



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

18 a 22 de maio de 2020



Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp .....</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>Manifestações sobre a COVID-19.....</b>	<b>8</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>12</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>13</b>

# **Ouvidoria – AGETRANSP**

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

# Introdução

Este relatório contém dados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 18 a 22 de maio de 2020.

Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na décima semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (COVID-19) em todo o Estado do Rio de Janeiro, dentre elas: suspensão de eventos que envolvem aglomeração tais como eventos desportivos, shows, cinemas e teatros e a redução da lotação em bares, restaurantes e dos transportes públicos.

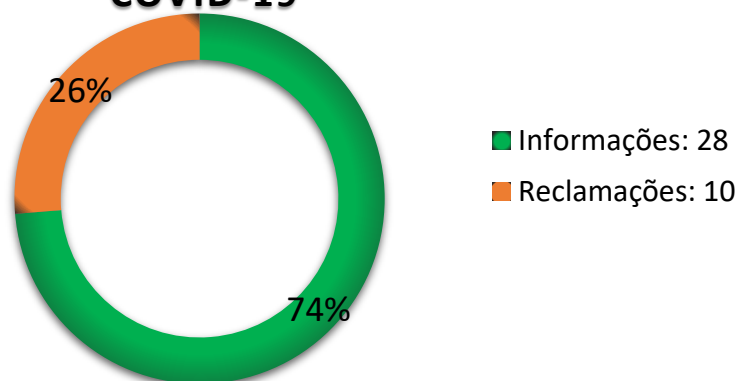
Além da obrigatoriedade do uso de máscaras no município do Rio de Janeiro principalmente nos transportes sejam eles públicos ou privados, o Governo do Estado, através do DECRETO Nº 47.052 DE 29 DE ABRIL DE 2020, reconheceu a necessidade de manutenção da situação de emergência no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Ademais, esta semana a Lei Nº 8798 de 30 de abril de 2020, lei esta que autoriza o poder executivo a conceder a isenção da tarifa no transporte intermunicipal coletivo de passageiro por ônibus, e ferroviário, metroviário e aquaviário para os servidores da área de saúde no Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurar o estado de pública; e a Lei Nº 8.815 publicada no dia 11 de maio de 2020 em Diário Oficial que autoriza o Poder Executivo a conceder isenção da cobrança de pedágio, os veículos de propriedades dos profissionais da área da saúde e da segurança pública, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, durante o período em que perdurar o estado de emergência na saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus, ainda não obtiveram ato próprio do Poder Executivo as regulamentando.

## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

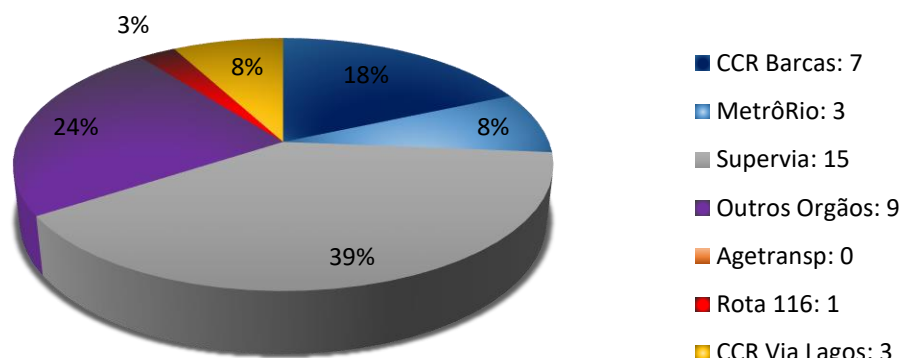
Referente aos dados da 10ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 38 manifestações sendo 28 informações e 10 reclamações. Segue o gráfico abaixo:

### Manifestações - 10ª Semana COVID-19



Quando os dados foram separados por Concessionária, novamente a Supervia obteve o maior número de manifestações. Das 38 manifestações, 15 foram sobre a Concessionária responsável pelos trens. Houve um aumento significativo nas manifestações acerca de Outros órgãos, incluindo informações sobre Rio Card, Setrans, Leis que forneciam isenção do pagamento da tarifa, entre outros.

