



AGETRANSP

Ouvidoria

208º Relatório Semanal
de Atendimentos:
04 a 08 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 04 a 08 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.

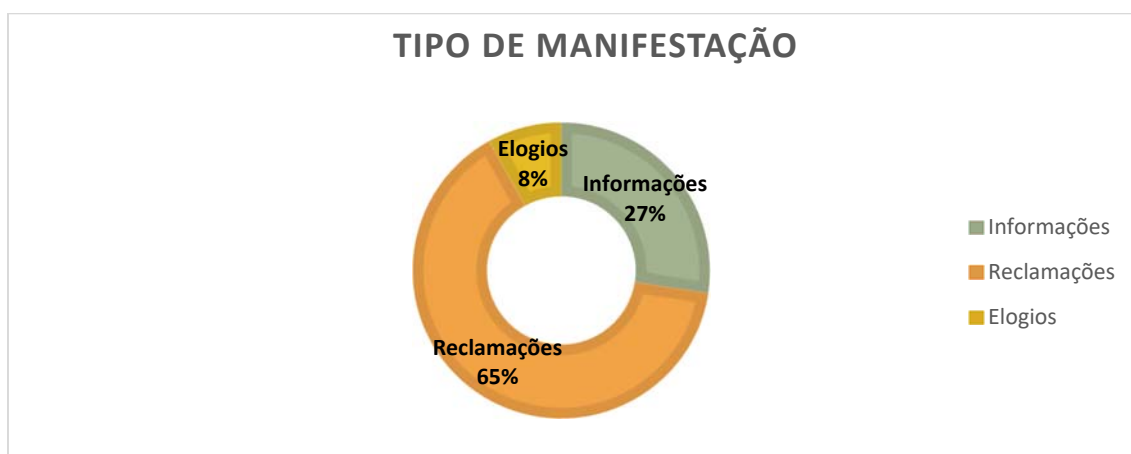
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo oitavo 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.

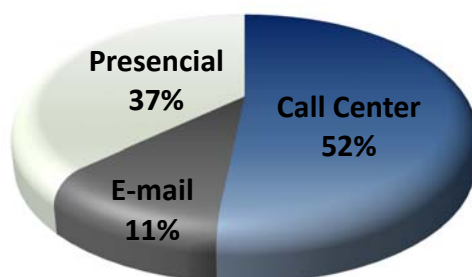
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 61 manifestações, sendo avaliada um crescimento de 117,3% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 178,6% das queixas. A ducentésima oitava semana avaliada foi marcada pela realização de Ouvidoria Itinerante na Concessionária CCR Barcas, nas estações Praça Araribóia e Paquetá, que refletiram diretamente nos índices do período em questão. Ademais foram registrados 5 elogios.



Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 181,8%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi correlato, trazendo um aumento percentual de 75% em relação à semana passada. No que tange os registros presenciais, foram atendidos 23 usuários.

