



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

06 a 10 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 – 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 06 a 10 de julho de 2020.

Devido às medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento da propagação do novo Coronavírus, a Ouvidoria da Agetransp adotou o sistema de escala a fim de se manter ativa no período de enfrentamento da pandemia e, concomitantemente, se prevenir da doença que assola o país.

Este relatório teve como objetivo elucidar os principais motivos pelos quais os usuários dos serviços públicos concedidos, os quais a Agetransp regula e fiscaliza, recorreram a esta Ouvidoria na semana que compreende os dias 06 e 10 de julho, após mais de três meses após as medidas de enfrentamento da pandemia anunciada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

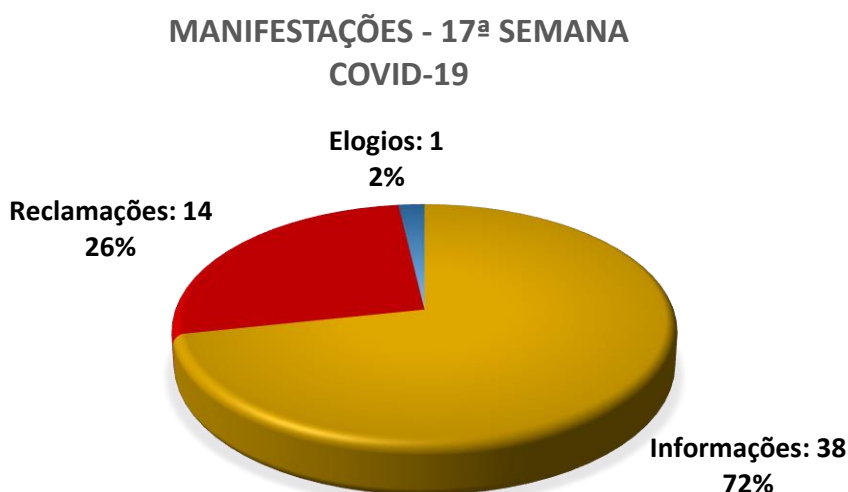
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

A Ouvidoria, através do seu décimo sétimo relatório semanal, realizados durante o período de isolamento social e após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, estabelecidos pelas Leis: Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527 de 2011) e Lei da Transparência Pública (Lei complementar 131 de 27 de maio de 2009).

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

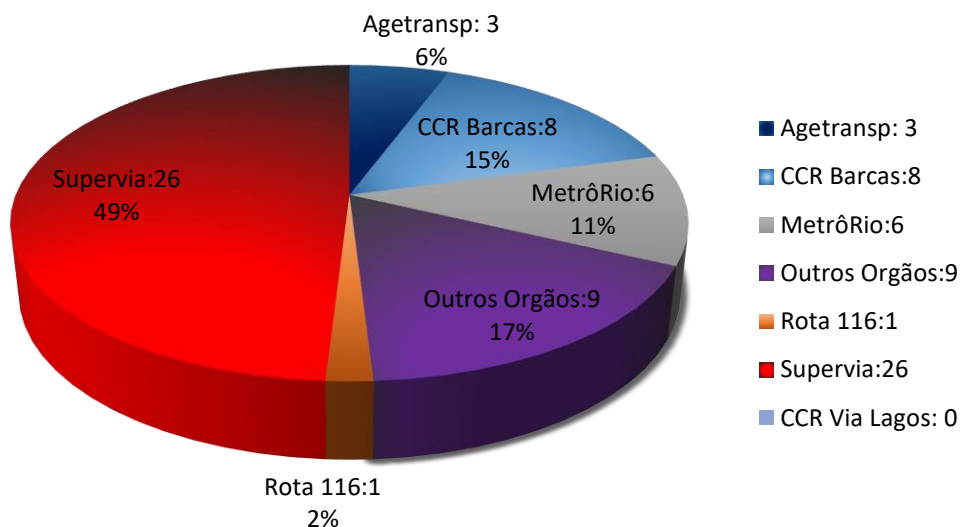
Referente aos dados da 17ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 53 manifestações, sendo 38 informações, 14 reclamações e 1 elogio.

Em relação à semana anterior, houve aumento no número de informações e redução das reclamações, tanto em números absolutos quanto em percentuais.



