



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

29 de junho a 03 de julho

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 29 de junho a 03 de julho 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.

Na semana de referência, no dia 02 de julho, o município do Rio de Janeiro entrou na terceira fase de flexibilização do isolamento social onde estabeleceu que bares e restaurantes podem funcionar com metade da ocupação, academias limitadas a um terço da capacidade e atividades individuais na areia da praia.

Houve também a liberação de outros serviços nos salões de beleza e barbearias, que já estavam abertos, como serviços de depilação e tintura de cabelo. Todos os serviços estão condicionados a procedimentos sanitários para evitar a propagação da Covid-19.

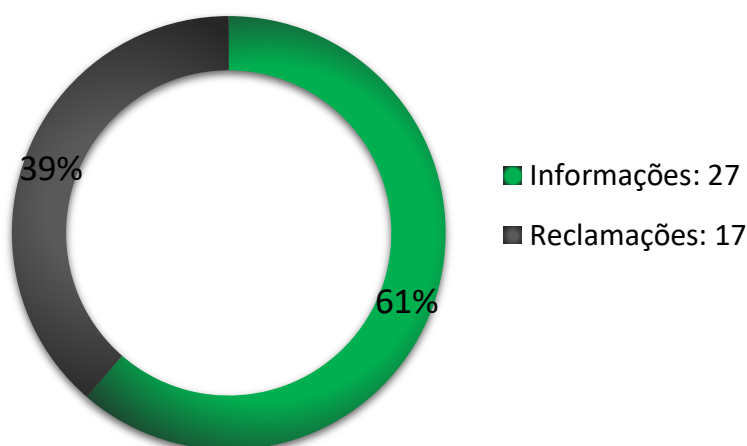
Nesta semana se passou três semanas da medida adotada pela Supervia que envolveu os Ramais Santa Cruz e Deodoro. O ramal Santa Cruz passou a ser interligado ao ramal Deodoro, de modo que os trens dos ramais Santa Cruz e Japeri passaram a circular em linhas independentes no trecho entre Central do Brasil 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 16ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 44 manifestações sendo 27 informações e 17 reclamações.

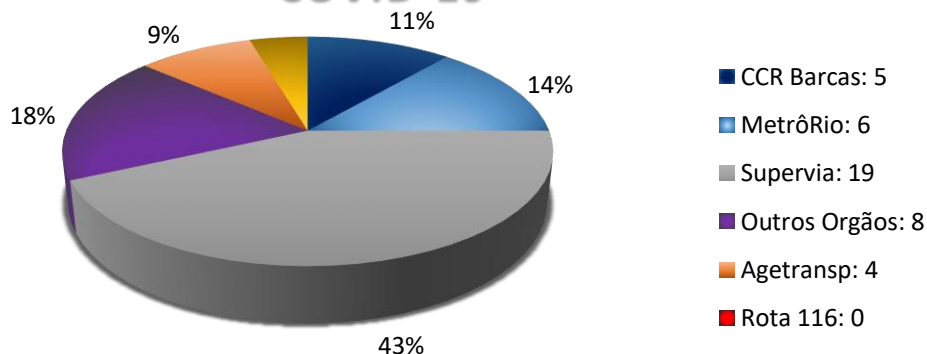
Em percentuais, 39% das manifestações foram reclamações, havendo aumento deste percentual em relação à semana anterior.

Manifestações - 16ª Semana COVID-19



Nesta semana, a Supervia foi a Concessionária que obteve o maior número de registros nesta Ouvidoria, com percentual de 43%. Das 44 manifestações registradas na semana, 19 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 14% das manifestações, ao contrário da última semana que a CCR Barcas foi a segunda com mais manifestações, contudo, havendo diferença de 1 manifestação entre as 2 Concessionárias.

