



AGETRANSP

Ouvidoria

204º Relatório Semanal
de Atendimentos:
05 a 08 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.....	11

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

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 05 a 08 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 quarto 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.

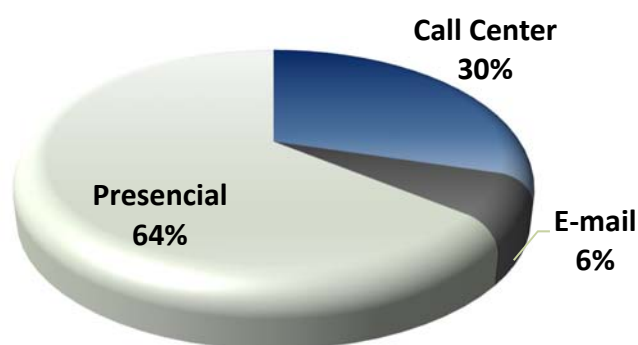
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 128 manifestações, sendo avaliada um decréscimo de 90% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 56,8% das queixas. A ducentésima quarta semana avaliada foi marcada pela realização de Ouvidoria Itinerante na Concessionária Supervia, nos Ramais Saracuruna e Santa Cruz, que refletiram diretamente nos índices do período em questão.



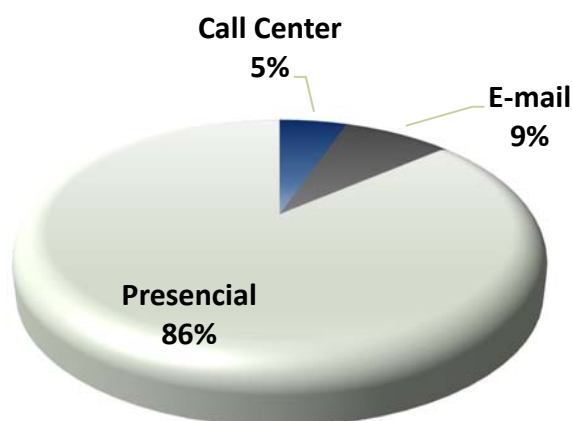
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 31%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato a em relação à semana passada, mantendo o número de registros. No que tange os registros presenciais, foram atendidos 82 usuários.

