



AGETRANSP

Ouvidoria

201º Relatório Semanal
de Atendimentos:
15 a 19 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 15 a 19 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.

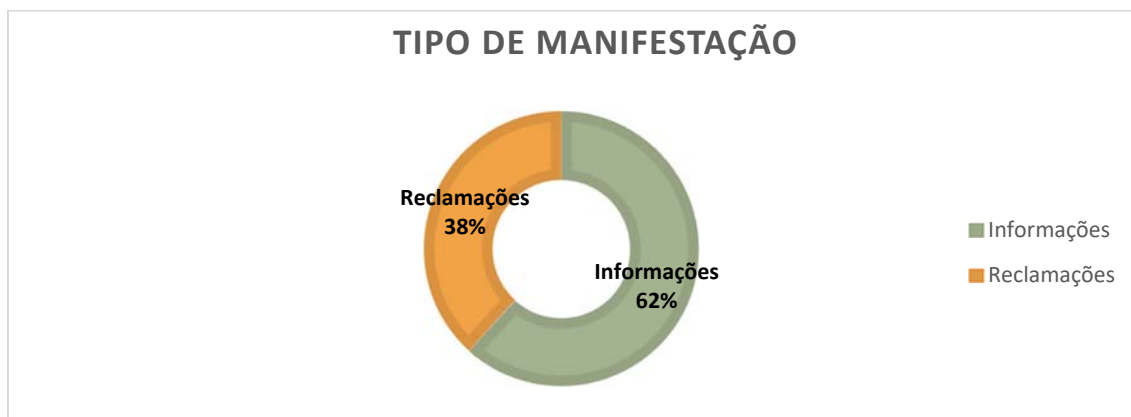
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

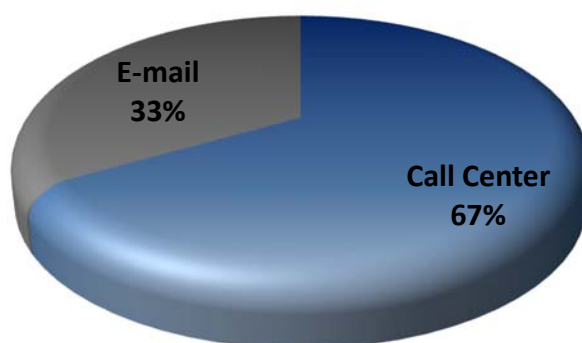
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 81 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 28,6% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 72,2% das queixas.



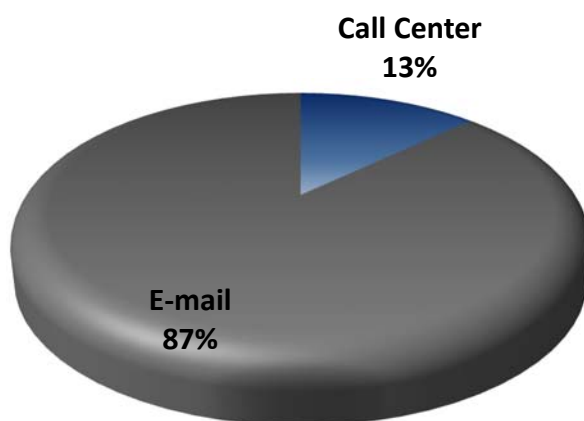
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 17,4%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo um crescimento percentual de 58,8% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