## Manifestações - 10ª Semana COVID-19

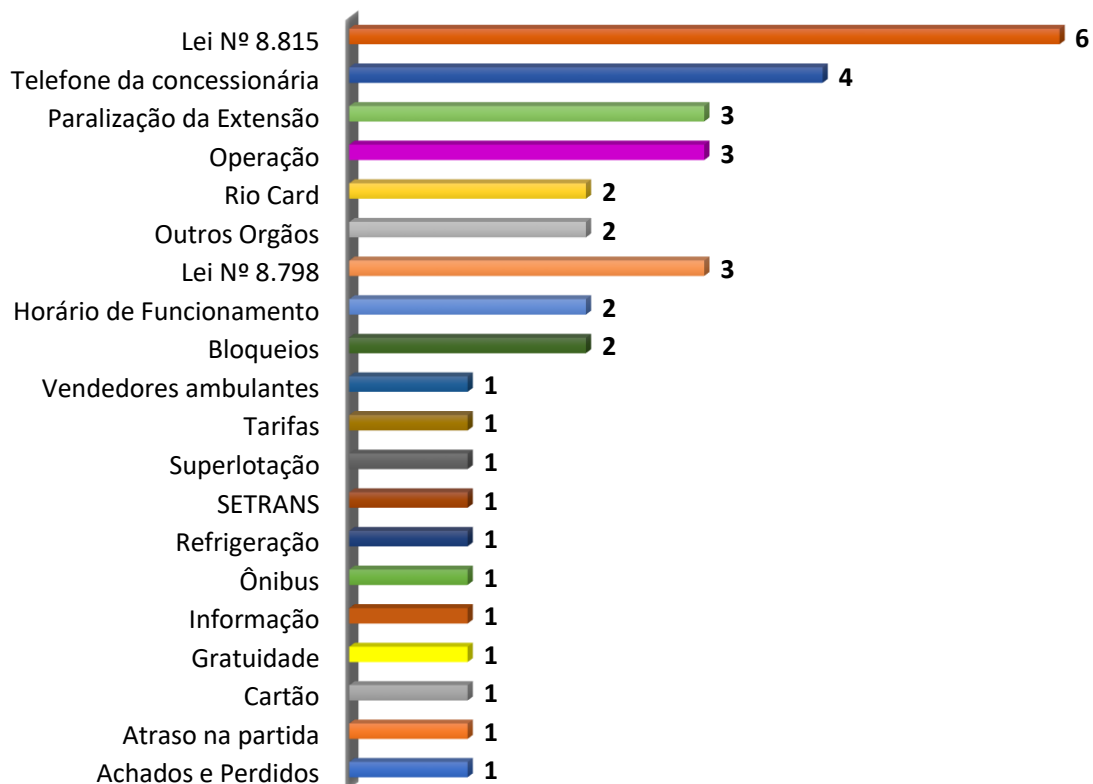


### Assunto das Manifestações

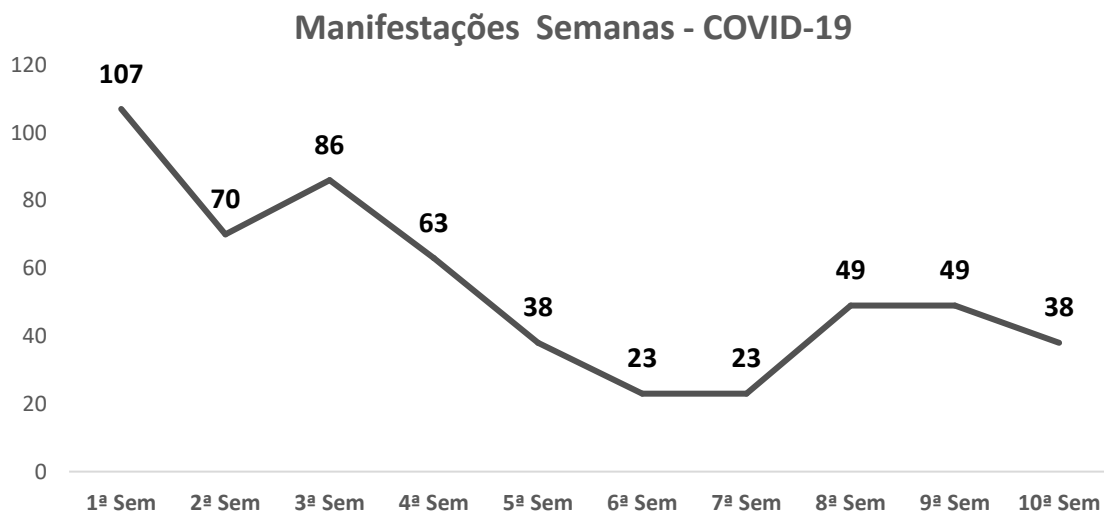
Separados os dados por assunto, a busca por informações referentes à Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020 foi motivo de maior procura por parte dos usuários. É importante destacar que 15,79% das manifestações se tratavam da referida Lei que aguarda regulamentação do Poder Executivo.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Achados e Perdidos	1	2,63%
Atraso na partida	1	2,63%
Cartão	1	2,63%
Gratuidade	1	2,63%
Informação	1	2,63%
Ônibus	1	2,63%
Refrigeração	1	2,63%
SETRANS	1	2,63%
Superlotação	1	2,63%
Tarifas	1	2,63%
Vendedores ambulantes	1	2,63%
Bloqueios	2	5,26%
Horário de Funcionamento	2	5,26%
Lei Nº 8.798	3	7,89%
Outros Orgãos	2	5,26%
Rio Card	2	5,26%
Operação	3	7,89%
Paralisação da Extensão	3	7,89%
Telefone da concessionária	4	10,53%
Lei Nº 8.815	6	15,79%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

