



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

01 a 05 de junho 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
Denúncias.....	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 01 a 05 de junho de 2020.

Nesta semana, o Governo do Estado determinou, por meio do decreto 47.108 publicado em edição extra do dia 05 de junho de 2020, a retomada gradual do transporte intermunicipal de passageiros a partir do dia 06 de junho.

Entre as medidas adotadas, estavam: A retomada a operação das linhas rodoviárias e vans intermunicipais, com exceção dos municípios de Barra Mansa, Pinheiral e Volta Redonda, suspensão do controle de acesso de passageiros em todas as estações; No metrô e no trem, a disponibilidade de lugares ficará restrita a, no máximo, 50% da capacidade de lotação; No sistema ferroviário, permanecerá suspensa a operação do ramal Guapimirim; Nas Barcas as viagens deverão ser realizadas somente com pessoas nos assentos e as estações Charitas e Cocotá permanecerão temporariamente fechadas.

Em relação a operação da linha Arariboia, a mesma terá intervalos de, no mínimo, 30 minutos no horário de pico (das 5h30 às 9h e das 16h às 18h) dos dias úteis, e de 1 hora nos horários de vale dos dias úteis e aos sábados, domingos e feriados. Já a linha de Paquetá continuará operando com intervalos de até 3 horas, em qualquer dia e período. Havendo possibilidade e segurança, o trajeto deverá ser realizado com janelas destravadas e abertas de modo que haja plena circulação de ar, nos ônibus, barcas, trens e no transporte complementar.

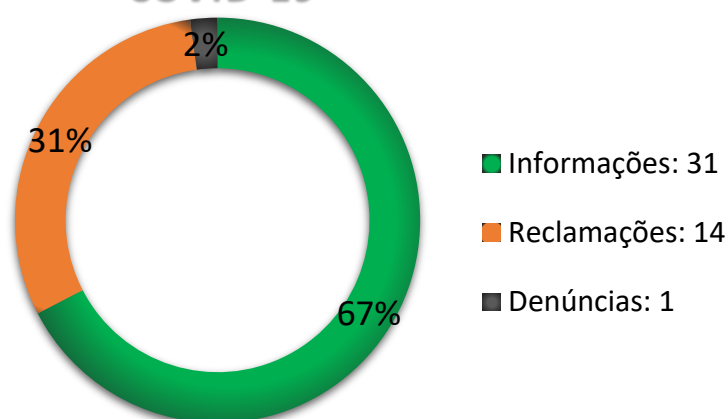
Nos transportes coletivo e individual, permanece obrigatório o uso de máscara de proteção respiratória. Cabe às concessionárias disponibilizar álcool em gel 70% ou produto higienizador com eficácia semelhante em todas as estações de trem, metrô e barcas. Além disso, as concessionárias devem manter os procedimentos de limpeza e desinfecção específicos para a mitigação da disseminação do vírus em veículos, embarcações, composições e estações.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 12ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 46 manifestações sendo 31 informações, 14 reclamações e 1 denúncia.

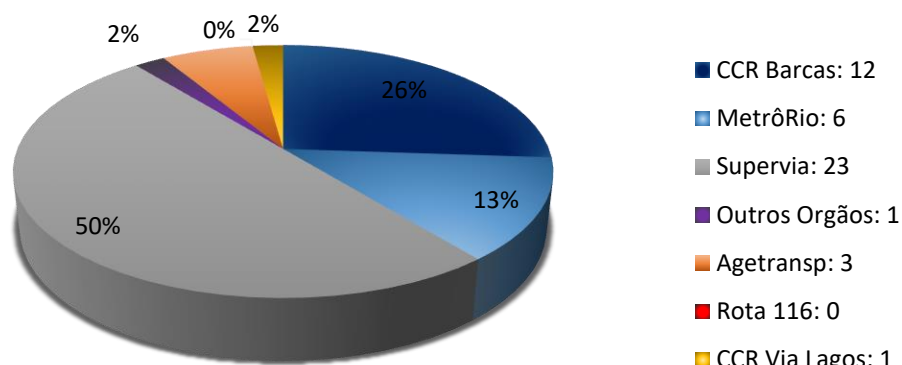
Em percentuais, 31% das manifestações foram reclamações, havendo um aumento deste percentual em relação a semana anterior que registrou um percentual de 26% de reclamações.

