



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

15 a 19 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	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 15 a 19 de junho de 2020.

Nas semanas anteriores, já 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 se passou uma semana da 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.

Nesta semana, o Governo do Estado determinou, por meio de Decreto próprio, a retomada das linhas Cocotá – Praça XV e Paquetá – Praça XV com grade horária própria.

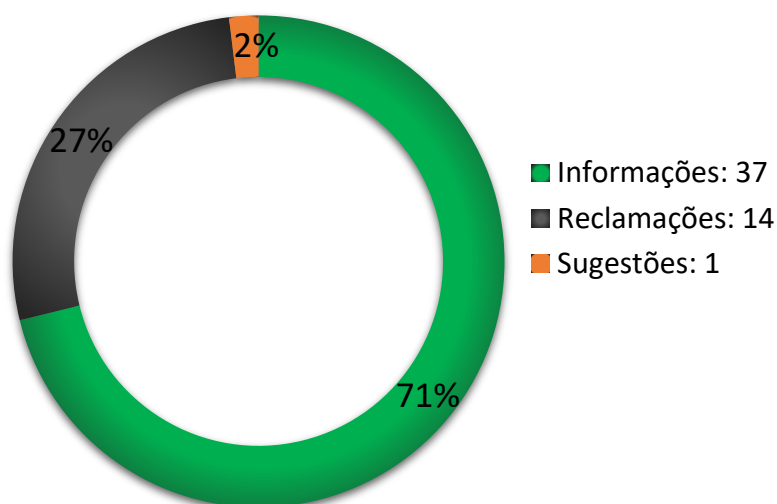
Além disto, a operação do trajeto Praça XV - Praça Araribóia poderá ser suspensa entre às 21:30h e 00:00h, sendo garantido o atendimento aos passageiros pelo modo rodoviário, sem prejuízo aos usuários.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 14ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 52 manifestações sendo 37 informações e 14 reclamações e 1 sugestão.

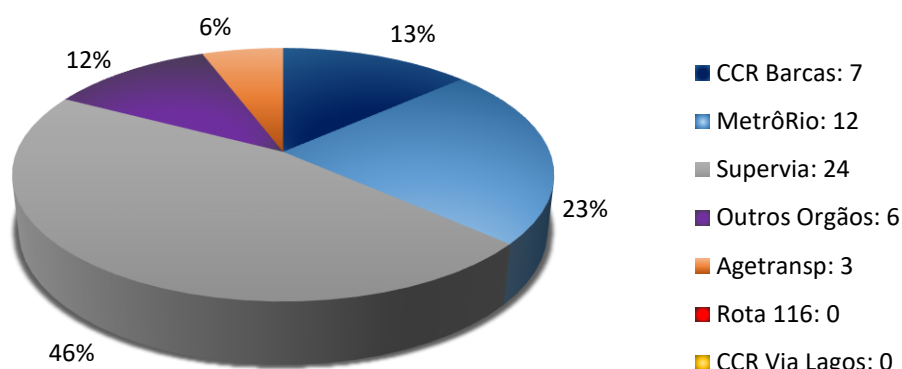
Em percentuais, 27% das manifestações foram reclamações, havendo uma redução deste percentual em relação à semana anterior. O grande pico de reclamações da semana anterior teve como motivo principal a interligação dos ramais Deodoro e Santa Cruz sendo ela a primeira semana em que a nova operação foi realizada

Manifestações - 14ª 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 46%. Das 52 manifestações registradas na semana, 24 foram manifestações voltadas para a Concessionária de trens urbanos. A Concessionária MetrôRio também obteve destaque pois foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, totalizando 23% das manifestações.

