



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

30 de novembro a 04 de
dezembro

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
Denúncias	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 30 de novembro e 04 de dezembro.

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 30 de dezembro e dia 04 do mês corrente, após quase nove 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 oitavo 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.

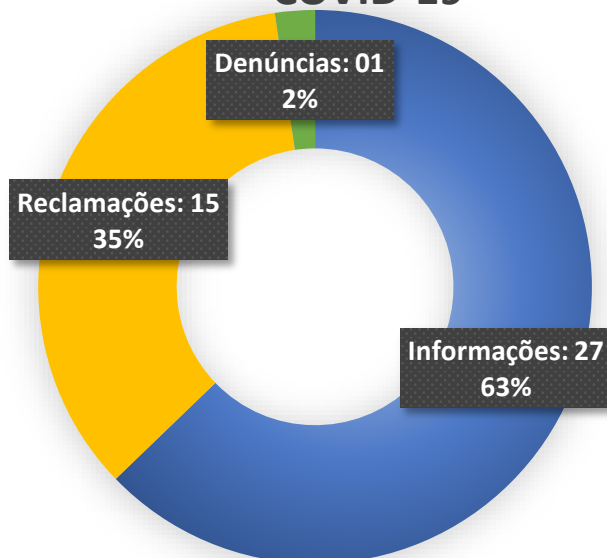
Este relatório também objetiva acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual, quanto municipal afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Entre os dias 30 de novembro e 04 de dezembro, a Ouvidoria registrou um total de 43 manifestações, correspondendo a uma redução de percentual de 15,7% em relação à semana anterior. Nesta Ouvidoria foram registradas **27 informações e 15 reclamações e 1 denúncia**.

Manifestações - 38ª Semana

COVID-19

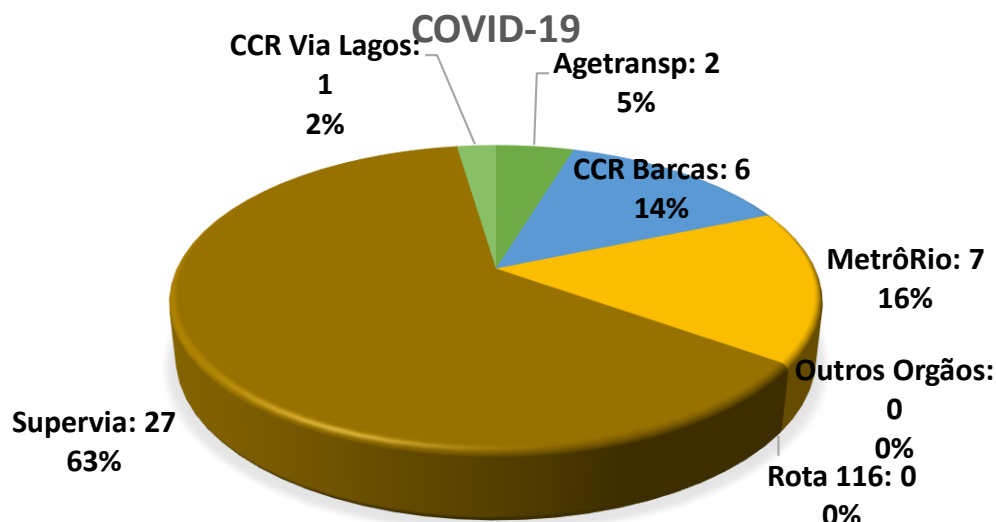


No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **27 das 43 manifestações**. As manifestações acerca da Supervia se mantiveram, porém, as manifestações totais reduzindo produzindo um crescimento no percentual da Concessionária, que ficou responsável por 62,8% das manifestações nesta Ouvidoria.

MetrôRio e CCR Barcas apresentaram 7 e 6 manifestações, respectivamente, sendo a segunda e terceira Concessionária com mais registros na semana.

