



AGETRANSP

Ouvidoria

210º Relatório Semanal
de Atendimentos:
18 a 21 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 18 a 21 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.

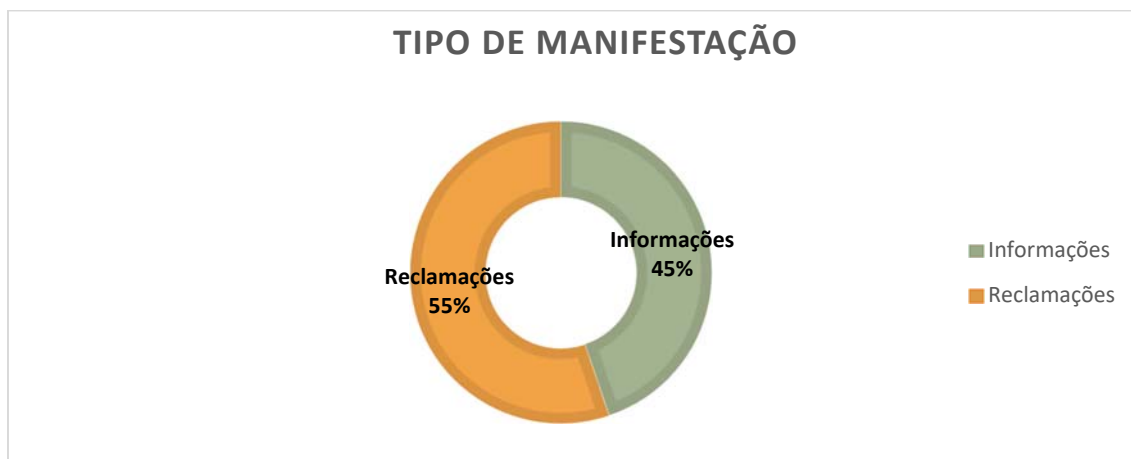
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo nono 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.

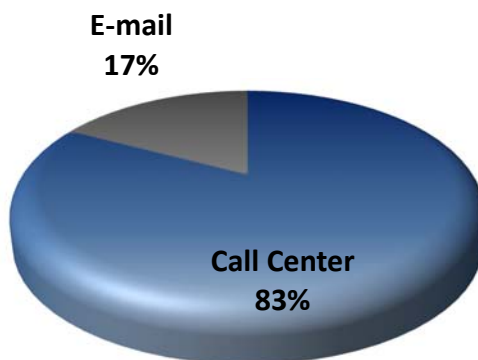
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 29 manifestações, sendo avaliada uma queda de 39,6% dos registros, comportamento contrário das reclamações, que apresentaram aumento de 77,8% das queixas.



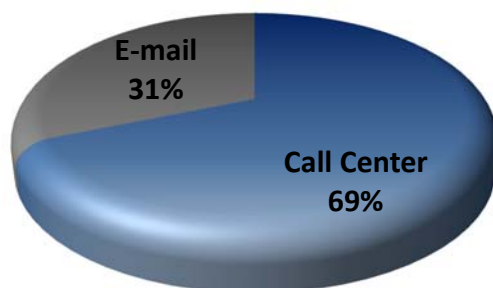
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 47,8%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi inverso, trazendo um aumento percentual de 150% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

