



AGETRANSP

Ouvidoria

211º Relatório Semanal
de Atendimentos:
25 a 27 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 25 a 27 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.

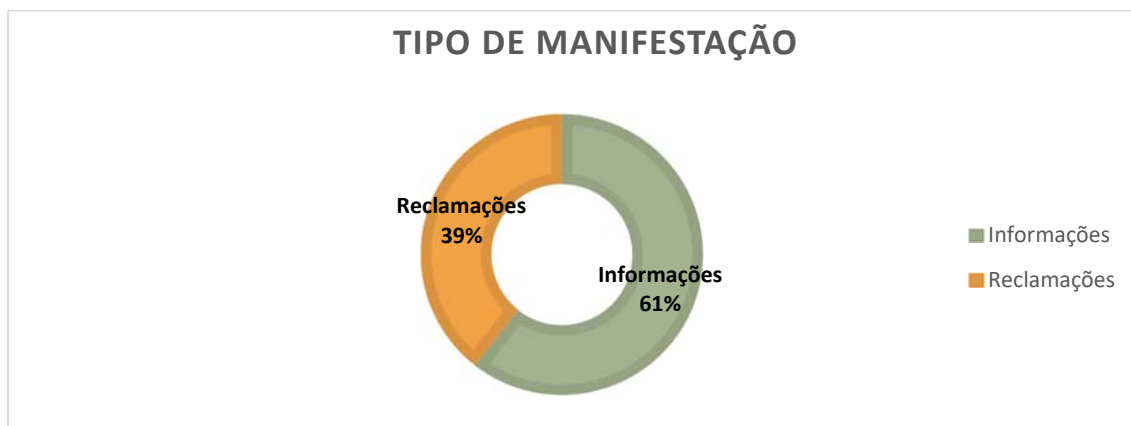
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo décimo primeiro 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.

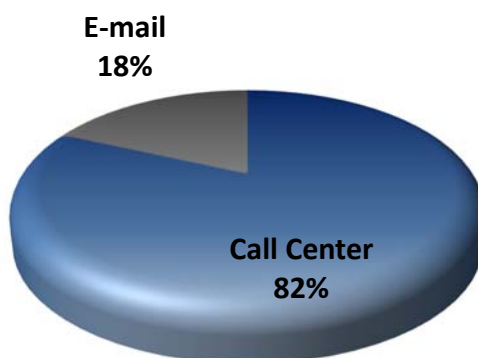
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 33 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 13,8% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 25% das queixas.



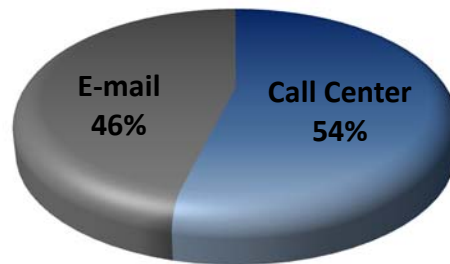
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 12,5%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 20% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

