



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

02 a 06 de novembro 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> Erro! Indicador não definido.	
<b>Série histórica das Reclamações.....</b>	<b>10</b>
<b>Plantões Ouvidoria.....</b>	<b>12</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>13</b>

# **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 02 a 06 de novembro 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 02 a 06 do mês corrente, após quase oito 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.

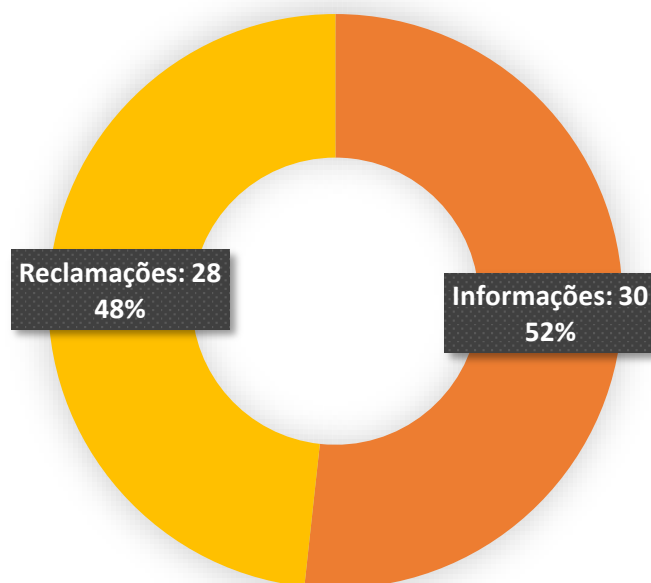
A Ouvidoria, através do seu trigésimo quarto relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.345 de 05 de Novembro de 2020, que dispunha sobre novas medidas de enfrentamento da pandemia do coronavírus, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações.

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 34ª semana de análises semanais, a Ouvidoria registrou um total de 58 manifestações, correspondendo a **30 informações** e **28 reclamações**. Em relação à semana anterior, as informações reduziram 19% tendo em vista que na 33ª semana houve 37 registros de informações. Contudo, analisando o número de reclamações, é possível identificar um aumento expressivo destes registros nesta Ouvidoria. Na semana que compreendeu os dias 26 e 30 de outubro houve 17 registros de reclamações, sendo capaz de aferir que na semana de referência houve um aumento de 64,7% das reclamações em relação à semana anterior.

### Manifestações - 34ª Semana COVID-19



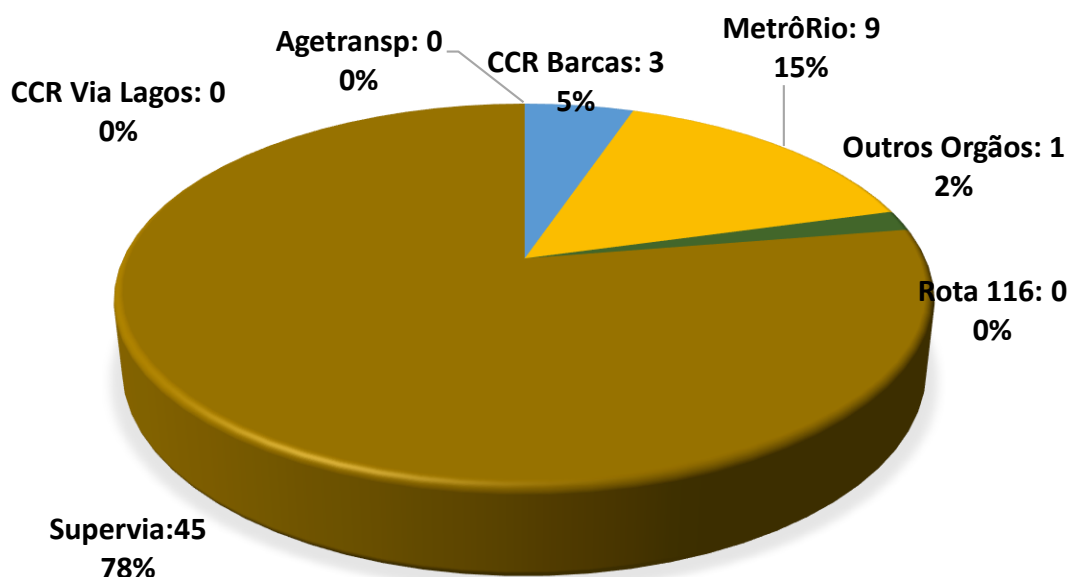
Historicamente, apresentando como referência as 34 semanas analisadas, a 34ª semana retratou o maior percentual de reclamações.

