



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

05 a 09 de outubro 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>13</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>14</b>

# **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 05 a 09 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 05 a 09 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.

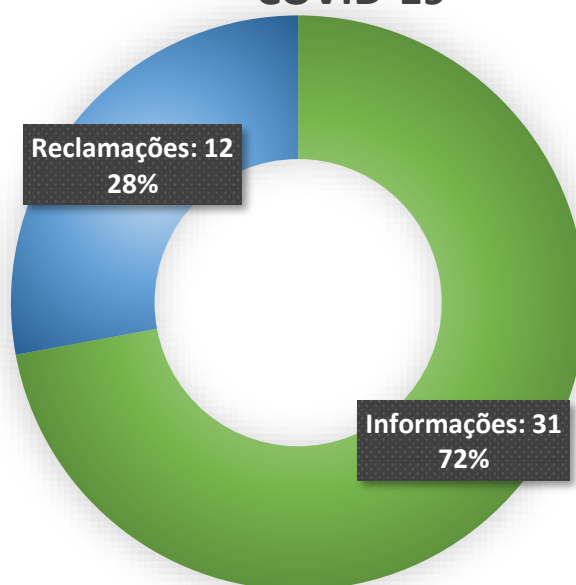
A Ouvidoria, através do seu trigésimo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, estabelecidos pelas Leis: Lei de Acesso à Informação (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, quanto municipal afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

## Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na 30ª semana de análises semanais após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, houve 43 registros de manifestações representando uma redução de 21,82% em relação à semana anterior.

### Manifestações - 30ª Semana COVID-19



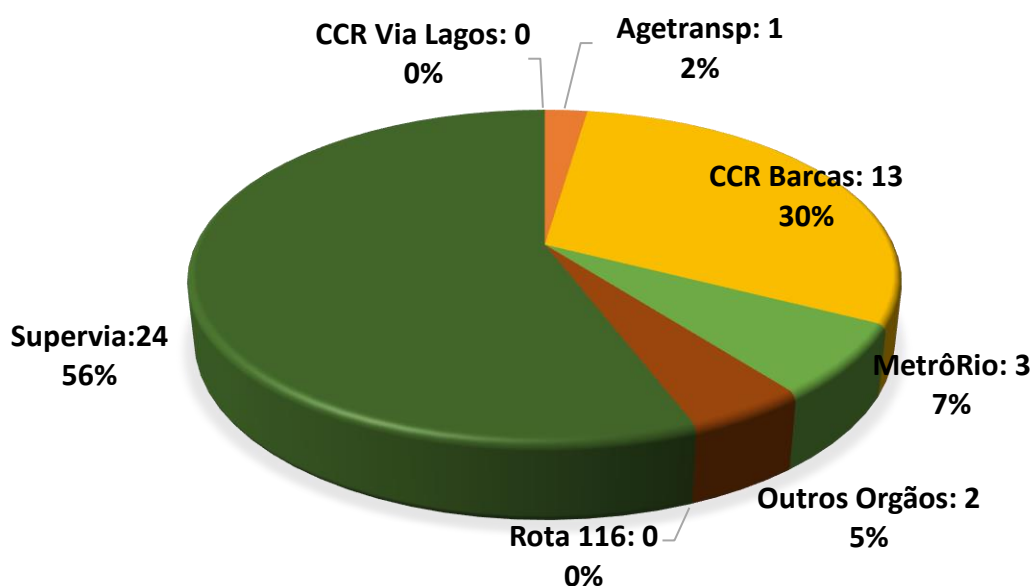
Em relação às Concessionárias, Supervia novamente liderou o número de manifestações correspondendo a um percentual de 56%, além disto houve um aumento de 60% em relação à semana anterior.

A CCR Barcas foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, correspondendo a 30% dos registros totais. Em relação a semana anterior, houve aumento de 62,5%.

O MetrôRio continuou apresentando o terceiro maior número de manifestações. Além disto, apresentou um aumento de 50% em relação a semana anterior.

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

## MANIFESTAÇÕES - 30ª SEMANA COVID-19



### Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, horários foi assunto com maior número de manifestações correspondendo a um percentual de 16,28%. Informações, telefone das Concessionárias e Cartão também apresentaram destaque no ranking de reclamações correspondendo a percentuais de 13,95%; 13,95% e 11,63%, respectivamente.

