



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório de Atendimentos
COVID 19

Semana: 23 à 27/03/2020

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
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp.....	10
Elogios.....	12
Plantões Ouvidoria – 2ª semana	13
Conclusão	14

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

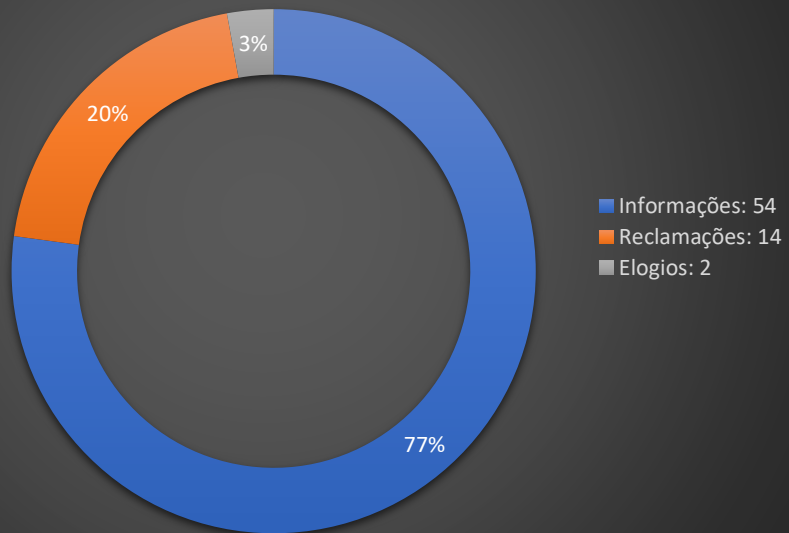
Introdução

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 23 e 27 de março de 2020.

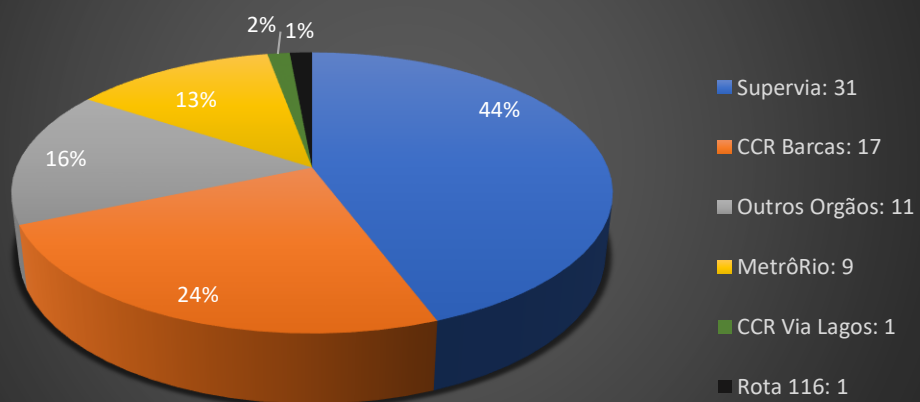
Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na segunda semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (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 na Ouvidoria da Agetransp

