



AGETRANSP

Ouvidoria

213º Relatório Semanal
de Atendimentos:
08 a 12 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 08 a 12 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.

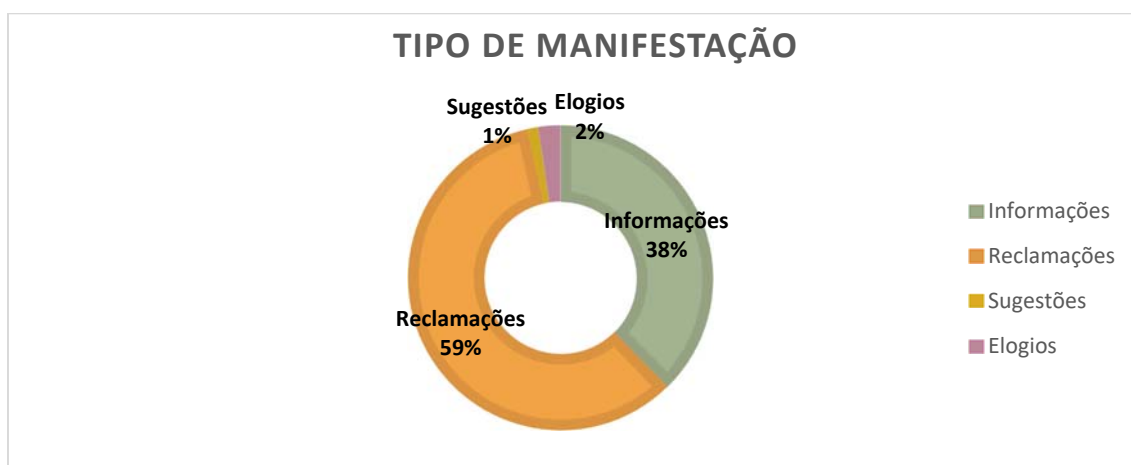
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários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

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo décimo terceiro 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.

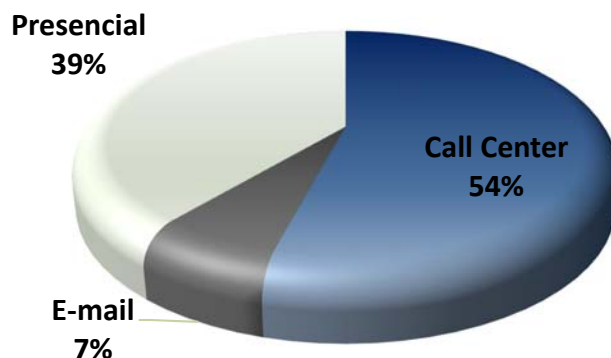
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 85 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 42,2% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 50,5% das queixas. A ducentésima décima terceira semana avaliada foi marcada pela realização da Ouvidoria Itinerante na Concessionária Supervia, na estação Nilópolis, que refletiu diretamente nos índices do período em questão. Ademais foram registrados 2 elogios e 1 sugestão.



Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um acréscimo de 53,3%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi semelhante, trazendo um aumento percentual de 20% em relação à semana passada.