De acordo com dados históricos, a maioria dos atendimentos da Ouvidoria é em relação a Supervia, o que se manteve nesta semana. A Concessionária apresentou um percentual de 49%. Das 53 manifestações registradas na semana, 26 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 15% das manifestações.

Manifestações - 17ª Semana COVID-19



Assunto das Manifestações

A busca por informações foi o maior assunto de procura por parte dos usuários na semana. Das 53 manifestações, 13,21% foram sobre informações diversas prestadas pela Ouvidoria aos usuários. Após mais de um mês da nova operação realizada pela Supervia, a Mudança nos Ramais Santa Cruz e Deodoro foi o quarto maior motivo, na semana, pelo qual os usuários se manifestaram.

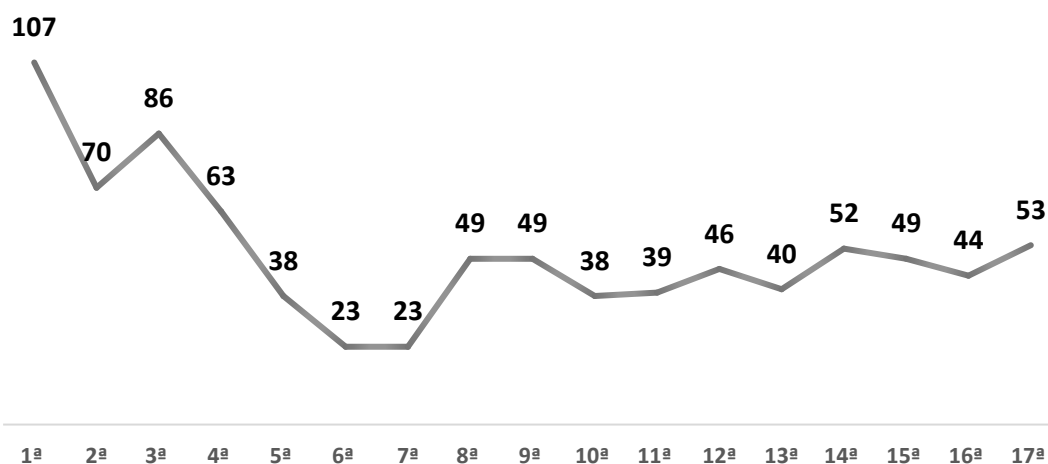
Assunto	Frequência	Porcentagem
Atendimento	1	1,89%
Atraso no percurso	1	1,89%
Conservação e limpeza	1	1,89%
Intervalos	1	1,89%
Lei Nº 8.798	1	1,89%
Logística de embarque e desembarque	1	1,89%
onibus	1	1,89%
Prefeitura	1	1,89%
Refrigeração	1	1,89%
Superlotação	1	1,89%
Segurança Pública	2	3,77%
Achados e perdidos	3	5,66%
Agetransp	3	5,66%
Horários	3	5,66%
Operação	3	5,66%
Vendedores ambulantes	3	5,66%
Cartão	4	7,55%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	4	7,55%
Rio Card	5	9,43%
Telefone da concessionária	6	11,32%
informação	7	13,21%
Total	53	100,00%

