



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

14 a 18 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	9
Série histórica das Reclamações.....	12
Plantões Ouvidoria.....	14
Conclusão	15

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 14 e 18 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 14 e 18 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.

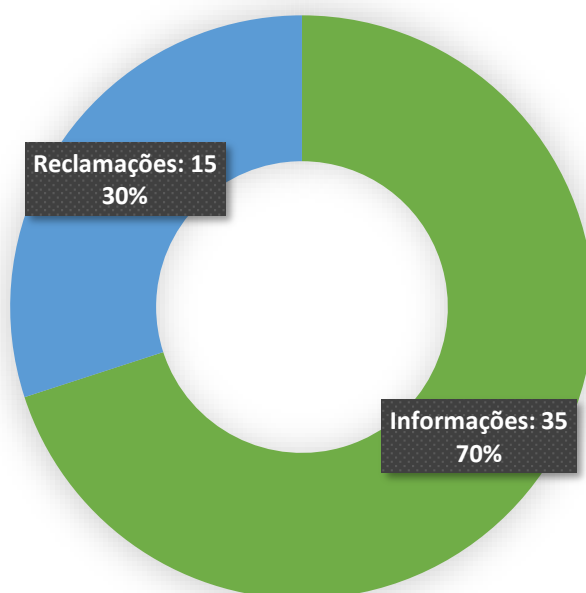
A Ouvidoria, através do seu vigésimo quarto relatório semanal, realizados durante o período de isolamento social e após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, 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, que prorrogou, até o dia 6 de outubro, algumas medidas restritivas de prevenção e enfrentamento à propagação da Covid-19 no estado.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

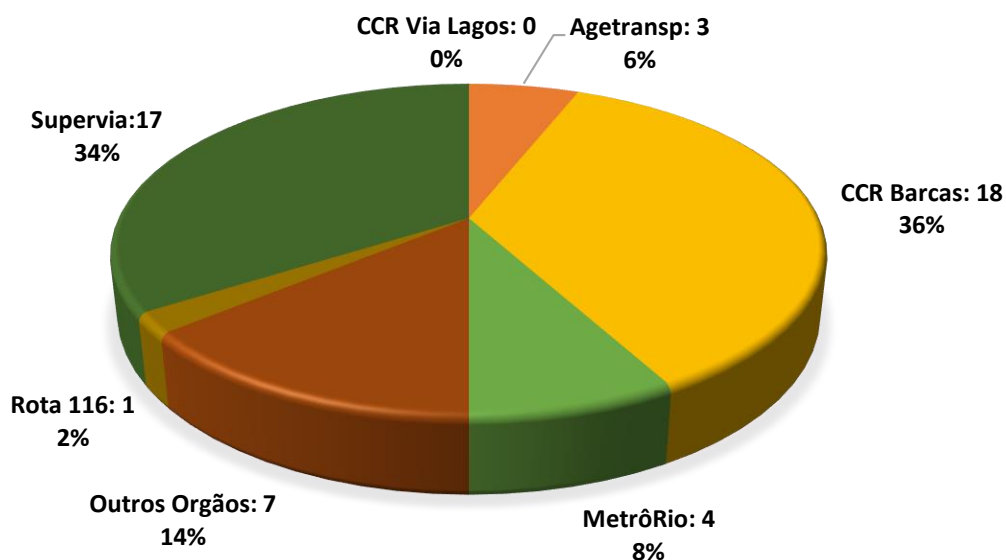
Nesta 27ª semana de análise semanal após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, houve 50 registros de manifestações na Ouvidoria da Agetransp, um aumento percentual de 47% em relação a semana anterior. De acordo com os dados, 3 em cada 10 manifestações foram reclamações e 7 em cada 10 foram informações prestadas aos usuários.

