



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

16 a 20 de novembro 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	7
Manifestações sobre a COVID-19	8
Série histórica das Reclamações.....	10
Elogios.....	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 16 a 20 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 16 a 20 do mês corrente, após 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.

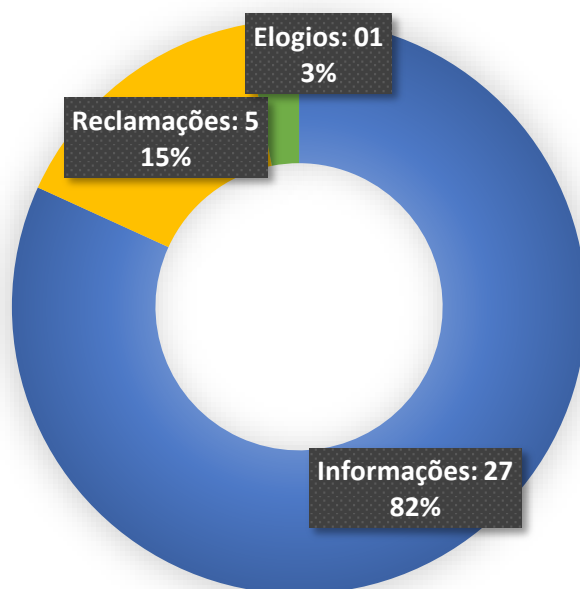
A Ouvidoria, através do seu trigésimo sexto relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.345 de 05 de Novembro de 2020, que dispunha sobre novas medidas de enfrentamento da pandemia do coronavírus, destaca a importância 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 ao 36^a relatório semanal, a Ouvidoria registrou um total de 33 manifestações, o qual representou uma redução de 25% nos registros comparados a semana anterior. Destas manifestações, foram registradas **27 informações** e **5 reclamações** e **1 elogio**. O Tipo de manifestação que apresentou a maior queda foi reclamação, uma redução de 68,75%.

Manifestações - 36^a Semana COVID-19



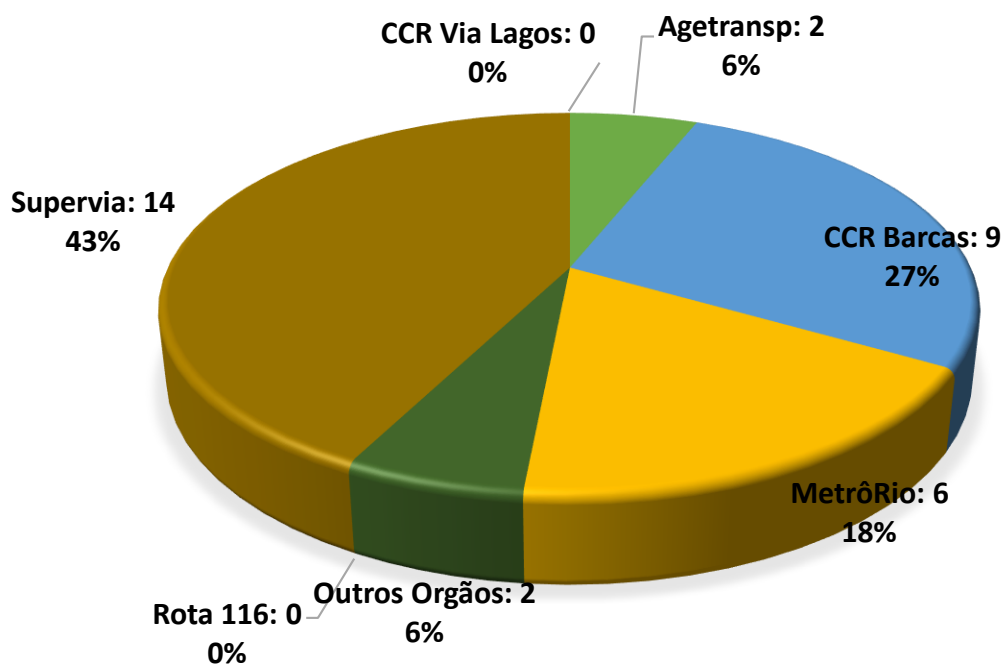
Das Concessionárias de referência das manifestações, a Supervia foi a Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria, totalizando 43% dos registros nesta Ouvidoria.

