



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

23 a 27 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.....	11
Elogios.....	12
Plantões Ouvidoria.....	13
Conclusão	14

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 23 a 27 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 23 a 27 do mês corrente, após mais de oito meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

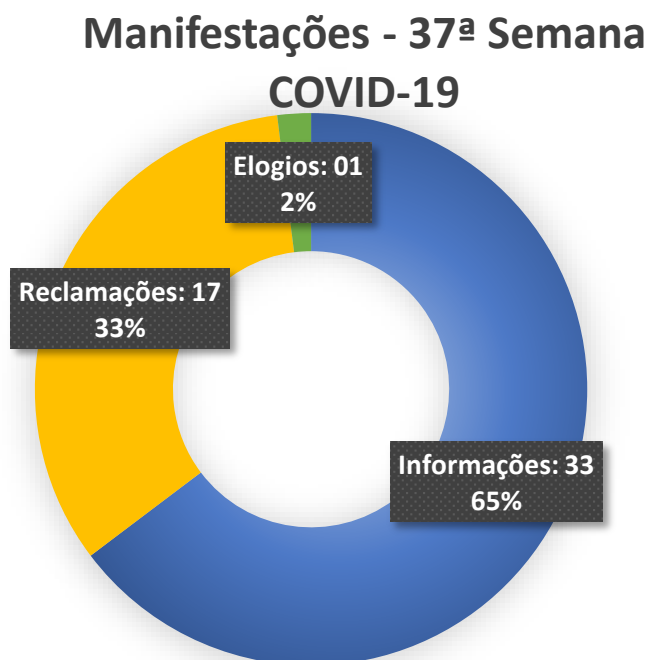
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

A Ouvidoria, através do seu trigésimo sétimo 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 37^a relatório semanal, a Ouvidoria registrou um total de 51 manifestações, correspondendo a um aumento percentual de 54,5% em relação à semana anterior. Nesta Ouvidoria foram registradas **33 informações** e **17 reclamações** e **1 elogio**. Houve um crescimento de 22,22% do número de informações e as reclamações aumentaram em 240%, apresentando mais que o triplo de reclamações em relação a 36^a semana de análises.



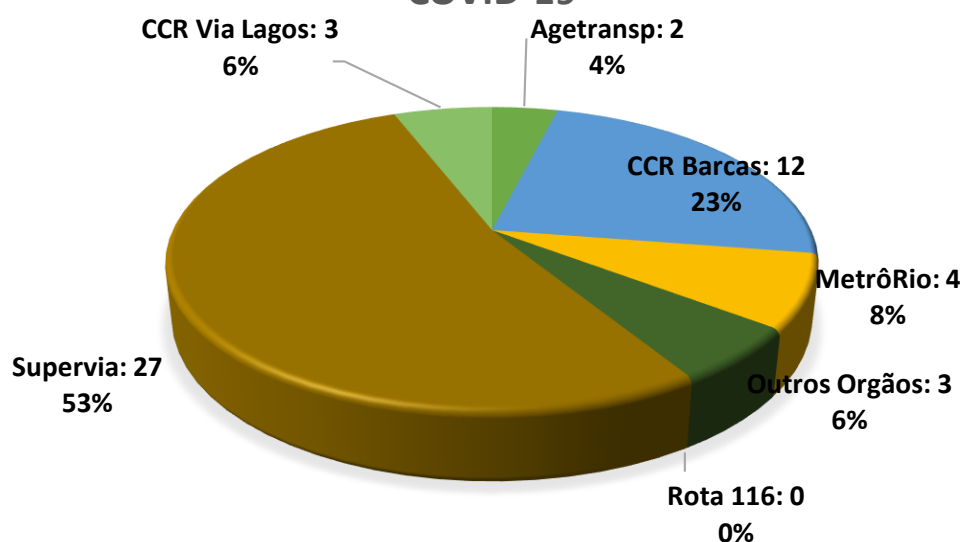
No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **27** das **51 manifestações**. Além disto, houve aumento de seu percentual em relação ao total de manifestações. Nesta semana, 53% das manifestações se referiam a Concessionária responsável pelos trens urbanos ao passo que na semana anterior este percentual fora de 43%.

A CCR Barcas apresentou comportamento semelhante ao da semana anterior, correspondendo a aproximadamente 1 em cada 4 manifestações e fora a segunda Concessionária mais manifestada.

O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada correspondendo a 8% das manifestações.

