



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos
COVID 19

Semana: 30 à 03/04/2020



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.....	6
Manifestações sobre a COVID-19.....	8
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp	10
Elogios.....	12
Denúncias.....	12
Conclusão	15

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 e 03 de abril de 2020.

Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na terceira semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (COVID-19) em todo o Estado do Rio de Janeiro, dentre elas: suspensão de eventos que envolvem aglomeração tais como eventos desportivos, shows, cinemas e teatros e a redução da lotação em bares, restaurantes e dos transportes públicos.

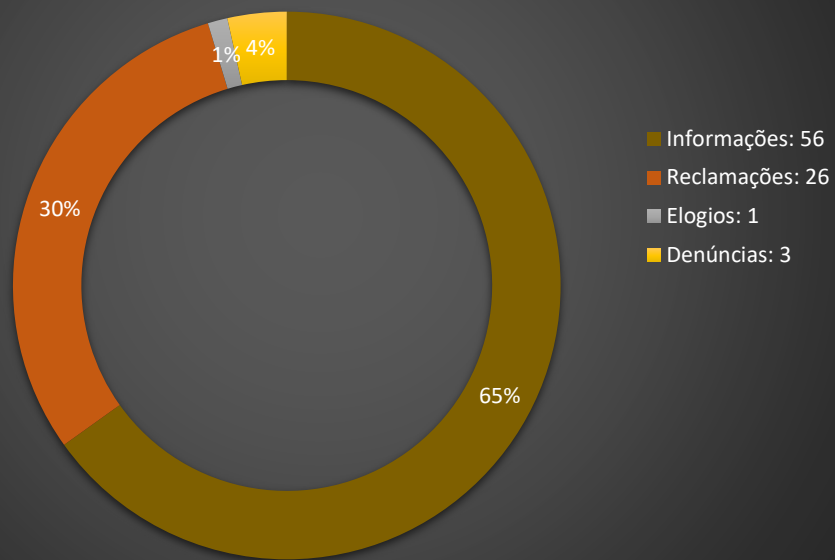
Nesta semana, o PROJETO DE LEI Nº 2054/2020 continuou em tramitação na Alerj, projeto este que dispõe sobre a isenção da cobrança de pedágios aos profissionais da saúde e segurança pública no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Além de ser esta semana a segunda semana que, entrou em vigor o DECRETO 46.995 que instituía a gratuidade nos transportes públicos para policiais militares e bombeiros militares nos transportes públicos, sob concessão estadual e no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, enquanto durar a situação de emergência.

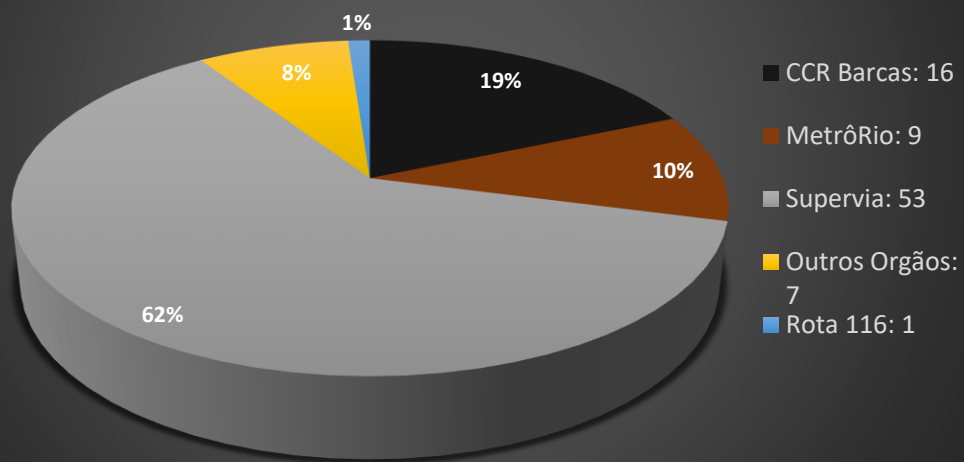
Também já passado uma semana do Projeto de Lei 984/20, que propunha a suspensão da cobrança aos profissionais de saúde pública de tarifas de transporte público coletivo de passageiros, enquanto perdurar a situação de emergência, que encontra-se em tramitação.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Manifestações - 3ª Semana COVID-19



