



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

14 a 18 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	10
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 14 a 18 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 14 e 18 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.

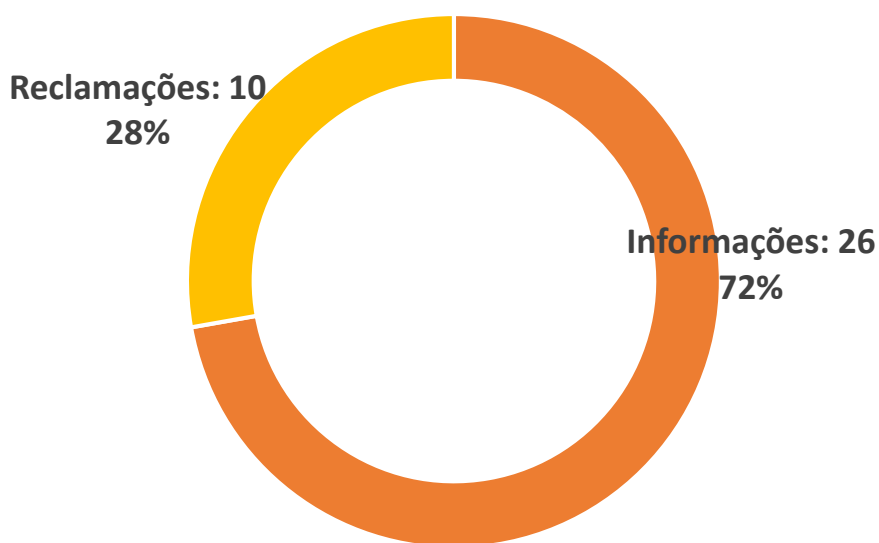
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.369 de 18 de novembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação das medidas de enfrentamento da pandemia do coronavírus, destaca a 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 14 e 18 de dezembro, a Ouvidoria registrou um total de 36 manifestações, correspondendo a uma redução percentual de 10% em relação à semana anterior. Nesta Ouvidoria foram registradas **26 informações** e **10 reclamações**, havendo diminuição de todos os tipos de manifestações.

Manifestações - 40ª Semana COVID-19



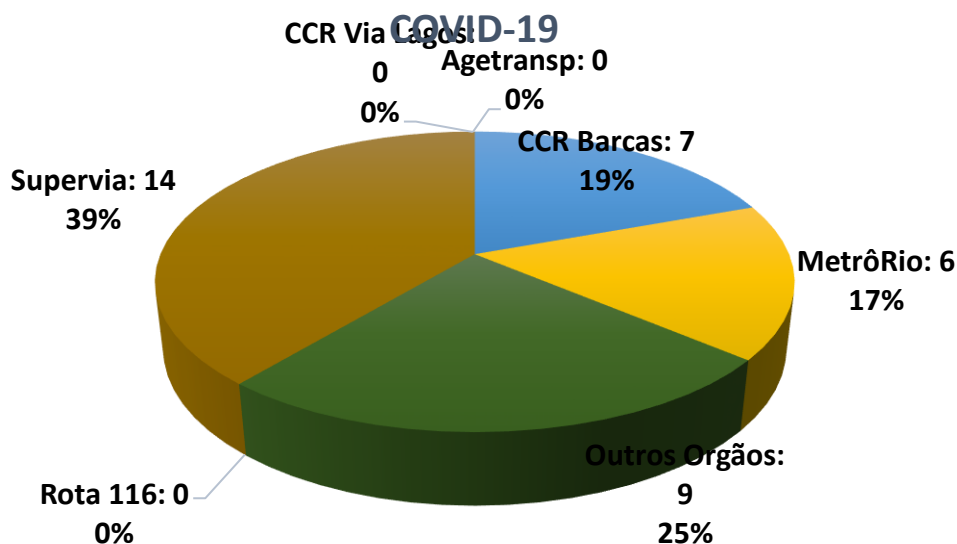
No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **14** das **36** manifestações o que representou uma redução de 18% das manifestações sobre a Concessionária.

Nesta semana novamente a CCR Barcas foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, totalizando 07 das 36 manifestações totais e representando uma redução de 53% em relação à semana anterior.

