



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

21 a 25 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	6
Manifestações sobre a COVID-19	9
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 21 a 25 de dezembro 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 de referência após nove meses de medidas de enfrentamento da pandemia anunciadas pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

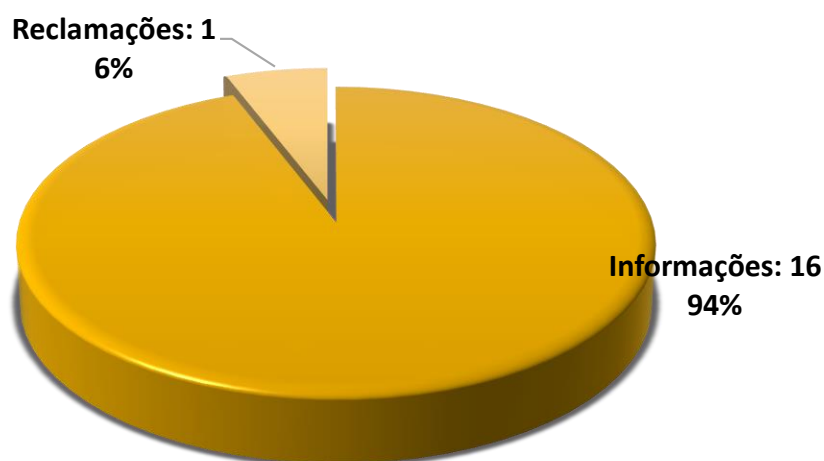
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações e manifestações relacionadas à COVID-19.

A Ouvidoria, através do seu quadragésimo primeiro 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.

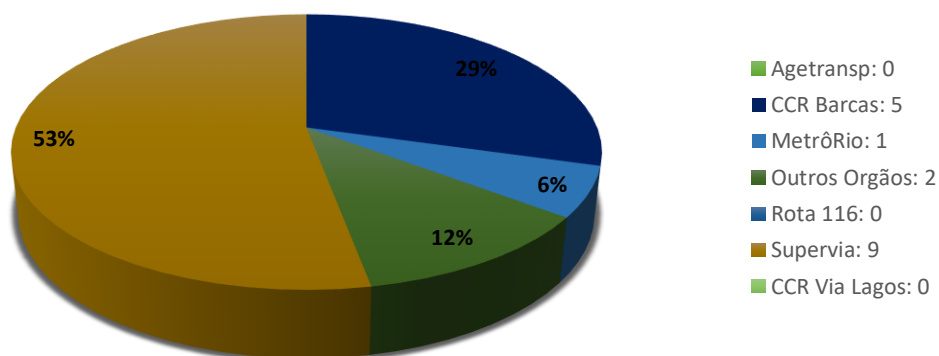
Este relatório também objetiva acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual, quanto municipal afim de identificar os problemas decorrentes neste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

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana de referência, esta Ouvidoria registrou 17 atendimentos sendo **16 informações** e **1 reclamações**. Destes tipos de manifestação, houve redução de 90% do número de reclamações e, além disto, as informações reduziram em 38%. Nesta semana houve 19 atendimentos a menos que na semana anterior, sendo explicado pelo fluxo natalino e feriado nacional.



No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **9** das **17** manifestações o que representou uma redução de 36% das manifestações sobre a Concessionária em relação a semana anterior.