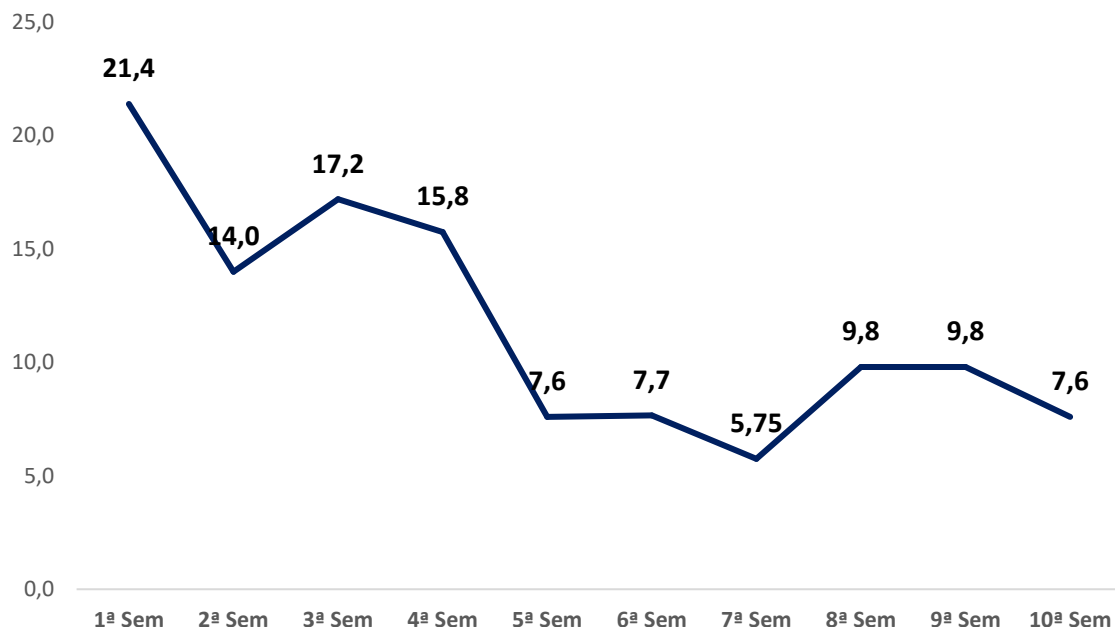
## Manifestações - 10ª Semana COVID-19



Ao longo das semanas analisadas se percebe o movimento da Ouvidoria diante da atual situação, continuando sendo as 3 primeiras semanas das medidas as de maior movimento. Também é possível visualizar que referentes aos meses de abril e maio notou-se uma diminuição das manifestações na segunda metade do mês. A grande diferença constatada foi nas primeiras semanas das medidas onde houve uma mudança maior na vida cidadãos