Canal de Atendimento das Manifestações

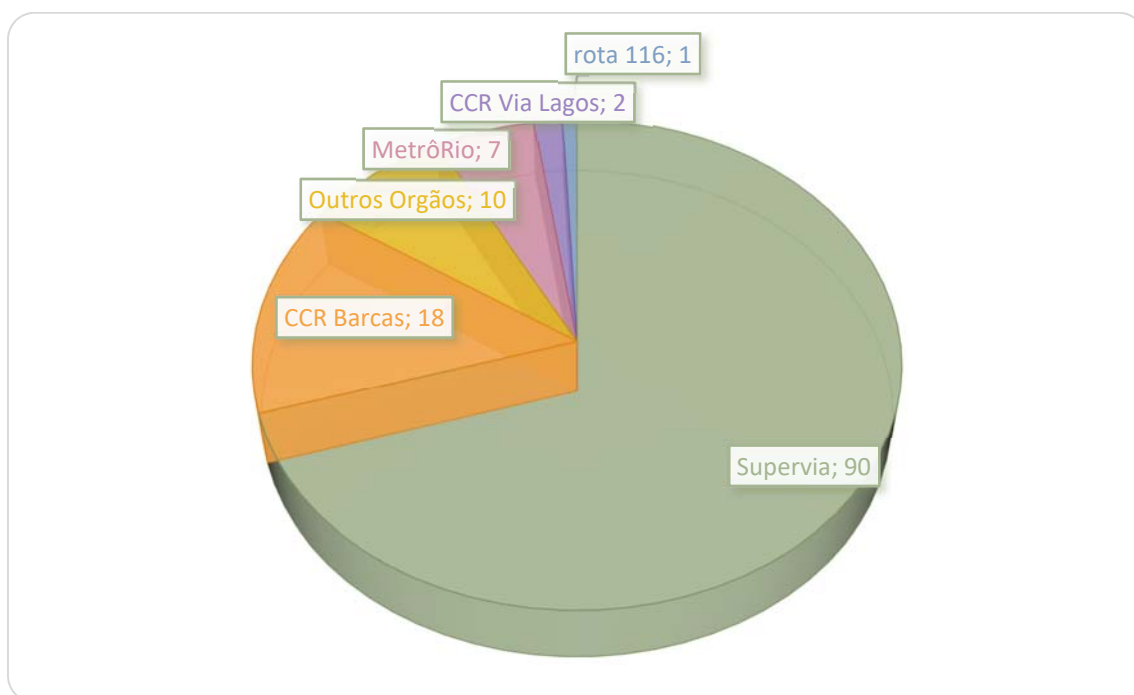


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com a maioria das queixas realizadas presencialmente. O e-mail manteve número de registros em relação a última semana. Referente as manifestações presenciais, 100% foram reclamações. Ademais, 100% dos registros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

Canal de Atendimento das Reclamações



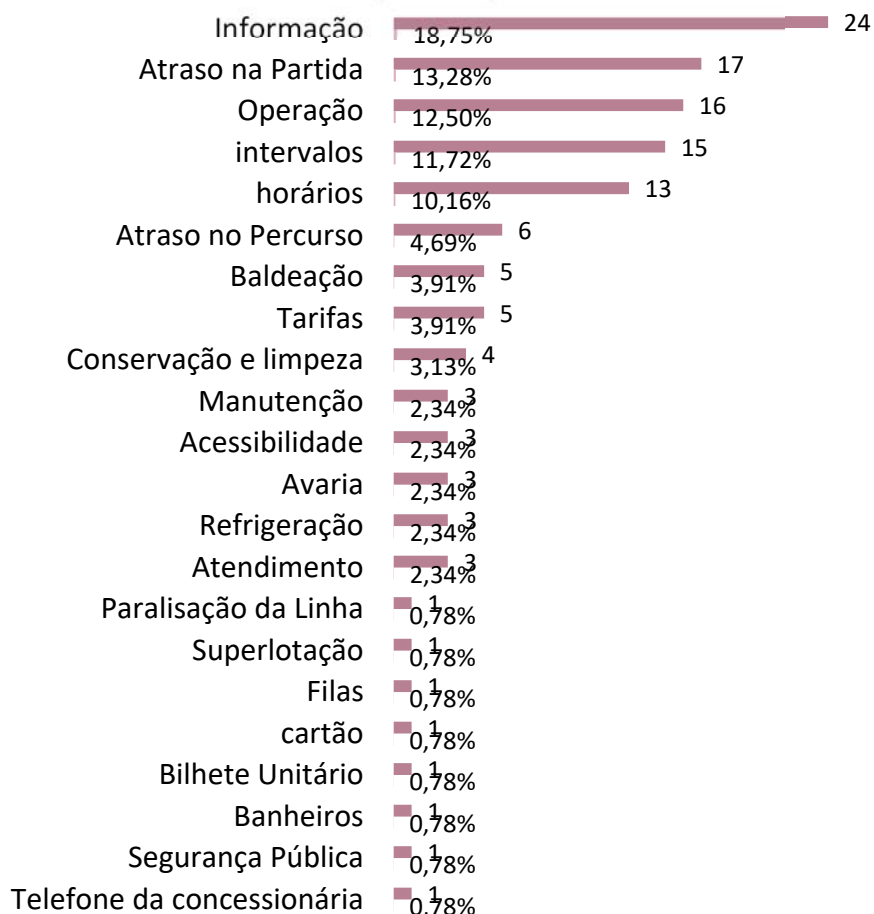
A Supervia foi a mais manifestada com 90 registros, seguida da CCR Barcas com 18 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 7 registros, 2 referente a CCR Barcas e Rota 116 com 1 manifestação. Ademais, 10 registros foram referentes a Outros Órgãos.



