



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

13 a 17 de julho 2020



Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp .....</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações.....</b>	<b>6</b>
<b>Manifestações sobre a COVID-19.....</b>	<b>8</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>12</b>

# **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 13 a 17 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 13 e 17 de julho, após quatro meses de 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.

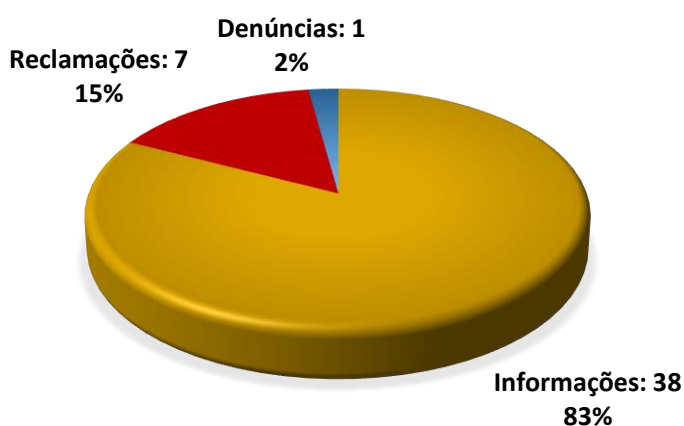
A Ouvidoria, através do seu décimo oitavo relatório semanal, realizados durante o período de isolamento social e após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, 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

Na 18ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 46 manifestações, sendo 38 informações, 07 reclamações e 1 denúncia.

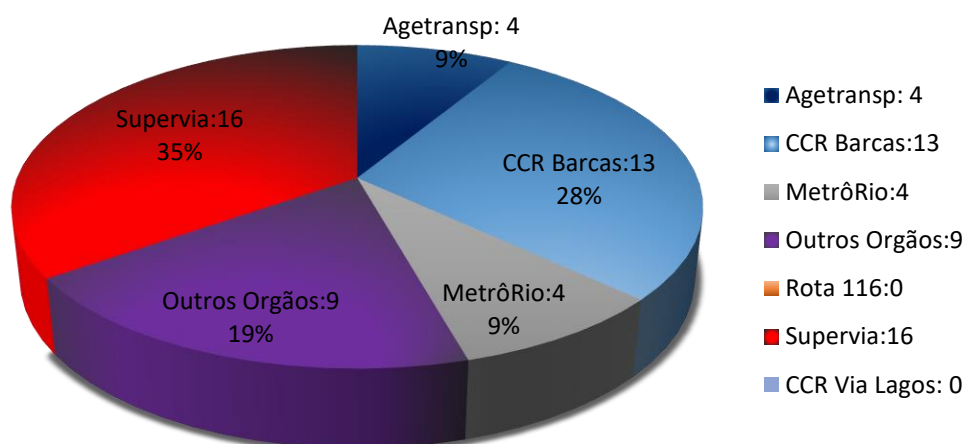
Em relação à semana anterior, houve redução no número de informações e redução das reclamações, tanto em números absolutos quanto em percentuais.

### MANIFESTAÇÕES - 18ª SEMANA COVID-19



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 35%. Mesmo sendo a Concessionária com maior número de manifestações, houve redução neste percentual em relação à semana anterior. Das 46 manifestações registradas na semana, 16 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 28% das manifestações.

