

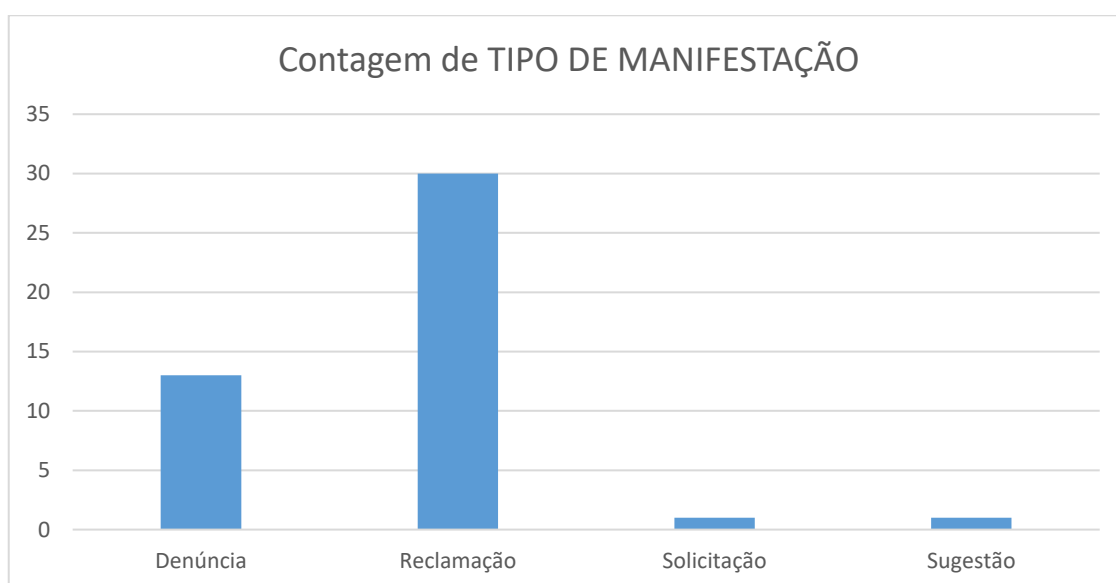


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transportes
Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE

RELATÓRIO OUVIDORIA CODERTE 2024

Segue relatório o consolidado das solicitações encaminhadas à Ouvidoria pelo Sistema OuveRJ, no período de 01 janeiro a 27 dezembro de 2024.

- Número de demandas mensais, por categoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos);



Foram recebidas no período, o total de 45 manifestações, sendo 13 denúncias, 30 reclamações, 1 solicitação e 1 sugestão. Não recebemos elogios.

Deste total, 26,6% das manifestações foram feitas de forma anônima e todas quando o assunto se tratava do Chefe do Terminal da Rodoviária de Cabo Frio.

DENÚNCIAS:

Das 13 denúncias realizadas, 10 se referem a comportamento do colaborador responsável pela Rodoviária de Cabo Frio. A DTO fez o encaminhamento das mesmas para apuração junto à Corregedoria da Coderte.

Duas denúncias se referiam à prestação de contas da empresa Viamil, que prestava serviço de manutenção e conservação dos banheiros das Rodoviárias de Niteroi e Novo Rio.

Uma denúncia se referia à infraestrutura dos banheiros da Rodoviária Novo Rio.

RECLAMAÇÕES:

Das 30 reclamações, 27 casos (90%) se referem ao estado de conservação ou indisponibilidade de uso dos banheiros da Rodoviária Novo Rio; 1 caso se referia à conservação do banheiro e plataforma da Rodoviária de Volta Redonda e 2 casos se referiam ao tratamento dispensado aos usuários no acesso aos banheiros da Novo Rio.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transportes
Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE

SUGESTÃO/RECLAMAÇÃO:

A solicitação feita se referia a possibilidade de locação de lojas do Terminal de Itaperuna e a sugestão, foi para a instalação de Totens para carregamento de aparelhos celulares nas rodoviárias.

- PRINCIPAIS FRAGILIDADES E RISCOS:

Fazendo a análise das demandas recebidas, podemos identificar que a principal fragilidade da Coderte no atendimento aos seus usuários, se refere ao respeito no acesso dos mesmos aos banheiros dos Terminais Rodoviários.

As demandas para este tipo de reclamação concentram-se na Rodoviária Novo Rio, terminal com maior movimento de passageiros e frequentemente é matéria de veículos de comunicação, em especial a Rádio Band News.