Manifestações - 3ª Semana COVID-19



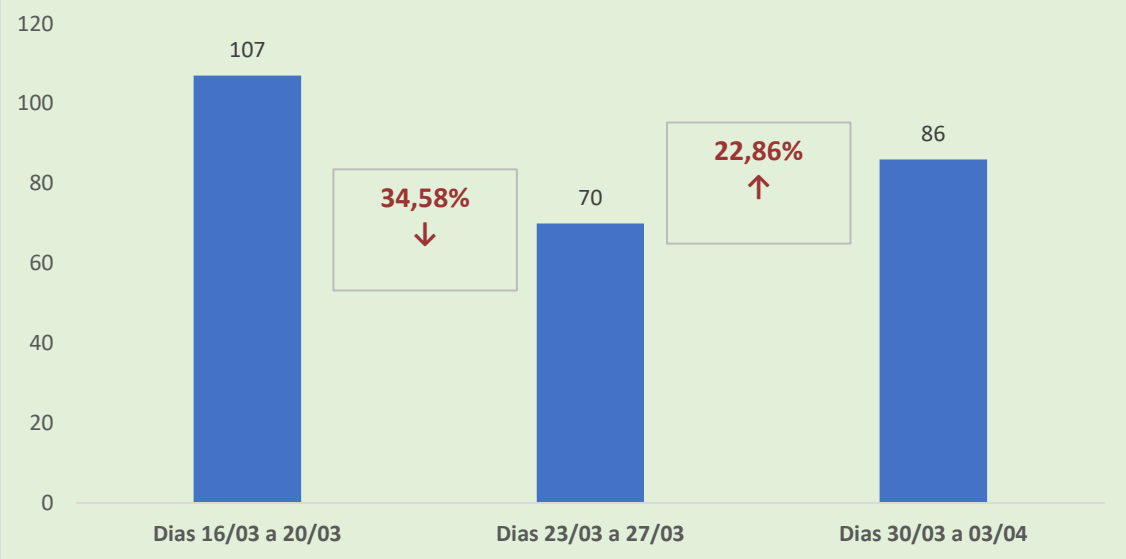
Assunto das Manifestações

Assunto	Frequência	Percentual
Atendimento	1	1,16%
Atraso na partida	1	1,16%
Atraso no percurso	1	1,16%
Decreto 46.995	1	1,16%
Fetranspor	1	1,16%
Limpeza	1	1,16%
Onibus	1	1,16%
Outros	1	1,16%
Refrigeração	1	1,16%
SETRANS	1	1,16%
Vendedores ambulantes	1	1,16%
Conservação e limpeza	2	2,33%
Paralisação Ramal Guapimirim	2	2,33%
PL 2054/2020	2	2,33%
Tarifas	2	2,33%
Gratuidade	3	3,49%
Horário de Funcionamento	3	3,49%
Informação	4	4,65%
Bloqueios	5	5,81%
Operação	5	5,81%
Horários	6	6,98%
Intervalos	8	9,30%
Telefone da concessionária	16	18,60%
Superlotação	17	19,77%
Total	86	100,00%

Manifestações - 3ª Semana COVID-19



Manifestações Semanas - COVID-19



Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 30 à 03 de março, 43,02% das manifestações foram a respeito das mudanças que ocorreram, informações ou reclamações sobre a operação da Concessionária ou sobre as medidas que as Concessionárias estiveram tomando, todas estas voltadas ao assunto Coronavírus. Houve uma redução no percentual de manifestações cujo assunto seria de fundamento o COVID-19.

