



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

25 a 29 de maio de 2020



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
Manifestações sobre a COVID-19.....	8
Série histórica das Reclamações	10
Solicitações.....	11
Plantões Ouvidoria	12
Conclusão	13

Ouvidoria – AGETRANS

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 25 a 29 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 primeira 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 completa quase um mês após 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.

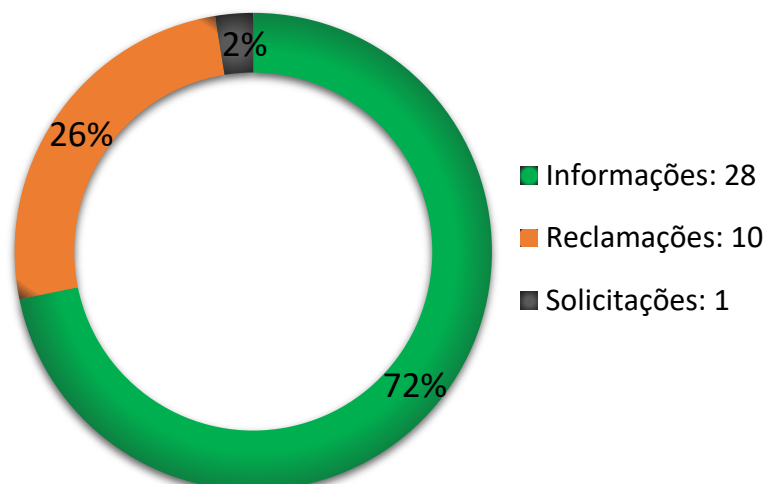
Nesta semana também é importante pontuar que foi a 2ª semana da divulgação da Lei Nº 8.815 no dia 11 de maio de 2020 em Diário Oficial que autoriza o Poder Executivo a conceder isenção da cobrança de pedágio, os veículos de propriedades dos profissionais da área da saúde e da segurança pública, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, durante o período em que perdurar o estado de emergência na saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 11ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 39 manifestações sendo 28 informações, 10 reclamações e 1 solicitação.

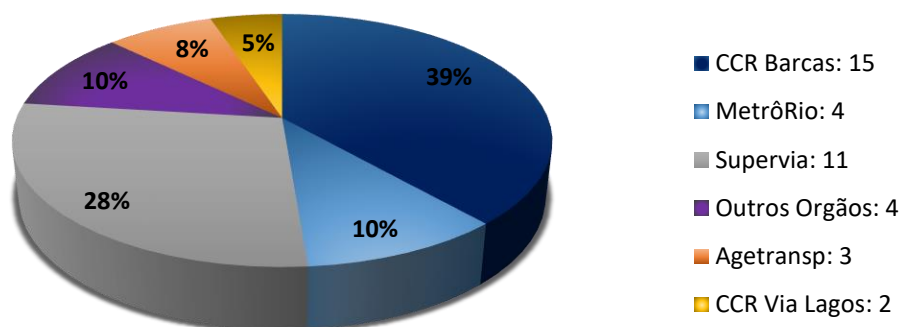
Em percentuais, 72% das manifestações foram informações.

Manifestações - 11ª Semana COVID-19



Quando os dados foram separados por Concessionária, notou-se uma mudança em relação às semanas passadas. Ao passa que anteriormente, Supervia era motivo de maior procura dos usuários, nesta semana a CCR Barcas tomou a frente. A Concessionária responsável pelo transporte aquaviário obteve 39% das manifestações.

