



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

07 a 11 de setembro 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	13
Conclusão	14

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 07 e 11 de setembro de 2020.

O Objetivo deste relatório foi 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 07 e 11 do mês corrente, após quase seis meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

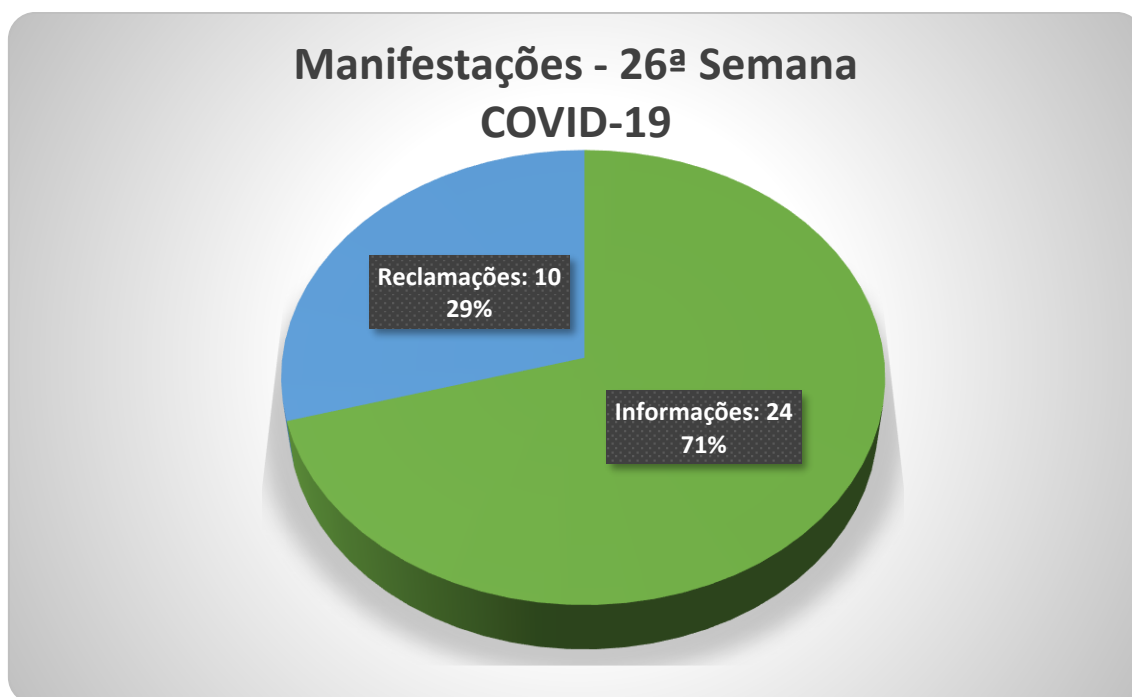
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

A Ouvidoria, através do seu vigésimo quarto 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).

Este relatório também objetiva acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual como no âmbito Municipal, o qual se encontra na 6ª fase de flexibilização social.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