Manifestações - 12ª Semana COVID-19



Nesta semana, a Supervia foi a Concessionária que obteve o maior número de registros nesta Ouvidoria, ao contrário da semana anterior que foi a Concessionária CCR Barcas. Das 46 manifestações, 23 foram em relação a Concessionária que administra os trens no Estado do Rio de Janeiro.

Manifestações - 12ª Semana COVID-19

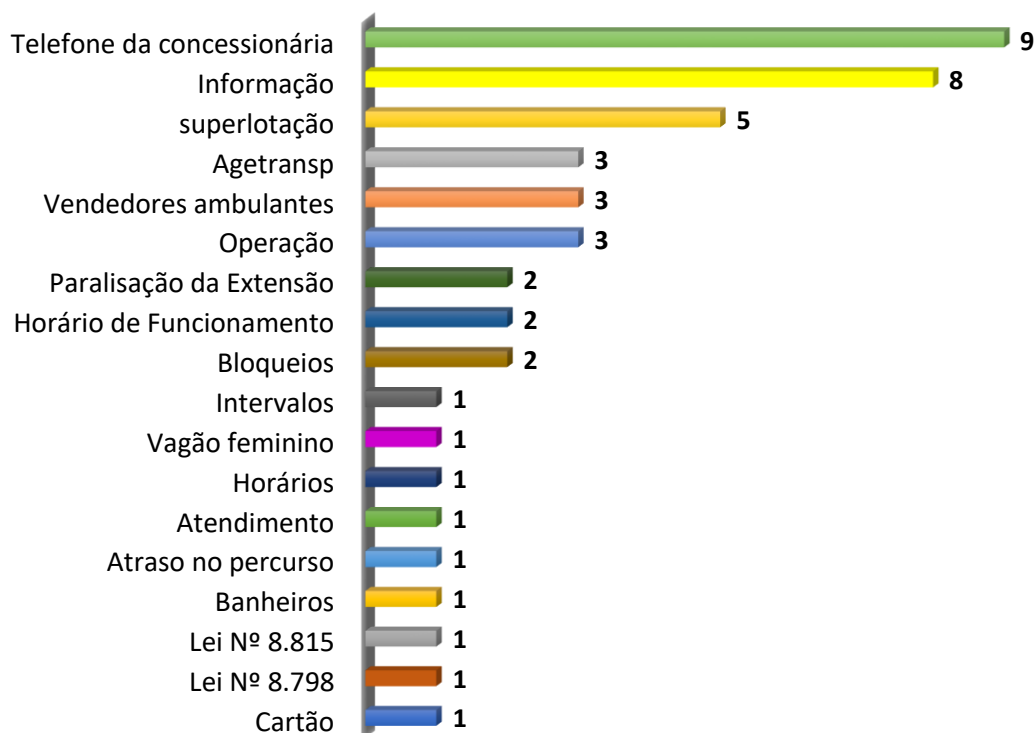


Assunto das Manifestações

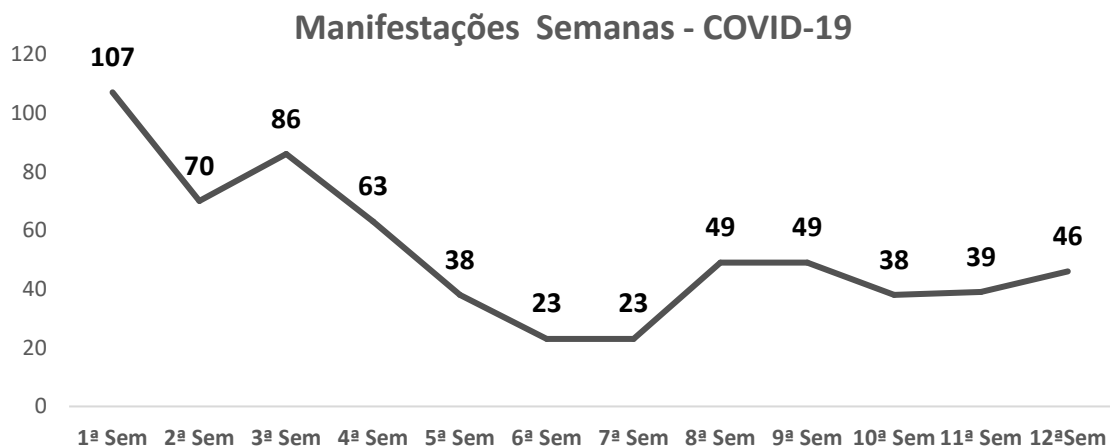
Separados os dados por assunto, a busca pelo telefone da Concessionária foi motivo de maior procura por parte dos usuários. É importante destacar que manifestações sobre superlotação continuaram sendo um dos principais assuntos de manifestações.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Cartão	1	2,17%