O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria correspondendo a 6 manifestações.

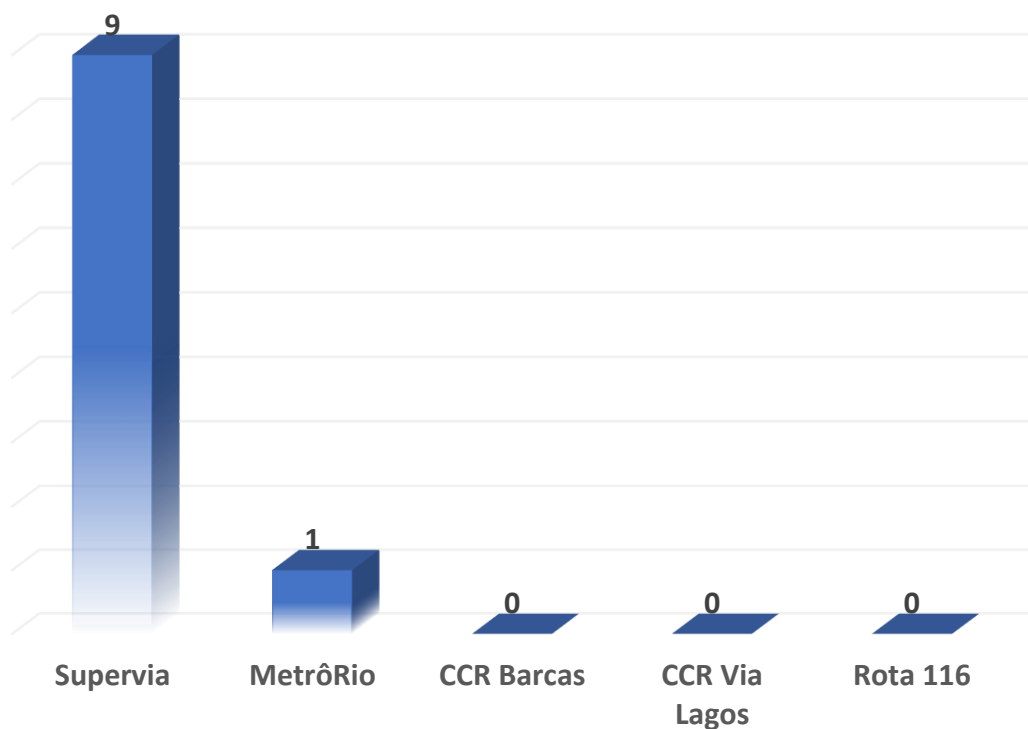
Não houve manifestações sobre as Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agetransp no período de referência.

Manifestações - 40ª Semana



No que tange reclamações, a Supervia liderou a insatisfação dos usuários sendo responsável por 90% dos registros de reclamações na Agetransp. O MetrôRio, que foi a terceira Concessionária mais manifestada, obteve uma reclamação. Além do mais, Não houve reclamações das Concessionárias CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116.