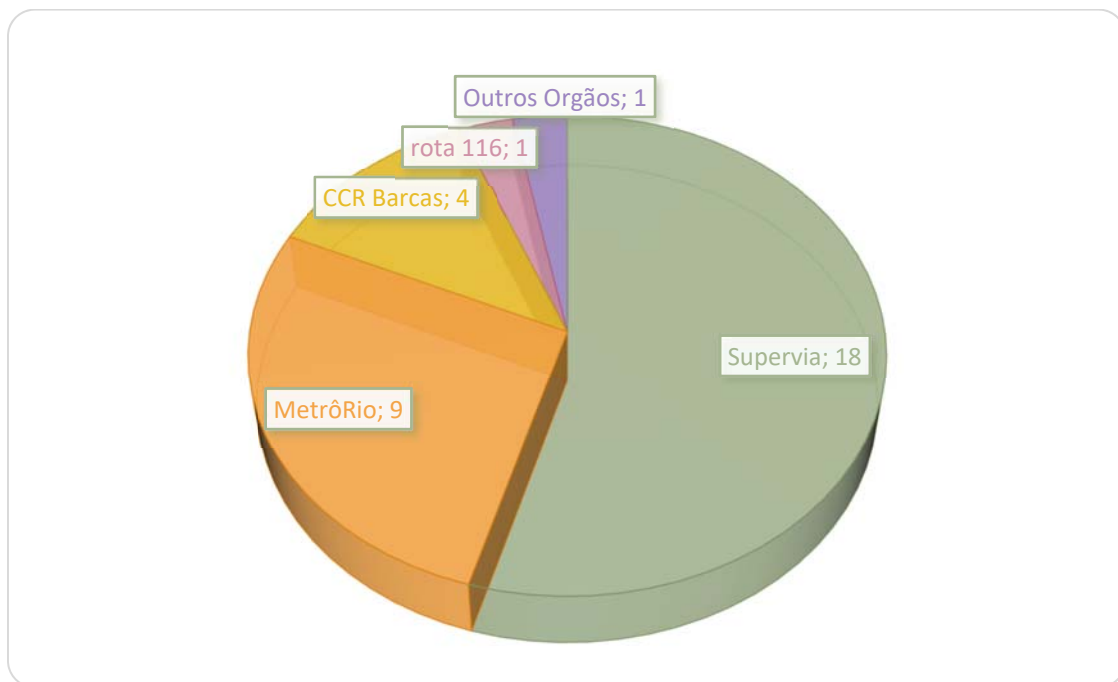


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 25,9% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 36,4% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 20%. Ademais, 100% dos registros por e-mail foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



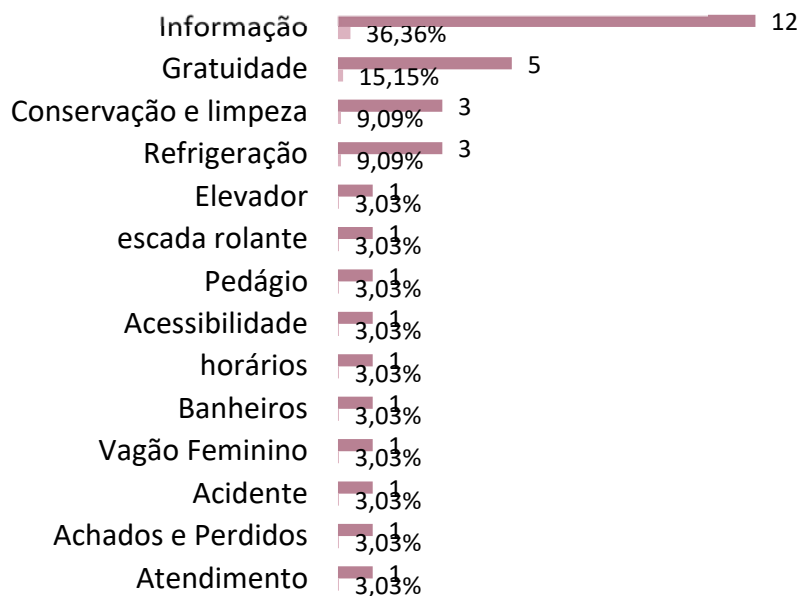
A Supervia foi a mais manifestada com 18 registros, seguida do MetrôRio com 9 manifestações. A CCR Barcas aparece em terceiro com 9 registros e 1 manifestação referente a Rota 116. Ademais, 1 registros foram referentes a Outros Órgãos.