Lei Nº 8.798	1	2,17%
Lei Nº 8.815	1	2,17%
Banheiros	1	2,17%
Atraso no percurso	1	2,17%
Atendimento	1	2,17%
Horários	1	2,17%
Vagão feminino	1	2,17%
Intervalos	1	2,17%
Bloqueios	2	4,35%
Horário de Funcionamento	2	4,35%
Paralisação da Extensão	2	4,35%
Operação	3	6,52%
Vendedores ambulantes	3	6,52%
Agetransp	3	6,52%
superlotação	5	10,87%
Informação	8	17,39%
Telefone da concessionária	9	19,57%
Total	46	100,00%

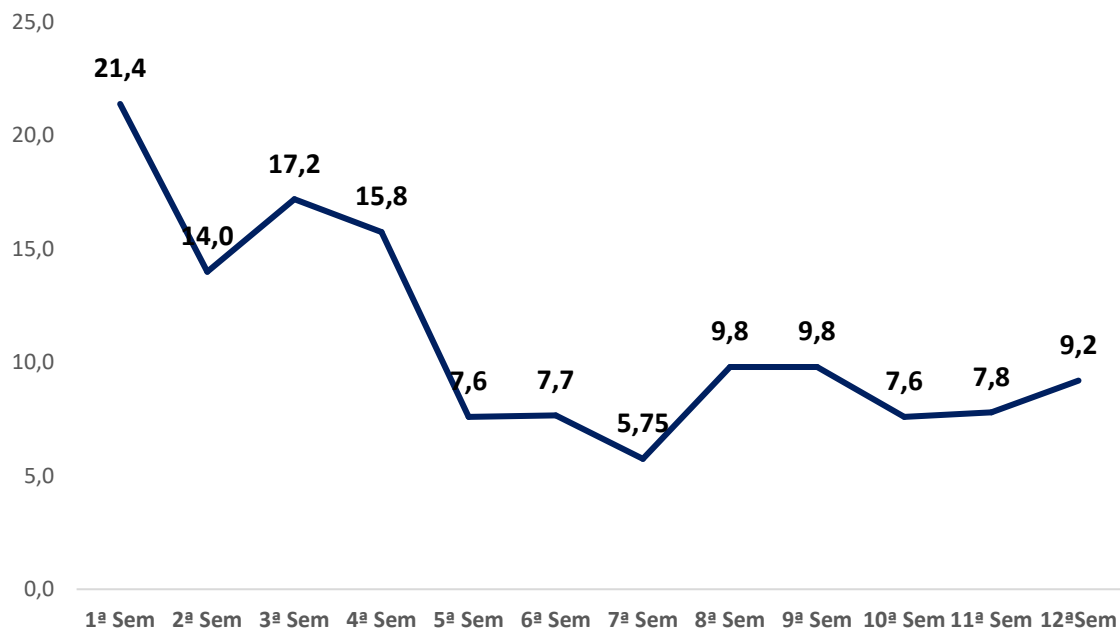
Manifestações - 12ª Semana COVID-19



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. Nesta semana, que marcou o início de junho, registrou um aumento em relação ao final do mês anterior.