## Manifestações - 18ª Semana COVID-19

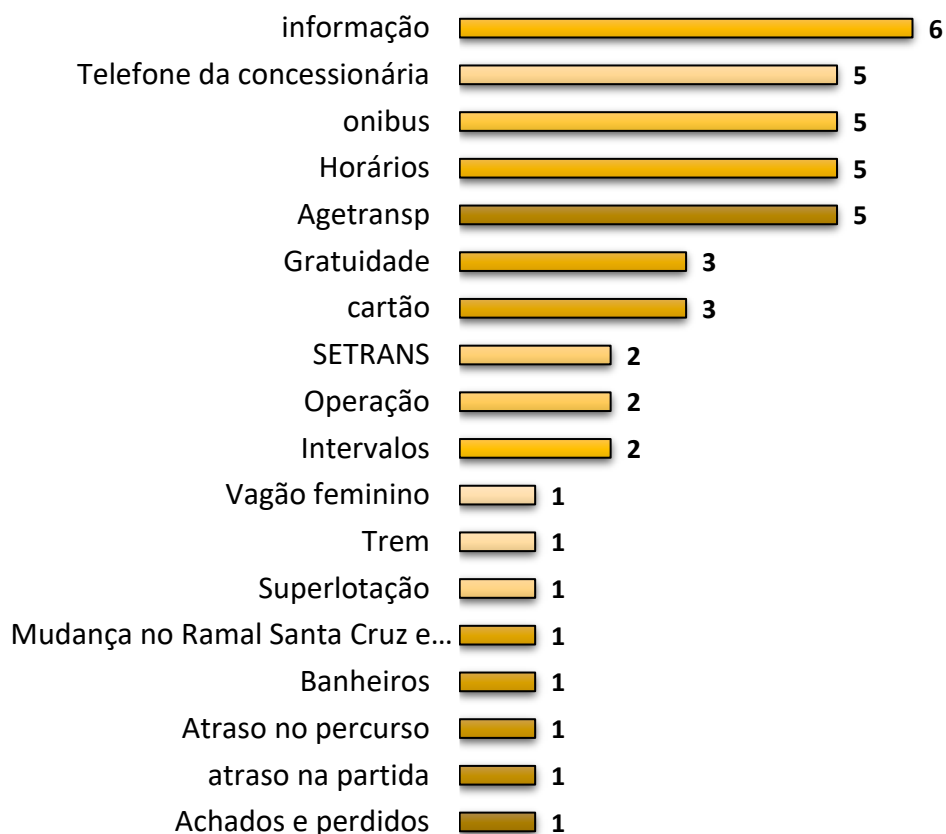


### Assunto das Manifestações

A busca por informações foi o assunto de maior procura por parte dos usuários na semana. Das 46 manifestações, 13,04% foram sobre informações diversas prestadas pela Ouvidoria aos usuários. Manifestações sobre telefone da Concessionária, ônibus, horários e informações da Agência, representaram 10,87% das manifestações, individualmente.

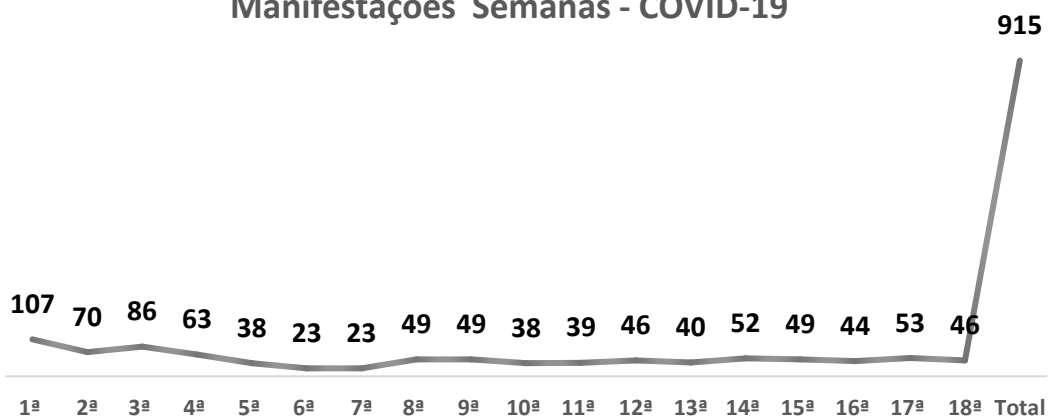
Assunto	Frequência	Porcentagem
Achados e perdidos	1	2,17%
atraso na partida	1	2,17%
Atraso no percurso	1	2,17%
Banheiros	1	2,17%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	2,17%
Superlotação	1	2,17%
Trem	1	2,17%
Vagão feminino	1	2,17%
Intervalos	2	4,35%
Operação	2	4,35%
SETRANS	2	4,35%
cartão	3	6,52%
Gratuidade	3	6,52%
Agetransp	5	10,87%
Horários	5	10,87%
onibus	5	10,87%
Telefone da concessionária	5	10,87%
informação	6	13,04%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações - 18ª Semana COVID-19

