



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

21 a 25 de setembro de

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>9</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>Plantões Ouvidoria .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>15</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 21 e 25 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 21 e 25 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.

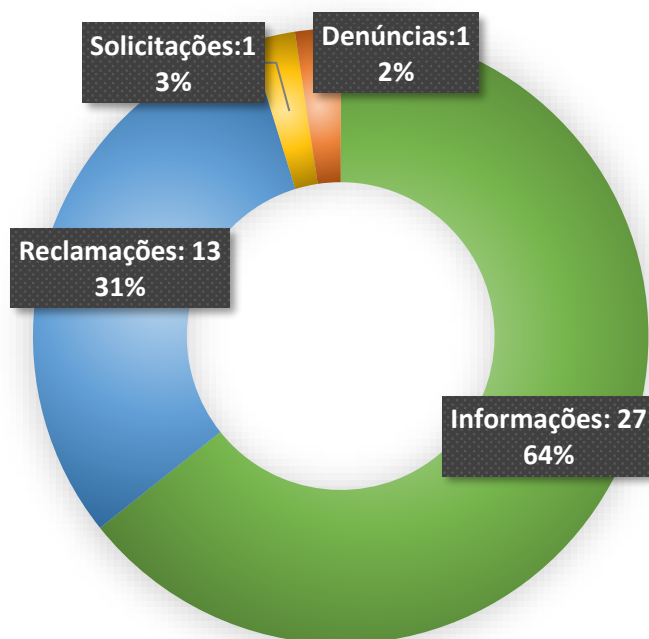
A Ouvidoria, através do seu vigésimo quarto relatório semanal, realizados durante o período de isolamento social e após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, 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 28ª semana de análises semanais após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, houve 42 registros de manifestações na Ouvidoria da Agetransp, uma redução percentual de 16% em relação a semana anterior. De acordo com os dados, quase 1/3 dos registros foram reclamações e quase 2/3 informações.

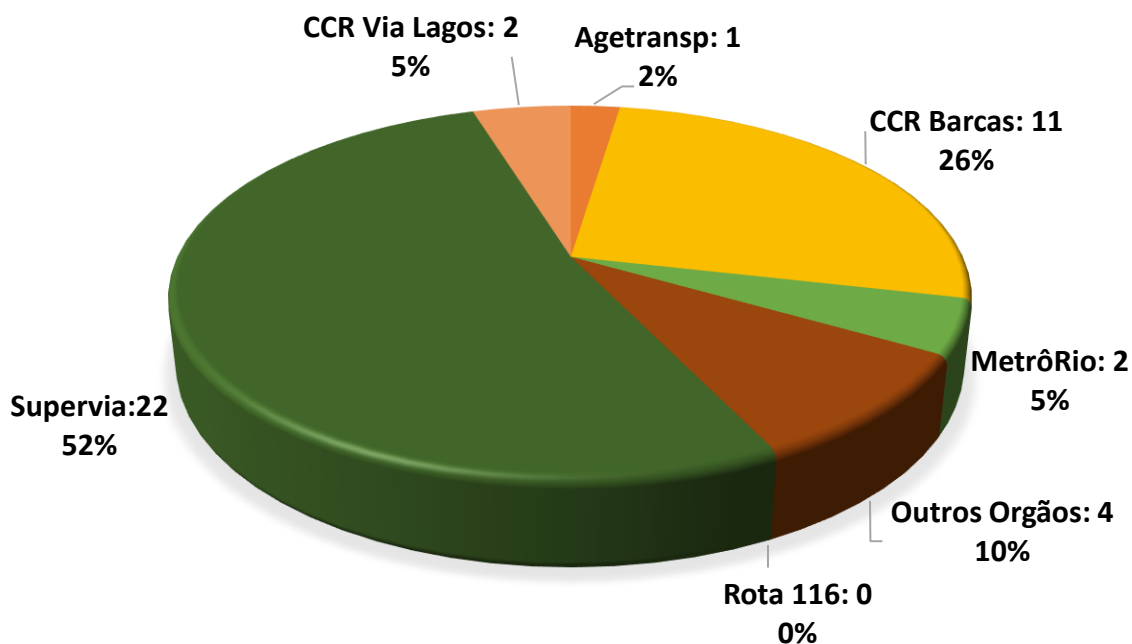
### Manifestações - 28ª Semana COVID-19



Dos atendimentos, ao contrário da semana anterior, a Concessionária responsável pelos trens urbanos foi a Concessionária com maior número de manifestações na semana, obtendo mais da metade das manifestações.

