



AGETRANSP

Ouvidoria

202º Relatório Semanal
de Atendimentos:
22 a 26 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

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assessora de Ouvidoria

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 22 a 26 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.

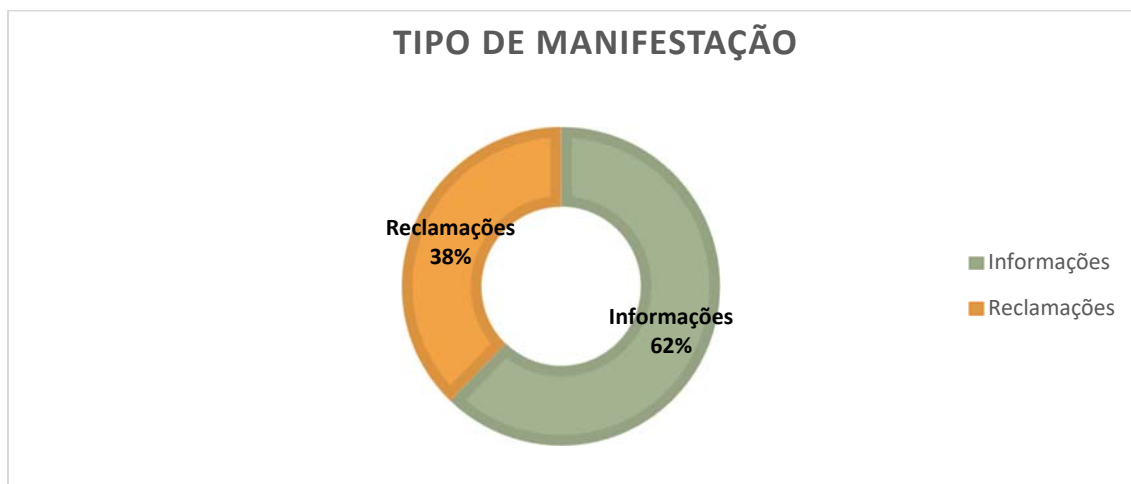
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo segundo 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.

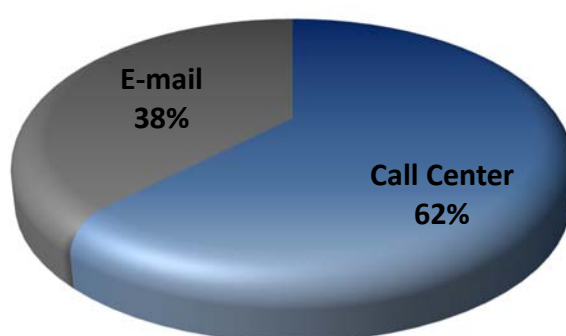
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 53 manifestações, sendo avaliada um decréscimo de 34,6% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 35,5% das queixas.



Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 38,9%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo uma diminuição percentual de 25,9% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