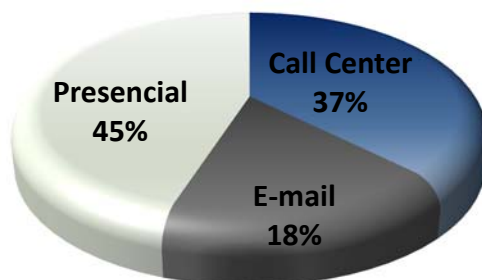
Canal de Atendimento das Manifestações



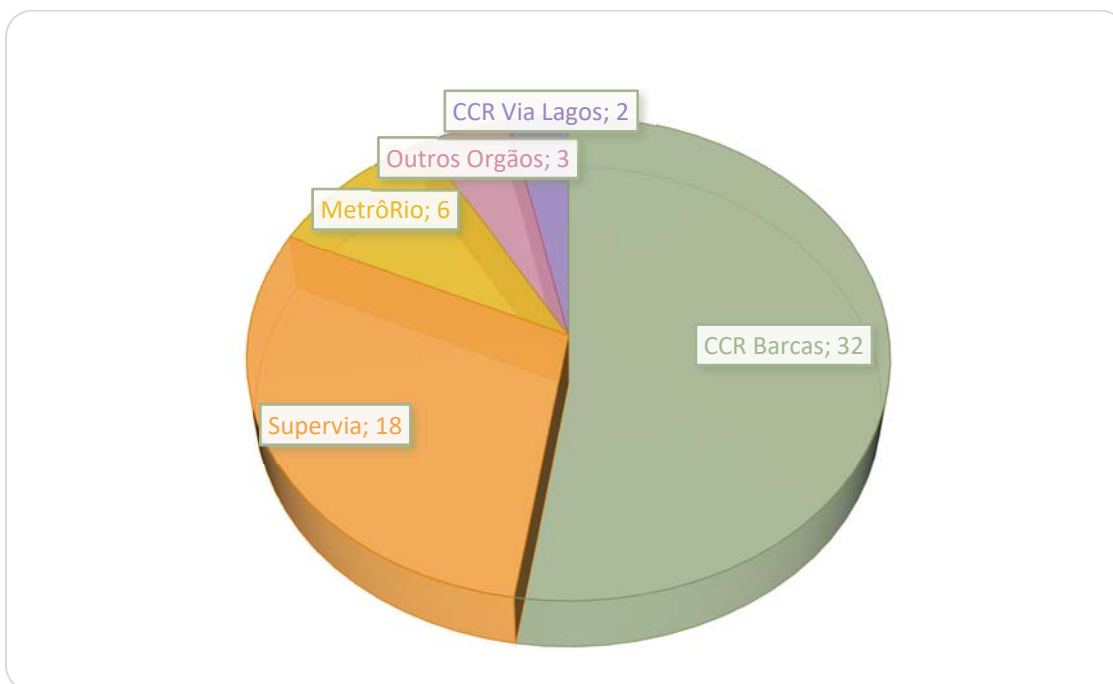
Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 45,2% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 250% em relação à semana

anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 75%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas e 78,3% dos registros presenciais foram reclamações.

Canal de Atendimento das Reclamações



A CCR Barcas foi a mais manifestada com 32 registros, seguida da Supervia com 18 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro também com 6 registros e 2 referente a CCR Via Lagos. Ademais, 3 registros foram referentes a Outros Órgãos.



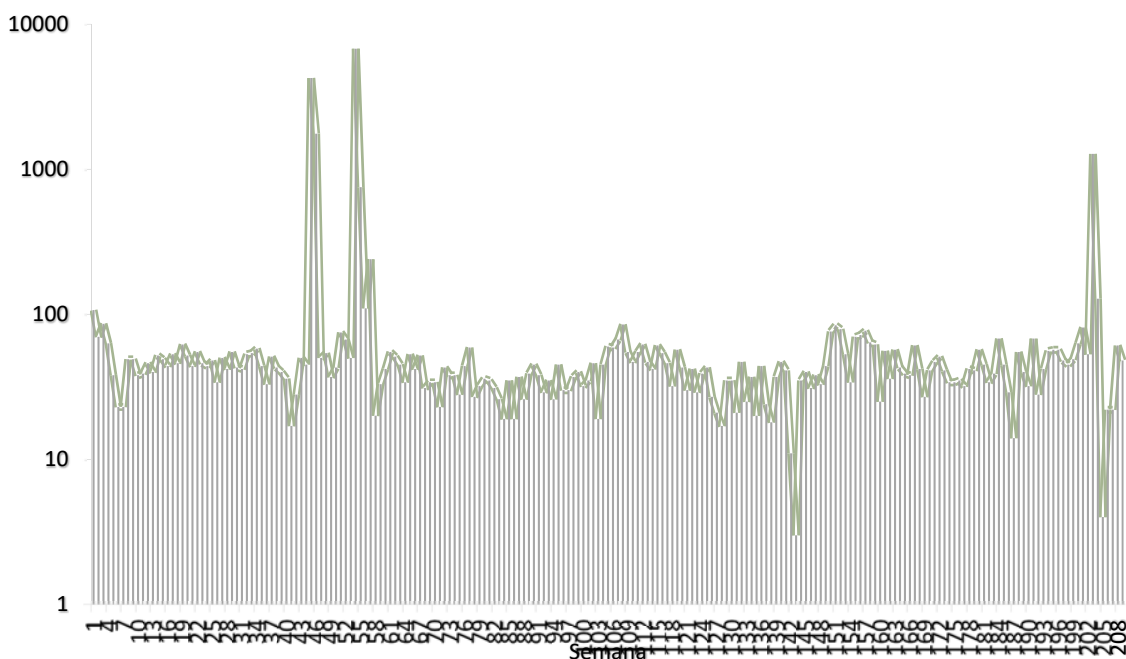
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



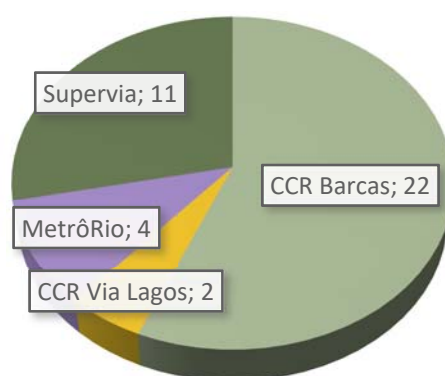
Na semana de referência, houve acréscimo de 177,27% no número registros. Houve, em média, 9 registros diário e 13 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 31º maior número de registros em todas as 208 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

