



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

08 a 12 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
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 08 a 12 de junho de 2020.

Na semana anterior, estava em vigor o decreto 47.108 publicado em edição extra do dia 05 de junho de 2020, que estabeleceu a retomada gradual do transporte intermunicipal de passageiros a partir do dia 06 de junho.

Já vigorava na semana anterior a primeira fase do plano da retomada gradual das atividades no Rio de Janeiro que já estabelecia relaxamento nas medidas de isolamento, entre elas: atividades esportivas nos calçadões, atividades esportivas em centros de treinamento, atividade aquática individual no mar (como natação ou surfe), lojas de móveis e decorações e concessionárias de automóveis.

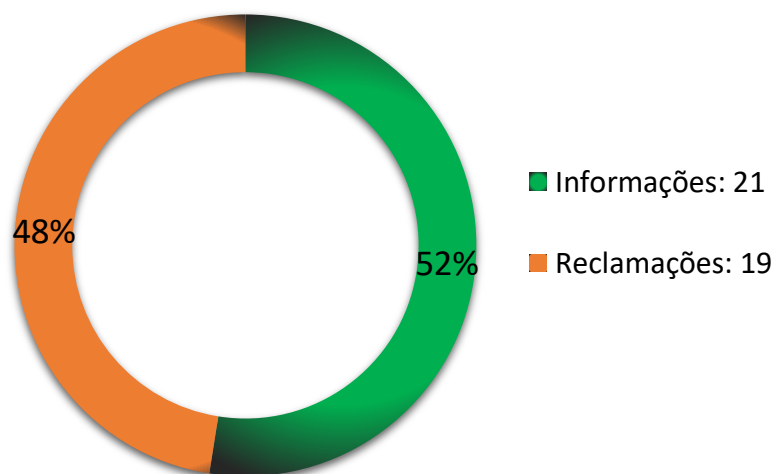
Nesta semana começou a vigorar a nova medida adotada pela Supervia que envolveu os Ramais Santa Cruz e Deodoro. O ramal Santa Cruz passou a ser interligado ao ramal Deodoro, de modo que os trens dos ramais Santa Cruz e Japeri passaram a circular em linhas independentes no trecho entre Central do Brasil e Deodoro, aumentando a capacidade individual de cada um no trecho em questão e minimizando as interferências entre trens dos dois ramais. Com isto, a Concessionária informou que os intervalos praticados nos horários de pico irão reduzir, ampliando assim a oferta de lugares e oferecendo mais espaço para usuários que percorrem grandes distâncias em seus deslocamentos diários.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 13ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 40 manifestações sendo 21 informações e 19 reclamações.

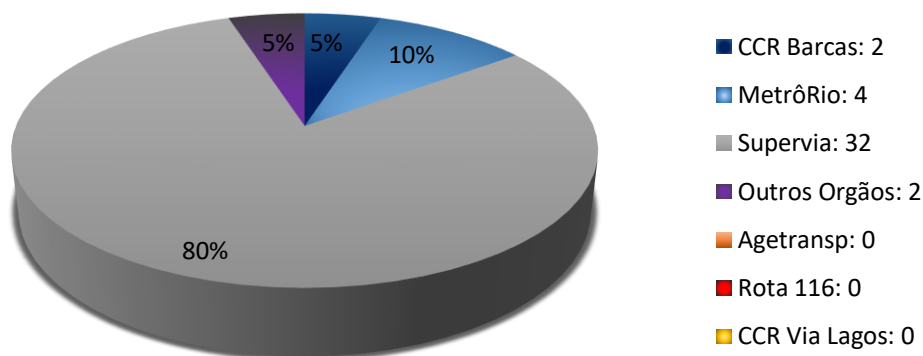
Em percentuais, 48% das manifestações foram reclamações, havendo um aumento deste percentual em relação as semanas anteriores. Esta semana compreendeu o período semanal em que o percentual de reclamações mais se aproximou do percentual de informações, sendo este tipo de manifestação com maior frequência nas manifestações.

Manifestações - 13ª Semana COVID-19



Nesta semana, a Supervia foi a Concessionária que obteve o maior número de registros nesta Ouvidoria, correspondendo a maioria absoluta das manifestações com percentual de 80%. Das 40 manifestações registradas na semana, 32 foram manifestações voltadas para a Concessionária de trens urbanos.

