



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

22 a 26 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

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 22 a 26 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 segunda fase do plano da retomada gradual das atividades no Rio de Janeiro que estabelecia o relaxamento nas medidas de isolamento, entre elas: abertura de lojas de móveis e decorações, concessionárias e agências de automóveis, shoppings, das 12h às 20h (com limitação de 1/3 do estacionamento), alimentação (só para delivery, drive thru e take away), ambulantes, escritórios em geral, hotéis e hostels, calçadão da orla, praças e parques para atividades físicas, praia para esportes aquáticos individuais, voo livres individuais, consultórios e clínicas médicas e odontológicas (com agendamento prévio), venda de ingressos online ou em caixas de autoatendimento para drive in, atividades de construção e reforma de casas e prédios e construção naval, centro de treinamento esportivos abertos para treino, sem público e competições esportivas com portões fechados.

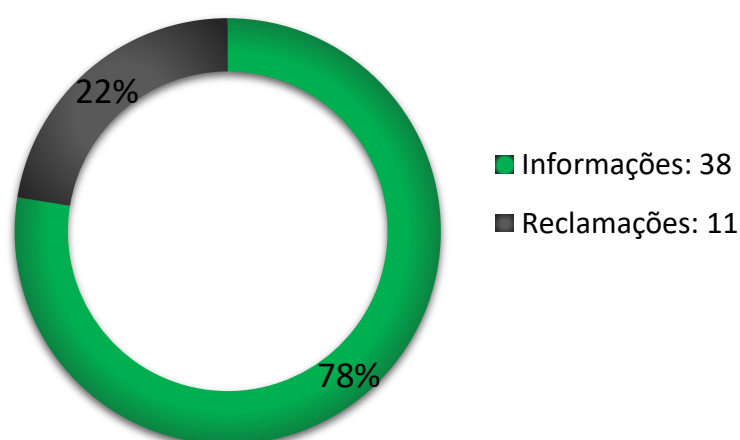
Nesta semana se passou duas semanas da medida adotada pela Supervia que envolveu os Ramais Santa Cruz e Deodoro. O ramal Santa Cruz passou a ser interligado ao ramal Deodoro, de modo que os trens dos ramais Santa Cruz e Japeri passaram a circular em linhas independentes no trecho entre Central do Brasil 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.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 15ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 49 manifestações sendo 38 informações e 11 reclamações.

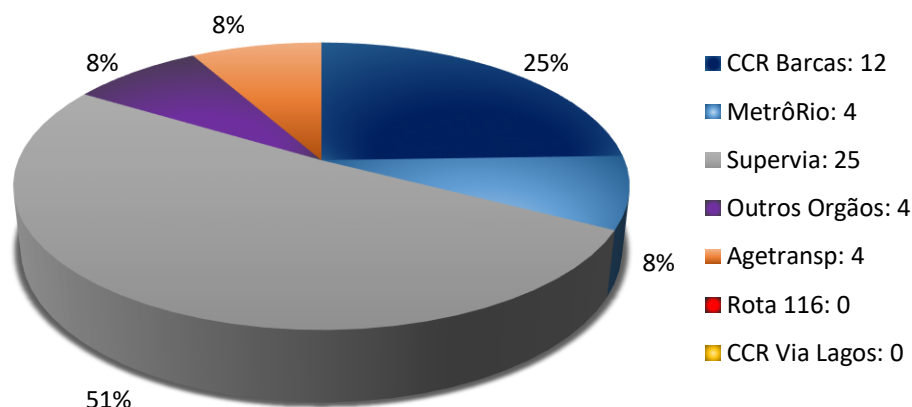
Em percentuais, 22% das manifestações foram reclamações, havendo uma pequena redução deste percentual em relação à semana anterior.

Manifestações - 15ª 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 51%, mais da metade das manifestações. Das 49 manifestações registradas na semana, 25 foram manifestações voltadas para a Concessionária de trens urbanos. A Concessionária CCR Barcas também obteve destaque pois foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, totalizando 25% das manifestações, ao contrário da última semana que o MetrôRio foi a segunda com mais manifestações.