Em relação às Concessionárias, a Supervia foi a Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria. Quase 8 em cada 10 manifestações se tratava da Concessionária responsável pelos trens urbanos no Rio de Janeiro.

O MetrôRio apresentou o segundo percentual mais alto de manifestações, correspondendo a 15% das manifestações na semana de referência.

É válido pontuar que apenas 5% das manifestações se tratavam da CCR Barcas, além disto, não houve manifestações acerca das Concessionárias de rodovias reguladas pela Agetransp.

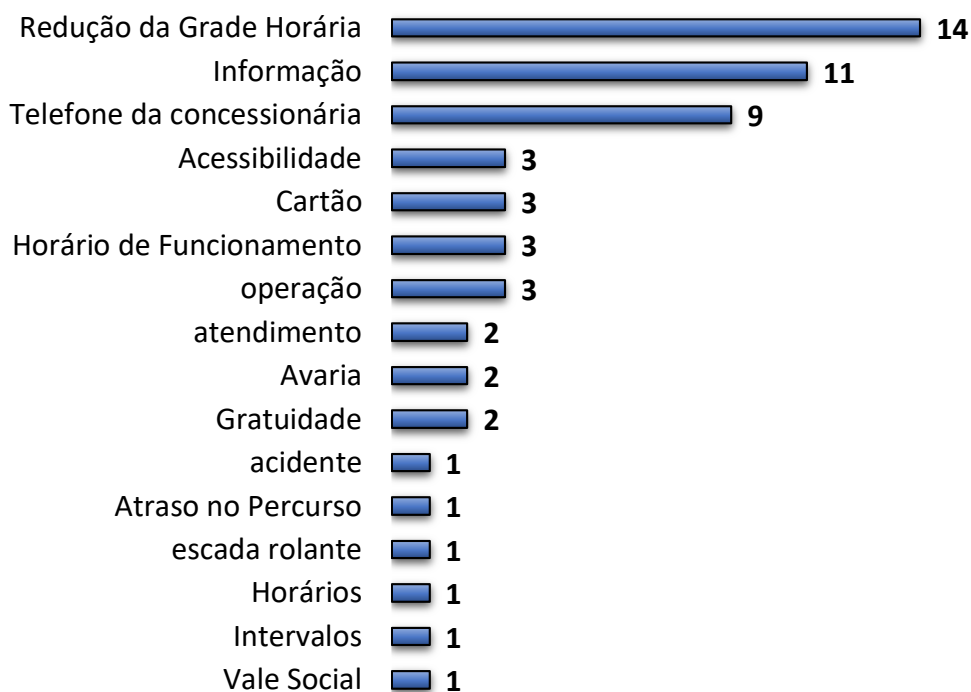
## MANIFESTAÇÕES - 34ª SEMANA COVID-19



### Assunto das Manifestações

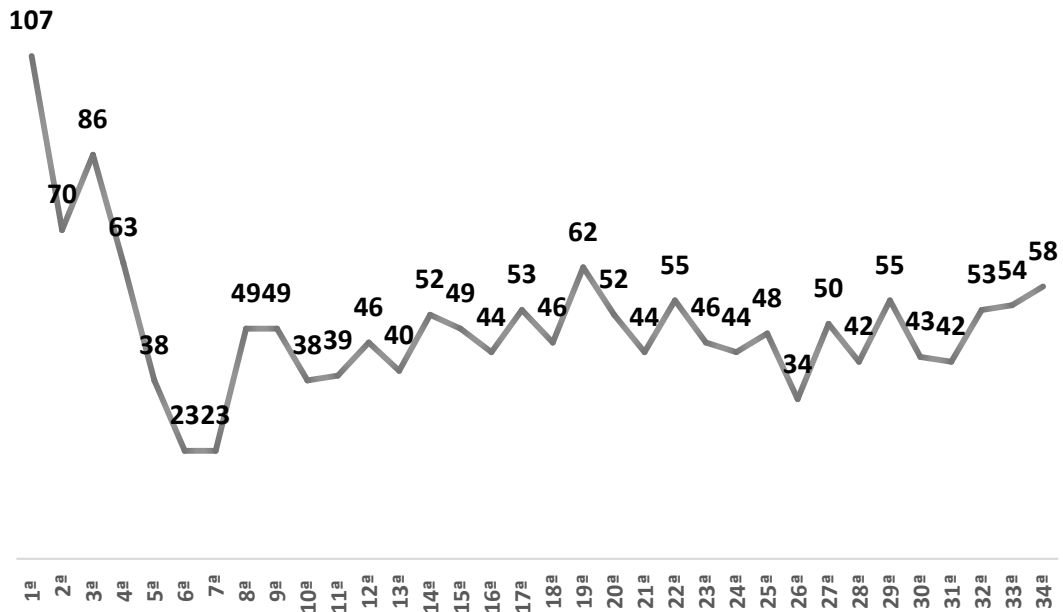