Sobre a CCR Barcas, esta Ouvidoria registrou o segundo maior número de manifestações, correspondendo a aproximadamente 1 em cada 4 manifestações na 36^a semana.

O MetrôRio apresentou o terceiro percentual mais alto de manifestações, correspondendo a 18% das manifestações.

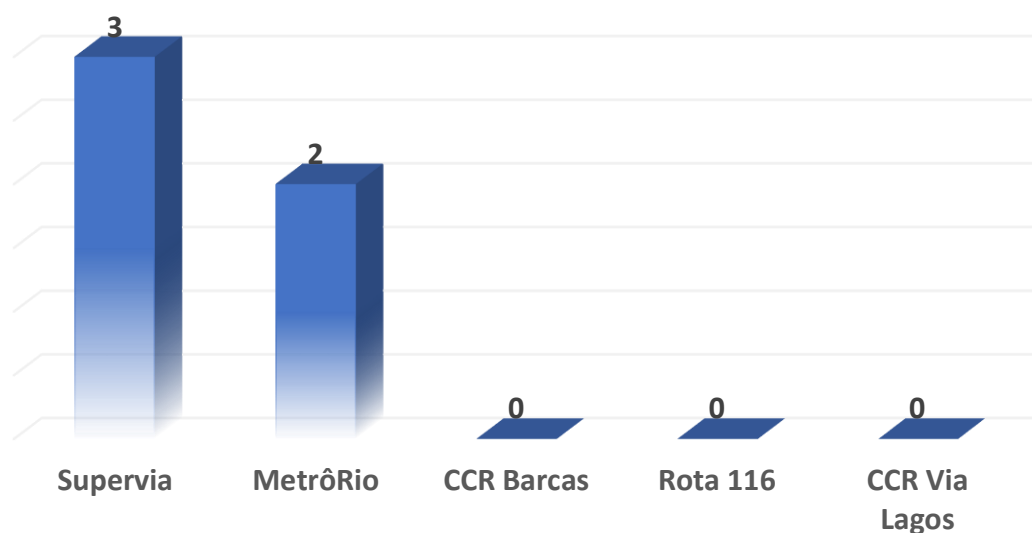
Não houve manifestações referentes as Concessionárias de rodovias reguladas pela Agetransp.

MANIFESTAÇÕES - 36ª SEMANA COVID-19



No que tange reclamações, o comportamento das Concessionárias difere das manifestações. A Supervia, nesta semana, foi responsável por 60% das reclamações. O MetrôRio, no entanto, foi a segunda Concessionária mais reclamada, correspondendo a 2 das 5 reclamações. Não houve reclamações acerca da CCR Barcas, Rota 116 ou CCR Via Lagos.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, informação novamente foi o assunto mais manifestado nesta Ouvidoria. Das 33 manifestações, 7 foram informações gerais prestadas, o equivalente a 21,2% das manifestações registradas.