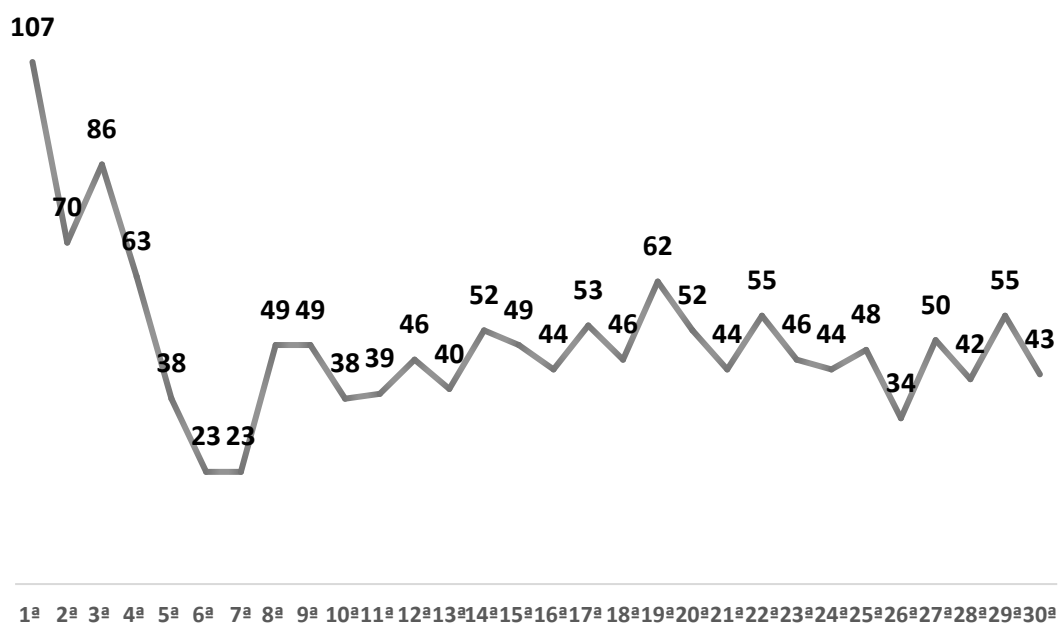
Assunto	Frequência	Porcentagem
Horários	7	16,28%
Informação	6	13,95%
Telefone da concessionária	6	13,95%
Cartão	5	11,63%
Agetransp	2	4,65%
Gratuidade	2	4,65%
Operação	2	4,65%
Refrigeração	2	4,65%
Atraso na partida	2	4,65%
Roletas	2	4,65%
Atraso no percurso	1	2,33%
Trem	1	2,33%
Aviso sonoro	1	2,33%
Superlotação	1	2,33%
Integração	1	2,33%
Vendedores ambulantes	1	2,33%
Filas	1	2,33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações - 30ª Semana COVID-19



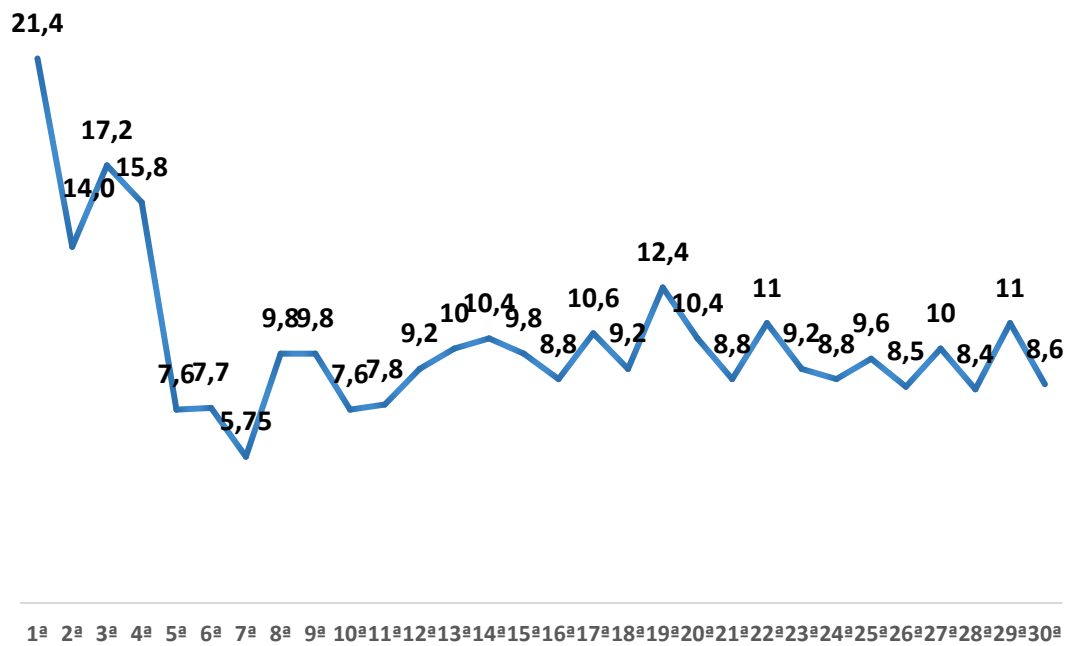
Nesta 30ª semana de relatórios semanais, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 43 manifestações, representando nono maior número de manifestações, levando-se em consideração todas as semanas analisadas.

