



AGETRANSP

Ouvidoria

203º Relatório Semanal
de Atendimentos:
29 de janeiro a 02 de
fevereiro 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.....	13

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 29 de janeiro a 02 de fevereiro 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.

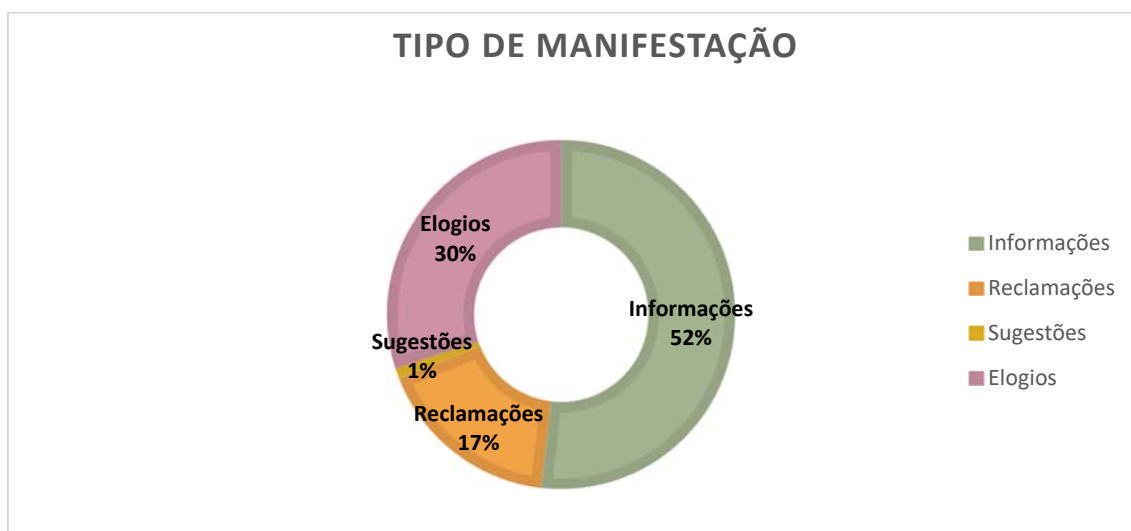
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo terceiro 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 1.277 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 2.309,4% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 1000% das queixas. A ducentésima terceira semana avaliada foi marcada pela realização de duas ouvidorias itinerantes na Concessionária MetrôRio, nas estações Pavuna, Vicente de Carvalho, Presidente Vargas e Cardeal Arcoverde, que refletiram diretamente nos índices do período em questão. Ademais, foram registrados 383 elogios e 12 sugestões.



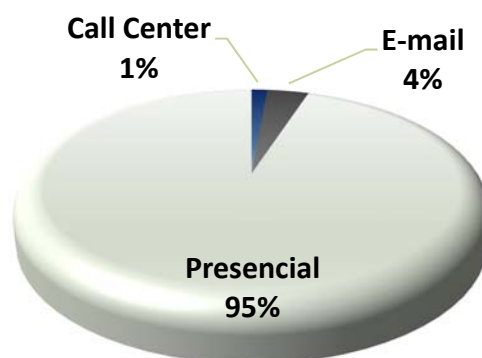
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 12,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo uma diminuição percentual de 60% em relação à semana passada. No que tange os registros presenciais, foram atendidos 1.240 usuários.

