



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

28 de setembro a

02 de outubro 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	10
Plantões Ouvidoria	12
Conclusão	13

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 28 de setembro e 02 de outubro 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 28 de setembro e 02 do mês corrente, após mais de 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.

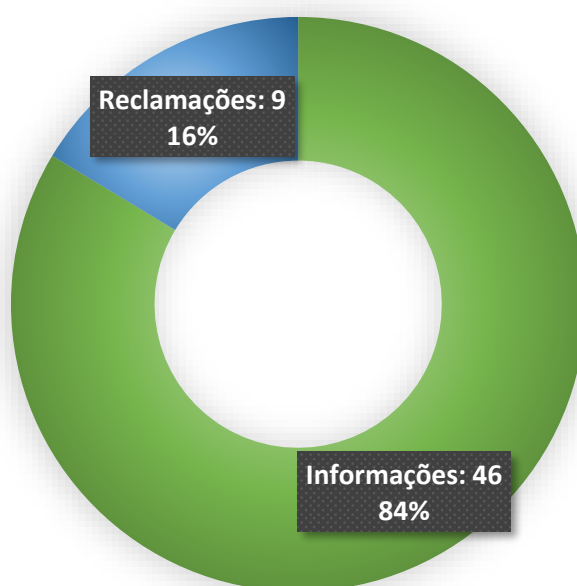
A Ouvidoria, através do seu vigésimo quarto relatório semanal, realizados durante o período de isolamento social e após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações,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

Na 29ª semana de análises semanais após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, houve 55 registros de manifestações na Ouvidoria da Agetransp, um aumento percentual de 31% em relação a semana anterior. De acordo com os dados, as informações cresceram 70% e as reclamações reduziram 31%.

Manifestações - 29ª Semana COVID-19



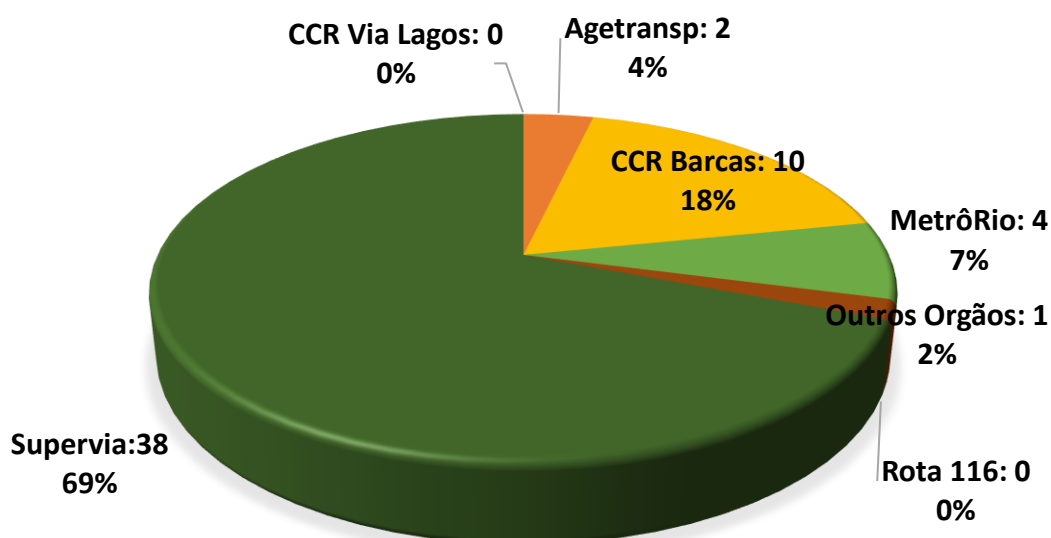
Em relação às Concessionárias, Supervia novamente liderou o número de manifestações e, além disto, apresentou um aumento de 73% nos registros.

A CCR Barcas apresentou uma redução de 9% e continuou a ser a segunda Concessionária com mais registros nesta Ouvidoria.

O MetrôRio apresentou o terceiro maior número de registros nesta Ouvidoria, tendo seu número duplicado em relação à semana anterior. No entanto, apenas 5% das manifestações foram em relação a Concessionária responsável pelo Metrô no Estado.

