



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

09 a 13 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>7</b>
<b>Manifestações sobre a COVID-19 .....</b>	<b>9</b>
<b>Série histórica das Reclamações.....</b>	<b>11</b>
<b>Plantões Ouvidoria.....</b>	<b>13</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>14</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 09 a 13 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 09 a 13 do mês corrente, após quase oito meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

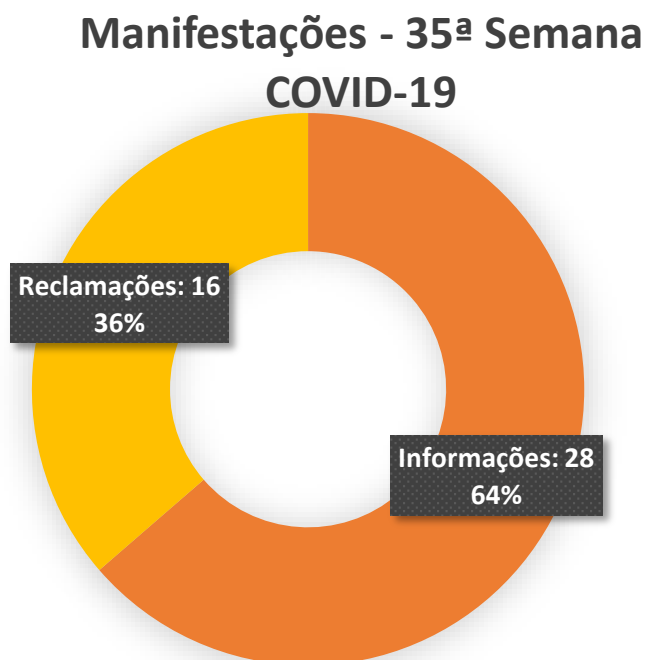
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

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

Em relação a 35ª semana de análises semanais, a Ouvidoria registrou um total de 44 manifestações, correspondendo a **28 informações** e **16 reclamações**. Em relação à semana anterior, as informações reduziram 6,7% tendo em vista que na 34ª semana houve 30 registros de informações. Além disto, analisando o número de reclamações, é possível identificar uma redução nos registros de reclamações, uma redução de 42,9%.



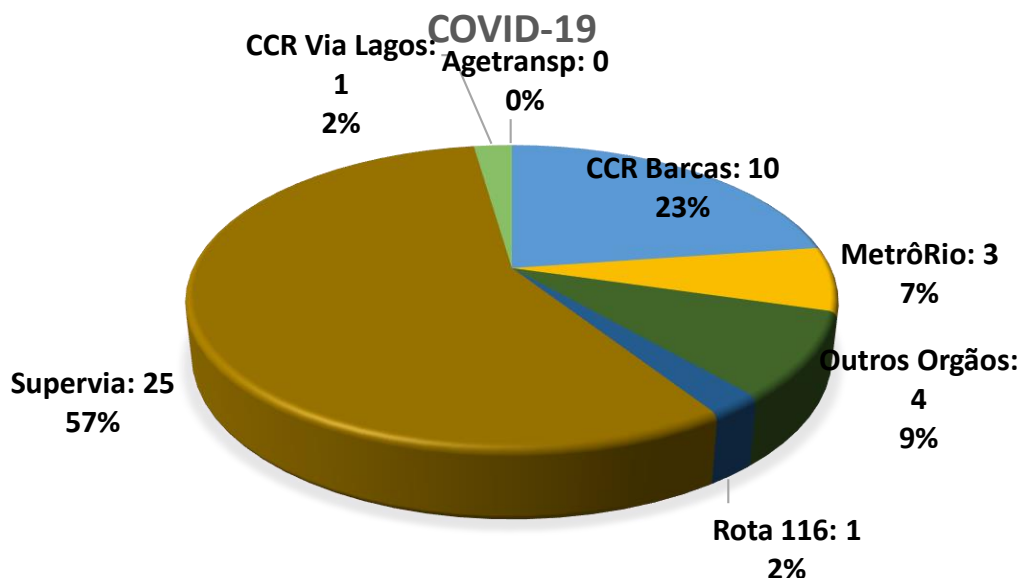
Em relação às Concessionárias, a Supervia foi a Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria apresentando mais da metade dos registros na Ouvidoria da Agetransp.

Sobre a CCR Barcas, esta Ouvidoria registrou o segundo maior número de manifestações, correspondendo quase 1 em cada 4 manifestações na semana de referência.

