



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

26 a 30 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
Reclamações sobre a COVID-19	9
Série histórica das Reclamações.....	11
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 26 a 30 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 26 a 30 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.

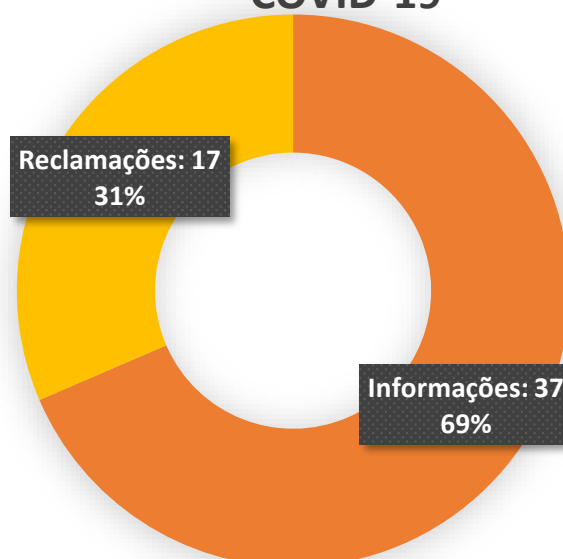
A Ouvidoria, através do seu trigésimo terceiro relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações, estabelecidos pelas Leis: Lei de Acesso à Informação (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

Referente a 33ª semana de análises semanais, a Ouvidoria registrou um total de 54 manifestações, havendo aumento de apenas 1 manifestação em relação à semana anterior, um percentual de aumento de 1,9%.

Manifestações - 33ª Semana COVID-19



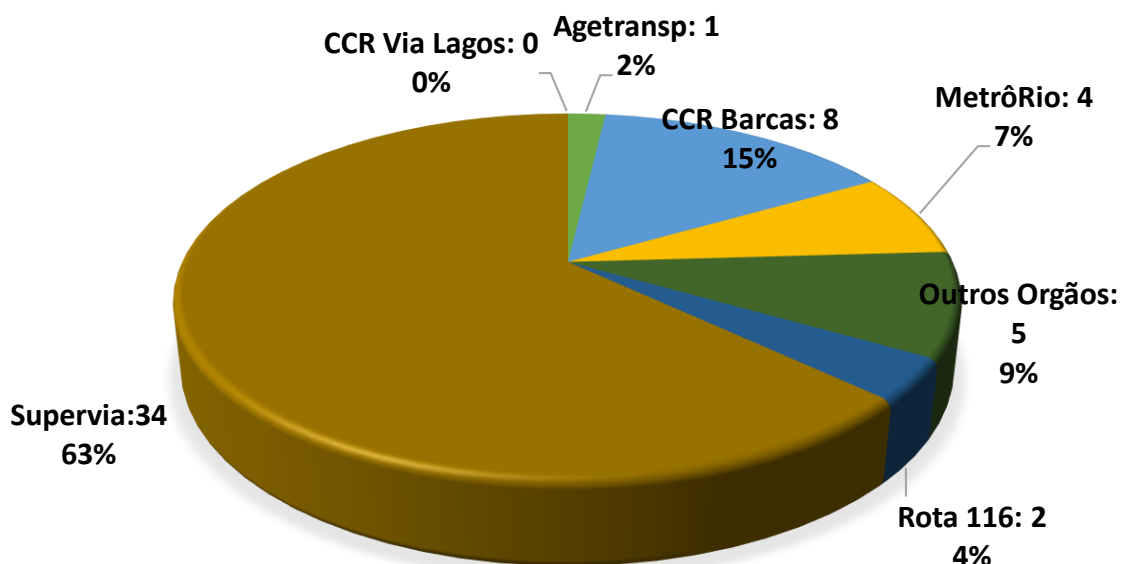
Em relação às Concessionárias, Supervia foi a Concessionária com maior número de manifestações, correspondendo a um percentual de 63%, sendo este percentual de 50,9% na semana anterior.

A CCR Barcas também apresentou um percentual significativo sendo a segunda Concessionária com maior número de manifestações, correspondendo a 15% dos registros.

O MetrôRio, que na semana anterior foi a segunda Concessionária mais manifestada correspondendo a 20,8% dos registros nesta Ouvidoria, apresentou nesta 33ª semana apenas 7% das manifestações.

