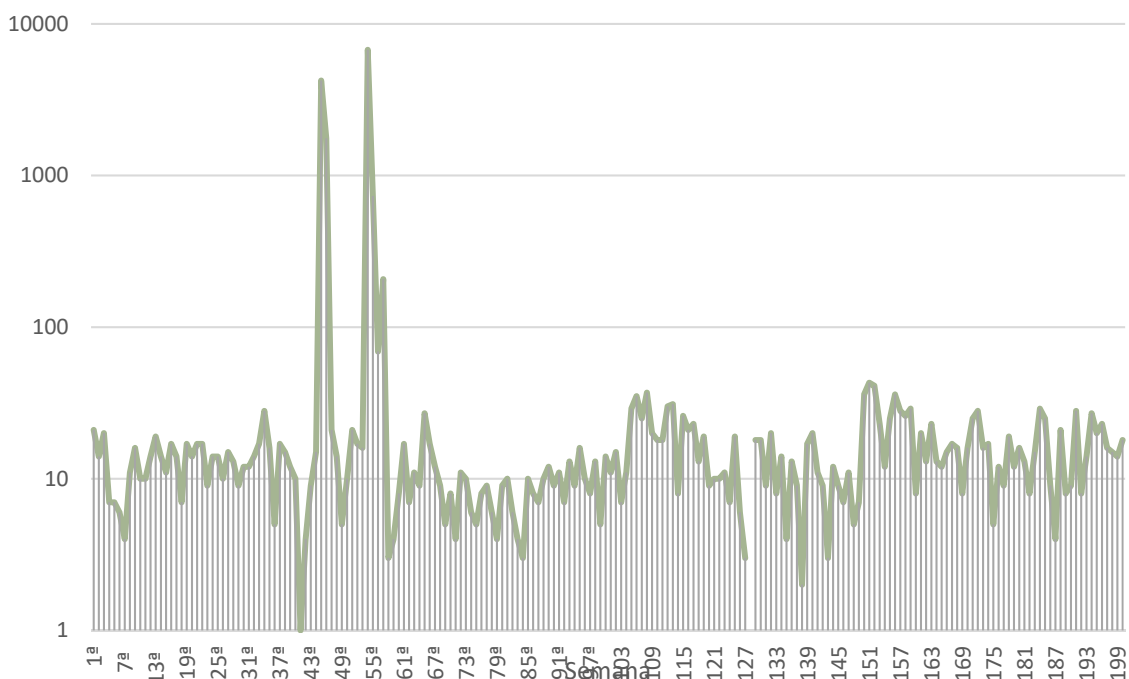
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza e operação foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destaca-se Refrigeração, com registros em mais de uma concessionária também (MetrôRio e CCR Barcas). Vale destacar escada rolante e horários, que possuíram duas reclamações nas concessionárias MetrôRio e CCR Barcas respectivamente. Ademais, pedágio recebeu uma queixa dos usuários da CCR Via Lagos.



As queixas cresceram 28,6% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 49º 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 200ª 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 28,57% das manifestações e aumento de 28,6% das queixas. Ademais, houve o 23º maior número de registros e 49º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 13 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, 2,2% 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, seguido pela Supervia, CCR Barcas e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 57,1% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 42,9% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 11,5% das manifestações como queixas. A CCR Via Lagos registrou 33,3% de suas manifestações como reclamações.

Conservação e limpeza, operação e refrigeração foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se refrigeração e escada rolante como assuntos mais reclamados na concessionária MetrôRio, com 2 menções cada. Ademais, pedágio recebeu 1 menções na CCR Via Lagos, única reclamação na concessionária.

Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7