



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos
COVID 19

Semana: 16 à 20/03/2020



Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Índice

Estrutura da Ouvidoria.....	3
Introdução	4
Manifestações Por Concessionária e por tipo.....	5
Assunto das Manifestações	6
Assunto das reclamações	8
Conclusão	9

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

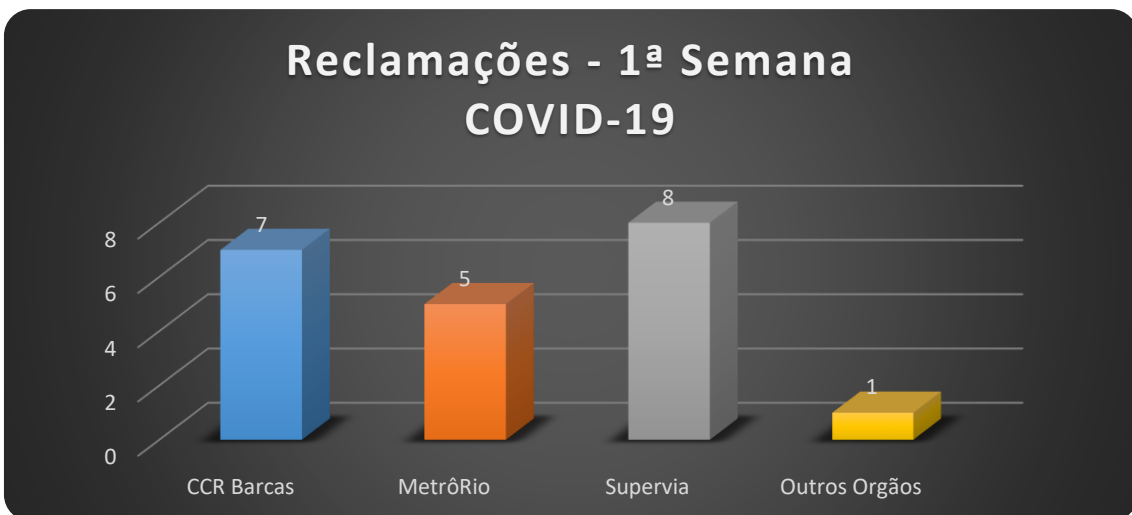
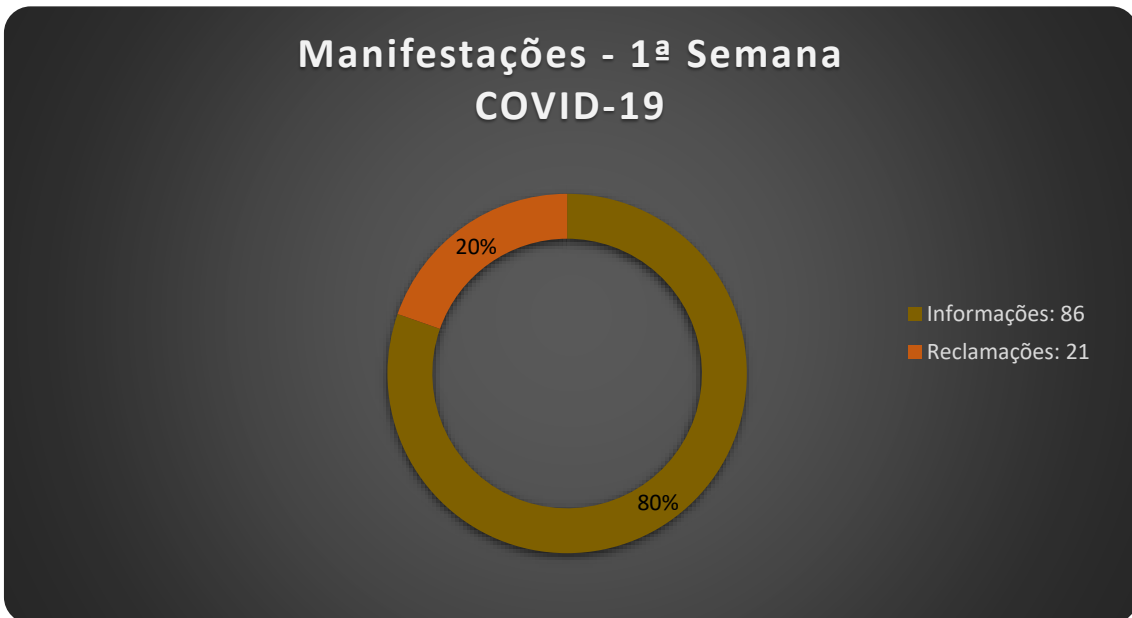
Gabriel Herculano Varanda