Manifestações - 15ª Semana COVID-19



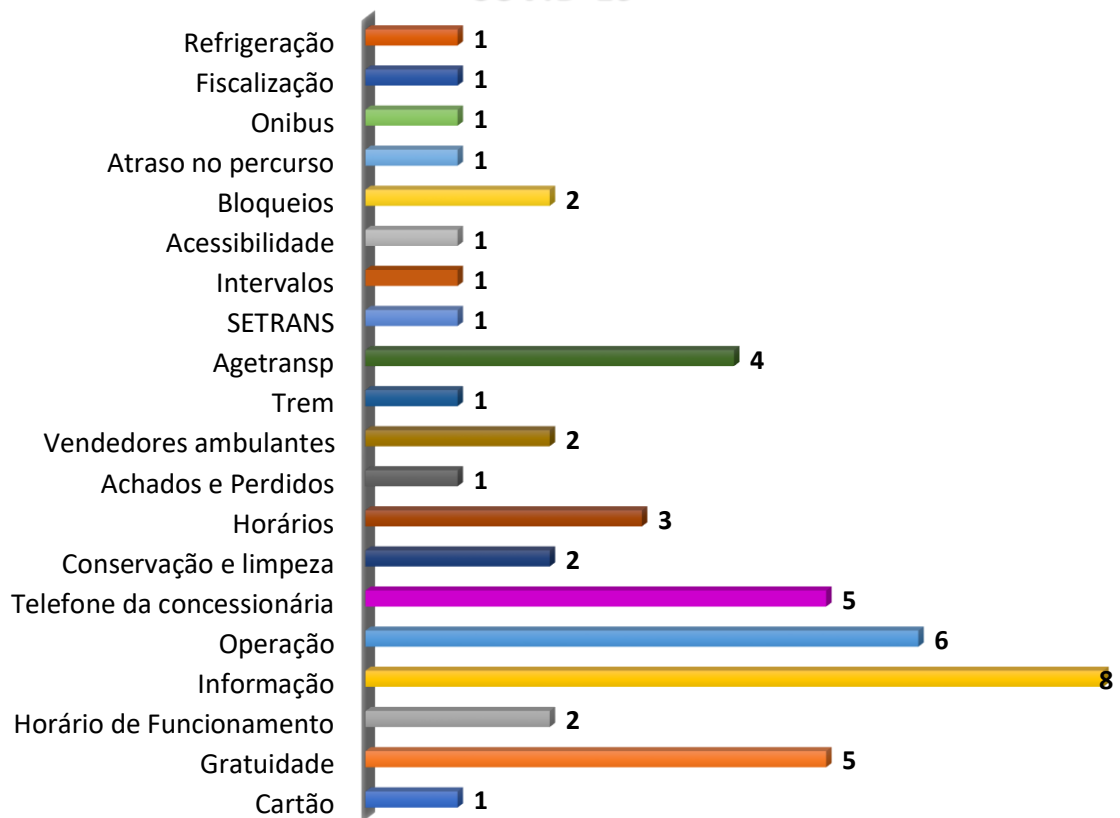
Assunto das Manifestações

A busca por informações diversas foi o maior motivo de procura dos usuários por esta Ouvidoria, sendo 16,33% das manifestações. Manifestações sobre operação das Concessionárias foi segundo maior motivo de manifestações, sendo 6 das 49 manifestações, ou seja, 12,24%.

Separados os dados por assunto, nesta semana não houve redução no número de manifestações sobre a mudança realizada pela Supervia em relação aos Ramais Deodoro e Santa Cruz.