O MetrôRio apresentou o terceiro percentual mais alto de manifestações, correspondendo a 7% das manifestações.

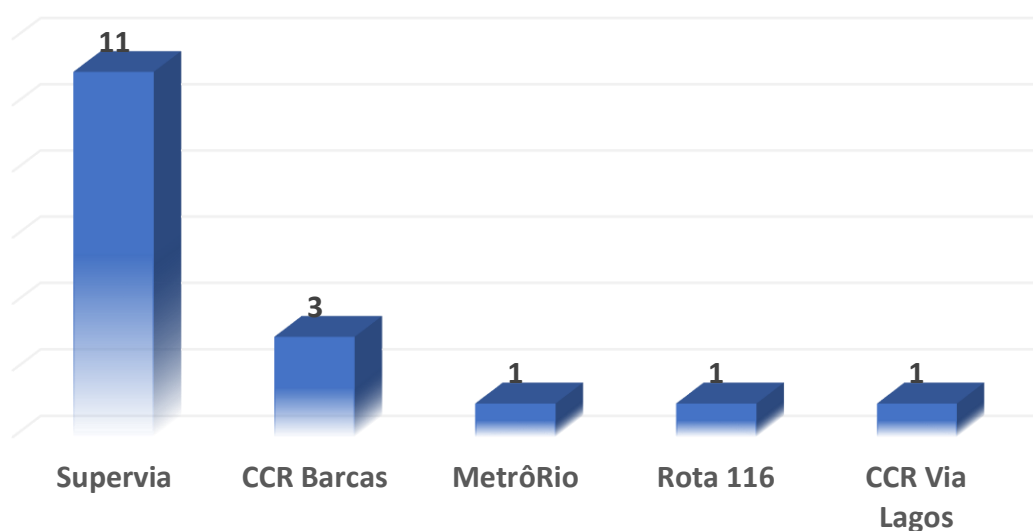
É válido pontuar que apenas 4% das manifestações se tratavam das Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agência, sendo 2% acerca da CCR Via Lagos e 2% sobre a Rota 116.

## MANIFESTAÇÕES - 35ª SEMANA



No que tange reclamações, o comportamento das Concessionárias foi semelhante ao das manifestações. A Supervia, nesta semana, foi responsável por 64,7% das reclamações. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais reclamada, correspondendo a 3 das 17 reclamações. Em relação ao MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116, as três Concessionárias obtiveram um registro de reclamação, o equivalente a 5,9%.

## RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



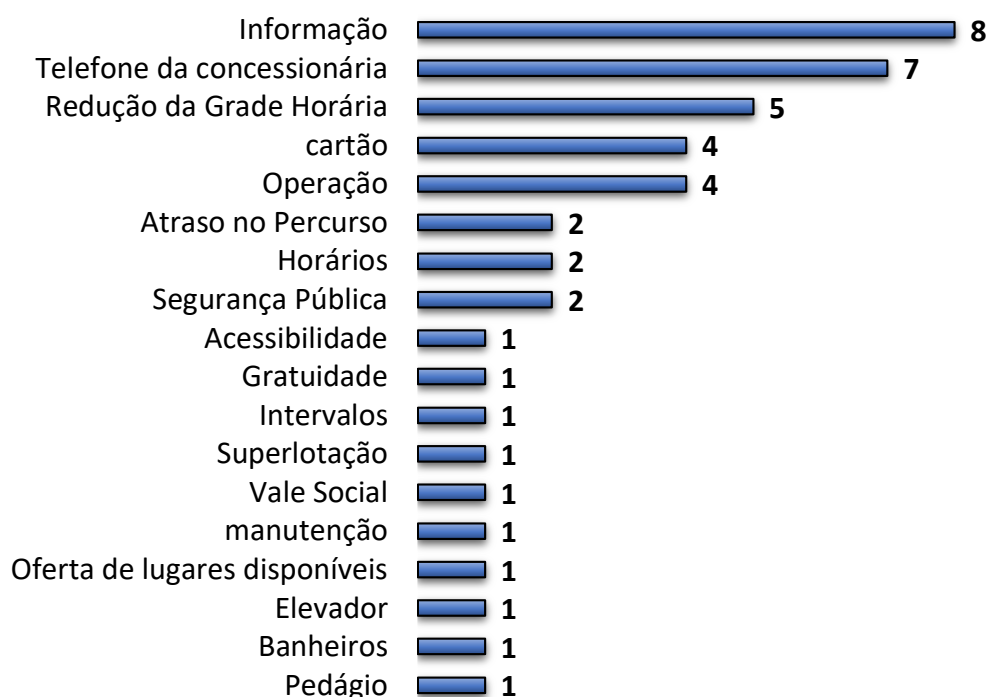
## Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, informação foi o assunto mais manifestado, apresentando diferença em relação à semana anterior, a qual a redução da Grade Horária fora assunto com maior número de manifestações.

