



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

12 a 16 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>8</b>
<b>Série histórica das Reclamações .....</b>	<b>11</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 AGETTRANSP (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 12 a 16 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 12 a 16 do mês corrente, após sete 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.

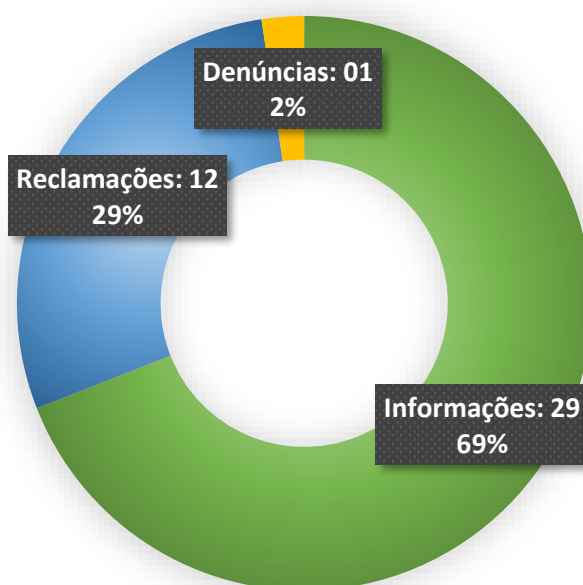
A Ouvidoria, através do seu trigésimo primeiro relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, estabelecidos pelas Leis: Lei de Acesso à Informação (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 31ª semana de análises semanais após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, houve 42 registros de manifestações representando uma redução de 2,36% em relação à semana anterior.

### Manifestações - 31ª Semana COVID-19



Em relação às Concessionárias, Supervia novamente liderou o número de manifestações correspondendo a um percentual de 59,5%, além disto registrou 66,6% das reclamações.

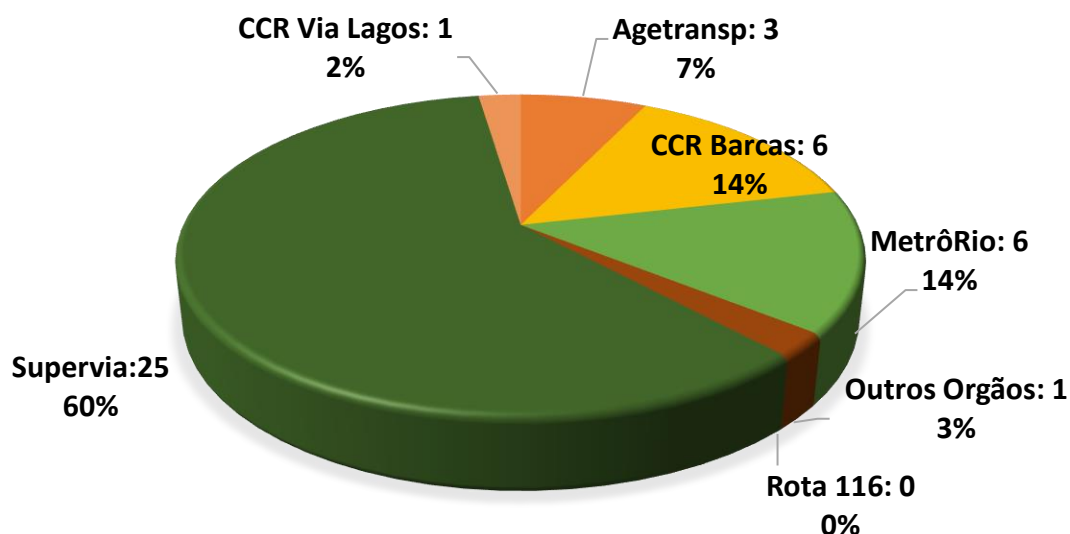
A CCR Barcas, junto com MetrôRio, obtiveram o segundo maior número de manifestações, correspondendo a um percentual de 14,3% das manifestações totais.

O MetrôRio registrou o segundo maior número de reclamações, correspondendo a 33,3% dos registros de reclamações nesta Ouvidoria.