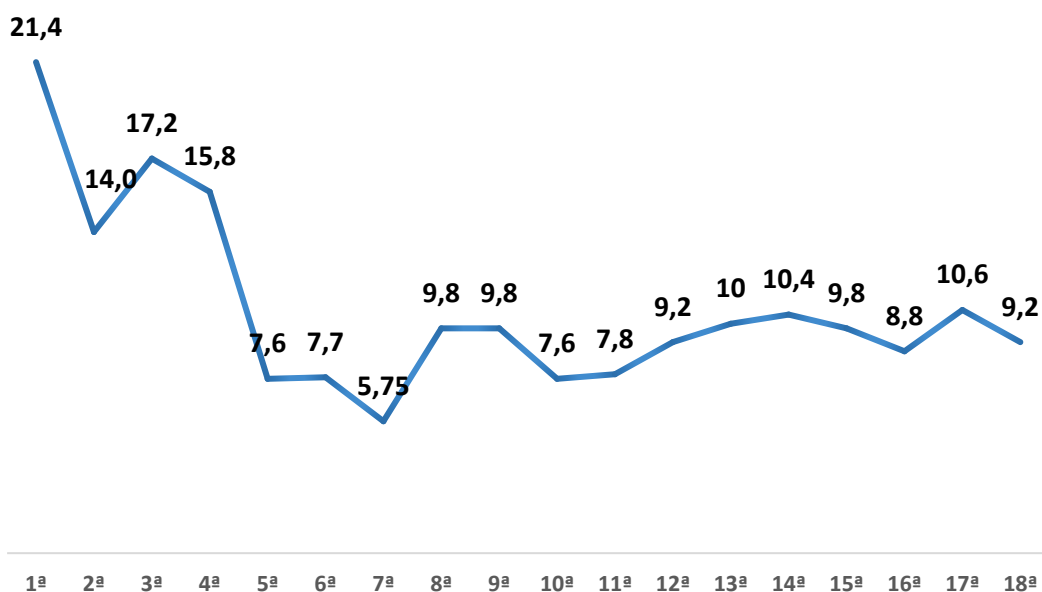


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 46 manifestações, sendo esta semana a de décimo maior número de registros levando-se em consideração as 18 semanas e o maior número de atendimentos nas últimas 13 semanas. Esta também foi a oitava menor média de manifestações por 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 13 de julho a 17 de julho, houve redução nas manifestações voltadas a COVID-19 em relação à semana anterior. Das 46 manifestações, 2 foram sobre assuntos ligados à COVID-19, um percentual de 4,35%, o menor percentual de todas as semanas.

Assunto	Frequência	Porcentagem
informação	1	50,00%
Superlotação	1	50,00%
Total	2	100,00%

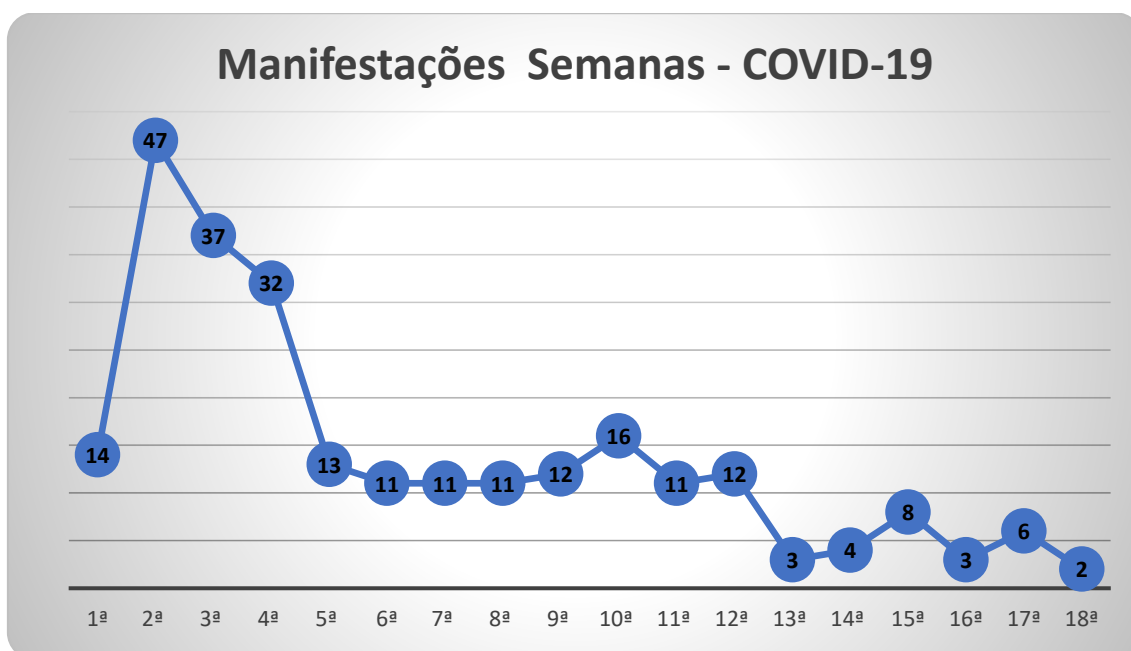
Usuários buscaram informações sobre o uso de máscaras e superlotação.

### 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 redução das manifestações sobre o novo Coronavírus em relação à semana anterior, contudo, a média das últimas 5 semanas é de 4,6 manifestações por semana, sobre a COVID-19.