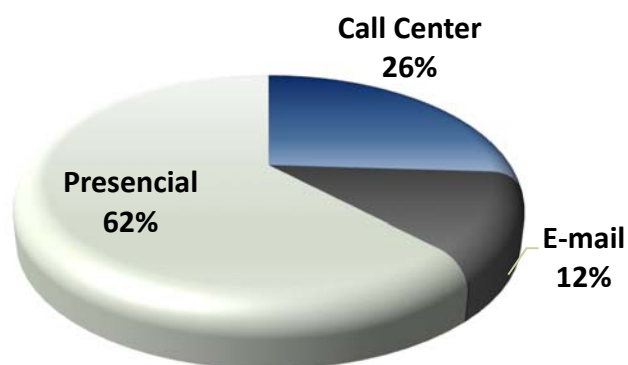
Canal de Atendimento das Manifestações



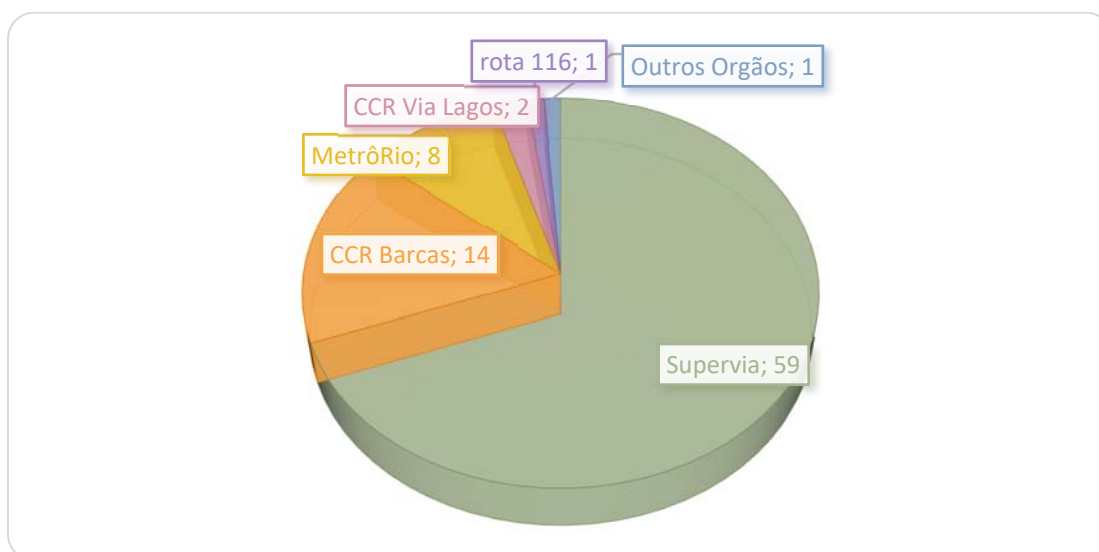
Com relação às reclamações, houve comportamento semelhante em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via call center. Em percentuais, 28,3% dos registros por telefone foram reclamações, com aumento percentual de 116,7% em relação à semana

anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 100%. Ademais, 93,9% dos registros presenciais foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



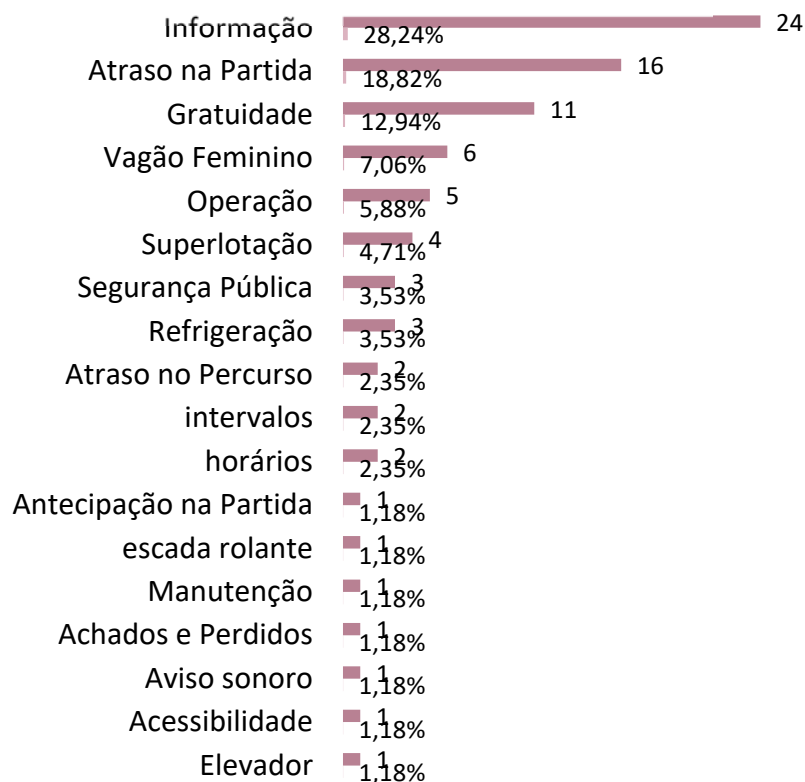
A Supervia foi a mais manifestada com 59 registros, seguida da CCR Barcas com 14 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 8 registros, 2 sobre a CCR Via Lagos e 1 acerca da Rota 116. Ademais, 1 registro referente a Outros Órgãos.