Manifestações - 14ª Semana COVID-19



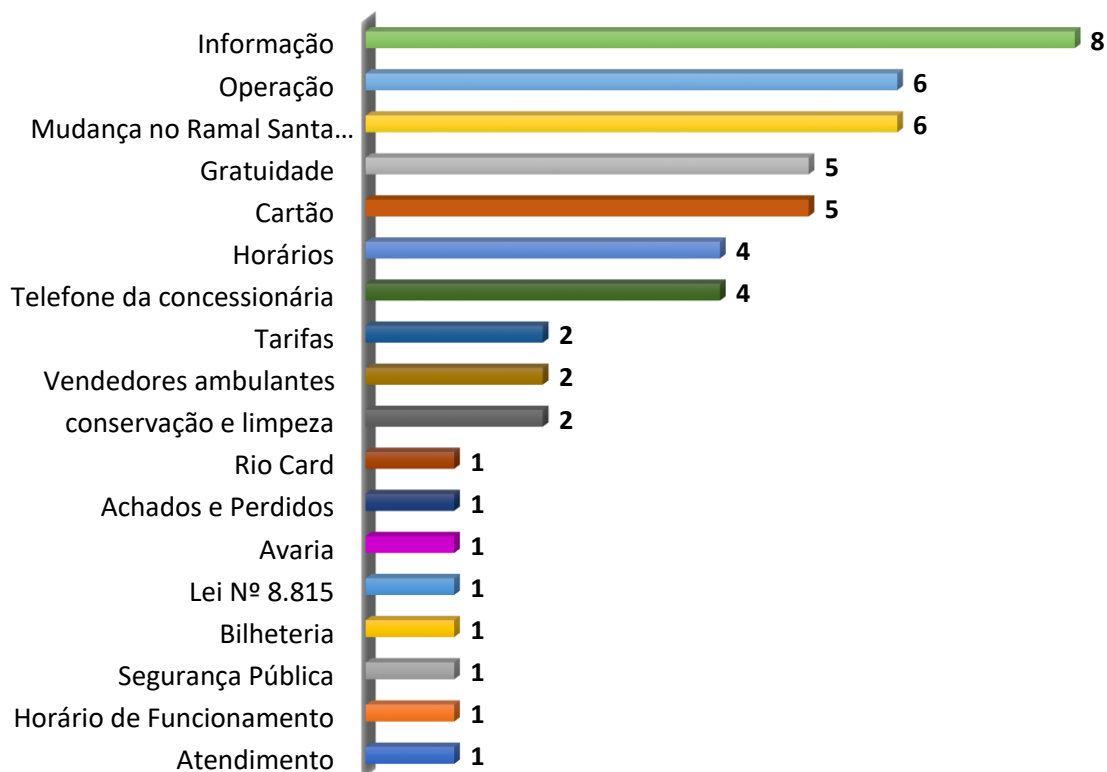
Assunto das Manifestações

Separados os dados por assunto, houve redução no número de manifestações sobre a mudança realizada pela Supervia em relação aos Ramais Deodoro e Santa Cruz, não sendo o maior motivo de manifestações desta semana, ao contrário da semana anterior.

A busca por informações diversas foi o maior motivo de procura dos usuários por esta Ouvidoria, sendo 15,38% das manifestações. Já a Interligação do Ramal Santa Cruz ao Deodoro e manifestações sobre a operação das Concessionárias corresponderam a 11,54%, ambos os assuntos.

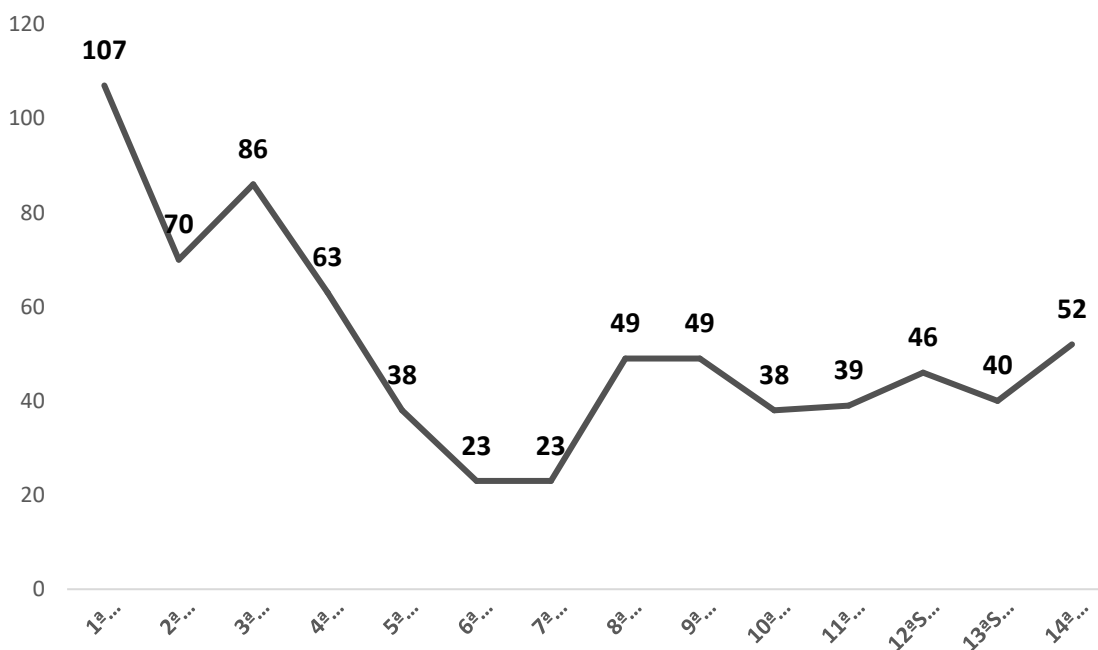
Assunto	Frequência	Porcentagem
Atendimento	1	1,92%
Cartão	5	9,62%
Gratuidade	5	9,62%
Horário de Funcionamento	1	1,92%
Informação	8	15,38%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Operação	6	11,54%
Segurança Pública	1	1,92%
Telefone da concessionária conservação e limpeza	4	7,69%
Bilheteria	1	1,92%
Horários	4	7,69%
Lei Nº 8.815	1	1,92%
Avaria	1	1,92%
Achados e Perdidos	1	1,92%
Vendedores ambulantes	2	3,85%
Rio Card	1	1,92%
Tarifas	2	3,85%
Total	52	100,00%