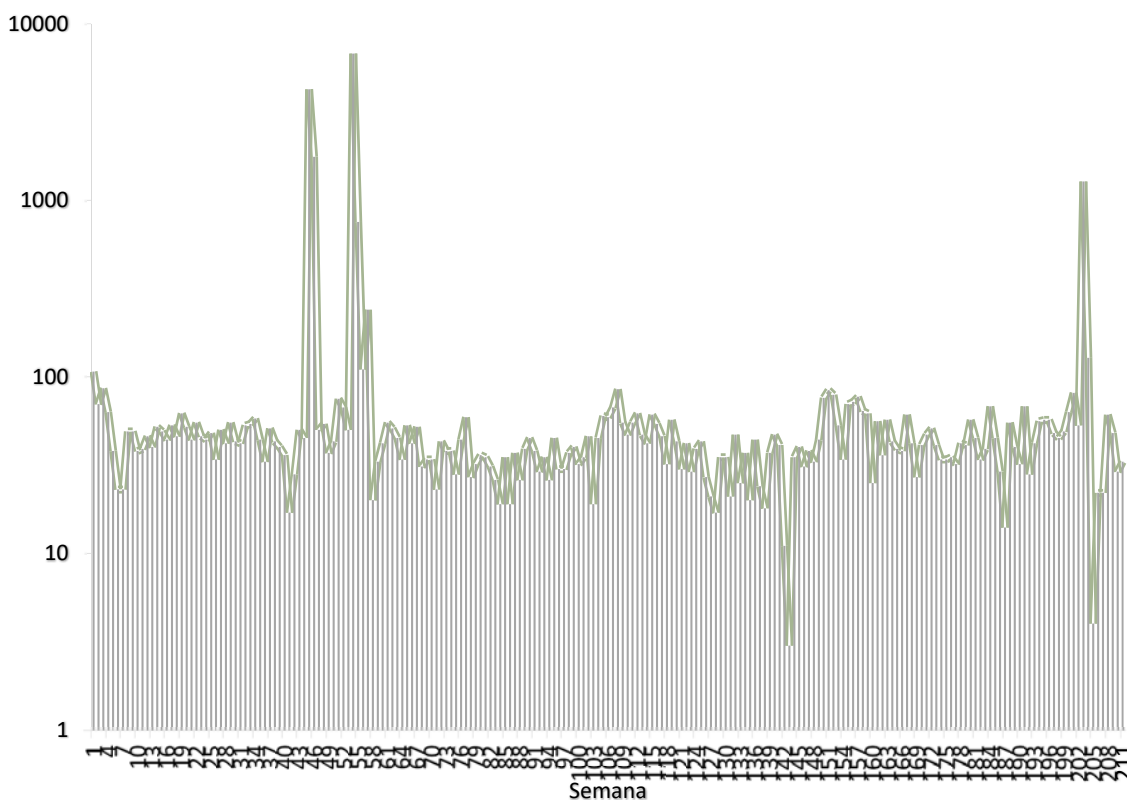
Assunto das Manifestações

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

Manifestações por assunto



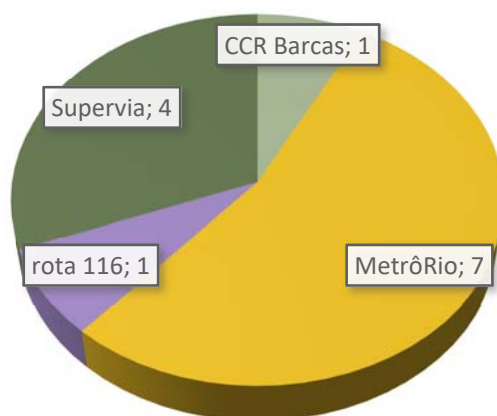
Na semana de referência, houve acréscimo de 13,79% no número registros. Houve, em média, 5 registros diário e 11 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 162º maior número de registros em todas as 211 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

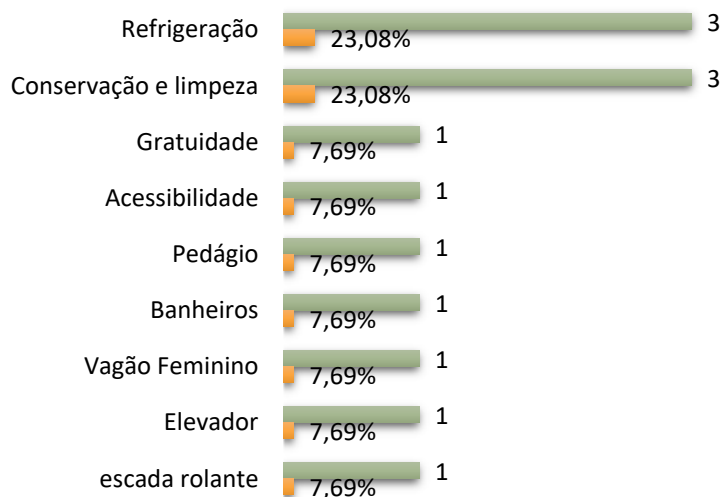
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (7), seguido da Supervia (4), CCR Barcas (1) e Rota 116 (1). Em percentuais, 77,8% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 22,2% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações, 25% das manifestações dos usuários da CCR Barcas foram reclamações e 100% das manifestações da Rota 116 foram queixas.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

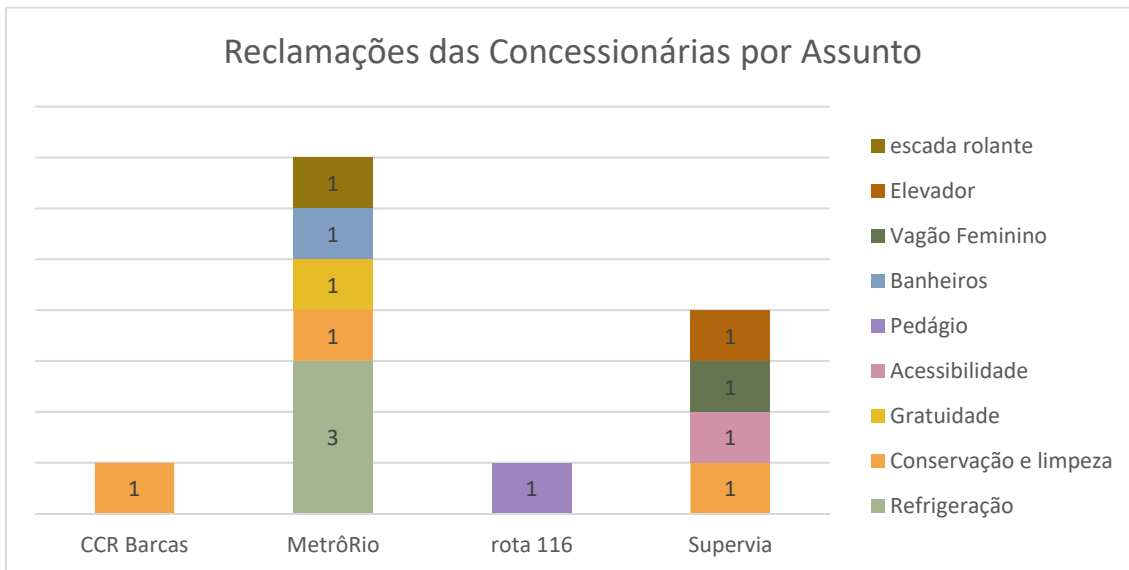


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se refrigeração e conservação e limpeza como os tópicos que possuíram mais queixas, representando 23,1% das reclamações dos usuários.

