



AGETRANSP

Ouvidoria

207º Relatório Semanal
de Atendimentos:

26 de fevereiro a 01 de
Março 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 26 de fevereiro a 01 de Março 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 sétimo 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.

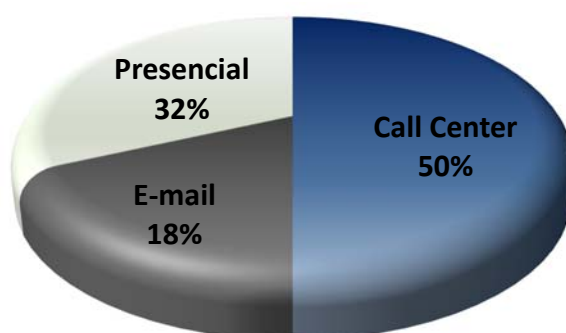
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 22 manifestações, sendo avaliada estabilidade dos registros, comportamento diferente das reclamações, que apresentaram aumento de 75% das queixas.



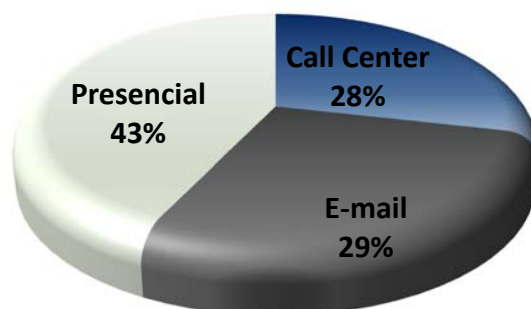
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 50%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo um aumento percentual de 400% em relação à semana passada. No que tange os registros presenciais, foram atendidos 7 usuários.

Canal de Atendimento das Manifestações

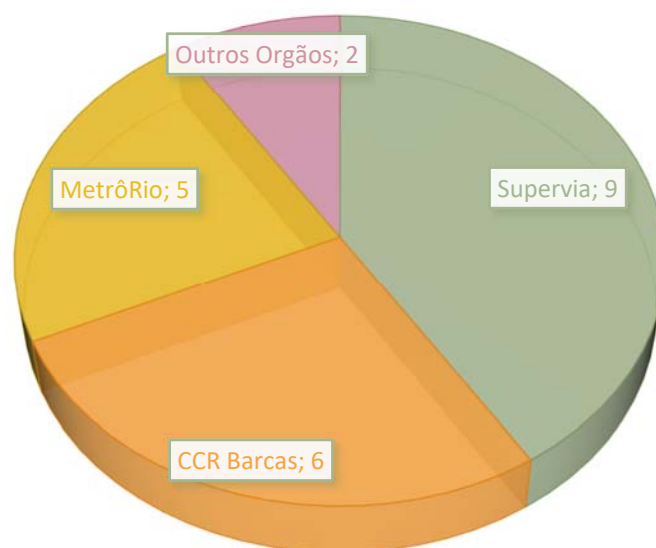


Com relação às reclamações, houve comportamento diverso em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas presencialmente. Em percentuais, 36,4% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 50% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 400%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



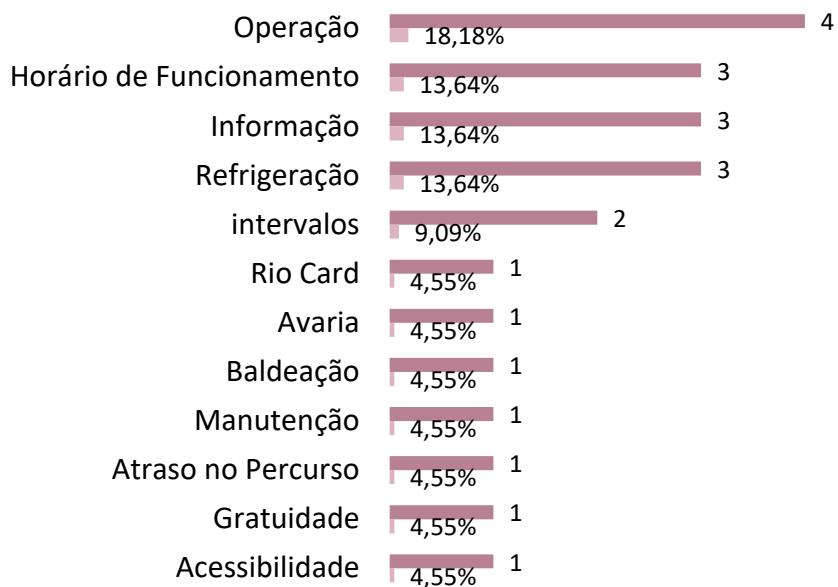
A Supervia foi a mais manifestada com 9 registros, seguida da CCR Barcas com 6 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 5 registros. Ademais, 2 registros foram referentes a Outros Órgãos.