Referente aos assuntos das manifestações, a redução da Grade Horária foi assunto com maior número de manifestações nesta semana. Das 58 manifestações, 14 tiveram como teor a redução da grade horária anunciada pela Supervia no dia 05/11, que teve como motivação afirmada a redução de 40% dos passageiros.

## Manifestações - 34ª Semana COVID-19



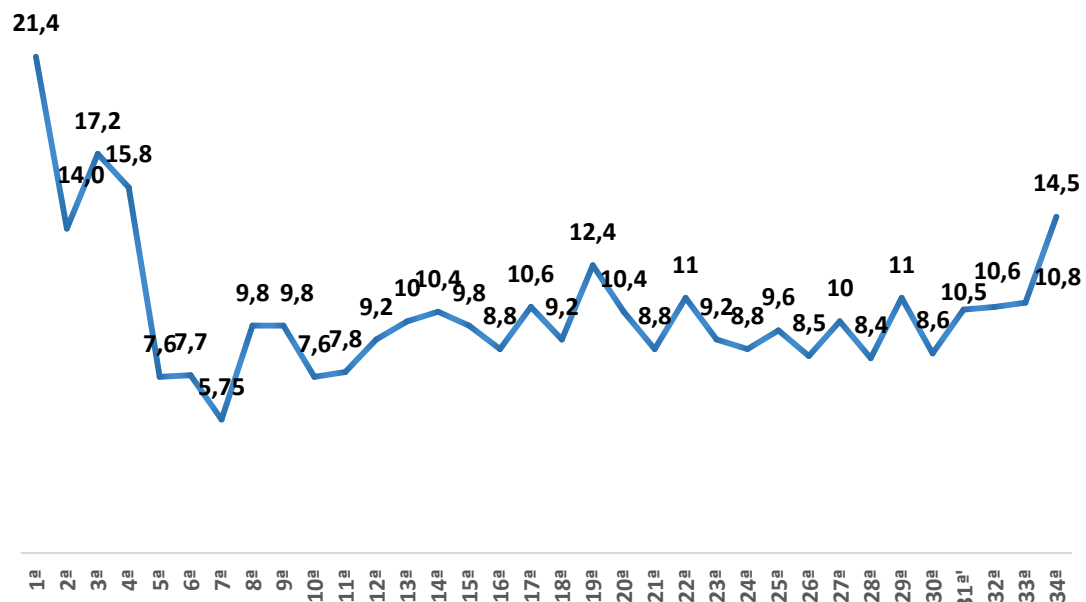
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 6º maior número de manifestações e a 4ª maior média de manifestações por dia útil, sendo números expressivos levando-se em consideração as 34 semanas analisadas.

### Manifestações Semanas - COVID-19



Como mencionado anteriormente, esta semana apresentou a 4ª maior média de manifestações por dia útil, sendo de 14,5 atendimentos dia-útil.