Manifestações - 27ª Semana COVID-19



Dos atendimentos, o comportamento foi semelhante à semana anterior. Nesta semana, a CCR Barcas foi a Concessionária com maior número de manifestações. A Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário e a Concessionária responsável pelos trens urbanos, juntas, foram responsáveis por 7 em cada 10 manifestações e houve aumento das manifestações em relação às duas Concessionárias.

MANIFESTAÇÕES - 27ª SEMANA COVID-19



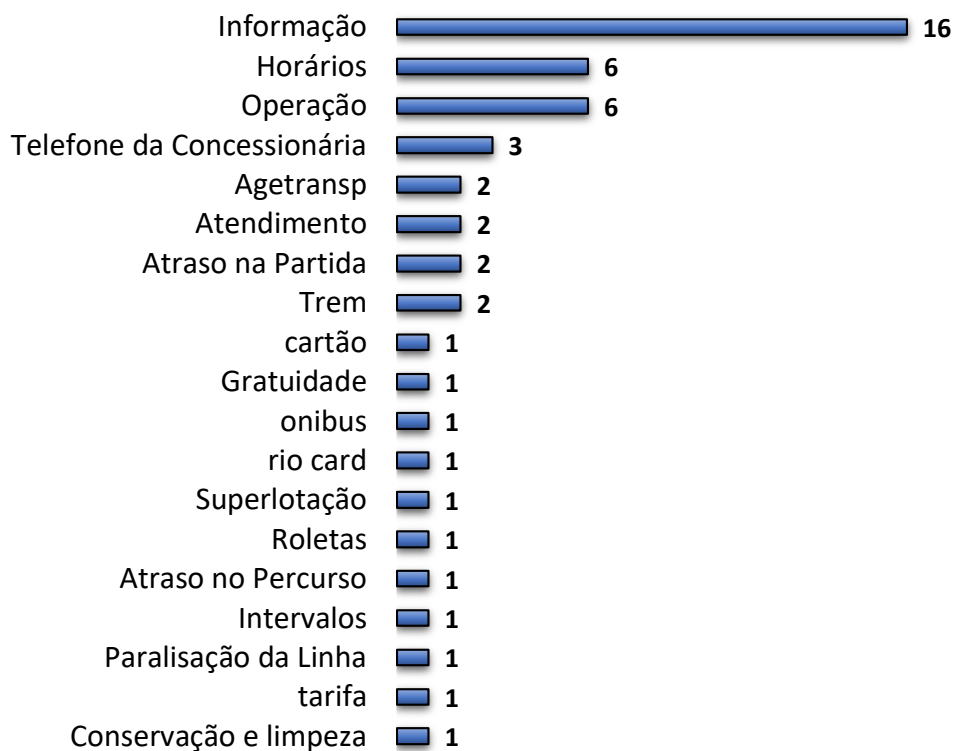
Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações, novamente o maior número de usuários buscou informações diversas, correspondendo a um percentual de 32% dos registros, ou seja, quase 1 em cada 3 manifestações.

A alteração foi em relação ao segundo assunto com maior número de manifestações. 12% dos usuários que recorreram a Ouvidoria da Agetransp se manifestaram acerca dos horários das Concessionárias.