Por estarmos em um período de transição após a saída da empresa Viamil da manutenção dos banheiros deste Terminal e as reformas que neles foram realizadas, a tendência é que as reclamações diminuam.

Há reclamações referentes a estrutura e utilização de banheiros em outras Rodoviárias no Estado, mas sem a repercussão de mídia que no Terminal Novo Rio.

O risco mais imediato é a exposição negativa do nome da Coderte na mídia, em razão do estado de conservação dos banheiros.

- Oportunidades de Melhorias Que Podem Ser Desenvolvidas Pela Companhia.

Houve uma sugestão encaminhada por usuário e que pode direcionar a Coderte em melhorias no atendimento.

A sugestão foi a de instalação de Totens para carregamento de celulares nos terminais, facilitando a vida de quem aguarda embarque ou mesmo a chegada de um passageiro.

Partindo desta ideia, há uma grande demanda nos dias de hoje pela acessibilidade a redes móveis de internet e demais serviços digitais que possam facilitar a vida dos usuários dos terminais.

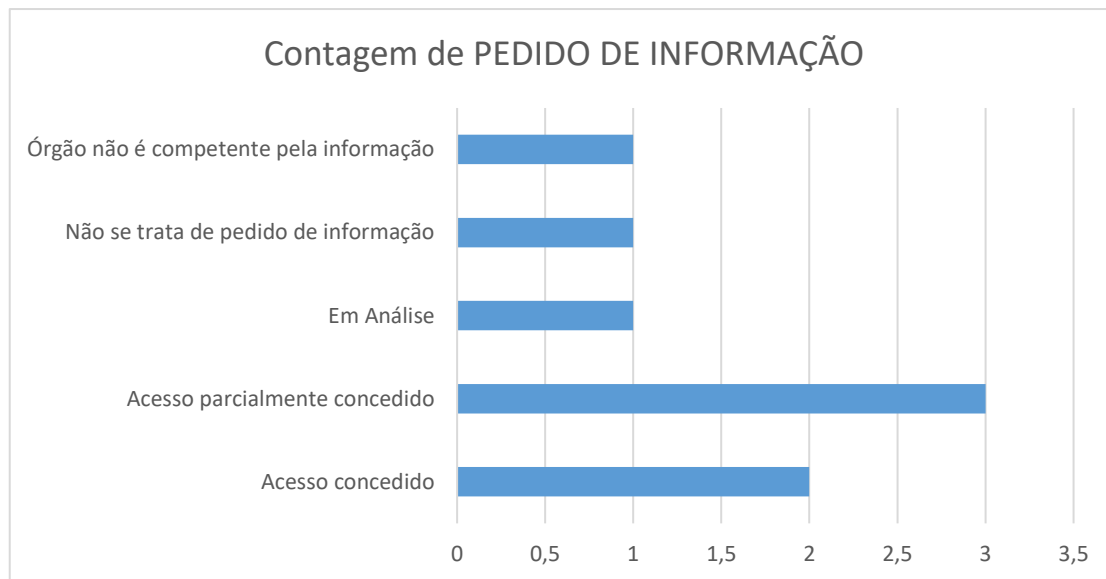
Outro ponto que pode ser desenvolvido pela Coderte é a implantação de painéis digitais com informativos sobre as chegadas e partidas de ônibus e que podem ser utilizados como meio de divulgação de mensagens comerciais, o que geraria receita nova à Companhia.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transportes
Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Também são disponibilizados aos cidadãos no sistema OuveRJ, recebemos as seguintes demandas:



Todas foram devidamente respondidas, ressaltando que os pedidos de faturamento das Rodoviárias de Macaé e Itaperuna, o requerente foi orientado e acessar às informações disponibilizadas no site da Coderte.

As demais solicitações foram encaminhadas aos solicitantes, esclarecendo que nos 2 pedidos relativos aos contratos de concessão, tratavam-se de pessoas com a intenção de usar os documentos como fonte de estudo (elaboração de teses/TCC), conforme informado no sistema.

Neste item específico, que trata da Lei de Acesso à Informação, fica como sugestão desta Ouvidoria, que a documentação da empresa esteja melhor arquivada, uma vez que para ter acesso aos documentos solicitados, verificou-se que não havia setor responsável por concentrar essas informações.

Franklin Moreira dos Santos
Ouvidor