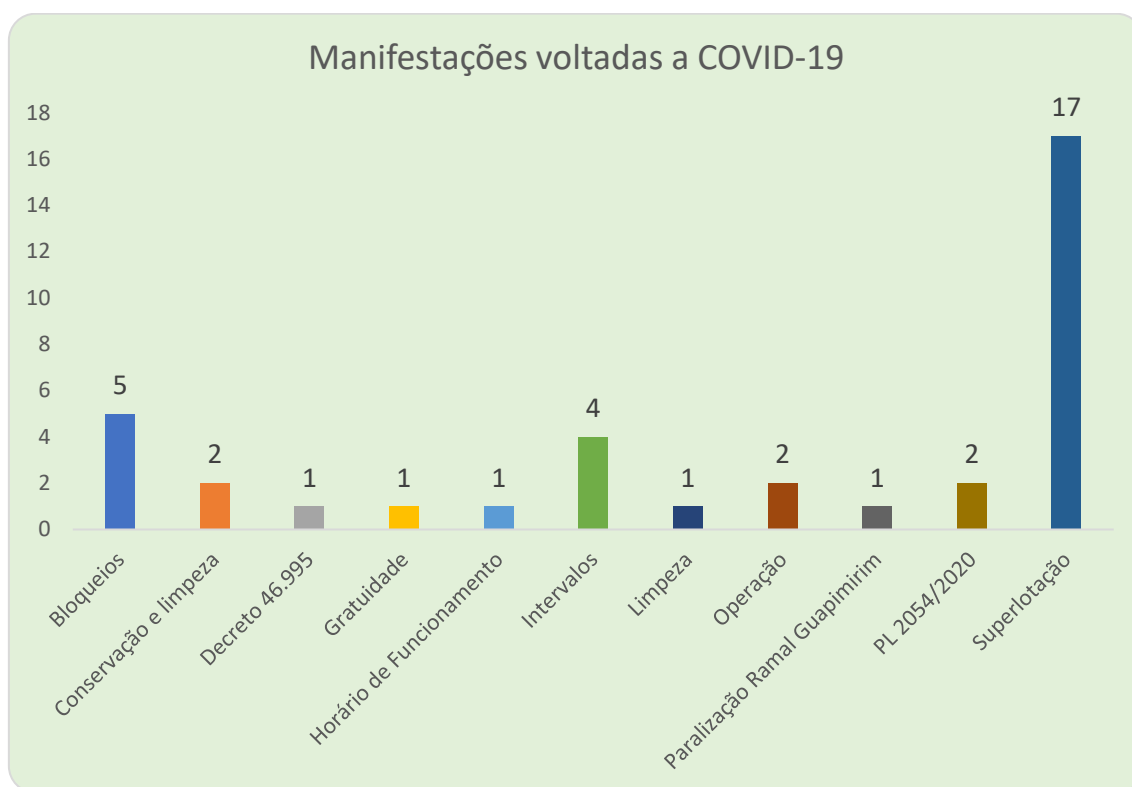
Na terceira semana de medidas voltadas para o enfrentamento do Coronavírus, houve uma diminuição do número de manifestações sobre os bloqueios realizados pelas Concessionárias uma indicação de que os usuários se conscientizaram a respeito dos bloqueios.

Nesta semana, tanto no número de manifestações sobre a COVID-19 tanto em manifestações gerais, a superlotação foi assunto de maior insatisfação dos usuários, se tornando alarmante devido ao cenário atual, correspondendo a 19,77% das manifestações totais e 45,95% das manifestações sobre a COVID-19.

Assunto	Frequência	Percentual
Bloqueios	5	13,51%
Conservação e limpeza	2	5,41%
Decreto 46.995	1	2,70%
Gratuidade	1	2,70%
Horário de Funcionamento	1	2,70%
Intervalos	4	10,81%
Limpeza	1	2,70%
Operação	2	5,41%
Paralização Ramal Guapimirim	1	2,70%
PL 2054/2020	2	5,41%
Superlotação	17	45,95%
Total	37	100,00%

Houve 5 manifestações sobre os bloqueios policiais nas estações e 4 sobre o sistema de intervalos praticados pelas Concessionárias em face do CoronaVírus como também 2 sobre o Projeto de Lei 2054/2020, que prevê a gratuidade dos profissionais de saúde nos pedágios, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