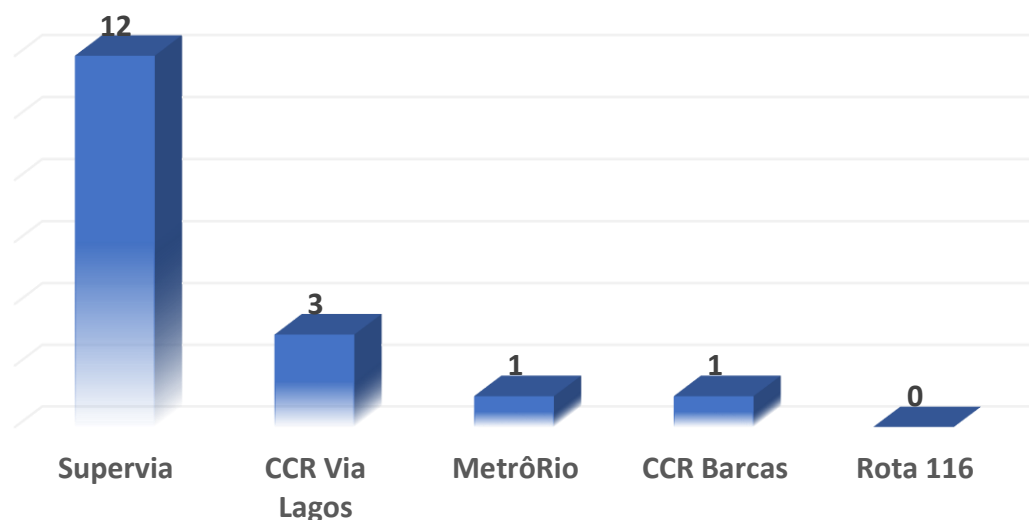
A grande alteração foi em relação a Concessionária CCR Via Lagos, a qual na semana de referência houve 3 registros sobre a mesma. Sobre a Rota 116, a Ouvidoria permaneceu sem registros.

MANIFESTAÇÕES - 37ª SEMANA COVID-19



No que tange reclamações, o comportamento das Concessionárias difere das manifestações. A Supervia, nesta semana, foi responsável por 70,6% das reclamações o que apresentou aumento deste percentual tendo em vista que na 36ª semana fora de 60%. Apesar da Concessionária CCR Barcas ter sido a 2ª Concessionária com maior número de manifestações, houve apenas 1 registro de reclamação tornando a Concessionária a 2ª com menor número de registros de reclamações, junto com o MetrôRio. A grande alteração se refere a CCR Via Lagos, a qual fora a Concessionária com 2º menor número de manifestações, mas a 2ª com maior número de reclamações, representando 17,6% das insatisfações totais.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



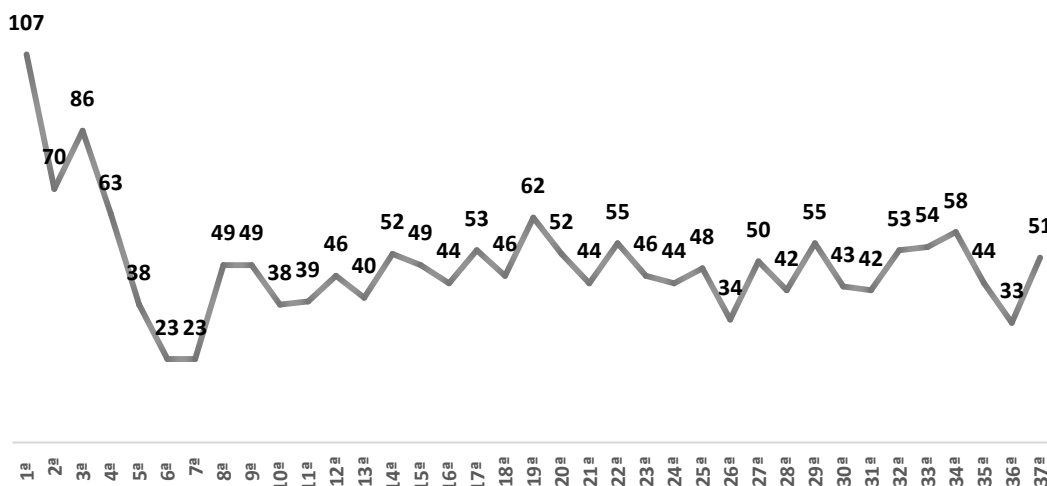
Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, informação novamente foi o assunto mais manifestado nesta Ouvidoria. Das 51 manifestações, 10 foram informações gerais prestadas, o equivalente a 19,6% das manifestações registradas.



