



AGETRANSP

Ouvidoria

212º Relatório Semanal
de Atendimentos:
01 a 05 de Abril 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 01 a 05 de Abril 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 segundo 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 147 manifestações, sendo avaliada um acréscimo de 345,5% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram aumento de 405% das queixas. A ducentésima décima segunda semana avaliada foi marcada pela realização da Ouvidoria Itinerante na Concessionária Supervia, nos ramais Belford Roxo e Japeri, que refletiram diretamente nos índices do período em questão. Ademais foram registrados 11 elogios, 7 sugestões e 4 denúncias.



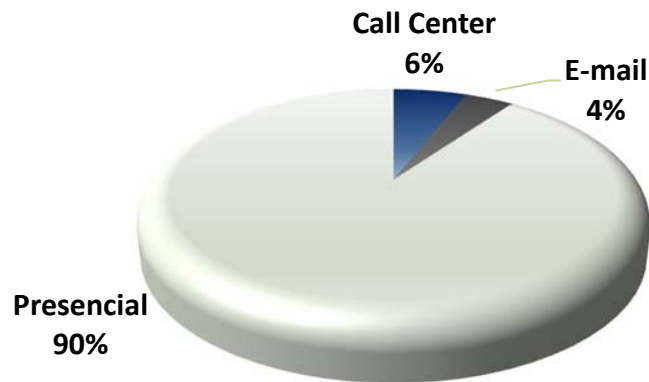
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 11,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi contrário, trazendo uma queda percentual de 16,7% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

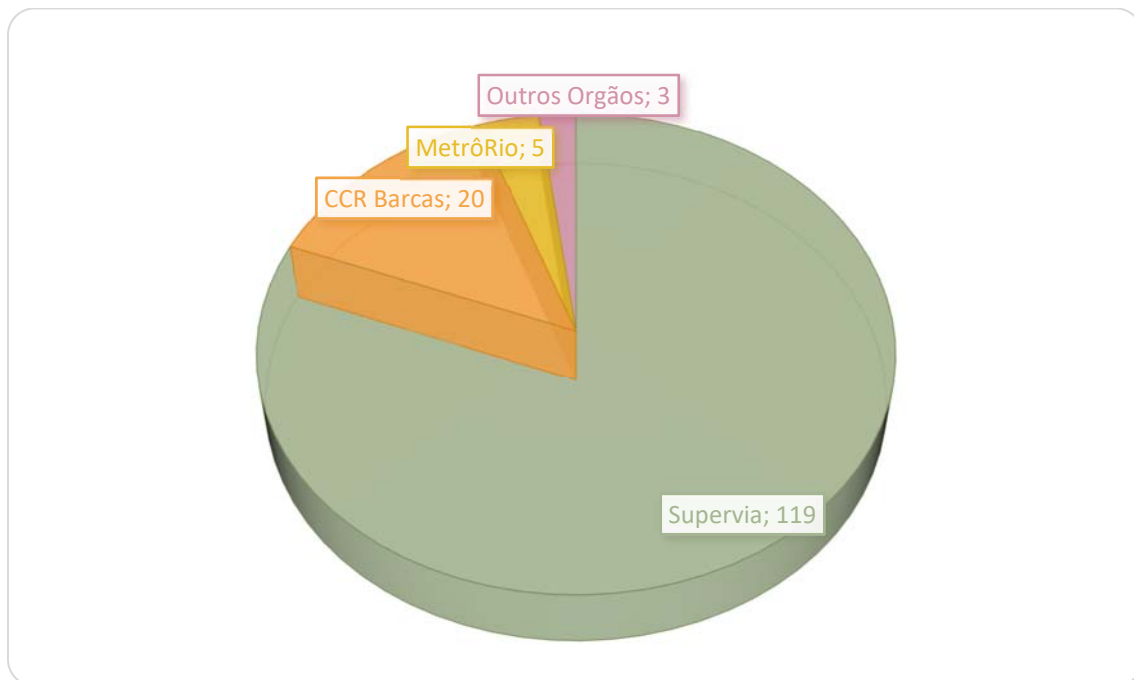


Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 20% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 14,3% em relação à semana anterior. O e-mail obteve decréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 33,3%. Ademais, 27,7% dos registros presenciais foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