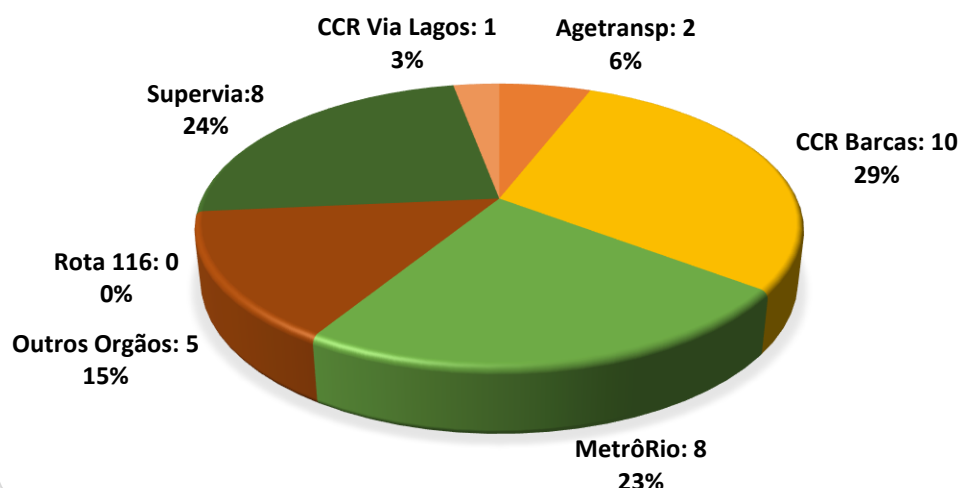
As manifestações reduziram em relação à semana anterior, contudo nesta semana foram 4 dias úteis. Ao passo que na semana anterior foram 48 manifestações, sendo 14 reclamações e 34 informações, nesta semana obteve-se 10 registros de reclamações e 24 informações. Uma redução de aproximadamente 29% nas reclamações e informações.



Dos atendimentos, o comportamento não foi semelhante à semana anterior. Nesta semana, a CCR Barcas foi a Concessionária mais reclamada, com 10 registros de manifestações e percentual de 29%, já na 25ª semana, a Concessionária com maior número de manifestações havia sido a Supervia.

É importante pontuar que houve redução no número de manifestações da maioria das Concessionárias, exceto MetrôRio, que apresentou aumento de 33% de registros, e CCR Via Lagos, que na semana anterior não apresentou registros.

MANIFESTAÇÕES - 26ª SEMANA COVID-19



Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações, o maior número de usuários buscou informações diversas, contudo este percentual reduziu. Na semana anterior, 31,25% das manifestações foram informações diversas prestadas por esta Ouvidoria, enquanto que na semana de referência, este percentual foi de 20,59%.

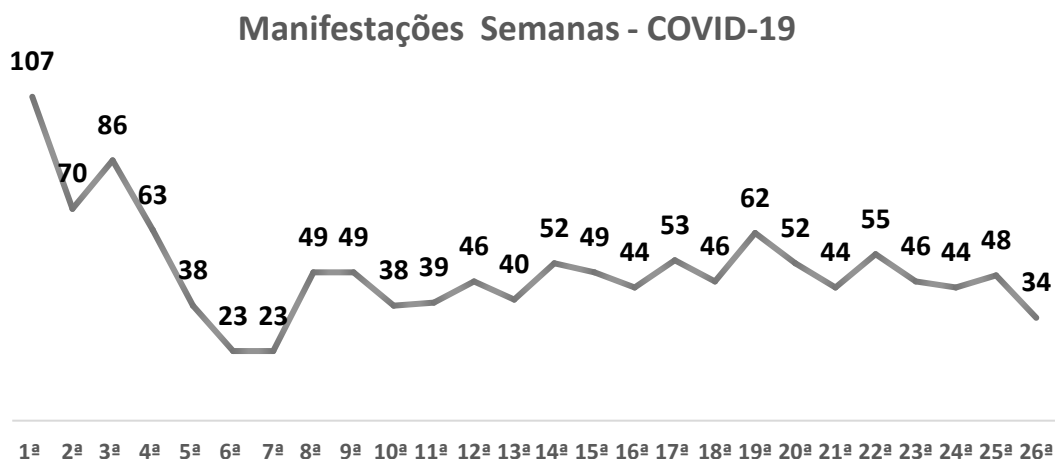
A alteração foi em relação ao segundo assunto com maior número de manifestações. 17,65% dos usuários que recorreram a Ouvidoria da Agetransp solicitaram o telefone da Concessionária referente a seu interesse. Na semana anterior, o segundo assunto com mais registros havia sido assunto de horários.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Informação	7	20,59%
Telefone da concessionária	6	17,65%
Rio Card	4	11,76%
Gratuidade	3	8,82%
Agetransp	2	5,88%
cartão	2	5,88%
Acidente	1	2,94%
Atendimento	1	2,94%
Atraso na partida	1	2,94%
Bilheteria	1	2,94%
fetranspor	1	2,94%
Horários	1	2,94%
Intervalos	1	2,94%
Manobra de atracação	1	2,94%
Operação	1	2,94%
Superlotação	1	2,94%
Total	34	100,00%

