



AGETRANSP

# Ouvidoria

206º Relatório Semanal  
de Atendimentos:  
19 a 23 de fevereiro de  
2024

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>10</b>

# 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 19 a 23 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.

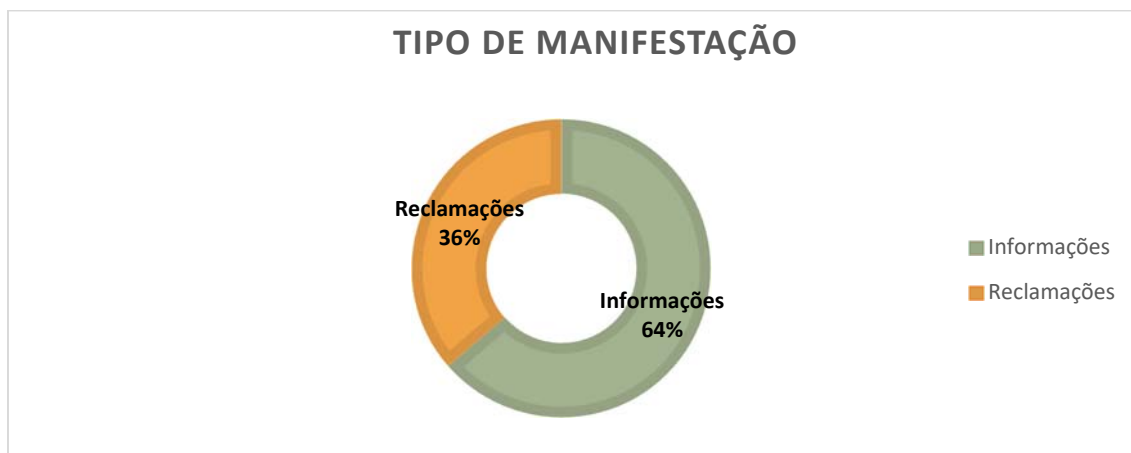
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo sexto 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 22 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 450% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 700% das queixas.



Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável por todos os registros, obtendo um acréscimo de 633,3%.

### Canal de Atendimento das Manifestações

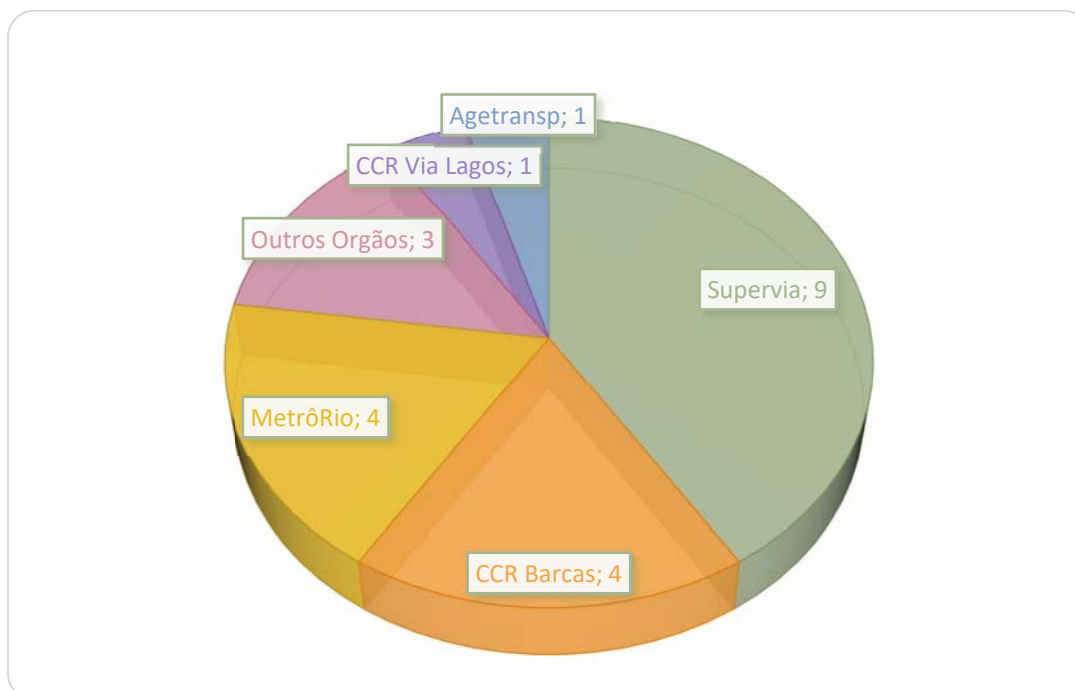


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com a todas das queixas realizadas call center. O telefone obteve acréscimo em relação a última semana, com percentual de 700%. Ademais, 36,4% dos registros pelo 0800 foram queixas.