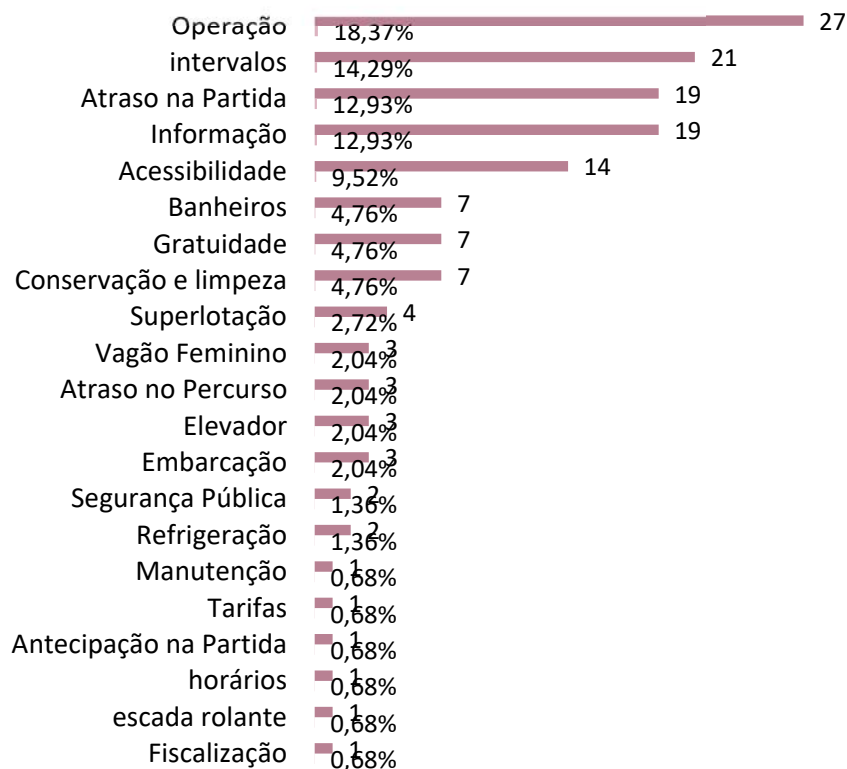
A Supervia foi a mais manifestada com 119 registros, seguida da CCR Barcas com 20 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 5 registros. Ademais, 3 registros foram referentes a Outros Órgãos.



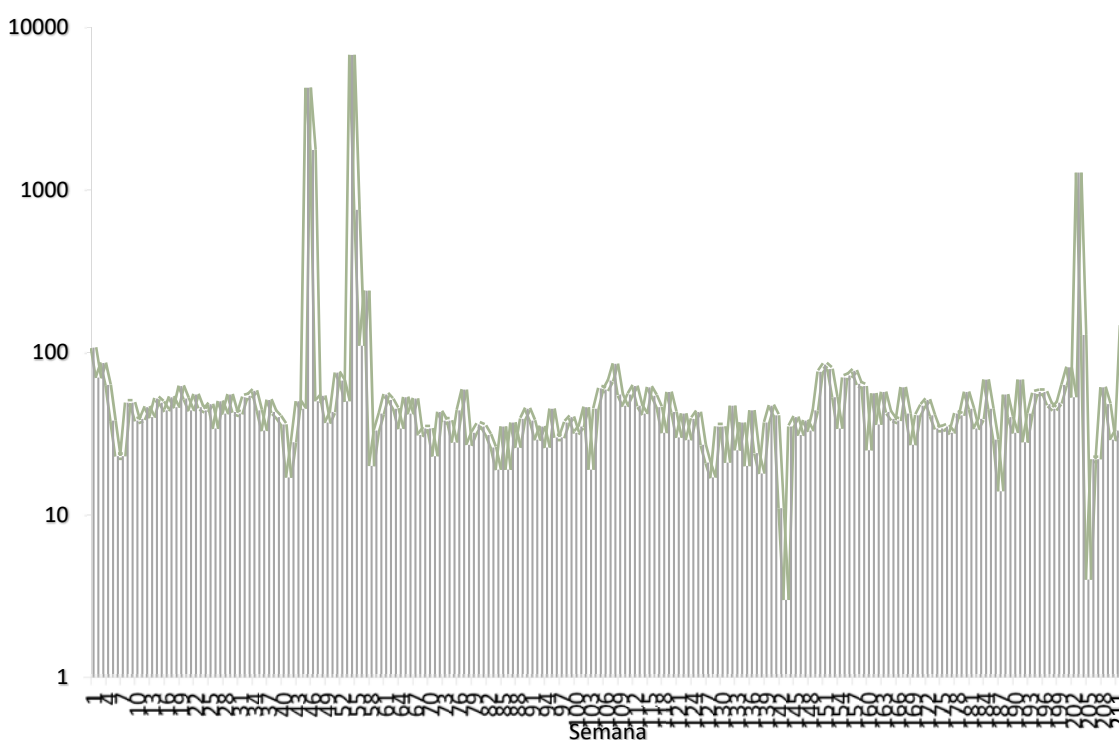
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que operação, intervalos, atraso na partida, informação, acessibilidade, banheiros, gratuidade, conservação e limpeza, superlotação, vagão feminino, atraso no percurso, elevador, embarcação, segurança pública 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