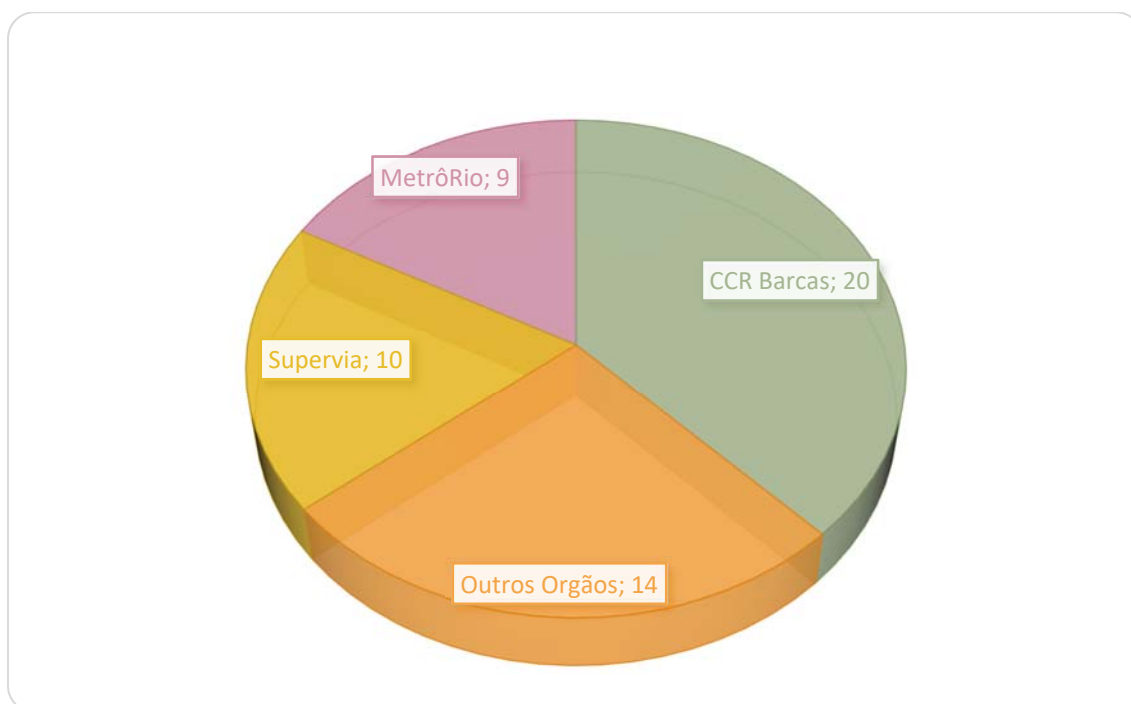


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com todas as queixas realizadas via e-mail. O e-mail obteve decréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 25,9%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



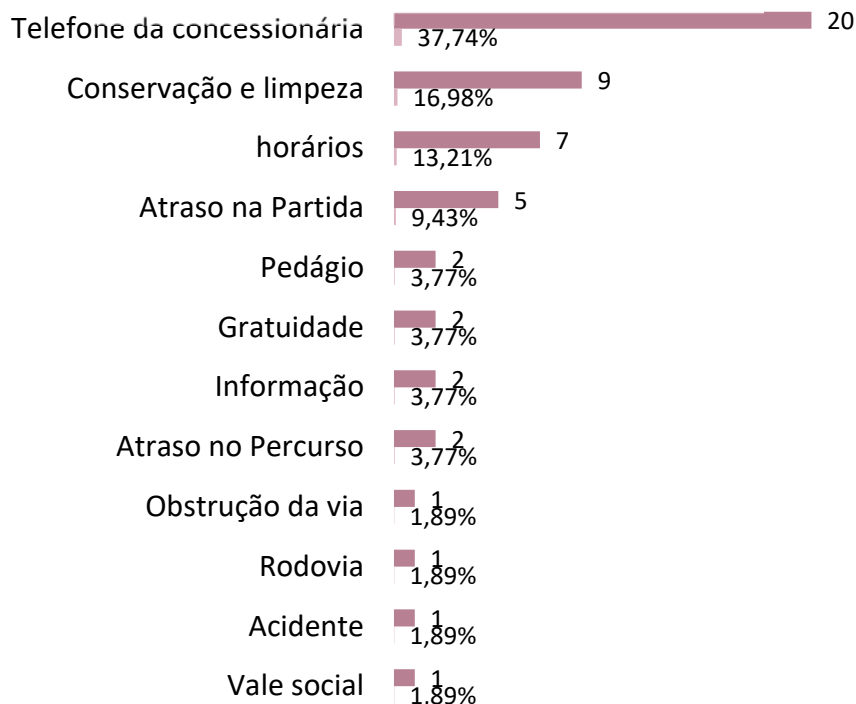
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 20 registros, seguida da Supervia com 10 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros. Ademais, 14 registros foram referentes a Outros Órgãos.



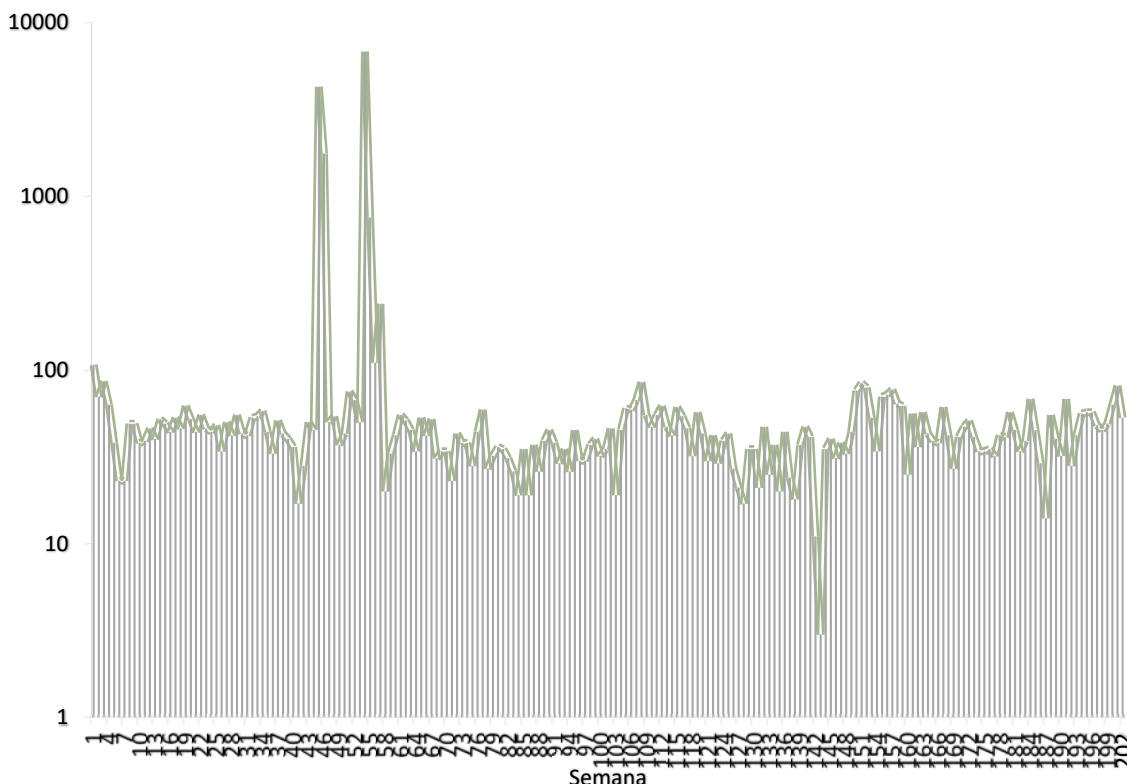
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que telefone da concessionária, conservação e limpeza, horários, atraso na partida, pedágio, gratuidade, 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



