



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

07 a 11 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.....	9
Série histórica das Reclamações	11
Plantões Ouvidoria	13
Conclusão	14

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 07 a 11 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 07 e 11 do mês corrente, após quase nove meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciadas 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.

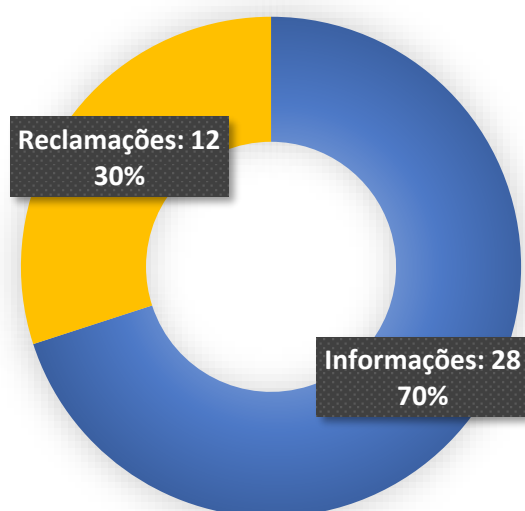
A Ouvidoria, através do seu trigésimo nono relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.369 de 18 de novembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação das medidas de enfrentamento da pandemia do coronavírus, destaca 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 07 e 11 de dezembro, a Ouvidoria registrou um total de 40 manifestações, correspondendo a uma redução de percentual de 7% em relação à semana anterior. Nesta Ouvidoria foram registradas **28 informações** e **12 reclamações**, havendo diminuição de 20% das reclamações e aumento de 3,7% das informações.

Manifestações - 39ª Semana COVID-19



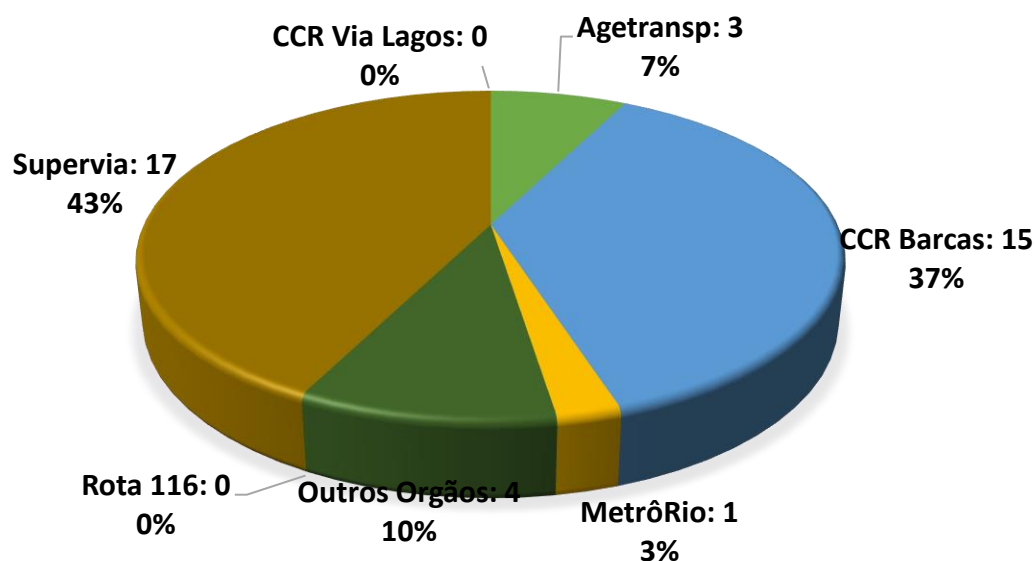
No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **17** das **40** manifestações o que representou uma redução de 37% das manifestações sobre a Concessionária.

Nesta semana a CCR Barcas foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, totalizando 15 das 40 manifestações totais e representando um aumento de 114,3% em relação à semana anterior.

O MetrôRio, que na semana passada havia apresentado o segundo maior número de manifestações, foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria apresentando uma redução de 85,7%.