Não houve registros de manifestações em relação às Concessionárias de Rodovias.

MANIFESTAÇÕES - 29ª SEMANA COVID-19



Assunto das Manifestações

Dos assuntos das manifestações o maior número de usuários buscou o telefone da Concessionária, correspondendo a um percentual de 45,45% dos registros, ou seja, quase metade das manifestações.

Informações diversas foi o segundo assunto com mais manifestações. Cerca de 16% dos usuários que recorreram a Ouvidoria da Agetransp buscaram informações a fim de sanar suas dúvidas.

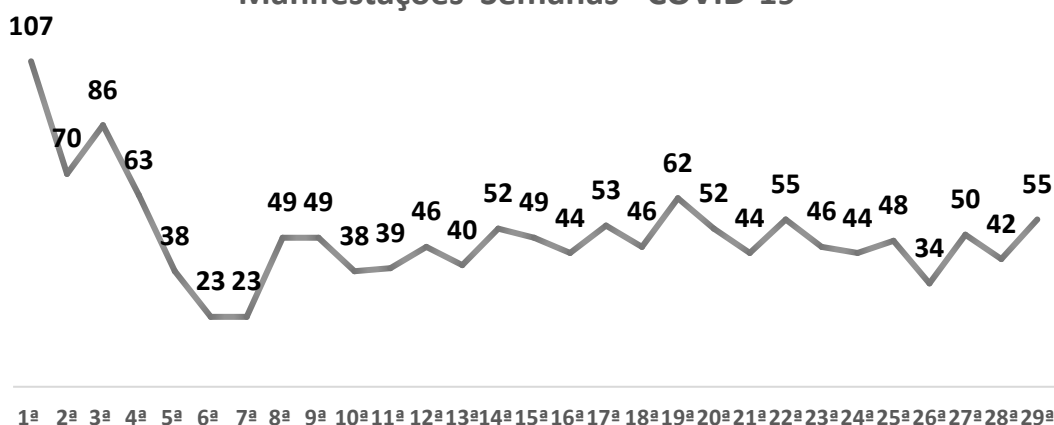
Assunto	Frequência	Porcentagem
Telefone da concessionária	25	45,45%
Informação	9	16,36%
Gratuidade	5	9,09%
Horários	4	7,27%
Atraso no percurso	3	5,45%
Agetransp	2	3,64%
Operação	2	3,64%
Refrigeração	2	3,64%
Banheiros	1	1,82%
Manutenção	1	1,82%
Sinalização	1	1,82%
Total	55	100,00%

Manifestações - 29ª Semana COVID-19



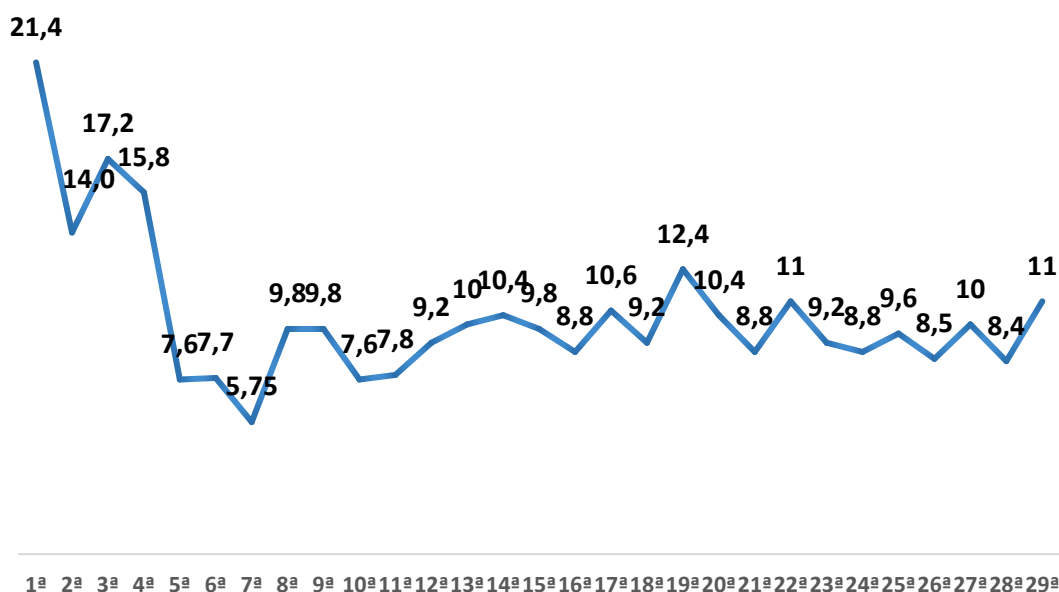
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 55 manifestações, representando sétimo maior número de manifestações, levando-se em consideração todas as semanas analisadas. Além disto, houve um aumento de 31% no número de manifestações.