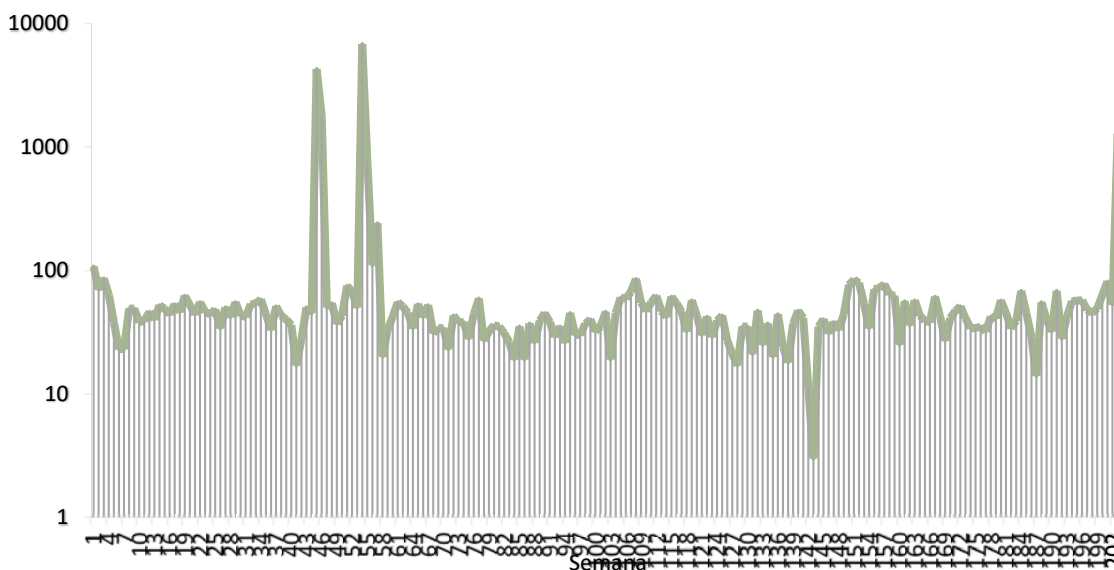
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso na partida, operação, intervalos, horários, atraso no percurso, baldeação, tarifas, conservação e limpeza, manutenção, acessibilidade, avaria, refrigeração e atendimento apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



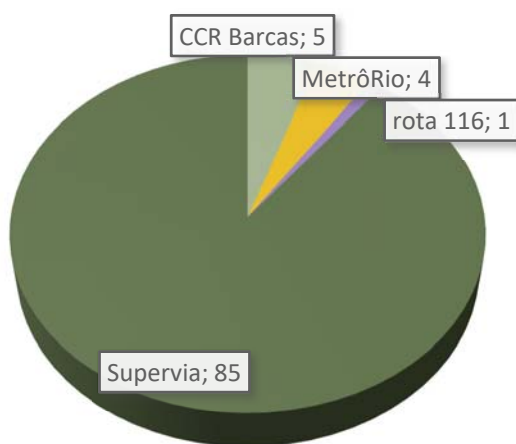
Na semana de referência, houve decréscimo de 90% no número registros. Houve, em média, 19 registros diários e 26 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 7º maior número de registros em todas as 204 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

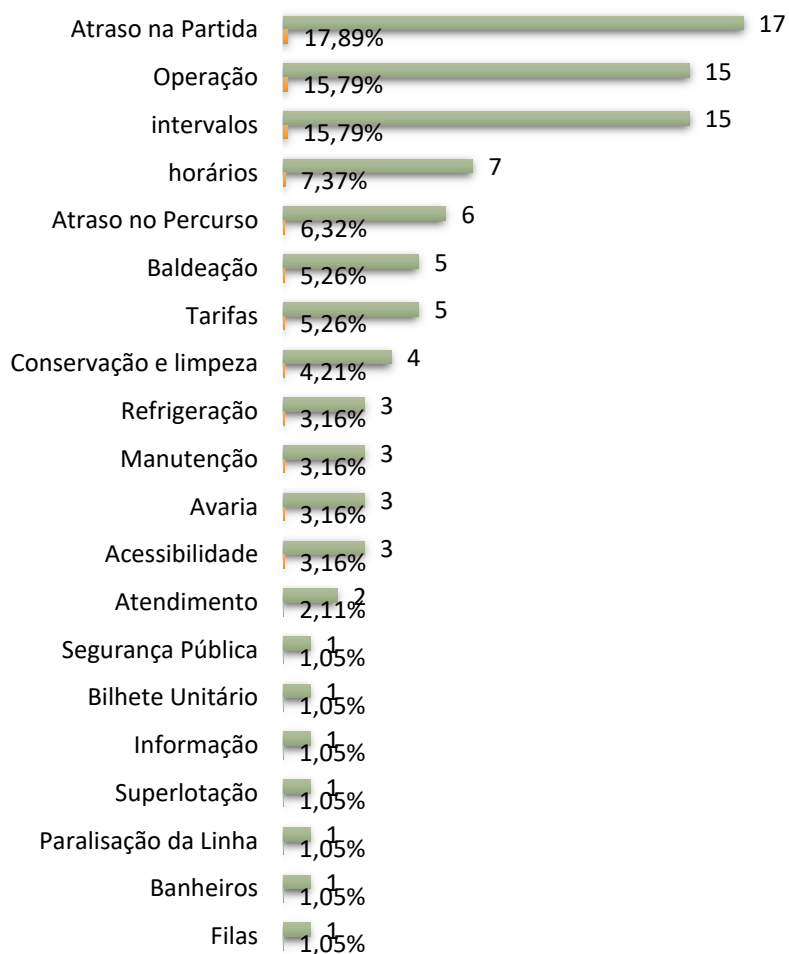
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (85), seguido da CCR Barcas (5), MetrôRio (4) e Rota 116 (1). Em percentuais, 94,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 27,8% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações, 57,1% considerando o MetrôRio e 100% acerca da Rota 116.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