Manifestações - 14ª Semana COVID-19

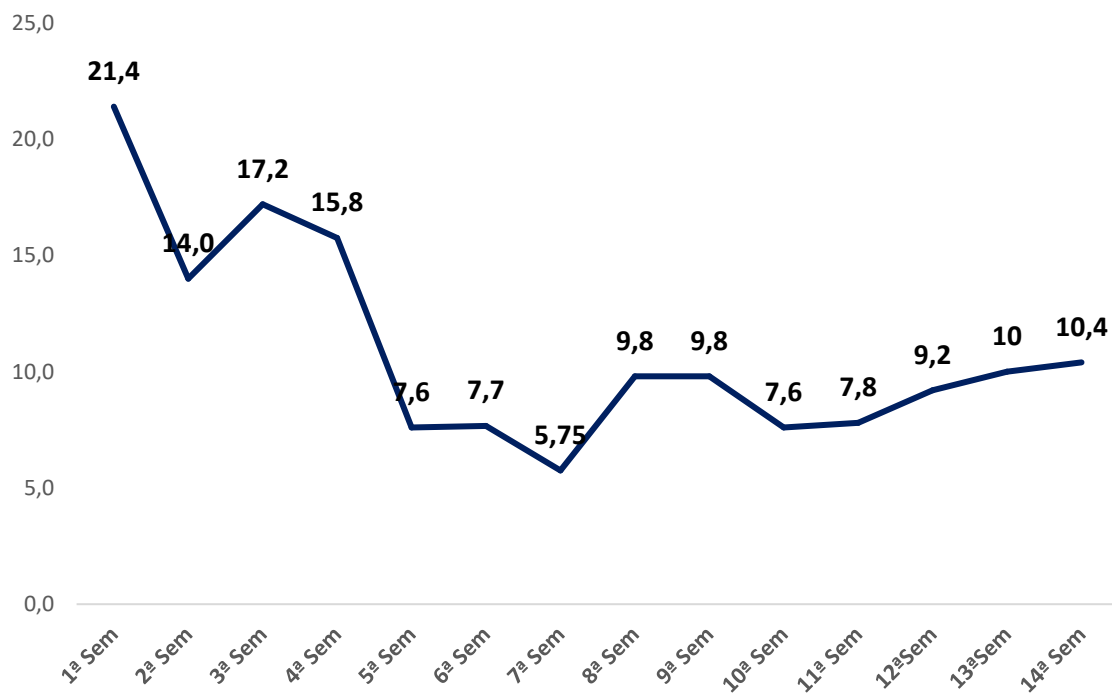


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 52 manifestações, sendo esta semana a de quinto maior número de registros levando-se em consideração as 14 semanas. Esta também foi a quinta semana com maior média de manifestações por dia útil.

Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



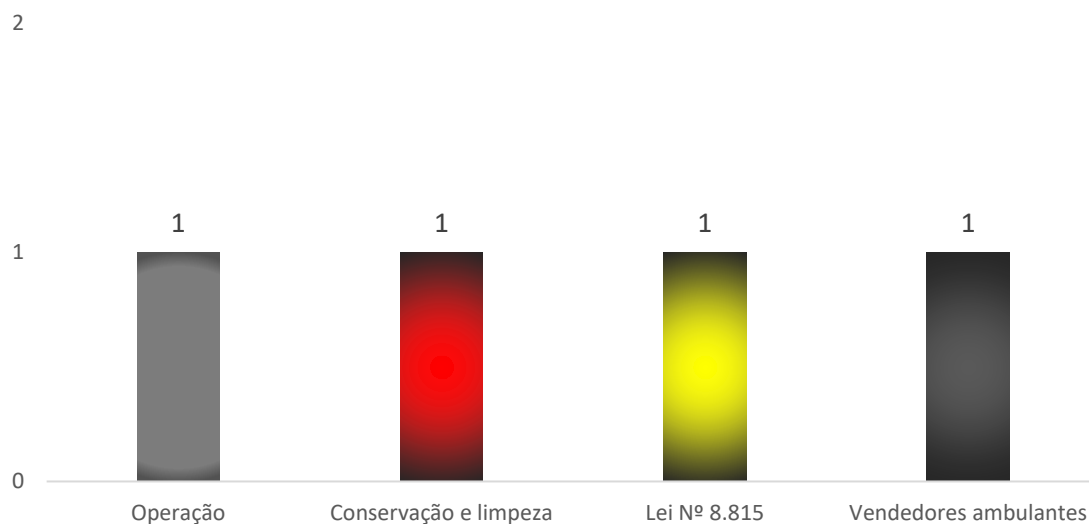
Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 15 de junho a 19 de junho, houve uma redução significativa nas manifestações voltadas a COVID-19. Das 52 manifestações, somente 4 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 7,7%.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	1	25,00%
Conservação e limpeza	1	25,00%
Lei Nº 8.815	1	25,00%
Vendedores ambulantes	1	25,00%
Total	4	100,00%

Não houve assunto de destaque quando tratou-se as manifestações separadamente. Usuários se manifestação sobre a Operação das Concessionárias, Conservação e Limpeza, Lei nº 8.815, que autorizava o Poder Executivo a conceder isenção da cobrança de pedágio aos profissionais da saúde e segurança pública, e sobre vendedores ambulantes que não utilizam máscaras.