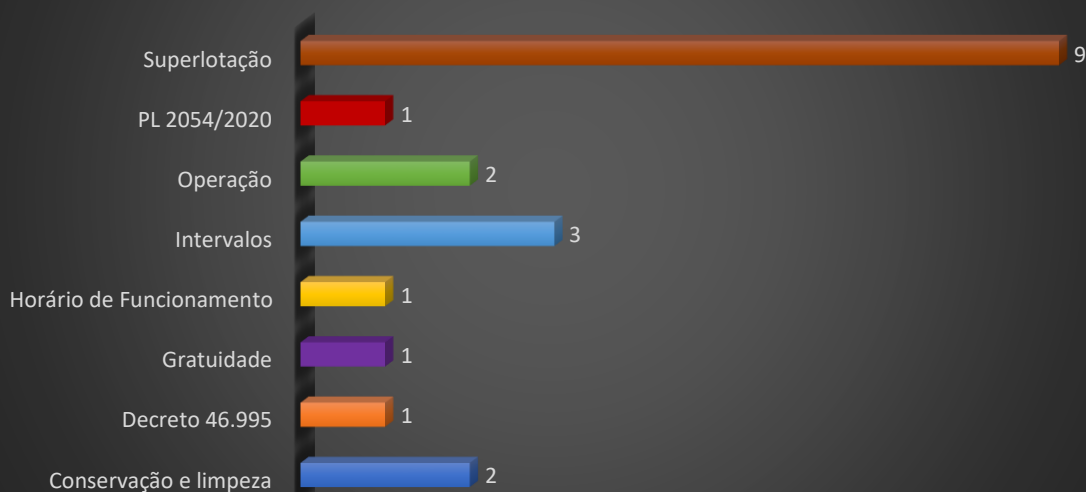
A grande mudança prevista para a próxima semana é a respeito do decreto do Governo do Estado do Rio de Janeiro, que prevê a paralização do ramal Guapimirim. Na semana de referência, houve uma reclamação sobre a paralização prevista para o dia 04 de abril de 2020.



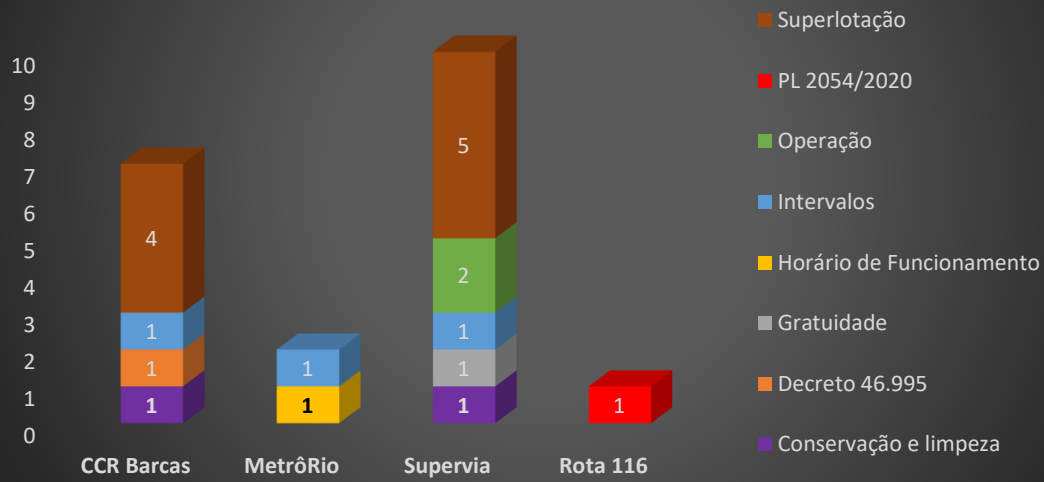
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Assunto	Frequência	Percentual
Conservação e limpeza	2	10,00%
Decreto 46.995	1	5,00%
Gratuidade	1	5,00%
Horário de Funcionamento	1	5,00%
Intervalos	3	15,00%
Operação	2	10,00%
PL 2054/2020	1	5,00%
Superlotação	9	45,00%
Total	20	100,00%