Introdução

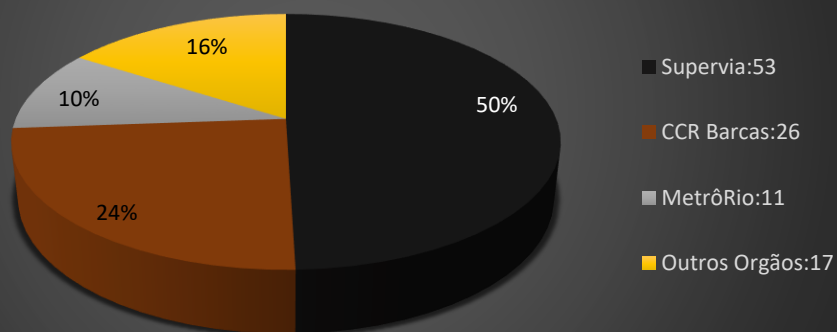
Este relatório contém dados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 16 e 20 de março de 2020.

Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na primeira semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (COVID-19) em todo o Estado do Rio de Janeiro, dentre elas: suspensão de eventos que envolvem aglomeração tais como eventos desportivos, shows, cinemas e teatros e a redução da lotação em bares, restaurantes e dos transportes públicos.

Manifestações Por Concessionária e por tipo



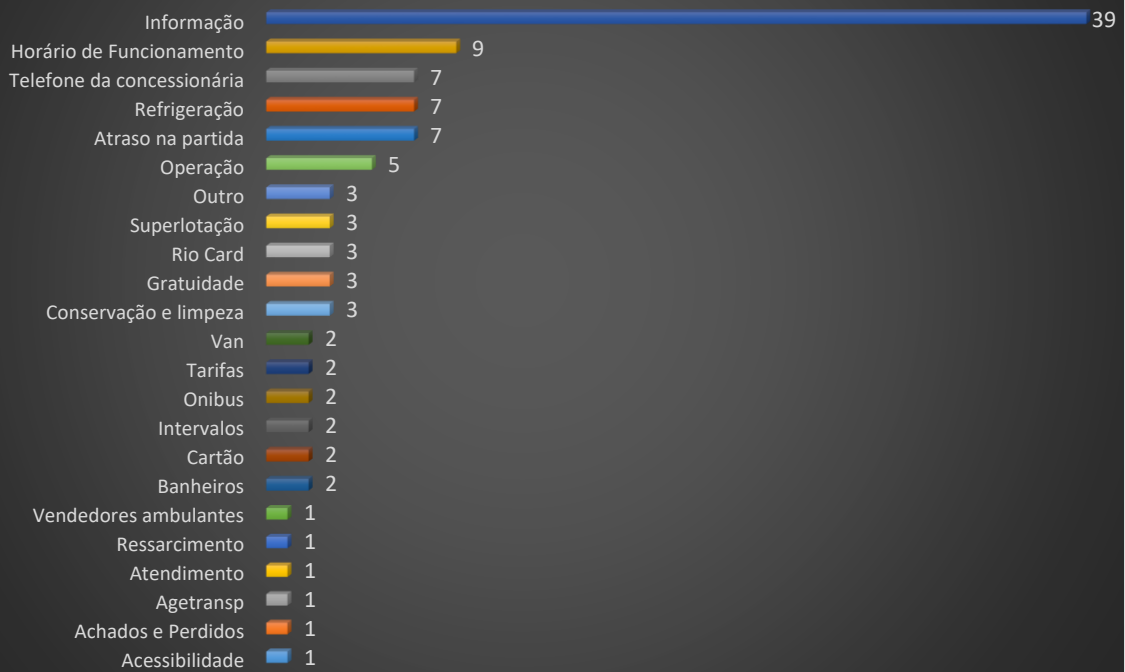
Manifestações - 1ª Semana COVID-19



Assunto das Manifestações

Assunto	Frequência	Percentual
Acessibilidade	1	0,93%
Achados e Perdidos	1	0,93%
Agetransp	1	0,93%
Atendimento	1	0,93%
Ressarcimento	1	0,93%
Vendedores ambulantes	1	0,93%
Banheiros	2	1,87%
Cartão	2	1,87%
Intervalos	2	1,87%
Ônibus	2	1,87%
Tarifas	2	1,87%
Van	2	1,87%
Conservação e limpeza	3	2,80%
Gratuidade	3	2,80%
Rio Card	3	2,80%
Superlotação	3	2,80%
Outro	3	2,80%
Operação	5	4,67%
Atraso na partida	7	6,54%
Refrigeração	7	6,54%
Telefone da concessionária	7	6,54%
Horário de Funcionamento	9	8,41%
Informação	39	36,45%
Total	107	100,00%

