



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

19 a 23 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>Reclamações sobre a COVID-19.....</b>	<b>10</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 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 19 a 23 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 19 a 23 do mês corrente, após sete meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

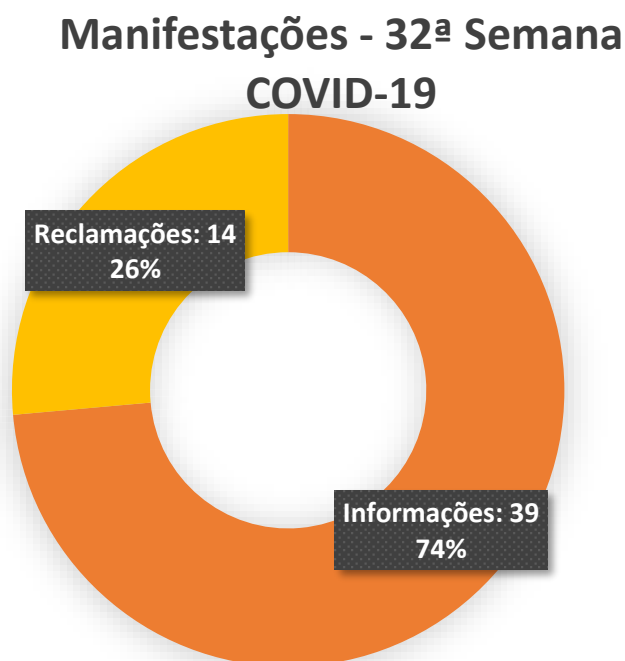
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

A Ouvidoria, através do seu trigésimo segundo 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 32ª semana de análises semanais após a divulgação das medidas voltadas ao combate do novo coronavírus, a Ouvidoria registrou um total de 53 manifestações, havendo aumento em 11 manifestações em relação à semana anterior, um percentual de aumento de 26,2%. Houve aumento de 34,5% das informações e 16,7% nas reclamações.



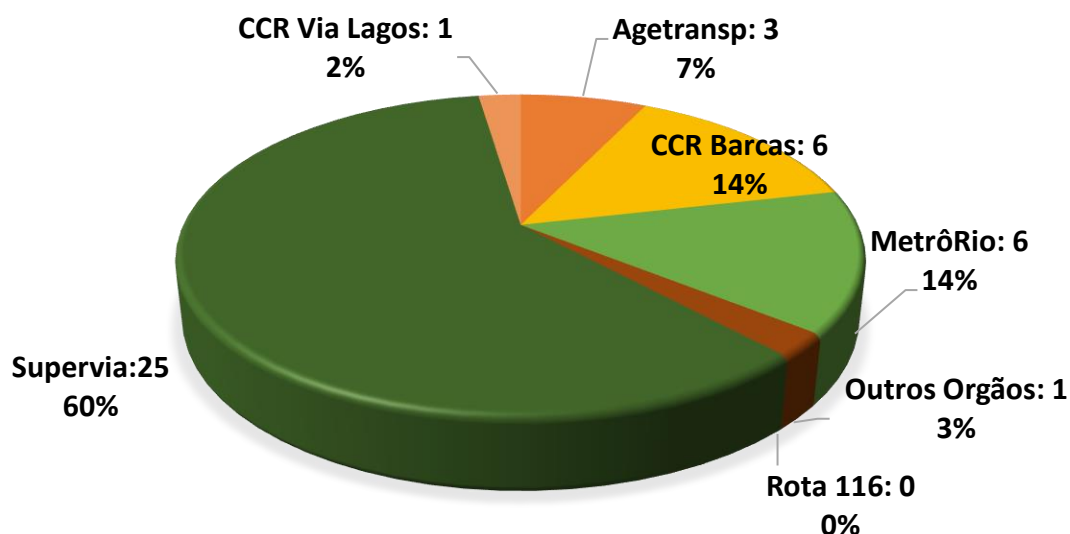
Em relação às Concessionárias, Supervia novamente liderou o número de manifestações correspondendo a um percentual de 50,9%, representando redução neste percentual tendo em vista que na semana anterior 59,5% das manifestações se tratavam da Concessionária.

O MetrôRio registrou o segundo maior número de manifestações, correspondendo a 20,8% dos registros nesta Ouvidoria.

A CCR Barcas também apresentou um percentual significativo de manifestações, correspondendo a 15,1% dos registros.