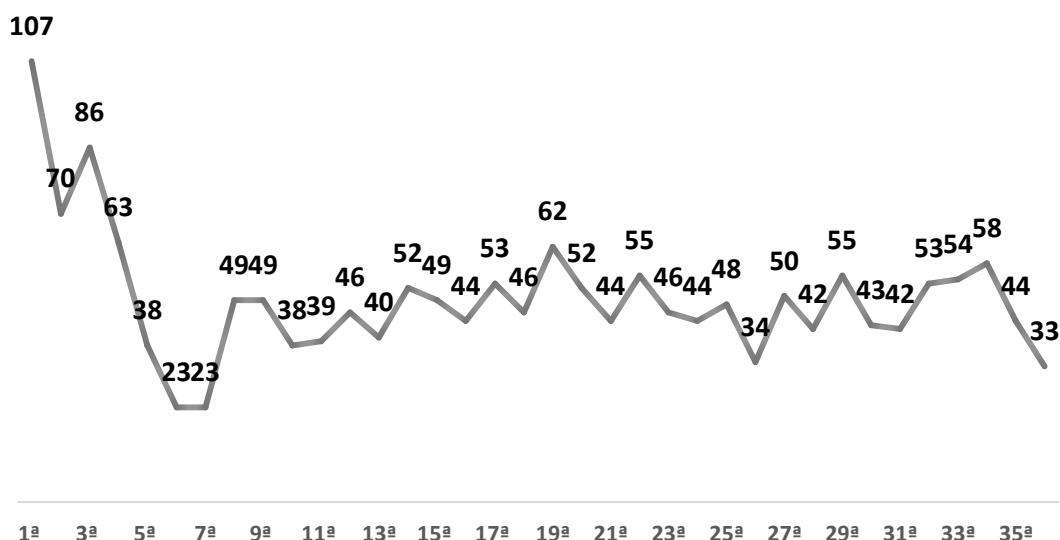
Manifestações - 36ª Semana

COVID-19



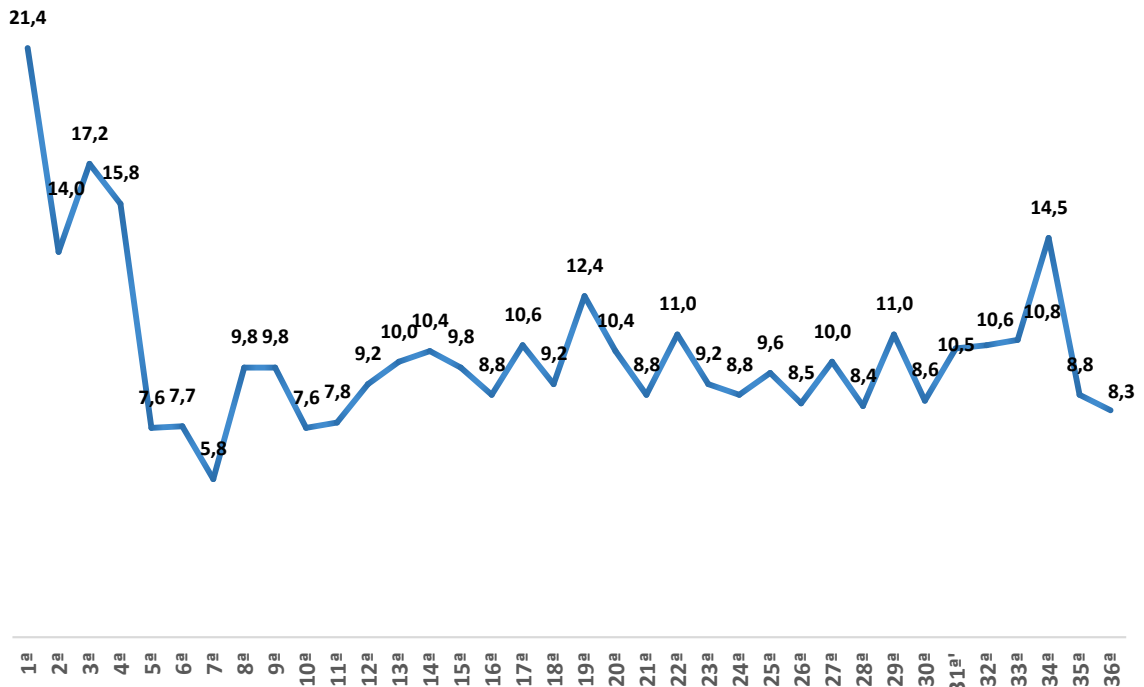
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 3º menor número de manifestações e a 6ª menor média de manifestações por dia útil, representando número baixo de manifestações levando-se em consideração as 36 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



Como mencionado anteriormente, esta semana apresentou a 6ª menor média de manifestações por dia útil, sendo de 8,3 atendimentos dia-útil.