Manifestações - 2ª Semana COVID-19



Manifestações - 2ª Semana COVID-19



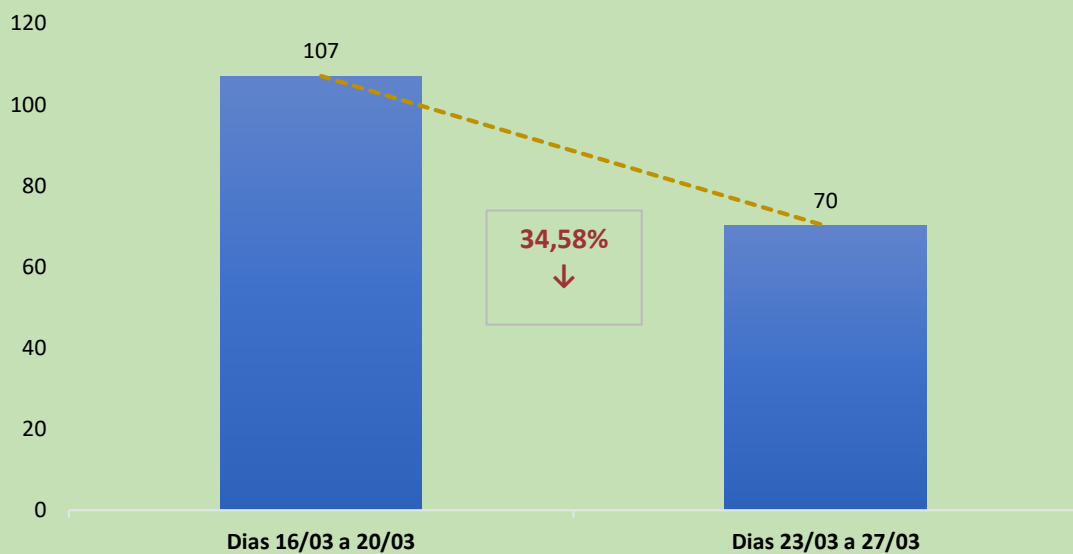
Assunto das Manifestações

Assunto	Manifestações	%
Atendimento	1	1,43%
Detro	1	1,43%
Fiscalização	1	1,43%
Gratuidade	1	1,43%
Intervalos	1	1,43%
Rio Card	1	1,43%
Tarifas	1	1,43%
Vendedores ambulantes	1	1,43%
Alteração de grade horária	1	1,43%
0800 Ocupado	1	1,43%
Embarcações com portas fechadas	1	1,43%
Funcionários sem EPI's	1	1,43%
Banheiro fechado	1	1,43%
Conservação e limpeza	2	2,86%
Horários	2	2,86%
Não cumprimento da gratuidade para militares	2	2,86%
Formulário para Cuidadores	3	4,29%
Ônibus	3	4,29%
Superlotação	3	4,29%
Horário de Funcionamento	5	7,14%
Informação	5	7,14%
Telefone da concessionária	7	10,00%
Operação	9	12,86%
Bloqueios policiais nas Estações	16	22,86%
Total	70	100,00%

Manifestações - 2ª Semana COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações sobre a COVID-19

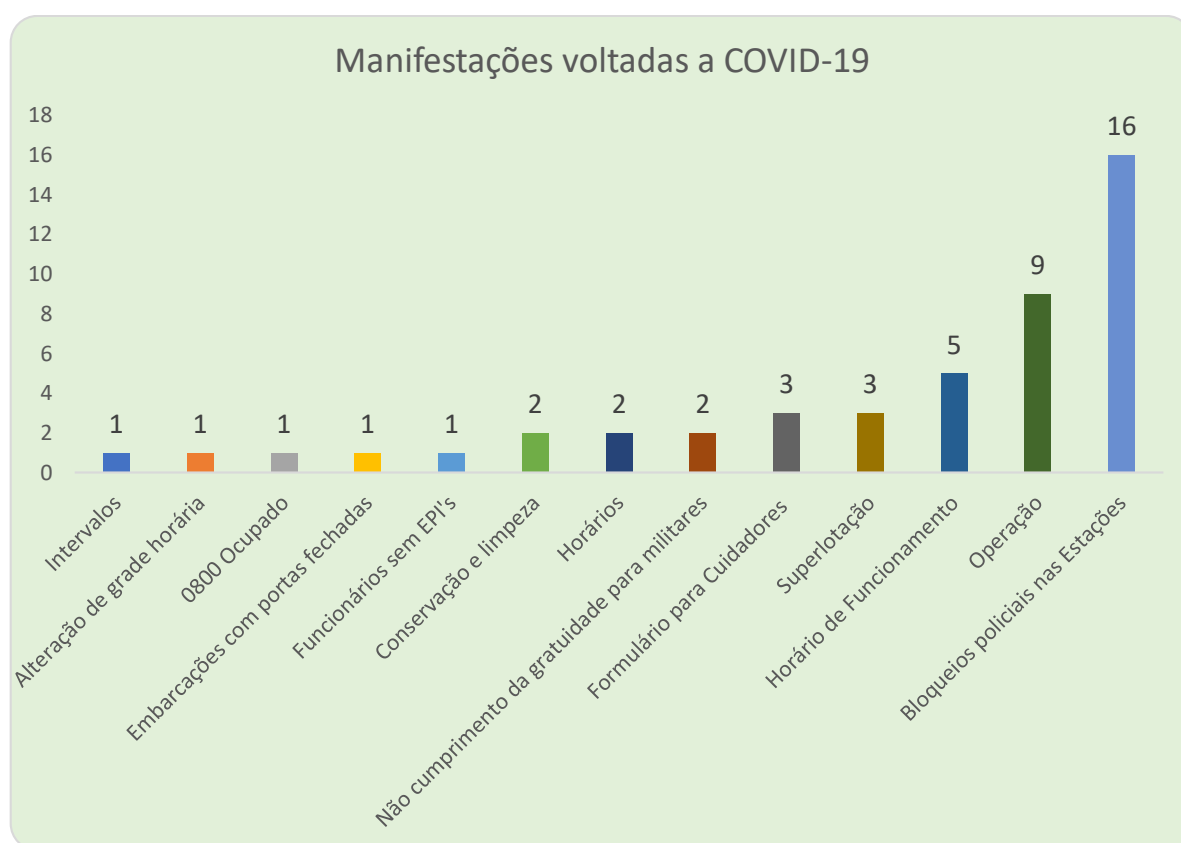
Na semana que corresponde aos dias 23 à 27 de março, 67,14% das manifestações foram a respeito das mudanças que ocorreram, informações sobre a operação da Concessionária ou sobre as medidas que as Concessionárias estiveram tomando, todas estas voltadas ao assunto Coronavírus.