Manifestações - 16ª Semana COVID-19

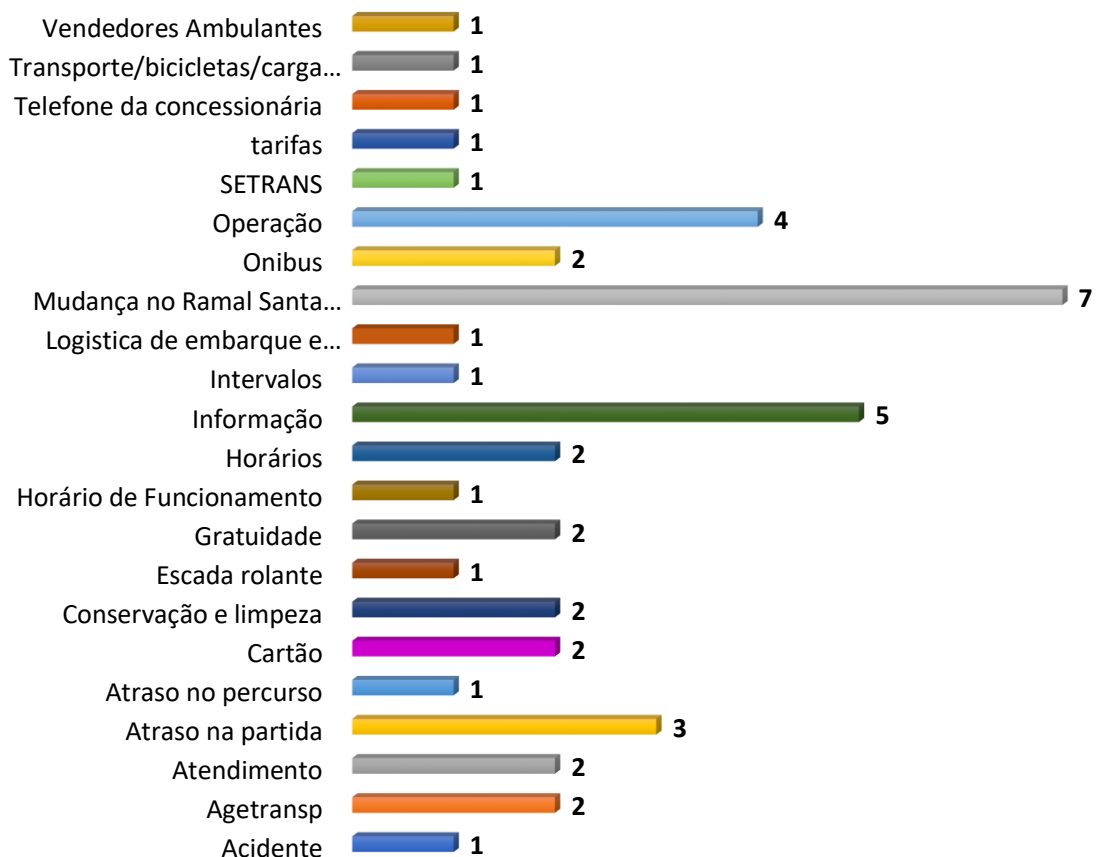


Assunto das Manifestações

Manifestações sobre a mudança realizada pela Supervia em relação aos Ramais Deodoro e Santa Cruz foi o assunto mais frequente na semana, correspondendo a um percentual de 15,91%. A mudança extinguiu os trens expressos do Ramal Santa Cruz como também o ramal Deodoro, transformando os dois ramais em um. Usuários também procuraram esta Ouvidoria a fim de informações diversas, sendo 5 das 44 manifestações.

