



AGETRANSP

Ouvidoria

205º Relatório Semanal
de Atendimentos:
15 a 16 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.....	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

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 16 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 quinto 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.

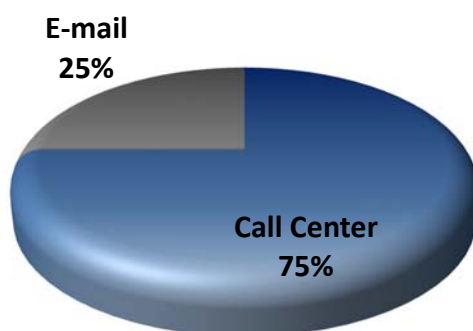
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 4 manifestações, sendo avaliada um decréscimo de 96,9% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 98,9% das queixas. A ducentésima quarta semana avaliada foi marcada pelo recesso de carnaval, 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 92,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo uma diminuição percentual de 87,5% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

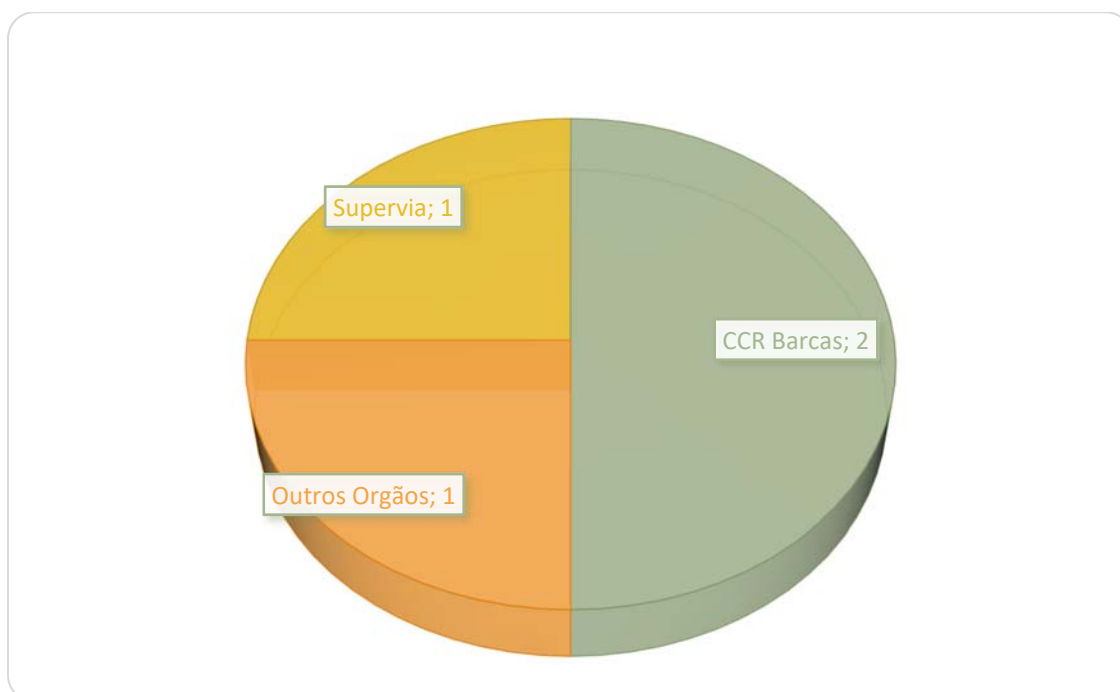


Com relação às reclamações, houve comportamento contrário em relação as manifestações no geral, com a todas das queixas realizadas via e-mail. O e-mail obteve decréscimo em relação a última semana, com percentual de 87,5%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



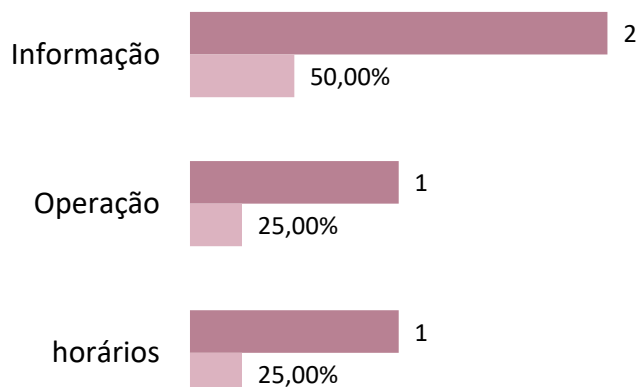
A CCR Barcas foi a mais manifestada com 2 registros, seguida da Supervia com 1 manifestação. Ademais, 1 registro foi referente a Outros Órgãos.