Manifestações - 26ª Semana COVID-19

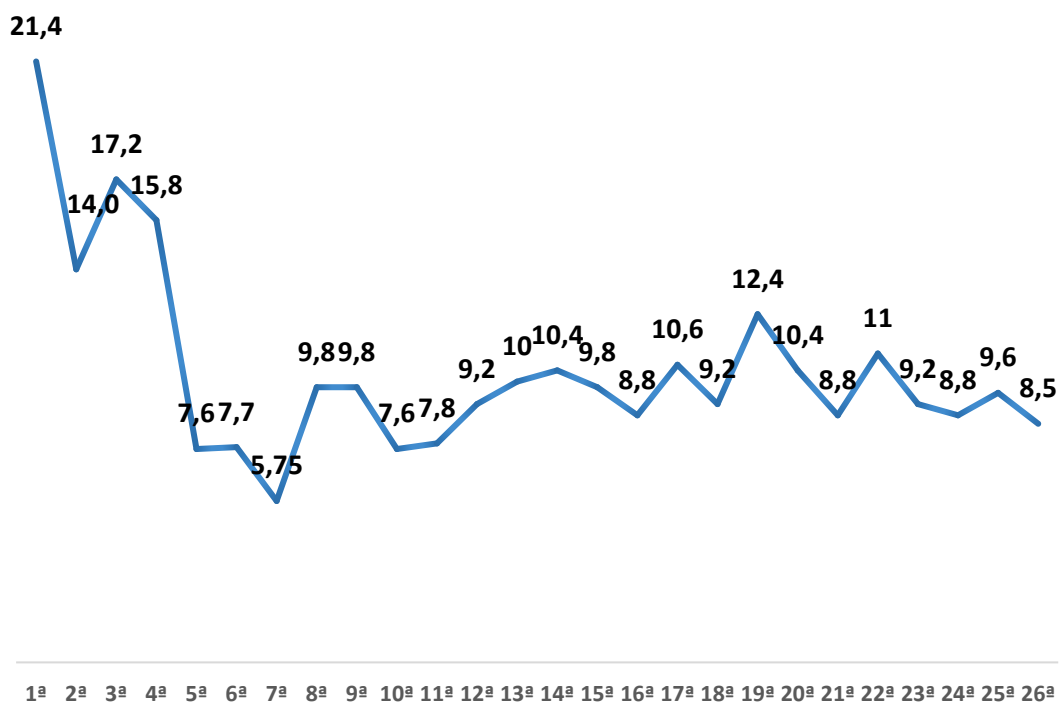


Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 34 manifestações, representando o terceiro menor número de manifestações e uma redução de 29% no número de registros.



Além disto, de acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 8,5 atendimentos por dia útil, sendo esta a menor média nas últimas 10 semanas e a sexta menor média de atendimentos por dia útil em todas as semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