No entanto, a redução da grade horária anunciada pela Concessionária Supervia foi o 3º assunto com maior número de manifestações.

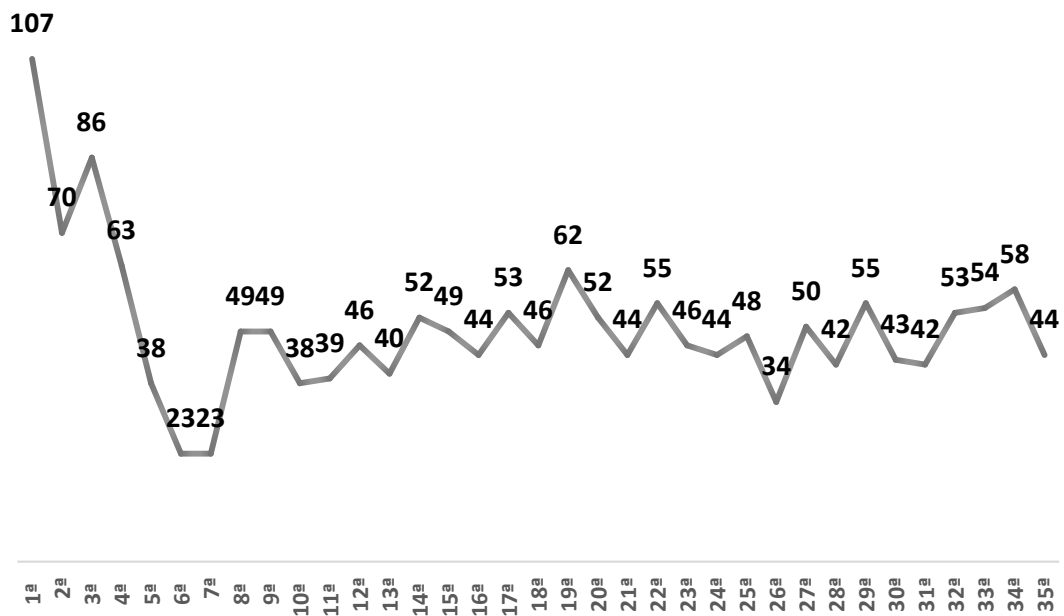
Das 44 manifestações, 8 foram informações gerais prestadas por esta Ouvidoria, 7 a informação do telefone da Concessionária e 5 tiveram como teor a redução da grade horária anunciada pela Supervia no dia 05/11, que teve como motivação afirmada a redução de 40% dos passageiros.

### Manifestações - 35ª Semana COVID-19



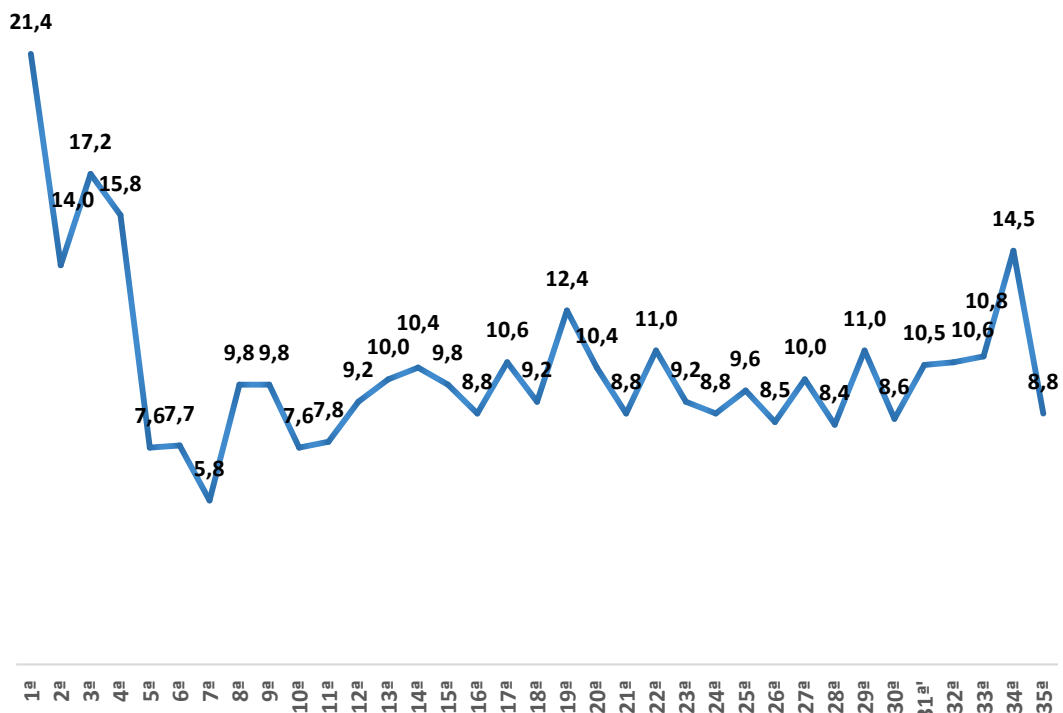
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 11º maior número de manifestações e a 9ª maior média de manifestações por dia útil, sendo números expressivos levando-se em consideração as 35 semanas analisadas.