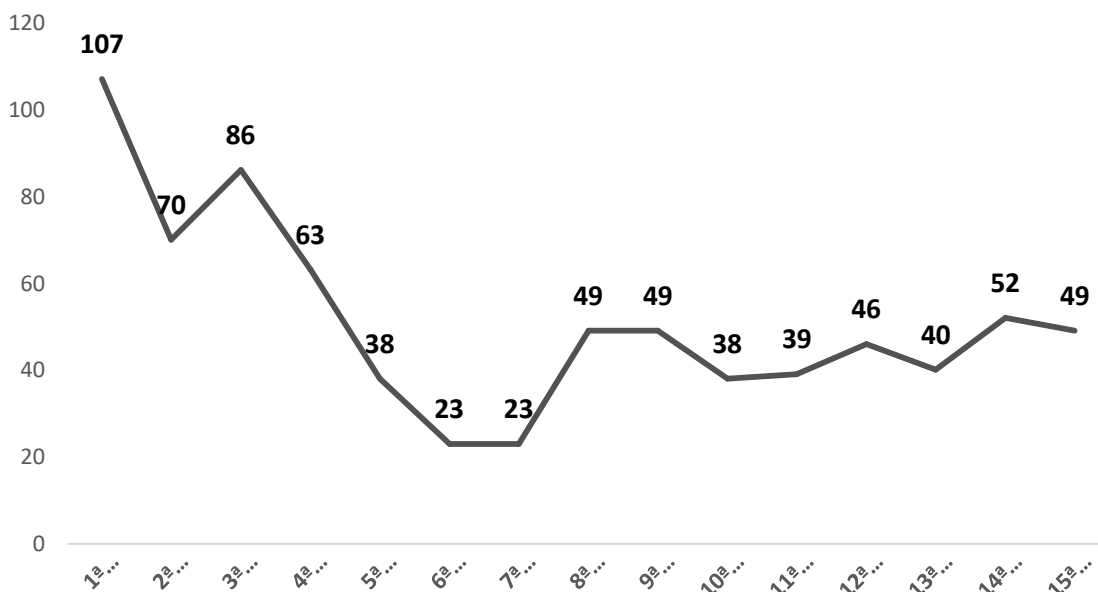
Assunto	Frequência	Porcentagem
Cartão	1	2,04%
Gratuidade	5	10,20%
Horário de Funcionamento	2	4,08%
Informação	8	16,33%
Operação	6	12,24%
Telefone da concessionária	5	10,20%
Conservação e limpeza	2	4,08%
Horários	3	6,12%
Achados e Perdidos	1	2,04%
Vendedores ambulantes	2	4,08%
Trem	1	2,04%
Agetransp	4	8,16%
SETRANS	1	2,04%
Intervalos	1	2,04%
Acessibilidade	1	2,04%
Bloqueios	2	4,08%
Atraso no percurso	1	2,04%
Onibus	1	2,04%
Fiscalização	1	2,04%
Refrigeração	1	2,04%
Total	49	100,00%