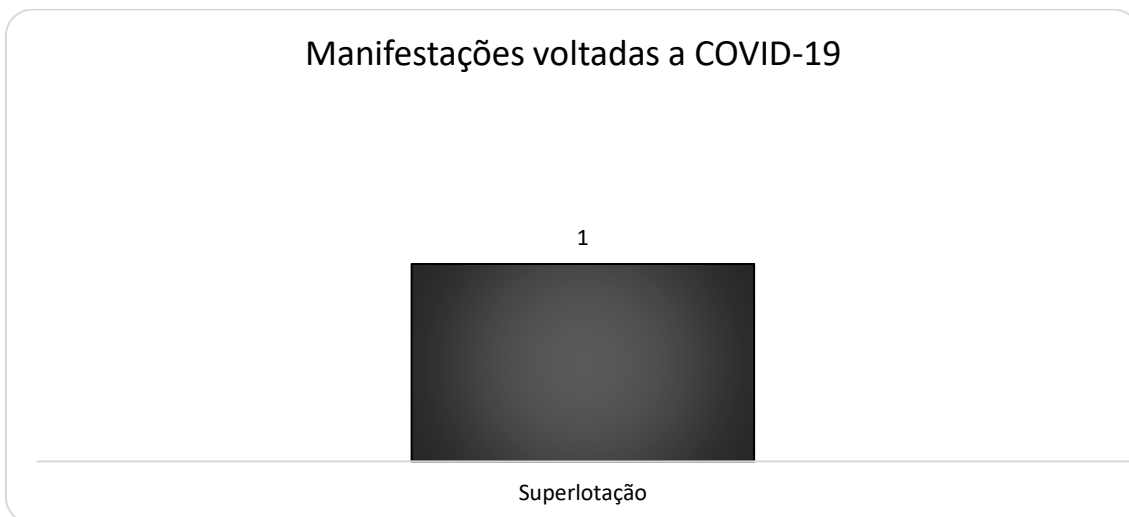
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana, as manifestações voltadas a COVID-19 apresentaram comportamento de queda em relação à semana anterior. Ao passo que na 25ª semana obteve-se 2 manifestações sobre o assunto, nesta semana este número caiu pela metade. Além disto este percentual reduziu, na 24ª semana foram 4,17% dos registros totais, no entanto, na semana corrente foram aproximadamente 2,94% dos registros.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Superlotação	1	100,00%
Total	1	100,00%

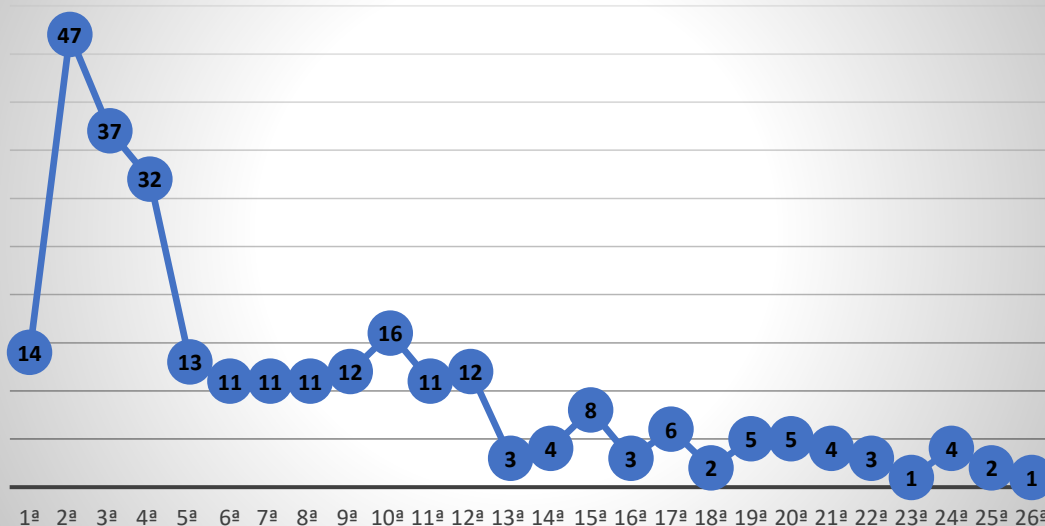
Nesta semana de referência, um usuário reclamou de superlotação dentro do modal.

Manifestações voltadas a COVID-19



As manifestações sobre o novo Coronavírus reduziram em relação a semana anterior. A média das últimas 10 semanas foi de 3,3 manifestações por semana, sobre a COVID-19.