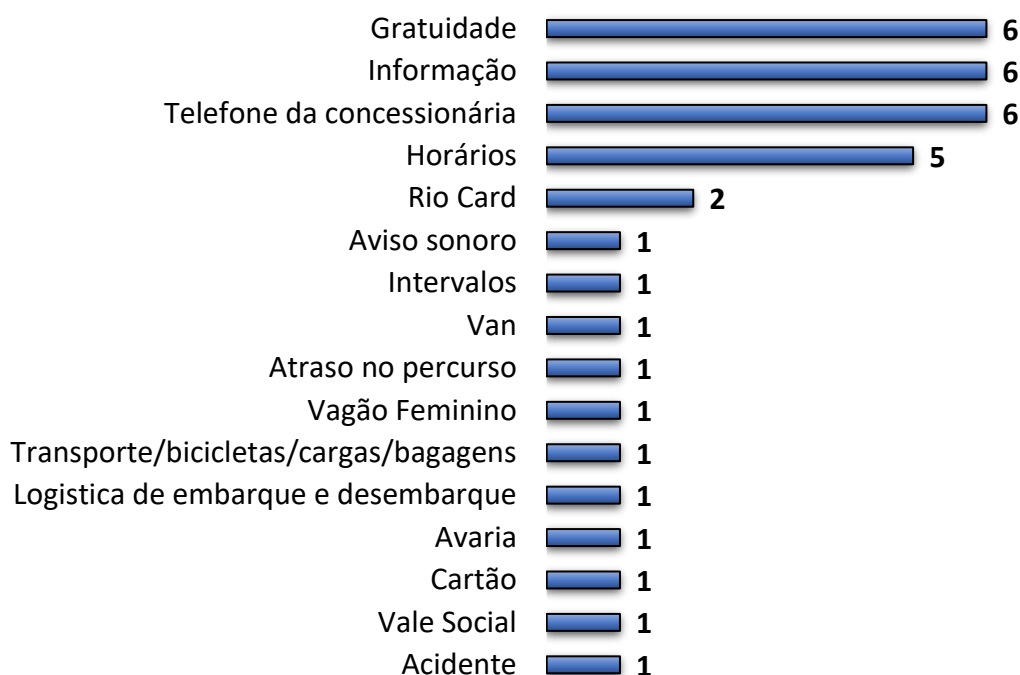
RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

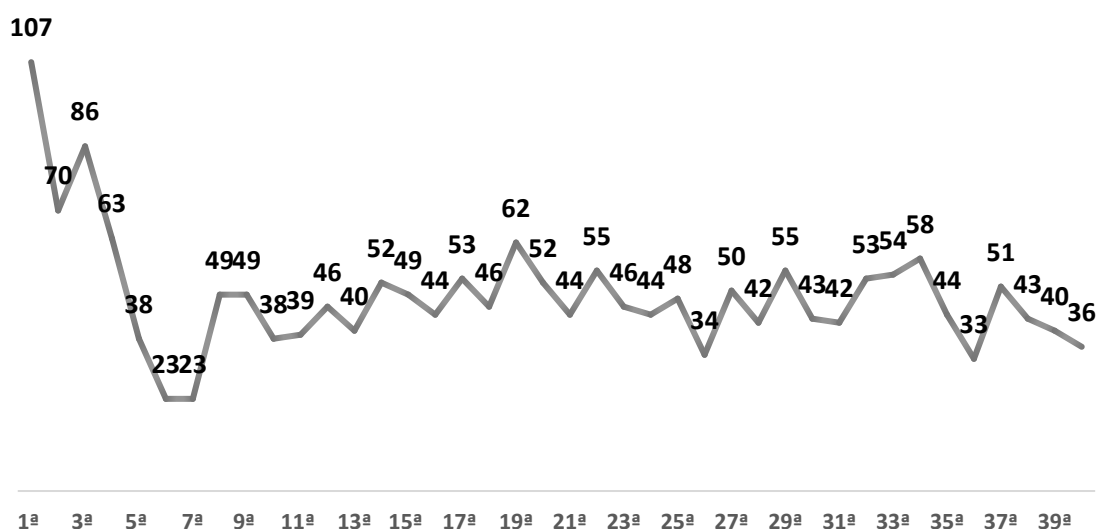
Referente aos assuntos das manifestações, gratuidade, informações diversas e telefone da Concessionária foram assuntos mais recorrentes nesta Ouvidoria. Das 36 manifestações, 6 foram sobre os assuntos, o equivalente a 17% das manifestações registradas.