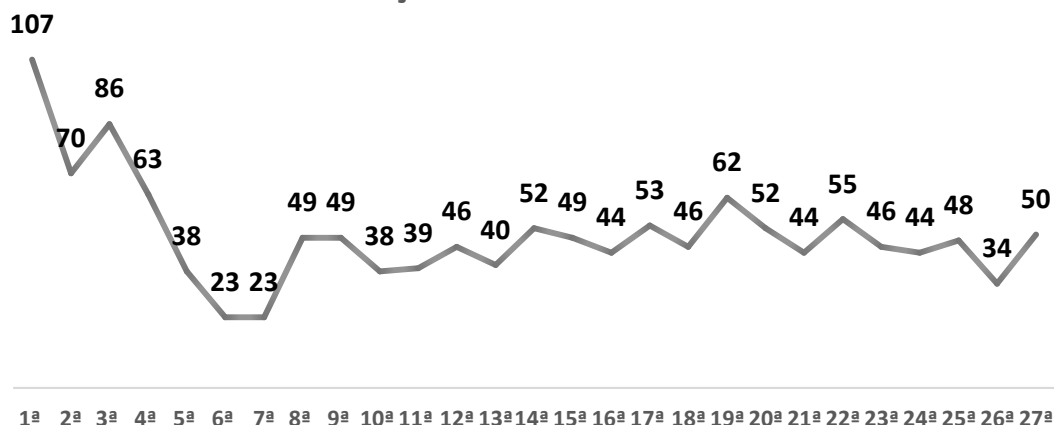
Assunto	Frequência	Porcentagem
Informação	16	32,00%
Horários	6	12,00%
Operação	6	12,00%
Telefone da Concessionária	3	6,00%
Agetransp	2	4,00%
Atendimento	2	4,00%
Atraso na Partida	2	4,00%
Trem	2	4,00%
cartão	1	2,00%
Gratuidade	1	2,00%
onibus	1	2,00%
rio card	1	2,00%
Superlotação	1	2,00%
Roletas	1	2,00%
Atraso no Percurso	1	2,00%
Intervalos	1	2,00%
Paralisação da Linha	1	2,00%
tarifa	1	2,00%
Conservação e limpeza	1	2,00%
Total	50	100,00%

Manifestações - 27ª Semana COVID-19



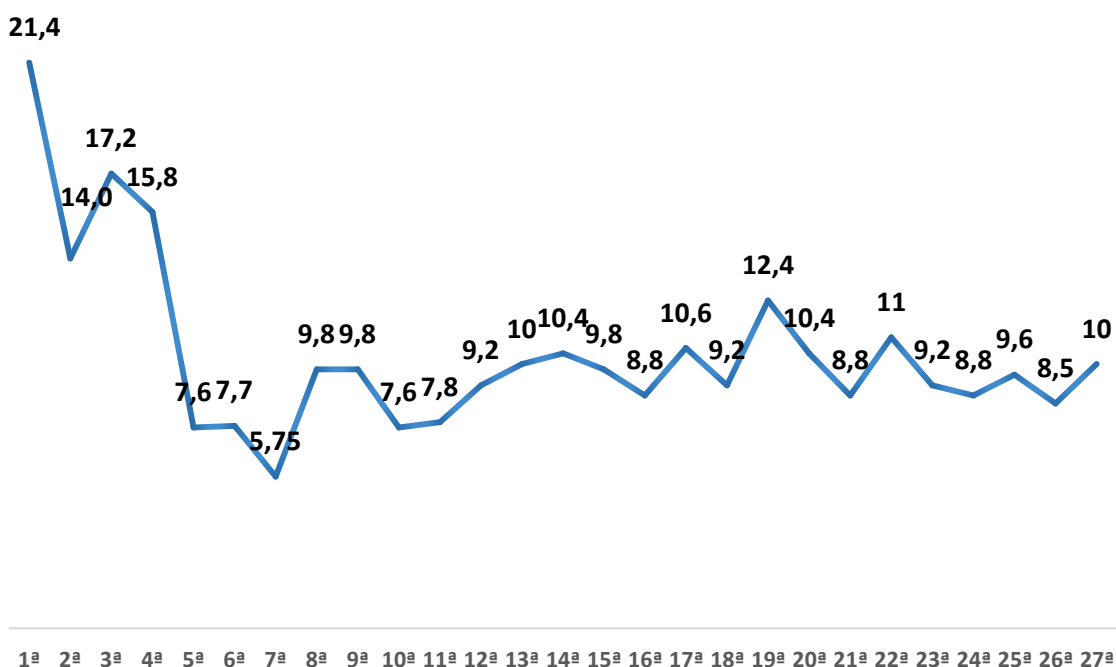
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 50 manifestações, representando décimo maior número de manifestações, levando-se em consideração as 27 semanas analisadas. Além disto, houve um aumento de 47% no número de manifestações.