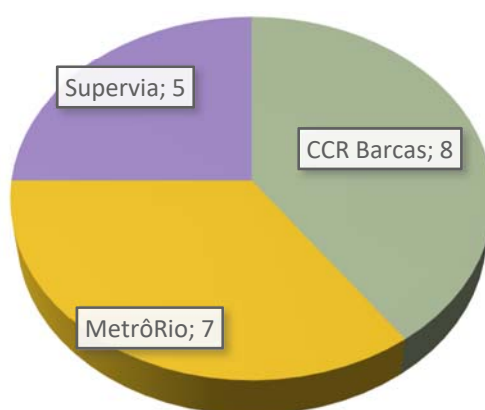
Na semana de referência, houve decréscimo de 34,57% no número registros. Houve, em média, 8 registros diários e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 51º maior número de registros em todas as 202 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

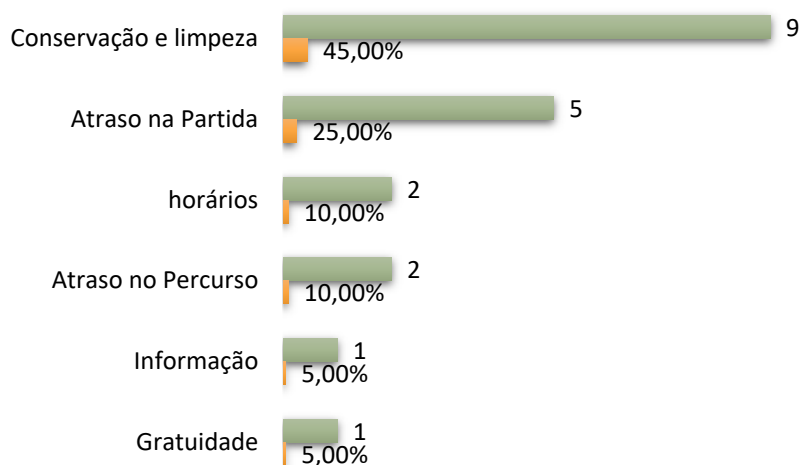
Considerando as reclamações, a CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (8), seguida do MetrôRio (7) e Supervia (5). Em percentuais, 40% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 77,8% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 50% considerando a Supervia.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