A Concessionária CCR Barcas obteve, nesta Ouvidoria, o segundo maior número de manifestações. Dos 42 registros, 11 foram sobre o transporte aquaviário. As manifestações sobre o MetrôRio reduziram em 50%, levando-se em consideração a semana anterior. Sobre a CCR Via Lagos, esta Ouvidoria obteve 2 registros enquanto na semana anterior não houve. Em relação a Rota 116, ao passo que nesta semana não houve registros, na semana anterior foram registrada 1 manifestação.

## MANIFESTAÇÕES - 28ª SEMANA COVID-19



### Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações, novamente o maior número de usuários buscou informações diversas, correspondendo a um percentual de 26,19% dos registros, ou seja, quase 1 em cada 4 manifestações, havendo redução neste percentual em relação a 27ª semana.

A alteração foi em relação ao segundo assunto com maior número de manifestações. 11,90% dos usuários que recorreram a Ouvidoria da Agetransp buscaram o telefone da Concessionária, ao passo que na semana anterior, este assunto havia sido horários.

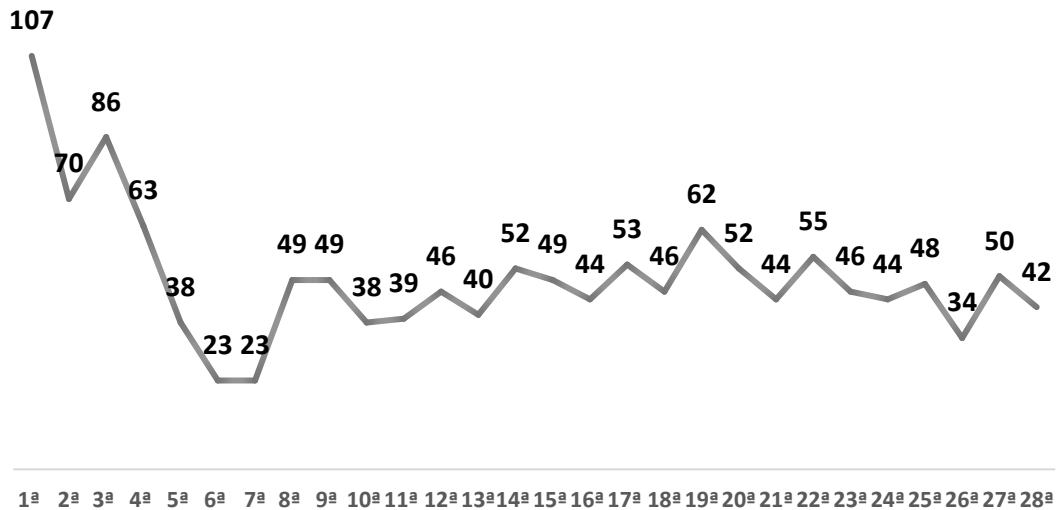
Assunto	Frequência	Porcentagem
Informação	11	26,19%
Telefone da concessionária	5	11,90%
Atendimento	3	7,14%
Atraso na Partida	3	7,14%
cartão	3	7,14%
Horários	3	7,14%
Vendedores ambulantes	3	7,14%
Gratuidade	2	4,76%
telefone da concessionária	2	4,76%
Agetransp	1	2,38%
Operação	1	2,38%
Superlotação	1	2,38%
Pedágio	1	2,38%
Banheiros	1	2,38%
Fiscalização	1	2,38%
Acessibilidade	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações - 28ª Semana COVID-19