Houve uma manifestação sobre a CCR Via Lagos, um percentual de 2,4% dos registros na semana.

Não houve manifestações sobre a Rota116.

## MANIFESTAÇÕES - 31ª SEMANA COVID-19

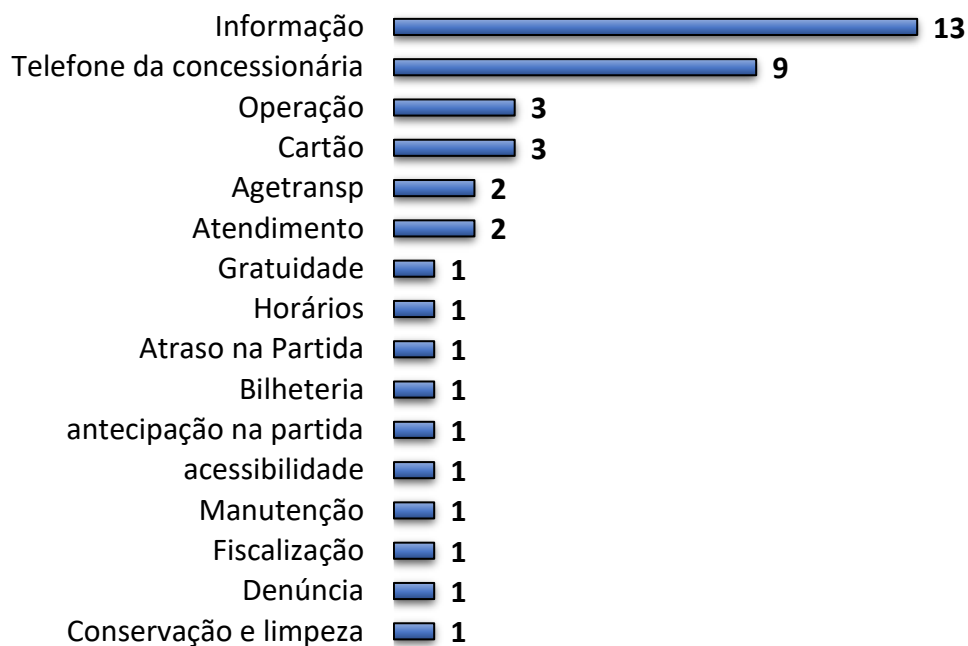


### Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, informação foi assunto com maior número de manifestações, correspondendo a 30,95% das manifestações, ao contrário da semana que horários foi assunto com maior número de manifestações correspondendo a um percentual de 16,28%. Telefone da Concessionária foi o segundo assunto com maior número de manifestações representando 21,43%, na semana anterior foi de 13,95%.

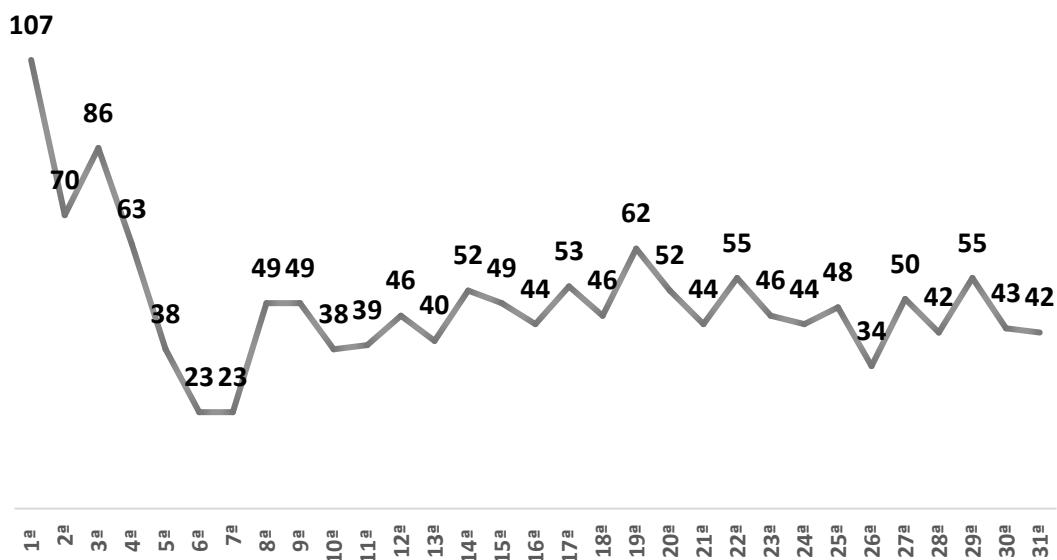
Assunto	Frequência	Porcentagem
Informação	13	30,95%
Telefone da concessionária	9	21,43%
Operação	3	7,14%
Cartão	3	7,14%
Agetransp	2	4,76%
Atendimento	2	4,76%
Gratuidade	1	2,38%
Horários	1	2,38%
Atraso na Partida	1	2,38%
Bilheteria	1	2,38%
antecipação na partida	1	2,38%
acessibilidade	1	2,38%
Manutenção	1	2,38%
Fiscalização	1	2,38%
Denúncia	1	2,38%
Conservação e limpeza	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações - 31ª Semana COVID-19