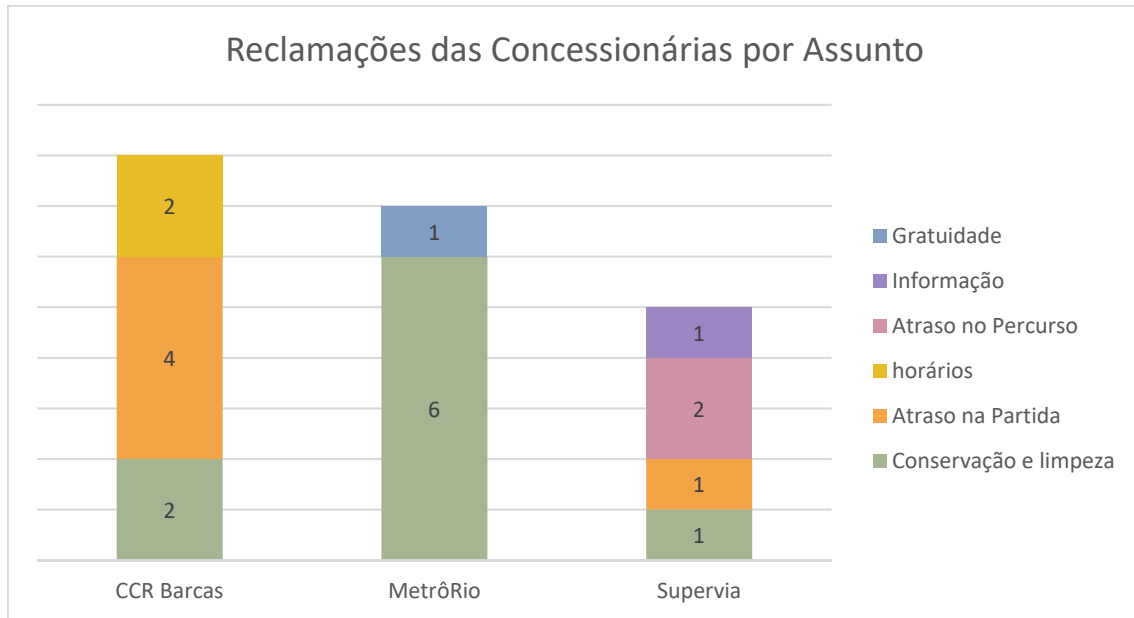


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se conservação e limpeza como o tópico que possuiu mais queixas, representando 45% das reclamações dos usuários.

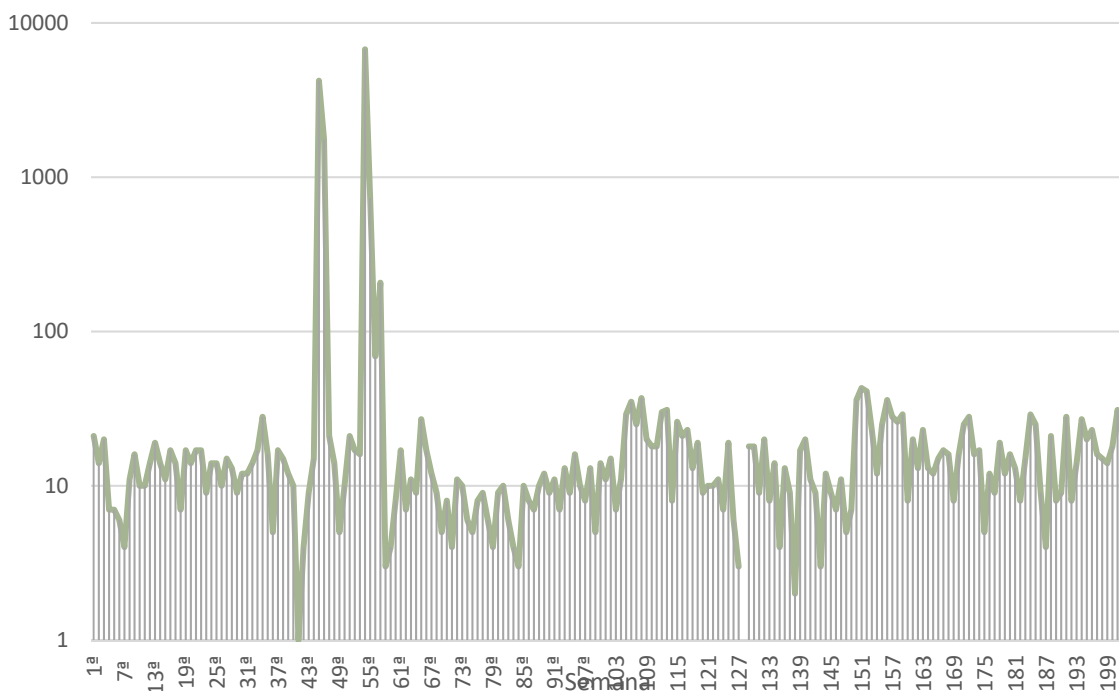
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida com registros também nas concessionárias CCR Barcas e Supervia. Ademais, horários e atraso no percurso receberam mais de uma queixa nas concessionárias CCR Barcas e Supervia respectivamente.



As queixas diminuíram 35,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 40º 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 202ª 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 34,57% das manifestações e queda de 35,5% das queixas. Ademais, houve o 51º maior número de registros e 40º maior número de queixas. Em média, foram 8 registros diários e 11 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, não houveram registros por telefone de reclamações, 100% das manifestações via e-mail e presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi mais manifestada, seguida pelo MetrôRio e Supervia. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 40% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 77,8% dos seus registros como reclamações. A Supervia apresentou 50% das manifestações como queixas.

Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias. Destacam-se conservação e limpeza e atraso na partida como assuntos mais reclamados nas concessionárias MetrôRio e CCR Barcas, com 6 e 4 menções respectivamente. Ademais, horários e atraso no percurso receberam mais de uma menção na CCR Barcas e Supervia respectivamente

Rio de Janeiro, 02 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7