Manifestações Semanas - COVID-19



De acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 10 atendimentos por dia útil, sendo esta a quarta maior média nas últimas 10 semanas e a décima maior média de atendimentos por dia útil em todas as semanas analisadas.

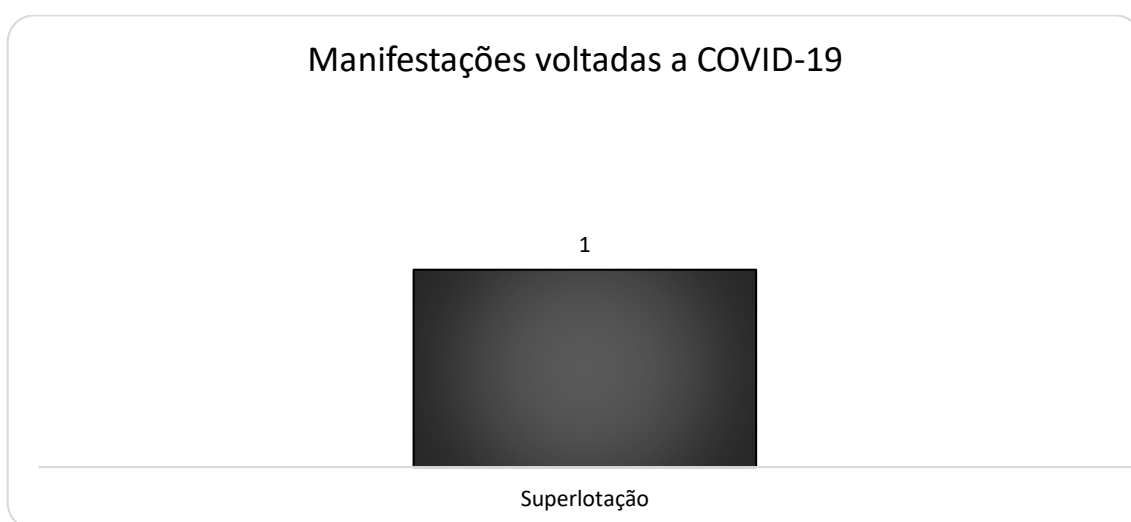
Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

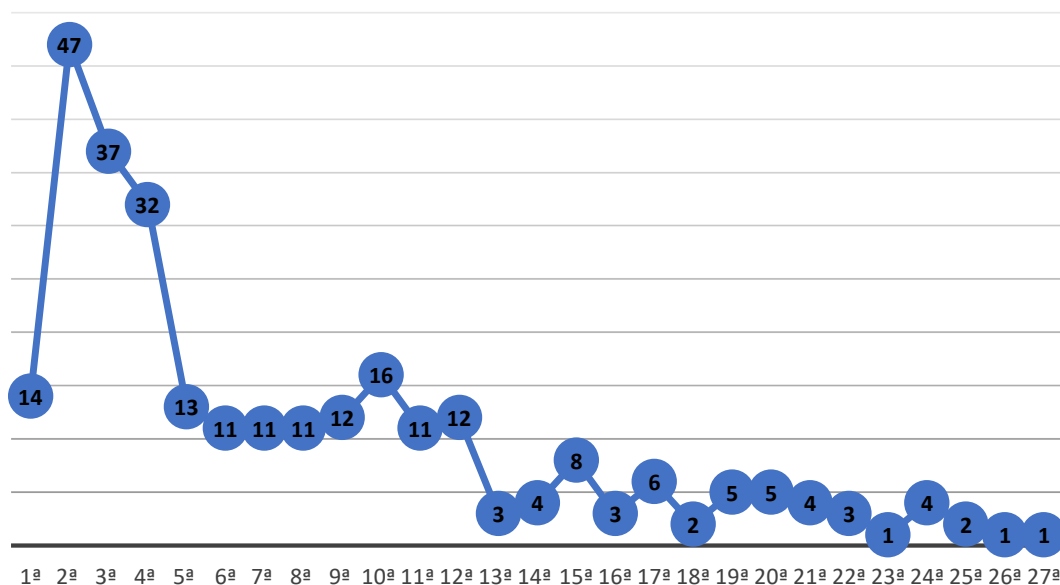
Nesta semana, as manifestações voltadas a COVID-19 permaneceram as mesmas em relação à semana anterior, tanto em números quanto em assunto. Nesta 27ª semana, houve uma manifestação acerca de superlotação dentro da CCR Barcas, enquanto na semana anterior a manifestação fora em relação a Concessionária Supervia.