Manifestações Semanas - COVID-19



De acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 11 atendimentos por dia útil, sendo esta a maior média nas últimas 10 semanas e a sexta maior média de atendimentos por dia útil em todas as semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

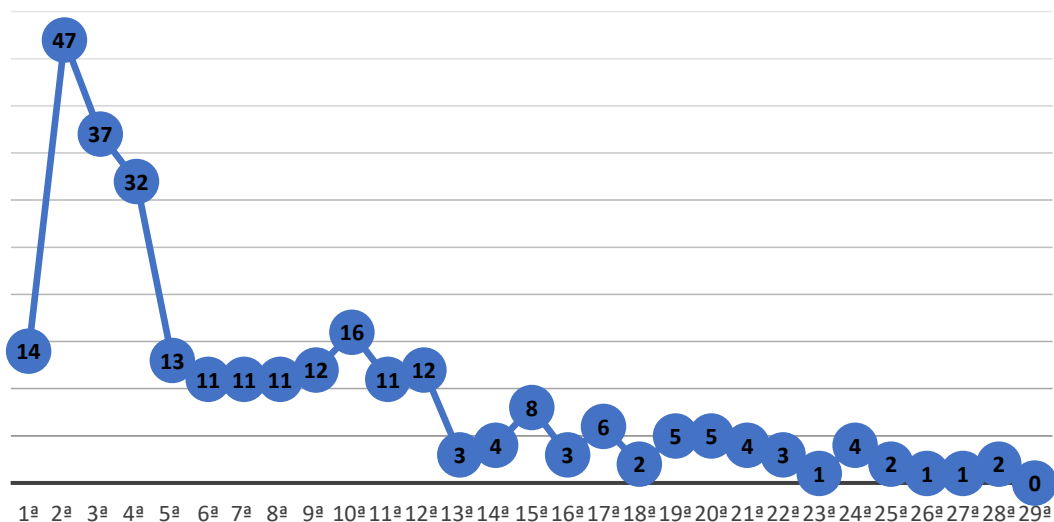


Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana, não houve registro de manifestações voltadas a COVID-19, sendo esta a única que aconteceu este feito, em todas as 29 semanas analisadas.

As manifestações sobre o novo Coronavírus permaneceram baixas em relação às semanas iniciais. Nas últimas 10 semanas, a média de manifestações sobre o assunto reduziu para 2,3 manifestações semanais.