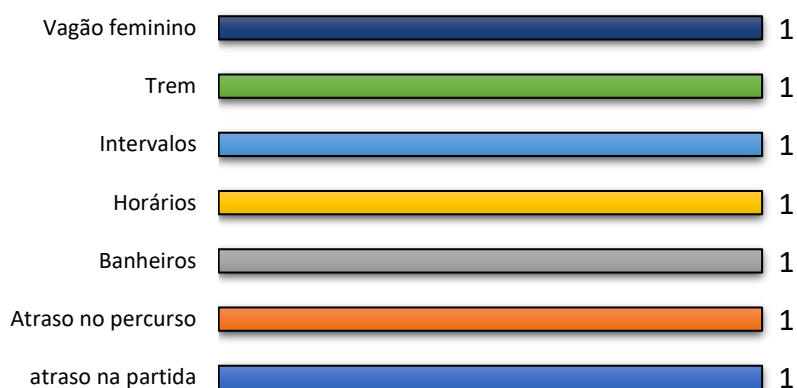
Das 2 manifestações sobre a pandemia, nenhuma foi reclamação.

# Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, não houve assunto específico. Todos os assuntos reclamados obtiveram 1 registro.

Usuários reclamaram sobre Vagão Feminino, Trem, Intervalos, Horários, Banheiros, atraso no percurso e na partida.