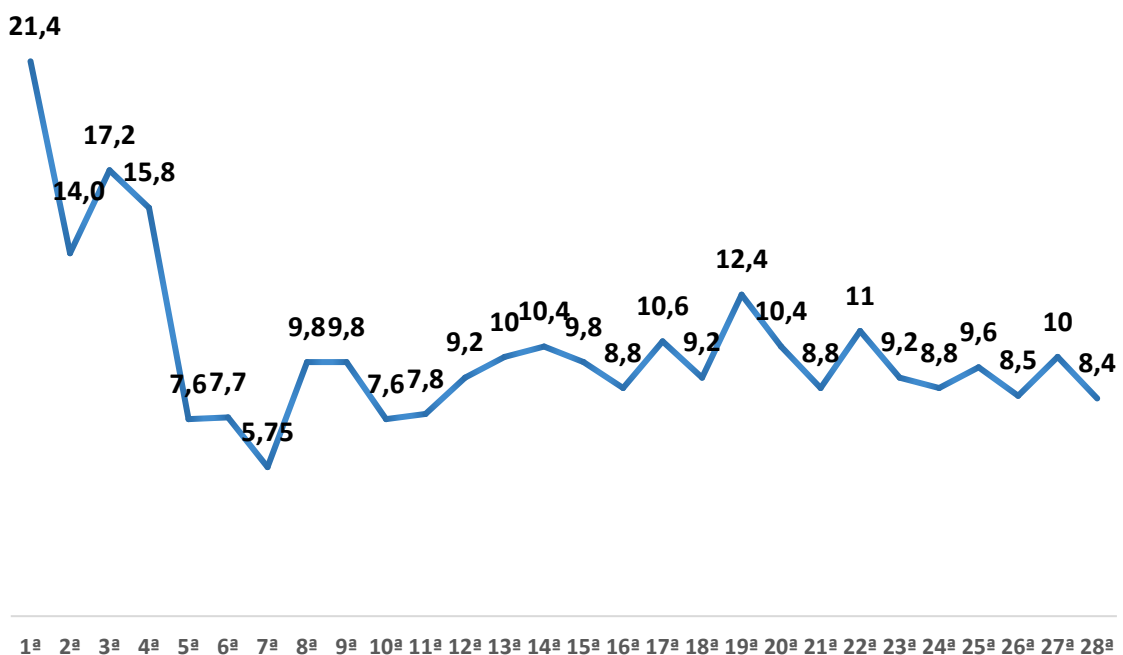
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 42 manifestações, representando oitavo menor número de manifestações, levando-se em consideração todas as semanas analisadas. Além disto, houve um redução de 16% no número de manifestações.

### Manifestações Semanas - COVID-19



De acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 8,4 atendimentos por dia útil, sendo esta a menor média nas últimas 10 semanas e a oitava 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, houve registro de duas manifestações voltadas a COVID-19. O assunto superlotação permaneceu nos assuntos mencionados nas manifestações e também houve registro de manifestações acerca da fiscalização de pessoas sem máscaras. Houve registro de uma manifestação sobre os dois assuntos.

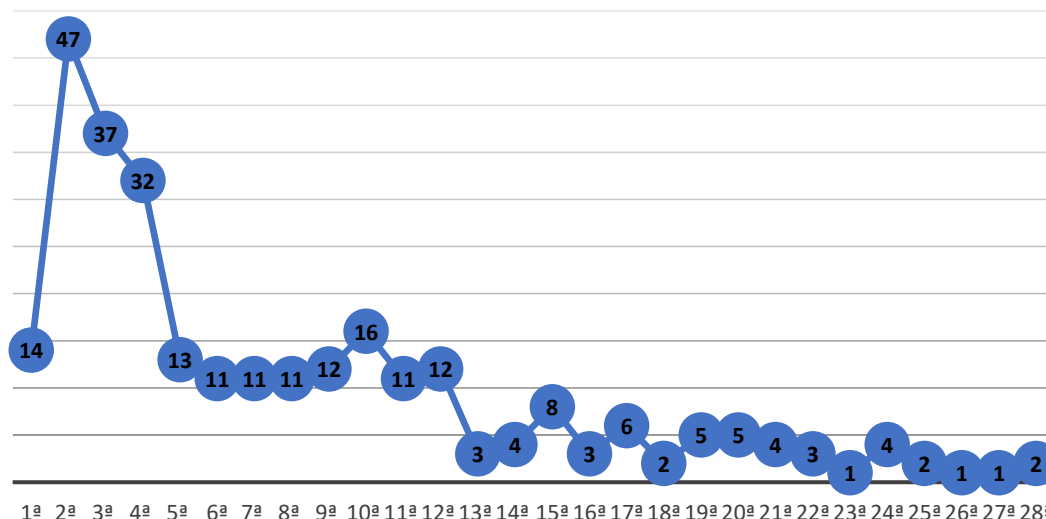
Assunto	Frequência	Porcentagem
Superlotação	1	50,00%
Fiscalização	1	50,00%
Total	2	100,00%