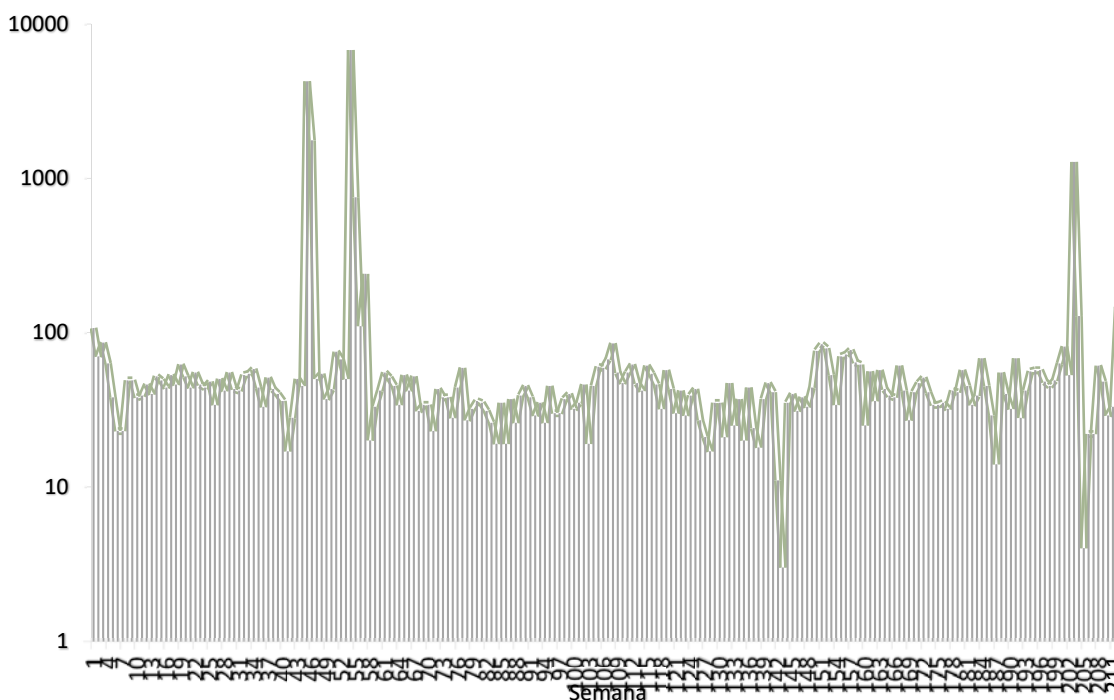
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, atraso na partida, gratuidade, vagão feminino, operação, superlotação, segurança pública, refrigeração, atraso no percurso, intervalos e horários apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



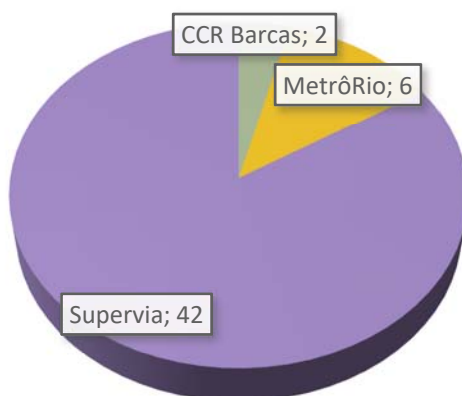
Na semana de referência, houve decréscimo de 42,9% no número registros. Houve, em média, 13 registros diário e 17 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 12º maior número de registros em todas as 213 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