Canal de Atendimento das Manifestações

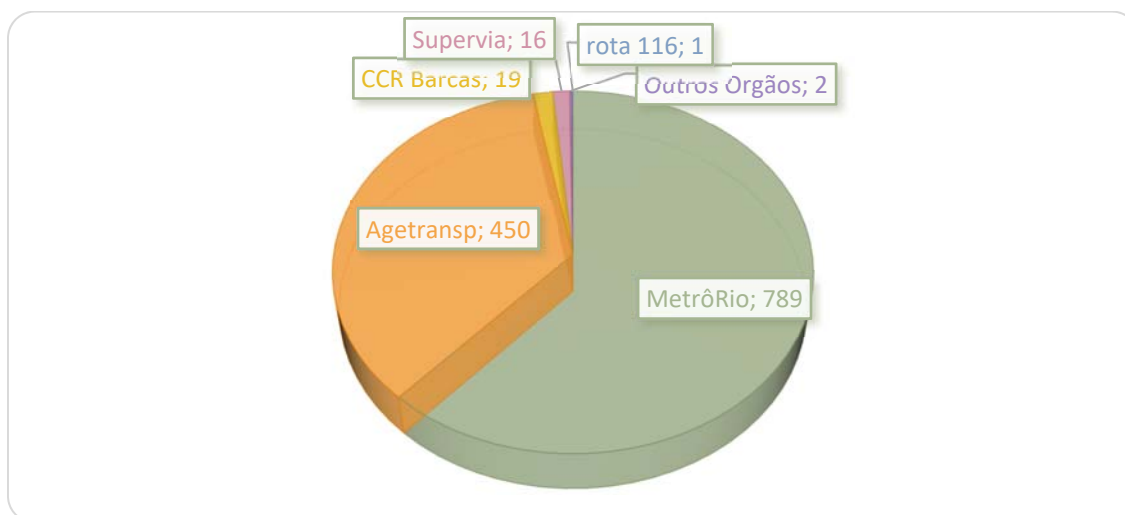


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com a maioria das queixas realizadas presencialmente. O e-mail obteve decréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 60%. Referente as manifestações presenciais, 16,9% foram queixas. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



O MetrôRio foi o mais manifestado com 789 registros, seguida da CCR Barcas com 19 manifestações. A Supervia aparece em terceiro com 16 registros e a Rota 116 com 1 manifestação. Ademais, 2 registros foram referentes a Outros Órgãos e 450 informações sobre a AGETRANSP.