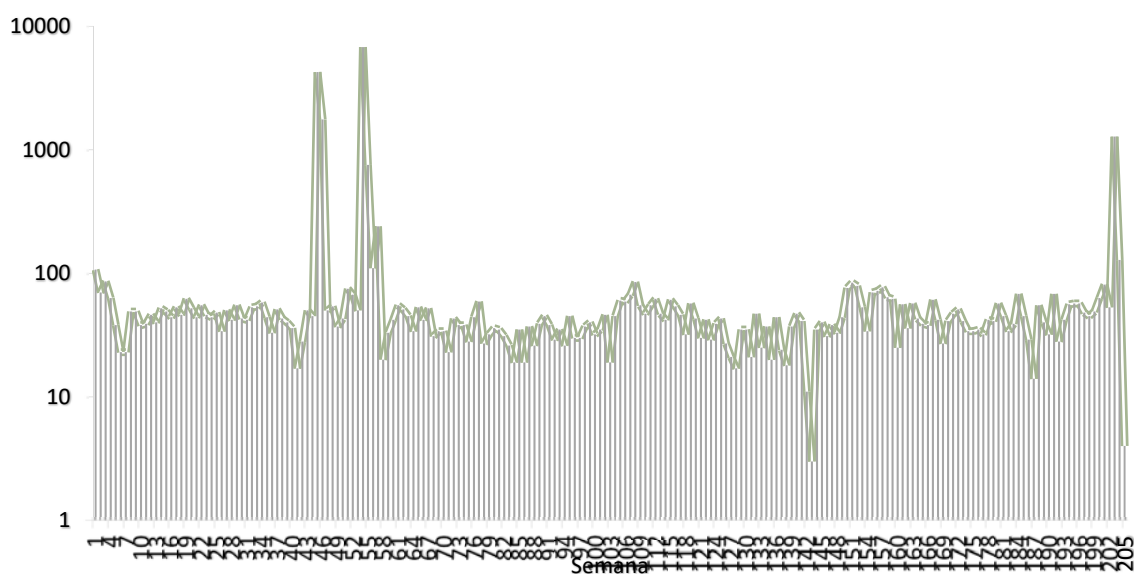
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação apresentou mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



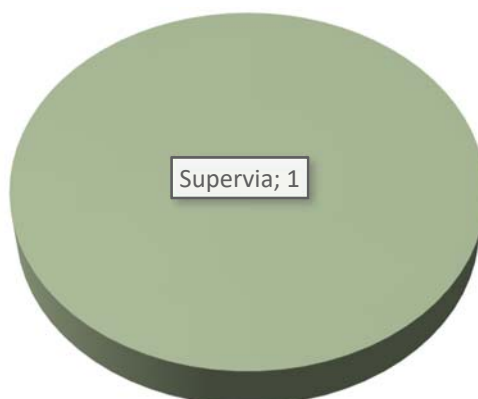
Na semana de referência, houve decréscimo de 96,88% no número registros. Houve, em média, 1 registro diário e 2 por dia útil. Além disso, constatou-se que foi registrado o 204º maior número de registros em todas as 205 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (1). Em percentuais, 100% dos registros sobre a Supervia foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES



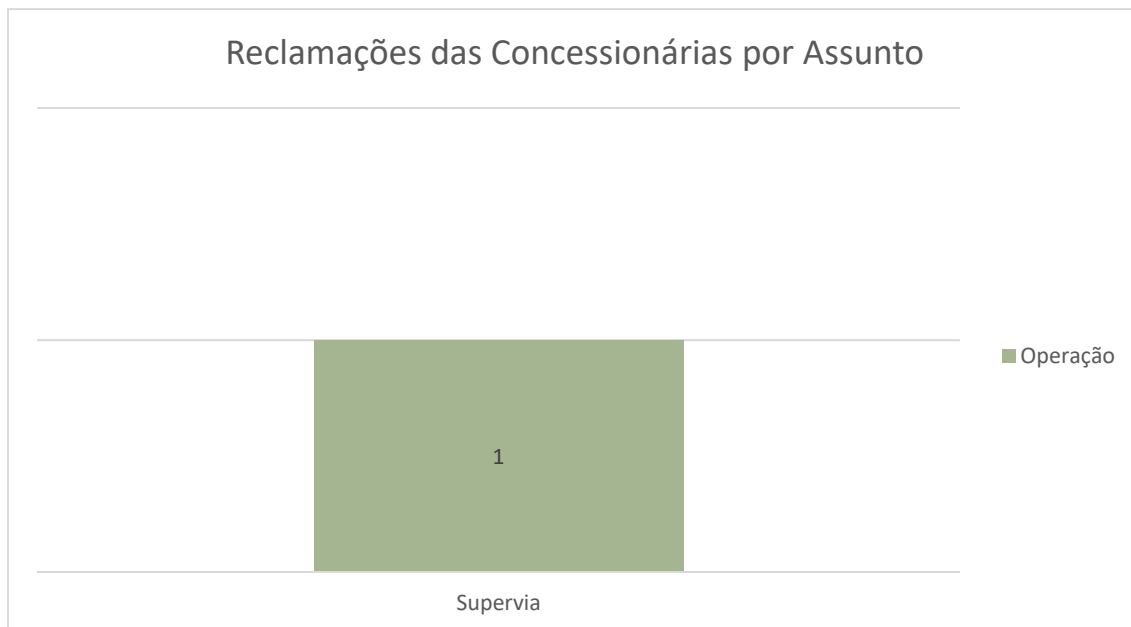
Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 100% das reclamações dos usuários.