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

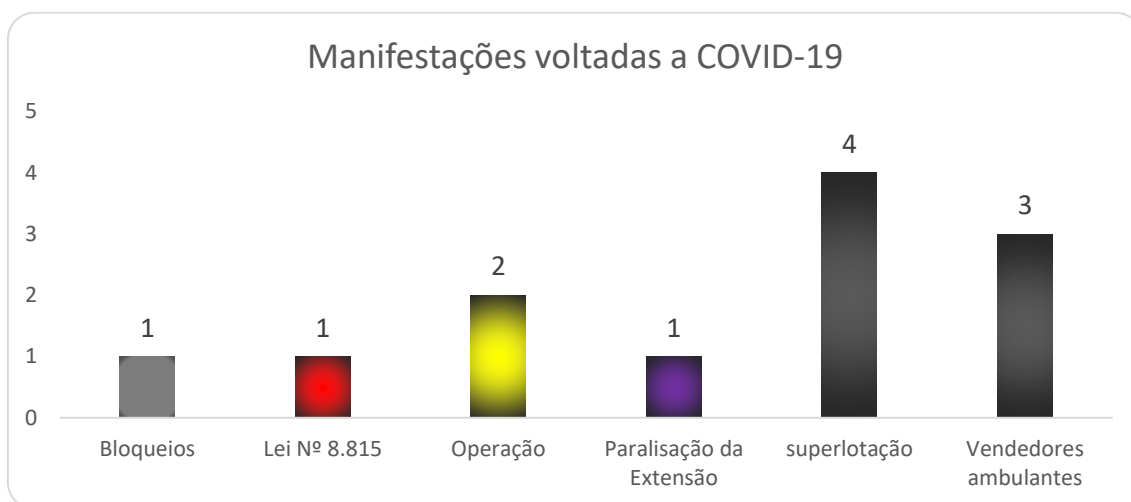


Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 01 de junho a 05 de maio a maioria dos atendimentos registrados não teve como motivo principal a COVID-19. Das 46 manifestações, 12 foram sobre assuntos diretamente ligados à COVID-19, cerca de 26,1%. Abaixo é possível visualizar todos as manifestações voltadas à COVID-19:

Assunto	Frequência	Porcentagem
Bloqueios	1	8,33%
Lei Nº 8.815	1	8,33%
Operação	2	16,67%
Paralisação da Extensão	1	8,33%
superlotação	4	33,33%
Vendedores ambulantes	3	25,00%
Total	12	100,00%

A maioria das manifestações foi sobre a superlotação nos modais de transporte regulados pela Agetransp. É de importância ressaltar que 4 das 112 manifestações foram sobre superlotação que, evidentemente, geraram aglomerações no transporte. Nesta semana, usuários também buscaram informação e reclamaram sobre vendedores ambulantes circulando sem máscaras.

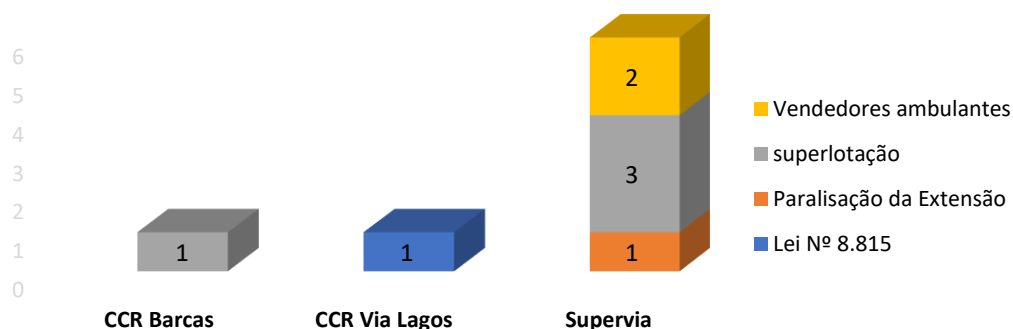


Dessas 12 manifestações sobre a COVID-19, 66,67% foram reclamações.

De acordo com os registros, a Supervia foi a Concessionária mais reclamada quando se trata de assuntos ligados à COVID-19. Das 8 reclamações, 6 foram sobre a Supervia, 75% em percentuais.

A maioria das reclamações foram sobre assuntos relacionados ao novo Coronavírus.