Manifestações - 17ª Semana COVID-19

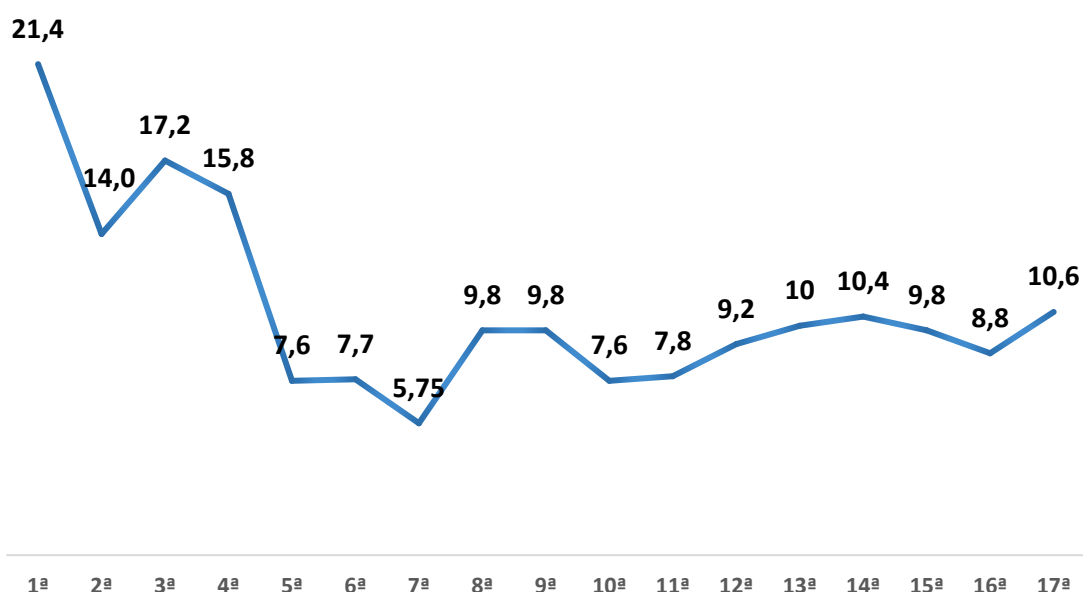


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 53 manifestações, sendo esta semana a de quinto maior número de registros levando-se em consideração as 17 semanas e o maior número de atendimentos nas últimas 13 semanas. Esta também foi a quinta semana com maior média de manifestações por dia útil.

Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



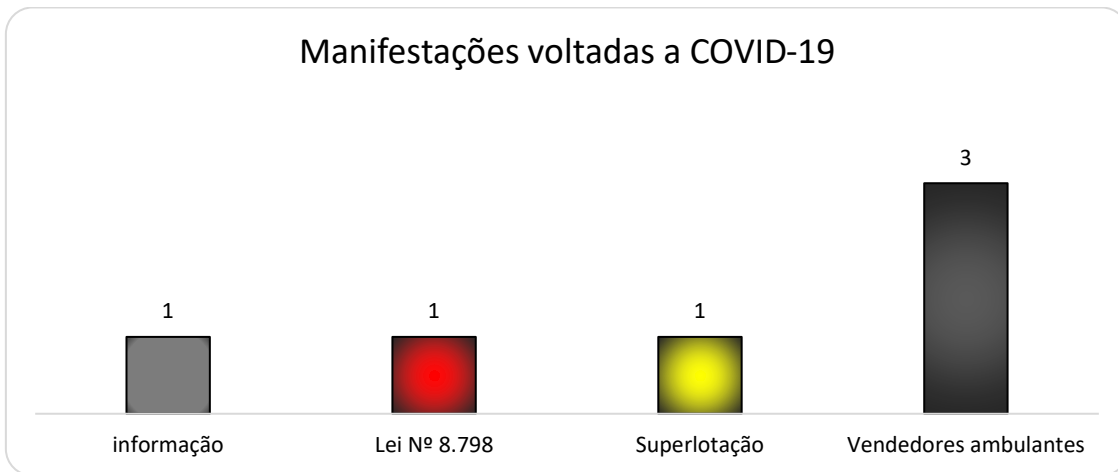
Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 06 de julho a 10 de julho, houve aumento nas manifestações voltadas a COVID-19 em relação à semana anterior. Das 53 manifestações, 6 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 11,3%.

Assunto	Frequência	Porcentagem
informação	1	16,67%
Lei Nº 8.798	1	16,67%
Superlotação	1	16,67%
Vendedores ambulantes	3	50,00%
Total	6	100,00%

O desuso de máscaras por parte dos vendedores ambulantes foi o maior motivo de manifestações dos usuários. Na semana, 3 usuários se manifestaram acerca de vendedores ambulantes que não usavam máscaras sendo este motivo frequente nos atendimentos.