### Manifestações voltadas a COVID-19



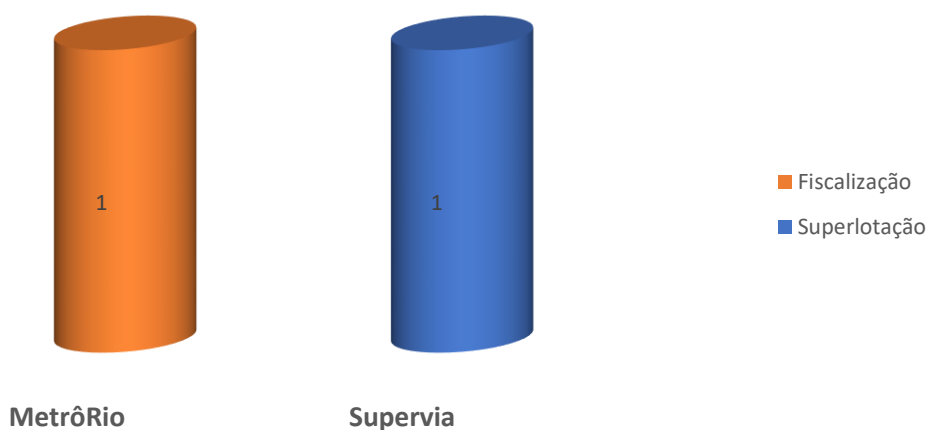
As manifestações sobre o novo Coronavírus permaneceram baixas em relação às semanas iniciais. A média das últimas 10 semanas foi de 2,8 manifestações por semana sobre a COVID-19, ao passo que nas 10 semanas iniciais, esta média era de 20,4 manifestações semanais.

## Manifestações Semanas - COVID-19



Das reclamações registradas sobre o novo coronavírus, houve registro das Concessionárias MetrôRio e Supervia. Sobre o MetrôRio, um usuário se manifestou acerca da falta de fiscalização de pessoas sem máscaras por parte da Concessionária. Na Concessionária responsáveis pelos trens, a manifestação continha como teor a superlotação no modal.