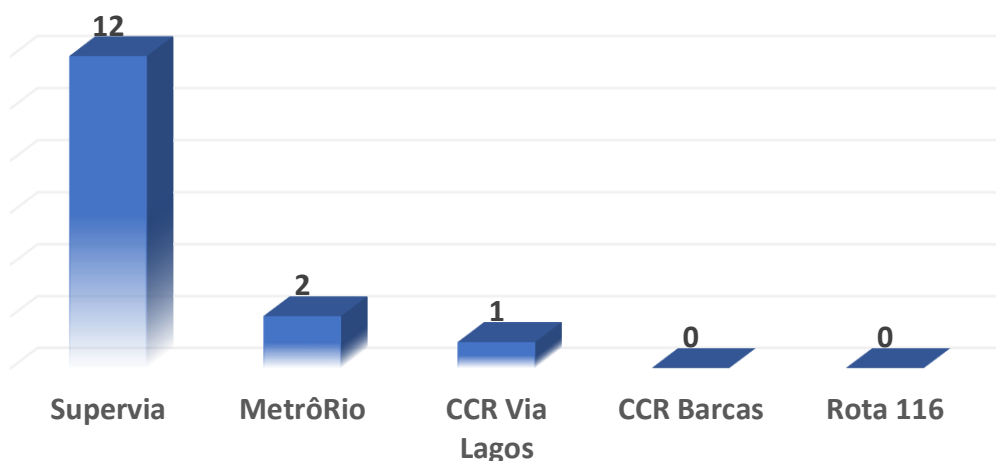
A Concessionária CCR Via Lagos apresentou o segundo menor número de manifestações na semana, correspondendo a 1 registro sobre a mesma. Sobre a Rota 116, a Ouvidoria permaneceu sem registros.

MANIFESTAÇÕES - 38ª SEMANA



No que tange reclamações, o comportamento das Concessionárias difere das manifestações. A Supervia, nesta semana, foi responsável por 80% das reclamações, sendo o terceiro aumento consecutivo tendo em vista que na semana anterior fora de 70,6% das reclamações e na 36ª de 60%. Apesar da Concessionária CCR Barcas ter sido a 3ª Concessionária com maior número de manifestações, não houve reclamações sobre a mesma. A CCR Via Lagos, a qual fora a Concessionária com 2º menor número de manifestações, mas a 3ª com maior número de reclamações, representando 6,7% das insatisfações totais.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA

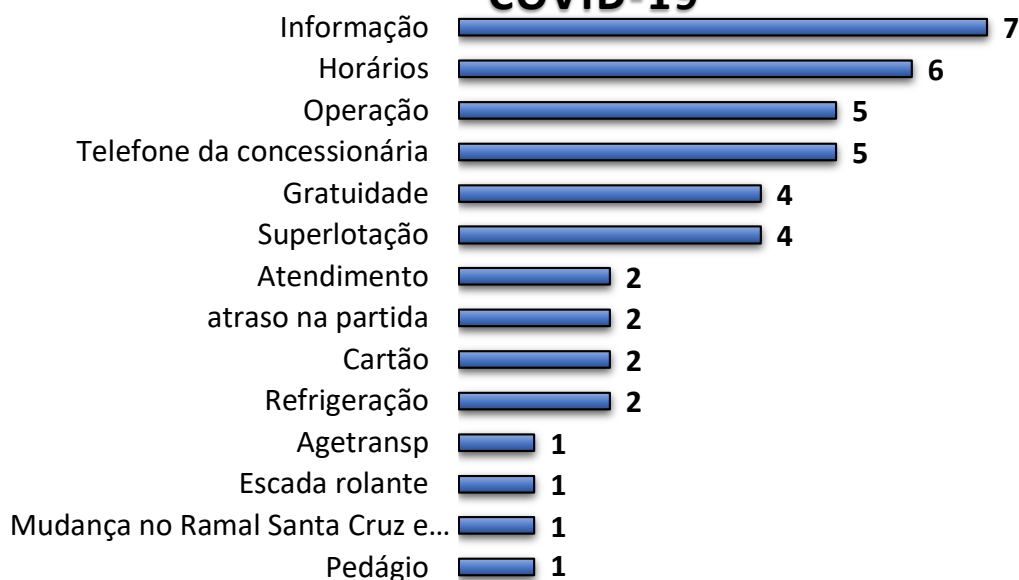


Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, informação novamente foi o assunto mais manifestado nesta Ouvidoria. Das 43 manifestações, 7 foram informações gerais prestadas, o equivalente a 16,3% das manifestações registradas, havendo uma redução neste percentual. Assuntos de horários, operação, telefone da Concessionária, gratuidade e superlotação também corresponderam a números significativos na semana.