Manifestações - 13ª Semana COVID-19



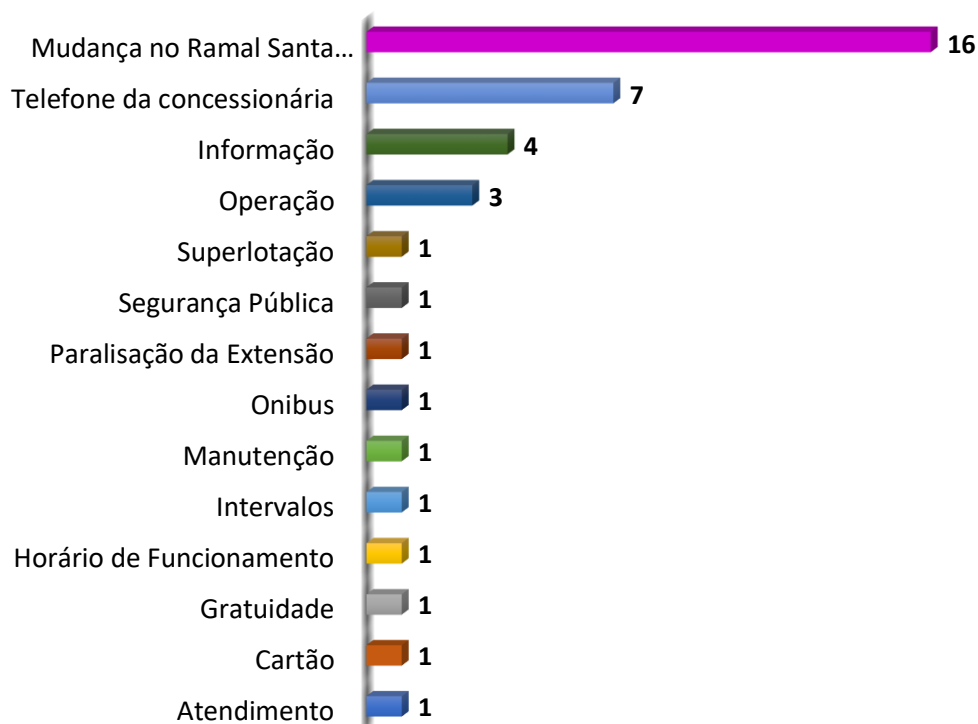
Assunto das Manifestações

Separados os dados por assunto, a mudança realizada pela Supervia em relação aos Ramais Deodoro e Santa Cruz foi o maior motivo de procura por esta Ouvidoria, totalizando um percentual de 40% das manifestações totais.

A busca de informação sobre o telefone da Concessionária também obteve percentual elevado, sendo o segundo maior assunto procurado e correspondendo a um percentual de 17,5%.

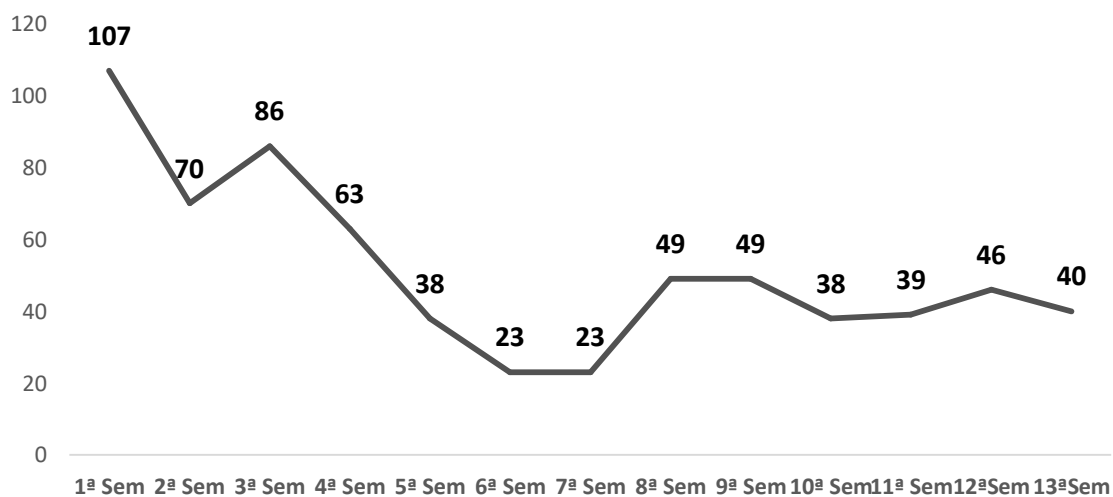
Assunto	Frequência	Porcentagem
Atendimento	1	2,50%
Cartão	1	2,50%
Gratuidade	1	2,50%
Horário de Funcionamento	1	2,50%
Informação	4	10,00%
Intervalos	1	2,50%
Manutenção	1	2,50%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	16	40,00%
Onibus	1	2,50%
Operação	3	7,50%
Paralisação da Extensão	1	2,50%
Segurança Pública	1	2,50%
Superlotação	1	2,50%
Telefone da concessionária	7	17,50%
Total	40	100,00%