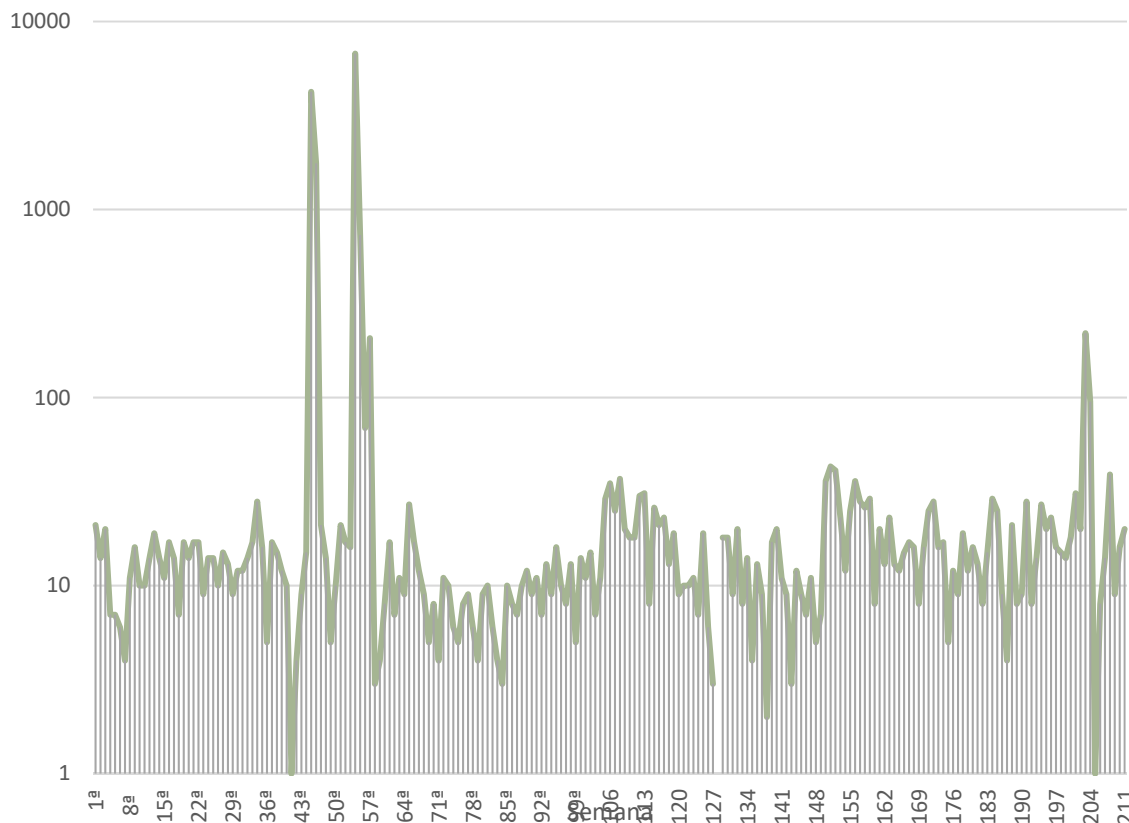
Assunto das Reclamações



Conservação e limpeza foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia, CCR Barcas e MetrôRio. Destaca-se refrigeração como assunto mais recorrente na concessionária Supervia. Ademais, pedágio foi o assunto referente a Rota 116.



As queixas cresceram 25% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 43º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 7 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 211ª 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 13,79% das manifestações e aumento de 25% das queixas. Ademais, houve o 162º maior número de registros e 43º maior número de queixas. Em média, foram 5 registros diários e 11 por dia útil, além de 3 queixa diária e 7 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 Supervia, CCR Barcas e Rota 116. A concessionária CCR Via Lagos não registrou ocorrências. Cerca de 77,8% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo o mais reclamado. A Supervia representou 22,2% dos seus registros como reclamações, a CCR Barcas teve 25% de suas manifestações como reclamações e todas as manifestações referentes a Rota 116 foram queixas.

Conservação e limpeza foi assunto em comum entre todas as concessionárias. Destaca-se refrigeração como assunto com mais de uma reclamação na concessionária Supervia. Ademais, pedágio foi o tema referente a concessionária Rota 116.

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7