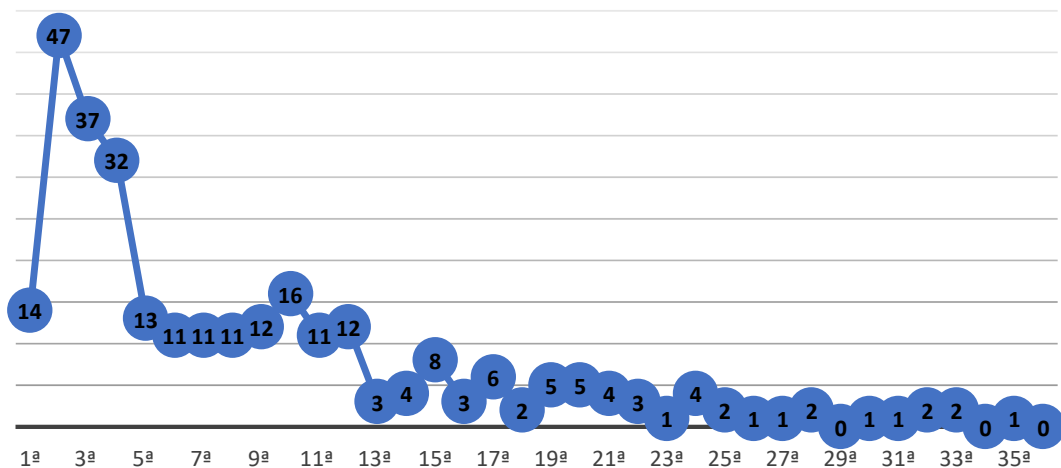
Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

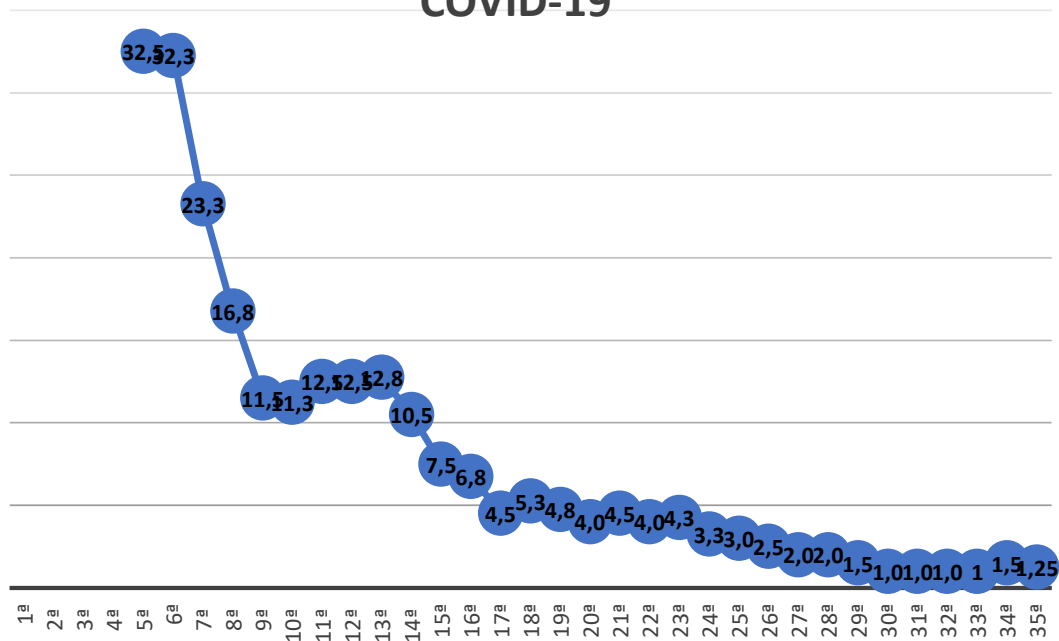
Nesta semana não houve manifestações em relação ao Covid-19. Em relação à estas manifestações, nos últimos 2 meses o número de manifestações diretamente ligadas ao Coronavírus não tem superado 2 manifestações semanais.