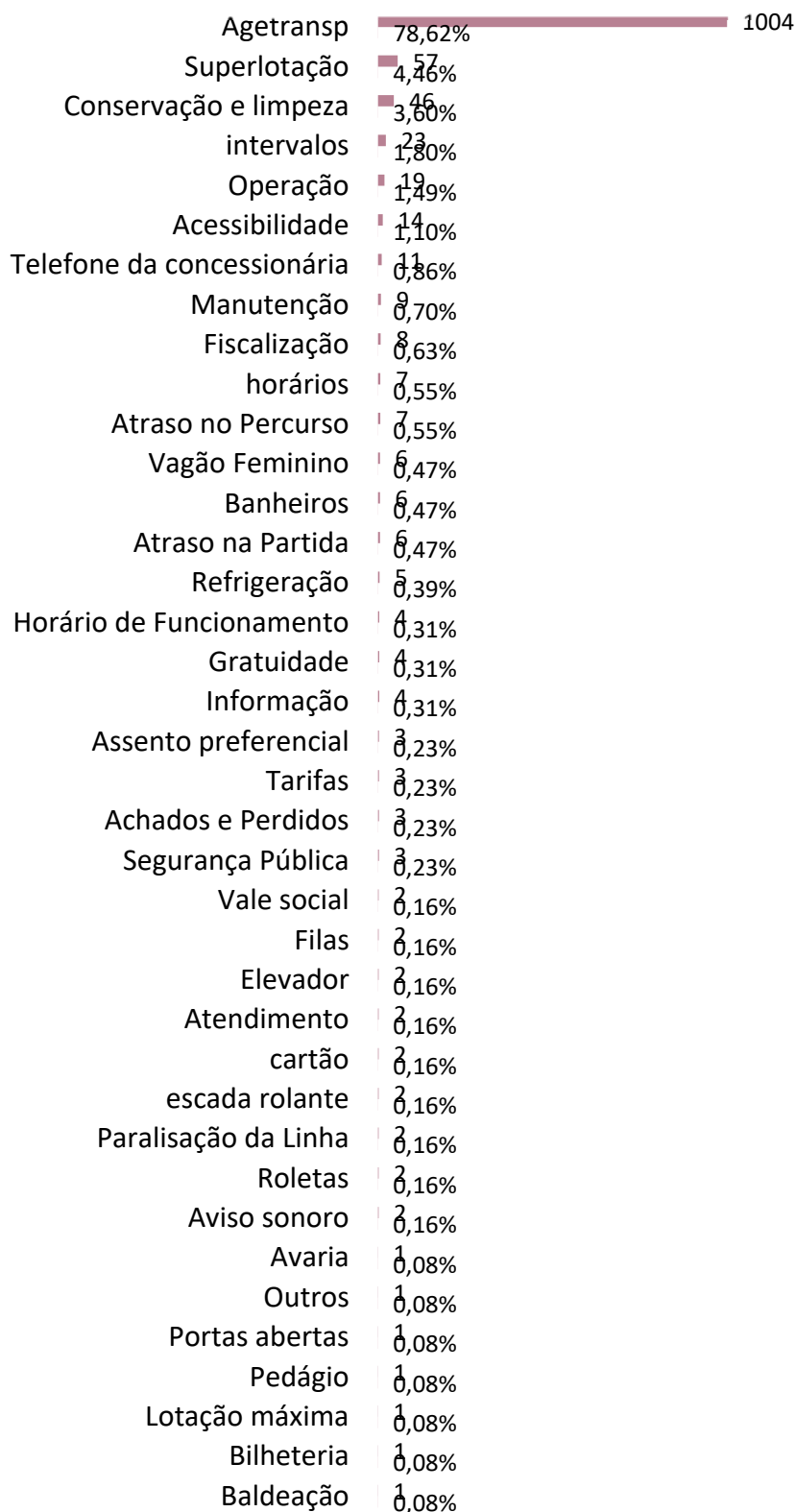


Assunto das Manifestações

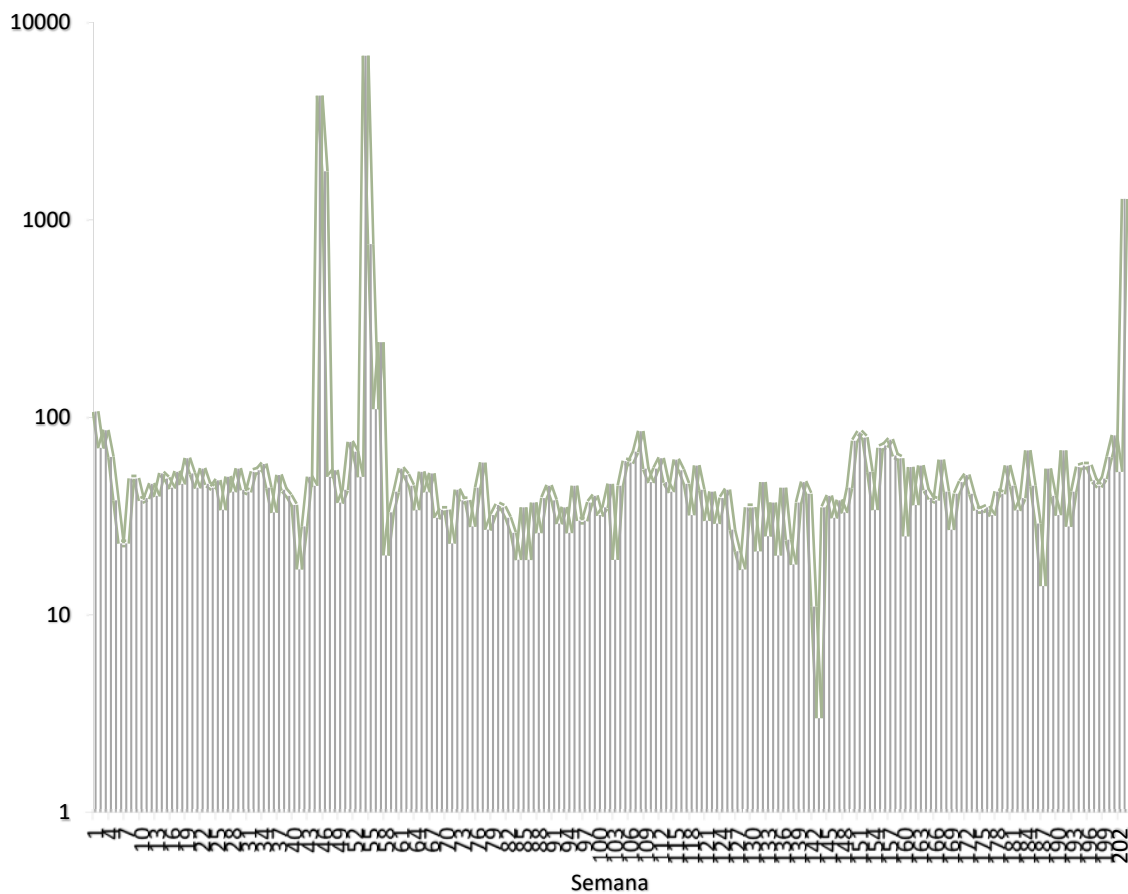
No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que agetransp, superlotação, conservação e limpeza, intervalos, operação, acessibilidade, telefone da concessionária, manutenção, fiscalização, horários, atraso no percurso, vagão feminino, banheiros, atraso na partida, refrigeração horário de funcionamento, gratuidade,