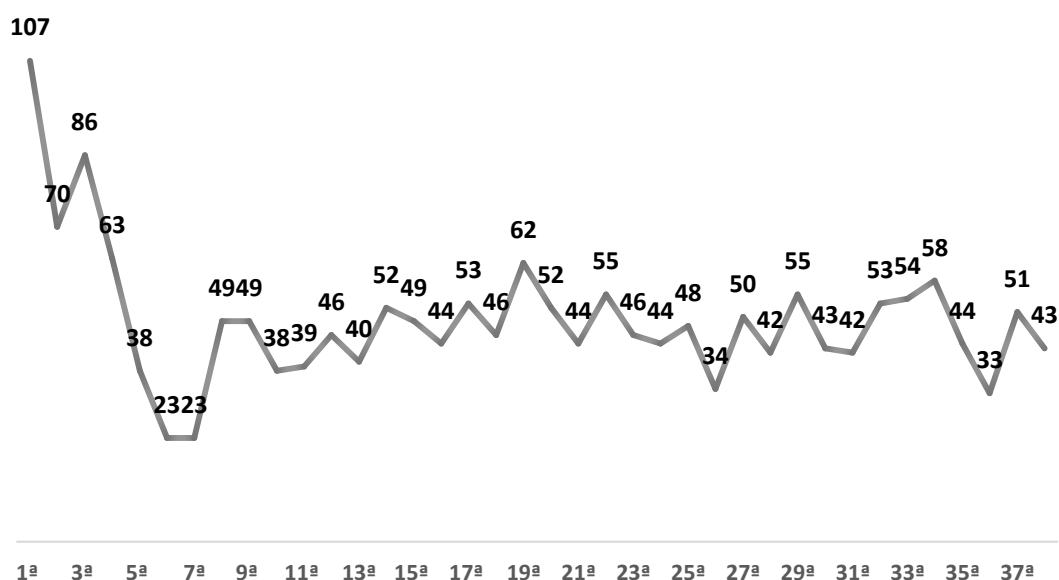
Manifestações - 38ª Semana

COVID-19



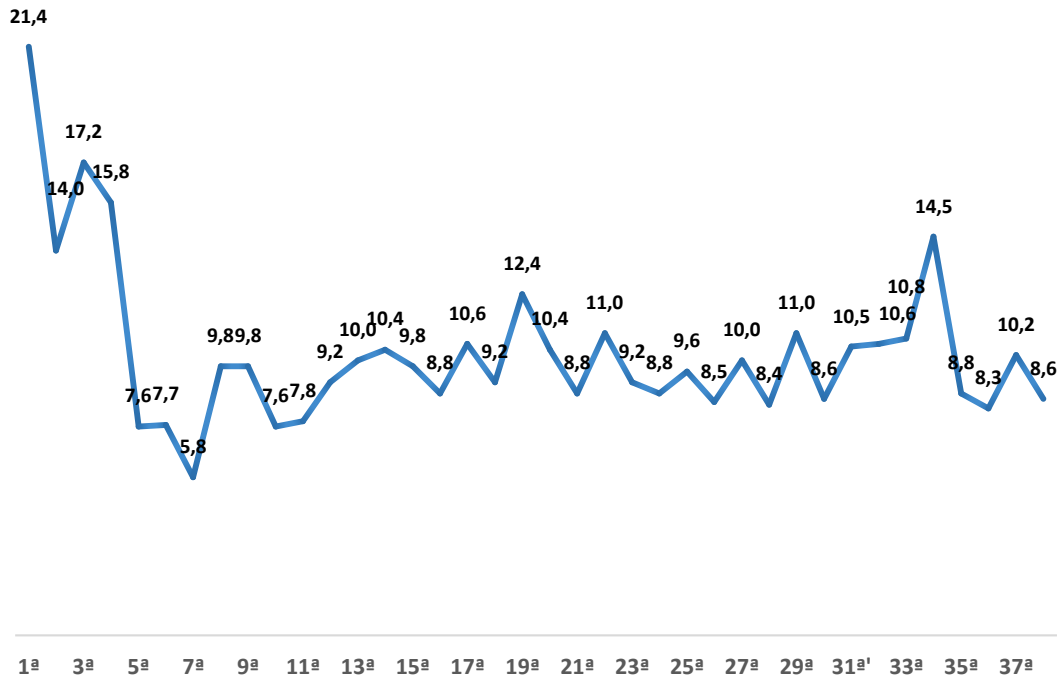
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 11º menor número de manifestações, correspondendo a **43 manifestações**, número esse abaixo da média de manifestações das 38 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



Nesta semana houve, em média, 8,6 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 9ª menor média de manifestações desde o início das análises semanais.