A questão que forneceu mais dúvidas aos usuários foi com relação aos bloqueios policiais nas estações, em 16 de 70 manifestações os usuários buscavam informações sobre onde haviam os bloqueios ou se eram considerados trabalhadores que prestavam serviços essenciais à população.

Assunto	Manifestações
Intervalos	1
Alteração de grade horária	1
0800 Ocupado	1
Embarcações com portas fechadas	1
Funcionários sem EPI's	1
Conservação e limpeza	2
Horários	2
Não cumprimento da gratuidade para militares	2
Formulário para Cuidadores	3
Superlotação	3
Horário de Funcionamento	5
Operação	9
Bloqueios policiais nas Estações	16
Total	47

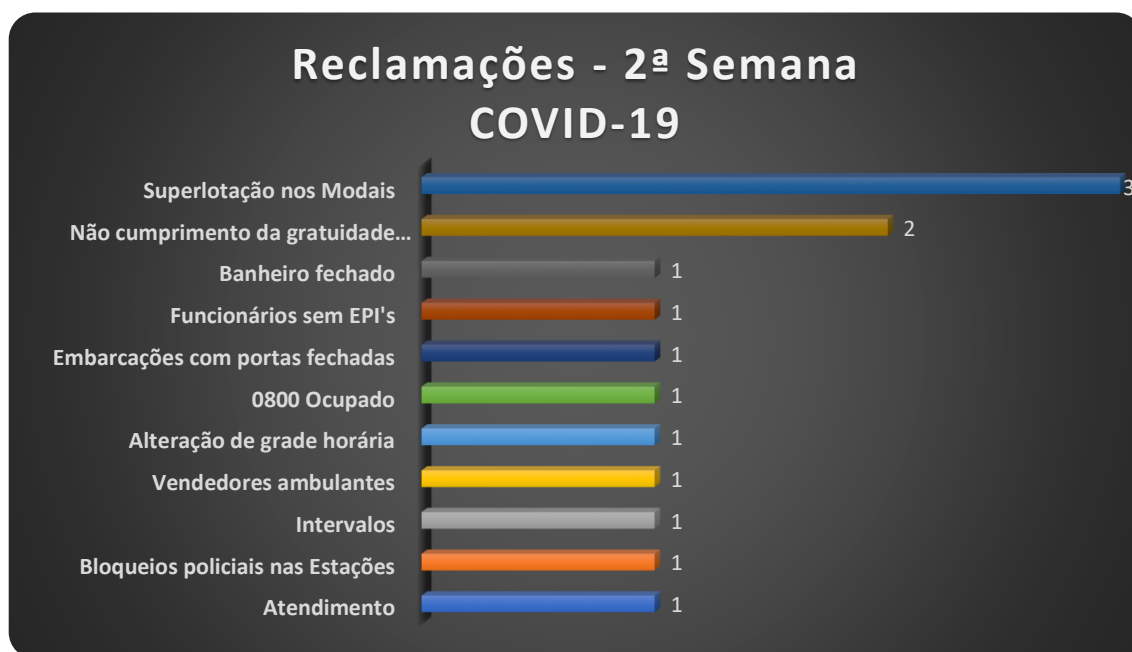
A segunda maior questão de procura foi em relação a operação da Concessionária, usuários buscaram frequentemente nesta Ouvidoria informações que se referiam a normalidade da operação em frente a situação que o Estado vivencia atualmente.

Na tabela abaixo é possível visualizar todas as 47 manifestações que fizeram com que os usuários, preocupados com a situação da COVID-19, recorressem a esta Ouvidoria para buscar informações, realizar reclamações ou elogios.