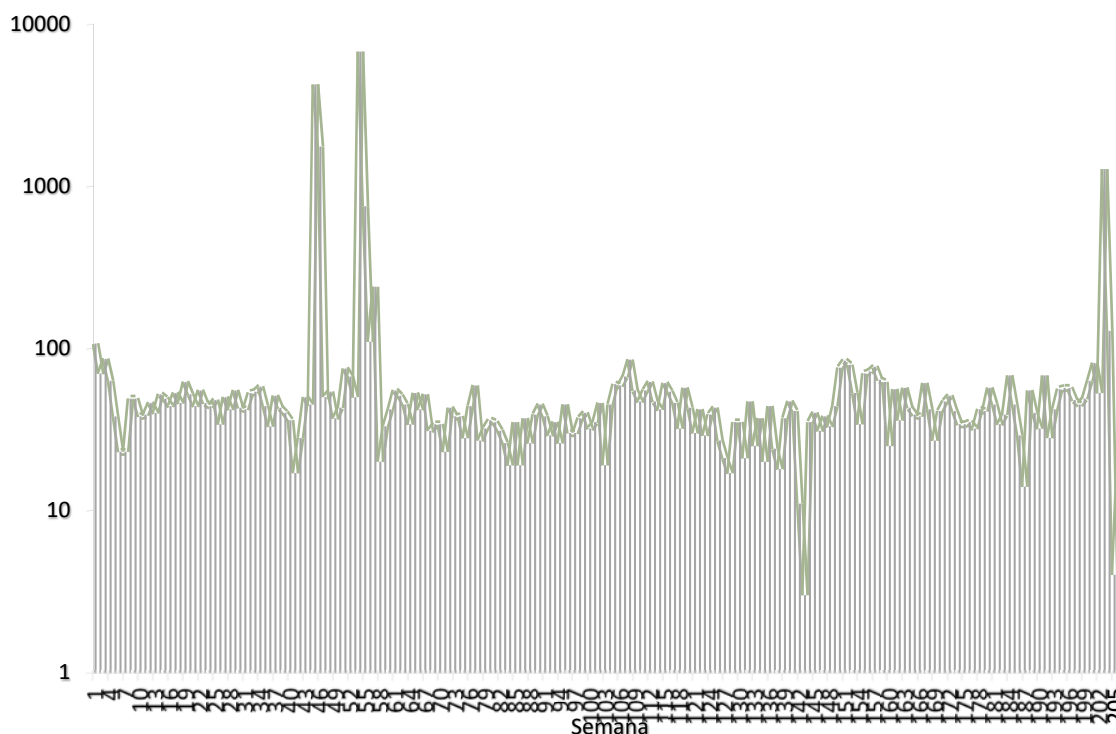
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que operação, horário de funcionamento, informação, refrigeração e intervalos apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



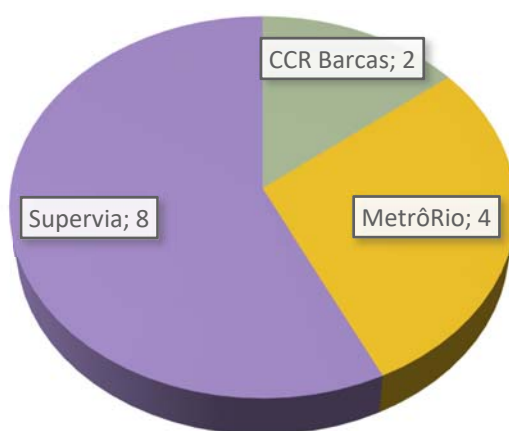
Na semana de referência, houve estabilidade no número registros. Houve, em média, 4 registros diário e 5 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 192º maior número de registros em todas as 207 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