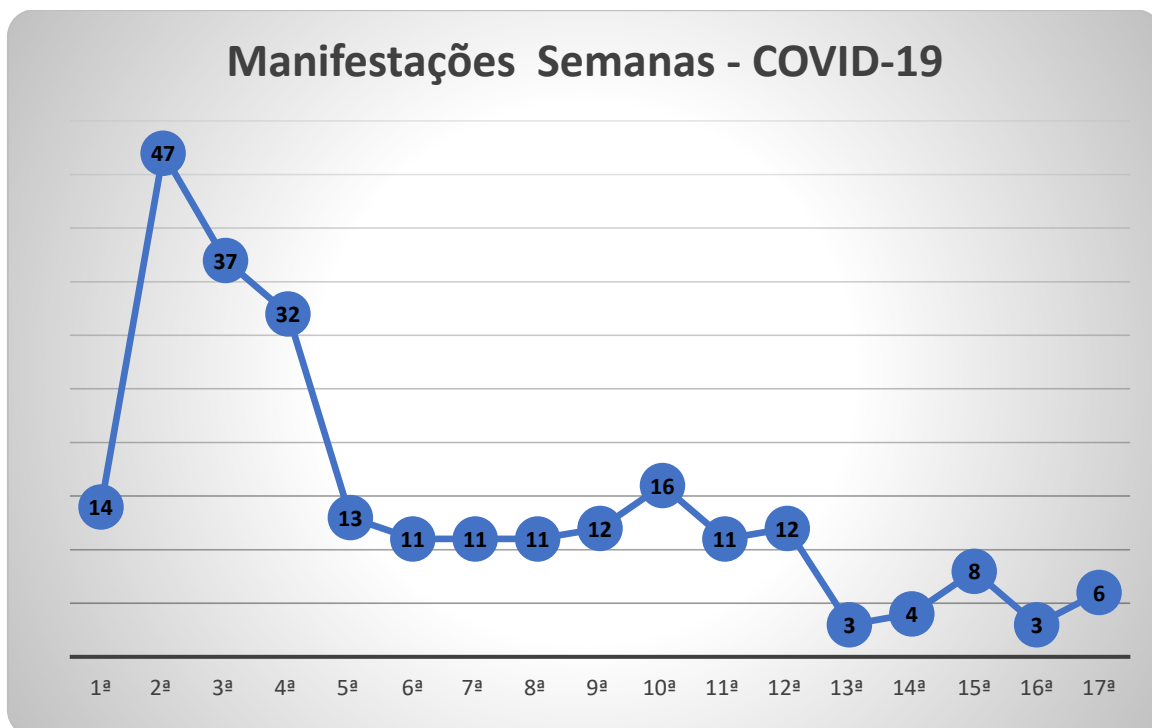
Manifestações voltadas a COVID-19



Abaixo é possível analisar a redução do número de manifestações voltadas ao novo coronavírus em relação às primeiras semanas de isolamento social, tendo como pico a 2ª semana do decreto do Governo do Estado que determinava medidas de enfrentamento à pandemia.

Houve aumento das manifestações sobre o novo Coronavírus em relação à semana anterior, contudo, a média das últimas 5 semanas é de 4,8 manifestações por semana, sobre a COVID-19.

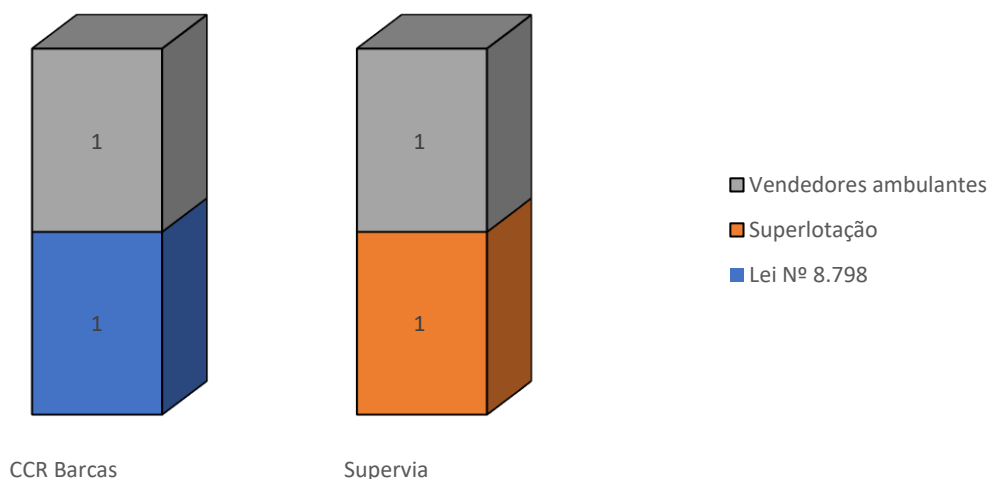
Manifestações Semanas - COVID-19



Das 6 manifestações sobre a pandemia, 4 foram reclamações.

Somente houve reclamações das Concessionárias CCR Barcas e Supervia, ambas tendo uma reclamação sobre o desuso de máscaras por parte dos vendedores ambulantes.