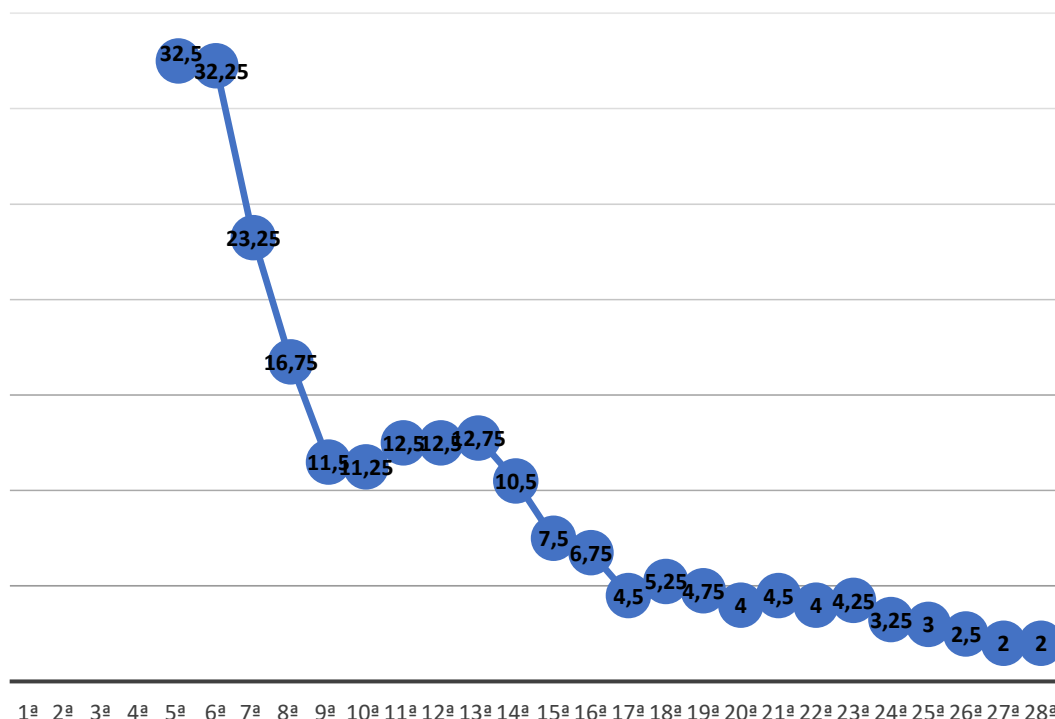
### Reclamações - COVID-19



Uma alternativa de 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.

## Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19



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.

## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, atendimento foi o assunto de destaque na semana. Das 13 reclamações, 3 foram sobre o atendimento das Concessionárias, ou seja, aproximadamente 1 em cada 4 reclamações.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Atendimento	3	23,08%
Atraso na Partida	2	15,38%
Operação	1	7,69%
Telefone da concessionária	1	7,69%
Superlotação	1	7,69%
Banheiros	1	7,69%
Vendedores ambulantes	2	15,38%
Fiscalização	1	7,69%
Acessibilidade	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações - 28ª Semana COVID-19

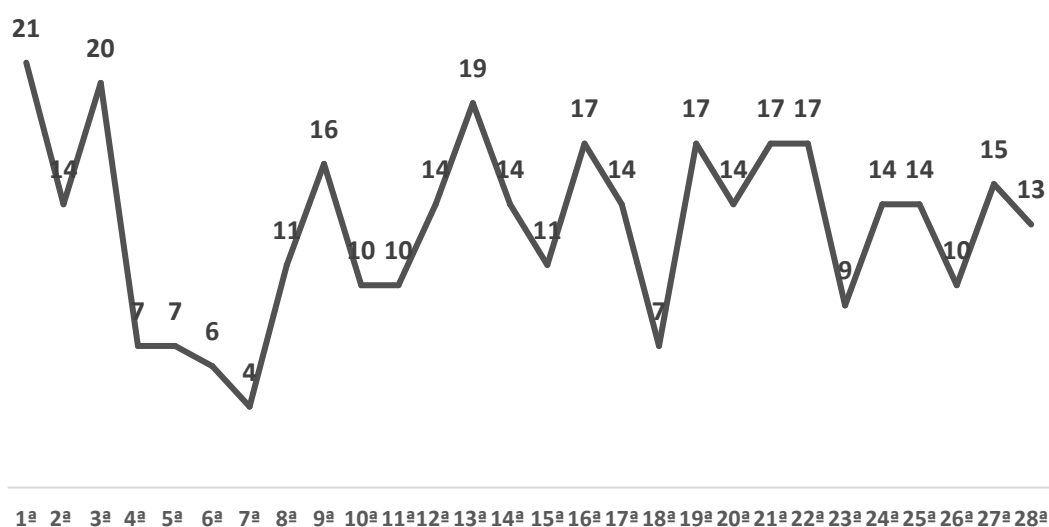


### Série histórica das Reclamações

Além de redução do número de manifestações, houve decréscimo no número de reclamações. Comparando-se com a 27ª semana, houve redução de 13,33% nas reclamações. Nas últimas 10 semanas, foram registradas, em média, 14 reclamações semanais, ao passo que nas 10 primeiras semanas de análises, esta média era de 11,6 reclamações por semana.