Manifestações - 40ª Semana COVID-19



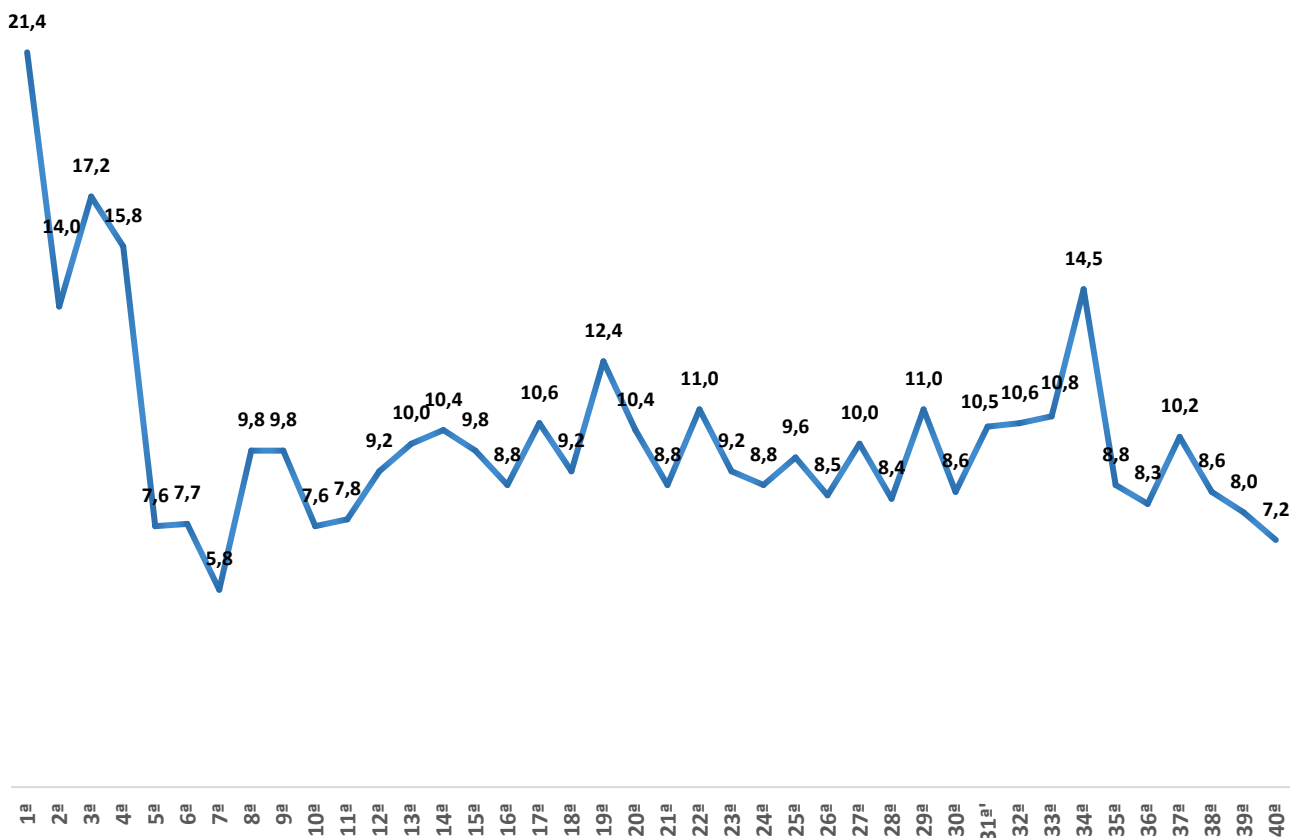
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o 5º menor número de manifestações, correspondendo a **36 manifestações**, número esse abaixo da média de manifestações das 39 semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



Nesta semana houve, em média, 7,2 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 2ª menor média de manifestações desde o início das análises semanais.

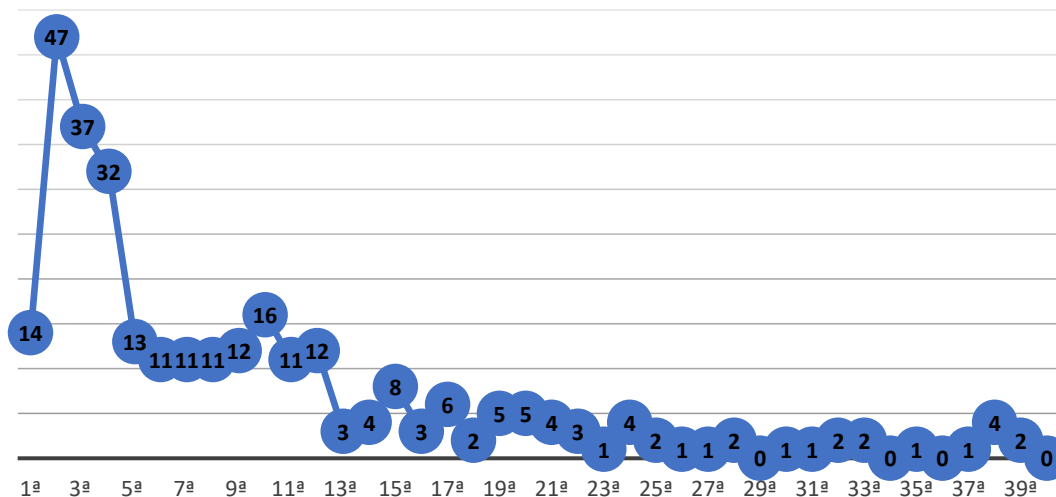
Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Manifestações sobre a COVID-19