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil

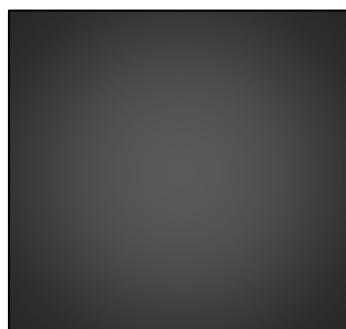


Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve registro de quatro manifestações em relação ao Corona vírus. Em relação as manifestações gerais, apenas 9,3% das manifestações teve como teor principal a pandemia, maior percentual desde a 21ª semana analisada.

Manifestações voltadas a COVID-19

4



Superlotação

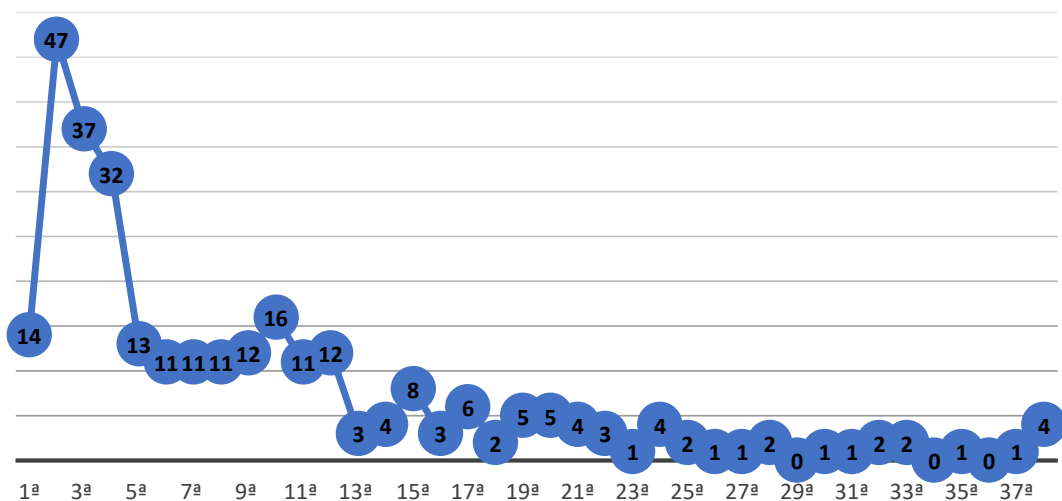
Em relação as manifestações, as reclamações se trataram de Superlotação no modal ferroviário sendo uma denúncia sobre superlotação no modal metroviário. Ademais, assuntos diretamente ligados ao COVID-19 corresponderam a 26,7% das reclamações, aproximadamente 1 em cada 4 reclamações.