informação, assento preferencial, tarifas, achados e perdidos, segurança pública, vale social, filas, elevador, atendimento, cartão, escada rolante, paralisação da linha, roletas e aviso sonoro 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 2.309,43% no número registros. Houve, em média, 183 registros diários e 256 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 4º maior número de registros em todas as 203 semanas analisadas.



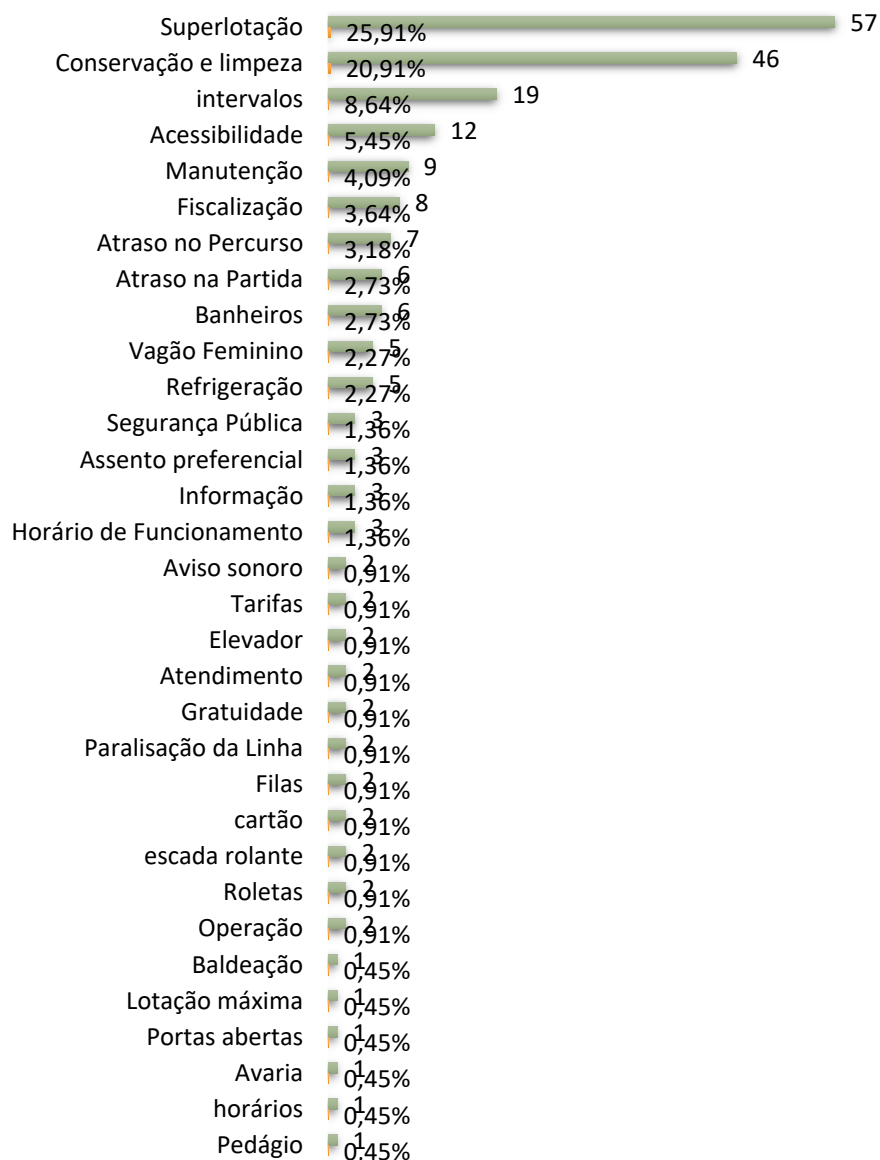
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (204), seguido da Supervia (10), CCR Barcas (5) e Rota 116 (1). Em percentuais, 25,9% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 62,5% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 26,3% considerando a CCR Barcas e 100% acerca da Rota 116.