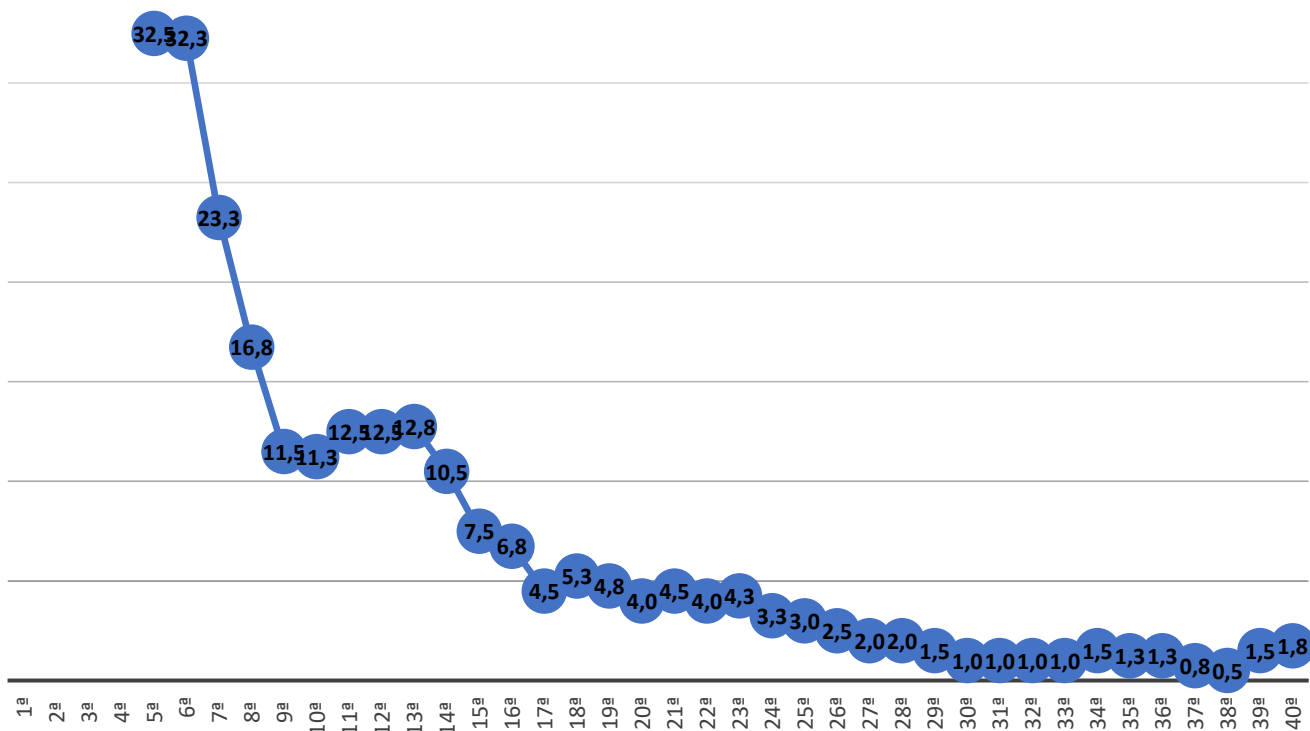
Nesta semana não houve registros de manifestações diretamente ligadas à pandemia. As manifestações acerca do tema continuaram apresentando valores baixos. Nas últimas 10 semanas analisadas, houve uma média de 1,3 manifestações acerca do tema da pandemia e percentual médio de 2,84% dos registros totais.