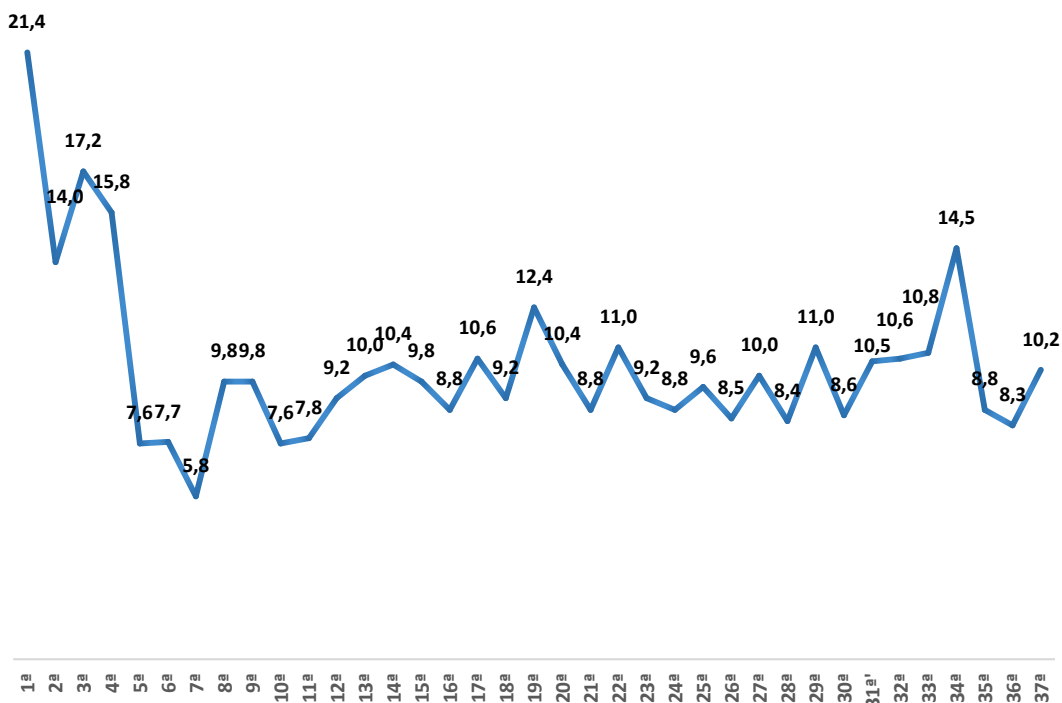
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 14º maior número de manifestações, correspondendo a **51 manifestações**, número esse acima da média de manifestações das 37 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



Nesta semana houve, em média, 10,2 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 15ª maior média de manifestações desde o início das análises semanais.

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

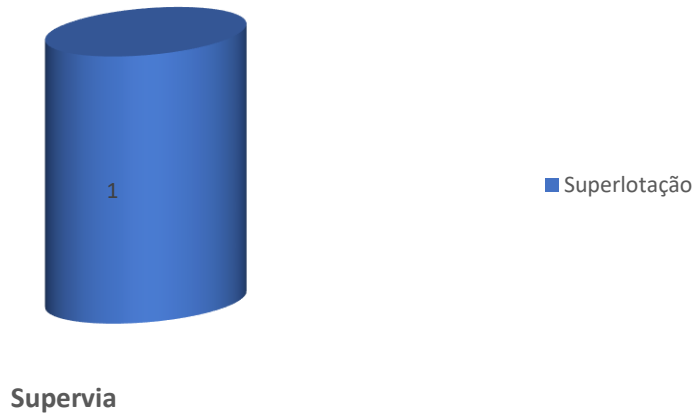
Nesta semana houve registro de uma manifestação em relação ao Corona vírus. Em relação as manifestações gerais, apenas 1,96% das manifestações teve como teor principal a pandemia.