Manifestações - 11ª Semana COVID-19

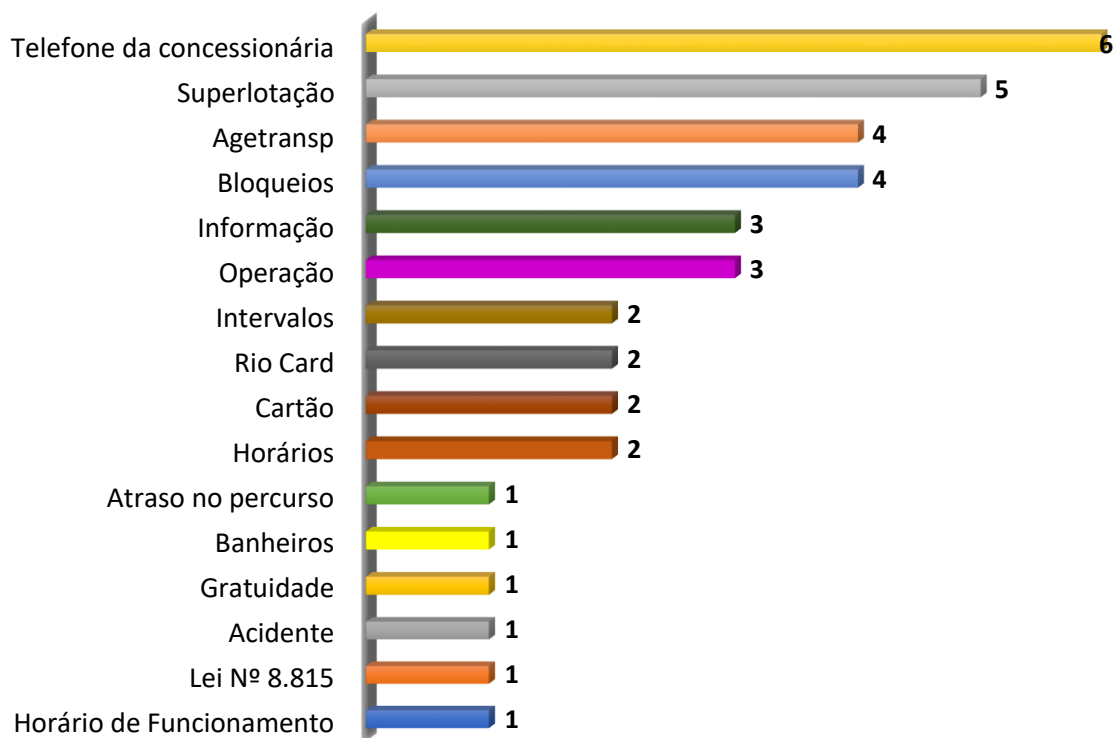


Assunto das Manifestações

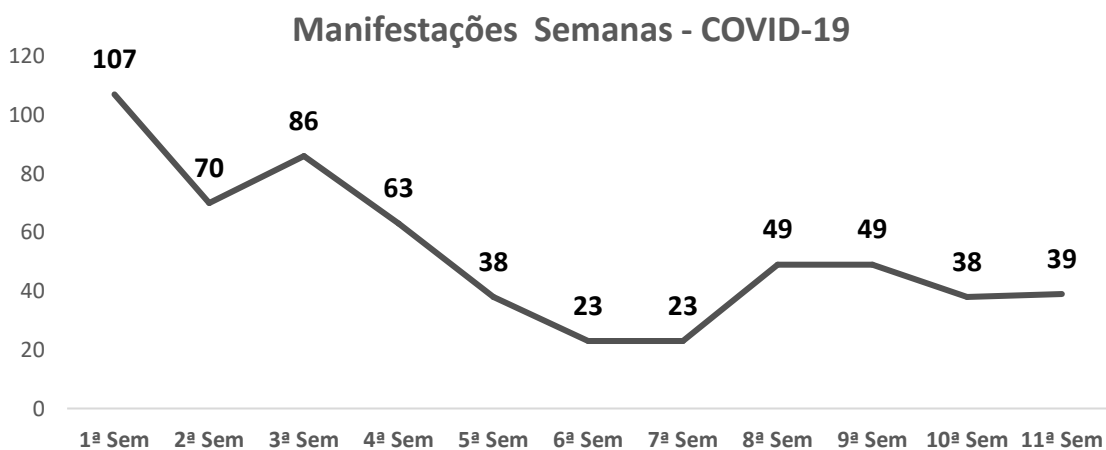
Separados os dados por assunto, a busca pelo telefone da Concessionária foi motivo de maior procura por parte dos usuários. É importante destacar que manifestações sobre superlotação ficou logo atrás, sendo o 2º maior motivo de manifestações.