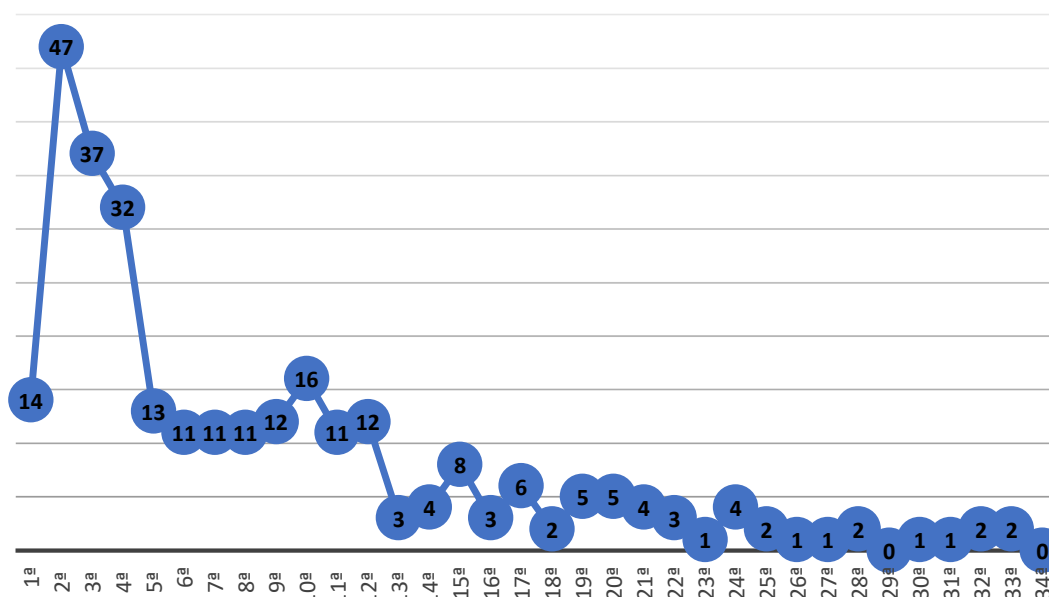
### Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



## Manifestações sobre a COVID-19

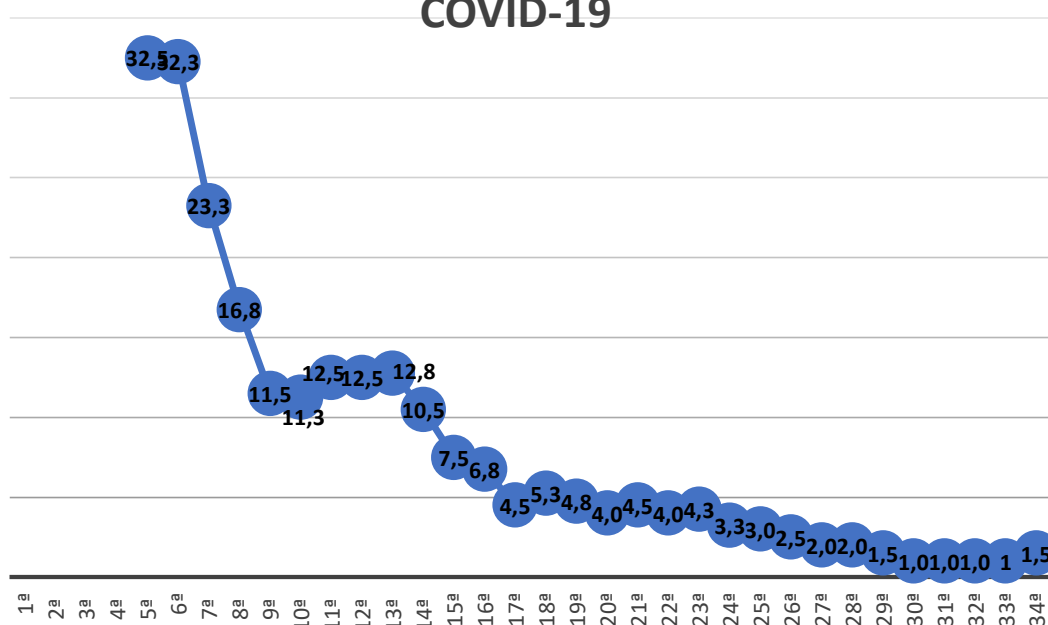
Nesta semana, não houve registro de manifestações voltadas a COVID-19. As manifestações sobre o novo Coronavírus permaneceram baixas em relação às semanas iniciais. Nas últimas 10 semanas, a média de manifestações sobre o assunto reduziu para 1,2 manifestações semanais. Além disto, as manifestações relacionadas ao coronavírus corresponderam a 0% 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