Manifestações voltadas a COVID-19



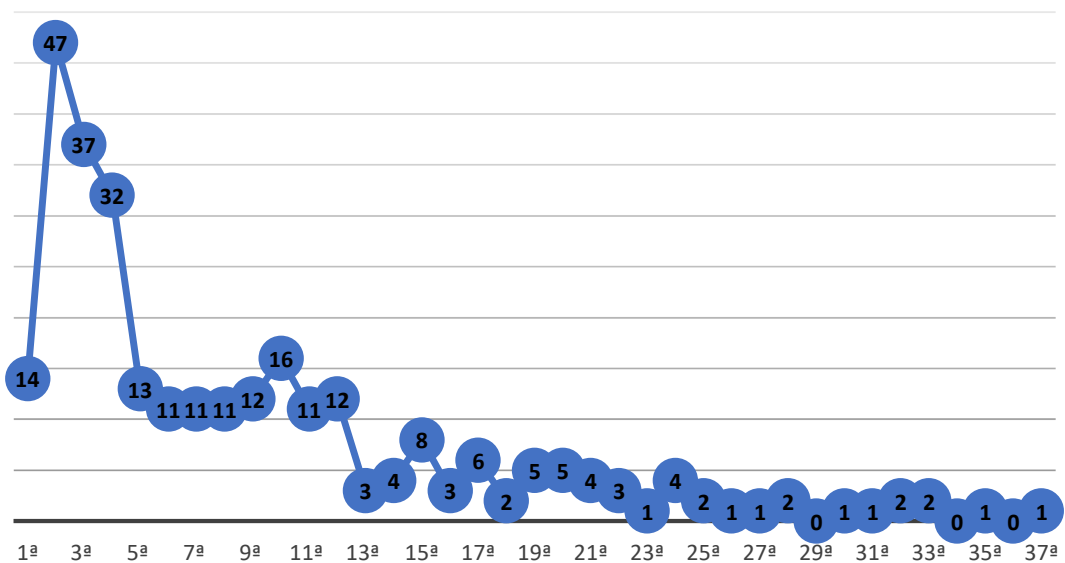
Em relação a manifestação, a mesma se tratou de uma reclamação sobre Superlotação no modal ferroviário. Sendo assim, a Concessionária Supervia a única que obteve registros diretamente ligados a pandemia. Ademais, assuntos diretamente ligados ao COVID-19 corresponderam a 5,9% das reclamações.

Reclamações - COVID-19



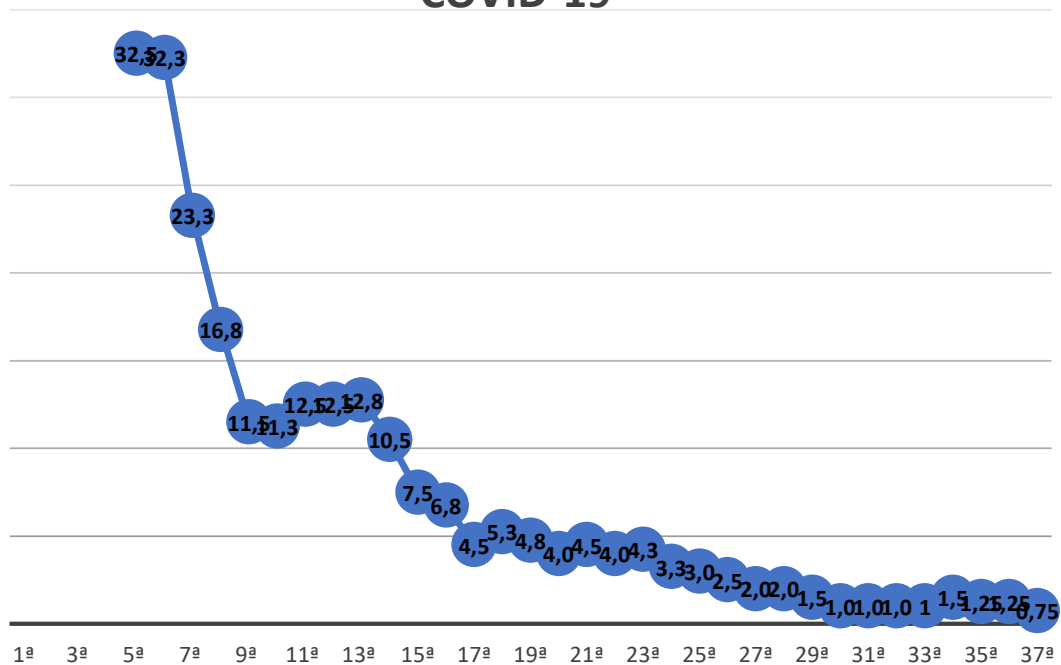
As manifestações acerca do tema continuaram apresentando valores baixos, tendo a 37ª semana ficando na média das últimas 2 semanas, uma média de 1 manifestação semanal acerca do COVID-19.