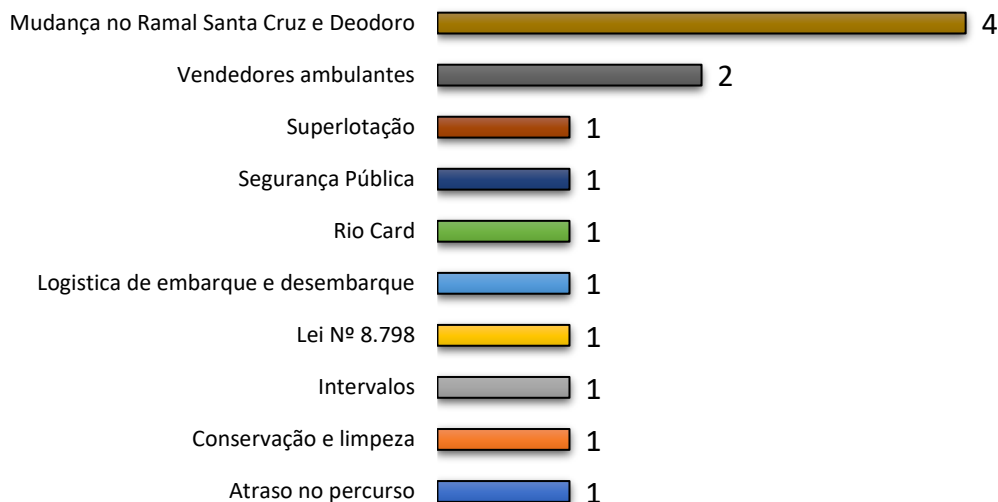
Reclamações - COVID-19



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 14 reclamações, 4 foram sobre a interligação dos ramais, totalizando um percentual de 28,6%.