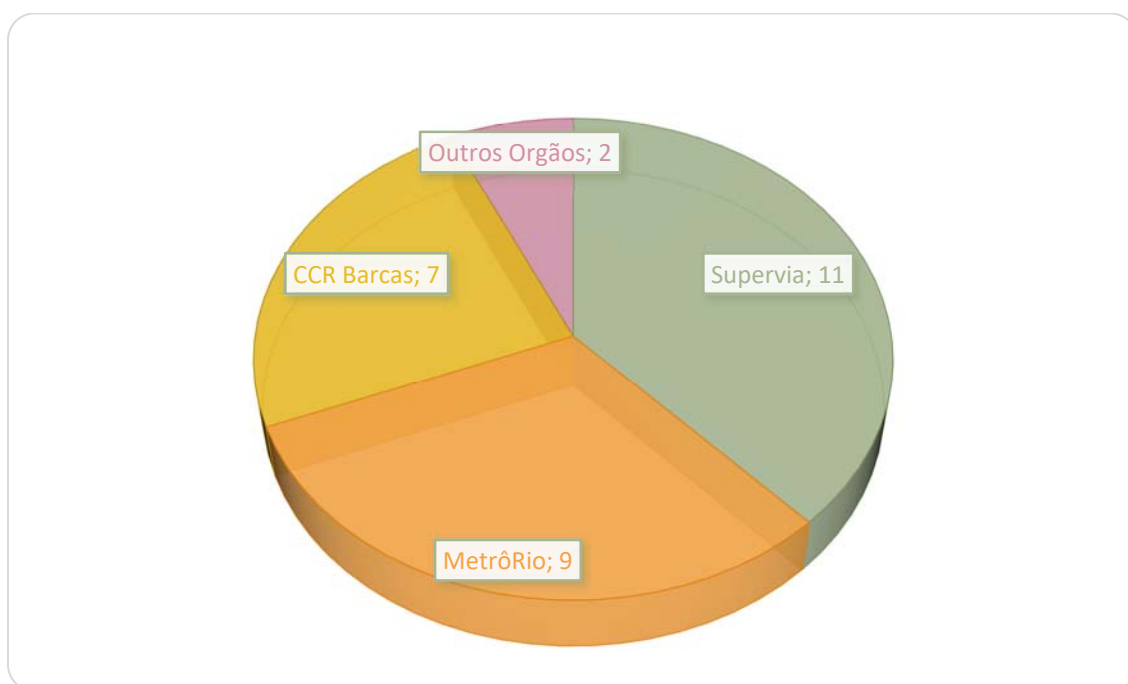


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 45,8% dos registros por telefone foram reclamações, com crescimento percentual de 57,1% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 150%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



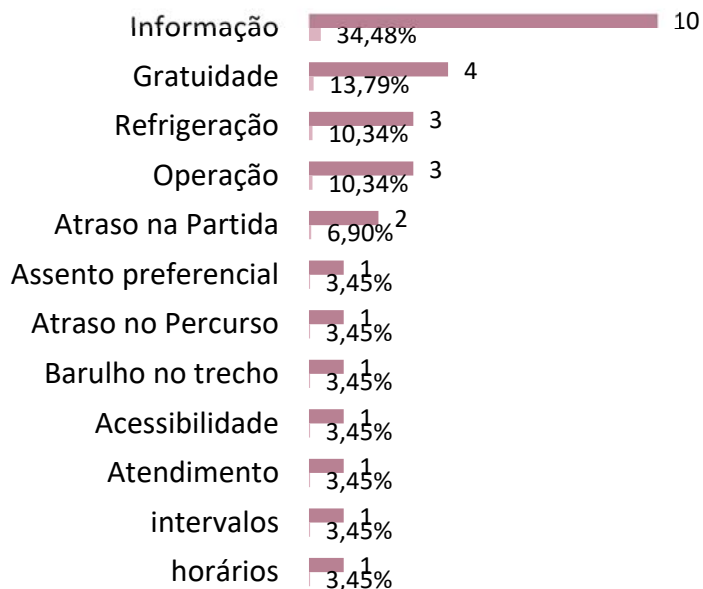
A Supervia foi a mais manifestada com 11 registros, seguida do MetrôRio com 9 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro também com 7 registros. Ademais, 2 registros foram referentes a Outros Órgãos.



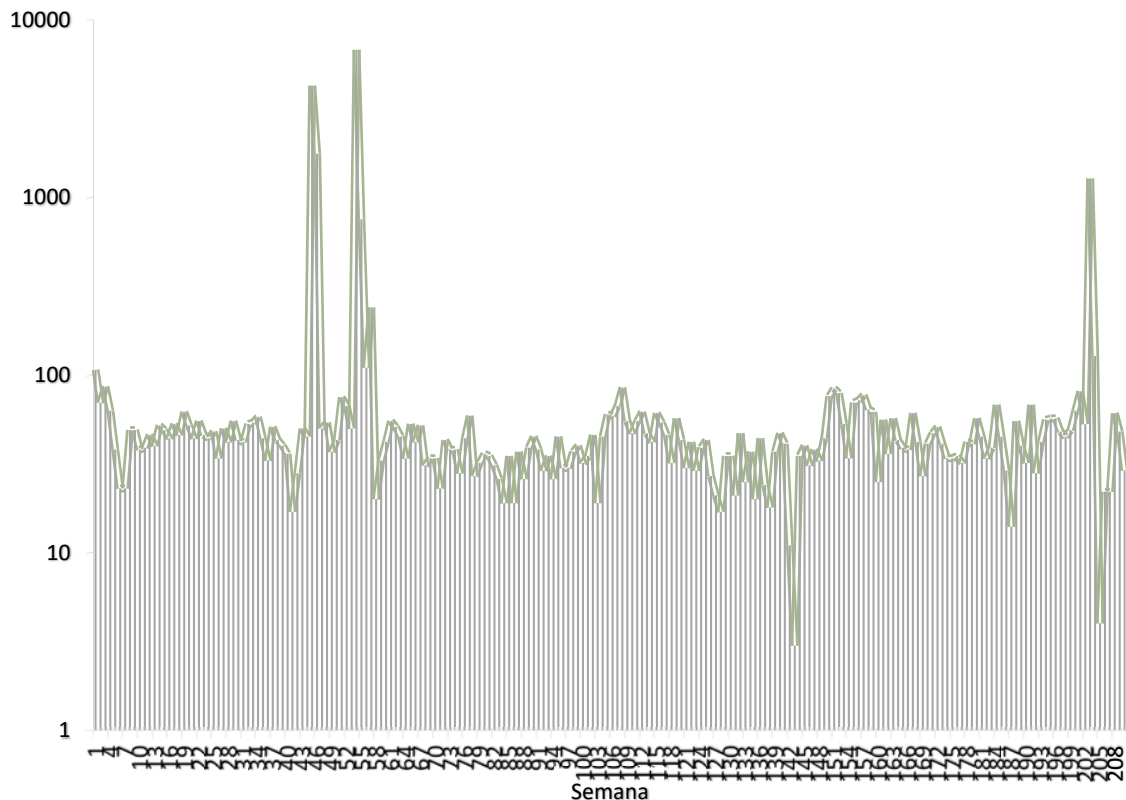
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