Manifestações Semanas - COVID-19



Nas últimas 10 semanas, a média móvel de manifestações sobre o novo Coronavírus não tem superado 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, tendo em vista que nas primeiras 27 semanas este fato vinha ocorrendo rotineiramente.

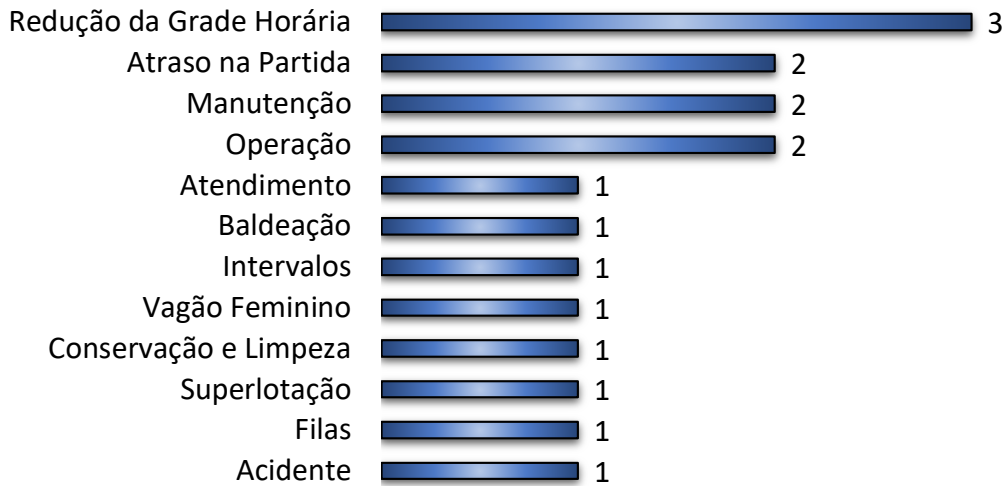
Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Tratando-se das reclamações separadamente, verificou-se que 17,6% das reclamações se tratavam da redução da grade horária anunciada pela Supervia. Nos registros desta Ouvidoria, o assunto foi relacionado a 3 das 17 reclamações. Além disto, atraso na partida, manutenção e operação corresponderam a cerca de 11,8% das reclamações, cada assunto.

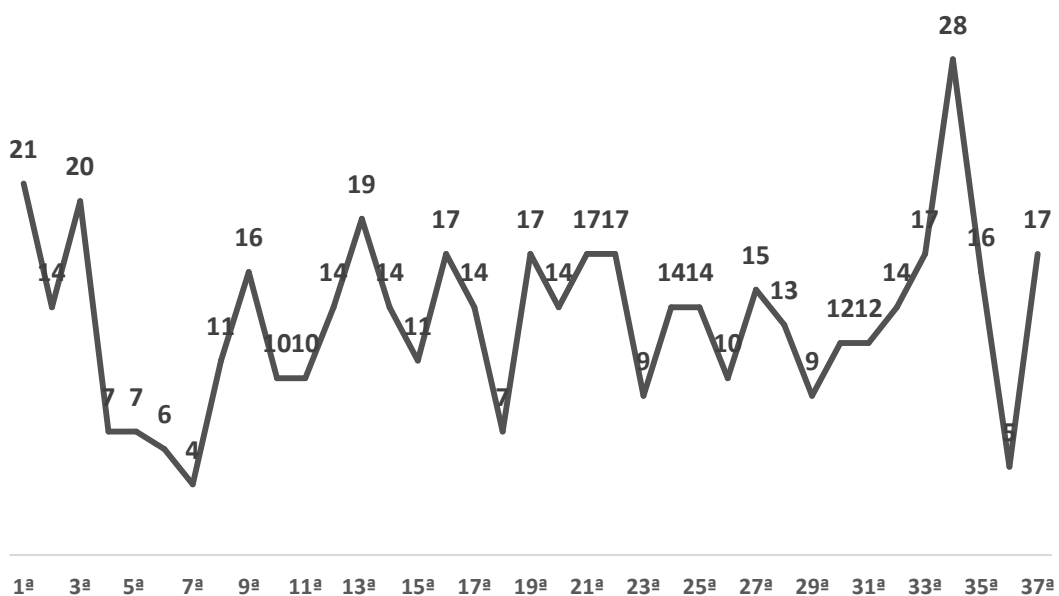
Reclamações - 37ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