## Canal de Atendimento das Reclamações



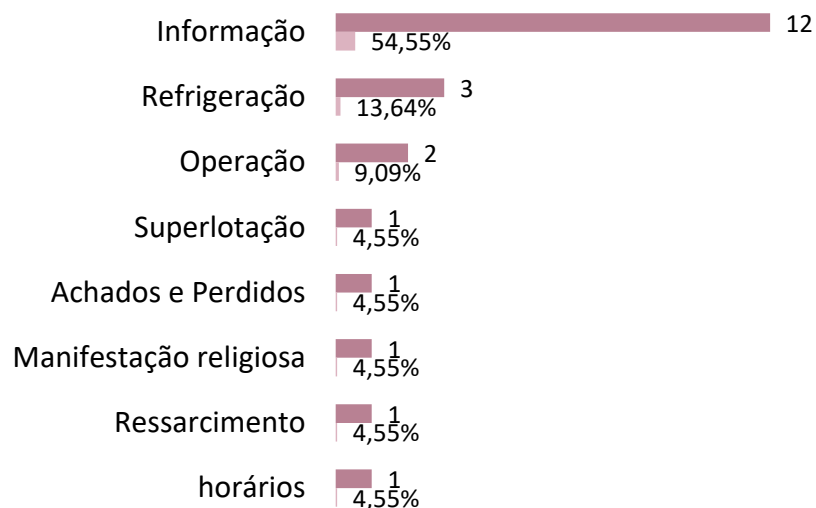
A Supervia foi a mais manifestada com 9 registros, seguida da CCR Barcas com 4 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 4 registros e a CCR Barcas com 1 manifestação. Ademais, 3 registros foram referentes a Outros Órgãos e 1 sobre a Agetransp.



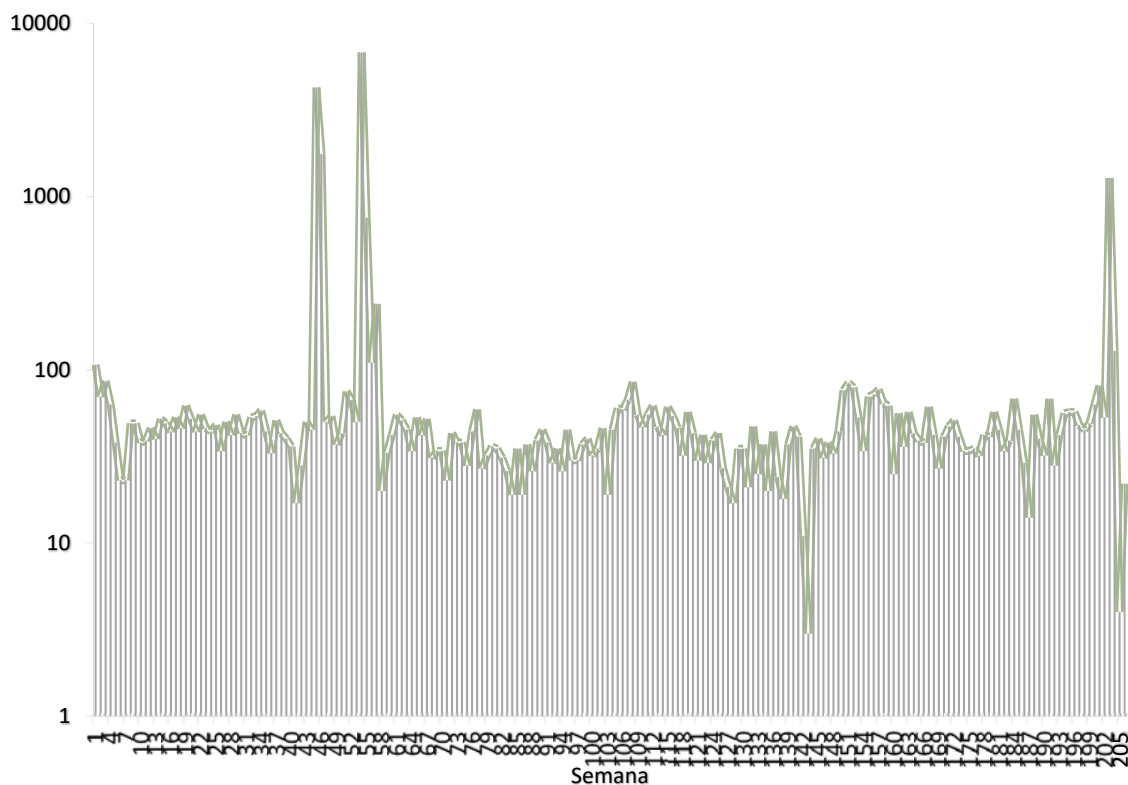
## Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, refrigeração 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