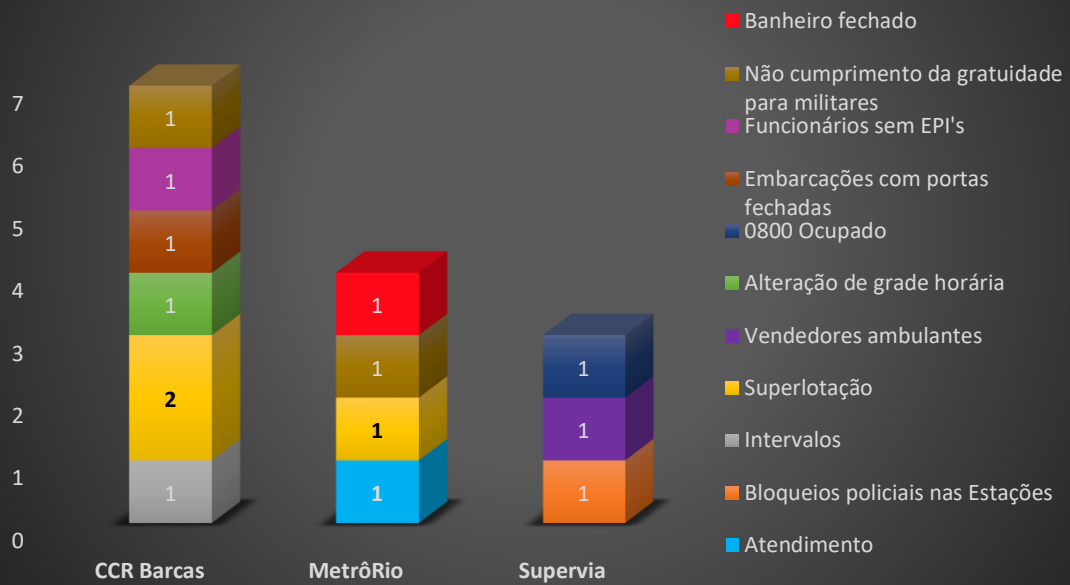


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

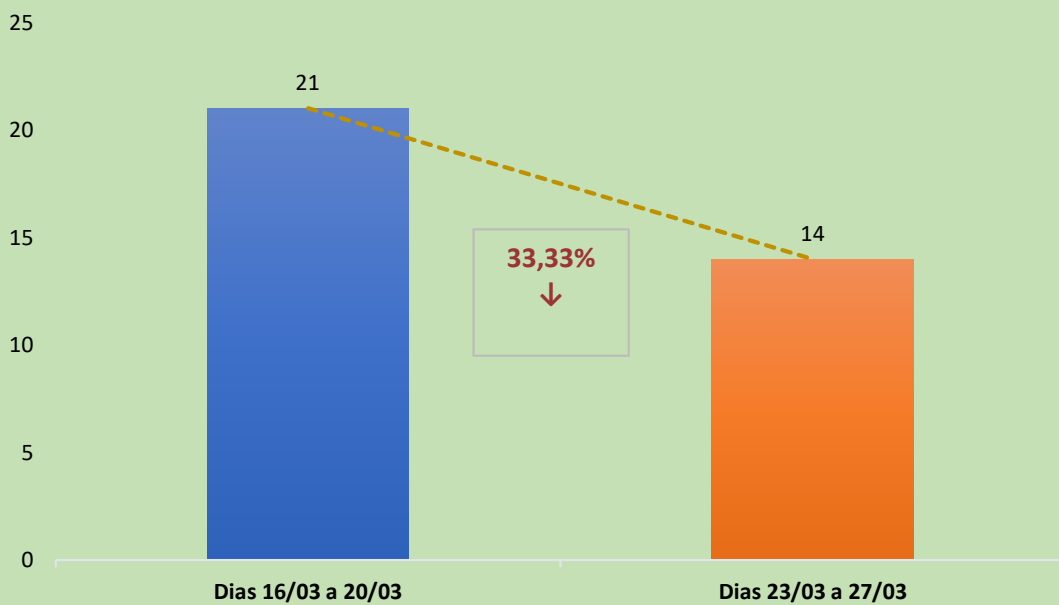
Assunto	Reclamações	%
Atendimento	1	7,14%
Bloqueios policiais nas Estações	1	7,14%
Intervalos	1	7,14%
Vendedores ambulantes	1	7,14%
Alteração de grade horária	1	7,14%
0800 Ocupado	1	7,14%
Embarcações com portas fechadas	1	7,14%
Funcionários sem EPI's	1	7,14%
Banheiro fechado	1	7,14%
Não cumprimento da gratuidade para militares	2	14,29%
Superlotação nos Modais	3	21,43%
Total	14	100,00%