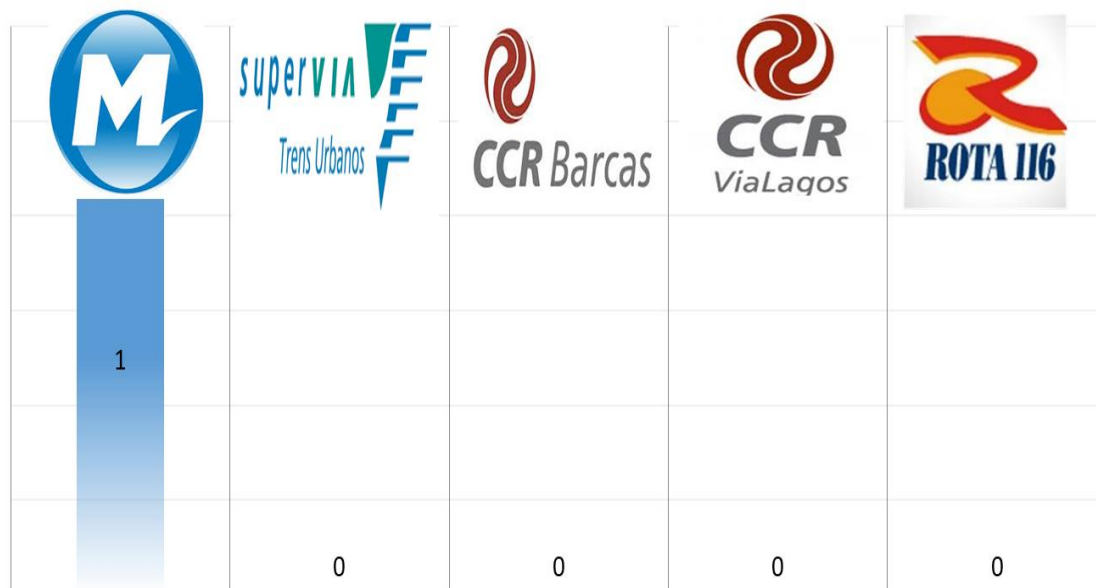
Nesta semana novamente a CCR Barcas foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, totalizando 5 das 17 manifestações registradas e representando uma redução de 29% em relação à semana anterior.

O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria correspondendo a 1 manifestação, sendo 6% dos registros na semana e uma redução de 83% em relação a semana que compreendeu os dias 14 e 18.

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

No que tange reclamações, o MetrôRio foi a única Concessionária que apresentou reclamações nesta Ouvidoria.

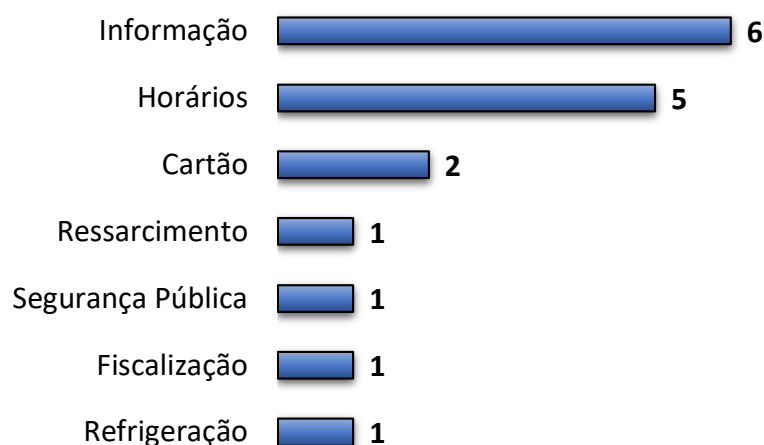
RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

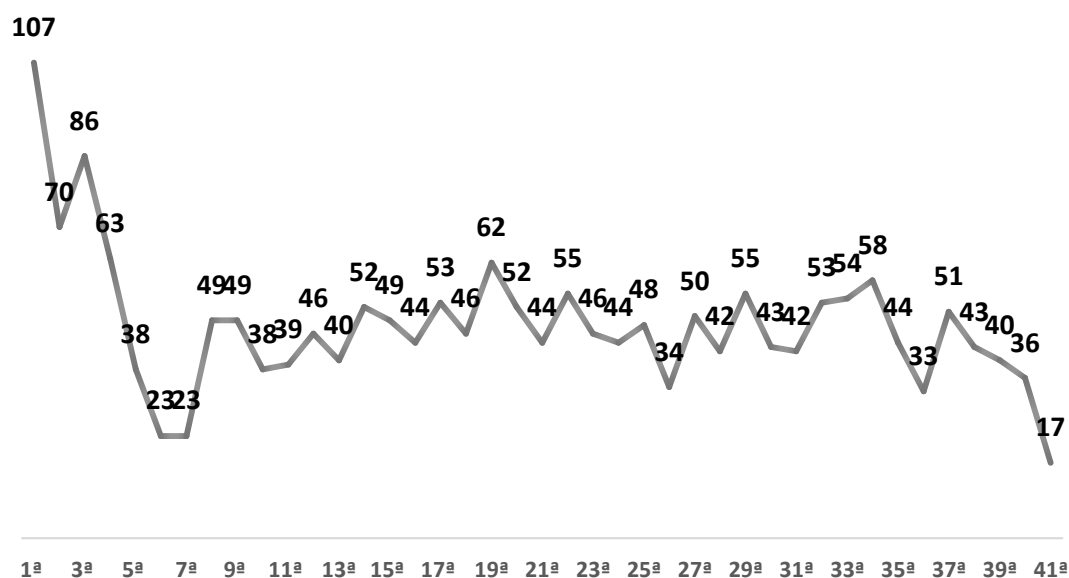
Referente aos assuntos das manifestações, informações diversas prestadas aos usuários foi assunto mais recorrente na semana, sendo **6 das 17 manifestações** e percentualmente correspondeu a 35% dos registros. Grande parcela dos atendimentos prestados obtiveram relação com horários das Concessionárias totalizando 5 manifestações.