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 queda das manifestações acerca do novo coronavírus na Ouvidoria da Agetransp.

Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19

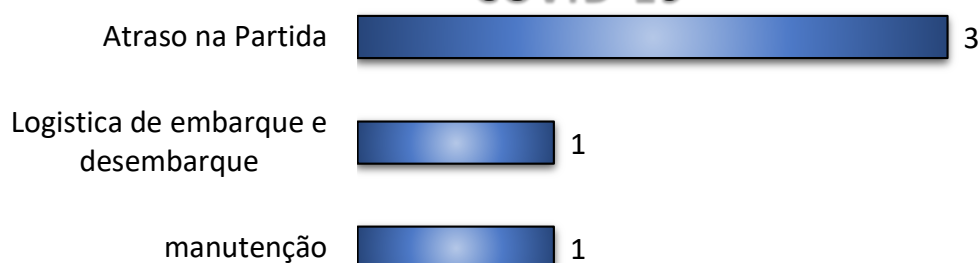


Nas últimas 10 semanas, a média móvel de manifestações sobre o novo Coronavírus tem se mantido abaixo de 2 manifestações semanais. Este é um forte indicativo de que os usuários já não se manifestam tanto sobre a Covid-19 como nas semanas iniciais.

Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Tratando-se das reclamações separadamente, verificou-se que 60% das reclamações se tratavam de atraso na partida. Nos registros desta Ouvidoria, foram 3 das 5 reclamações. Além disso, houve uma reclamação sobre acesso fechado e outra sobre manutenção.

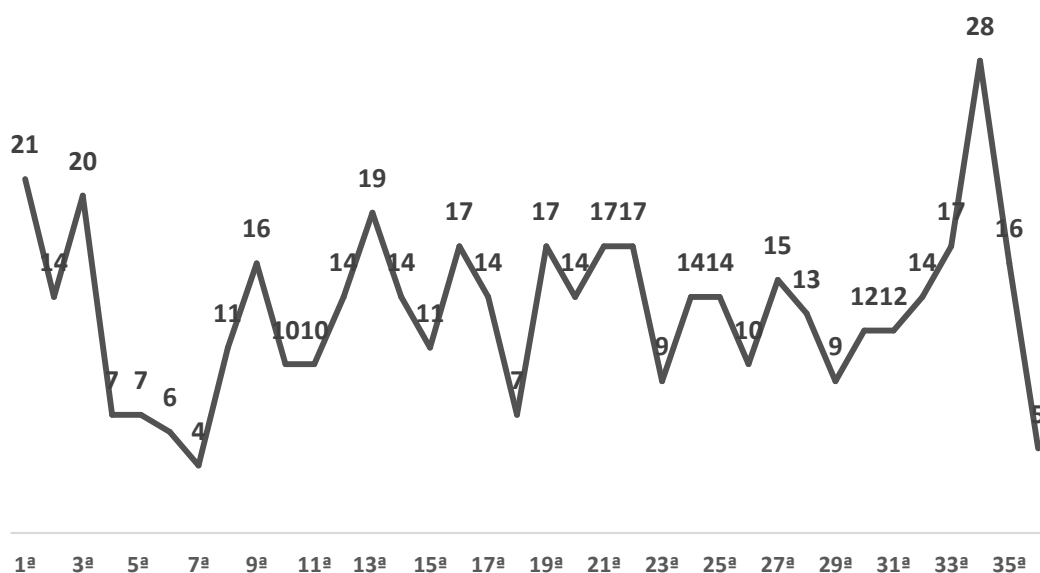
Reclamações - 36ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