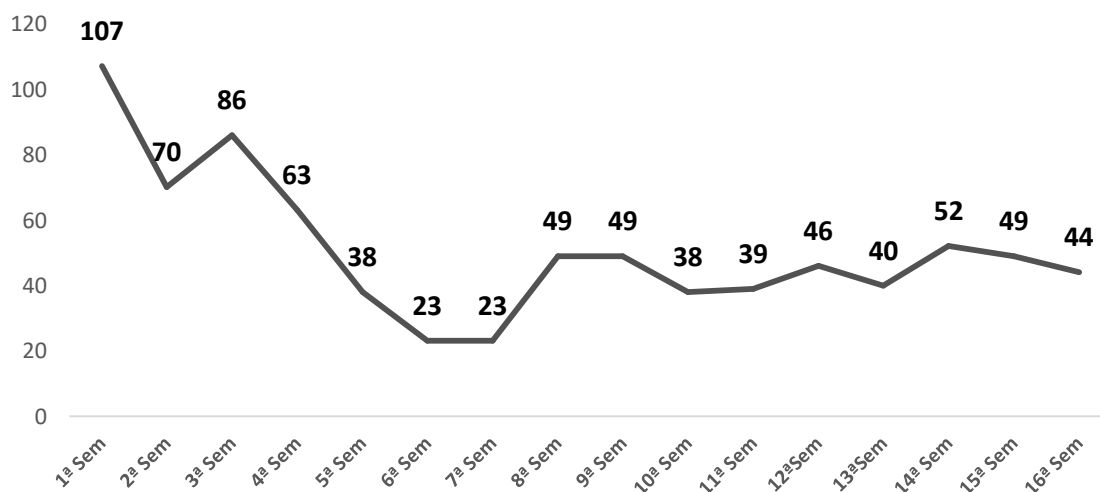
Assunto	Frequência	Porcentagem
Acidente	1	2,27%
Agetransp	2	4,55%
Atendimento	2	4,55%
Atraso na partida	3	6,82%
Atraso no percurso	1	2,27%
Cartão	2	4,55%
Conservação e limpeza	2	4,55%
Escada rolante	1	2,27%
Gratuidade	2	4,55%
Horário de Funcionamento	1	2,27%
Horários	2	4,55%
Informação	5	11,36%
Intervalos	1	2,27%
Logística de embarque e desembarque	1	2,27%
Mudança no Ramal Santa Cruz e		
Deodoro	7	15,91%
Onibus	2	4,55%
Operação	4	9,09%
SETRANS	1	2,27%
tarifas	1	2,27%
Telefone da concessionária	1	2,27%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	2,27%
Vendedores Ambulantes	1	2,27%
Total	44	100,00%

Manifestações - 16ª Semana COVID-19

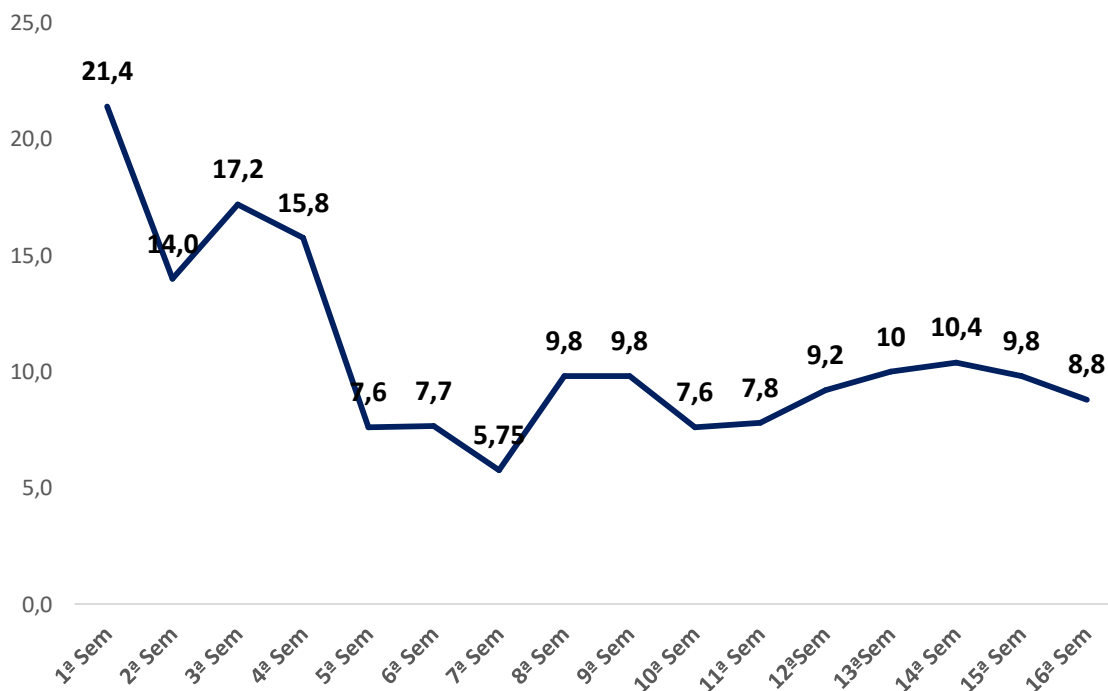


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 44 manifestações, sendo esta semana a de décimo maior número de registros levando-se em consideração as 16 semanas. Esta também foi a décima primeira semana com maior média de manifestações por dia útil.

Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

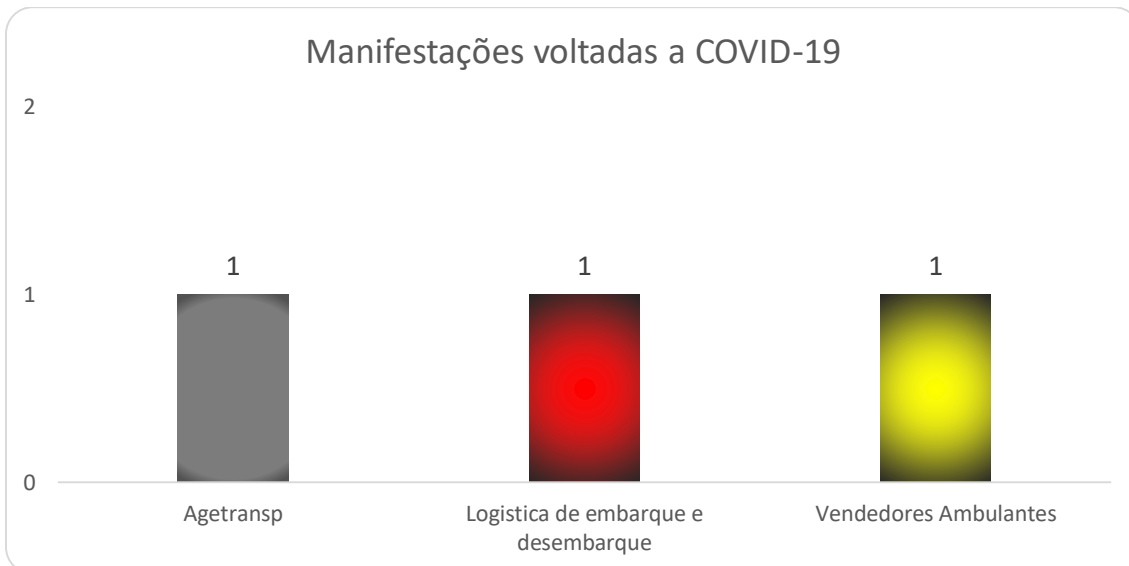


Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 29 de junho a 03 de julho, houve uma redução significativa nas manifestações voltadas a COVID-19 em relação à semana anterior. Das 44 manifestações, somente 3 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 6,8%.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Agetransp	1	33,33%
Logística de embarque e desembarque	1	33,33%
Vendedores Ambulantes	1	33,33%
Total	3	100,00%

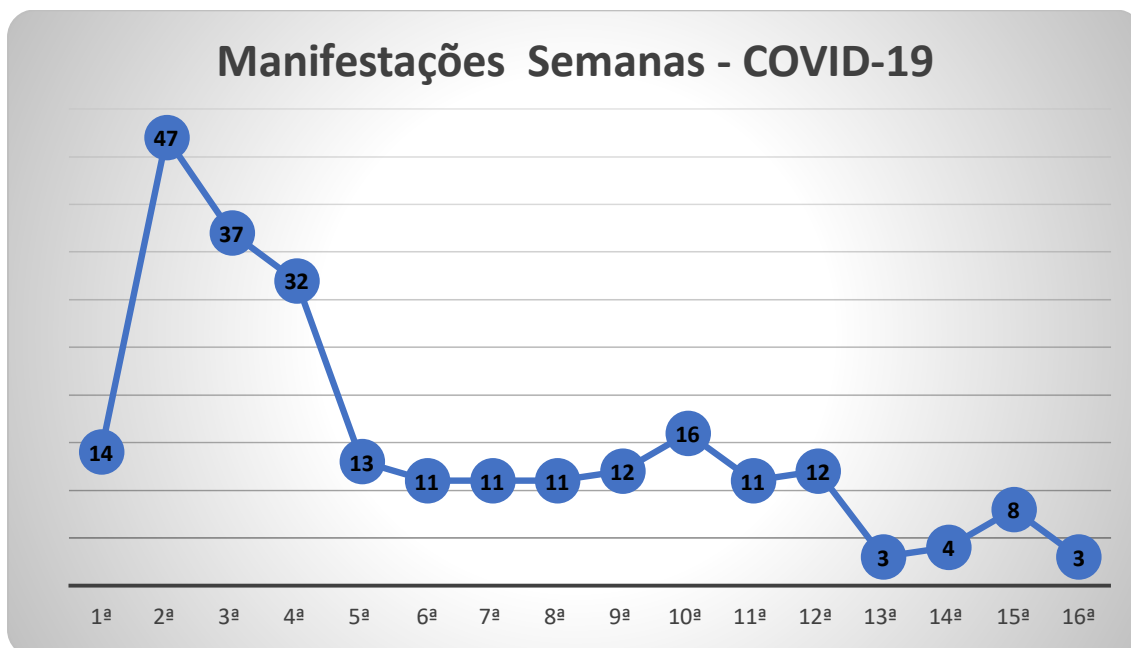
Não houve assunto de destaque quando tratou-se as manifestações separadamente. Usuários se manifestaram sobre a logística de embarque e desembarque das estações pois houve fechamento de alguns acessos, vendedores ambulantes sem máscaras e queriam fornecer serviços de sanitização e higienização para a Agência.