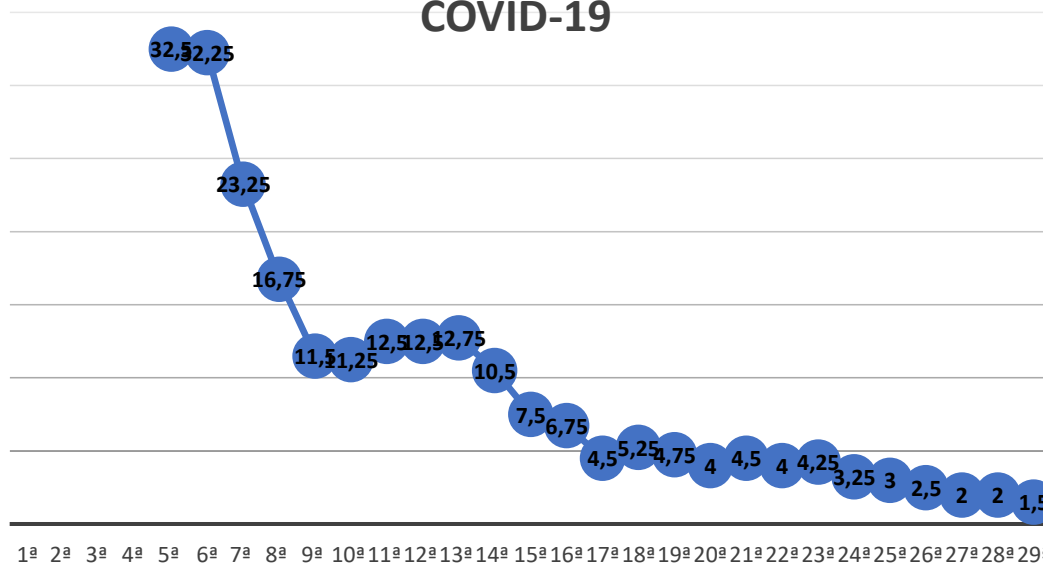
Manifestações Semanas - COVID-19



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



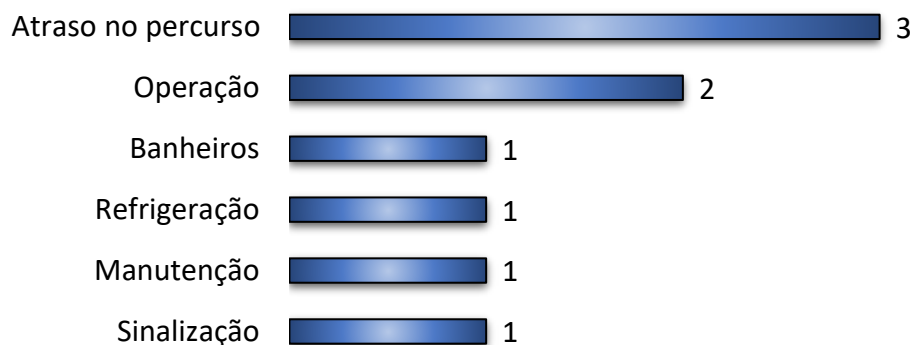
Nas últimas 8 semanas, houve apenas um momento de crescimento e, além disto, estas médias não superaram 6 manifestações semanais, o que vinha ocorrendo nas 16 primeiras semanas analisadas.

Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, atraso no percurso foi o assunto de destaque na semana. Das 9 reclamações, 3 foram sobre o atraso no percurso, seja das embarcações ou composições das Concessionárias, ou seja, aproximadamente 1 em cada 3 reclamações.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Atraso no percurso	3	33,33%
Operação	2	22,22%
Banheiros	1	11,11%
Refrigeração	1	11,11%
Manutenção	1	11,11%
Sinalização	1	11,11%
Total	9	100,00%