Assunto	Frequência	Frequência2
Horário de Funcionamento	1	2,56%
Lei Nº 8.815	1	2,56%
Acidente	1	2,56%
Gratuidade	1	2,56%
Banheiros	1	2,56%
Atraso no percurso	1	2,56%
Horários	2	5,13%
Cartão	2	5,13%
Rio Card	2	5,13%
Intervalos	2	5,13%
Operação	3	7,69%
Informação	3	7,69%
Bloqueios	4	10,26%
Agetransp	4	10,26%
Superlotação	5	12,82%
Telefone da concessionária	6	15,38%
Total	39	100,00%

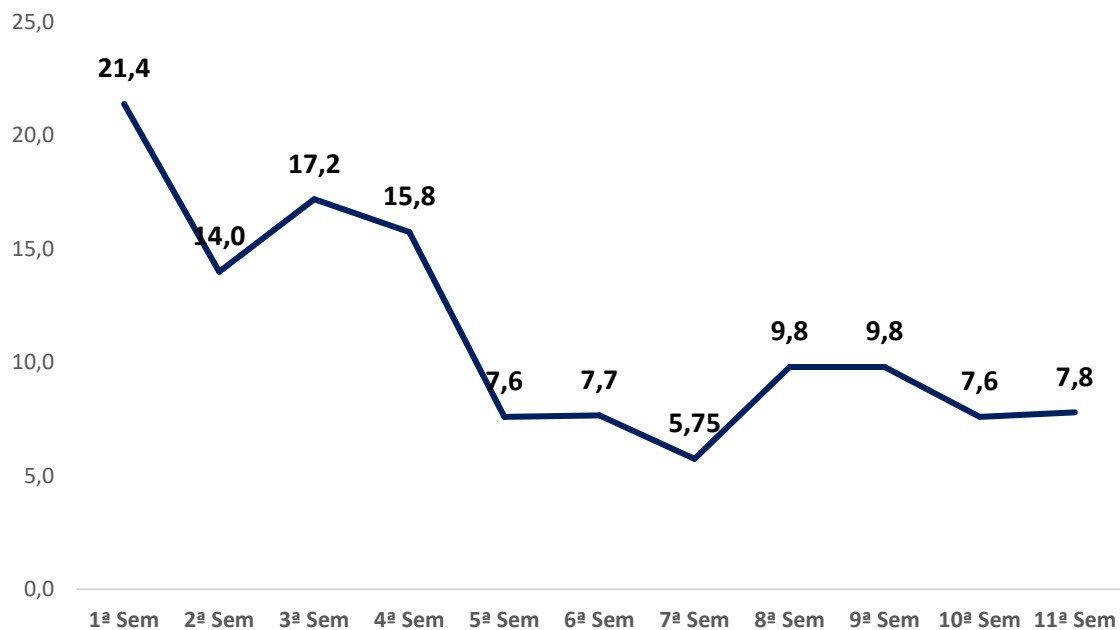
Manifestações - 11ª Semana COVID-19



Ao Longo das semanas analisadas se percebe o movimento da Ouvidoria diante da atual situação, sendo as 3 primeiras semanas das medidas as de maior movimento e um aumento das manifestações em relação à 5ª, 6ª e 7ª semanas que compreendeu a segunda metade do mês de abril. Assim como em abril, a segunda metade de maio também apresentou queda das manifestações em relação às primeiras semanas do mês.