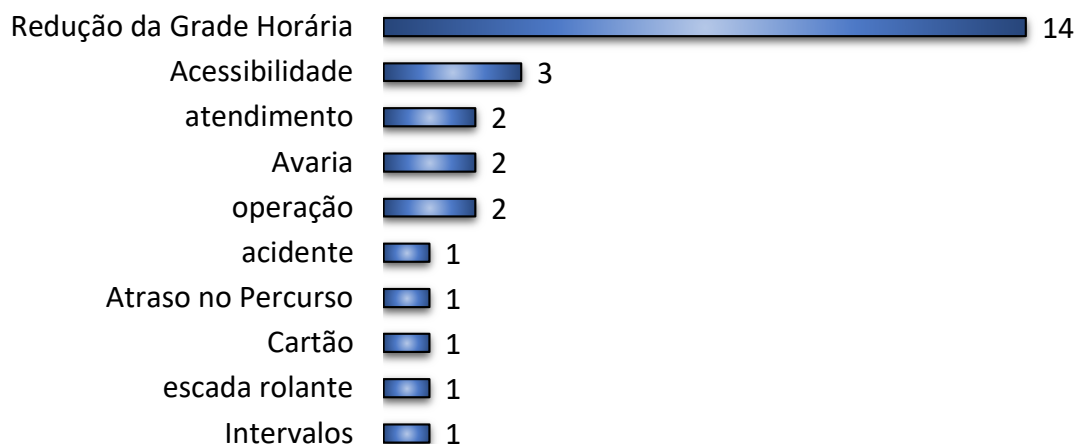


Nas últimas 10 semanas, a média móvel de manifestações sobre o novo Coronavírus tem se mantido abaixo de 3 manifestações semanais. Este é um forte indicativo de que os usuários já não se manifestam tanto sobre a Covid-19 como nas semanas iniciais.

## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Além da Redução da Grade horária ser assunto mais manifestado da semana, o assunto liderou as reclamações. Nesta semana a Ouvidoria registrou **28 reclamações** sendo **14 sobre a redução da Grade horária anunciada pela Supervia**. As Reclamações sobre o assunto corresponderam a 50% do total, ou seja, 1 em cada 2 reclamações foram em relação a mudança realizada pela Concessionária. O principal questionamento dos usuários foi a superlotação dentro das composições, tendo em vista o atual cenário de saúde.