## Reclamações - 18ª Semana COVID-19

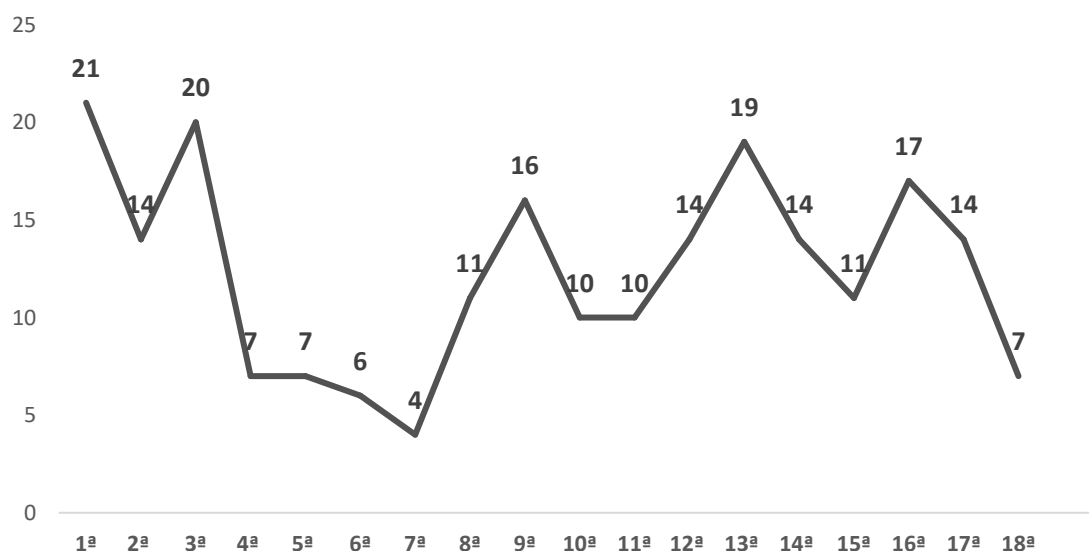


## Série histórica das Reclamações

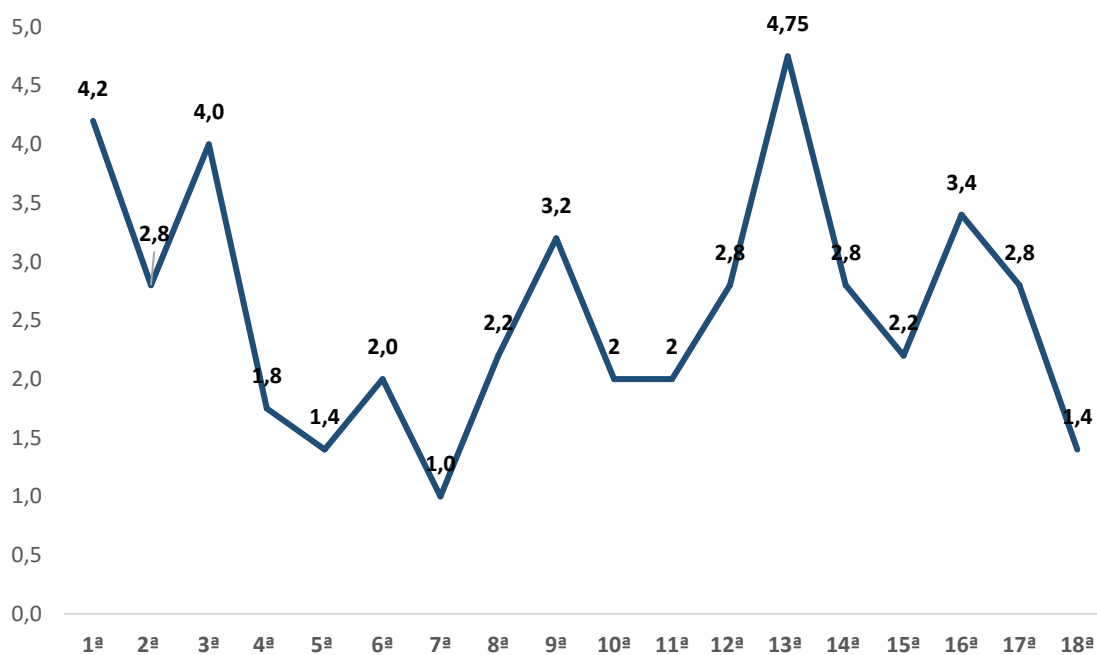
Tanto as manifestações quanto as reclamações reduziram nesta semana.

Além disto, a semana de referência registrou um dos menores números de reclamações. A 18ª semana registrou o terceiro menor número de reclamações em números absolutos e a segunda menor média de reclamações por dia útil.

## Reclamações Semanas - COVID-19



## Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



## Denúncia

Um usuário denunciou a prática de intervalos, por parte da Supervia, diferente da anunciada no site. O ocorrido é no Ramal Gramacho e os intervalos praticados estão de 30 minutos, enquanto o anunciado é 23 minutos.

## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 13 e 16/07/2020 – Nayara Barreto



Figura 2: Plantão 14/07/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 15/07/2020 – Gabriel Herculano

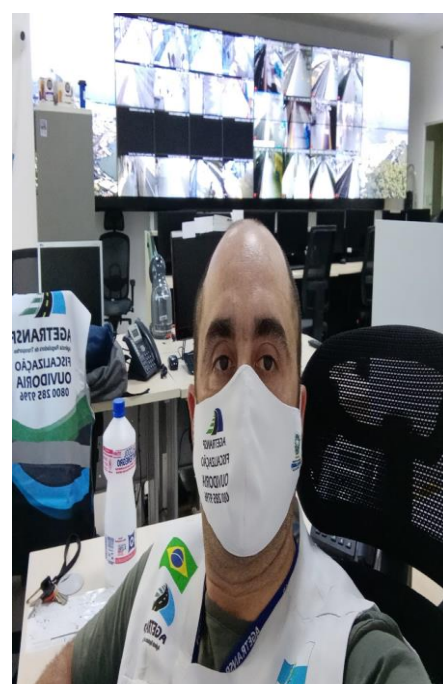


Figura 4: Plantão 16/07/2020 – Ricardo Ynsua

# Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a busca por informações foi o assunto com maior percentual de manifestações, totalizando um percentual de 13,04% das manifestações.

Notou-se um redução no número de manifestações voltadas à COVID-19, tendo em vista que nesta semana houve 2 manifestações voltadas ao assunto e um percentual de 4,35% das manifestações totais, sendo este, o menor percentual de manifestações voltadas ao novo Coronavírus, desde o início das medidas. Das manifestações voltadas ao novo Coronavírus, não houve reclamações.

Em relação aos atendimentos, esta semana também apresentou redução em relação à semana anterior. Nesta semana a Ouvidoria registrou o décimo maior número de manifestações e a oitava menor média de atendimentos por dia útil desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia, ou seja, das 18 semanas até o momento.

A Supervia foi a Concessionária com maior número de manifestações, registrando 16 das 46 manifestações, totalizando um percentual de 35%. Nesta semana, novamente a CCR Barcas foi a segunda Concessionária com mais manifestações. Das 46 manifestações, 13 foram sobre a CCR Barcas e 4 sobre o MetrôRio. Não houve manifestações sobre as Rodovias reguladas pela Agetransp.

Desde o início das medidas, nas 18 semanas, esta Ouvidoria registrou 915 atendimentos, uma média de aproximadamente 51 manifestações semanais. Foram 222 reclamações, equivalendo a uma média de 12 reclamações por semana e 14 manifestações semanais sobre o Coronavírus.

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2020

José Carlos Martins

Assessor

ID 4374207-6