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

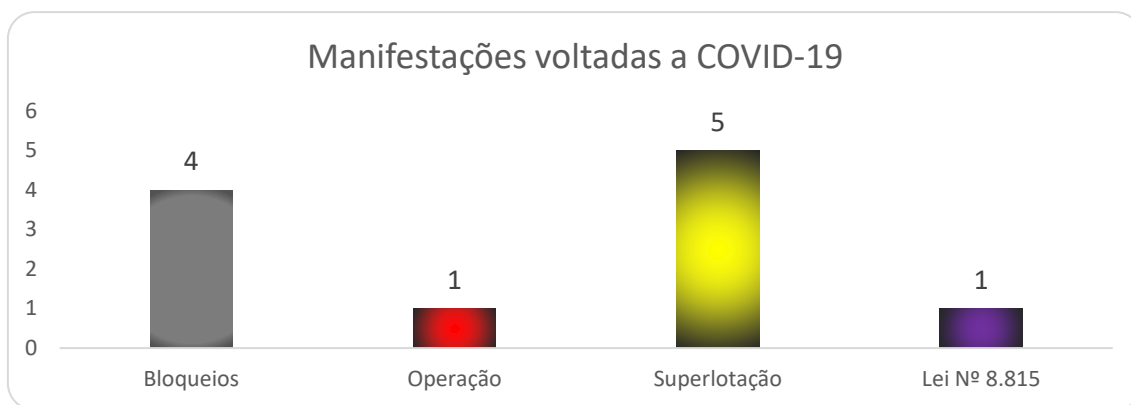


Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 25 de maio a 29 de maio a maioria dos atendimentos registrados não teve como motivo principal a COVID-19. Das 39 manifestações, 11 foram sobre assuntos diretamente ligados à COVID-19, cerca de 28,2%. Abaixo é possível visualizar todos as manifestações voltadas à COVID-19:

Assunto	Frequência	Porcentagem
Bloqueios	4	36,36%
Operação	1	9,09%
Superlotação	5	45,45%
Lei Nº 8.815	1	9,09%
Total	11	100,00%

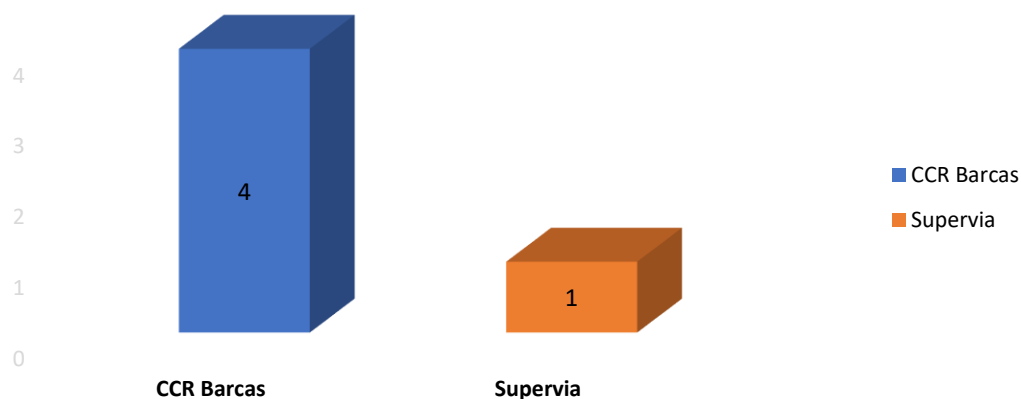
A maioria das manifestações foi sobre a superlotação nos modais de transporte regulados pela Agetransp. É de importância ressaltar que 5 das 11 manifestações foram superlotação que, evidentemente, geraram aglomerações no transporte. Nesta semana, usuários também buscaram informação sobre os bloqueios policiais nas estações, correspondendo a 36,36% dos registros cujo foco foi a COVID-19.



Dessas 11 manifestações sobre a COVID-19, 45,45% foram reclamações.

De acordo com os registros, todas as reclamações voltadas à COVID-19 foram em relação a superlotação. Abaixo é possível visualizar as reclamações e suas respectivas Concessionárias.