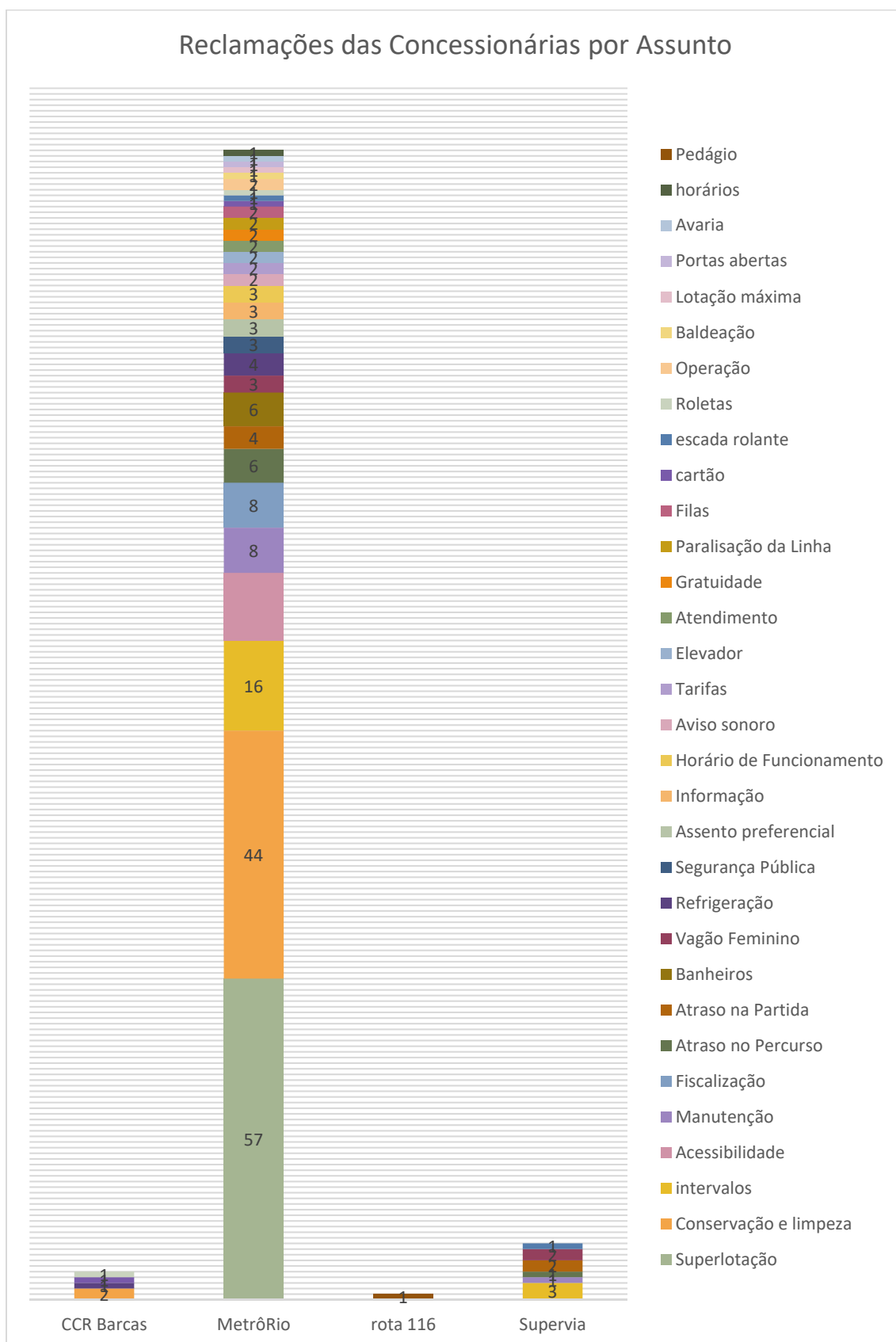
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se Superlotação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 25,9% das reclamações dos usuários.