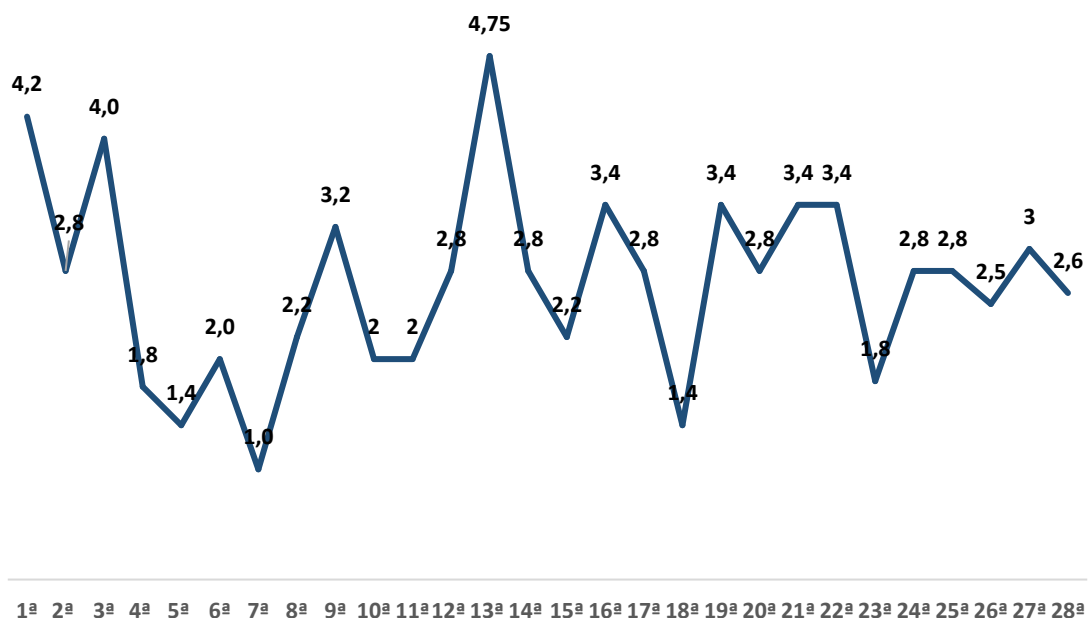
Nesta semana foi registrada o décimo segundo menor número de reclamações e o terceiro menor número de reclamações nas últimas 10 semanas.

### Reclamações Semanas - COVID-19



Afim de análises, realizou-se a comparação através de média por dia útil pois algumas semanas contemplam feriados. Em relação às 28 semanas analisadas, esta semana registrou a 12ª menor média de reclamações por dia útil.

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



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Ouvidor – João Bosco de Lima



Figura 2: Plantão 21 e 24/09/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 22 e 24/09/2020 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 23/09/2020 – Leticia Lima

# Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou redução, correspondendo a um decréscimo de 16% em relação à semana anterior. A média de manifestações por dia útil foi de 8,4 atendimentos. Nesta semana registrou-se a menor média de atendimentos por dia útil nas últimas 10 semanas e a oitava menor média em todas as semanas analisadas.

No que tange reclamações, em relação à semana anterior, as reclamações também apresentaram comportamento de decréscimo representando uma redução de 13,33% sendo esta semana a de décimo segundo menor número de reclamações e o terceiro menor número de reclamações nas últimas 10 semanas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários reclamaram sobre o atendimento das Concessionárias. Das 13 reclamações registradas, 3 foram sobre o assunto, ou seja, 23,08%. A Concessionária CCR Supervia foi a com maior número de registros nesta Ouvidoria, correspondendo a 52% das manifestações registradas.

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 1392 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 362 reclamações e 281 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 10 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5