Manifestações - 15ª Semana COVID-19

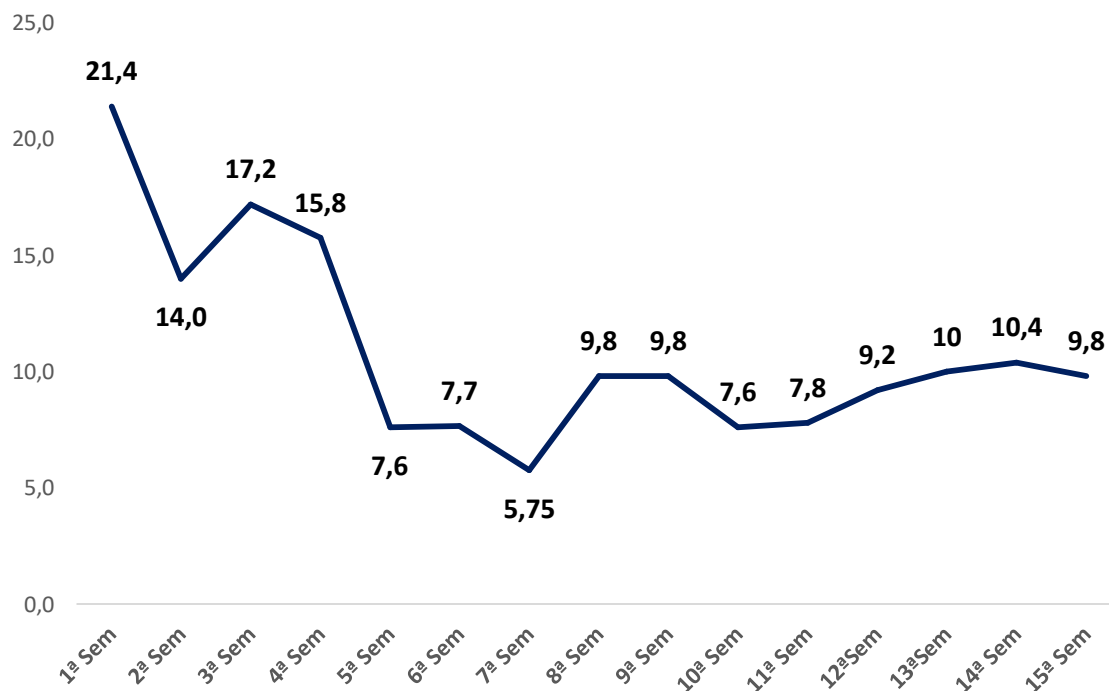


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 49 manifestações, sendo esta semana a de sexto maior número de registros levando-se em consideração as 15 semanas. Esta também foi a sexta semana com maior média de manifestações por dia útil.

Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

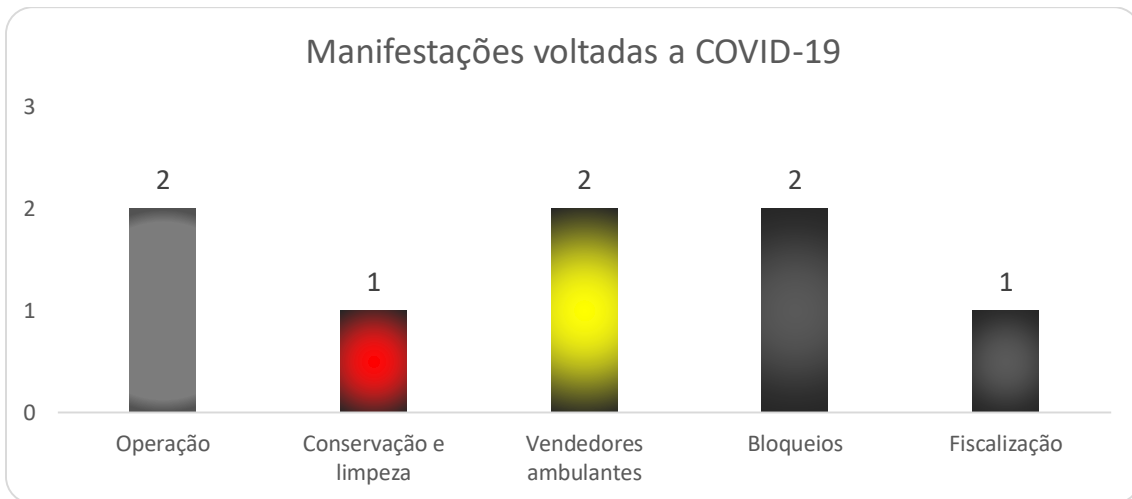


Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 22 de junho a 26 de junho, houve um aumento significativo nas manifestações voltadas a COVID-19 em relação à semana anterior. Das 49 manifestações, somente 8 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 16,33%.

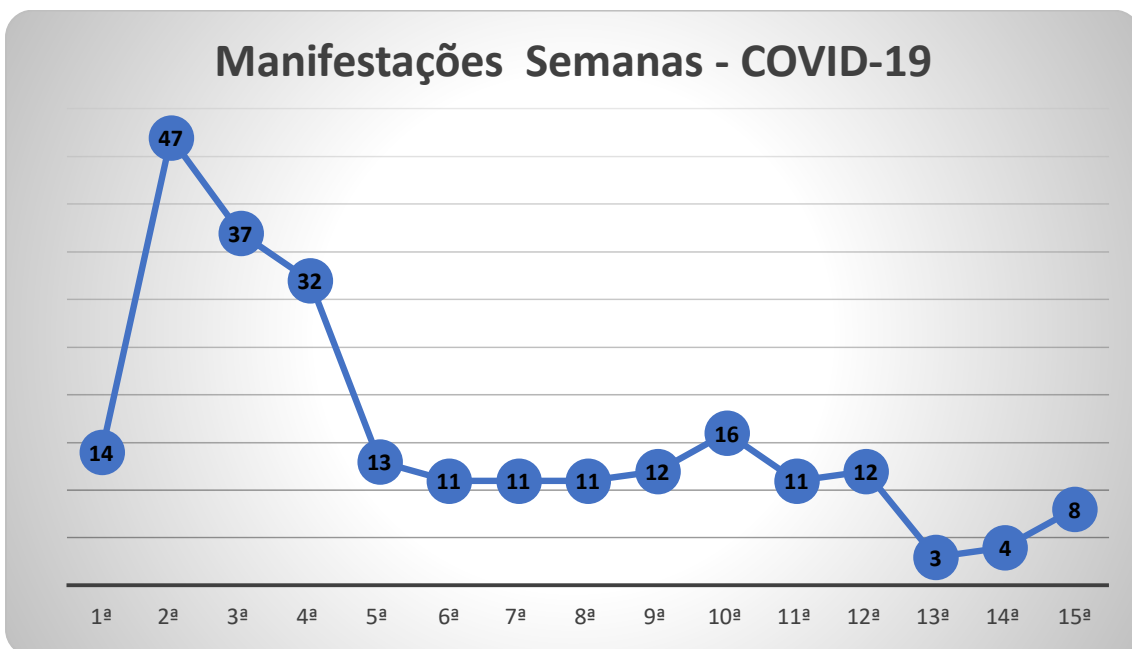
Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	2	25,00%
Conservação e limpeza	1	12,50%
Vendedores ambulantes	2	25,00%
Bloqueios	2	25,00%
Fiscalização	1	12,50%
Total	8	100,00%