Das Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agetransp, houve registro apenas da Concessionária Rota 116, Concessionária responsável pela Exploração e Operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco. Houve 2 manifestações acerca da Concessionária.

MANIFESTAÇÕES - 33ª SEMANA COVID-19



Assunto das Manifestações

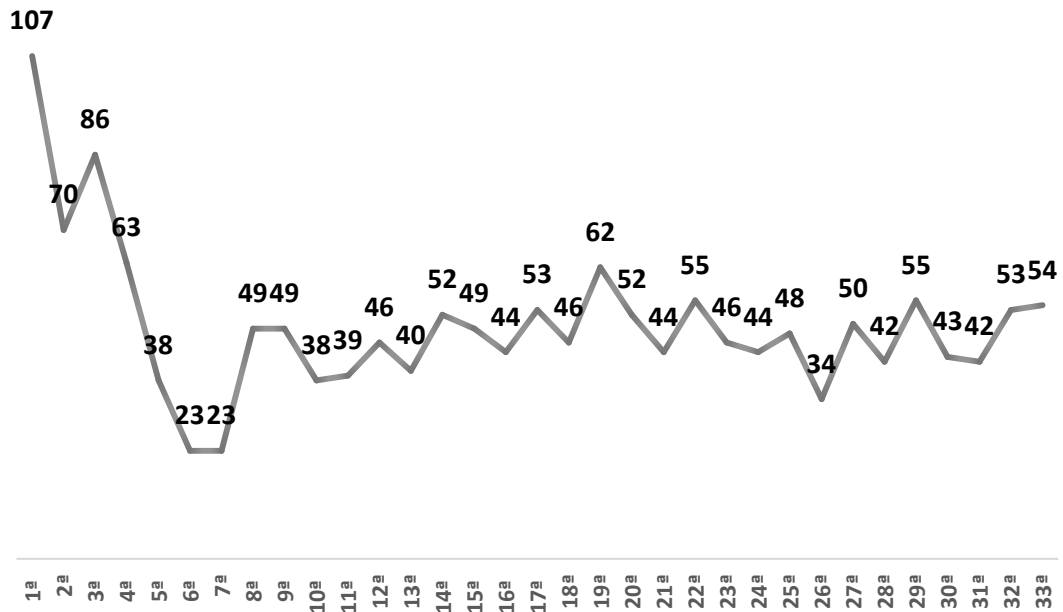
Referente aos assuntos das manifestações, informação foi assunto com maior número de manifestações no páreo com informações sobre Telefone da Concessionária, correspondendo a ambas 16,7% das manifestações. Assuntos de gratuidade também obteve destaque, sendo 11,11% das manifestações da semana de referência.

Manifestações - 33ª Semana COVID-19



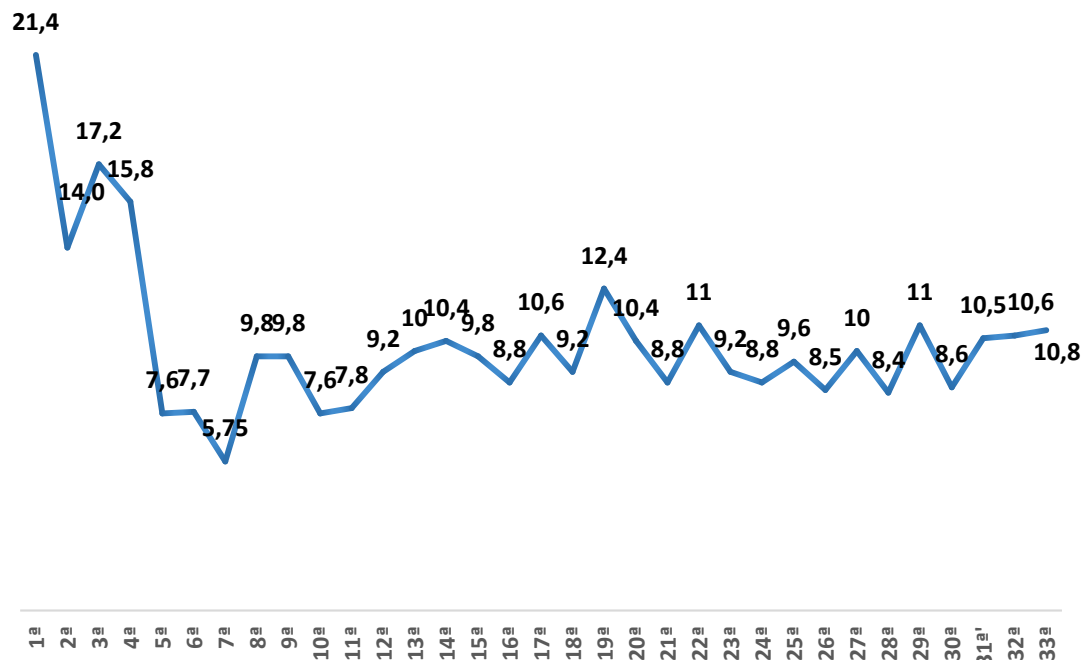
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 8º maior número de manifestações e a 8ª maior média de manifestações por dia útil, sendo números expressivos levando-se em consideração as 33 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