## Manifestações Semanas - COVID-19



Como mencionado anteriormente, esta semana apresentou a 9ª maior média de manifestações por dia útil, sendo de 8,8 atendimentos dia-útil.

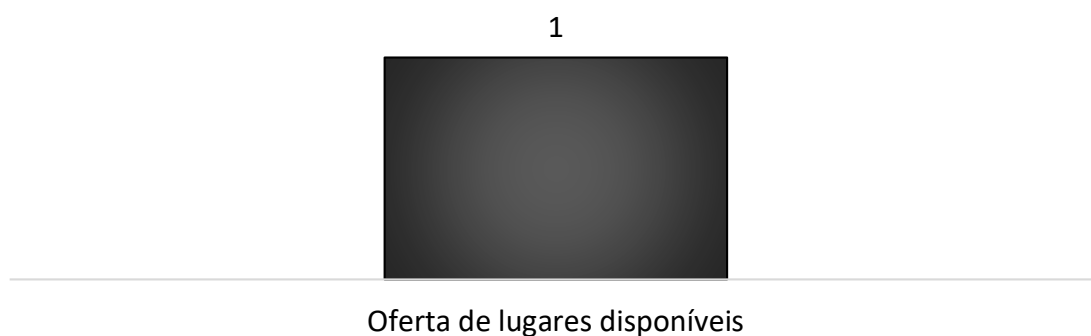
## Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



## Manifestações sobre a COVID-19

Das manifestações relacionadas ao coronavírus, na semana de referência houve 1 registro de manifestação, sendo o teor da mesma a pouca oferta de lugares disponíveis para realização das viagens, ocasionando aglomeração.

### Manifestações voltadas a COVID-19



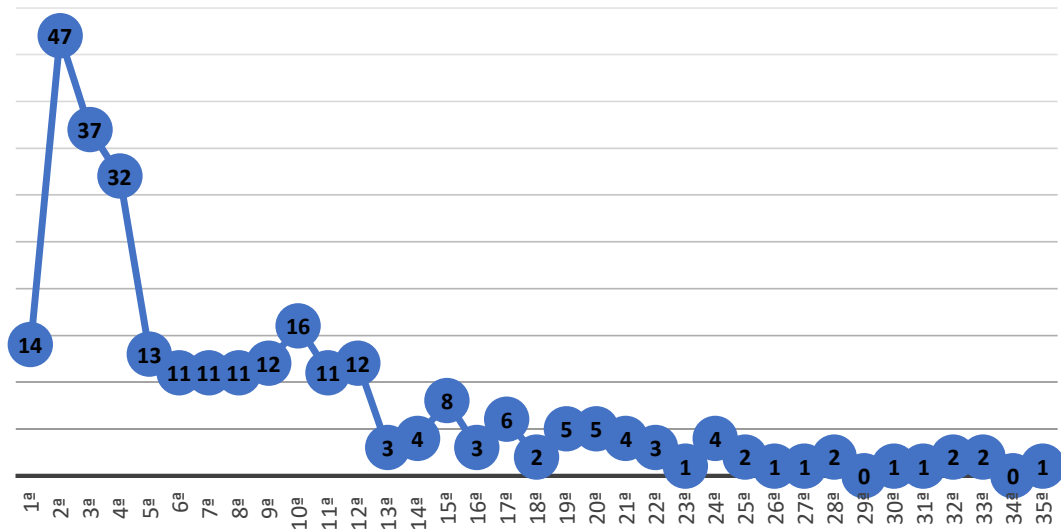
Sendo esta manifestação, uma reclamação relacionada a embarcações da CCR Barcas. Um usuário reclamou sobre a oferta de lugares não condizentes com o número de passageiros que necessitam do transporte aquaviário.