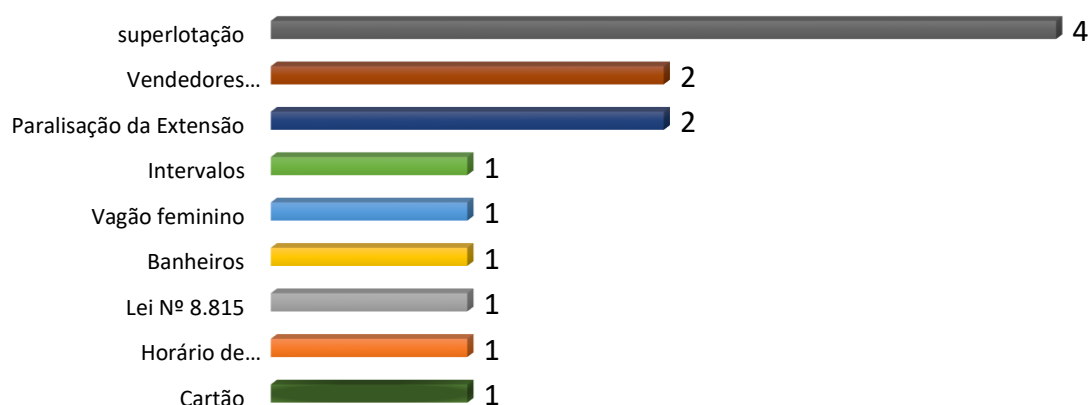
Reclamações - 12ª Semana COVID-19



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 vendedores ambulantes, paralisação da Extensão, intervalos, vagão feminino, banheiros, entre outros.