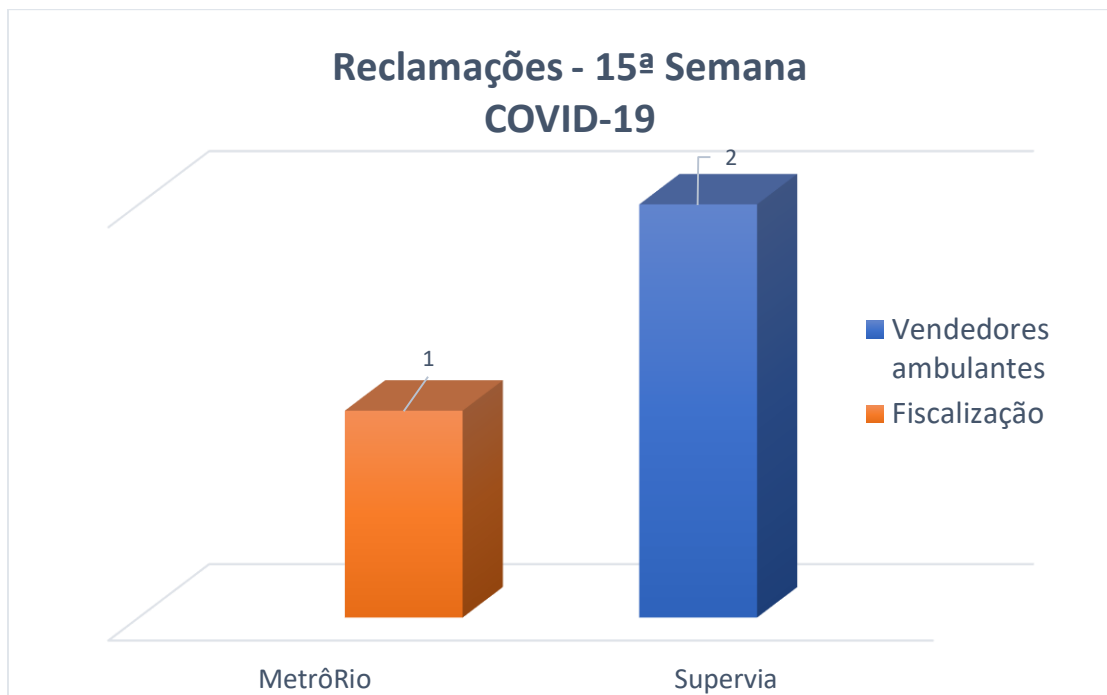
Não houve assunto de destaque quando tratou-se as manifestações separadamente. Usuários se manifestaram sobre a Operação das Concessionárias, Vendedores ambulantes, bloqueios, Conservação e Limpeza e Fiscalização.



Dessas 8 manifestações sobre a COVID-19, três foram reclamações. As três envolviam uso de máscaras pelos usuários dos transportes, uma reclamação foi sobre a fiscalização feita pelo MetrôRio em relação ao uso de máscaras e duas reclamações sobre vendedores ambulantes não usando máscaras.