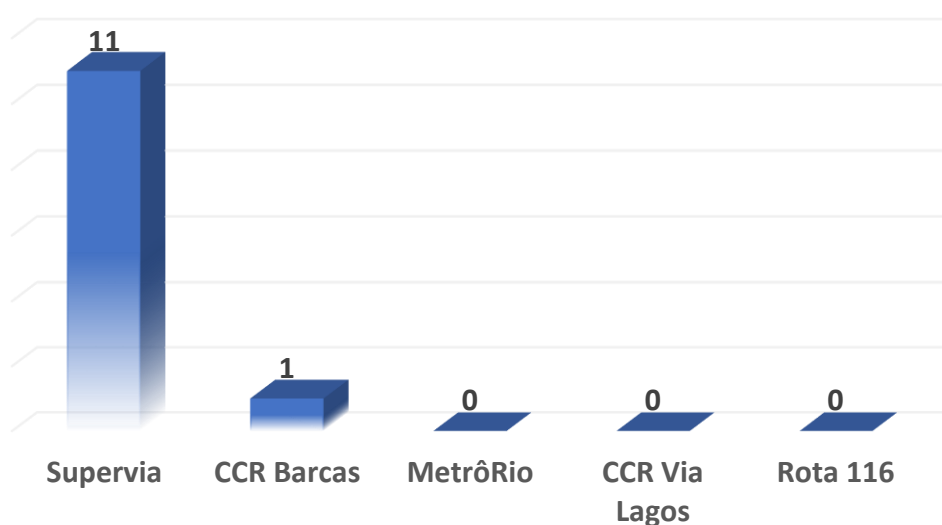
Não houve manifestações sobre as Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agetransp no período de referência.

MANIFESTAÇÕES - 39ª SEMANA COVID-19



No que tange reclamações, o comportamento das Concessionárias foi semelhante ao das manifestações. A Supervia, nesta semana, foi responsável por 91,7% das reclamações, sendo o quarto aumento consecutivo tendo em vista que na semana anterior fora de 80% das reclamações. Apesar da Concessionária CCR Barcas ter sido responsável por 37% das manifestações, nas reclamações este percentual reduziu, correspondendo a 8,3% das reclamações totais. Não houve reclamações acerca do MetrôRio e das Concessionárias de Rodovias reguladas por esta Agência.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

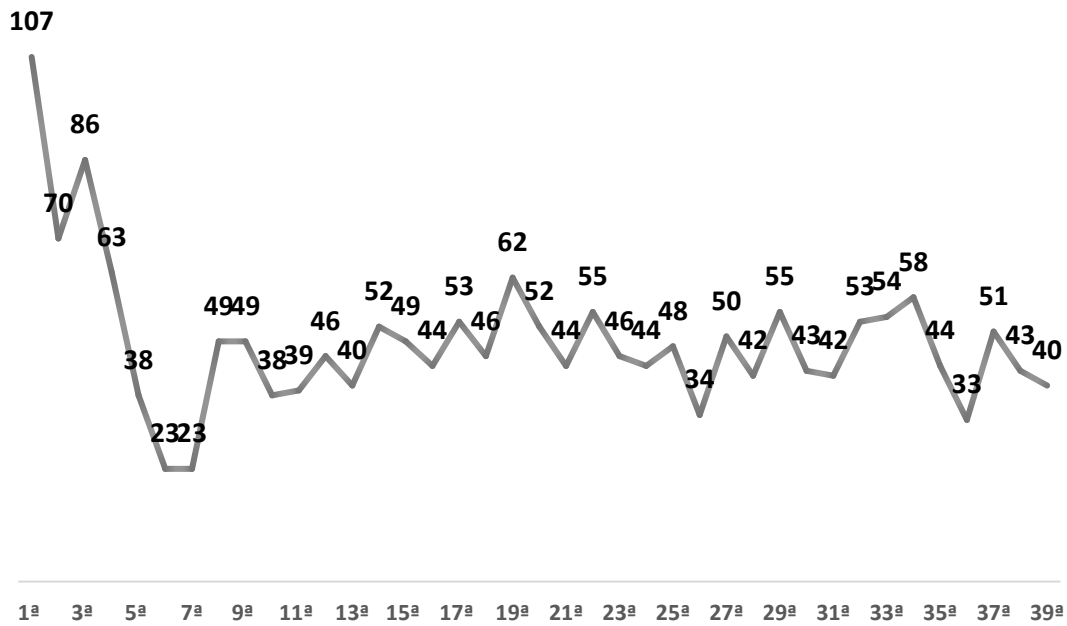
Referente aos assuntos das manifestações, telefone da Concessionária assunto mais solicitado nesta Ouvidoria. Das 40 manifestações, 13 foram sobre o referido assunto, o equivalente a 32,5% das manifestações registradas. Informações, assuntos da Agência, gratuidade e horários também corresponderam a números significativos na semana.