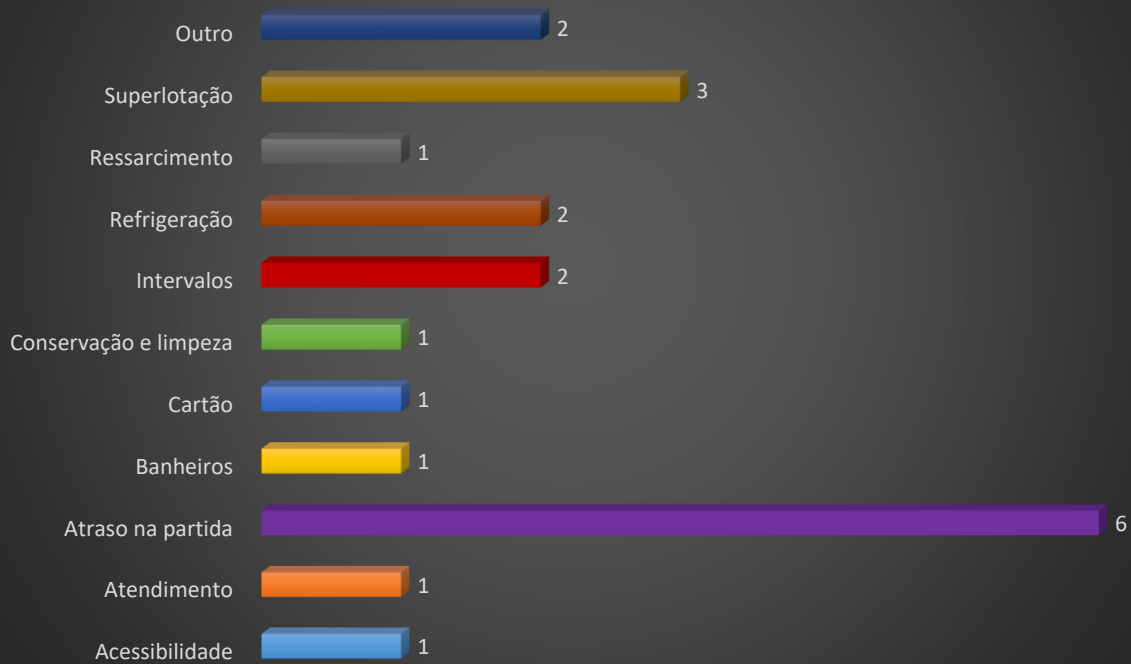
Manifestações - 1ª Semana COVID-19



Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	Percentual
Acessibilidade	1	4,76%
Atendimento	1	4,76%
Atraso na partida	6	28,57%
Banheiros	1	4,76%
Cartão	1	4,76%
Conservação e limpeza	1	4,76%
Intervalos	2	9,52%
Refrigeração	2	9,52%
Ressarcimento	1	4,76%
Superlotação	3	14,29%
Outro	2	9,52%
Total	21	100,00%

Reclamações - 1ª Semana COVID-19



Conclusão

Com base nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre informação, as quais estas, grande parte relacionada a horários e estações em funcionamento, e com relação a triagem realizadas pelas Concessionárias, após o DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020.

Aproximadamente 29% das reclamações foram referentes a atraso de partida e 14% sobre superlotação. Em dados absolutos foram 3 reclamações sobre superlotação, porém, devido as medidas tomadas e o cenário atual, é um número significativo.

Das Concessionárias, a Supervia foi a que mais obteve manifestação, foram 53 em uma semana e o equivalente a 50% das manifestações totais e a uma média de 10,6 atendimentos diários. A CCR Barcas a segunda maior no ranking de manifestações, na semana de referência, foram 24 manifestações, o equivalente a 26% das manifestações e a uma média de 4,8 manifestações por dia.

Das 3 Concessionárias de transporte público, o Metrôrio é a que obteve o menor número de manifestações, com apenas 11 manifestações, uma média de 2,2 manifestações por dia.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5