Abaixo é possível analisar a redução do número de manifestações voltadas ao novo coronavírus em relação as primeiras semanas de isolamento social e um aumento em relação à semana anterior.

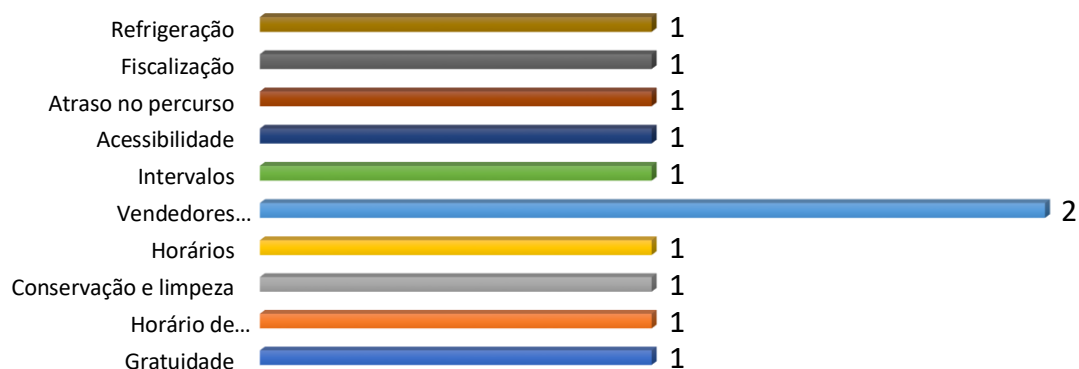




Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre vendedores ambulantes mas não havendo grande diferença em relação aos outros assuntos. Das 11 reclamações, 2 foram sobre o desuso de máscaras por parte dos vendedores ambulantes, um percentual de 18,18%.