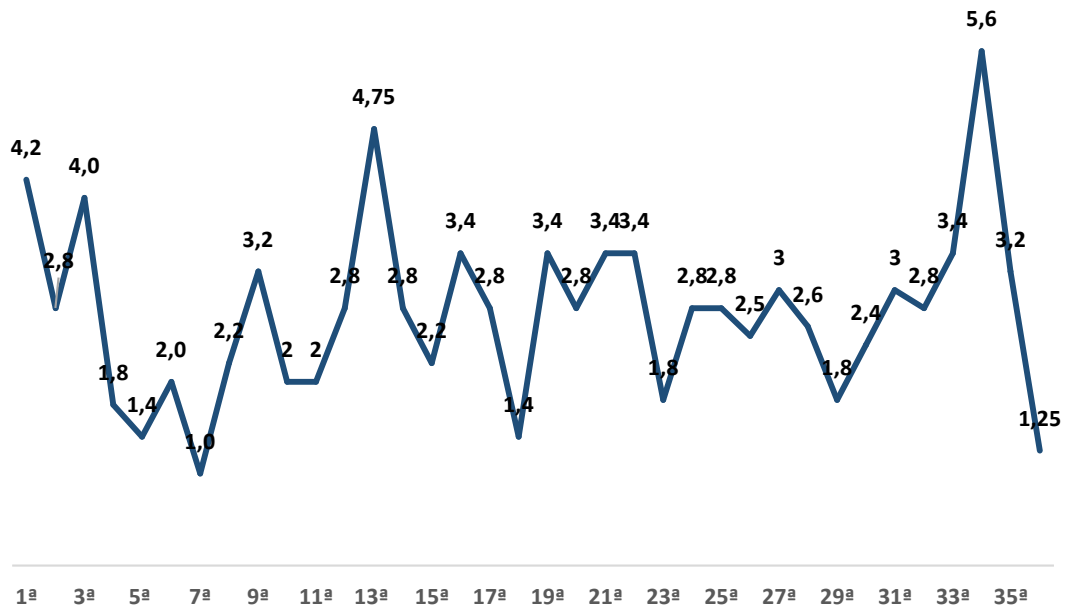
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram redução, as reclamações seguiram o mesmo comportamento. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 68,75%. É importante pontuar que a 36ª semana possuiu um dia útil a menos, devido ao feriado da Consciência Negra.

Reclamações Semanas - COVID-19



Ainda assim, levando-se em consideração apenas os dias úteis, ou seja, a média de reclamação por dia útil, também houve decréscimo nas reclamações. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma das menores médias em todas as semanas analisadas, sendo a 2ª menor média de reclamações por dia útil. Nesta Semana, a Ouvidoria obteve 1,25 reclamações dia-útil.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Elogios

Um usuário registrou um elogio referente ao atendimento de um funcionário da Concessionária CCR Barcas. O mesmo precisou de atendimentos de primeiros socorros e foi muito bem atendido por um dos seus colaboradores e graças ao seu trabalho, aliviou as sequelas do seu acidente.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 16 e 19/11/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 17/11/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 18/11/2020 – Gabriel Herculano

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 25% em relação à semana anterior, no entanto, houve um feriado na 36ª semana o que contribuiu para a redução das mesmas. O grande fator decisivo na redução de manifestações foram as reclamações, as quais apresentaram queda de 68,75%.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o 3º menor número de manifestações e a 6ª menor média de manifestações por dia útil em todas as 36 semanas analisadas. Nesta semana analisada foram 33 manifestações o equivalente a 8,25 registros por dia útil, tendo em vista que nesta semana houve um feriado. Além do mais, esta semana obteve 1,25 reclamações por dia útil, sendo a 2ª menor média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, a maioria dos usuários demonstraram sua insatisfação registrando queixas contra atraso na partida dos modais. Das 5 reclamações registradas, 3 foram sobre o referido assunto, um total de 60%. Nesta semana não houve manifestações acerca do coronavírus.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros, tanto de manifestações quanto reclamações. Apesar da CCR Barcas ser a segunda Concessionária mais manifestada, não houve reclamações sobre a mesma. O MetrôRio foi a terceira Concessionária com maior número de manifestações e representou 40% das reclamações. Não houve manifestações acerca das Rodovias Reguladas pela Agetransp.

Levando-se em consideração as 36 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1774 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 475 reclamações e 288 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 25 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5