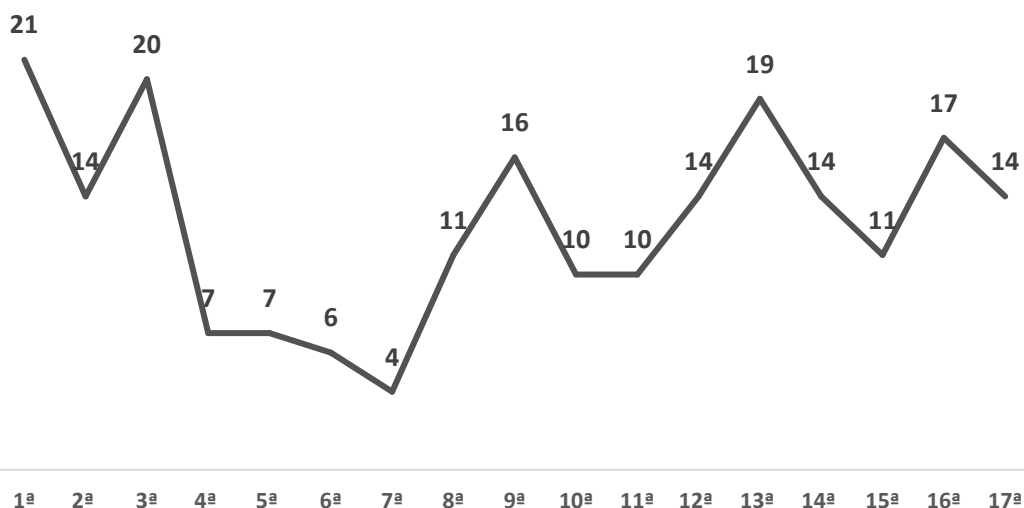
Reclamações - 17ª Semana COVID-19



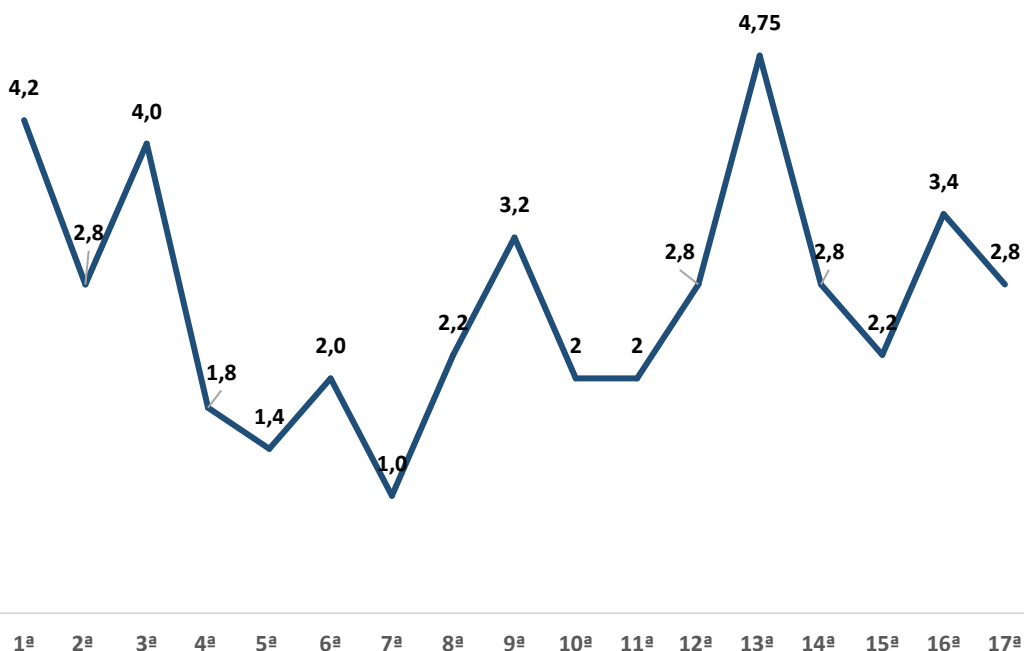
Série histórica das Reclamações

Ao passo que as manifestações gerais e em relação à COVID-19 aumentaram, as 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



Apesar da redução do número de reclamações em relação à semana anterior, a semana de referência foi a sexta semana com maior número de reclamações e média por dia útil.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 06 e 10/07/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 07/07/2020 – Nayara Barreto

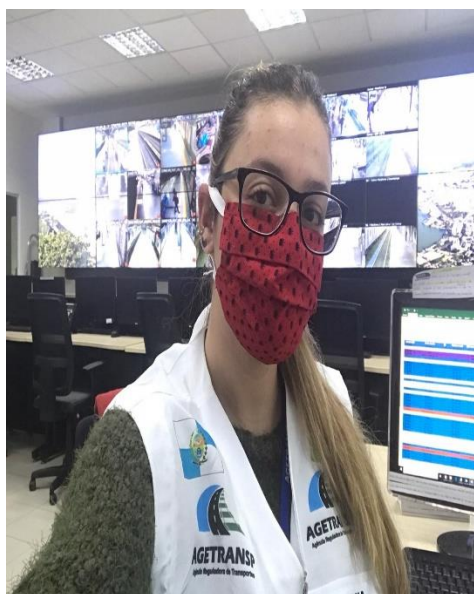


Figura 3: Plantão 08/07/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 09/07/2020 – Gabriel Herculano

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a busca por informações foi o assunto com maior percentual de manifestações, totalizando um percentual de 13,21% das manifestações.

Notou-se um aumento no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve 6 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 11,32% das manifestações totais. No entanto, comparando-se com os números das semanas iniciais, não são muitas as manifestações acerca deste assunto.

Das reclamações voltadas ao novo Coronavírus, não houve reclamações sobre MetrôRio, Rota 116 e CCR Via Lagos. Houve uma reclamação sobre a CCR Barcas e sobre a Supervia, a respeito de vendedores ambulantes não utilizando máscaras de proteção, sobre superlotação na Supervia e sobre a Lei Nº 8.798.

Em relação aos atendimentos, esta semana apresentou aumento em relação à semana anterior. Nesta 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 17 semanas até o momento. Além disto, foi a maior média de atendimentos por dia útil das últimas 13 semanas.

A Supervia foi a Concessionária com maior número de manifestações, registrando 26 das 53 manifestações, totalizando um percentual de 49% não havendo diferença significativa em relação à semana anterior. Nesta semana, CCR Barcas foi a segunda Concessionária com mais manifestações. Das 53 manifestações, 8 foram sobre a CCR Barcas e 6 sobre o MetrôRio.

Rio de Janeiro, 15 de julho de 2020

José Carlos Martins

Assessor

ID 4374207-6