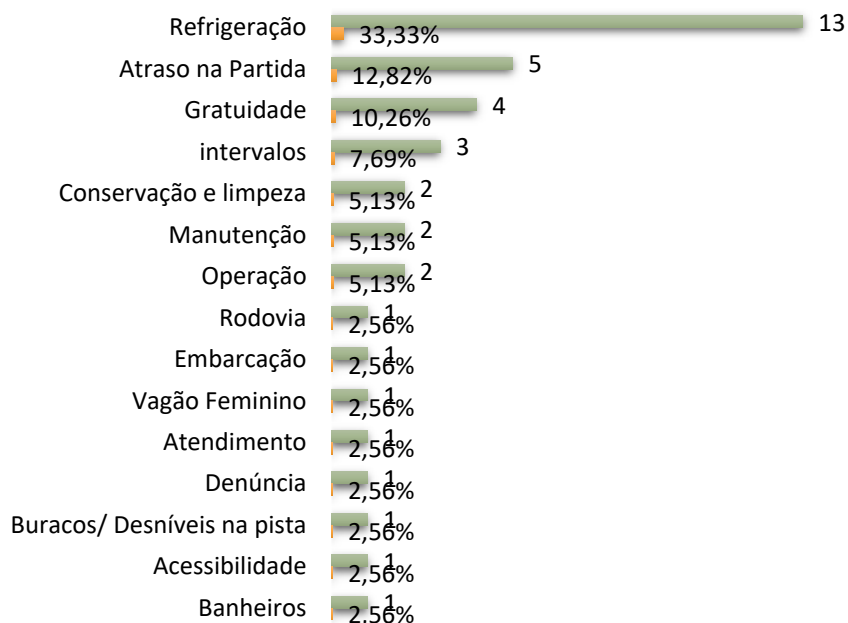
Considerando as reclamações, a CCR Barcas apresentou o maior número de queixas (22), seguido da Supervia (11, MetrôRio (4) e CCR Via Lagos (2). Em percentuais, 68,8% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, 61,1% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações e 66,7% considerando o MetrôRio. A CCR Via Lagos teve 100% dos seus registros como queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