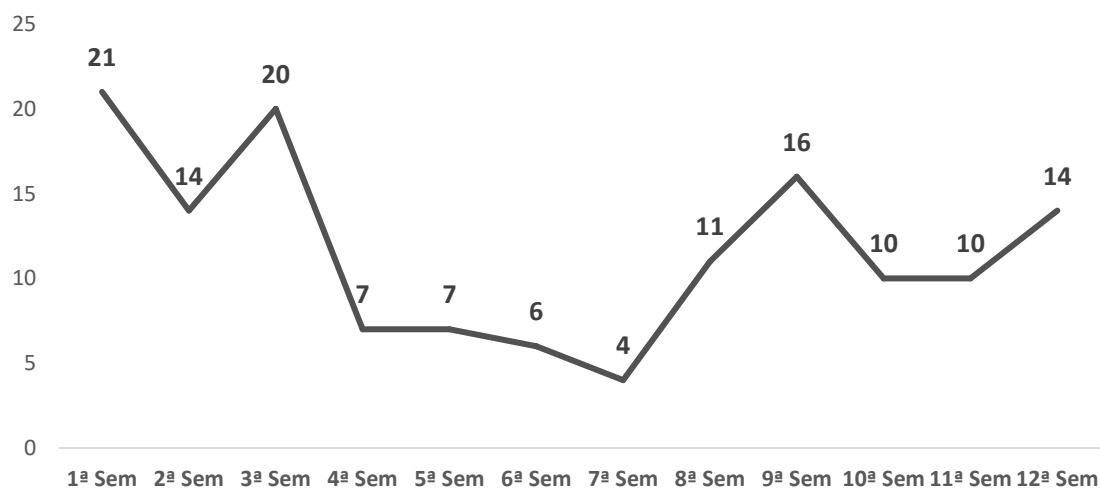
Reclamações - 12ª Semana COVID-19



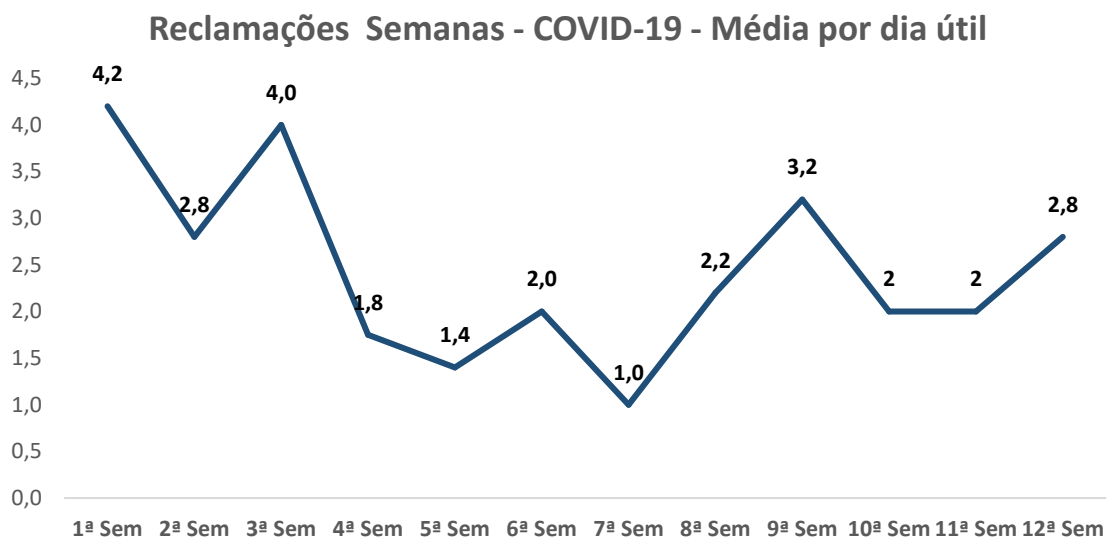
Série histórica das Reclamações

Assim como as manifestações, as reclamações aumentaram nesta semana em relação às da segunda metade de maio. Esta semana registrou o quarto maior número de reclamações desde o começo das medidas para enfrentar a pandemia.

Reclamações Semanas - COVID-19



Esta semana também foi a que registrou o 4º maior número de reclamações por dia útil, ficando atrás apenas da 1ª, 3ª e 9ª semanas.



Denúncias

Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma solicitação de usuário, referente a uma ameaça realizada por uma funcionária da Concessionária Supervia.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 01/06/2020 - Ricardo Ynsua

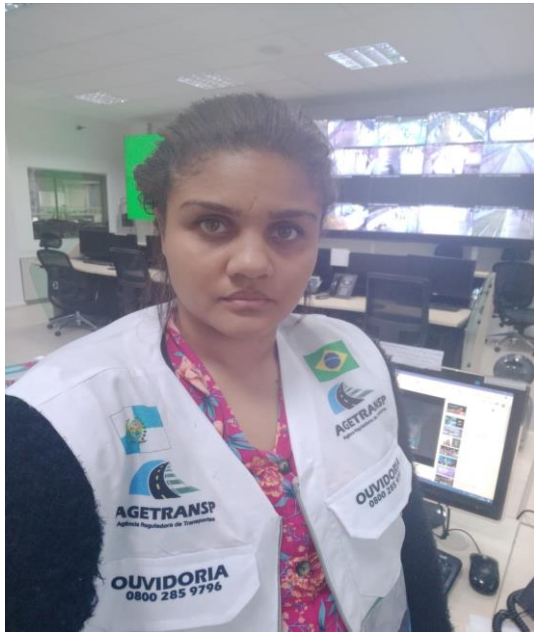


Figura 2: Plantão 02/06/2020 - Nayara Barreto



Figura 3: Plantão 03/06/2020 - Leticia Lima



Figura 4: Plantão 04/06/2020 – Gabriel Herculano



Figura 5: Plantão 05/06/2020 - Ricardo Ynsua

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 últimas semanas tem ficado no topo das manifestações.

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 50% das reclamações tendo como fundamento COVID-19 foram sobre superlotação.

Além do mais, este mês Supervia voltou a se tornar a Concessionária com maior número de manifestações e reclamações, das 14 reclamações, 8 foram sobre a Supervia, 3 sobre o MetrôRio, 2 sobre CCR Barcas e 1 sobre CCR Via Lagos.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou comportamento de decréscimo, em relação às últimas semanas do mês de maio. Esta semana a Ouvidoria registrou o sexto maior número de manifestações desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 12 semanas até o momento.

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

Rio de Janeiro, 10 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5