Das Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agetransp, houve registro apenas da Concessionária CCR Via Lagos, Concessionária responsável pela principal ligação entre Rio de Janeiro e a Região dos Lagos. Desta Concessionária, obteve-se 2 registros, o equivalente a 3,8% das manifestações.

## MANIFESTAÇÕES - 31ª SEMANA COVID-19

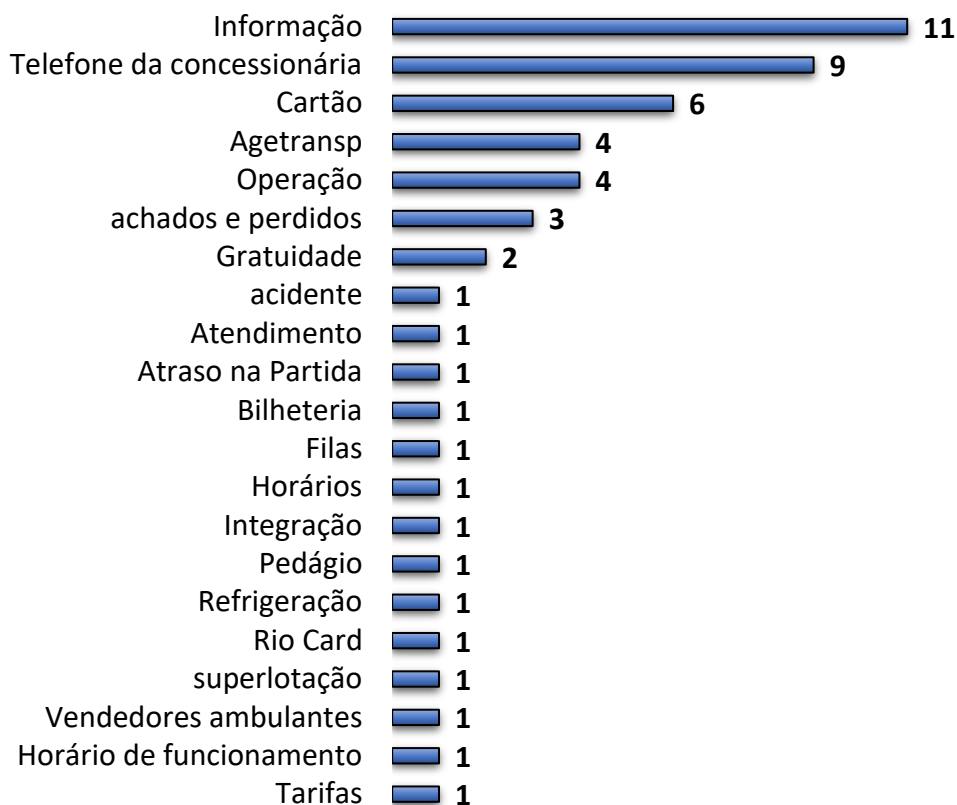


### Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, novamente informação foi assunto com maior número de manifestações, correspondendo a 20,75% das manifestações, e telefone da Concessionária o segundo maior motivo de busca dos Usuários por esta Ouvidoria. Assuntos de Cartão também obteve destaque, sendo 11,32% das manifestações da semana de referência.