### Manifestações Semanas - COVID-19



De acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 8,6 atendimentos por dia útil, sendo esta a terceira menor média nas últimas 10 semanas e a oitava menor média de atendimentos por dia útil em todas as 30 semanas analisadas.

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



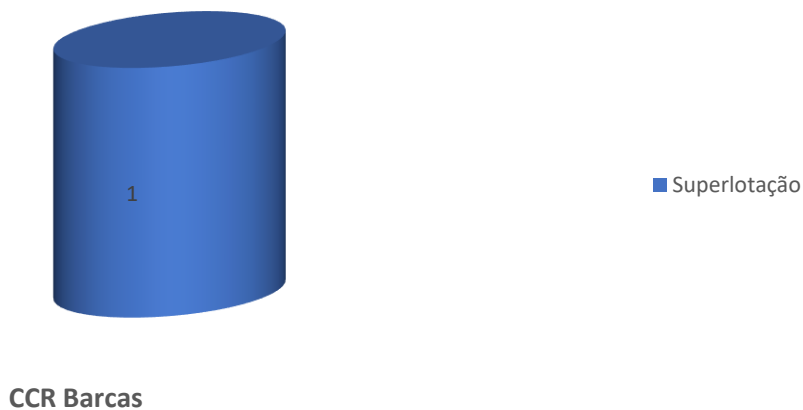
## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana, houve registro de apenas uma manifestação voltada a COVID-19. A manifestação sobre o novo coronavírus foi uma reclamação em relação à superlotação nas barcas.

### Manifestações voltadas a COVID-19

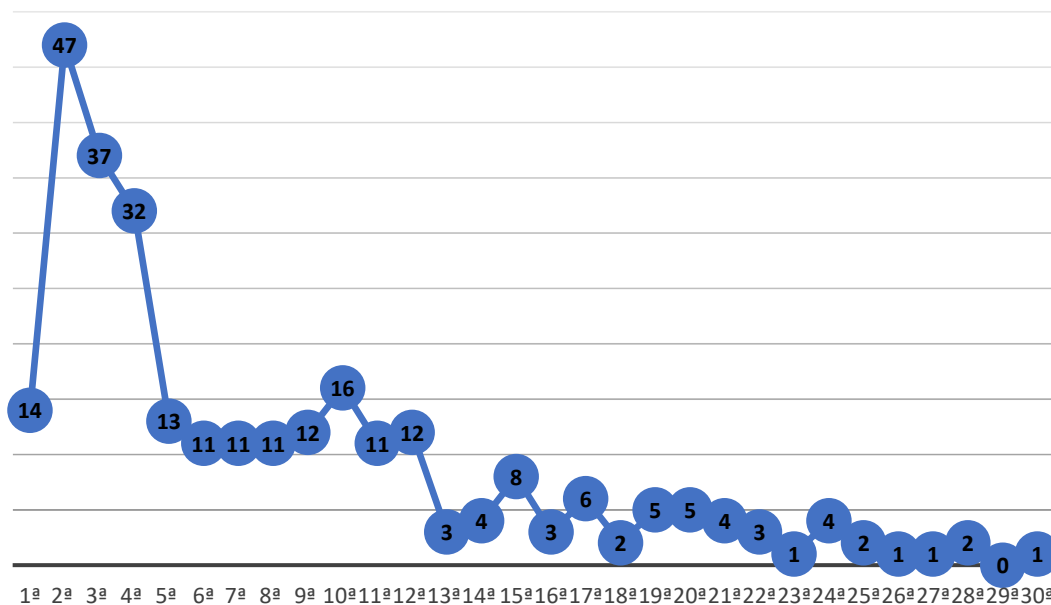


### Reclamações - COVID-19



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 1,9 manifestações semanais. Além disto, as manifestações relacionadas ao coronavírus corresponderam a 2,33% das manifestações totais.