Reclamações - COVID-19



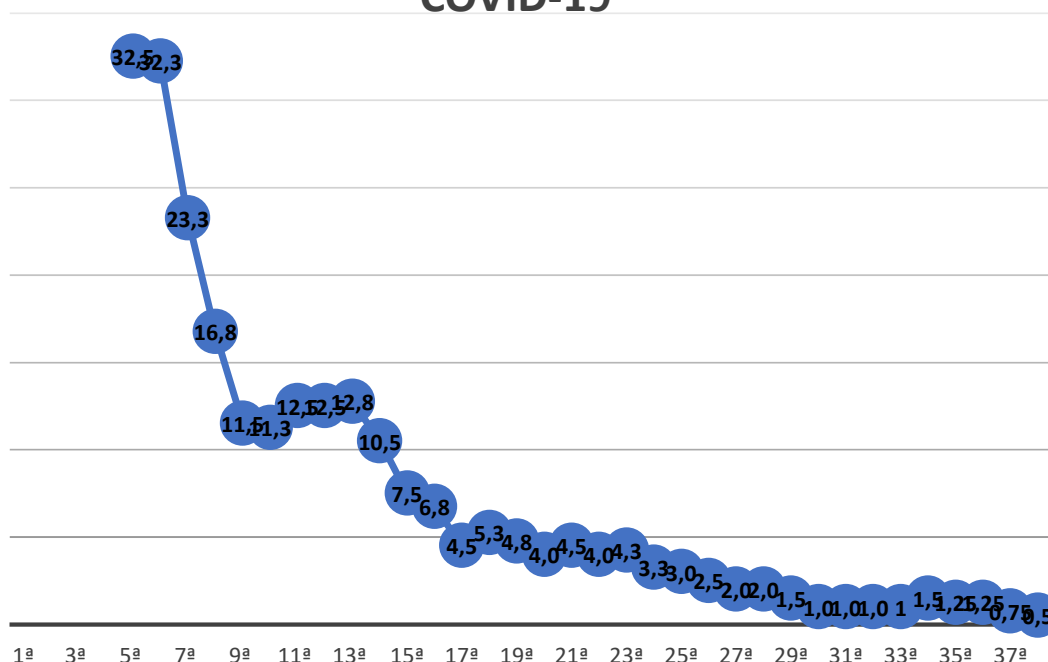
As manifestações acerca do tema continuaram apresentando valores baixos, no entanto o comportamento da semana de referência não foi semelhante às últimas semanas, apresentando comportamento de crescimento na semana citada.

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.

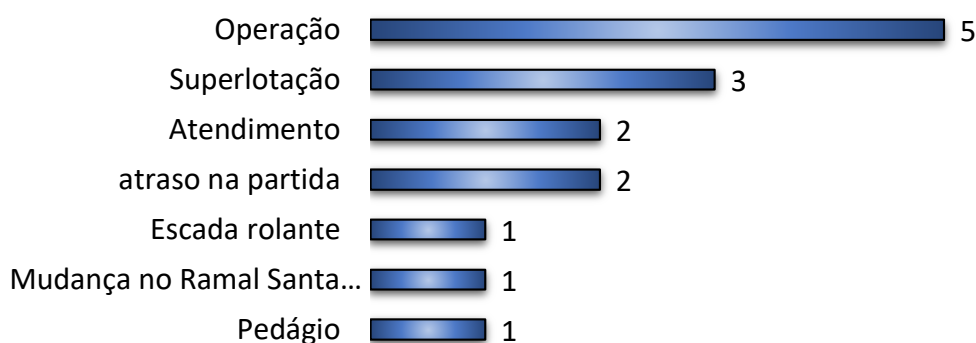
Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Tratando-se das reclamações separadamente, verificou-se que 1 em cada 3 reclamações se tratavam da operação das Concessionárias. Além disto, o assunto de Superlotação correspondeu a 20% das reclamações.

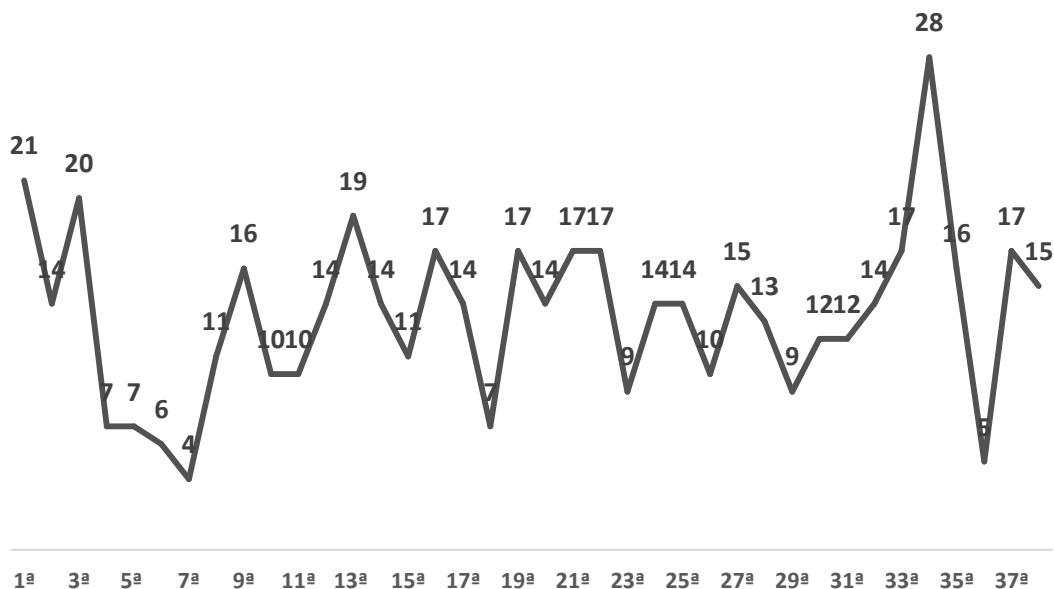
Reclamações - 38ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