Manifestações - 39ª Semana COVID-19



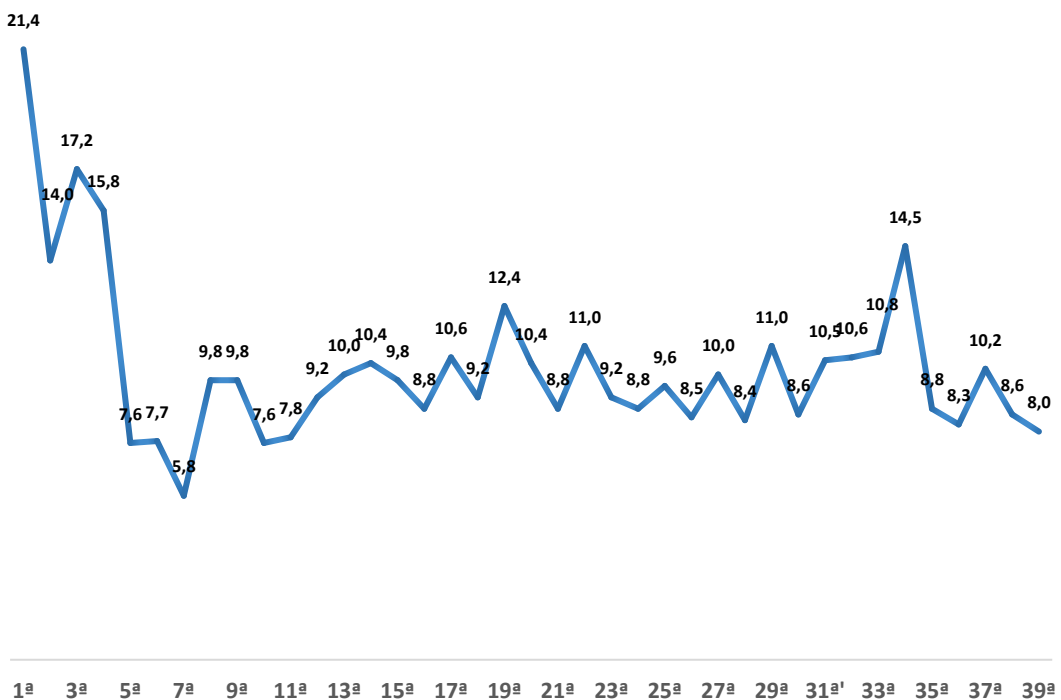
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 8º menor número de manifestações, correspondendo a **40 manifestações**, número esse abaixo da média de manifestações das 39 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



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

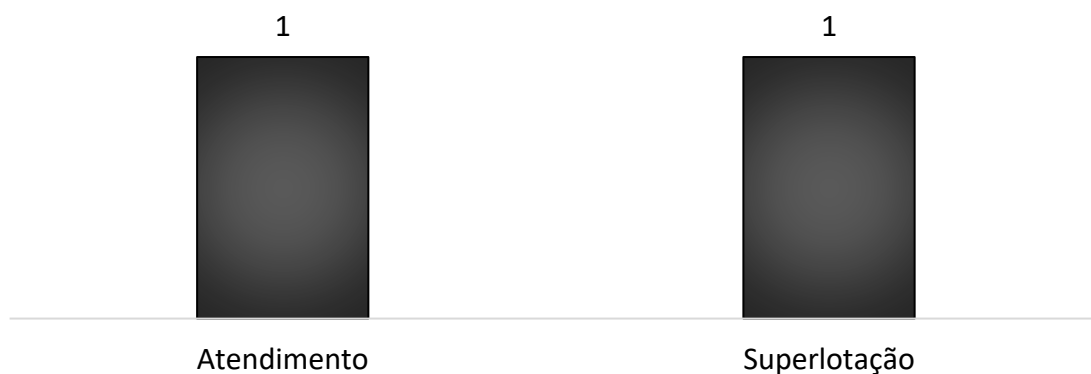
Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve registro de duas manifestações em relação ao Corona vírus. Em relação as manifestações gerais, apenas 5% das manifestações teve como teor principal a pandemia.