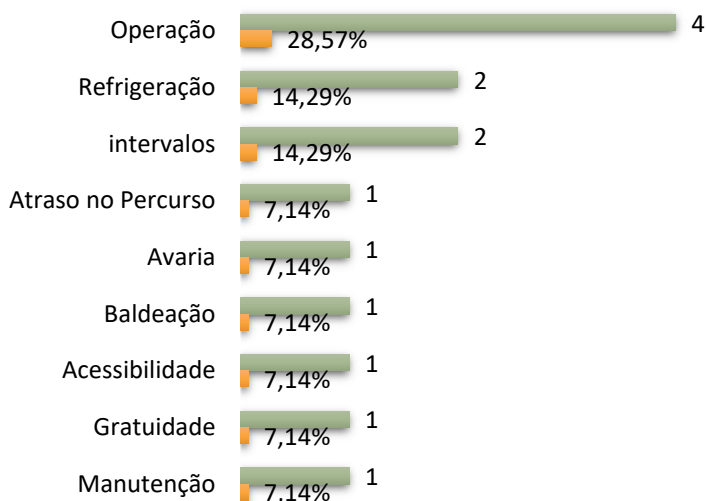
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (8), seguido do MetrôRio (4) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 88,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 80% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 33,3% considerando a CCR Barcas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

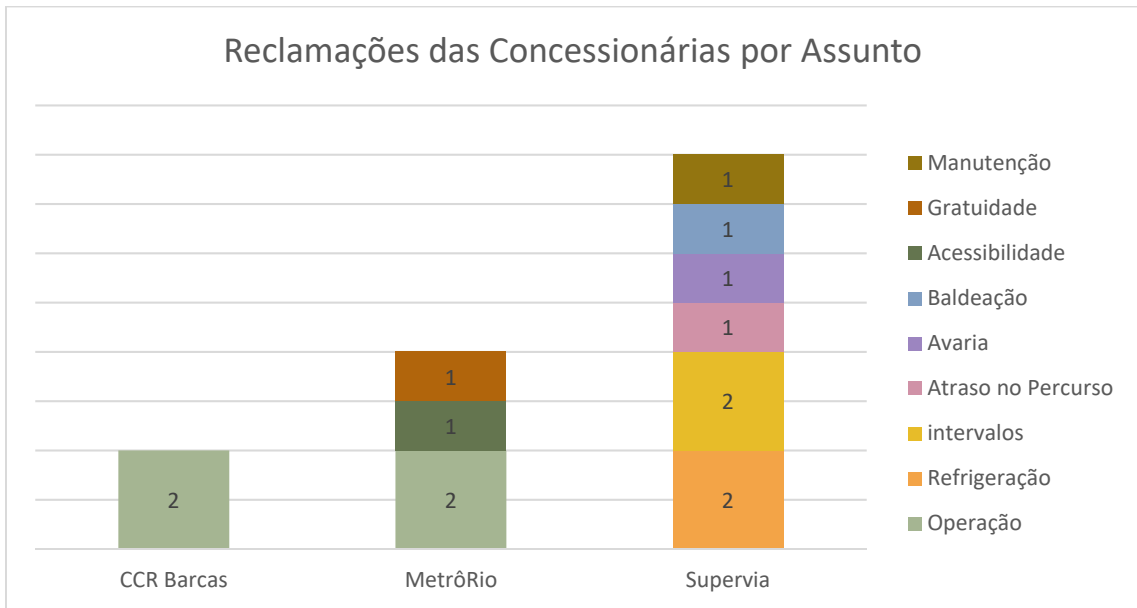


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se operação como o tópico que possuiu mais queixas, representando 28,6% das reclamações dos usuários.