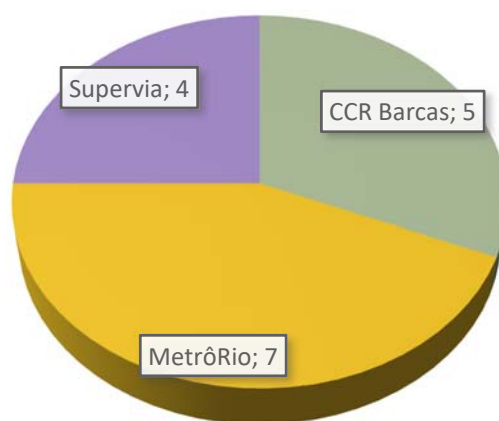
Na semana de referência, houve decréscimo de 38,58% no número registros. Houve, em média, 5 registros diário e 8 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 176º maior número de registros em todas as 210 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

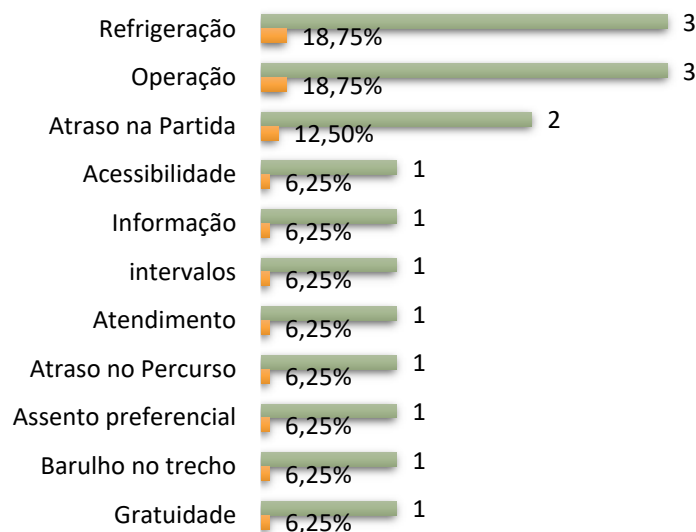
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (7), seguido da CCR Barcas (5) e da Supervia (4). Em percentuais, 77,8% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 71,4% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações e 36,7% das manifestações dos usuários da Supervia foram reclamações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

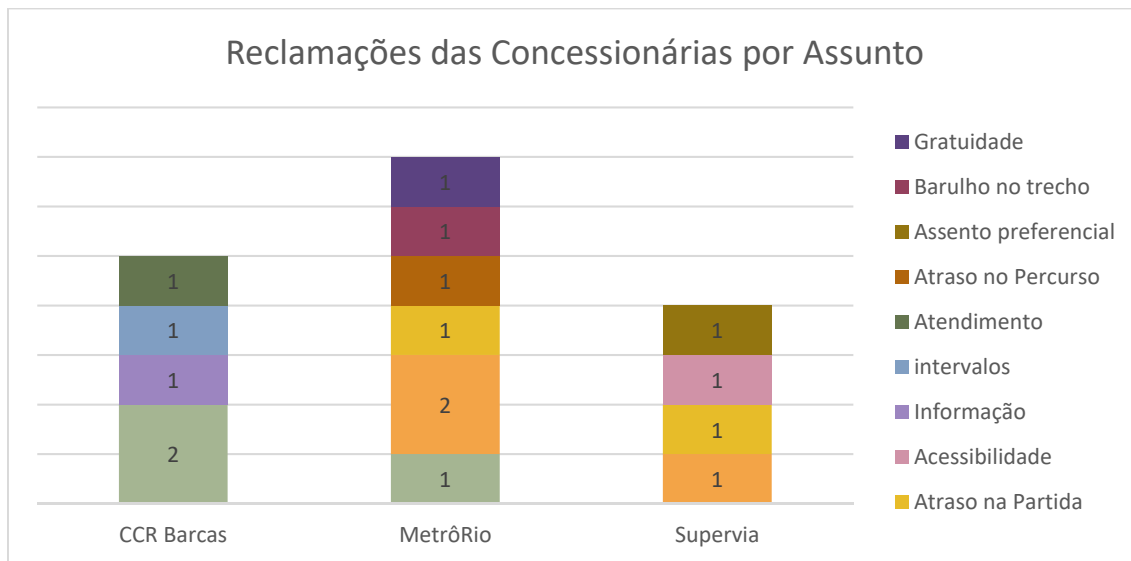


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração e operação como os tópicos que possuíram mais queixas, representando 18,6% das reclamações dos usuários.