Manifestações voltadas a COVID-19



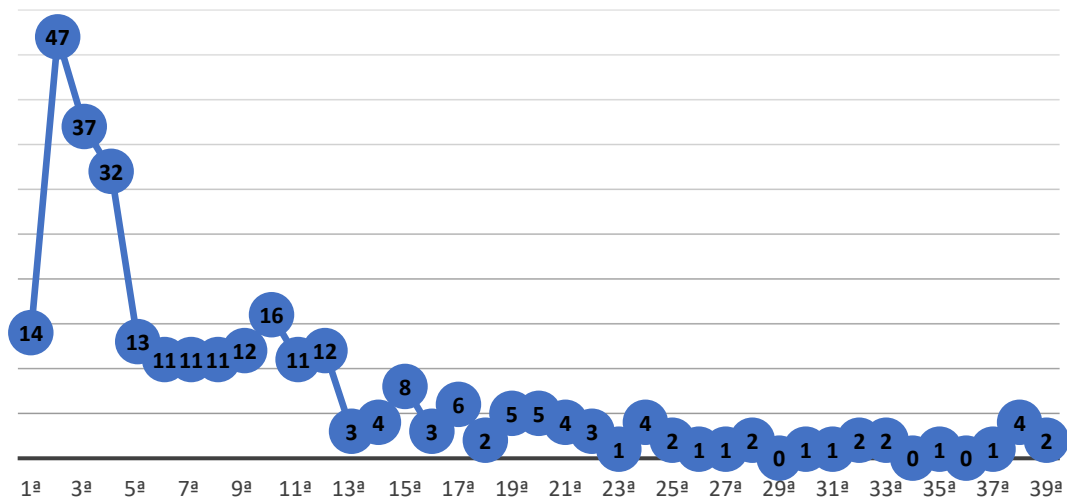
Em relação as reclamações, usuários reclamaram de superlotação no modal ferroviário e a falta de álcool em gel na estação. Ademais, assuntos diretamente ligados ao COVID-19 corresponderam a 13,3% das reclamações.

Reclamações - COVID-19



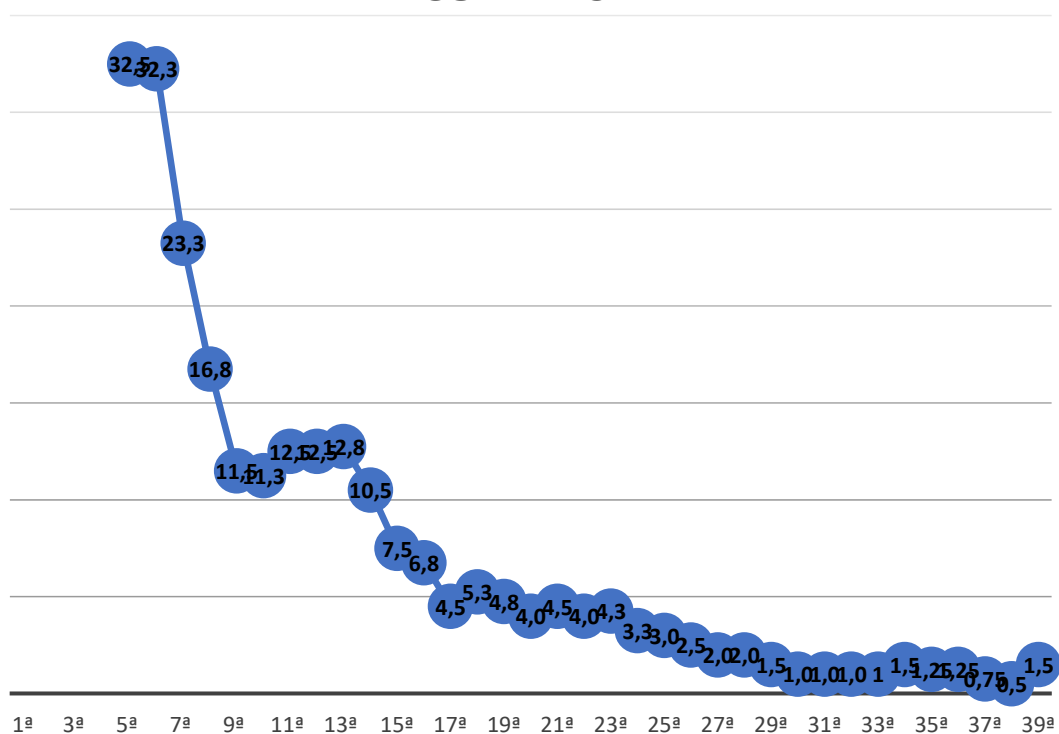
As manifestações acerca do tema continuaram apresentando valores baixos, correspondendo a uma redução de 50% das manifestações sobre o coronavírus em relação a semana anterior.