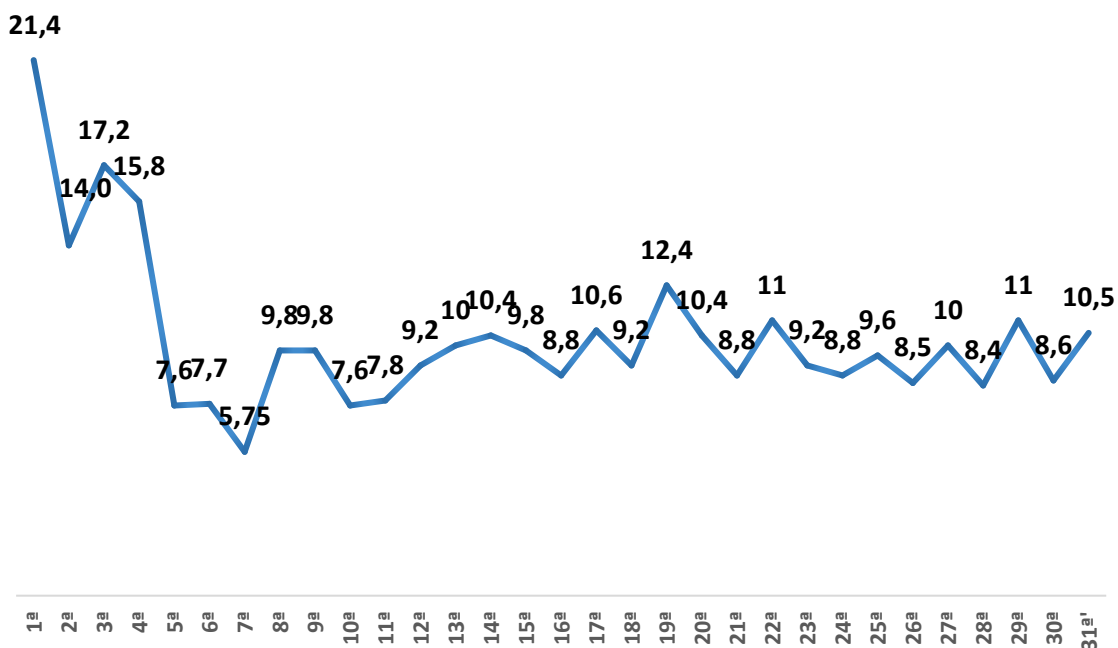
Nesta 31ª semana de relatórios semanais, a Ouvidoria da Agetransp registrou um total de 42 manifestações, representando oitavo menor número de manifestações, levando-se em consideração todas as semanas analisadas.

### Manifestações Semanas - COVID-19



De acordo com os dados históricos de atendimentos desta Ouvidoria, esta semana apresentou, em média, 10,5 atendimentos por dia útil, sendo esta a nona maior média em todas as 31 semanas analisadas.