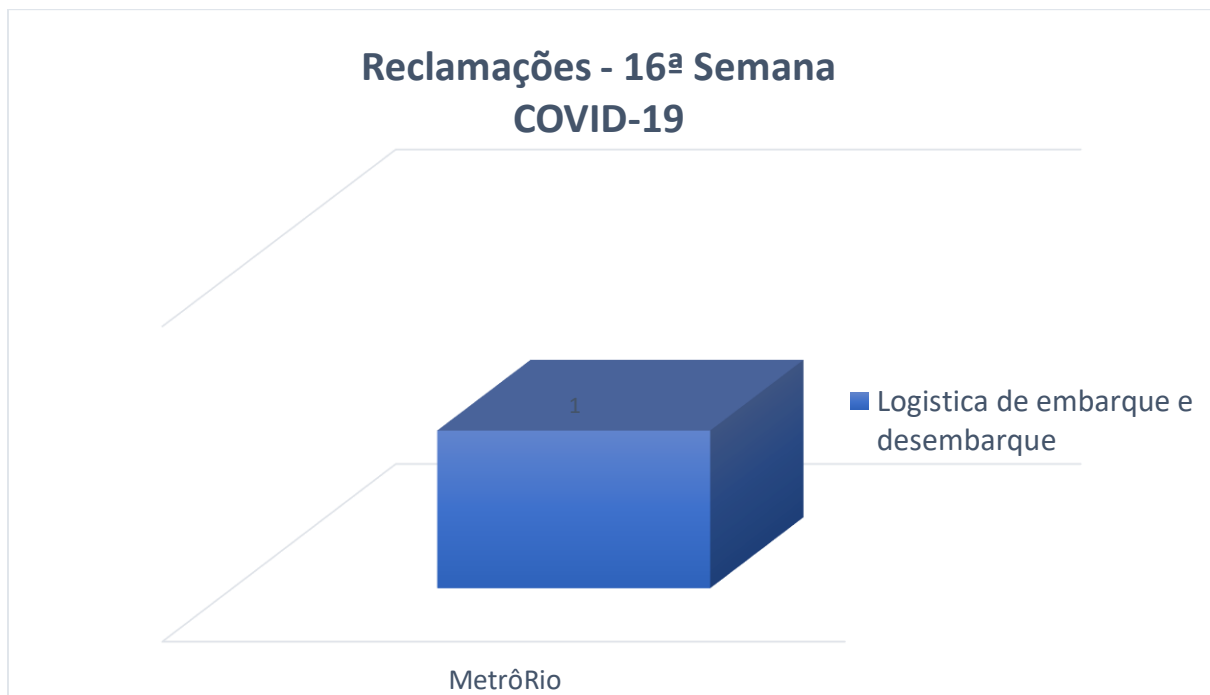


Dessas 3 manifestações sobre a COVID-19, uma foi reclamação.

Um usuário reclamou da logística de embarque e desembarque do MetrôRio pois houve fechamento de acessos o que ocasiona aglomerações no embarque e desembarque.