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 não houve assunto específico mais frequente nos registros. Usuários reclamaram sobre gratuidade, aviso sonoro, intervalos, atraso no percurso, vagão feminino, transporte de cargas, embarque e desembarque, avaria, cartão e acidente, totalizando 10 reclamações semanais.

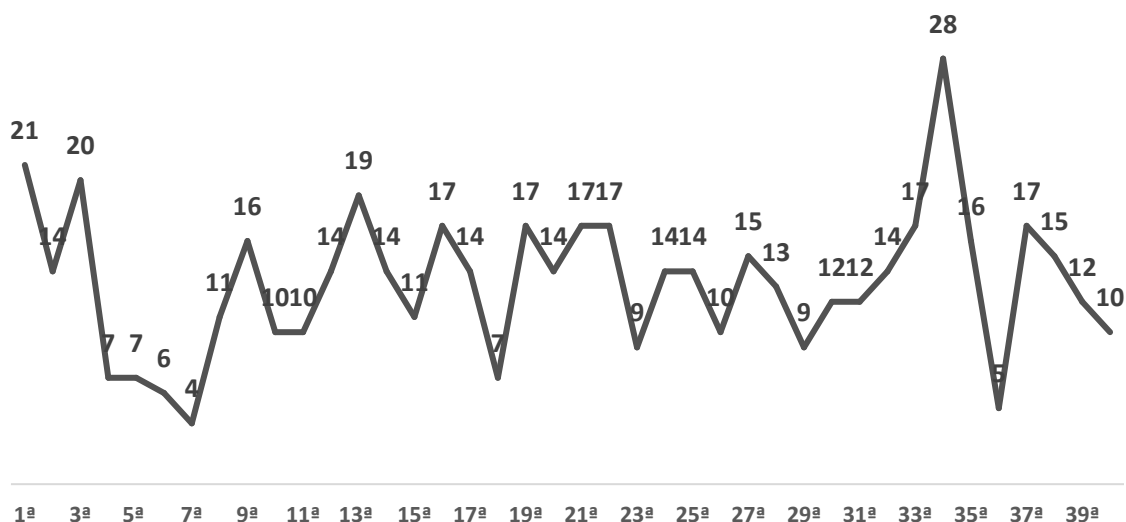
Reclamações - 39ª Semana COVID-19



Série histórica das Reclamações

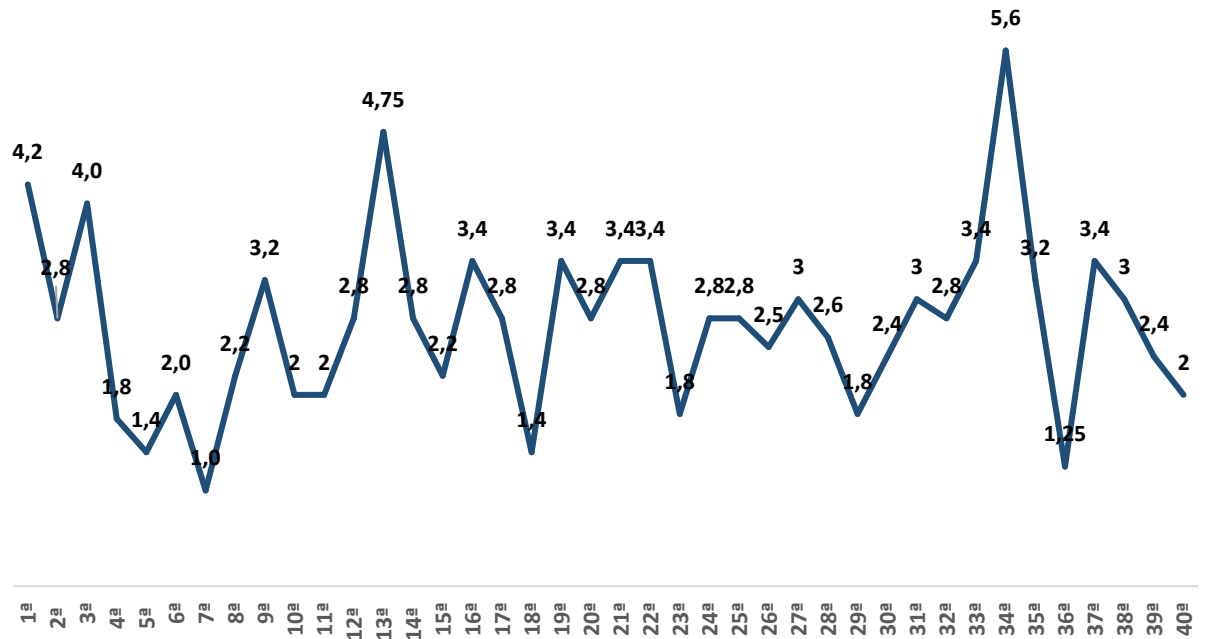
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram decréscimo, as reclamações reduziram. Em relação à semana anterior, as reclamações reduziram 17%, correspondendo ao 9º menor número de reclamações em todas as semanas analisadas, sendo um número abaixo da média de reclamações semanais de 13.