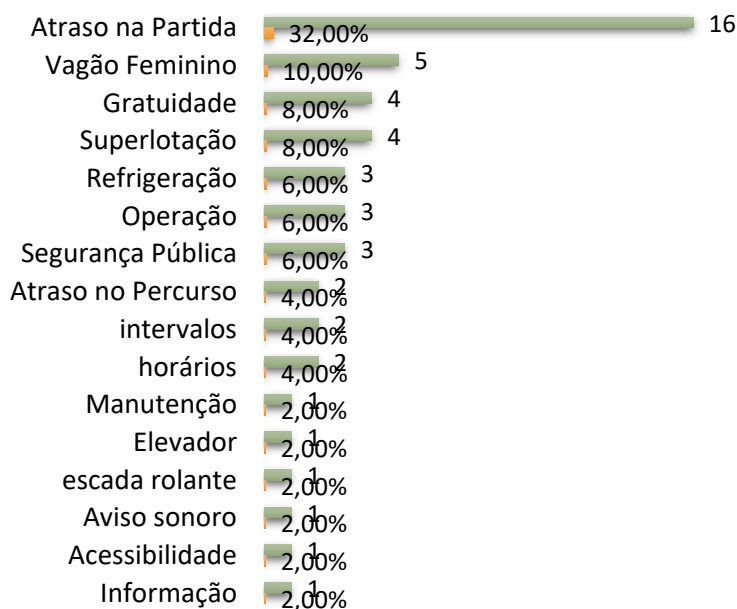
Considerando as reclamações, a Supervia apresentou o maior número de queixas (42), seguida do MetrôRio (6) e CCR Barcas (2). Em percentuais, 71,2% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 75% das manifestações sobre o MetrôRio foram reclamações e 14,3% das manifestações dos usuários da CCR Barcas foram reclamações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