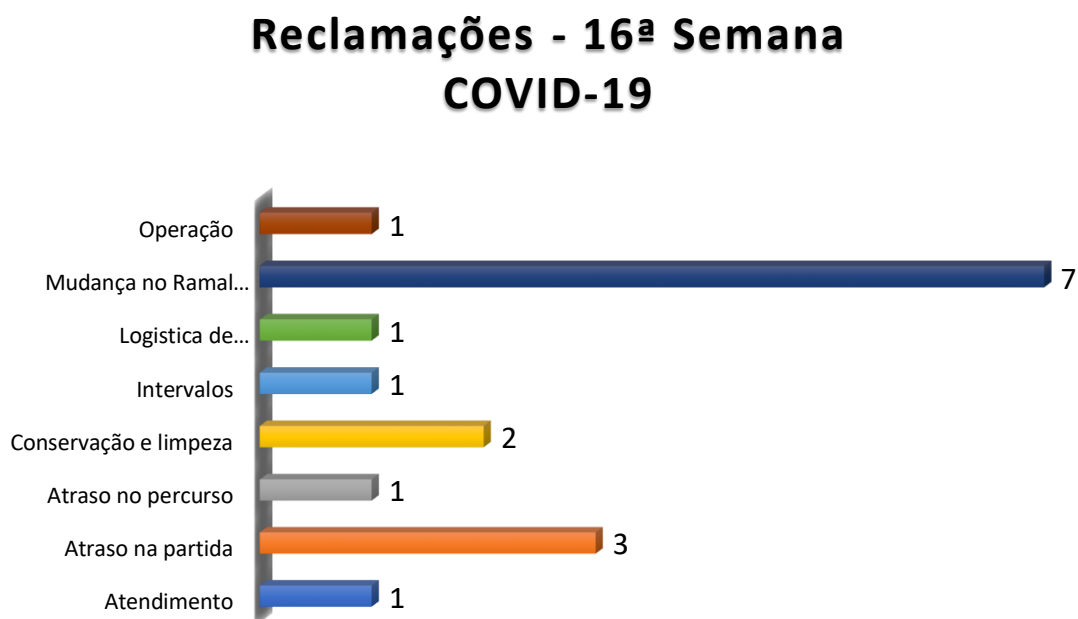
Abaixo é possível analisar a redução do número de manifestações voltadas ao novo coronavírus em relação as primeiras semanas de isolamento social como também uma redução em relação à semana anterior.





Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

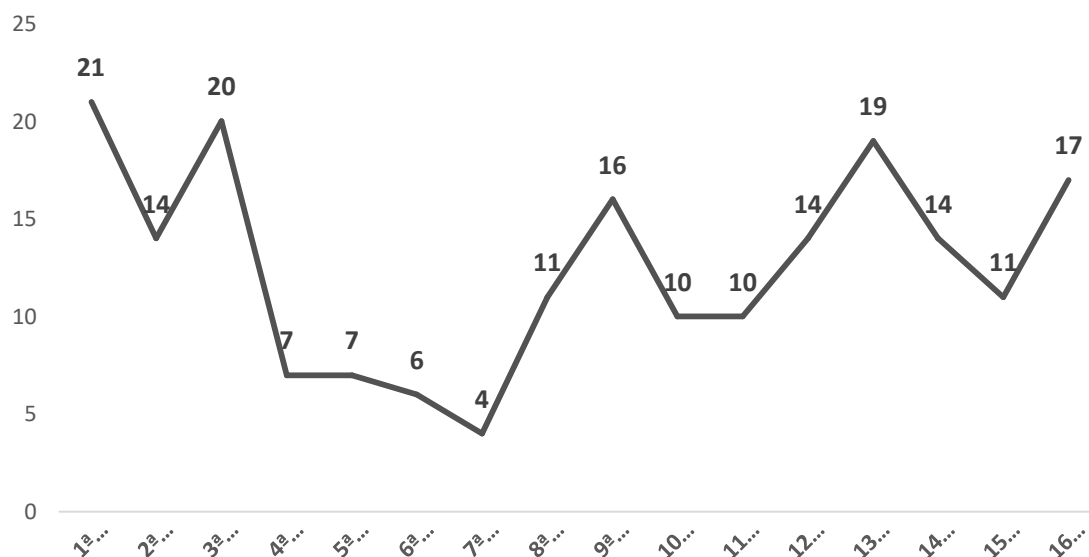
No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre a mudança realizada pela Supervia nos Ramais Santa Cruz e Deodoro. Das 17 reclamações, 7 foram sobre a interligação dos ramais, totalizando um percentual de 41,2%.