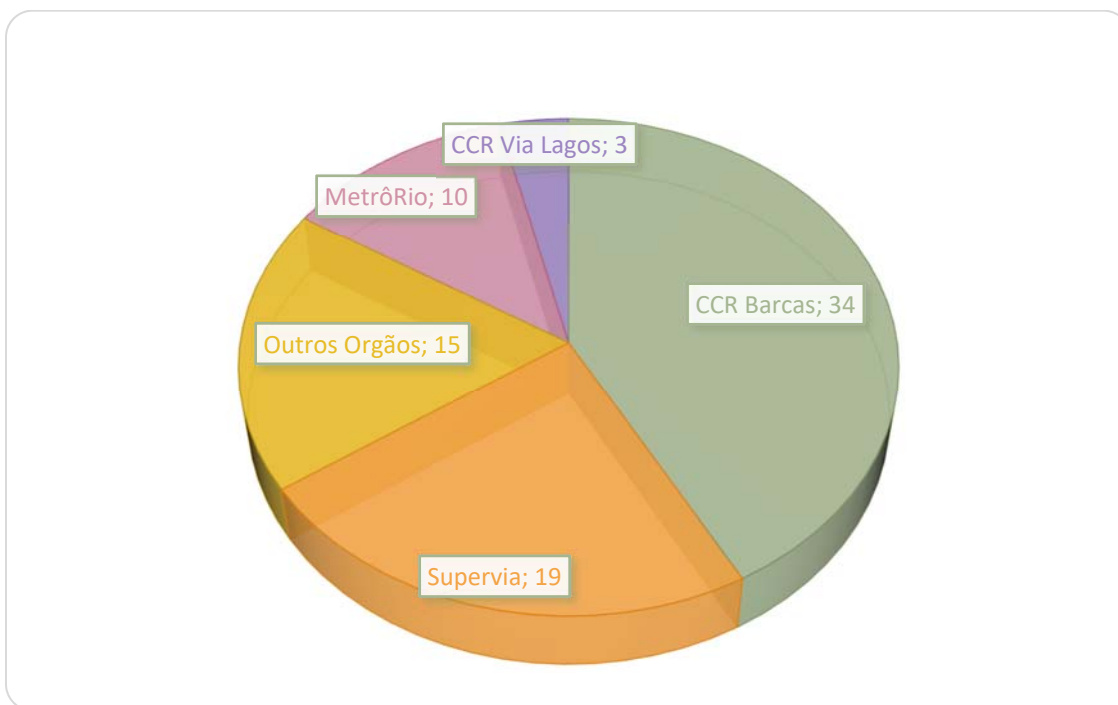


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 7,4% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 300% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 58,8%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



A CCR Barcas foi a mais manifestada com 34 registros, seguida da Supervia com 19 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 10 registros. A CCR Via Lagos foi motivo de 3 manifestações dos usuários. Ademais, 15 registros foram referentes a Outros Órgãos.



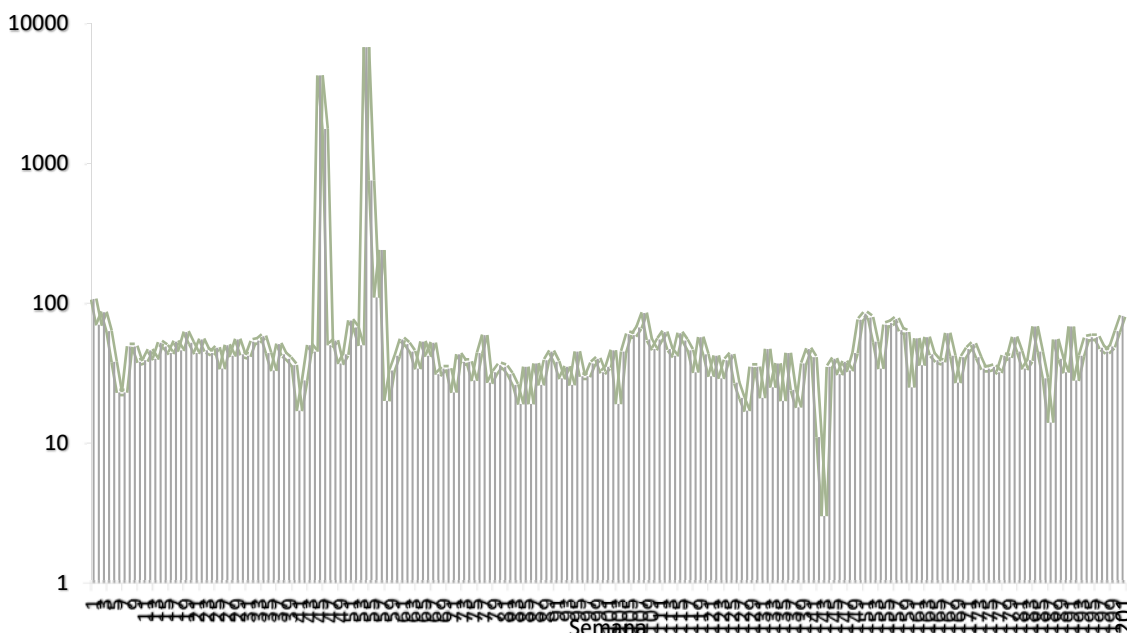
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que telefone da concessionária, horários, refrigeração, conservação e limpeza, pedágio, achados e perdidos, atraso na partida, intervalos, cartão, atraso no percurso, gratuidade, ônibus 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