Manifestações - 13ª Semana COVID-19

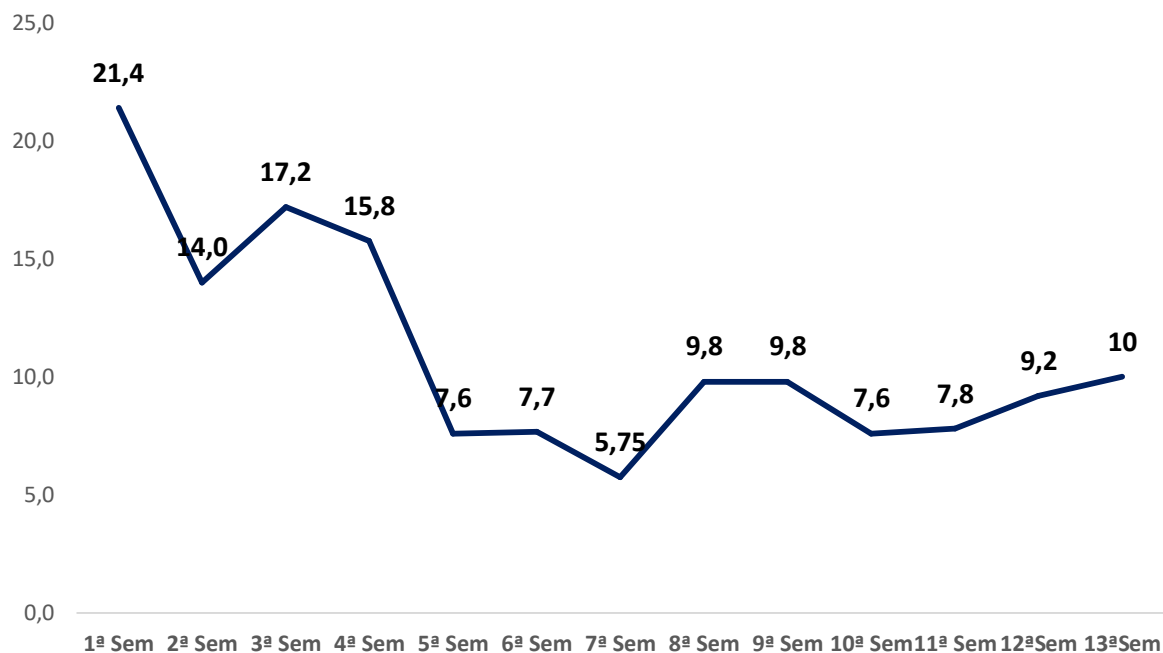


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 40 manifestações, sendo esta semana a de oitavo maior número de registros levando-se em consideração as 13 semanas. No entanto, quando se analisou as manifestações por dia útil houve um aumento, pois, a semana contemplou o feriado de Corpus Christi. A 13ª semana das medidas registrou o quinto maior número de manifestações, obtendo uma média de 10 atendimentos diários.

Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 08 de junho a 12 de junho houve uma redução significativa nas manifestações voltadas a COVID-19. Das 40 manifestações, somente 3 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 7,5%.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Gratuidade	1	33,33%
Paralisação da Extensão	1	33,33%
Superlotação	1	33,33%
Total	3	100,00%

Não houve assunto de destaque quando se tratou as manifestações separadamente. Usuários solicitaram informações sobre a gratuidade para militares, paralisação da extensão Guapimirim estabelecida por decreto e superlotação no modal.