Manifestações Semanas - COVID-19



Das reclamações registradas sobre o novo coronavírus, houve registro apenas da Concessionária responsável pelo transporte aquaviário, a CCR Barcas. Essa reclamação foi sobre a superlotação dentro do modal aquaviário.

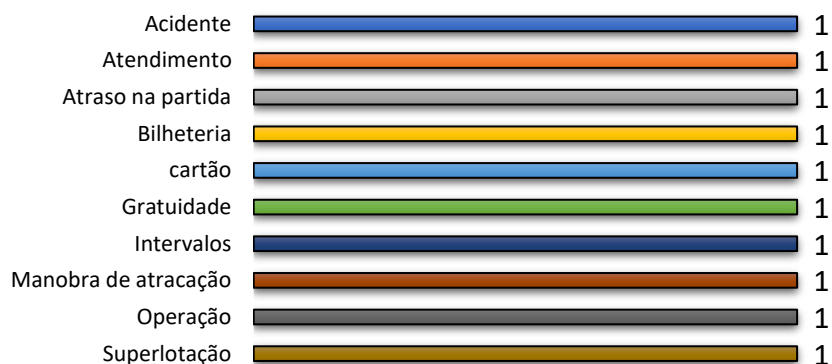


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações, não houve assunto de destaque. Abaixo é possível visualizar os assuntos das reclamações registradas nesta Ouvidoria.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Acidente	1	10,00%
Atendimento	1	10,00%
Atraso na partida	1	10,00%
Bilheteria	1	10,00%
cartão	1	10,00%
Gratuidade	1	10,00%
Intervalos	1	10,00%
Manobra de atracação	1	10,00%
Operação	1	10,00%
Superlotação	1	10,00%
Total	10	100,00%

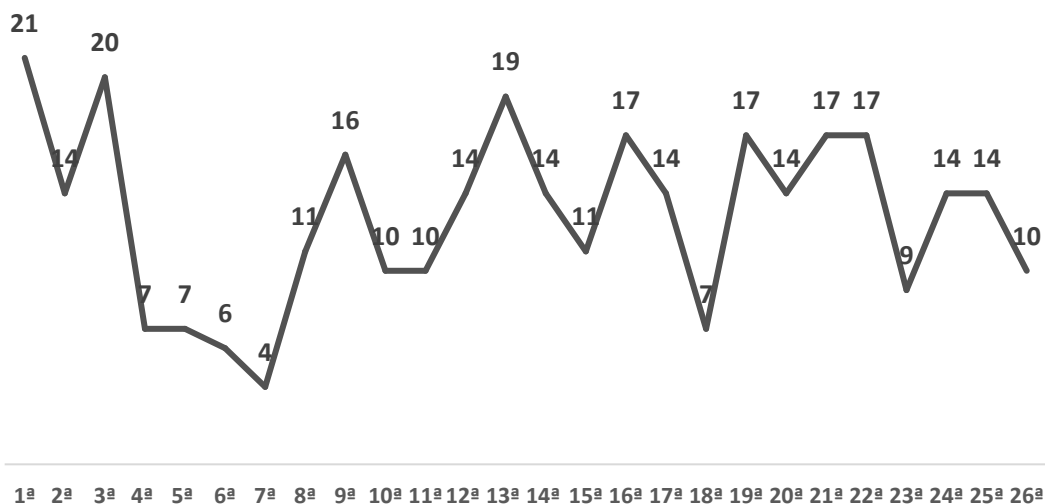
Reclamações - 26ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

Além de haver queda no número de manifestações, houve queda no número de reclamações. Em relação à semana anterior, houve uma queda percentual de, aproximadamente, 29%. Era esperado que os números de manifestações diminuíssem pois nesta semana contemplou o feriado e totalizou 4 dias úteis.