Assunto das Reclamações

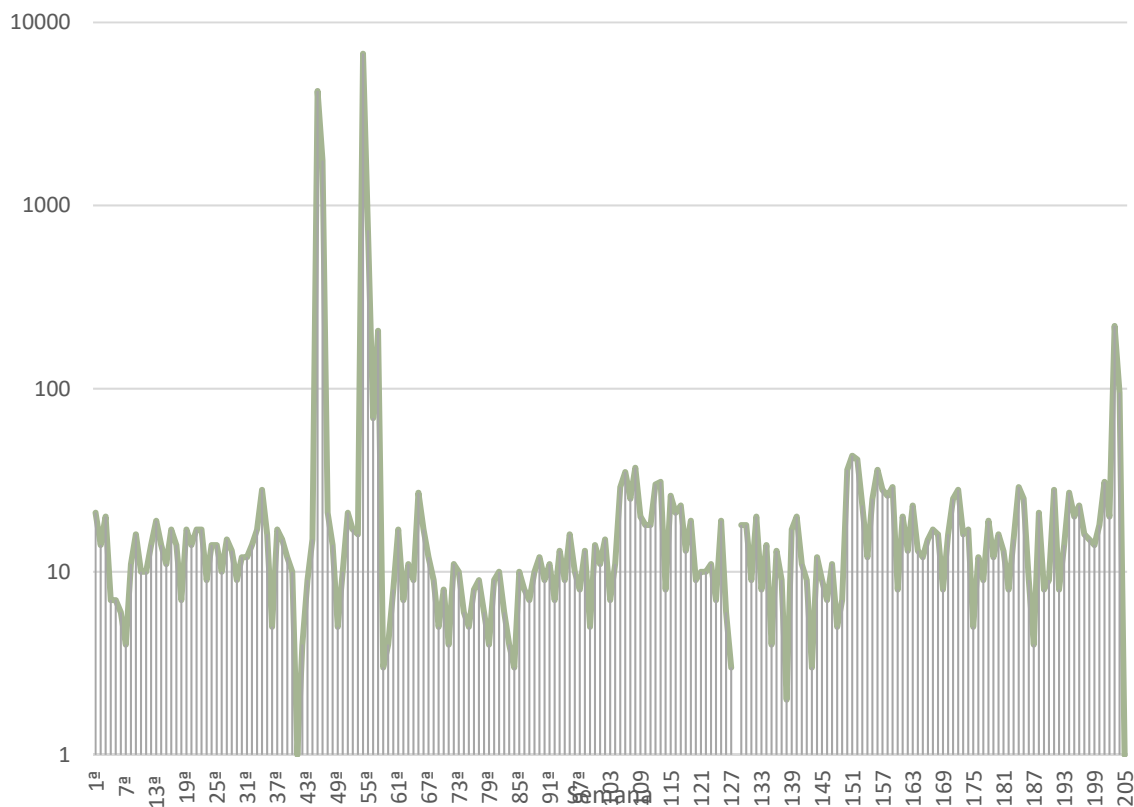


Operação foi o único motivo mais na concessionária Supervia (16).

Reclamações das Concessionárias por Assunto



As queixas caíram 98,9% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 203º maior número de queixas. Ademais, houve em média 1 registros diário e 1 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 205ª 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 quinta semana foi marcada pelo recesso do carnaval.

Houve decréscimo de 96,88% das manifestações e queda de 98,9% das queixas. Ademais, houve o 204º maior número de registros e 203º maior número de queixas. Em média, foram 1 registros diários e 2 por dia útil, além de 1 queixa diária e 1 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 manifestada. As concessionárias MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. 100% dos registros sobre a Supervia foram queixas, o único reclamado, sendo operação o assunto referente a Concessionária.

Rio de Janeiro, 14 de março de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7