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 8ª menor média de reclamações por dia útil correspondendo a 2 reclamações diárias.

Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria

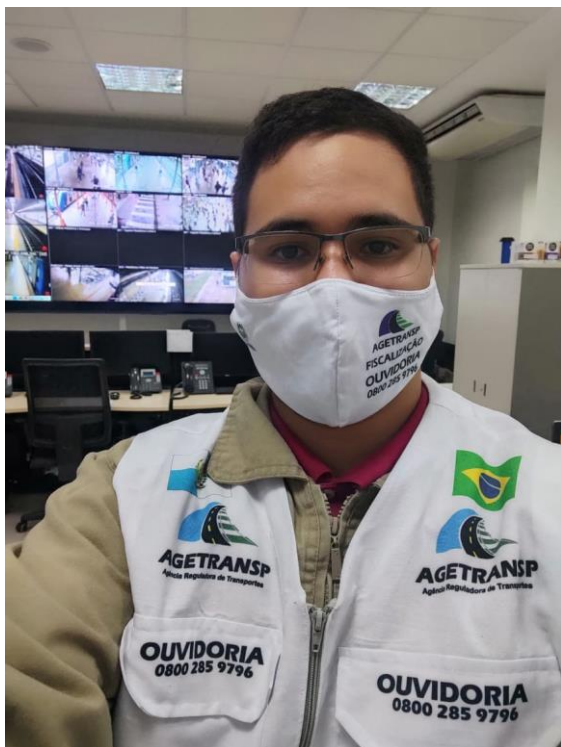


Figura 1: Plantão 14 e 17/12/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 15 e 18/12/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 15 e 18/12/2020 – Rodrigo Pimentel



Figura 4: Plantão 09/12/2020 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta 40ª semana de relatórios semanais, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 10% em relação à semana anterior, apresentando número de registros inferior à média semanal dos 40 relatórios semanais.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o 5º menor número de manifestações e a 2ª menor média de manifestações por dia útil em todas as semanas analisadas, indicando baixo número de manifestações no período. Nesta semana, foram 36 manifestações o equivalente a 7,2 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foram registradas 10 reclamações, uma redução de 17% em relação à semana anterior, sendo a 9º menor número de reclamações e a 8ª menor média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das reclamações, não houve assunto específico mais reclamado. Usuários reclamaram sobre gratuidade, aviso sonoro, intervalos, atraso no percurso, vagão feminino, transporte de cargas, embarque e desembarque, avaria, cartão e acidente.

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, porém MetrôRio foi a segunda Concessionária mais reclamada. Além disto, não houve reclamações sobre CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116.

Levando-se em consideração as análises semanais, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1944 atendimentos, uma média de aproximadamente 49 manifestações semanais. Foram 529 reclamações e 295 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 7 manifestações, respectivamente, havendo queda na média de manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5