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



As manifestações sobre o novo Coronavírus permaneceram baixas em relação às semanas iniciais. A média das últimas 10 semanas foi de 2,8 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 - COVID-19



■ Superlotação

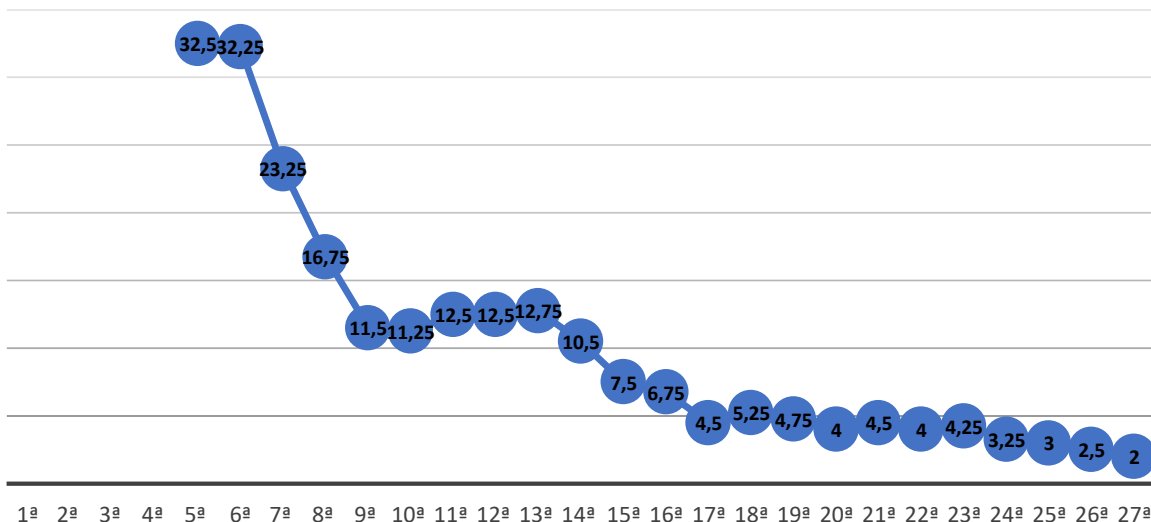
CCR Barcas

Uma alternativa se se analisar as manifestações ao longo do tempo é através da média móvel. A média móvel demonstrada a seguir representa a média de manifestações semanais sobre a COVID-19 levando-se em consideração às 4 semanas anteriores. Por isto, não há média nas 4 primeiras semanas.

Através desta média, é possível verificar a tendência de queda das manifestações acerca do novo coronavírus na Ouvidoria da Agetransp.

Nas médias das últimas 10 semanas, houve apenas dois momentos de crescimento e, além disto, estas médias não superaram 6 manifestações semanais, o que vinha ocorrendo nas 16 primeiras semanas analisadas.

Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19

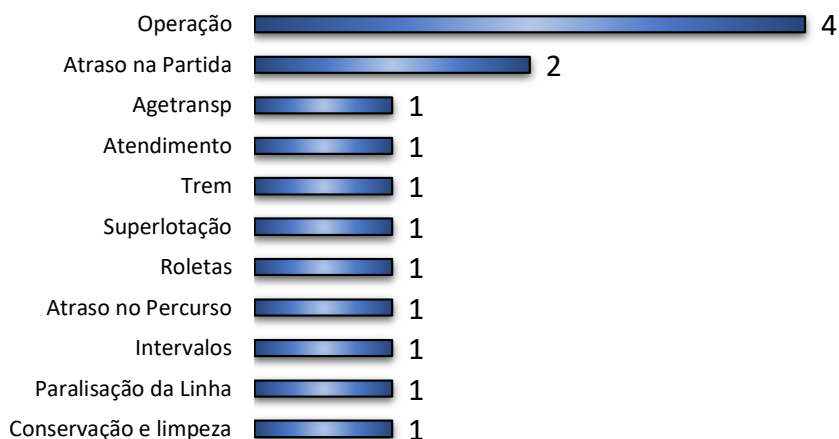


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, operação foi o assunto de destaque na semana. Das 15 reclamações, 4 foram sobre a operação das Concessionárias, ou seja, aproximadamente 1 em cada 4 reclamações.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	4	26,67%
Atraso na Partida	2	13,33%
Agetransp	1	6,67%
Atendimento	1	6,67%
Trem	1	6,67%
Superlotação	1	6,67%
Roletas	1	6,67%
Atraso no Percurso	1	6,67%
Intervalos	1	6,67%
Paralisação da Linha	1	6,67%
Conservação e limpeza	1	6,67%
Total	15	100,00%

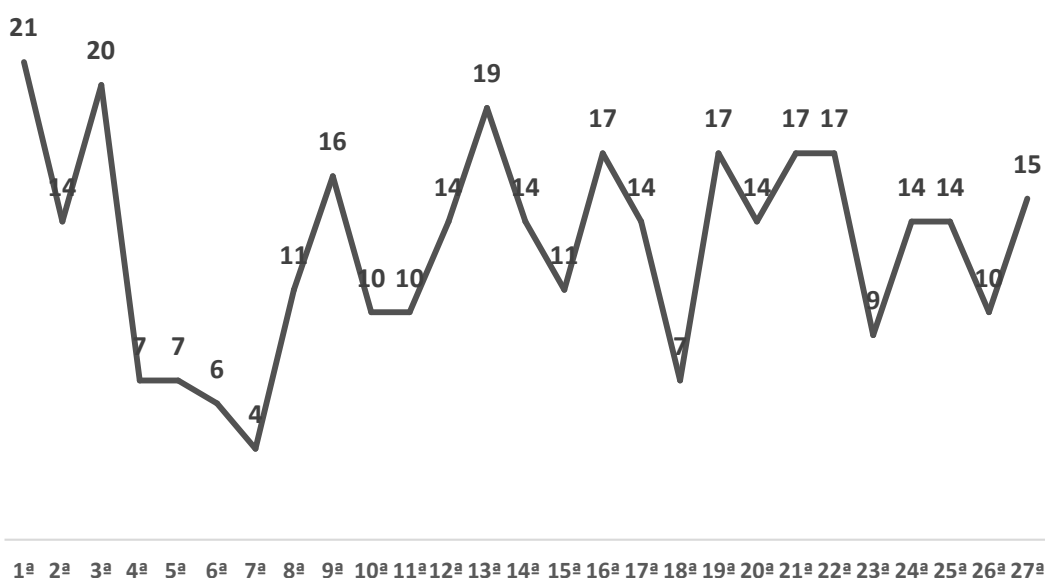
Reclamações - 27ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

Além de haver aumento no número de manifestações, houve acréscimo no número de reclamações. Em relação à semana anterior, houve um aumento percentual de, aproximadamente, 50%. Era esperado que os números de manifestações aumentassem, pois, esta semana obteve-se 5 dias úteis, e na anterior foi contemplado um feriado.