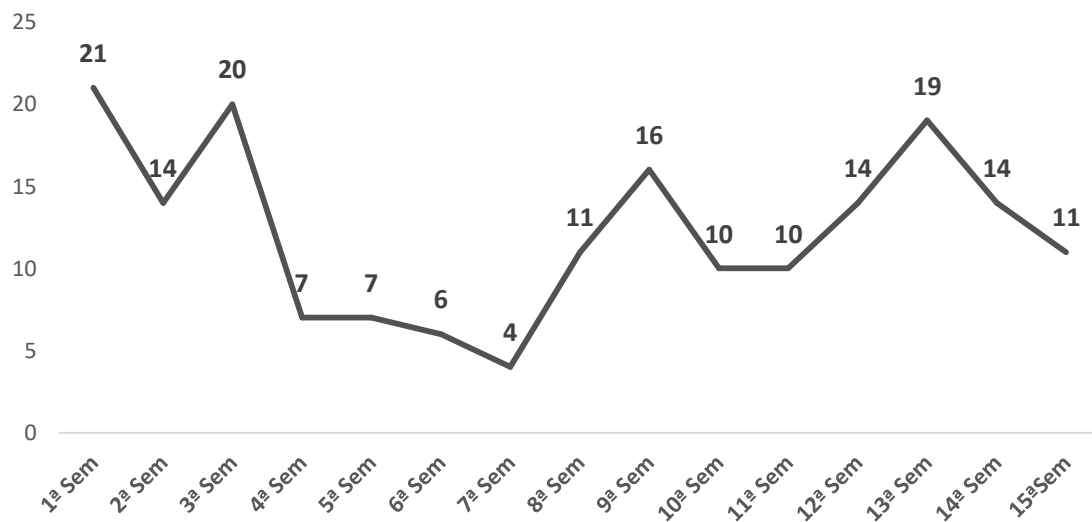
Reclamações - 15ª Semana COVID-19



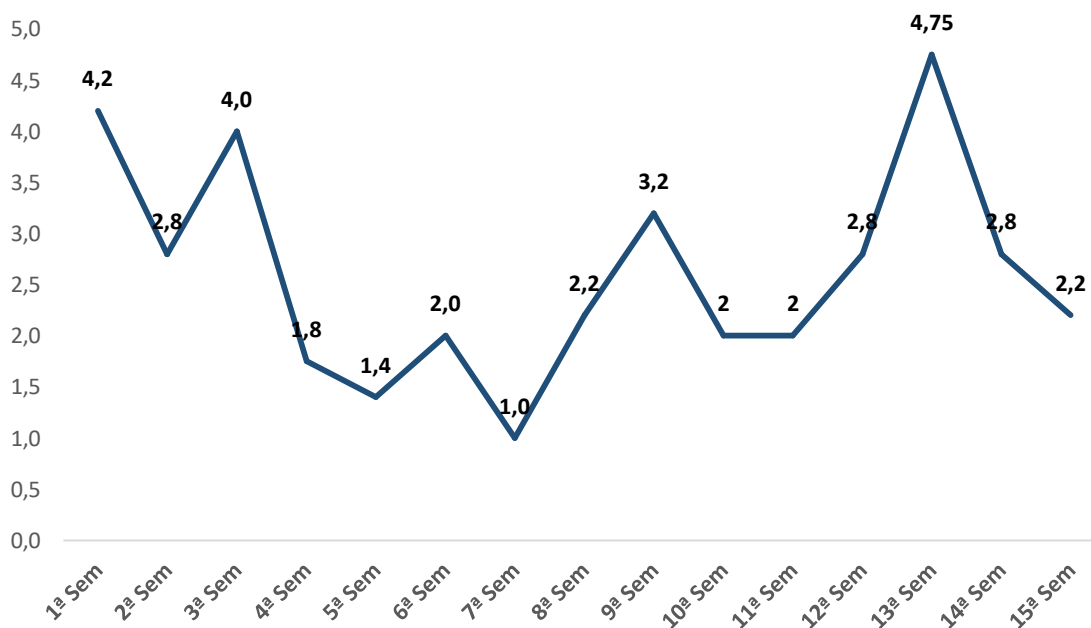
Série histórica das Reclamações

Ao passo que as reclamações em relação à COVID-19 aumentaram, as manifestações e reclamações registradas nesta Ouvidoria diminuíram, conforme gráfico abaixo, visualiza-se as reclamações ao longo das semanas.

Reclamações Semanas - COVID-19



Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



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

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 16/06/2020 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 17/06/2020 – Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 18/06/2020 – Ricardo Ynsua

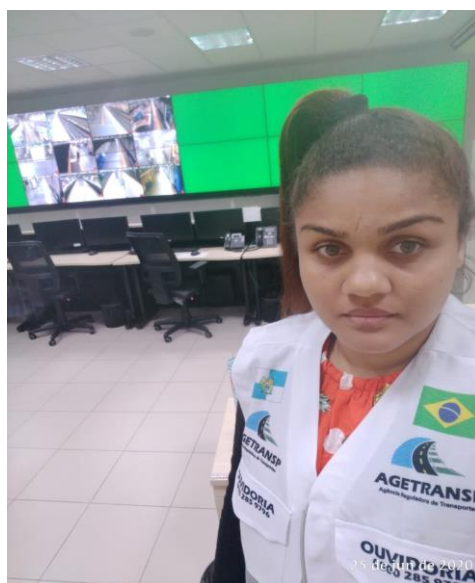


Figura 4: Plantão 19/06/2020 – Nayara Barreto



Figura 5: Plantão 19/06/2020 – Leticia Lima

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre informações, 16,33% das manifestações se tratavam de informações diversas, prestadas aos usuários que recorreram a esta Ouvidoria.

Notou-se um aumento no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve 8 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 7,7% das manifestações totais, porém apresentando uma queda em relação as semanas iniciais das medidas, 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, usuários se manifestaram sobre a Operação das Concessionárias, Vendedores ambulantes, bloqueios, Conservação e Limpeza e Fiscalização.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou comportamento de decréscimo em relação semana anterior. Esta semana a Ouvidoria registrou o oitavo maior número de manifestações e a oitava maior média de atendimentos por dia útil desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 15 semanas até o momento.

A Concessionária Supervia foi motivo da maioria absoluta das manifestações, totalizando 51% delas. Das 49 manifestações, 25 foram sobre a Concessionária, não havendo diferença significativa em relação à semana anterior, em vista que a CCR Barcas, a segunda Concessionária com maior número de manifestações nesta semana, foi motivo de 25% das manifestações totais, havendo alterações em relação à semana anterior onde o MetrôRio foi a segunda Concessionária mais manifestada.

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5