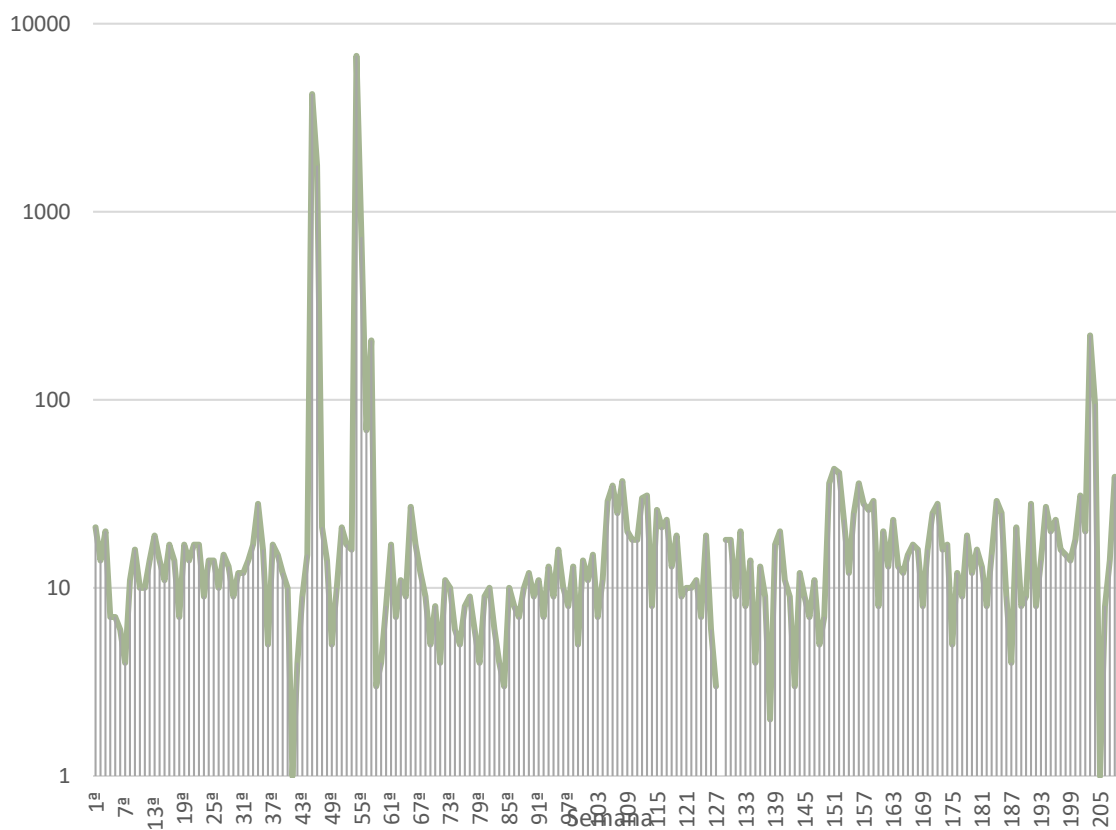
Assunto das Reclamações



Refrigeração foi assunto em comum entre as concessionárias CCR Barcas e MetrôRio. Destaca-se operação e atraso na partida, assuntos recorrentes nas concessionária Supervia e MetrôRio.



As queixas cresceram 77,8% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 71º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 4 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 210ª 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 decréscimo de 38,6% das manifestações e aumento de 77,8% das queixas. Ademais, houve o 176º maior número de registros e 71º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 8 por dia útil, além de 3 queixa diária e 4 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como no número de queixas. Ademais, 100% das manifestações via e-mail foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi mais manifestado, seguida da CCR Barcas e da Supervia. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 77,8% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A CCR Barcas representou 23,5% dos seus registros como reclamações e a Supervia teve 36,7%% de suas manifestações como reclamações.

Refrigeração, operação e atraso na partida foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se refrigeração e operação como assuntos com mais de uma reclamação nas concessionárias CCR Barcas e MetrôRio respectivamente. Ademais, os outros temas de reclamação receberam um registro cada.

Rio de Janeiro, 02 de abril de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7