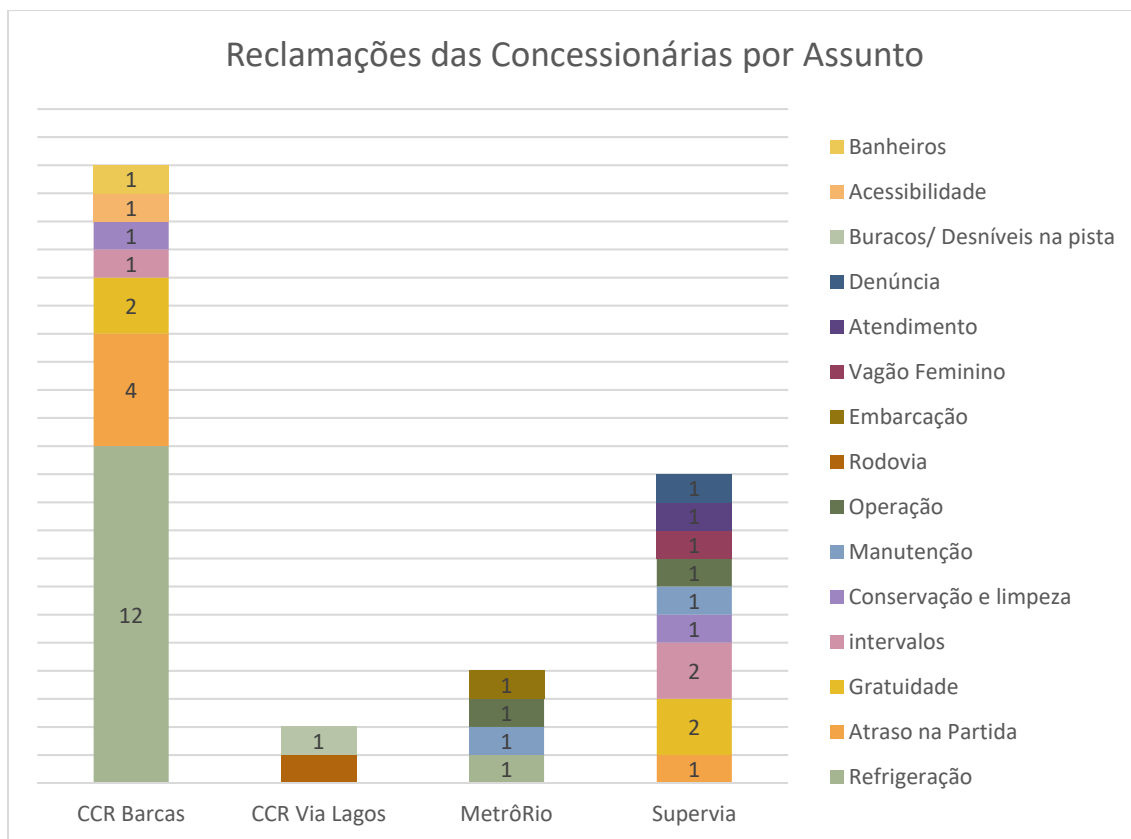


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração como o tópico que possuiu mais queixas, representando 33,3% das reclamações dos usuários.

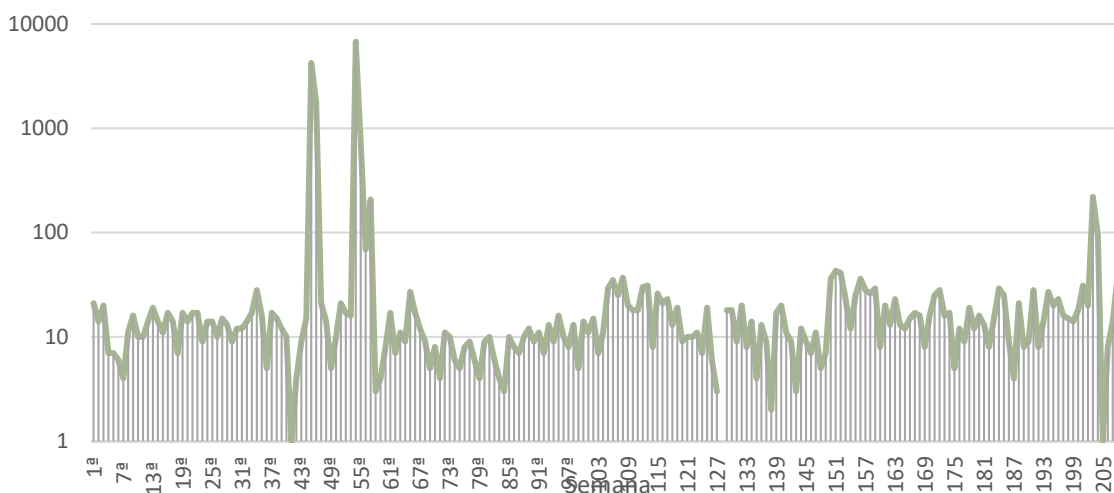
Assunto das Reclamações



Atraso na partida, gratuidade, intervalos e conservação e limpeza foram assuntos em comum entre as concessionárias CCR Barcas e Supervia. Destaca-se refrigeração, possuindo registros em mais de uma concessionária, sendo CRR Barcas e MetrôRio. Manutenção e operação receberam um registro cada, referente a Supervia e MetrôRio. Ademais, rodovia e buracos/desníveis na pista foram os temas acerca da CCR Via Lagos.



As queixas cresceram 178,6% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 11º maior número de queixas. Ademais, houve em média 6 registros diário e 8 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 208ª 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 oitava semana foi marcada pela Ouvidoria Itinerante na CCR Barcas.

Houve acréscimo de 177,3% das manifestações e aumento de 178,6% das queixas. Ademais, houve o 31º maior número de registros e 11º maior número de queixas. Em média, foram 9 registros diários e 13 por dia útil, além de 6 queixa diária e 8 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail obteve crescimento nos números de queixas. Ademais, 78,3% das manifestações presenciais foram queixas.

Considerando as unidades de referência, a CCR Barcas foi mais manifestada, seguida pela Supervia, MetrôRio e CCR Via Lagos. A concessionária Rota 116 não registrou ocorrência. Cerca de 68,8% dos registros sobre a CCR Barcas foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 61,1% dos seus registros como reclamações. O MetrôRio apresentou 66,7% das manifestações como queixas e 100% dos registros referentes a CCR Via Lagos foram reclamações.

Refrigeração, atraso na partida, gratuidade, intervalos, conservação e limpeza, operação e manutenção foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se refrigeração como assuntos mais reclamados nas concessionárias, sendo 12 menções na CCR Barcas. Ademais, rodovia e buracos/desníveis na pista foram assuntos na CCR Via Lagos.

Rio de Janeiro, 15 de março de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7