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

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

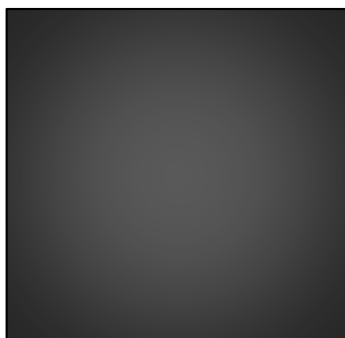


Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana, houve registro de duas manifestações voltadas a COVID-19. Todas as reclamações acerca do novo coronavírus foram sobre superlotação.

Manifestações voltadas a COVID-19

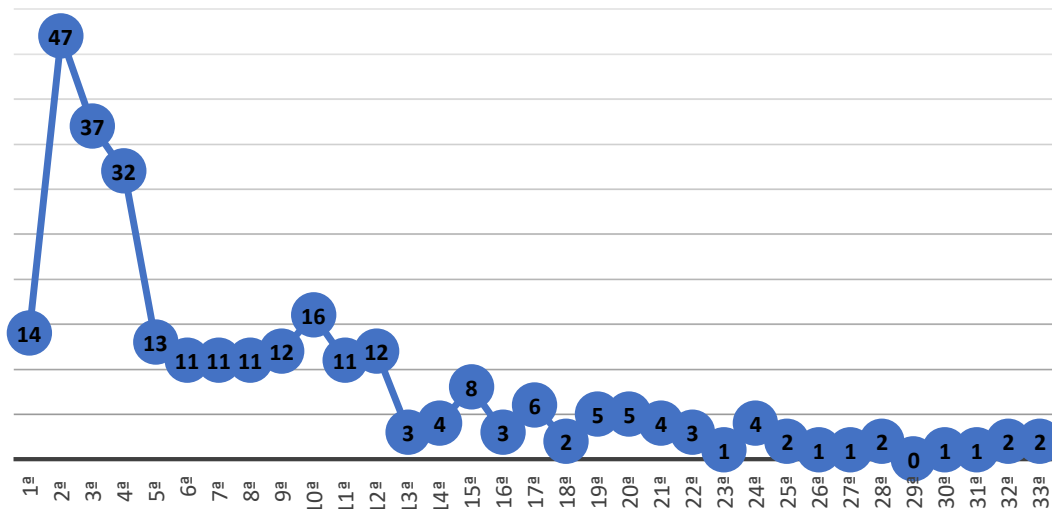
2



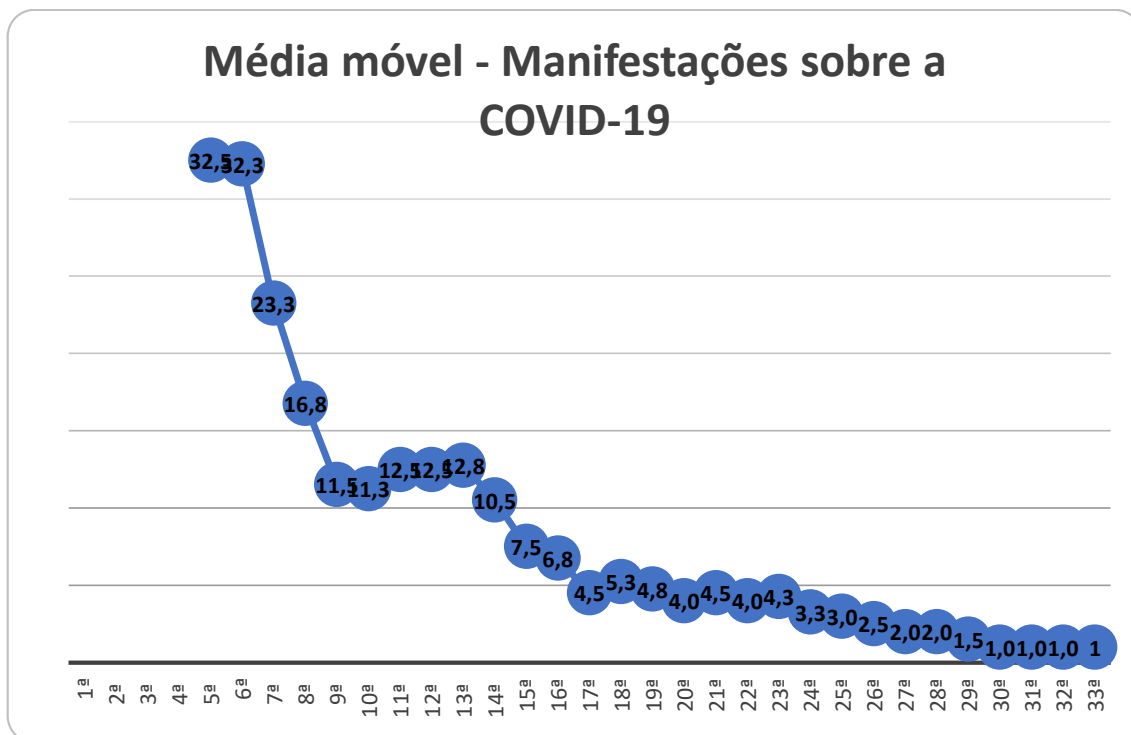
superlotação

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 disso, as manifestações relacionadas ao coronavírus corresponderam a 3,7% 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.



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. Ambas as reclamações sobre a situação referente ao novo coronavírus foram em relação a superlotação na Concessionária responsável pelos trens urbanos no Rio de Janeiro.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Referente às reclamações, operação novamente se manteve no topo das reclamações, juntamente com atraso na partida, conservação e limpeza, informação, manutenção e superlotação. Esses assuntos corresponderam individualmente a 11,8% das reclamações totais da semana.