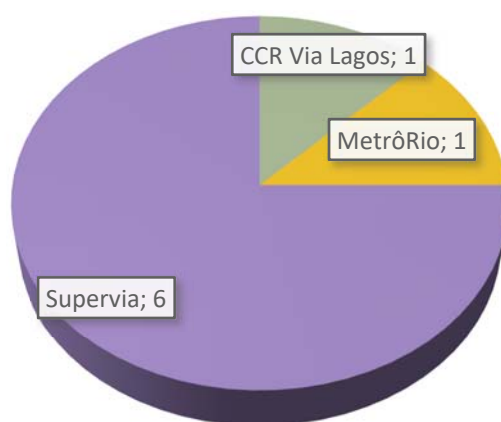
Na semana de referência, houve acréscimo de 450% no número registros. Houve, em média, 4 registros diário e 5 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 192º maior número de registros em todas as 206 semanas analisadas.



# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

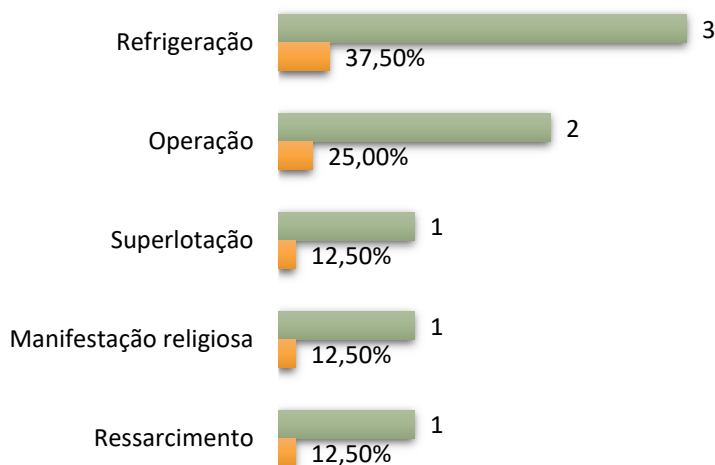
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (6), seguido do MetrôRio (1) e CCR Via Lagos (1). Em percentuais, 66,6% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 25% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 100% considerando a CCR Via Lagos.

## UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

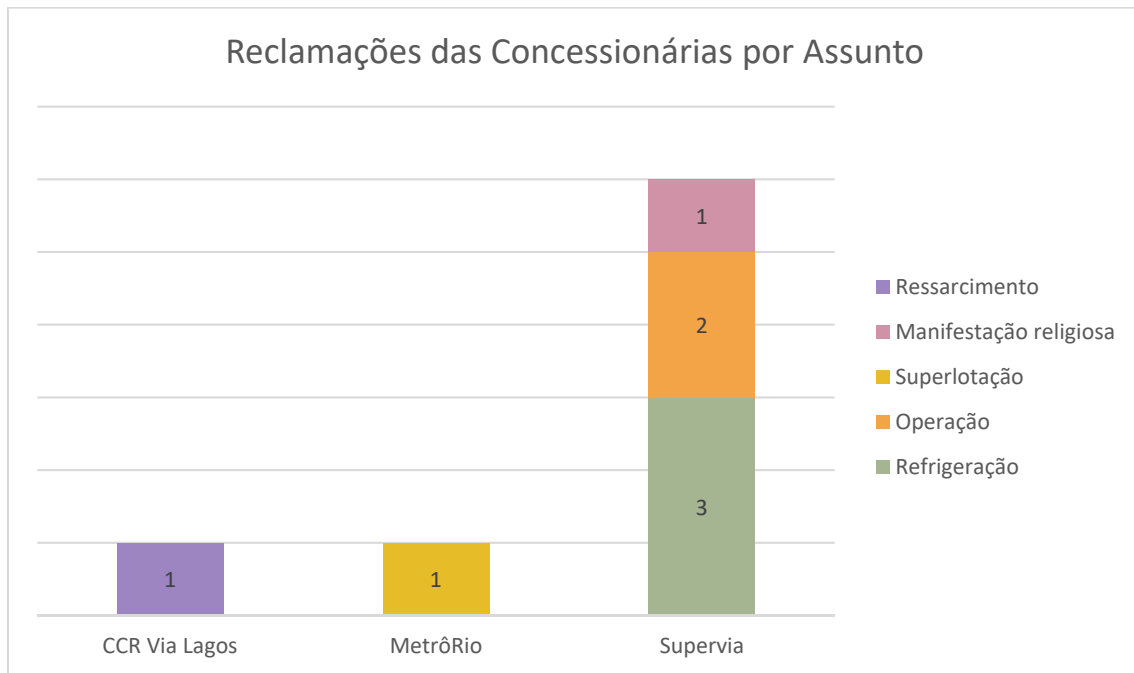


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração como o tópico que possuiu mais queixas, representando 37,5% das reclamações dos usuários.

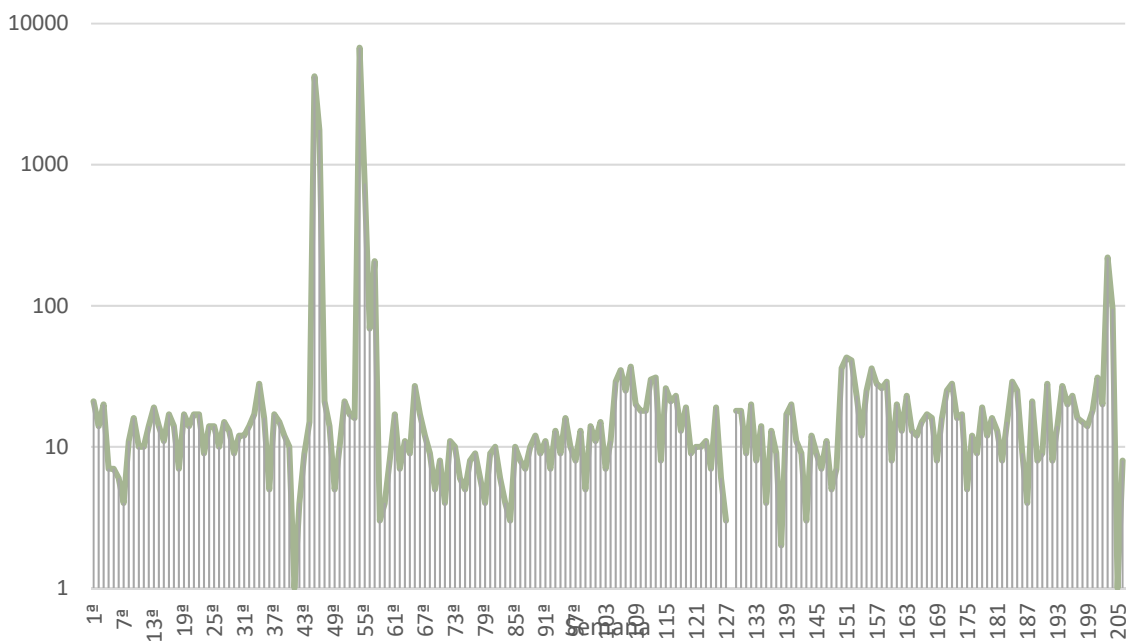
## Assunto das Reclamações



Não houveram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se refrigeração e operação com mais de um registro na concessionária Supervia. Ademais, superlotação e ressarcimento foram os únicos motivos reclamados nas concessionárias MetrôRio e CCR Via Lagos respectivamente.



As queixas cresceram 700% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 156º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 2 por dia útil.



## Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 206ª 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 450% das manifestações e aumento de 700% das queixas. Ademais, houve o 192º maior número de registros e 156º maior número de queixas. Em média, foram 4 registros diários e 5 por dia útil, além de 2 queixa diária e 2 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail não teve números de queixas. Ademais, 36,4% das manifestações por telefone foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida pelo MetrôRio e CCR Via Lagos. As concessionárias CCR Barcas e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 66,6% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 25% dos seus registros como reclamações. A CCR Via Lagos apresentou 100% das manifestações como queixas.

Não houveram assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se refrigeração e operação como assuntos mais reclamados na concessionária Supervia, com 3 e 2 menções respectivamente. Ademais, superlotação, ressarcimento e manifestação religiosa receberam uma menção no MetrôRio, CCR Via Lagos e Supervia respectivamente.

Rio de Janeiro, 14 de março de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7