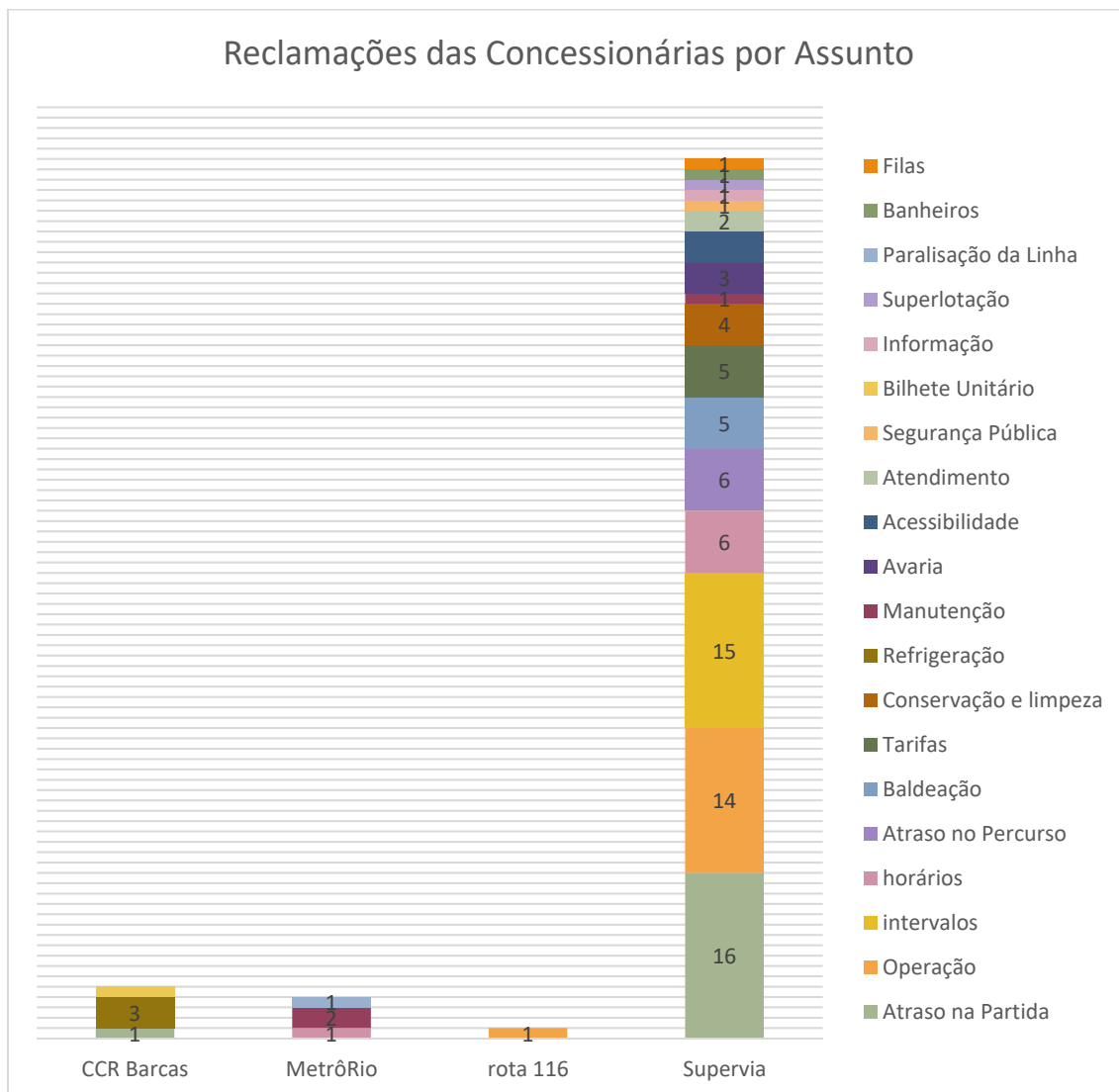
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 17,9% das reclamações dos usuários.