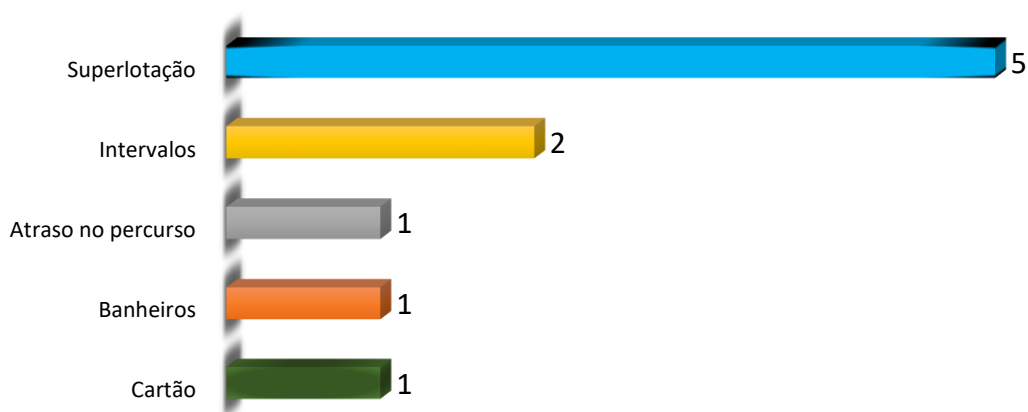
Reclamações - 11ª Semana COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

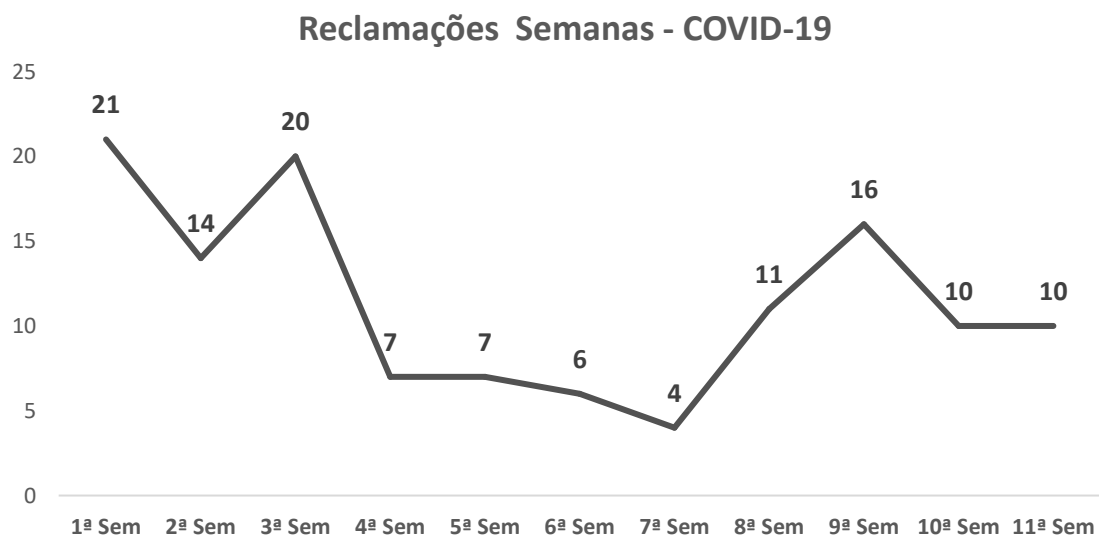
No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre a superlotação nos modais, assunto este ligado ao novo coronavírus. Registrou-se além disto, reclamações sobre os intervalos praticados pela Concessionária, atraso no percurso, banheiros e cartão.