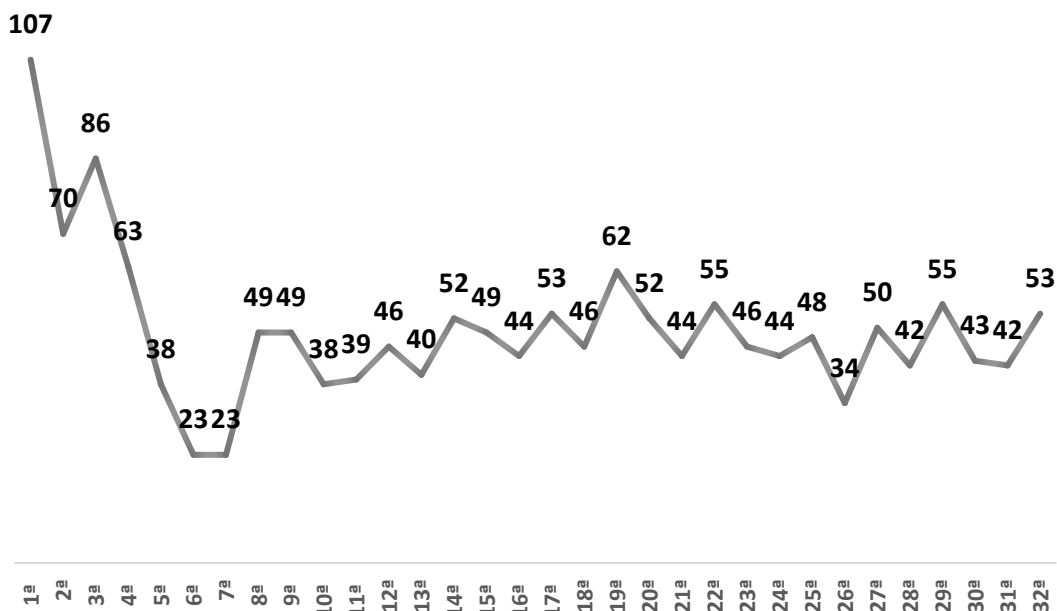
Assunto	Frequência	Porcentagem
Informação	11	20,75%
Telefone da concessionária	9	16,98%
Cartão	6	11,32%
Agetransp	4	7,55%
Operação	4	7,55%
achados e perdidos	3	5,66%
Gratuidade	2	3,77%
acidente	1	1,89%
Atendimento	1	1,89%
Atraso na Partida	1	1,89%
Bilheteria	1	1,89%
Filas	1	1,89%
Horários	1	1,89%
Integração	1	1,89%
Pedágio	1	1,89%
Refrigeração	1	1,89%
Rio Card	1	1,89%
superlotação	1	1,89%
Vendedores ambulantes	1	1,89%
Horário de funcionamento	1	1,89%
Tarifas	1	1,89%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações - 32ª Semana COVID-19



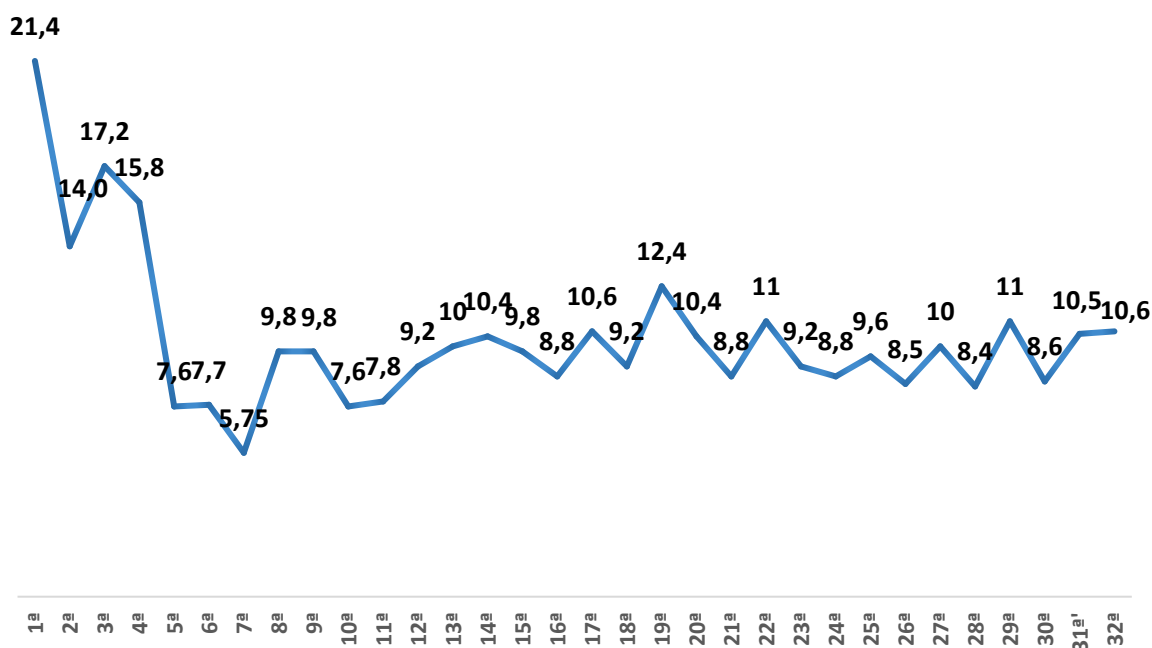
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 9º maior número de manifestações e a 8ª maior média de manifestações por dia útil, sendo números expressivos levando-se em consideração as 32 semanas analisadas.

### Manifestações Semanas - COVID-19



Como mencionado anteriormente, esta semana apresentou a 8ª maior média de manifestações por dia útil, sendo de 10,6 atendimentos.