Assunto das Reclamações

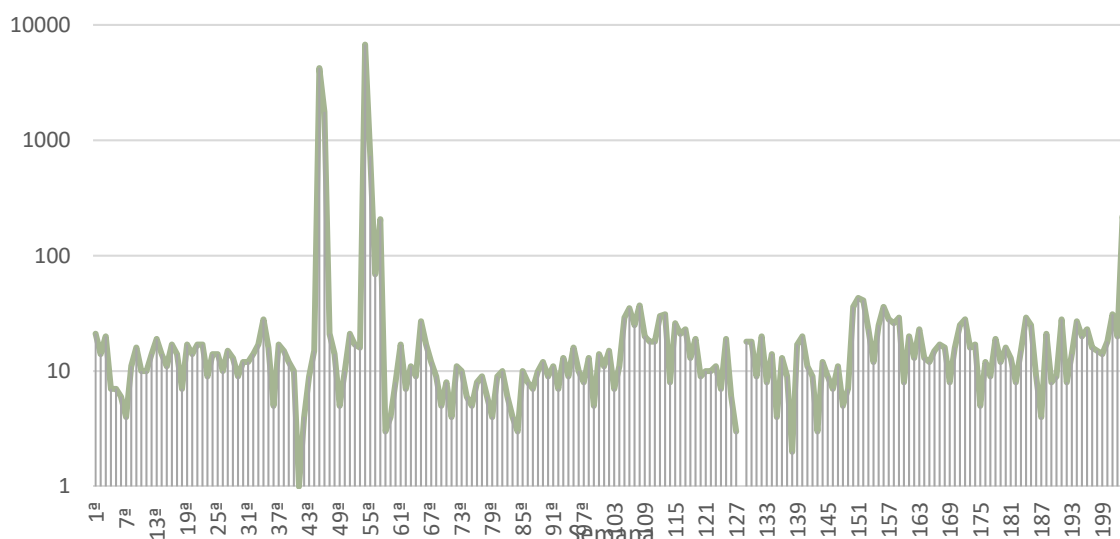


Horários e manutenção foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e MetrôRio. Destaca-se operação com registros também nas concessionárias Supervia e Rota 116. Ademais, atraso na partida foi o motivo mais reclamado na concessionária Supervia (16).

Reclamações das Concessionárias por Assunto



As queixas caíram 56,8% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 7º maior número de queixas. Ademais, houve em média 14 registros diário e 19 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 204ª 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 quarta semana foi marcada pela realização da Ouvidoria Itinerante na Supervia, nos Ramais Saracuruna e Santa Cruz.

Houve decréscimo de 90% das manifestações e queda de 56,8% das queixas. Ademais, houve o 7º maior número de registros e 7º maior número de queixas. Em média, foram 19 registros diários e 26 por dia útil, além de 14 queixa diária e 19 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, 100% das manifestações presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestado, seguida pela CCR Barcas, MetrôRio e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 94,4% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 27,8% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 57,1% das manifestações como queixas e 100% dos registros da Rota 116 foram reclamações.

Atraso na partida, operação, horários e manutenção foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se atraso na partida, intervalos e operação como assuntos mais reclamados na concessionária Supervia, com 16, 15 e 14 menções respectivamente. Ademais, operação 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