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



## Manifestações sobre a COVID-19

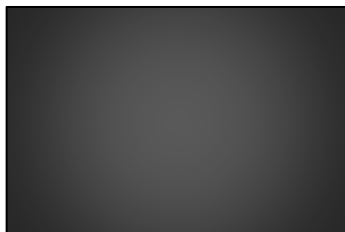
Nesta semana, houve registro de apenas uma manifestação voltada a COVID-19. A manifestação sobre o novo coronavírus foi uma reclamação em relação à fiscalização do uso de máscaras na Supervia.

### Manifestações voltadas a COVID-19



## Manifestações voltadas a COVID-19

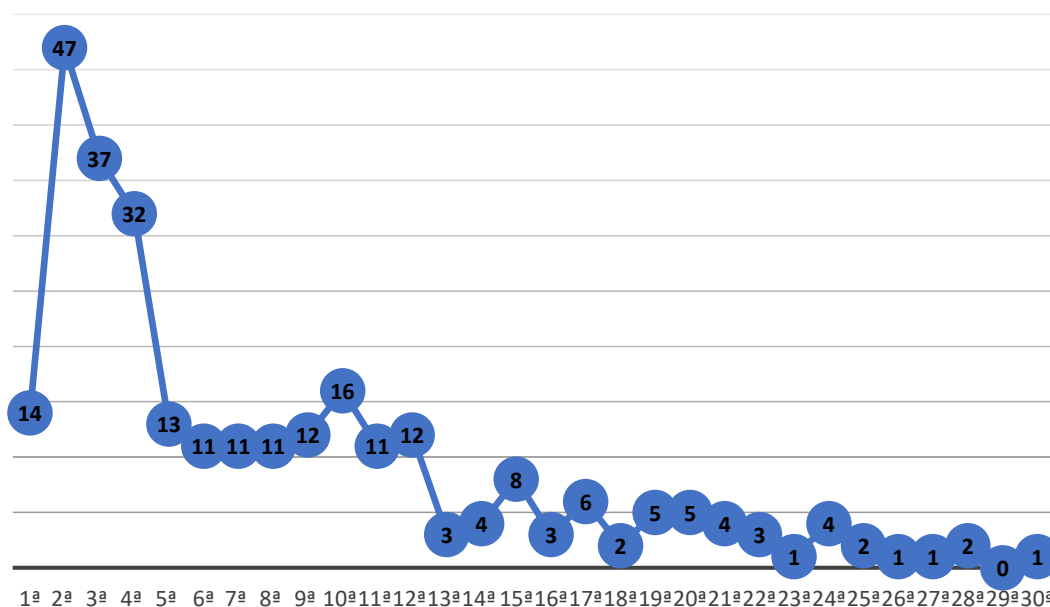
1



Fiscalização

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 1,6 manifestações semanais. Além disto, as manifestações relacionadas ao coronavírus corresponderam a 2,38% das manifestações totais.