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



## Manifestações sobre a COVID-19

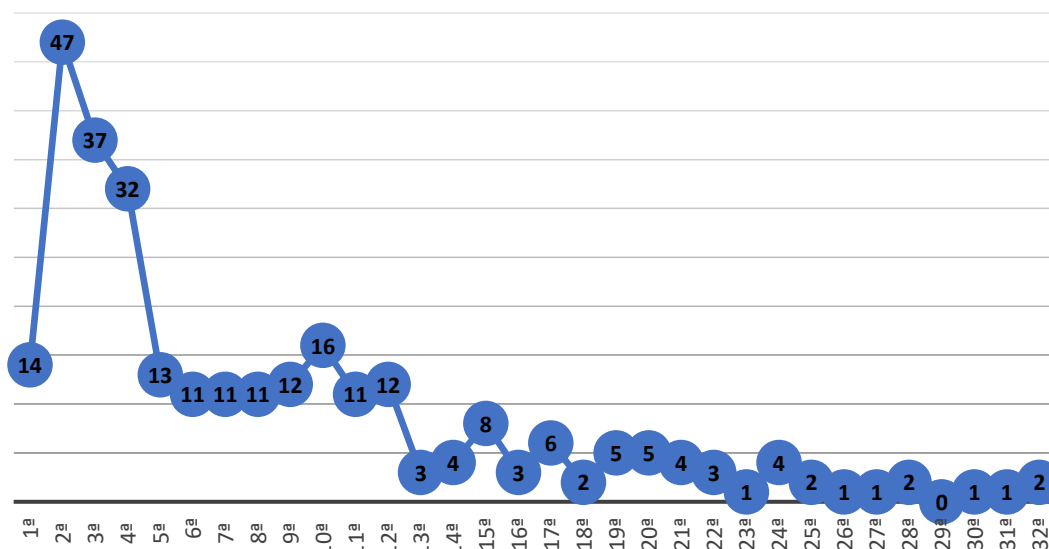
Nesta semana, houve registro de duas manifestações voltadas a COVID-19. A manifestação sobre o novo coronavírus foi uma reclamação em relação à não venda de bilhete para pessoas sem máscaras e outra reclamação referente à Lei Nº 8.815.

### Manifestações voltadas a COVID-19



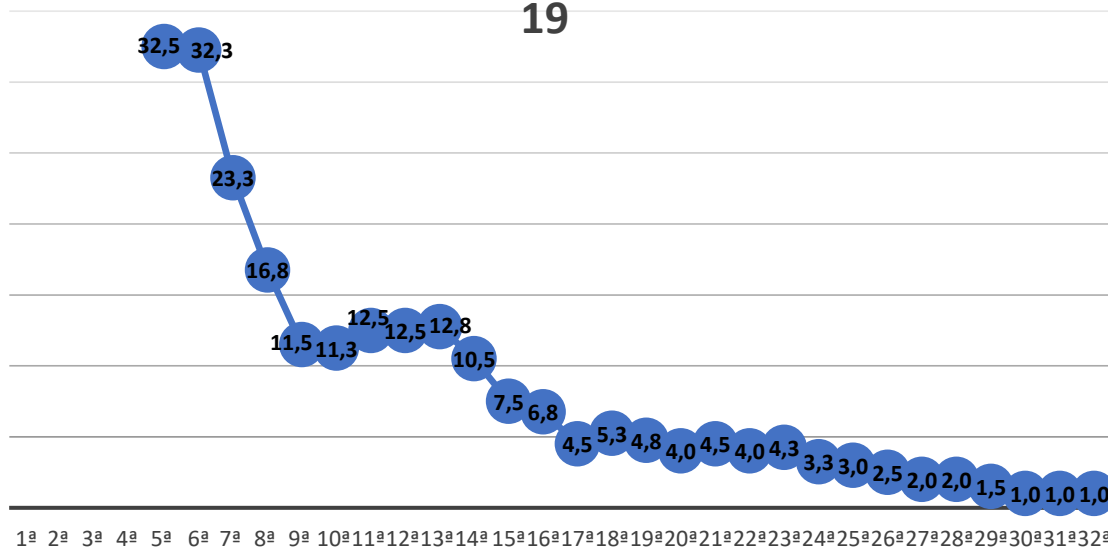
As manifestações sobre o novo Coronavírus permaneceram baixas em relação às semanas iniciais. Nas últimas 10 semanas, a média de manifestações sobre o assunto reduziu para 1,5 manifestações semanais. Além disto, as manifestações relacionadas ao coronavírus corresponderam a 3,77% das manifestações totais nesta semana.