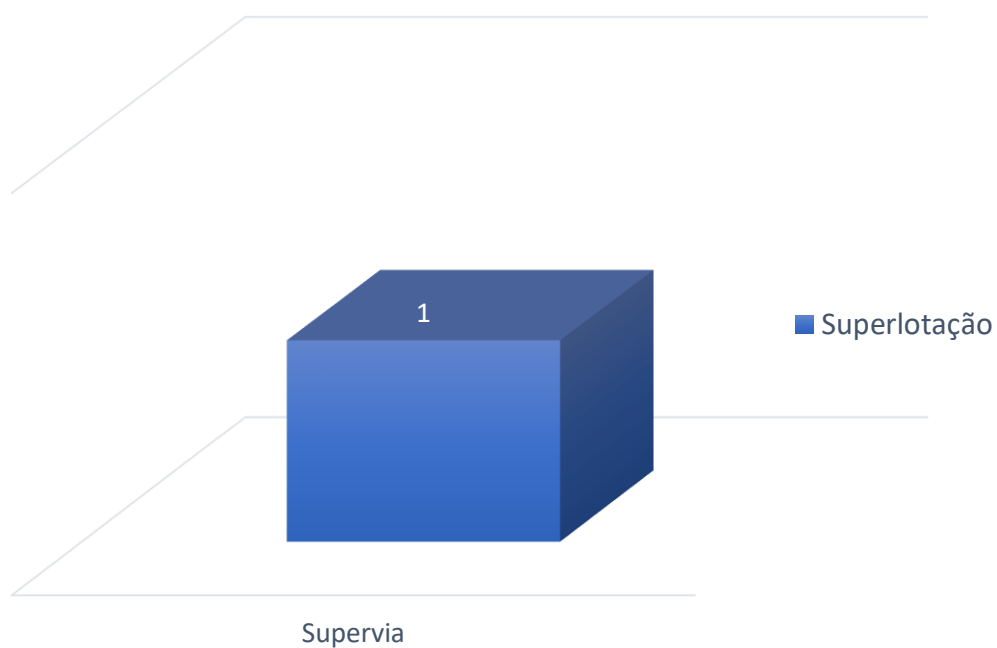
Manifestações voltadas a COVID-19



Dessas 3 manifestações sobre a COVID-19, uma foi reclamação

Um usuário reclamou de Superlotação nos trens do Ramal Japeri.

Reclamações - 13ª Semana COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

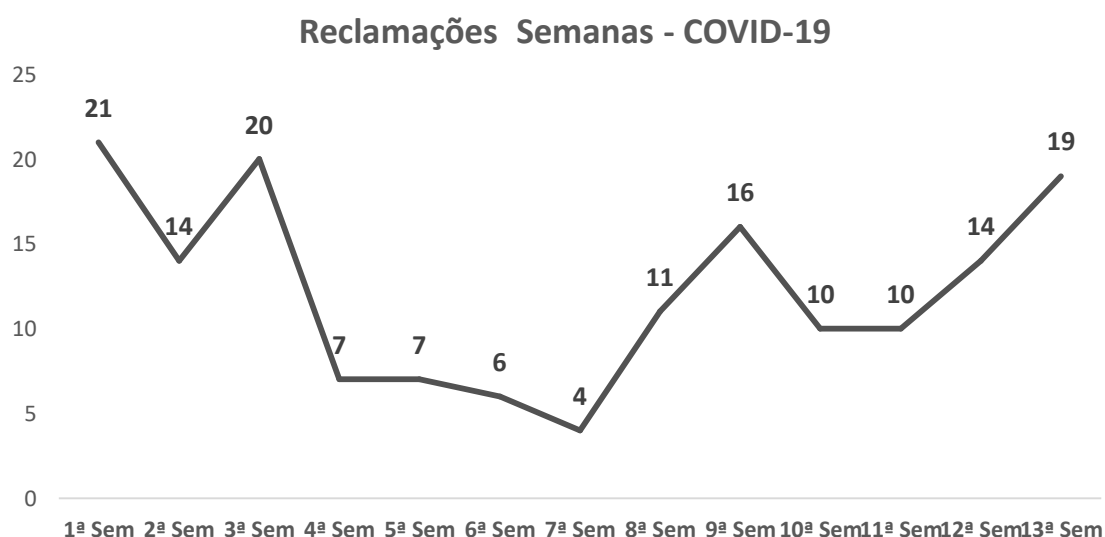
No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre o novo modo de operar adotado pela Supervia. O fim dos trens expressos do Ramal Santa Cruz junto com a interligação do Ramal Deodoro com o Ramal Santa Cruz causou grande descontentamento nos usuários. Das 19 reclamações, 14 foram sobre esta medida adotada, totalizando um percentual de 73,68% das reclamações.