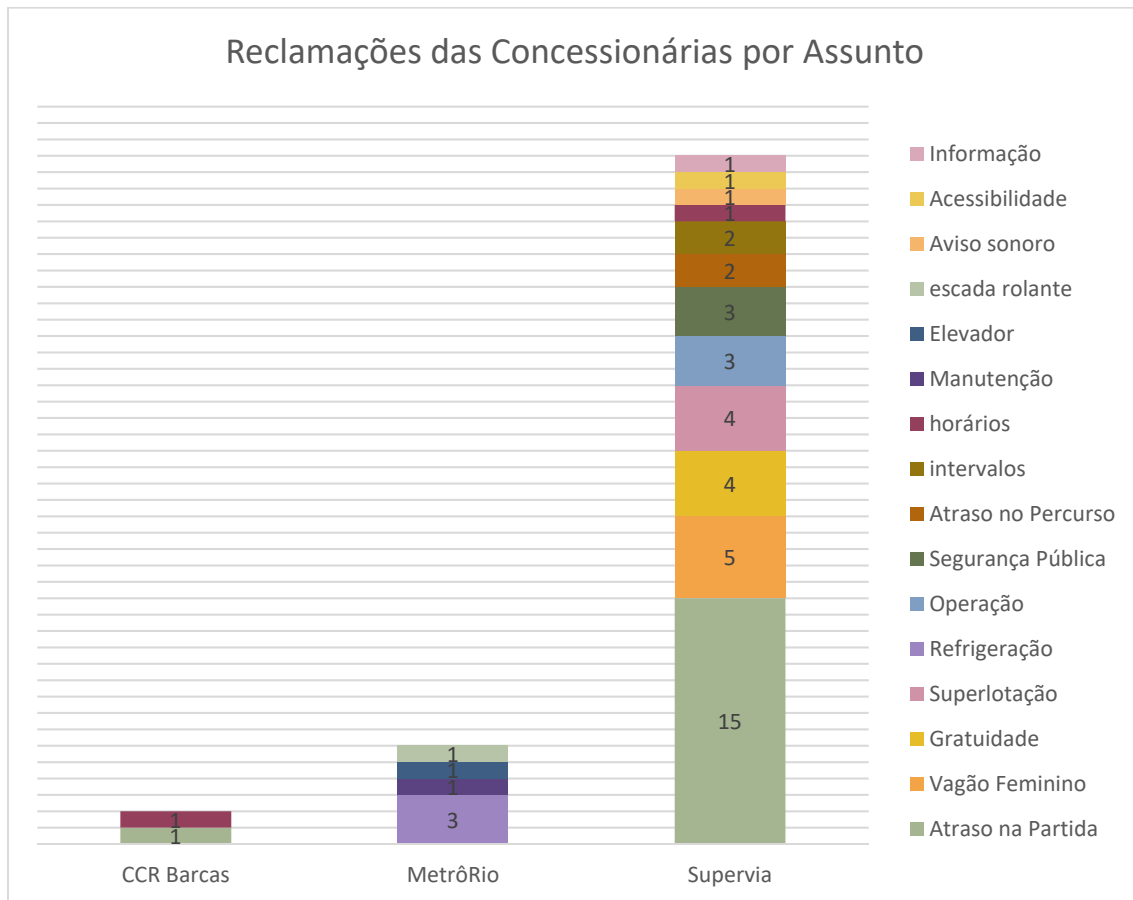


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se atraso na partida como o tópico que possuiu mais queixas, representando 32% das reclamações dos usuários.

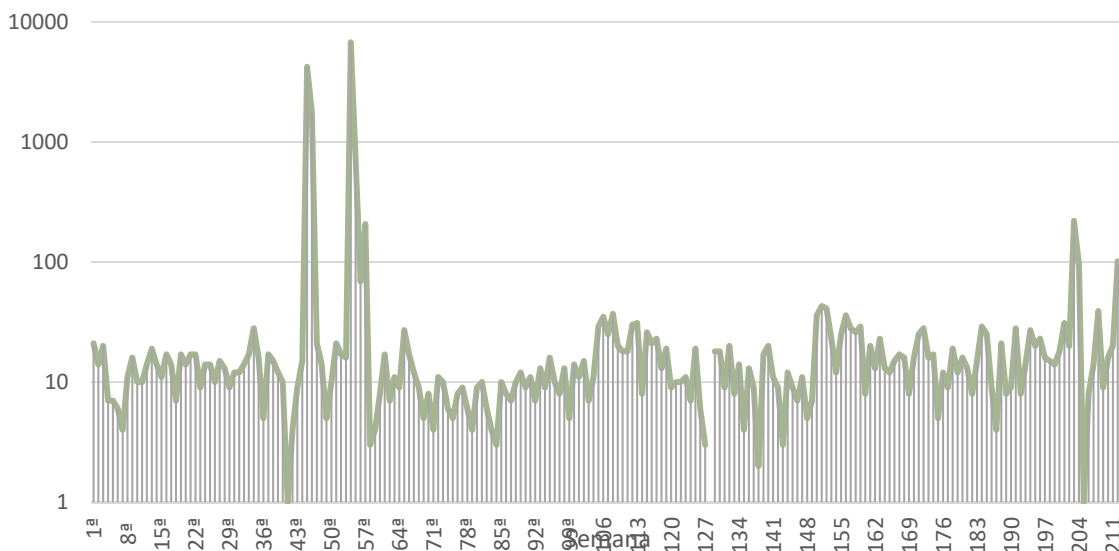
Assunto das Reclamações



Atraso na partida e horários foram assuntos em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida como assunto mais recorrente na concessionária Supervia (15). Ademais, refrigeração obteve mais de um registro no MetrôRio.



As queixas caíram 50,5% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 10º maior número de queixas. Ademais, houve em média 8 registros diário e 10 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 213ª 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 terceira semana foi marcada pela Ouvidoria Itinerante na Supervia.

Houve decréscimo de 42,18% das manifestações e queda de 50,5% das queixas. Ademais, houve o 12º maior número de registros e 10º maior número de queixas. Em média, foram 13 registros diários e 17 por dia útil, além de 8 queixa diária e 10 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, assim como no número de queixas. Ademais, 93,9% das manifestações presenciais foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, a Supervia foi mais manifestada, seguida do MetrôRio e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 71,2% dos registros sobre a Supervia foram queixas, sendo a mais reclamada. O MetrôRio representou 75% dos seus registros como reclamações e a CCR Barcas teve 14,3% de suas manifestações como reclamações.

Atraso na partida e horários foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se atraso na partida como assunto com mais reclamações na concessionária Supervia. Ademais, refrigeração, manutenção, escada rolante e elevador foram assuntos referentes ao MetrôRio

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7