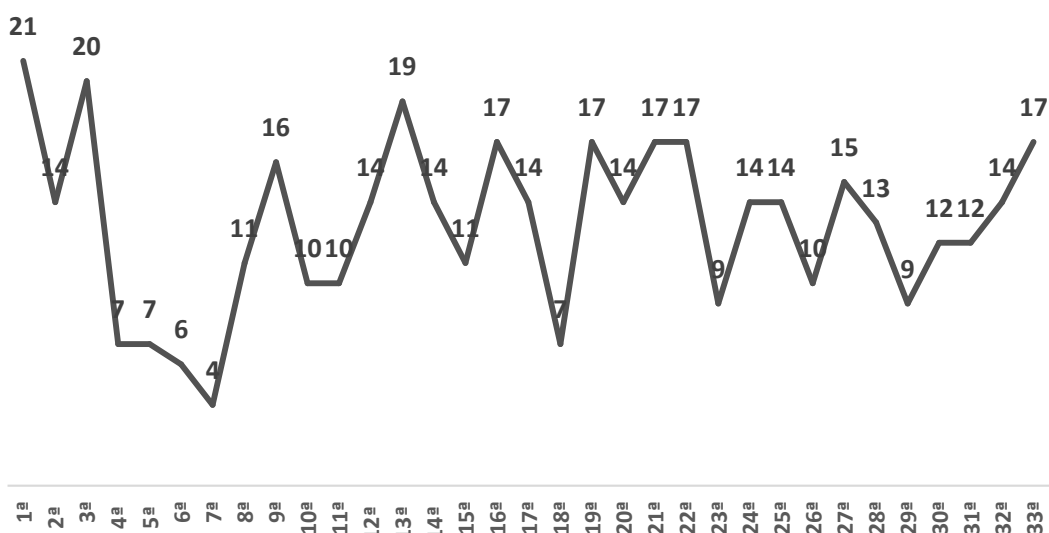
Reclamações - 33ª Semana COVID-19



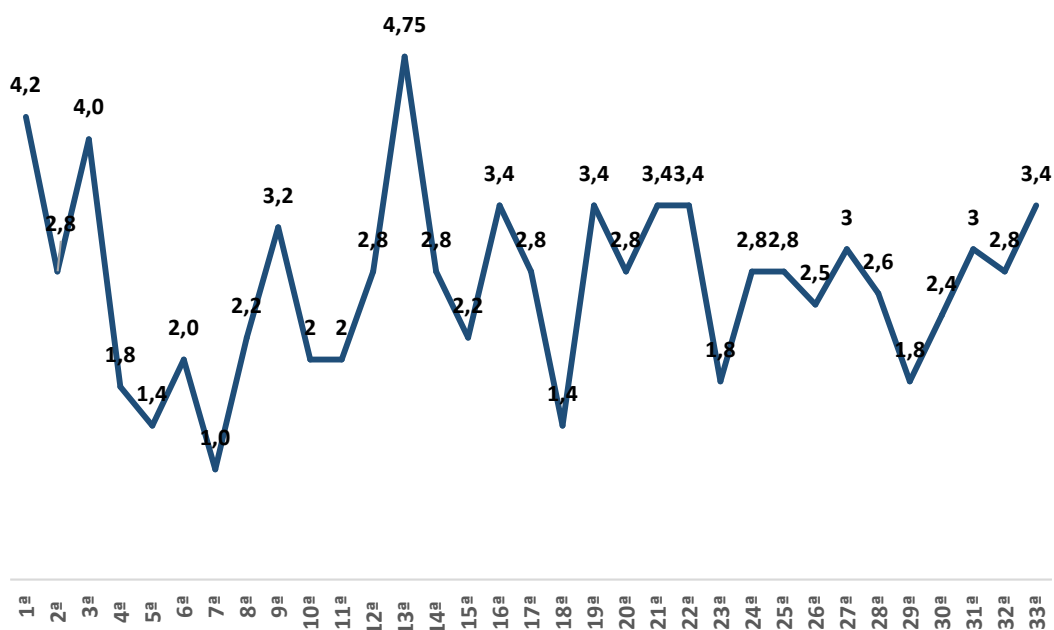
Série histórica das Reclamações

Do mesmo modo que as manifestações apresentaram aumento, as reclamações seguiram o mesmo comportamento. Em relação à semana anterior, as reclamações aumentaram 21,42%. No que tange às médias de reclamações por dia útil, também houve comportamento de crescimento. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 3,4 reclamações por dia útil.

Reclamações Semanas - COVID-19



Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 26/10/2020 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 27 e 30/10/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 28/10/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 29/10/2020 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou um leve aumento de 1,9% em relação à 32ª semana. Também foi evidenciado aumento na média de manifestações por dia útil, apresentando esta semana 10,8 atendimentos por dia útil.

No que tange reclamações, houve aumento tanto em números absolutos quanto na média por dia útil. Nesta semana foram registradas 17 reclamações e uma média de 3,4 reclamações por dia útil. Na semana anterior, houve 14 reclamações e média de 2,8 reclamações por dia útil.

Além disto, esta semana apresentou o 8º maior número de manifestações, e o 4º maior número de reclamações registradas, levando-se em consideração as 33 semanas analisadas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários se manifestaram acerca de operação, atraso na partida, conservação e limpeza, informação, manutenção e superlotação, sendo esses assuntos correspondentes a 11,8% das reclamações. Também é válido pontuar que todas as duas reclamações em relação ao coronavírus e todas as reclamações sobre superlotação foram em relação a Concessionária Supervia. A Supervia foi a Concessionária com mais manifestações, seguida da CCR Barcas e logo após o MetrôRio. Das Concessionárias de Rodovias, houve somente registros sobre a Rota 116 nesta Ouvidoria.

Desde o início das medidas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1639 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 426 reclamações e 287 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 9 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 04 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5