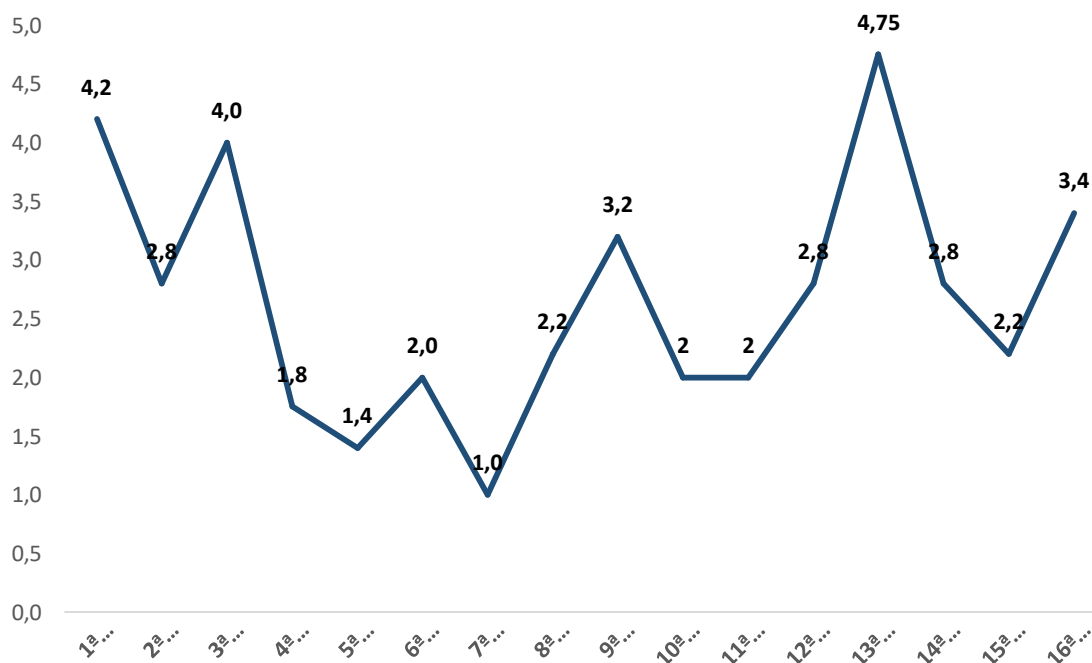
Série histórica das Reclamações

Ao passo que as manifestações gerais e em relação à COVID-19 diminuíram, as reclamações registradas nesta Ouvidoria aumentaram, 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 quarta maior média de reclamações por dia útil desde o começo das medidas. Esta semana registrou um média de 3,4 reclamações por dia útil.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 29/06/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 30/06/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 01/07/2020 – Nayara Barreto



Figura 4: Plantão 02/07/2020 – Leticia Lima



Figura 5: Plantão 03/07/2020 – Gabriel Herculano

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a mudança na operação dos Ramais Santa Cruz e Deodoro foi o assunto com maior percentual de manifestações, totalizando um percentual de 15,91% das manifestações.

Notou-se uma redução no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve 3 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 6,8% das manifestações totais, e 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, um usuário reclamou da logística de embarque e desembarque do MetrôRio pois houve fechamento de acessos o que ocasiona aglomerações no embarque e desembarque.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou comportamento de decréscimo em relação às duas semanas anteriores. Esta semana a Ouvidoria registrou o décimo maior número de manifestações e a décima primeira maior média de atendimentos por dia útil desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 16 semanas até o momento.

A Supervia foi a Concessionária com maior número de manifestações, registrando 19 das 44 manifestações, totalizando um percentual de 43,18% não havendo diferença significativa em relação à semana anterior. Nesta semana o MetrôRio foi a segunda Concessionária com mais manifestações e também foi a única com reclamação cujo teor era o novo Coronavírus. Das 44 manifestações, 6 foram sobre o MetrôRio e 5 sobre a CCR Barcas, que nas últimas semanas, as duas tem intercalado como sendo a 2ª Concessionária com maior número de manifestações na semana.

Rio de Janeiro, 08 de julho de 2020

José Carlos Martins

Assessor

ID 4374207-6