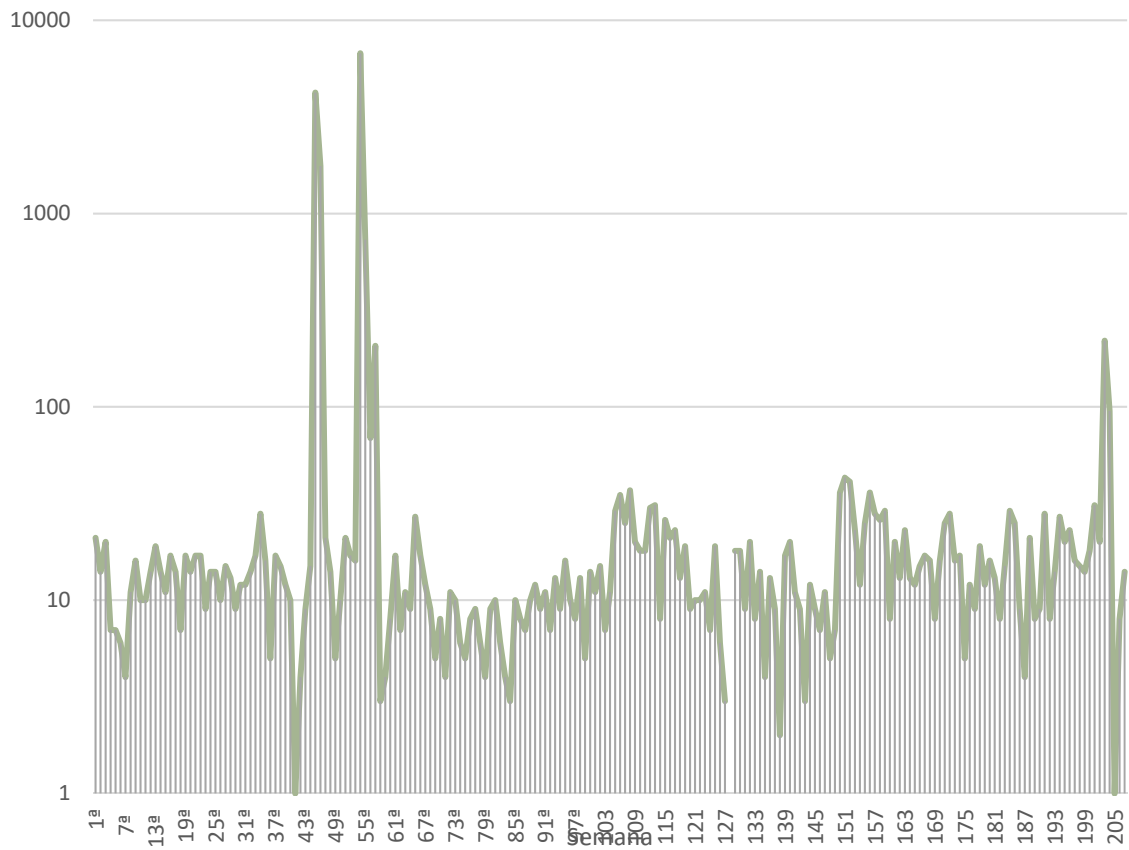
Assunto das Reclamações



Operação foi assuntos em comum entre as concessionárias MetrôRio e CCR Barcas. Destaca-se refrigeração e intervalos com mais de um registro na concessionária Supervia.



As queixas cresceram 75% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 86º maior número de queixas. Ademais, houve em média 2 registros diário e 3 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 207ª 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 estabilidade das manifestações e aumento de 75% das queixas. Ademais, houve o 192º maior número de registros e 86º maior número de queixas. Em média, foram 4 registros diários e 5 por dia útil, além de 2 queixa diária e 3 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail obteve crescimento no números de queixas. Ademais, 85,7% das manifestações presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida pelo MetrôRio e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos. e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 88,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo o mais reclamado. O MetrôRio representou 80% dos seus registros como reclamações. A CCR Barcas apresentou 33,3% das manifestações como queixas.

Operação assuntos em comum entre as concessionárias. Destacam-se operação, refrigeração e intervalos como assuntos mais reclamados nas concessionárias, 2 menções cada. Ademais, acessibilidade e gratuidade receberam uma menção no MetrôRio.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7