Reclamações - 11ª Semana COVID-19

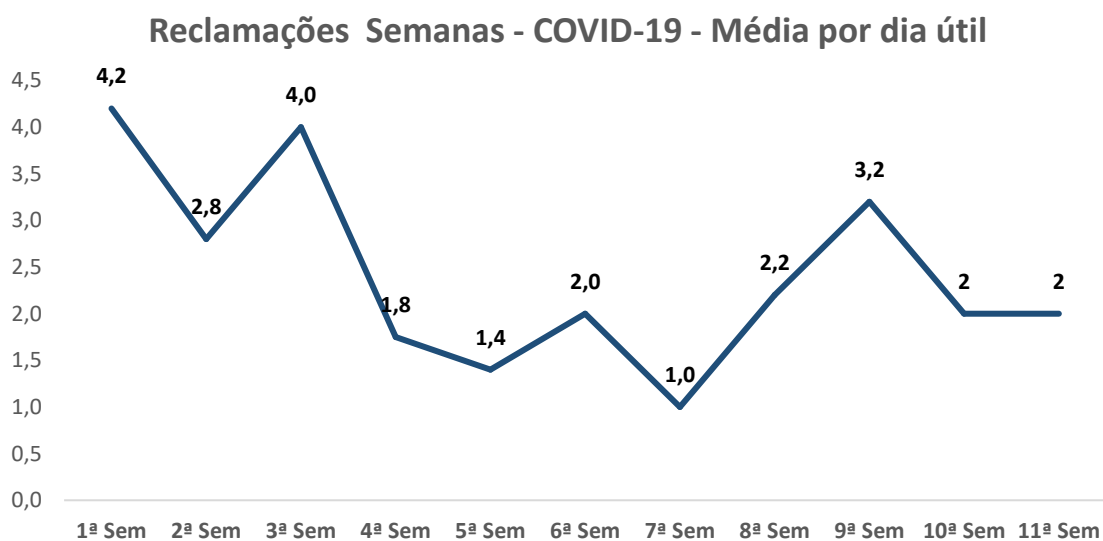


Série histórica das Reclamações

Assim como as manifestações, as reclamações diminuíram nesta semana em relação às da primeira metade de maio. Esta semana registrou o quinto menor número de reclamações desde o começo das medidas para enfrentar a pandemia.



Esta semana também foi a que registrou o 4º menor número de reclamações por dia útil, ficando atrás apenas da 4ª, 5ª e 7ª semanas que compreenderam dias no mês de abril.



Solicitações

Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma solicitação de usuário, referente a Concessionária CCR Via Lagos. A manifestação se tratou de um usuário que solicitou um relatório de um acidente com seu cliente, ocorrido na rodovia, afim de apresentar na seguradora para realizar o reparo do carro.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 25/05/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 26/05/2020 - Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 27/05/2020 - Nayara Barreto



Figura 4: Plantão 28/05/2020 - Leticia Lima



Figura 5: Plantão 29/05/2020 - Nayara Barreto

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre usuários solicitando o telefone das Concessionárias. O grande destaque foi por conta das manifestações acerca de superlotação nos modais, assunto este que nas semanas anteriores não foi líder no número de reclamações como também relacionado diretamente a pandemia do novo Coronavírus.

O percentual de reclamações sobre a superlotação nos modais de transporte público foi alto, o que acarreta em não cumprimento do distanciamento da população dentro dos transportes citados, sendo de importância citar que 80% das reclamações tendo como fundamento COVID-19 foram sobre superlotação referente à Concessionária CCR Barcas.

Além do mais, este mês CCR Barcas superou a Concessionária Supervia no número de manifestações e reclamações, das 10 reclamações, 5 foram sobre a CCR Barcas, 3 sobre a Supervia e 2 sobre MetrôRio.

Em relação aos atendimentos, nas últimas duas semanas as manifestações apresentaram comportamento de decréscimo, em relação às primeiras semanas do mês de maio. Esta semana a Ouvidoria registrou o sétimo maior número de reclamações desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 11 semanas até o momento.

Em relação às reclamações, esta semana registrou-se o sexto maior número de reclamações, tanto em números totais quanto em média por dia útil.

Rio de Janeiro, 03 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5