### 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, a média móvel de manifestações sobre o novo Coronavírus tem se mantido em queda. Este é um forte indicativo de que os usuários já não se manifestam tanto sobre a Covid-19 como nas semanas iniciais.

## Reclamações sobre a COVID-19

Em relação às reclamações sobre a Covid-19, houve 2 reclamações. Um usuário prestou uma reclamação contra a Supervia pois não vendeu bilhete ao usuário que estava sem máscara.

A outra reclamação relacionava-se a Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020 que autorizava o Poder Executivo a conceder isenção de pedágio em rodovias aos profissionais das áreas da Saúde e da Segurança Pública enquanto durasse o estado de emergência por conta da pandemia de Covid-19.

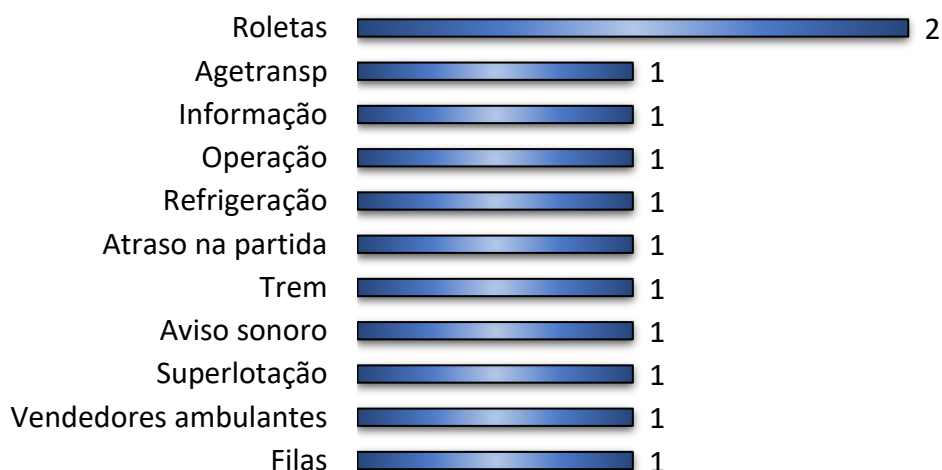


## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, operação novamente foi assunto de destaque na semana. Das 14 reclamações, 4 foram sobre operação um percentual de 28,57%, apresentando aumento em relação à semana anterior, que a operação totalizou 16,67% das reclamações.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	4	28,57%
acidente	1	7,14%
Atendimento	1	7,14%
Atraso na Partida	1	7,14%
Bilheteria	1	7,14%
Cartão	1	7,14%
Filas	1	7,14%
Pedágio	1	7,14%
Refrigeração	1	7,14%
superlotação	1	7,14%
Vendedores ambulantes	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações - 30ª Semana COVID-19