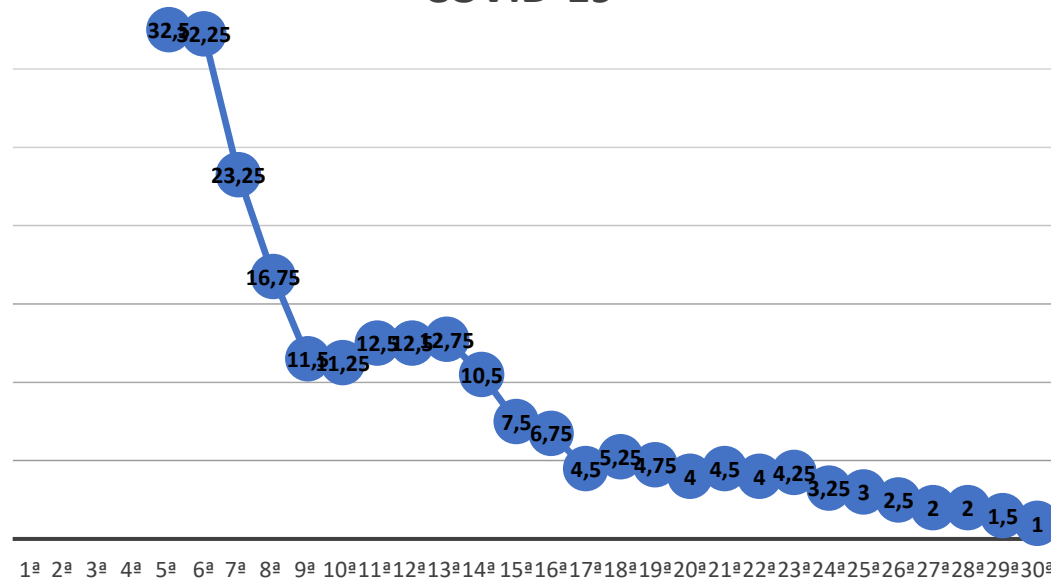
## Manifestações Semanas - COVID-19



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



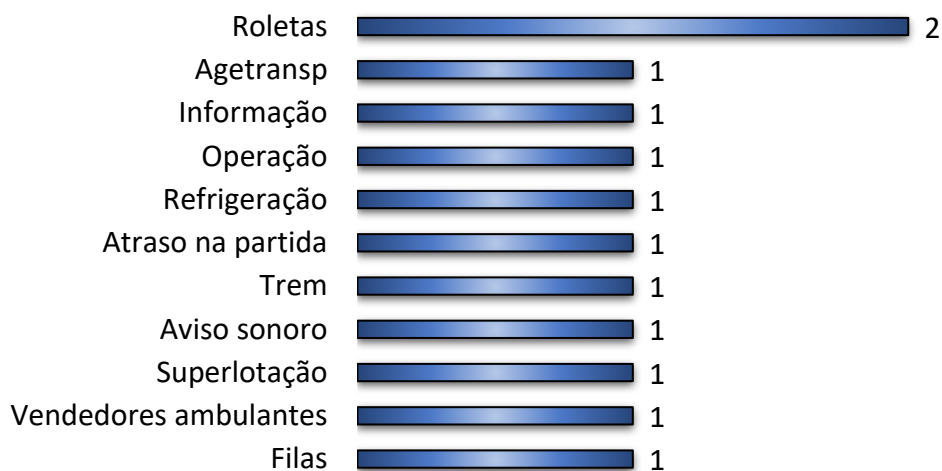
Nas últimas 10 semanas, houve apenas um momento de crescimento e, além disto, estas médias não superaram 6 manifestações semanais, o que vinha ocorrendo nas 16 primeiras semanas analisadas.

## 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
Roletas	2	16,67%
Agetransp	1	8,33%
Informação	1	8,33%
Operação	1	8,33%
Refrigeração	1	8,33%
Atraso na partida	1	8,33%
Trem	1	8,33%
Aviso sonoro	1	8,33%
Superlotação	1	8,33%
Vendedores ambulantes	1	8,33%
Filas	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