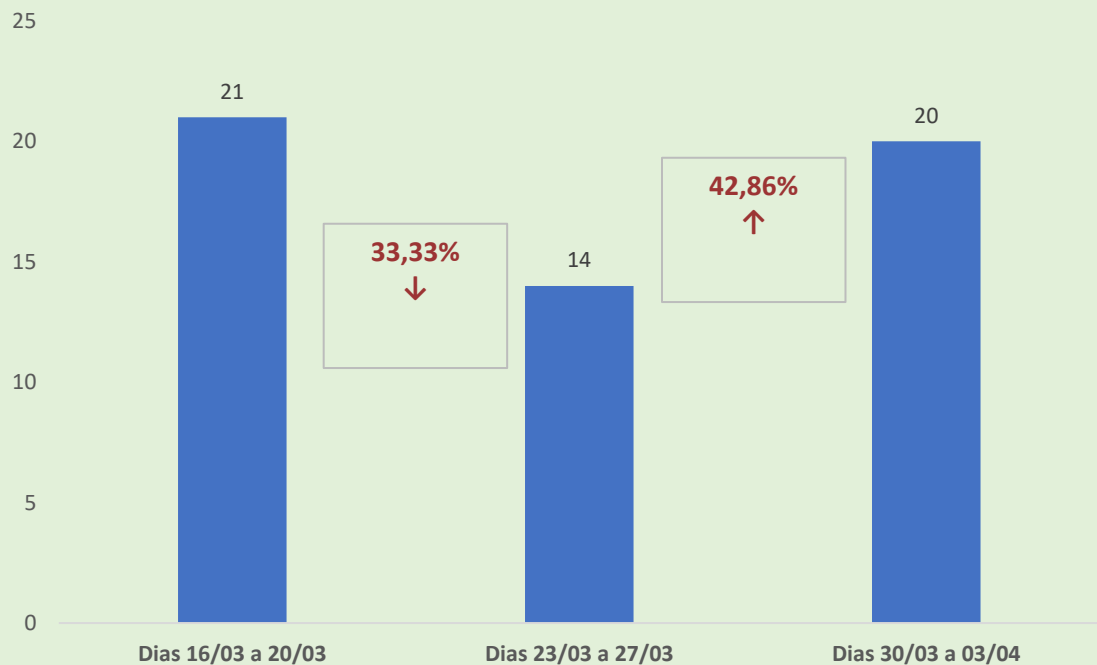
Reclamações - 3ª Semana COVID-19



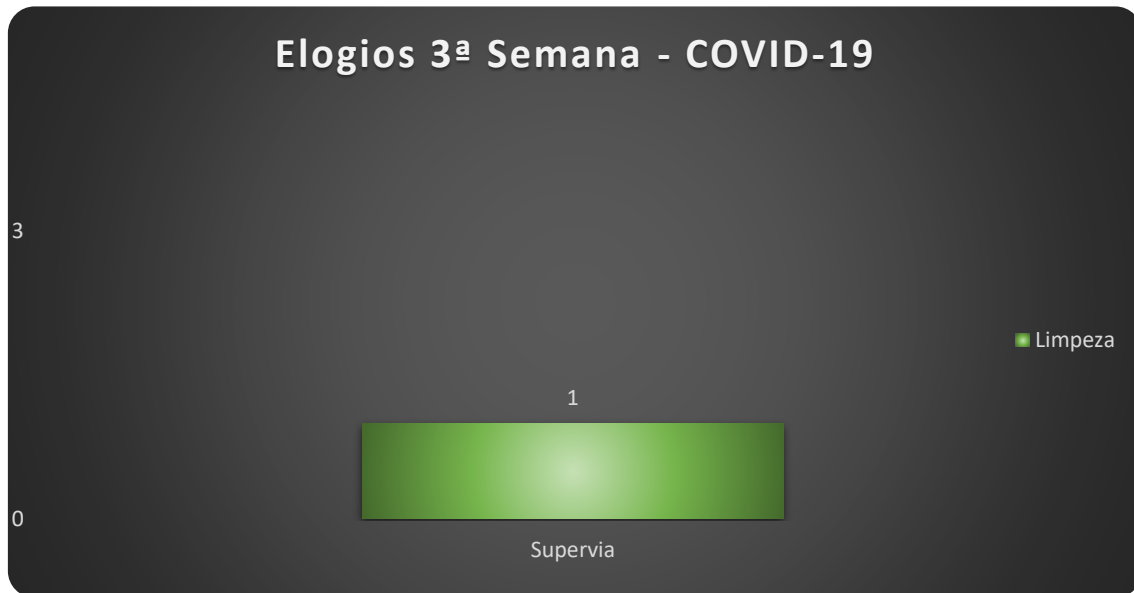
Reclamações - 3ª Semana COVID-19



Reclamações Semanas - COVID-19



Elogios



Denúncias

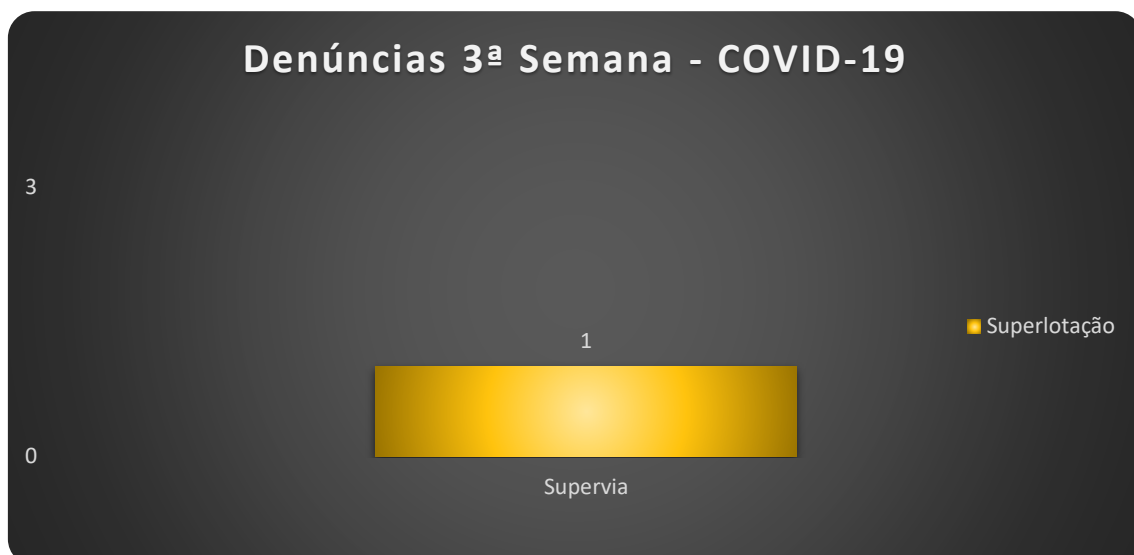




Figura 1: Plantão dia 30/03/2020 - Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão dia 31/03/2020 - Ricardo Ynsua

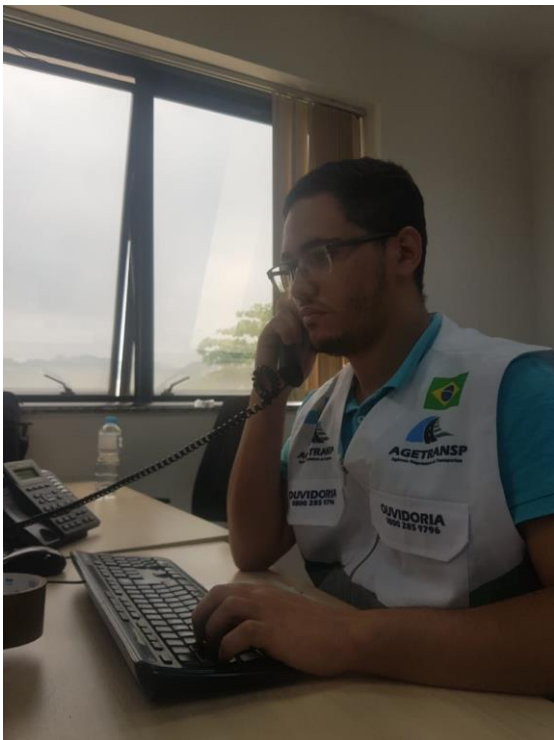


Figura 2: Plantão dia 30/03/2020 - Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão dia 31/03/2020 - Ricardo Ynsua



Figura 5: Plantão dia 01/04/2020 - Nayara Barreto



Figura 7: Plantão dia 02/04/2020 - Leticia Lima



Figura 6: Plantão dia 02/04/2020 - Leticia Lima



Figura 8: Plantão dia 03/04/2020 - Gabriel Herculano

Conclusão

Com base nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre reclamação de superlotação nos transportes públicos sendo 17 manifestações, o equivalente a 19,77% das manifestações, representando uma média de 3,4 manifestações diárias.

Das Concessionárias, a Supervia foi a que mais obteve manifestação, foram 53 manifestações de 86 totais, o equivalente a 62% do total e uma média de 10,6 manifestações diárias. A maioria das reclamações são sobre a Supervia, sendo 5 a respeito de superlotação.

A segunda Concessionária mais reclamada foi a CCR Barcas, sendo 16 manifestações, ou seja, 19% em percentuais e uma média de 3,2 manifestações. Na Concessionária, a maioria das reclamações foram a respeito de superlotação, 4 em números absolutos. O caso de Superlotação na CCR Barcas é o 2º maior motivo das reclamações.

O MetrôRio apresentou 9 manifestações, 10% em dados percentuais, e correspondendo a uma média de 1,8 manifestações diárias.

Rio de Janeiro, 06 de abril de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5