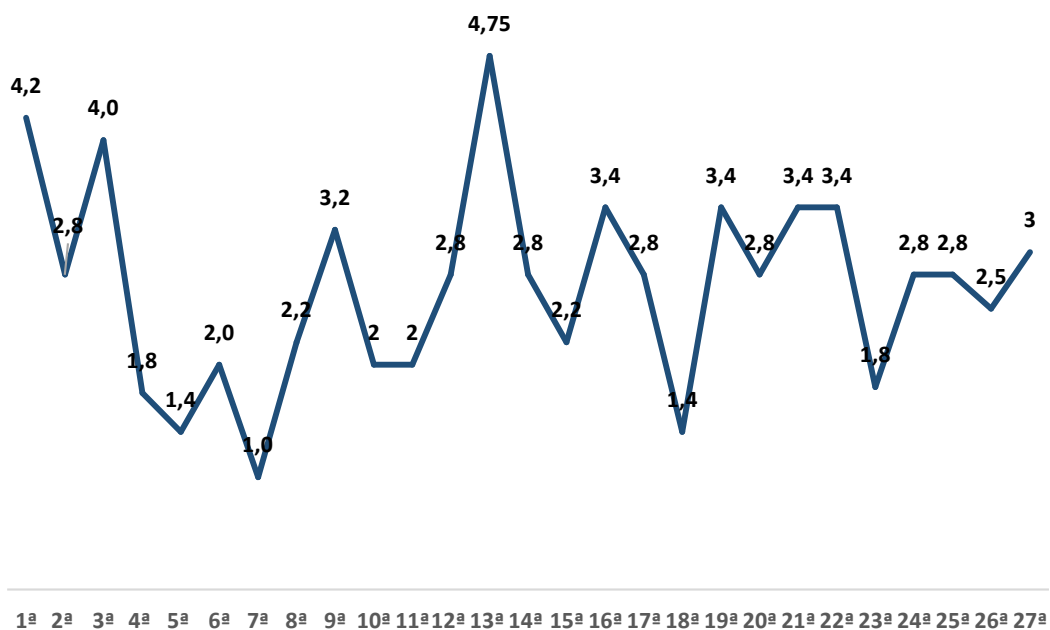
Reclamações Semanas - COVID-19



Afim de análises, realizou-se a comparação através de média por dia útil para solucionar a questão do feriado na semana anterior. No entanto, mesmo analisando as médias é possível constatar o aumento do número de reclamações.

Em relação às 27 semanas analisadas, esta semana registrou a 9ª maior média de reclamações por dia útil.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 14 e 17/09/2020 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 15/09/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 16/09/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 18/09/2020 – Leticia Lima

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou crescimento, correspondendo a um aumento de 47% em relação à semana anterior. A média de manifestações por dia útil foi de 10 atendimentos. Nesta semana registrou-se a quarta maior média nas últimas 10 semanas e a décima maior 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 crescimento representando um aumento de 50% sendo esta semana a de nono maior número de manifestações e décima primeira média por dia útil.

No que tange as reclamações, a maioria dos usuários reclamaram sobre a operação das Concessionárias. Das 15 reclamações registradas, 4 foram sobre o assunto, ou seja, 26,67%. A Concessionária CCR Barcas novamente foi a com maior número de registros nesta Ouvidoria, correspondendo a 36%. Já a Supervia, um percentual de 34%.

De acordo com as análises das médias móveis das últimas 10 semanas, é possível evidenciar a redução das manifestações sobre a COVID-19 em relação às semanas iniciais. Ultimamente estas médias não tem superado a marca de 6 manifestações semanais, o que vinha ocorrendo nas 16 primeiras semanas analisadas

Desde o início das medidas, esta Ouvidoria registrou 1350 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 349 reclamações e 279 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 10 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 23 de setembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5