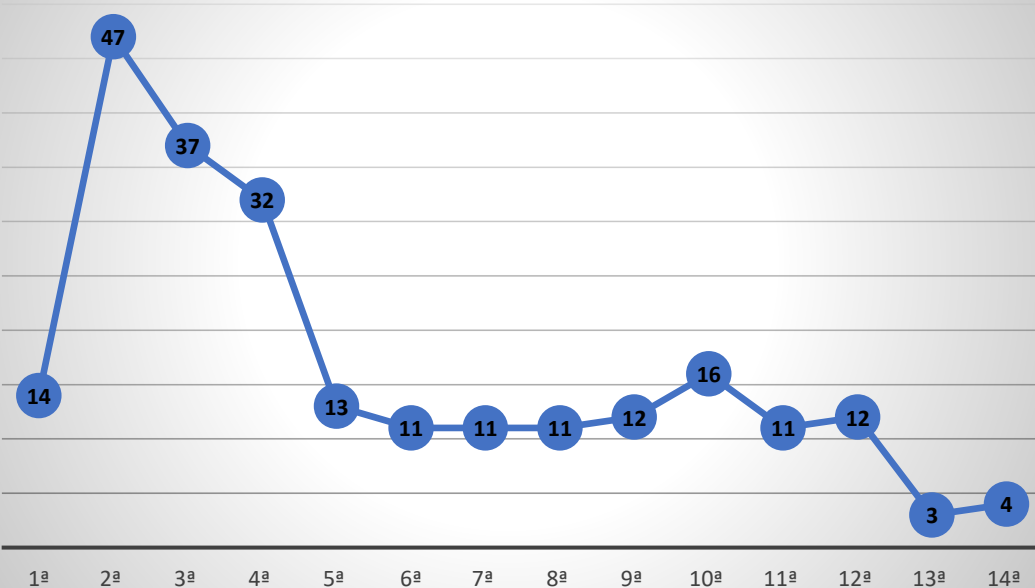
Manifestações voltadas a COVID-19



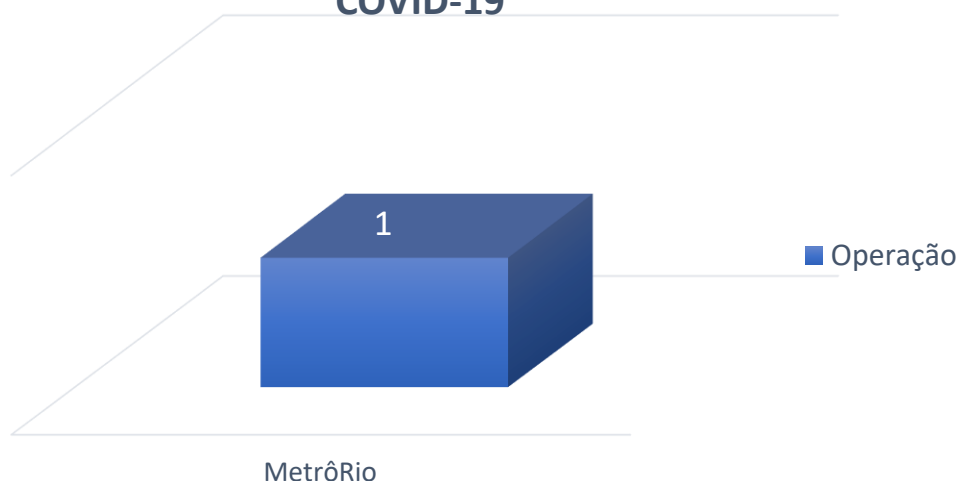
Dessas 4 manifestações sobre a COVID-19, uma foi reclamação. Um usuário reclamou da operação do MetrôRio em relação a fechamento de acessos, poucos dispositivos de álcool em gel e limpeza de elevadores.

Abaixo é possível analisar a redução do número de manifestações voltadas ao novo coronavírus em relação as primeiras semanas de isolamento social.

Manifestações Semanas - COVID-19



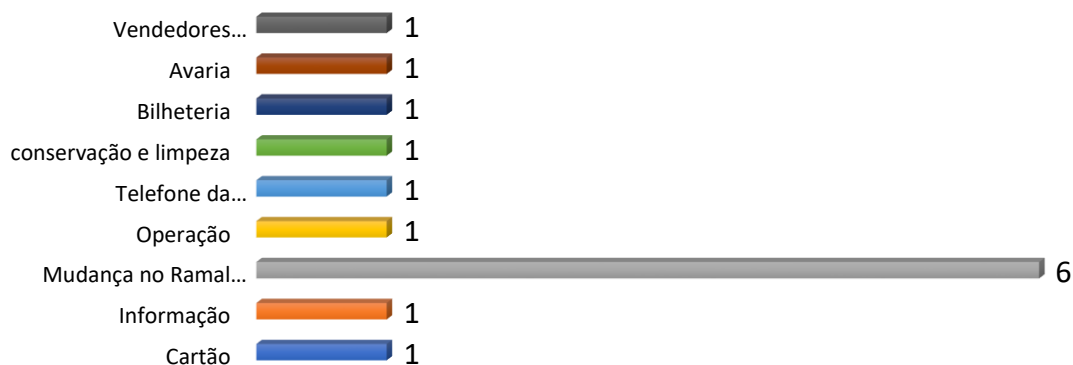
Reclamações - 14ª Semana COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