Reclamações Semanas - COVID-19

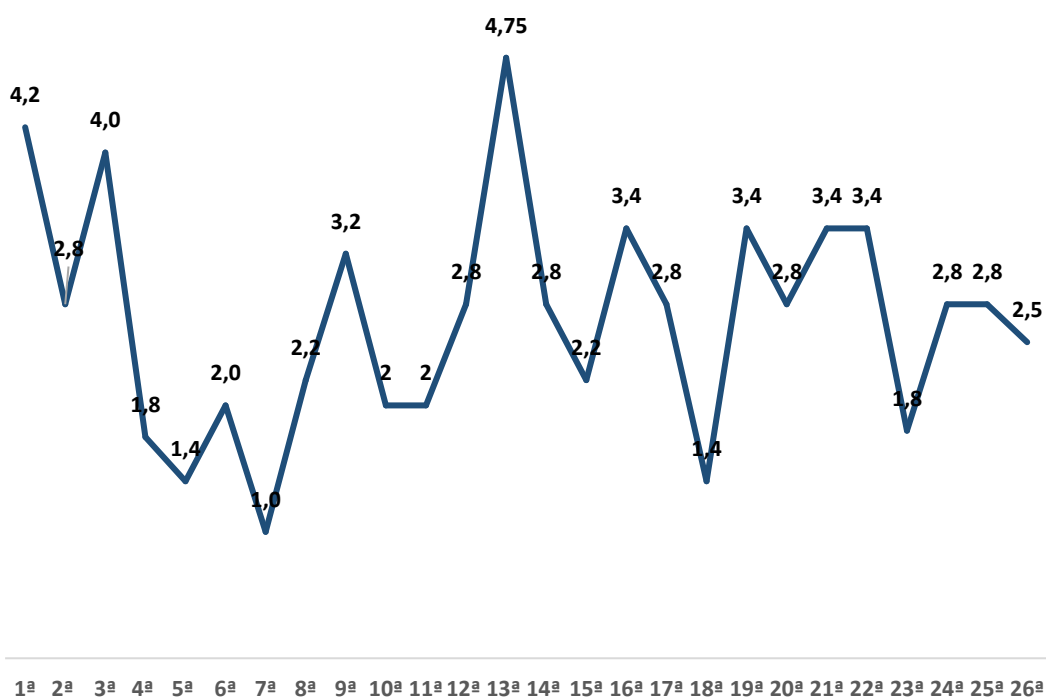


Afim de análises, realizou-se a comparação através de média por dia útil.

No entanto, também houve redução na média de reclamações por dia útil.

Em relação às 26 semanas analisadas, esta semana registrou a 11ª maior média de reclamações por dia útil.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 08/09/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 09/09/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 10/09/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 11/09/2020 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou decréscimo, correspondendo a uma redução de 29% em relação à semana anterior. A média de manifestações por dia útil foi de 8,5 atendimentos. Esta foi a menor média nas últimas 10 semanas e a sexta menor média de atendimentos por dia útil em todas as semanas analisadas.

No que tange reclamações, em relação à semana anterior, as reclamações também apresentaram comportamento de queda representando um percentual de redução de, aproximadamente, 29%, sendo esta semana a de sétimo menor número de manifestações e décima primeira média por dia útil.

No que tange as reclamações, não houve assunto de destaque. Usuários reclamaram de acidente, atendimento, atraso na partida, bilheteria, cartão, gratuidade, intervalos, manobra de atracação, operação e superlotação sendo importante destacar que a reclamação de superlotação foi a única diretamente ligada à Covid-19. Já em relação às manifestações gerais, usuários frequentemente recorreram a esta Ouvidoria para obter informações diversas, correspondendo a 20,59% das manifestações. Além disto, as manifestações voltadas à COVID-19 reduziram a metade em relação à semana anterior.

Desde o início das medidas, esta Ouvidoria registrou 1300 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 334 reclamações e 278 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de, respectivamente, 13 reclamações e 11 manifestações.

Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5