Reclamações - 1ª Semana COVID-19



Reclamações Semanas - COVID-19



Elogios



Plantões Ouvidoria – 2ª semana

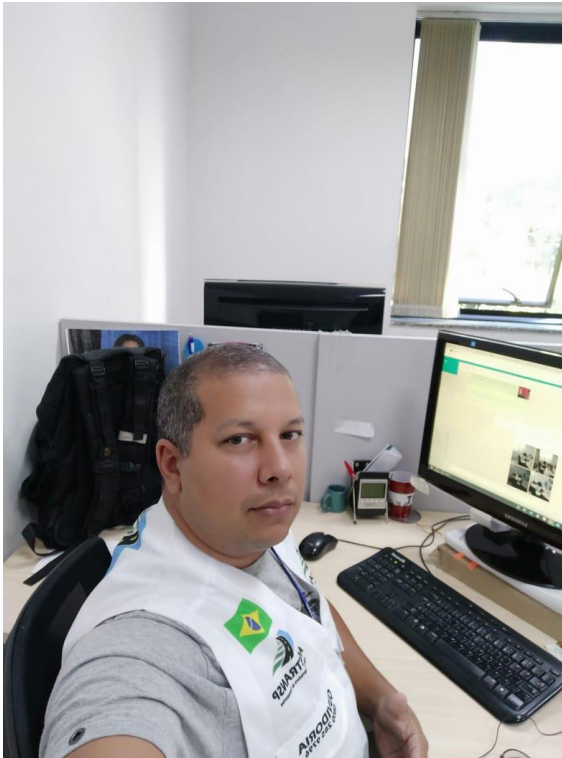


Figura 1: Plantão 23/03/2020 - José Carlos



Figura 3: Plantão 25/03/2020 - Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 25/03/2020 - Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 24/03/2020 - Gabriel Herculano



Figura 5: Plantão 24/03/2020 - Gabriel Herculano



Figura 6: Plantão 26/03/2020 - Nayara Barreto



Figura 8: Plantão 27/03/2020 - Leticia Lima



Figura 7: Plantão 27/03/2020 - Leticia Lima

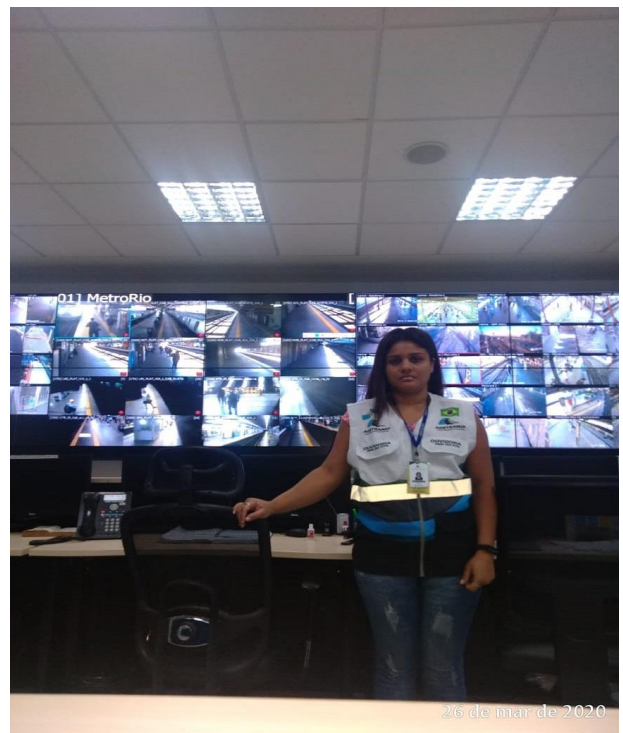


Figura 9: Plantão 26/03/2020 - Nayara Barreto

Conclusão

Com base nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre informação, as quais estas, grande parte relacionada aos bloqueios policiais e a operação das Concessionárias diante do cenário atual. Aproximadamente 21% das reclamações foram referentes a superlotação nos modais, entretanto em números absolutos foram 3 reclamações

Das Concessionárias, a Supervia foi a que mais obteve manifestação, foram 31 em uma semana e o equivalente a 44% das manifestações totais e a uma média de 6,2 atendimentos diários. A CCR Barcas, a segunda maior no ranking de manifestações, na semana de referência, obteve 17 manifestações, o equivalente a 24% das manifestações e a uma média de 3,4 manifestações por dia.

Das 3 Concessionárias de transporte público, o Metrôrio obteve o menor número de manifestações, com apenas 9 manifestações, uma média de 1,29 manifestações por dia.

Na semana compreendida dos dias 23 à 27/03/2020, houve uma redução tanto de manifestações em geral quanto de reclamações. As reduções de ambos foram, respectivamente, de 33,33% e 34,58%.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5