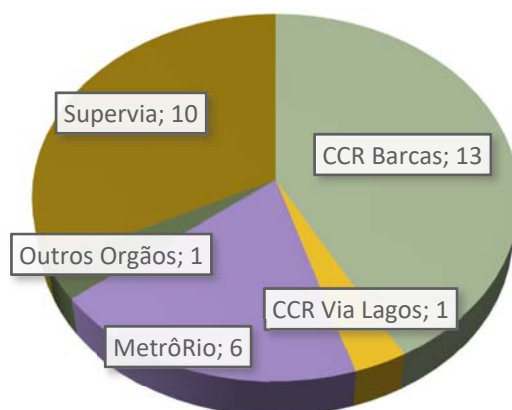
Na semana de referência, houve acréscimo de 28,57% no número registros. Houve, em média, 12 registros diários e 17 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 11º maior número de registros em todas as 201 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

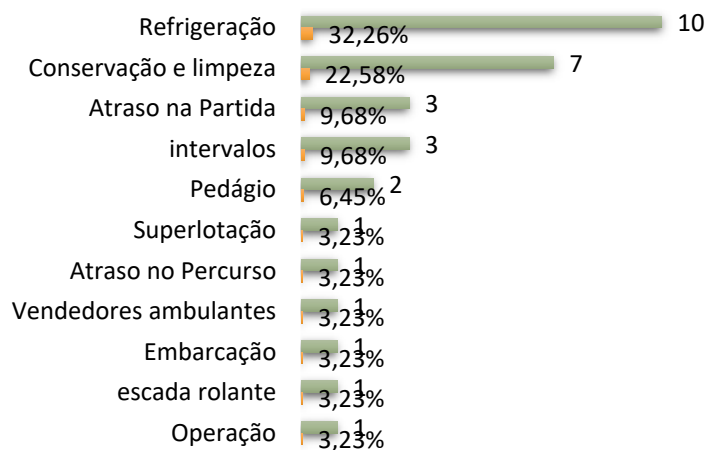
Considerando as reclamações, a CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (13), seguida da Supervia (10), MetrôRio (6), CCR Via Lagos (1) e Outros Órgãos (1). Em percentuais, 38,2% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 52,6% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 60% considerando o MetrôRio, 33,3% das manifestações acerca da CCR Via Lagos foram queixas e 6,7% sobre outros órgãos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