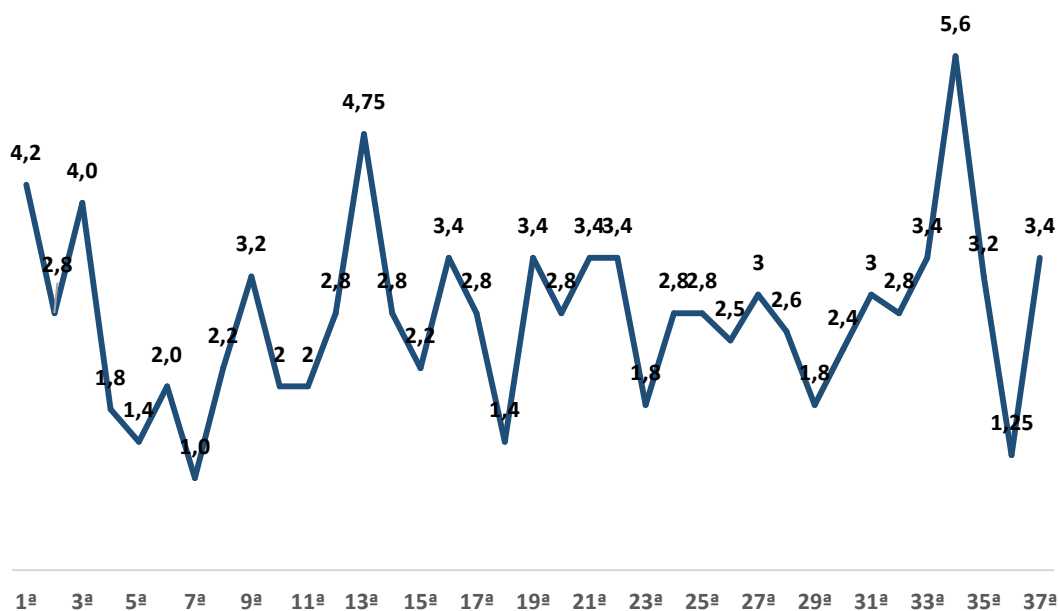
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram crescimento, as reclamações seguiram o mesmo comportamento. Em relação à semana anterior, as reclamações cresceram 240%. É importante pontuar que a 36ª semana possuiu um dia útil a menos, devido ao feriado da Consciência Negra.

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 crescimento nas reclamações. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma das maiores médias em todas as semanas analisadas, sendo a 5ª maior média de reclamações por dia útil sendo de 3,4 reclamações.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Elogios

Na semana de referência, houve registro de um elogio referente ao modelo de Concessão dos transportes públicos. Relata que gosta dos serviços prestados pelas concessionárias ainda que haja pontos a serem melhorados.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 23 e 25/11/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 24 e 27/11/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 26/11/2020 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, os atendimentos nesta Ouvidoria cresceram 54,5% em relação à semana anterior, no entanto, houve um feriado na 36ª semana o que contribui para a redução das mesmas na semana anterior. O alto crescimento se deve ao fato de que as reclamações aumentaram 240% em relação à semana anterior, correspondendo a mais que o triplo dos registros da semana passada.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o 14º maior número de manifestações e a 15ª maior média de manifestações por dia útil em todas as 36 semanas analisadas. Nesta semana analisada foram 51 manifestações o equivalente a 10,22 registros por dia útil. Além do mais, esta semana registrou 17 reclamações, totalizando 3,4 reclamações por dia útil, sendo a 5ª maior média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, o assunto mais frequente nas reclamações fora a redução da grade horária anunciada pela supervia no dia 05/11. Das 17 reclamações registradas, 3 foram sobre o referido assunto, um total de 17,6%. Em relação ao Coronavírus, houve uma reclamação sobre superlotação na Concessionária Supervia, correspondendo a 11,96% das manifestações e 5,88% das reclamações.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros, tanto de manifestações quanto reclamações. A grande alteração se deve a CCR Via Lagos pois a mesma foi a 4ª Concessionária mais manifestada e a 2ª Concessionária com maior número de reclamações.

Levando-se em consideração as 37 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1825 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 492 reclamações e 289 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 02 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5