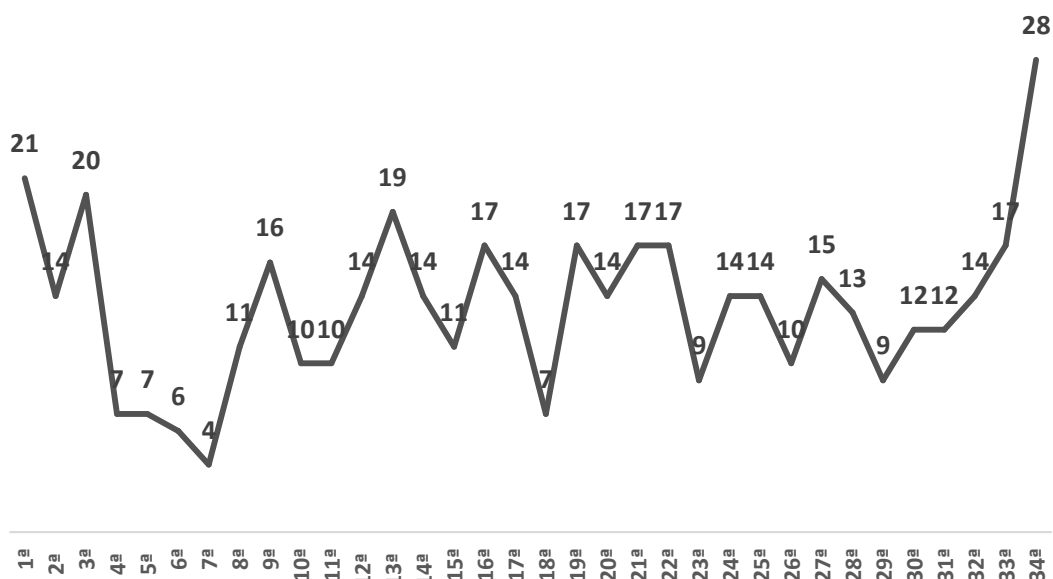
## Reclamações - 34ª Semana COVID-19



### Série histórica das Reclamações

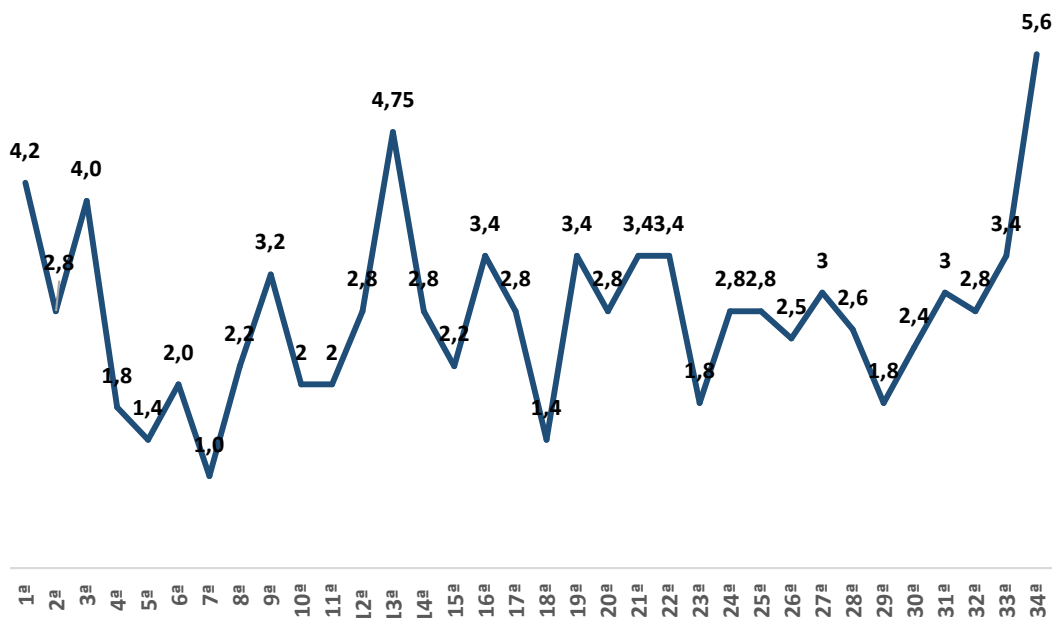
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram aumento, as reclamações seguiram o mesmo comportamento, no entanto, este aumento foi ainda mais expressivo. Em relação à semana anterior, as reclamações aumentaram 64,7%, sendo a 34ª semana o período analisado com maior número de reclamações desde o início das medidas. Vale ressaltar que o aumento se deve ao fato da mudança realizada pela Concessionária Supervia, tendo em vista que das 28 reclamações, 14 foram sobre o assunto.

### Reclamações Semanas - COVID-19



No que tange às médias de reclamações por dia útil, também houve comportamento de crescimento, também levando em consideração que houve feriado na semana. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 5,6 reclamações por dia útil, a maior média registrada em todas as 34 semanas analisadas.

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



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 02/11/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 03 e 06/11/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 04/11/2020 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 05/11/2020 – Gabriel Herculano

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, o número de atendimentos apresentou um aumento de 7,4% em relação à semana anterior. Também foi evidenciado aumento na média de manifestações por dia útil, apresentando esta semana 14,5 atendimentos por dia útil, sendo esta a 4ª maior média de manifestações semanais

No que tange o tipo de manifestação, houve redução no número de informações prestadas, contudo, um aumento expressivo de reclamações. As reclamações cresceram 64,7% em relação à semana anterior, mesmo esta semana contemplando um feriado. Além do mais, esta semana obteve 5,6 reclamações por dia útil, sendo a maior média de reclamações em todas as semanas analisadas.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários demonstraram sua insatisfação acerca de redução da grade horária anunciada pela Supervia, sendo assunto de metade das reclamações, e assunto de 25% das manifestações em geral.

Nesta semana não houve manifestações diretamente ligadas ao coronavírus, tal como manifestações acerca das Concessionárias de Rodovias reguladas por essa Agência.

Levando-se em consideração as 34 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1697 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 454 reclamações e 287 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 11 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5