### Reclamações - COVID-19



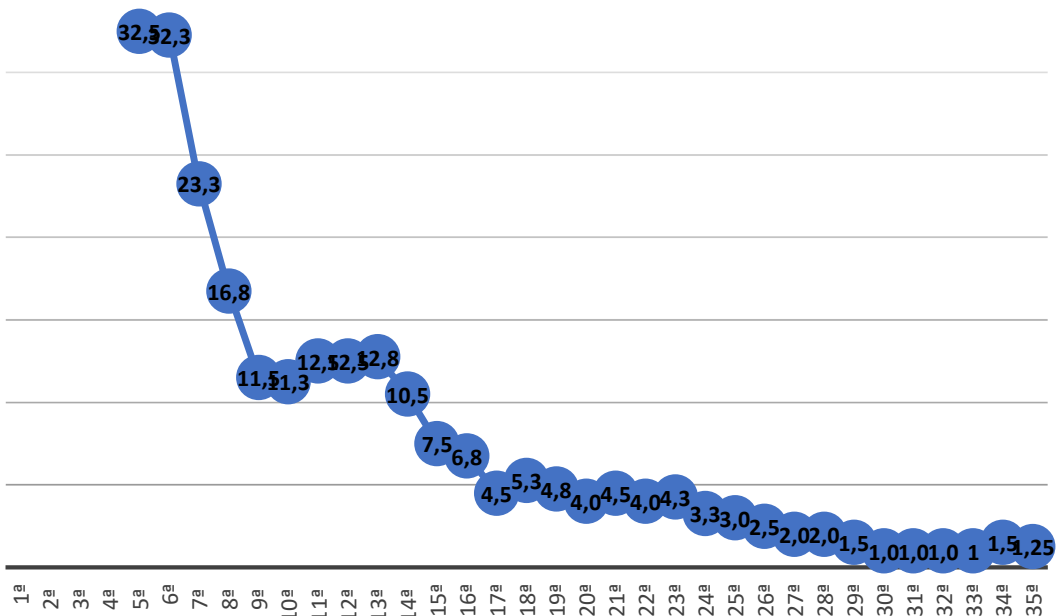
A partir do gráfico abaixo, nota-se o comportamento estacionário do baixo número de manifestações acerca do coronavírus nas últimas semanas.

### 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 o terceiro assunto mais manifestado liderou o número das reclamações. Nesta semana a Ouvidoria registrou **16 reclamações** sendo **5 sobre a redução da Grade horária anunciada pela Supervia**. As Reclamações sobre o assunto corresponderam a 31,3% do total, ou seja, quase 1 em cada 3 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.