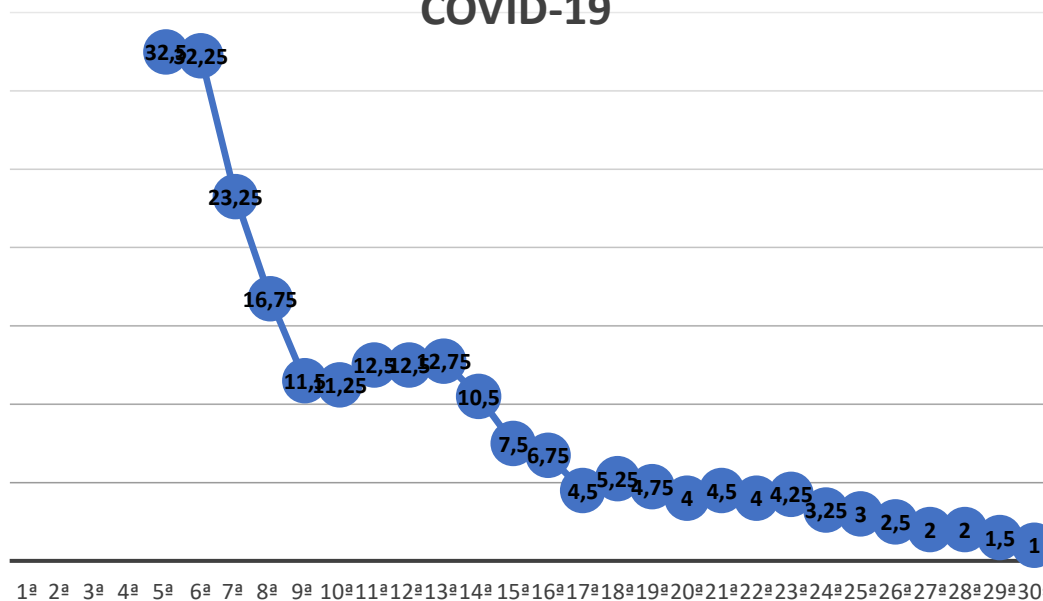
## Manifestações Semanas - COVID-19



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



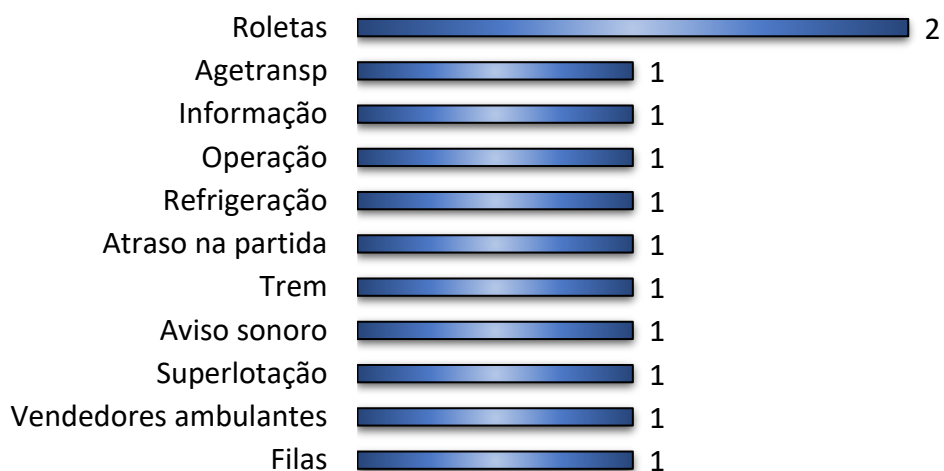
Nas últimas 9 semanas só houve comportamento de queda na média móvel, representando a diminuição das manifestações acerca do novo coronavírus.

## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, operação e atendimento foram assunto de destaque na semana. Das 12 reclamações, 2 foram sobre operação e 2 sobre atendimento, um percentual de 16,67%.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	2	16,67%
Atendimento	2	16,67%
Informação	1	8,33%
Atraso na Partida	1	8,33%
antecipação na partida	1	8,33%
acessibilidade	1	8,33%
Manutenção	1	8,33%
Fiscalização	1	8,33%
Denúncia	1	8,33%
Conservação e limpeza	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