Manifestações Semanas - COVID-19



Nas últimas 10 semanas, a média móvel de manifestações sobre o novo Corona vírus 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.

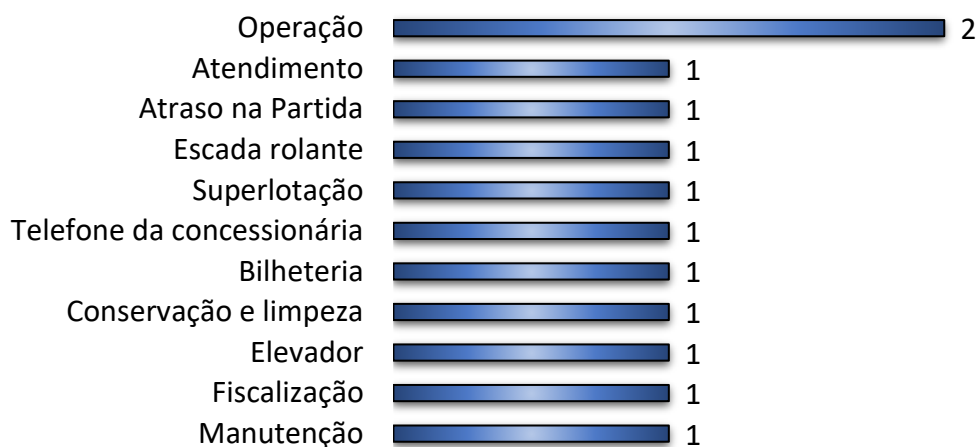
Média móvel - Manifestações sobre a COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Tratando-se das reclamações separadamente, verificou-se que aproximadamente 16,7% das reclamações se trataram da operação das Concessionárias, continuando a ser o assunto mais reclamado.

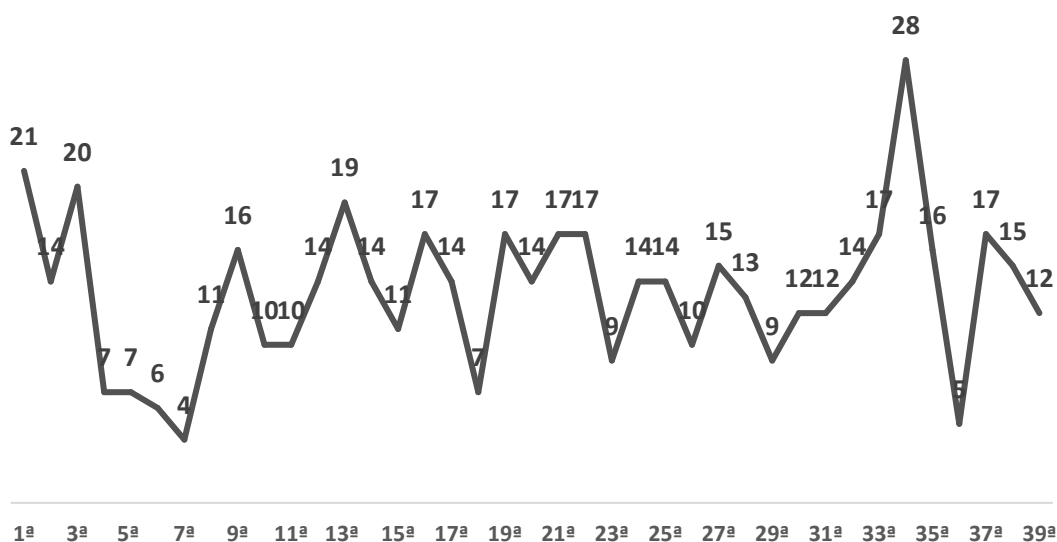
Reclamações - 39ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