Reclamações - 13ª Semana COVID-19



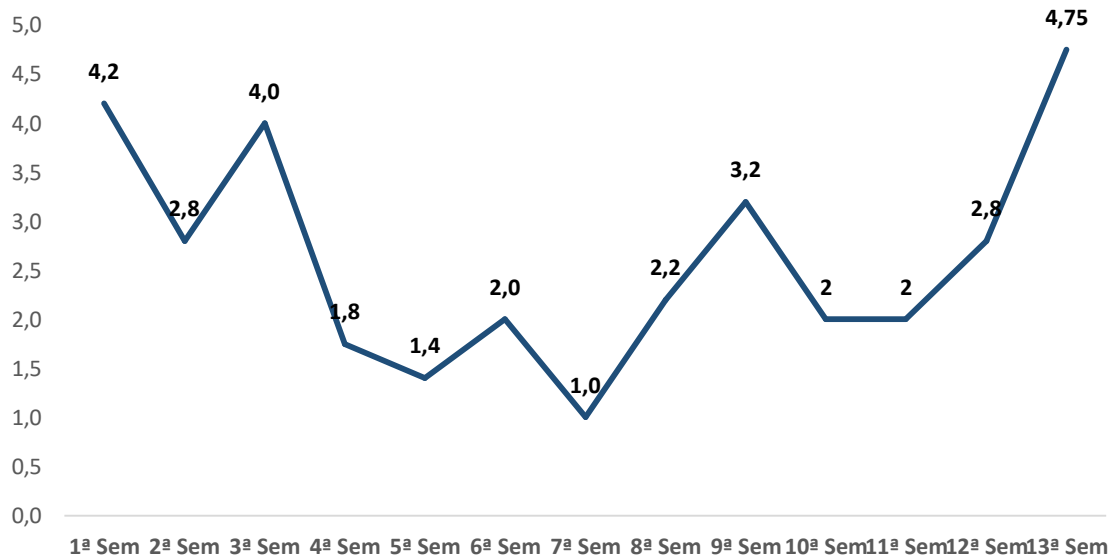
Série histórica das Reclamações

Assim como as manifestações, as reclamações aumentaram nesta semana em relação a anterior. Esta semana registrou o terceiro maior número de reclamações desde o começo das medidas para enfrentar a pandemia.



Esta semana também foi a que registrou o maior média de reclamações por dia útil desde o começo das medidas. Esta semana registrou um média de 4,75 reclamações por dia útil.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 08/06/2020 - Nayara Barreto

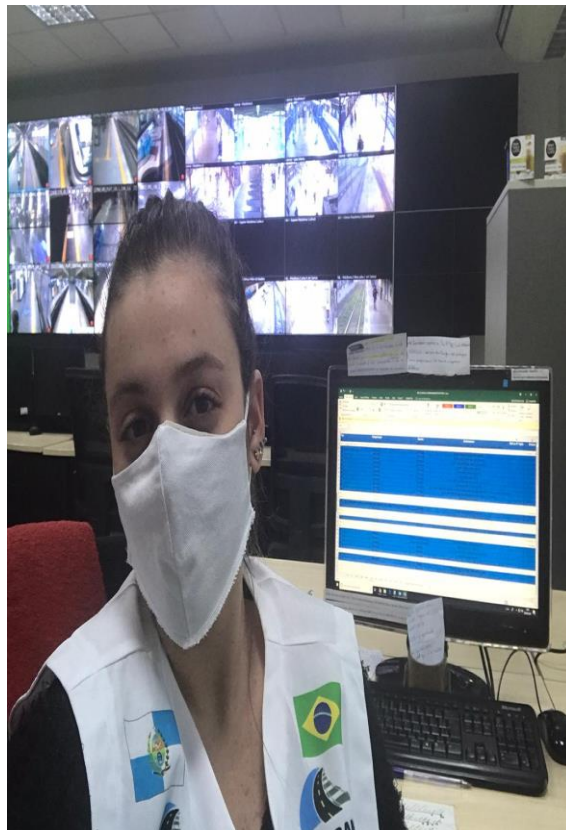


Figura 2: Plantão 09/06/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 10/06/2020 – Gabriel Herculano

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre usuários insatisfeitos com a interligação do ramal Deodoro com o Santa Cruz e o fim dos trens expressos do Ramal Santa Cruz. O percentual de reclamações sobre a nova medida foi alto, totalizando 73,68% das reclamações.

Além do mais, estas reclamações fizeram com que a 13ª semana de medidas se tornasse a semana com maior número de reclamações por dia útil.

Notou-se uma queda acentuada no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve apenas 3 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 7,5% das manifestações totais.

Das reclamações voltadas ao novo Coronavírus, houve somente uma reclamação cujo teor era superlotação nos trens urbanos do Estado do Rio de Janeiro.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou comportamento de crescimento em relação semana anterior. Esta semana a Ouvidoria registrou o oitavo maior número de manifestações e a quinta maior média de atendimentos por dia útil desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 13 semanas até o momento.

A Concessionária Supervia foi motivo da maioria absoluta das manifestações, totalizando 80% delas. Das 40 manifestações, 32 foram sobre a Concessionária, fato este que teve como motivo a nova operação adotada pela Concessionária.

Rio de Janeiro, 17 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5