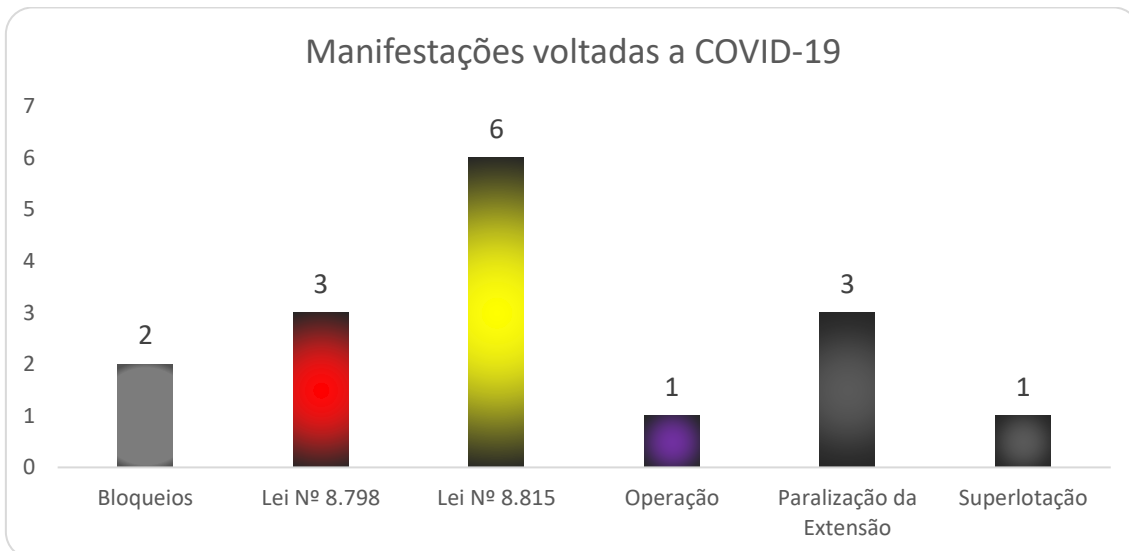
### Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



## Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 18 de maio a 22 de maio a maioria dos atendimentos registrados não teve como motivo principal a COVID-19, no entanto, um percentual considerável. Na semana, 42,1% das manifestações tiveram como fundamento assuntos ligados à COVID-19, seja diretamente ou indiretamente.

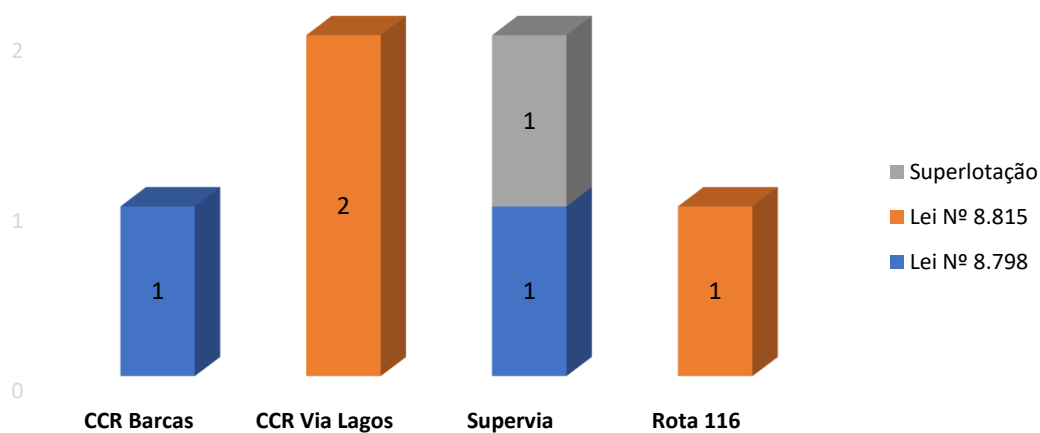
Assunto	Frequência	Porcentagem
Bloqueios	2	12,50%
Lei Nº 8.798	3	18,75%
Lei Nº 8.815	6	37,50%
Operação	1	6,25%
Paralisação da Extensão	3	18,75%
Superlotação	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



A maioria das manifestações foi sobre a Lei Nº 8.815 que foi divulgada dia 11 de maio de 2020, e que ainda objetivou dúvidas e nos usuários. É de importância ressaltar que 9 das 16 manifestações ligadas à COVID-19 (56,25%) foram sobre leis que estabeleciam gratuidade para o grupo de profissionais.

Usuários buscaram também informações sobre paralizações das Extensões da Supervia estabelecida no Decreto Nº 46.982 de 20 de Março de 2020. Abaixo, é possível visualizar as reclamações ligadas à COVID-19 por assunto e Concessionária.