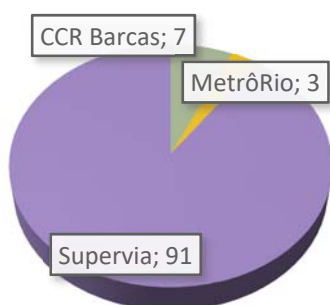
Na semana de referência, houve acréscimo de 345,45% no número registros. Houve, em média, 21 registros diário e 30 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 7º maior número de registros em todas as 212 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

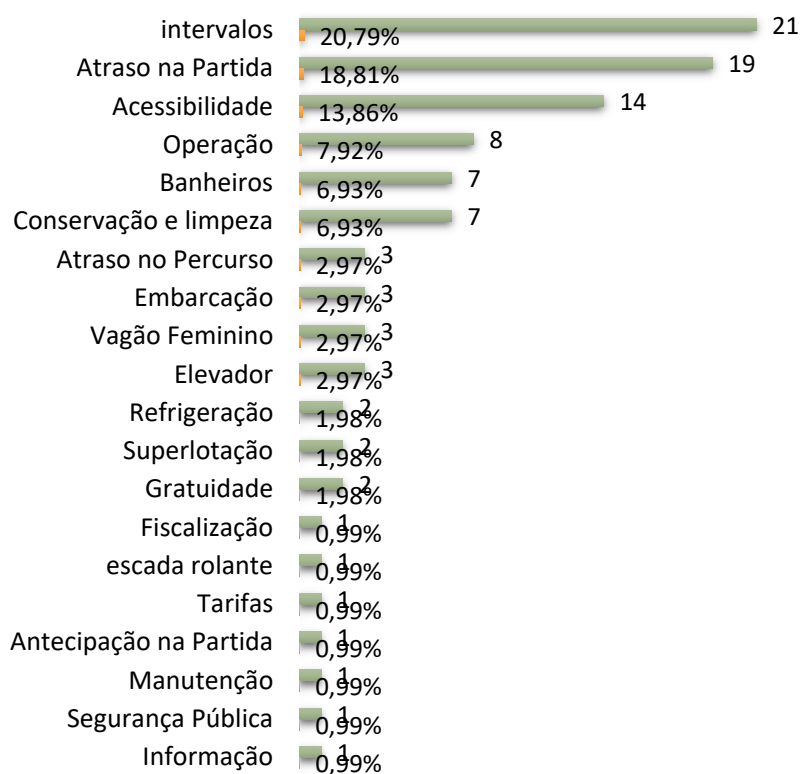
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (91), seguida da CCR Barcas (7) e MetrôRio (3). Em percentuais, 76,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 35% das manifestações sobre a CCR Barcas foram reclamações e 60% das manifestações dos usuários do MetrôRio foram reclamações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