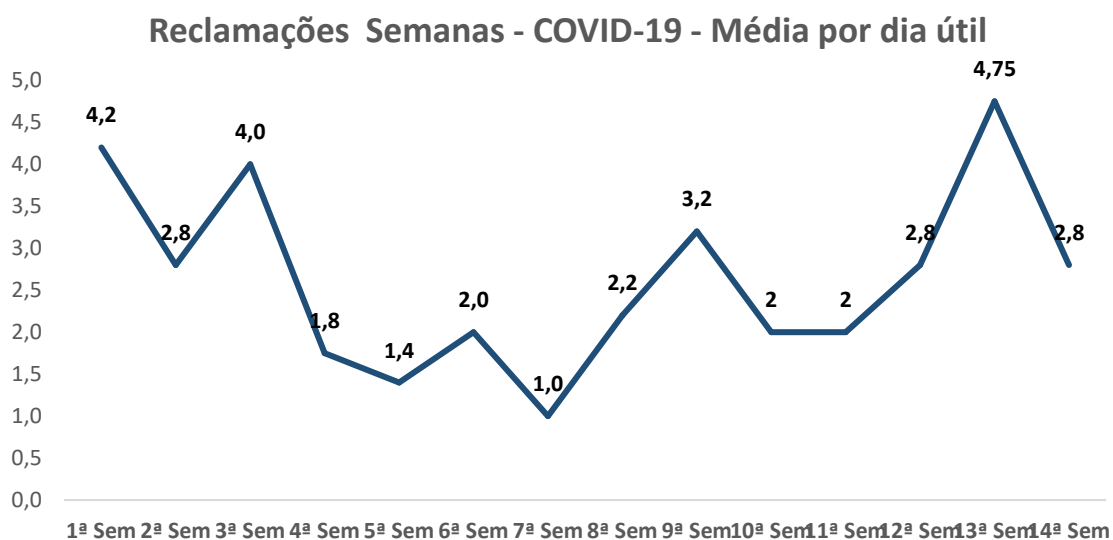
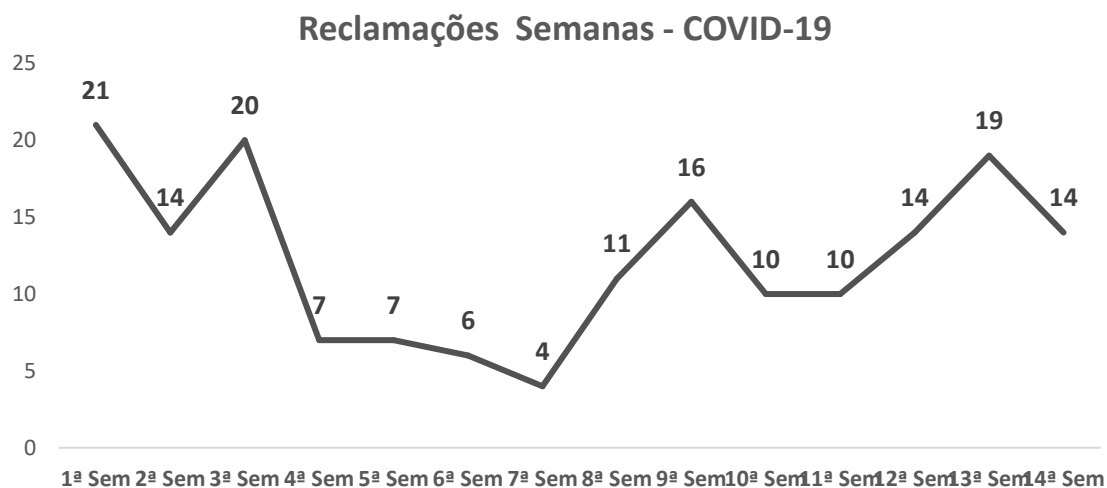
No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre o novo modo de operar adotado pela Supervia. O fim dos trens expressos do Ramal Santa Cruz junto com a interligação do Ramal Deodoro com o Ramal Santa Cruz causou grande descontentamento nos usuários. Das 14 reclamações, 6 foram sobre esta medida adotada, totalizando um percentual de 42,9% das reclamações.

Reclamações - 14ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

Ao passo que as manifestações registradas nesta Ouvidoria aumentaram, as reclamações reduziram nesta semana em relação à anterior. Esta semana registrou o quinto maior número de reclamações desde o começo das medidas para enfrentar a pandemia.



Esta semana também foi a que registrou a quinta maior média de reclamações por dia útil desde o começo das medidas. Esta semana registrou um média de 2,8 reclamações por dia útil.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 15/06/2020 - Nayara Barreto



Figura 2: Plantão 16/06/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 17/06/2020 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 18/06/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 5: Plantão 19/06/2020 – Nayara Barreto

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre informações, 15,38% das manifestações se tratavam de informações diversas, prestadas aos usuários que recorreram a esta Ouvidoria.

Notou-se uma queda acentuada no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve apenas 4 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 7,7% das manifestações totais, sendo válido destacar que este percentual chegou à 67,14% na segunda semana após as medidas voltadas ao combate ao novo Coronavírus.

Das reclamações voltadas ao novo Coronavírus, houve somente uma reclamação cujo teor era fechamento de acessos que ocasionam superlotação, disponibilidade de álcool em gel e limpeza de elevadores.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou comportamento de crescimento em relação semana anterior. Esta semana a Ouvidoria registrou o quinto 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 14 semanas até o momento.

A Concessionária Supervia foi motivo da maioria absoluta das manifestações, totalizando 46% delas. Das 52 manifestações, 24 foram sobre a Concessionária, fato este que teve como motivo a nova operação adotada pela Concessionária. Contudo, não houve tanta diferença quanto a semana anterior, em vista que o MetrôRio, a segunda Concessionária com maior número de manifestações nesta semana, foi motivo de 23% das manifestações totais.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5