Assunto das Reclamações

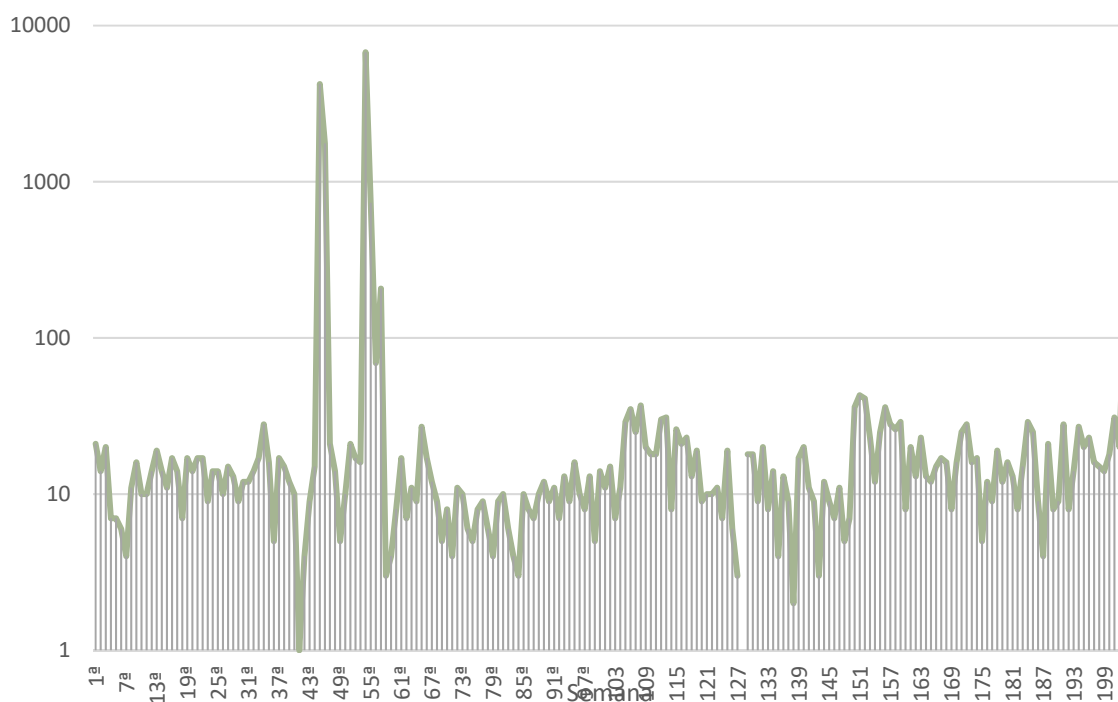


Intervalos, manutenção, atraso no percurso, atraso na partida, vagão feminino e escada rolante foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destaca-se refrigeração com registros também nas concessionárias CCR Barcas e MetrôRio. Ademais, pedágio recebeu uma queixa na concessionária Rota 116.

Reclamações das Concessionárias por Assunto



As queixas aumentaram 1.000% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 5º maior número de queixas. Ademais, houve em média 32 registros diário e 44 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 203ª 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. A ducentésima terceira semana foi marcada pela realização da Ouvidoria Itinerante no MetrôRio, nas estações Pavuna, Vicente de Carvalho, Presidente Vargas e Cardeal Arcoverde

Houve acréscimo de 2.309,43% das manifestações e aumento de 1.000% das queixas. Ademais, houve o 4º maior número de registros e 5º maior número de queixas. Em média, foram 183 registros diários e 256 por dia útil, além de 32 queixa diária e 44 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, 16,9% das manifestações presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi mais manifestado, seguida pela Supervia, CCR Barcas e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 25,9% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 62,5% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 26,3% das manifestações como queixas e 100% dos registros da Rota 116 foram reclamações.

Intervalos, manutenção, atraso no percurso, atraso na partida, vagão feminino, escada rolante e Refrigeração foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se superlotação e conservação e limpeza como assuntos mais reclamados na concessionária MetrôRio, com 57 e 44 menções respectivamente. Ademais, pedágio foi o único assunto referente a Rota 116.

Rio de Janeiro, 14 de março de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7