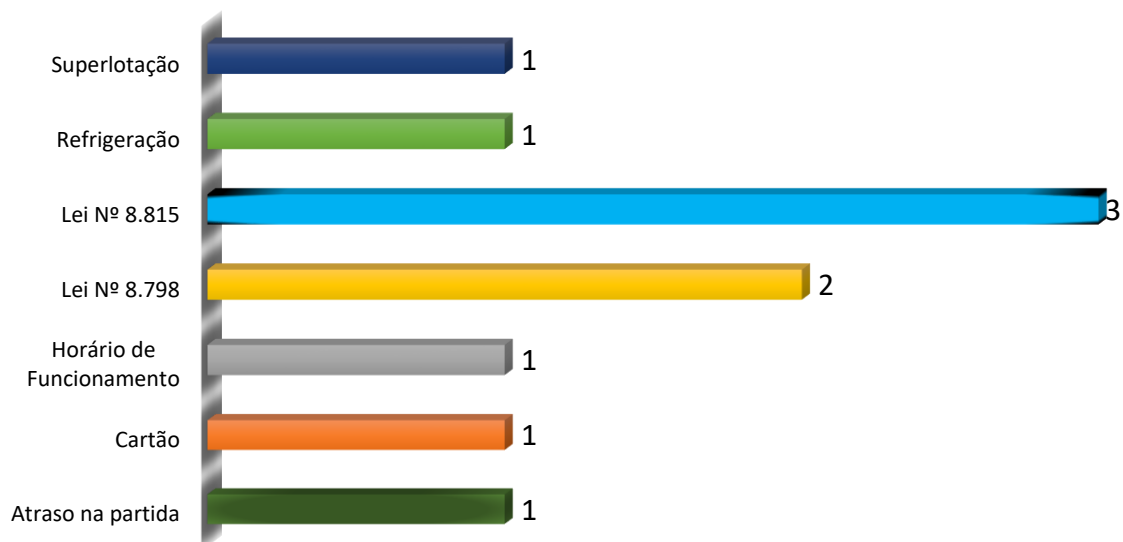
### Reclamações - 10ª Semana COVID-19



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre as leis que autorizam a gratuidade, tanto nas reclamações gerais como nas voltadas a COVID-19, correspondendo a um percentual de 50% das reclamações totais.