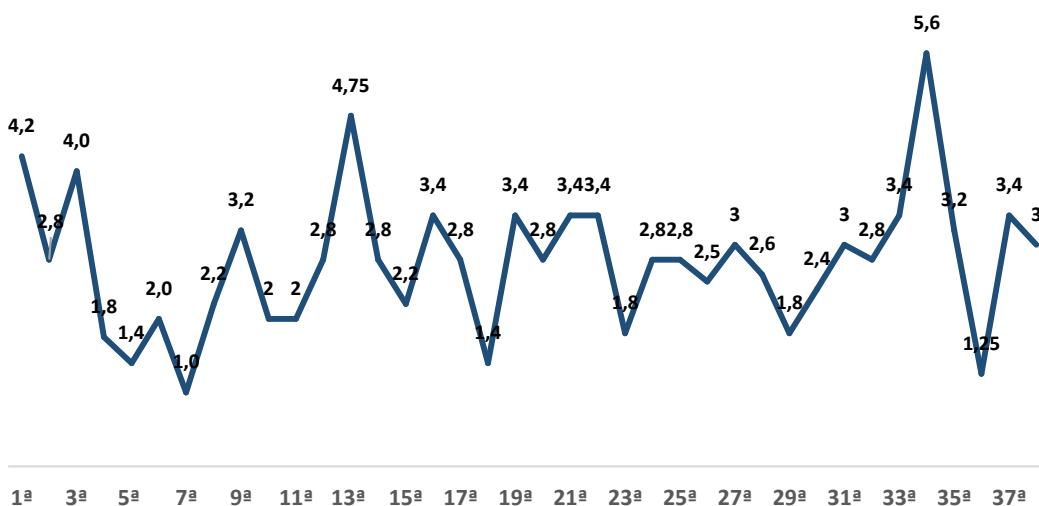
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram decréscimo, as reclamações diminuíram. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 11,8%, correspondendo ao 16º maior número de reclamações em todas as semanas analisadas, sendo um número acima da média de reclamações semanais de 13,3.

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 redução. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou a 13ª maior média de reclamações por dia útil o equivalente a 3 reclamações diárias.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Denúncias

Na semana de referência, houve registro de uma denúncia a respeito de superlotação no modal metroviário no final de semana devido a usuários com destino e origem a praia.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 30/11/2020 e 03/12/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 01 e 04/12/2020 – Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 02/12/2020 – Leticia Lima

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 15,7% em relação à semana anterior, apresentando número de registros inferior à média semanal dos 38 relatórios semanais.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o 11º menor número de manifestações e a 9ª maior média de manifestações por dia útil em todas as 38 semanas analisadas. Nesta semana, foram 51 manifestações o equivalente a 8,6 registros por dia útil. Além do mais, esta semana registrou 15 reclamações, totalizando 3 reclamações por dia útil, sendo a 13ª maior média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, o assunto mais frequente nas reclamações fora a operação das Concessionárias. Das 15 reclamações registradas, 5 foram sobre o referido assunto, um total de 33,3%. Em relação ao Corona vírus, todas as manifestações se trataram de superlotação nos modais, além disto, insatisfações sobre as Concessionárias cujo assunto está ligado diretamente à corona vírus corresponderam a 26,6% 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 foi a 4ª Concessionária mais manifestada e a 3ª Concessionária com maior número de reclamações, não havendo reclamações sobre a CCR Barcas, 3ª Concessionária mais manifestada.

Levando-se em consideração as 38 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1868 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 507 reclamações e 293 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5