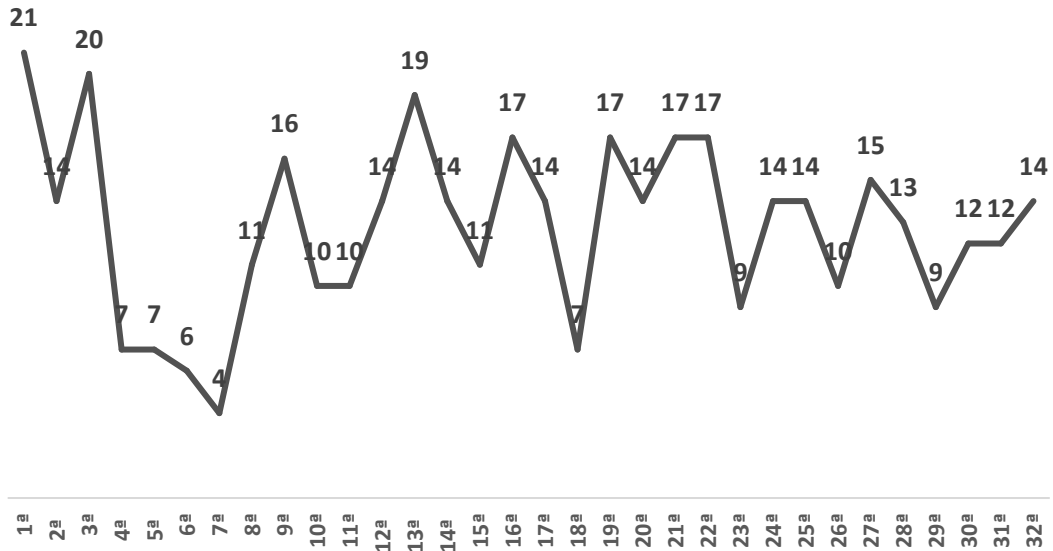


### Série histórica das Reclamações

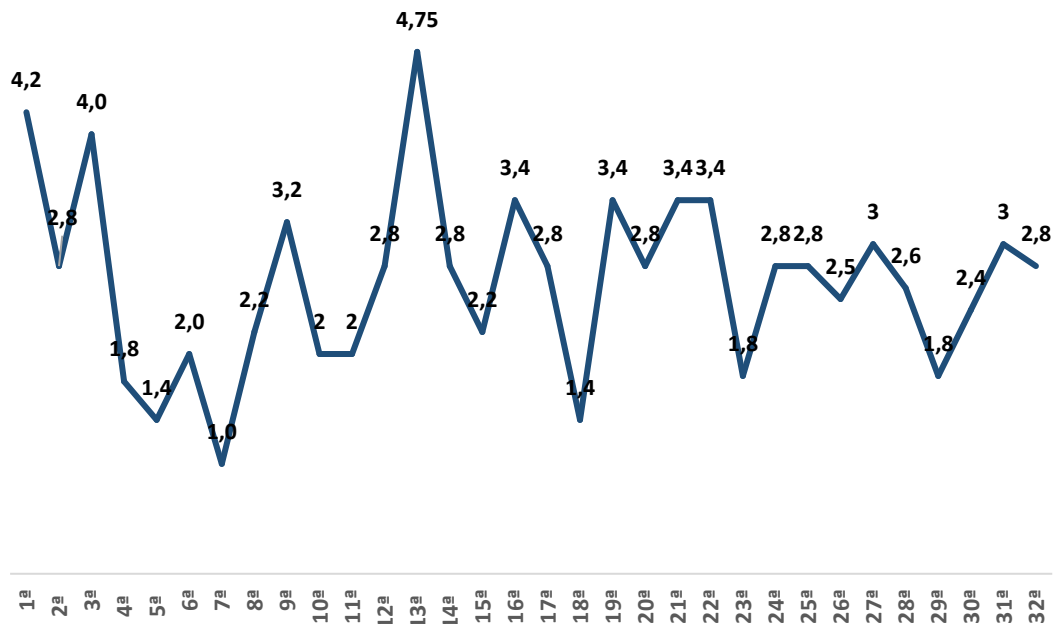
Apesar do aumento do número de manifestações, e das reclamações na 32ª semana, a média de atendimentos por dia útil apresentou queda. Nesta semana, houve 2,8 reclamações por dia útil. O número de reclamações foi o décimo sexto menor em todas as 32 semanas, não apresentando um número

alto sequer baixo. No que tange as médias, representou a décima primeira maior média de reclamações por dia útil.

### Reclamações Semanas - COVID-19



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



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 19/10/2020 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 20/10/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 21/10/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 22/10/2020 – Nayara Miranda



Figura 5: Plantão 23/10/2020 – Leticia Lima

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou um aumento de 26,2% em relação à semana anterior. Contudo, como na semana anterior houve um feriado, sendo a semana composta por 4 dias úteis, a média de manifestações por dia útil foi de 10,5, e nesta semana de 10,6 atendimentos por dia útil, não apresentando diferença significativa.

No que tange reclamações, em números absolutos houve aumento mas levando-se em consideração a média de reclamações por dia útil houve decréscimo. Nesta semana foram registradas 14 reclamações e uma média de 2,8 reclamações por dia útil. Na semana anterior, houve 12 reclamações e média de 3 reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários se manifestaram acerca da operação das Concessionárias correspondendo a 28,57% das reclamações, aproximadamente 1 em cada 3 reclamações. Sobre o coronavírus, houve duas reclamações no total, sendo elas a respeito da venda de bilhete para usuários sem máscaras e sobre a Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020. A Supervia foi a Concessionária com mais manifestações e reclamações, e o MetrôRio a segunda mais manifestada e reclamada. A CCR Barcas apresentou o terceiro maior número de manifestações, mas não houve reclamações sobre a mesma. CCR Via Lagos apresentou o terceiro maior número de reclamações e quarto de manifestações. Não houve manifestações nem reclamações em relação a Rota 116.

Desde o início das medidas, esta Ouvidoria registrou 1585 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 409 reclamações e 285 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 9 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5