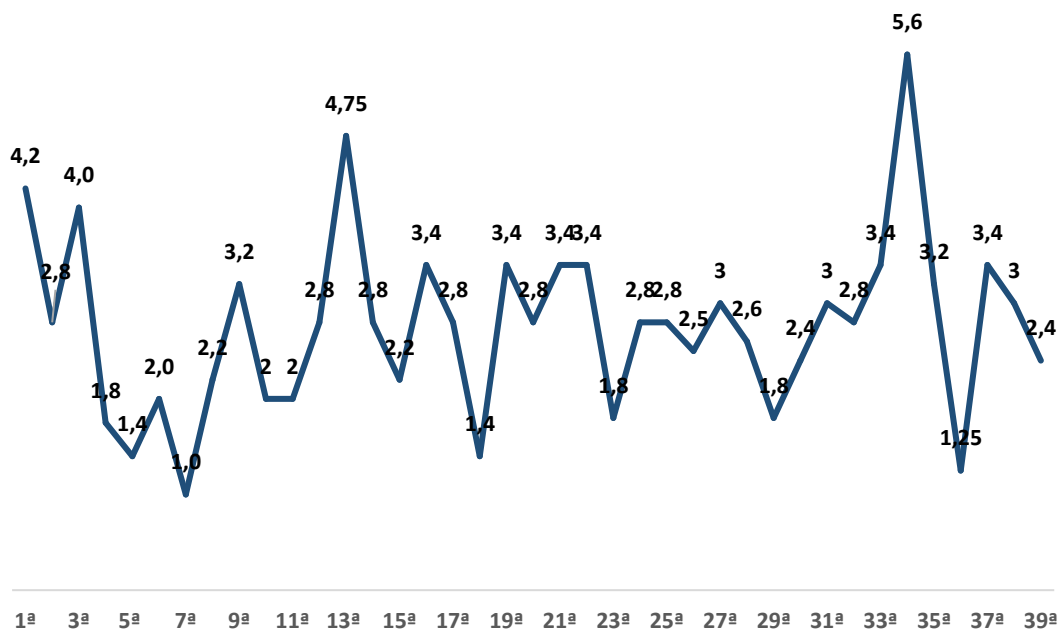
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram decréscimo, as reclamações diminuíram. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 20%, correspondendo ao 14º menor número de reclamações em todas as semanas analisadas, sendo um número abaixo da média de reclamações semanais de 13.

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 menor média de reclamações por dia útil correspondendo a menos de 3 reclamações diárias.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 07 e 10/12/2020 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 07 e 10/12/2020 – Rodrigo Pimentel

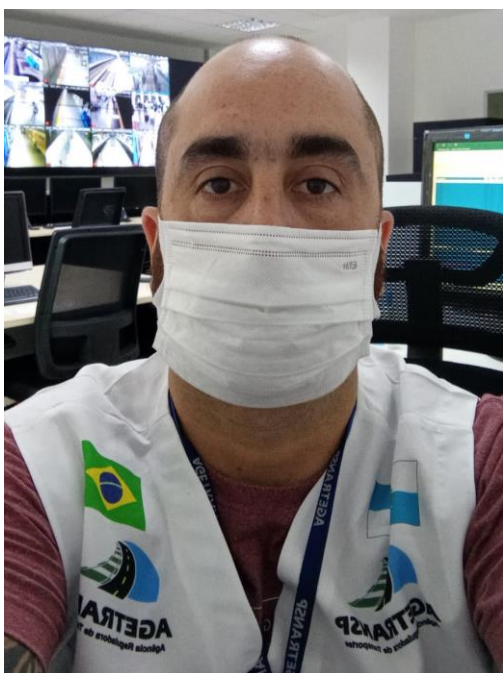


Figura 3: Plantão 08 e 11/12/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 09/12/2020 – Gabriel Herculano

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta semana, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 7% em relação à semana anterior, apresentando número de registros inferior à média semanal dos 39 relatórios semanais.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o 8º menor número de manifestações e a 6ª menor média de manifestações por dia útil em todas as 39 semanas analisadas. Nesta semana, foram 40 manifestações o equivalente a 8 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foram registradas 12 reclamações, uma redução de 20% em relação à semana anterior, sendo a 14º menor número de reclamações e a 13ª menor média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, o assunto mais frequente nas reclamações fora a operação das Concessionárias. Das 12 reclamações registradas, 2 foram sobre o referido assunto, um total de 16,7%. Em relação ao Corona vírus, as manifestações se trataram de superlotação nos trens e falta de álcool em gel, além disto, insatisfações sobre as Concessionárias cujo assunto está ligado diretamente à corona vírus corresponderam a 16,7% das reclamações

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros, tanto de manifestações quanto reclamações. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada e reclamada. Além disto, não houve reclamações sobre MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116.

Levando-se em consideração as 39 semanas analisadas, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1908 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 519 reclamações e 295 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 8 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5