Reclamações - 29ª Semana COVID-19

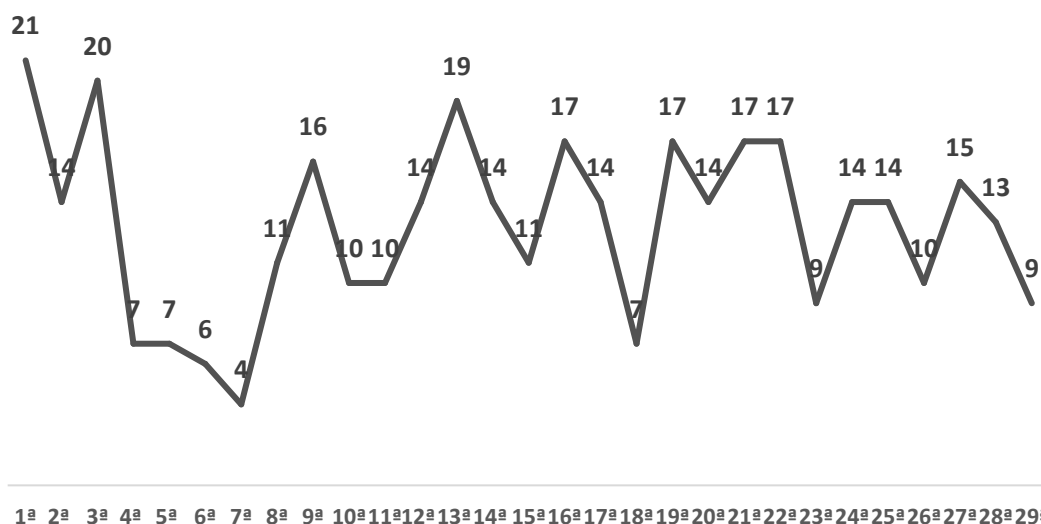


Série histórica das Reclamações

Apesar do aumento no número de manifestações, houve decréscimo no número de reclamações. Em relação a 28ª semana, houve redução de 31% nas reclamações. Nas últimas 10 semanas, foram registradas, em média, 13 reclamações semanais, ao passo que nas 10 primeiras semanas de análises, esta média era de 11,6 reclamações por semana.

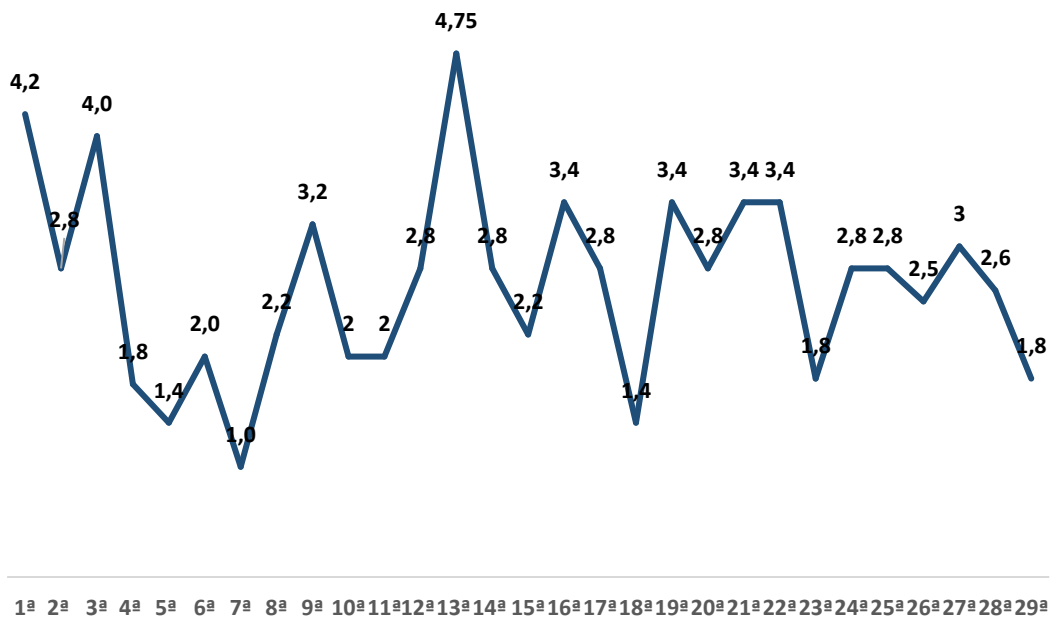
Nesta semana foi registrada o sexto menor número de reclamações e o menor número de reclamações nas últimas 10 semanas.

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 29 semanas analisadas, esta semana registrou a 4ª 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 28 e 01/10/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 29/09/2020 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 30/09 e 02/10 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou um aumento de 31% em relação à semana anterior. A média de manifestações por dia útil foi de 11 atendimentos. Nesta semana registrou-se a maior média nas últimas 10 semanas e a sexta 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 decrescimento, em relação a 28ª semana, houve redução de 31% nas reclamações. Nas últimas 10 semanas, foram registradas, em média, 13 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 sexto menor número de reclamações e o menor número de reclamações nas últimas 10 semanas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários reclamaram sobre atraso no percurso das embarcações ou composições das Concessionárias. Das 9 reclamações registradas, 3 foram sobre o assunto, ou seja, 33,33%. A Concessionária CCR Supervia foi a com maior número de registros nesta Ouvidoria, correspondendo a 69% das manifestações.

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 1447 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 371 reclamações e 281 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 10 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 07 de outubro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5