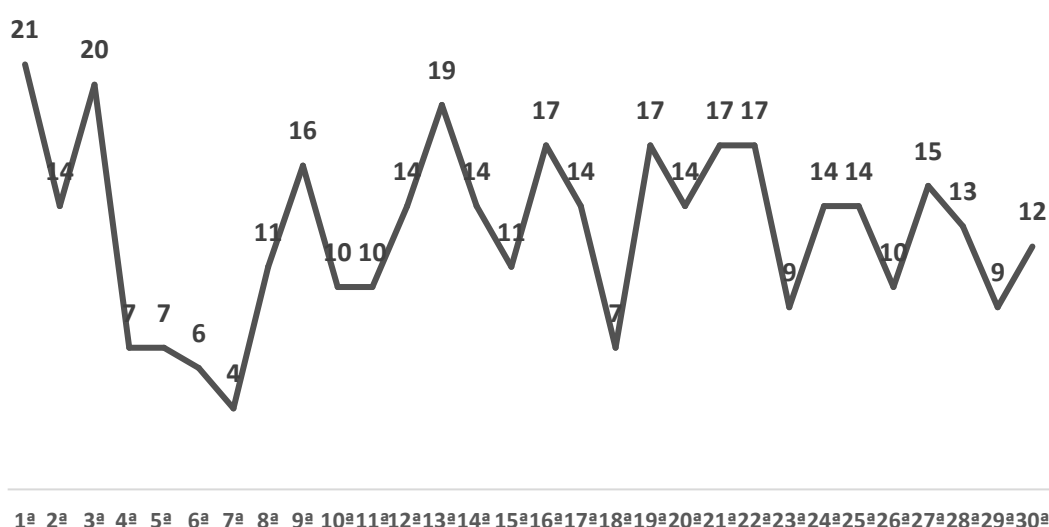
### Reclamações - 30ª Semana COVID-19



## Série histórica das Reclamações

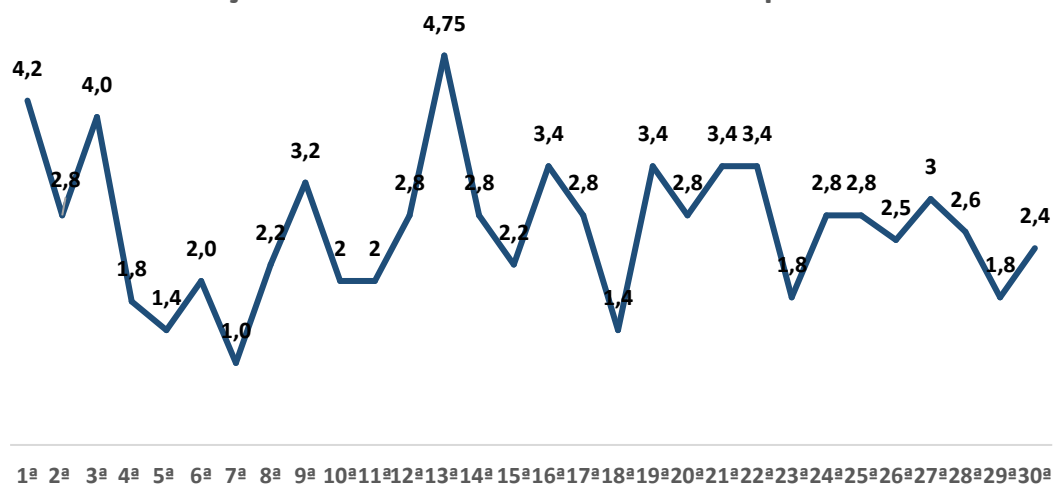
Apesar da redução no número de manifestações, houve crescimento no número de reclamações. Em relação a 29ª semana, houve aumento de 33,33% nas reclamações. Nas últimas 10 semanas, foram registradas, em média, 13 reclamações semanais, ao passo que nas 10 primeiras semanas de análises, esta média era de 11,6 reclamações por semana. Nesta semana foi registrado o décimo terceiro menor número de reclamações e o quarto 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 30 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 05 e 08/10/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 06 e 09/10/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 07/10/2020 – Ricardo Ynsua

# Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou uma redução de 21,82% em relação à semana anterior. A média de manifestações por dia útil foi de 8,6 atendimentos. Nesta semana registrou-se a oitava menor média de atendimentos por dia útil em todas as 30 semanas analisadas.

No que tange reclamações, em relação à semana anterior, as reclamações apresentaram comportamento de crescimento, em relação a 29ª semana, houve aumento de 33,33% 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 décimo segundo menor número de reclamações e o quarto menor número de reclamações nas últimas 10 semanas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários se manifestaram acerca dos horários das Concessionárias e, sobre o coronavírus, houve apenas uma reclamação no total, sendo ela a respeito de superlotação na CCR Barcas. A Supervia foi a Concessionária com mais manifestações, CCR Barcas a segunda e MetrôRio a terceira. Todas estas Concessionárias apresentaram aumento no número de manifestações em relação a semana anterior.

Desde o início das medidas, esta Ouvidoria registrou 1490 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 383 reclamações e 282 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 9 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5