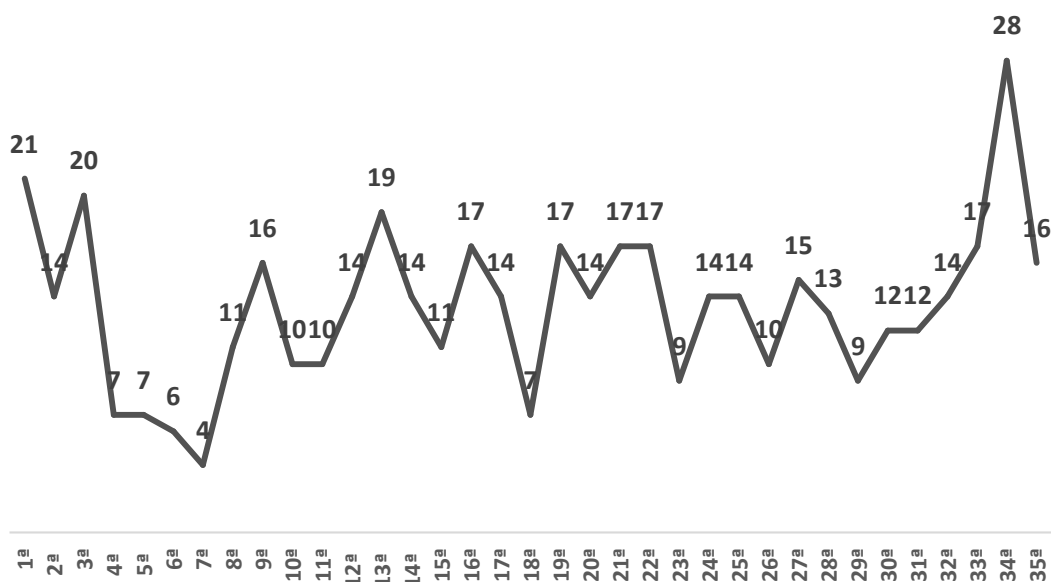
### Reclamações - 35ª Semana COVID-19



### Série histórica das Reclamações

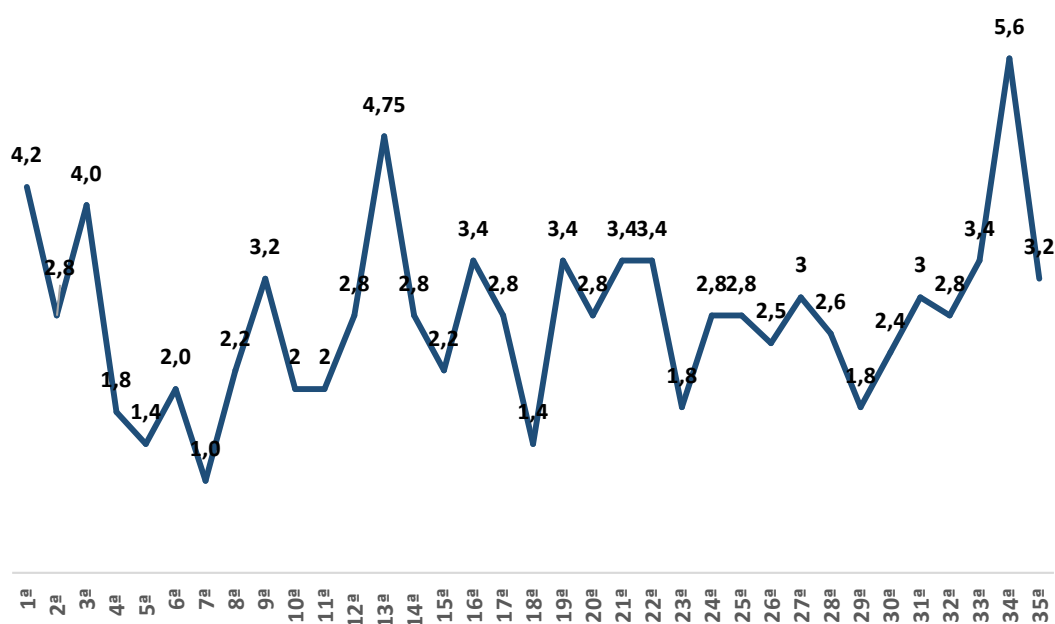
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram redução, as reclamações seguiram o mesmo comportamento. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 42,9%. No entanto, esta semana registrou o 10º maior número de manifestações.

### Reclamações Semanas - COVID-19



No que tange às médias de reclamações por dia útil, também houve decréscimo nas reclamações. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 3,2 reclamações por dia útil, sendo a 10ª maior média de reclamações por dia útil.

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



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 09 e 12/11/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 10/11/2020 – Gabriel Herculano



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



Figura 4: Plantão 13/11/2020 – Gabriel Herculano

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 24% em relação à semana anterior. Houve redução das informações prestadas e dos registros de reclamação. Foi evidenciado redução na média de manifestações por dia útil, o qual esta semana foram, em média, 8,8 atendimentos por dia útil.

No que tange o tipo de manifestação, houve redução tanto no número de informações prestadas quanto de reclamações. As reclamações reduziram 42,9% em relação à 34<sup>a</sup>, mesmo a semana contemplando um feriado. Além do mais, esta semana obteve 3,2 reclamações por dia útil, sendo a 10<sup>a</sup> maior média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários demonstraram sua insatisfação acerca de redução da grade horária anunciada pela Supervia, totalizando 31,3% das reclamações, ou seja, quase 1 em cada 3 reclamações

Nesta semana houve uma manifestação cujo teor era questão envolvendo a pandemia. Um usuário reclamou sobre a oferta de lugares realizada pela CCR Barcas, o qual gera aglomeração dentro das embarcações.

Levando-se em consideração as 35 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1741 atendimentos, uma média de aproximadamente 50 manifestações semanais. Foram 470 reclamações e 288 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 18 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5