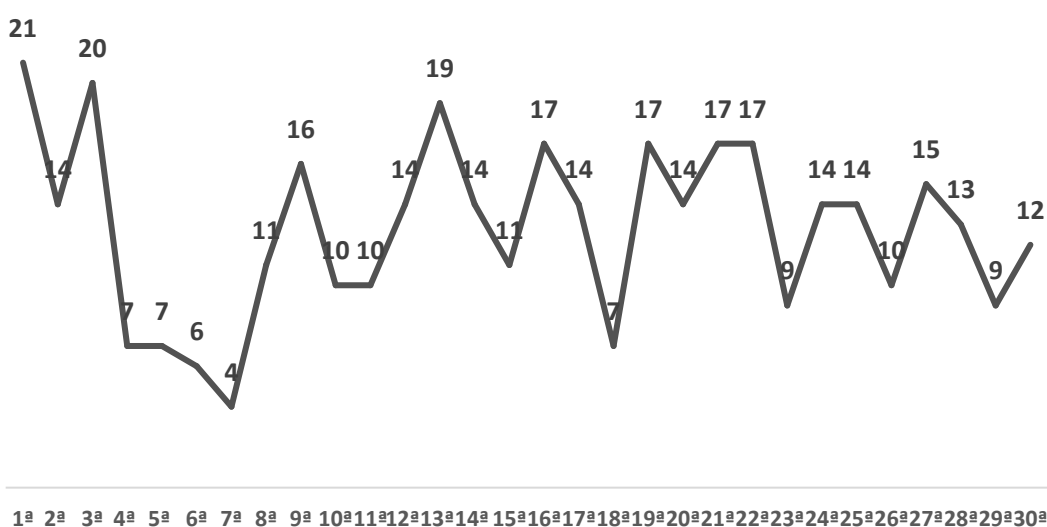
## Reclamações - 30ª Semana COVID-19



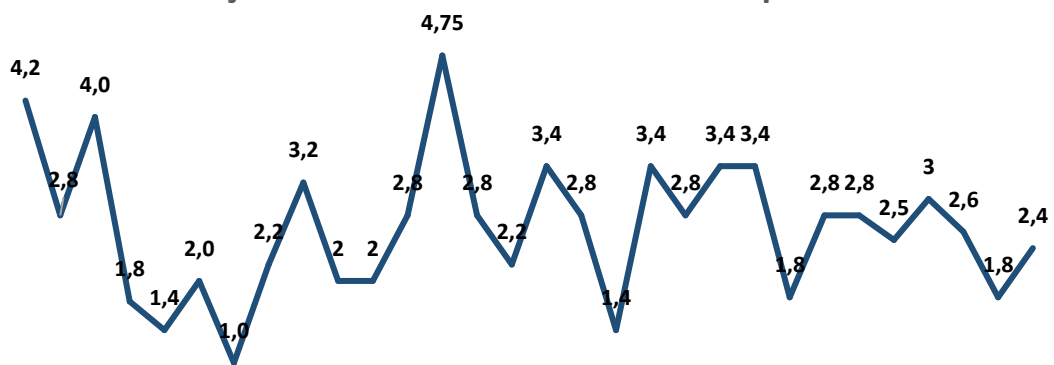
### Série histórica das Reclamações

Apesar da redução no número de manifestações, o número de reclamações permaneceu o mesmo. Foram 12 reclamações semanais. No entanto, em relação à média por dia útil, houve aumento de na média reclamações por dia útil pois nesta semana foi contemplado um feriado no dia 12/10/2020.

### Reclamações Semanas - COVID-19



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



1ª 2ª 3ª 4ª 5ª 6ª 7ª 8ª 9ª 10ª 11ª 12ª 13ª 14ª 15ª 16ª 17ª 18ª 19ª 20ª 21ª 22ª 23ª 24ª 25ª 26ª 27ª 28ª 29ª 30ª

## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 13/10/2020 Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 14/10/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 15/10/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 16/10/2020 – Ricardo Ynsua

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou uma redução de 2,36% em relação à semana anterior. Contudo, como nesta semana houve um feriado, sendo a semana composta por 4 dias úteis, a média de manifestações por dia útil foi de 10,5, sendo superior a semana anterior com 8,6 atendimentos por dia útil.

No que tange reclamações, em relação à semana anterior, o número de reclamações permaneceu constante, sendo 12 em ambas. Nas últimas 10 semanas, foram registradas, em média, 12,5 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 terceiro menor número de reclamações e a nono maior média de reclamações por dia útil em todas as 31 semanas analisadas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários se manifestaram acerca da operação e atendimento das Concessionárias e, sobre o coronavírus, houve apenas uma reclamação no total, sendo ela a respeito de fiscalização do uso de máscaras na Supervia. A Supervia foi a Concessionária com mais manifestações e reclamações, CCR Barcas a segunda junto com MetrôRio, sendo que o MetrôRio obteve reclamações. Houve uma manifestação acerca da CCR Via Lagos e nenhum registro que se referia a Concessionária Rota 116.

Desde o início das medidas, esta Ouvidoria registrou 1532 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 395 reclamações e 283 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 9 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5