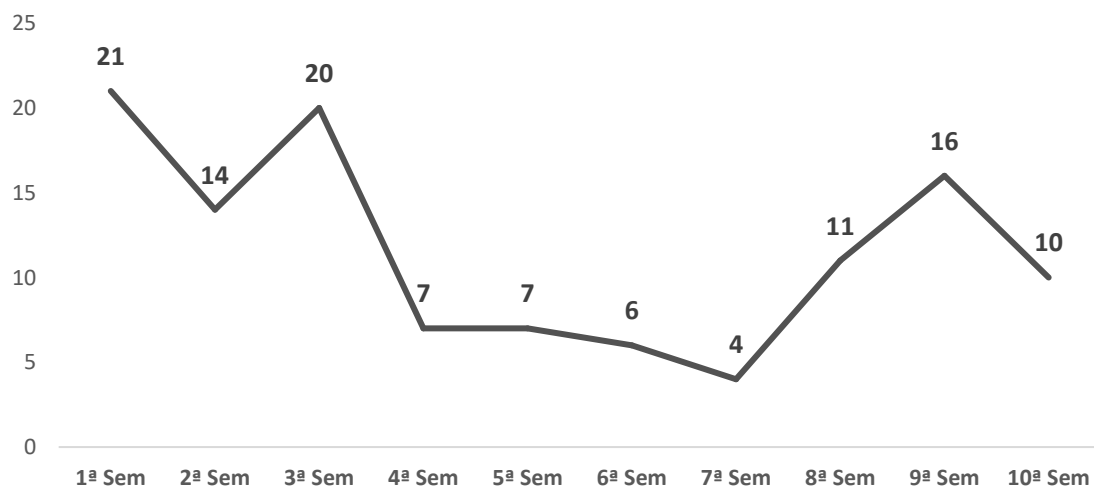
### Reclamações - 10ª Semana COVID-19



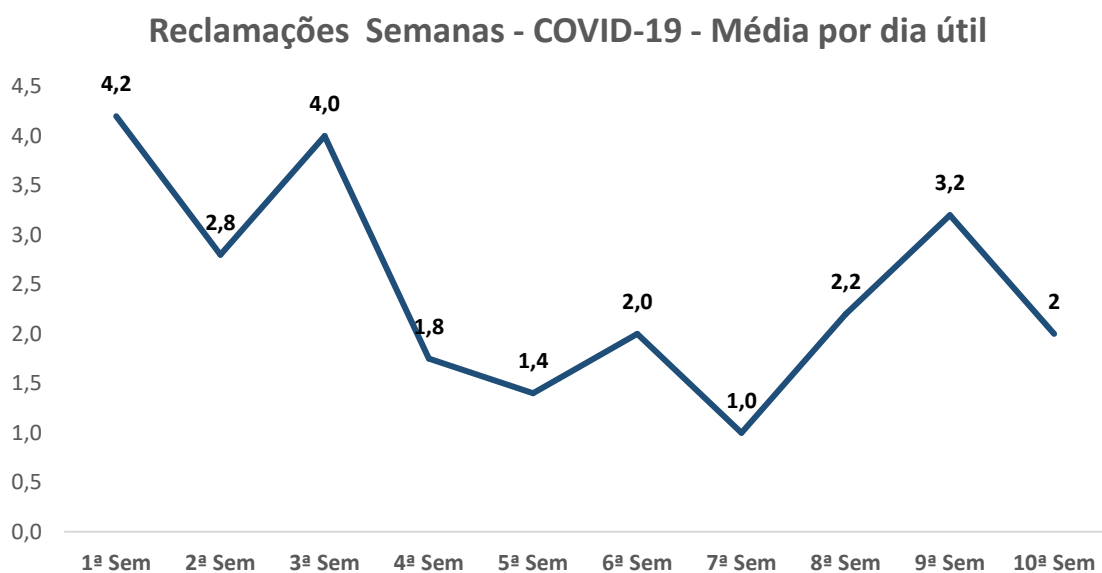
### Série histórica das Reclamações

Assim como as manifestações, as reclamações diminuíram nesta semana em relação às da primeira metade de maio. Esta semana ficou em sexto no ranking de reclamações das 10 semanas analisadas.

### Reclamações Semanas - COVID-19



No entanto, quando foi comparado o número de reclamações por dia útil, esta semana registrou o quinto maior número em relação as 10 semanas analisadas.



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 18/05/2020 - Leticia Lima



Figura 2: Plantão 19/05/2020 – Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 20/05/2020 - Ricardo Ynsua

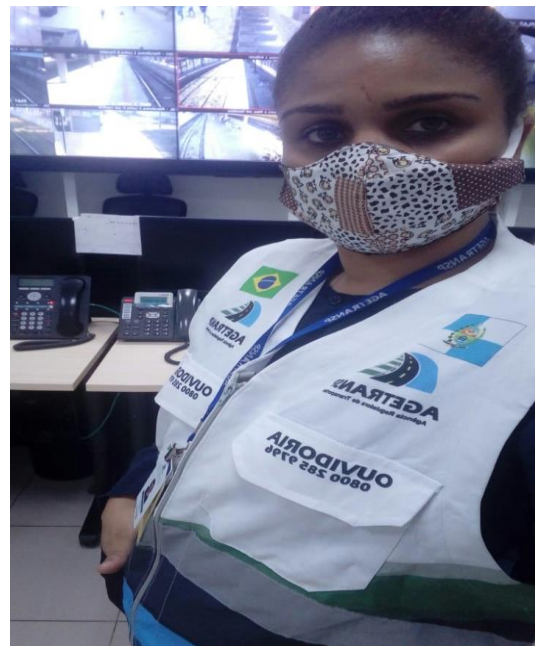


Figura 4: Plantão 21/05/2020 - Nayara Barreto



Figura 5: Plantão 22/05/2020 - Leticia Lima

# Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre a Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020. Não somente sobre esta lei como também a Lei Nº 8.798 de 30 de abril de 2020, ambas totalizando 23,68% das manifestações na semana que compreende os dias 18 e 22 de maio de 2020.

Muitos usuários reclamaram sobre o não cumprimento destas leis, porém, elas não estabelecem a isenção por si, mas autoriza que o Poder Executivo Estadual o faça. Deste modo, segundo o art 5º e 6º das Leis em questão, compete ao Poder Executivo Estadual a sua regulamentação, ou seja, é necessário um decreto regulamentador que formalize a concessão da isenção para que os servidores da área de saúde e segurança pública no Estado do Rio de Janeiro tenham direito às gratuidades.

Em relação aos atendimentos, através da análise foi possível compreender que nos dois últimos meses, houve um comportamento de decréscimo das manifestações nas últimas semanas de cada mês, tendo como ápice, as primeiras semanas de medidas para o enfrentamento da pandemia do novo Coronavírus.

Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou reclamações sobre todas as Concessionárias reguladas por ela, sendo importante pontuar que esta Ouvidoria registrou manifestações acerca de outros órgãos, sendo assim, um canal viável cujos focos não são somente para manifestações sobre as Concessionárias reguladas pela Agetransp como também esclarecer as dúvidas dos usuários, sejam elas quais forem.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5