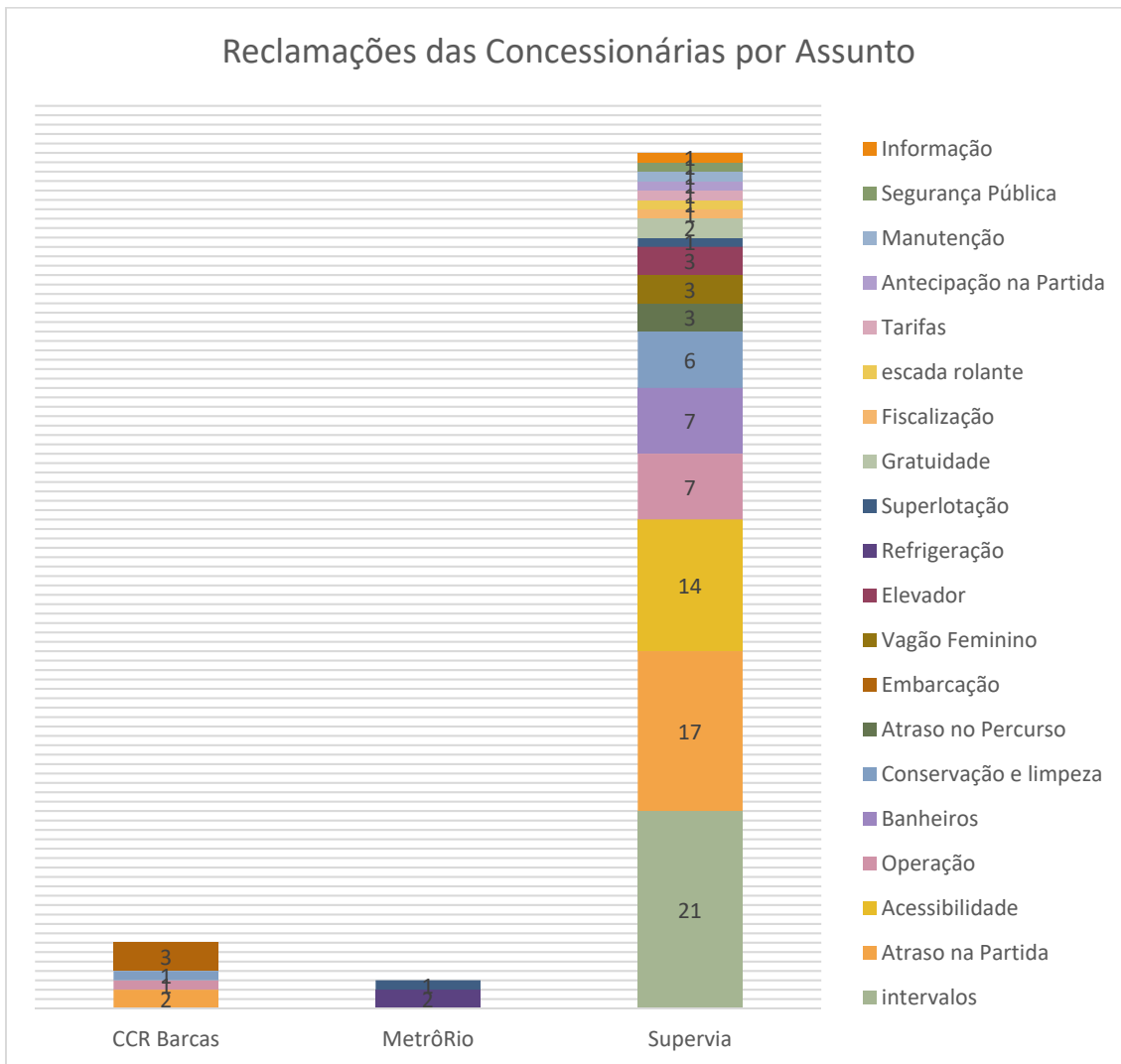


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se intervalos limpeza como o tópico que possuiu mais queixas, representando 20,8% das reclamações dos usuários.

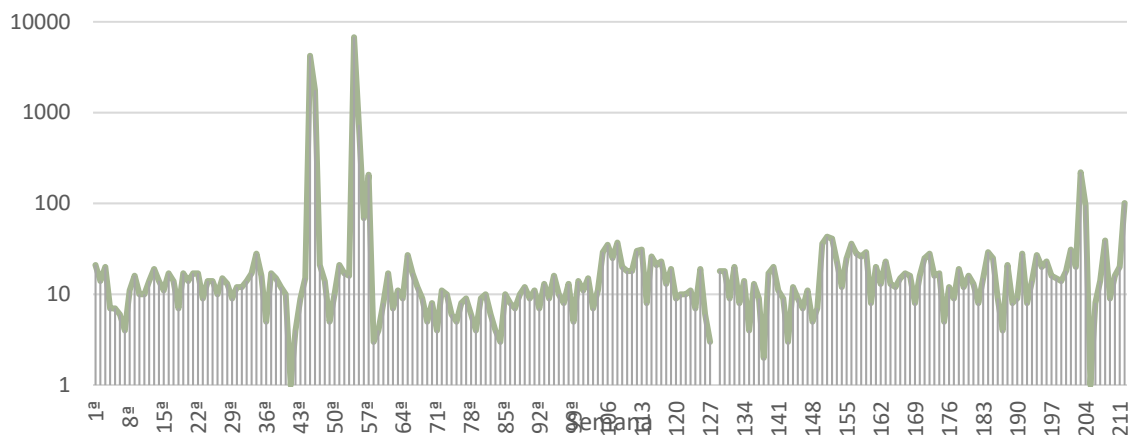
Assunto das Reclamações



Atraso na partida, operação e conservação e limpeza foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se intervalos como assunto mais recorrente na concessionária Supervia (21). Ademais, refrigeração obteve mais de um registro no MetrôRio.



As queixas cresceram 405% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 7º maior número de queixas. Ademais, houve em média 15 registros diário e 21 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 212ª 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 décima segunda semana foi marcada pela Ouvidoria Itinerante na Supervia.

Houve acréscimo de 345,45% das manifestações e aumento de 405% das queixas. Ademais, houve o 7º maior número de registros e 7º maior número de queixas. Em média, foram 21 registros diários e 30 por dia útil, além de 15 queixa diária e 21 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como no número de queixas. Ademais, 27,7% das manifestações presenciais foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida da CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 76,5% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo a mais reclamada. A CCR Barcas representou 35% dos seus registros como reclamações e o MetrôRio teve 60% de suas manifestações como reclamações.

Atraso na partida, operação e conservação e limpeza foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se intervalos como assunto com mais reclamações na concessionária Supervia. Ademais, refrigeração e superlotação foram assuntos referentes ao MetrôRio

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7