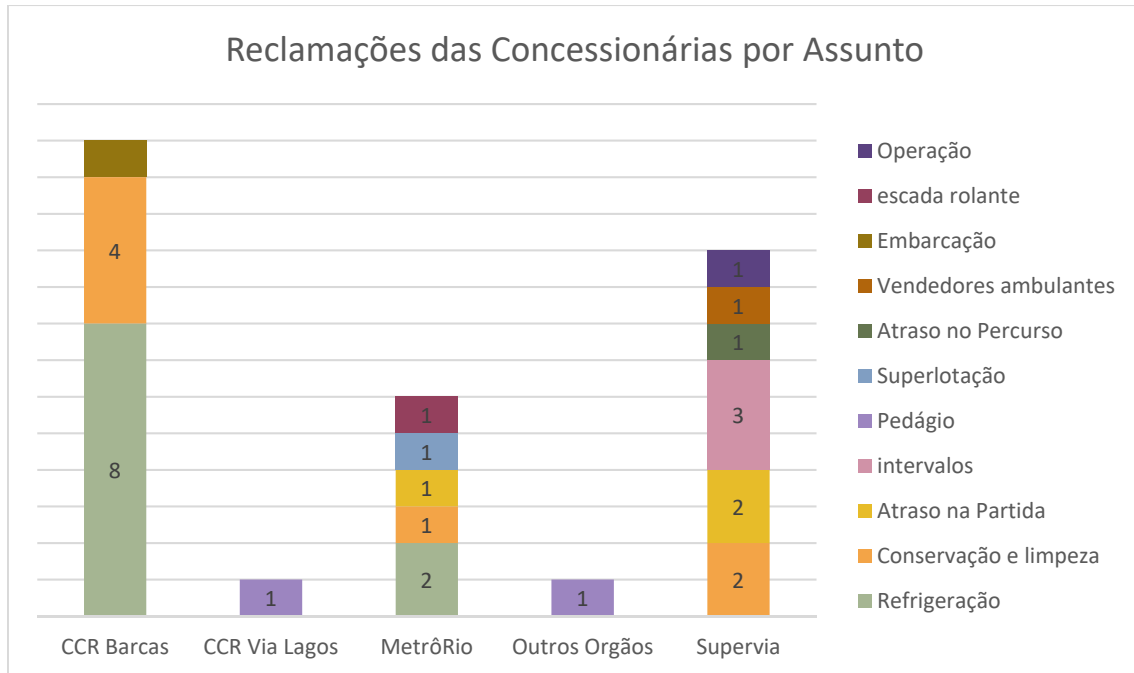


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração como o tópico que possui mais queixas, representando 32,3% das reclamações dos usuários.

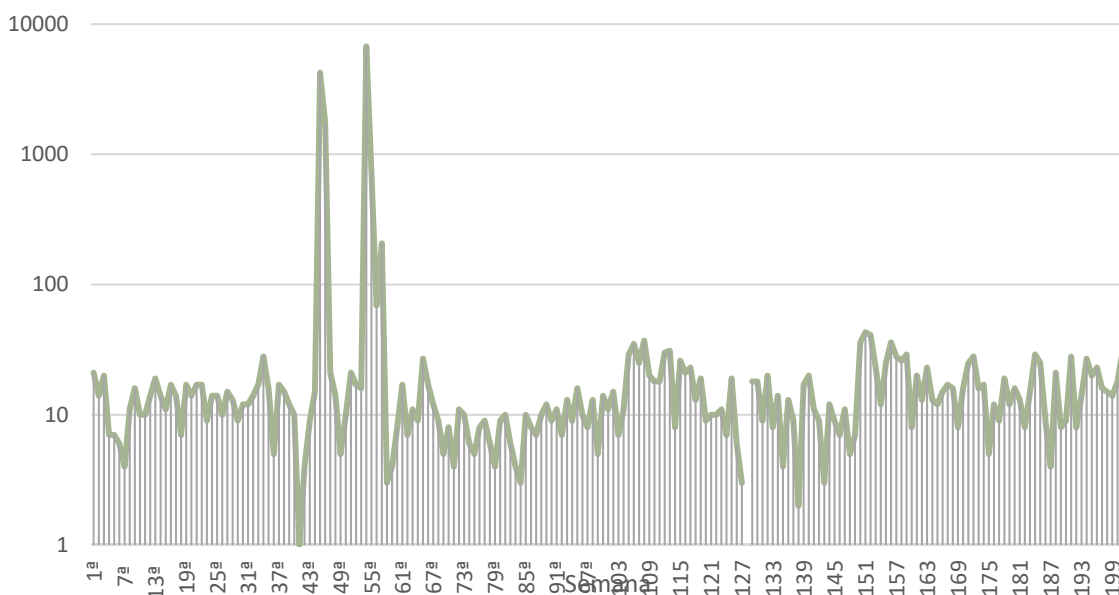
Assunto das Reclamações



Refrigeração e conservação e limpeza foram assuntos em comum entre as concessionárias CCR Barcas e MetrôRio. Destaca-se conservação e limpeza e atraso na partida com registros nas concessionárias também MetrôRio e Supervia. Vale destacar intervalos, que possuiu 3 reclamações na concessionária Supervia. Ademais, pedágio recebeu queixa dos usuários da CCR Via Lagos e de outros órgãos.



As queixas cresceram 72,2% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 13º maior número de queixas. Ademais, houve em média 5 registros diário e 7 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 201ª 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 72,2% das queixas. Ademais, houve o 11º maior número de registros e 13º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 13 por dia útil, além de 5 queixa diária e 7 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, 7,4% dos registros por telefone foram reclamações, 100% das manifestações via e-mail e presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi mais manifestada, seguida pela Supervia, MetrôRio, CCR Via Lagos e Outros Órgãos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrências. Cerca de 38,2% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 52,6% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 60% das manifestações como queixas. A CCR Via Lagos registrou 33,3% de suas manifestações como reclamações. Outros órgãos receberam 6,7% dos registros como reclamações.

Refrigeração, conservação e limpeza, atraso na partida e pedágio foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se refrigeração e conservação e limpeza como assuntos mais reclamados na concessionária CCR Barcas, com 8 e 4 menções respectivamente. Ademais, atraso na partida e intervalos receberam mais de uma menção na Supervia.

Rio de Janeiro, 01 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7