Assunto das Manifestações



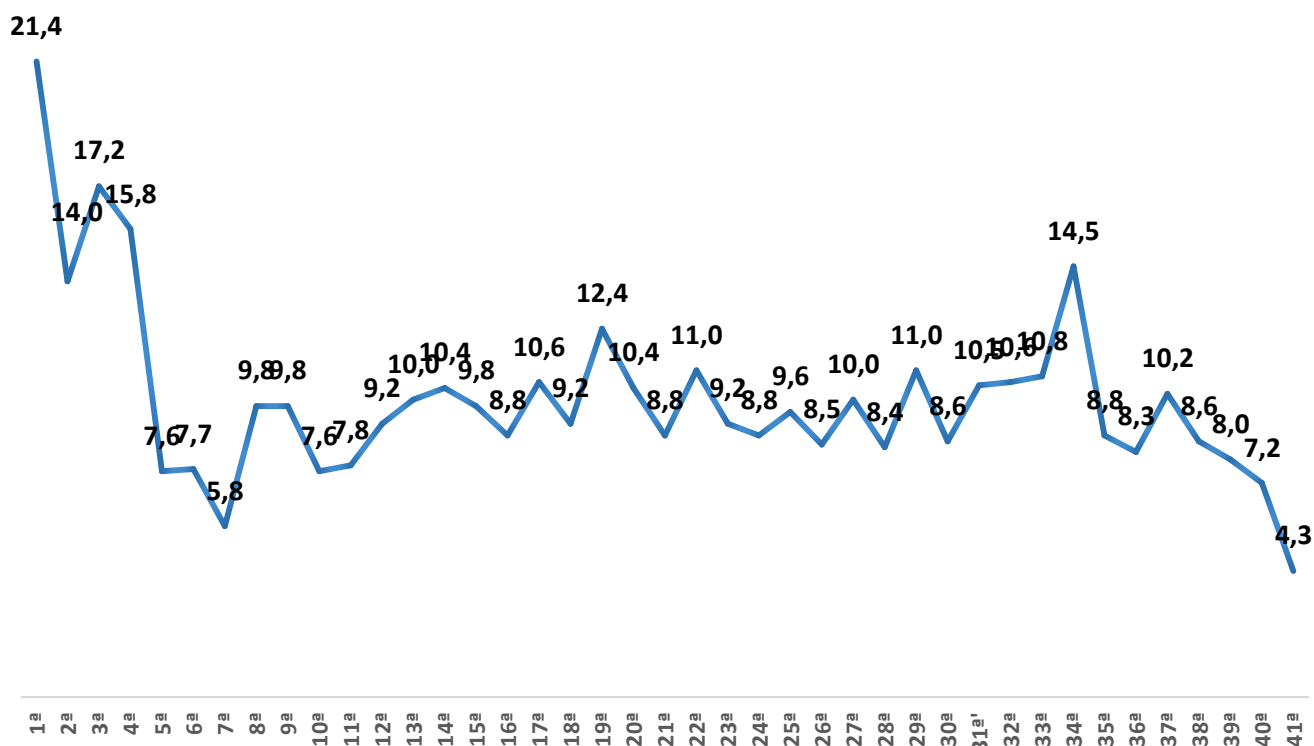
Na semana de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o menor número de manifestações em todas as 41 semanas analisadas. Obteve-se 17 registros nesta Ouvidoria, uma redução de, aproximadamente 53%.

Manifestações Semanais - COVID-19



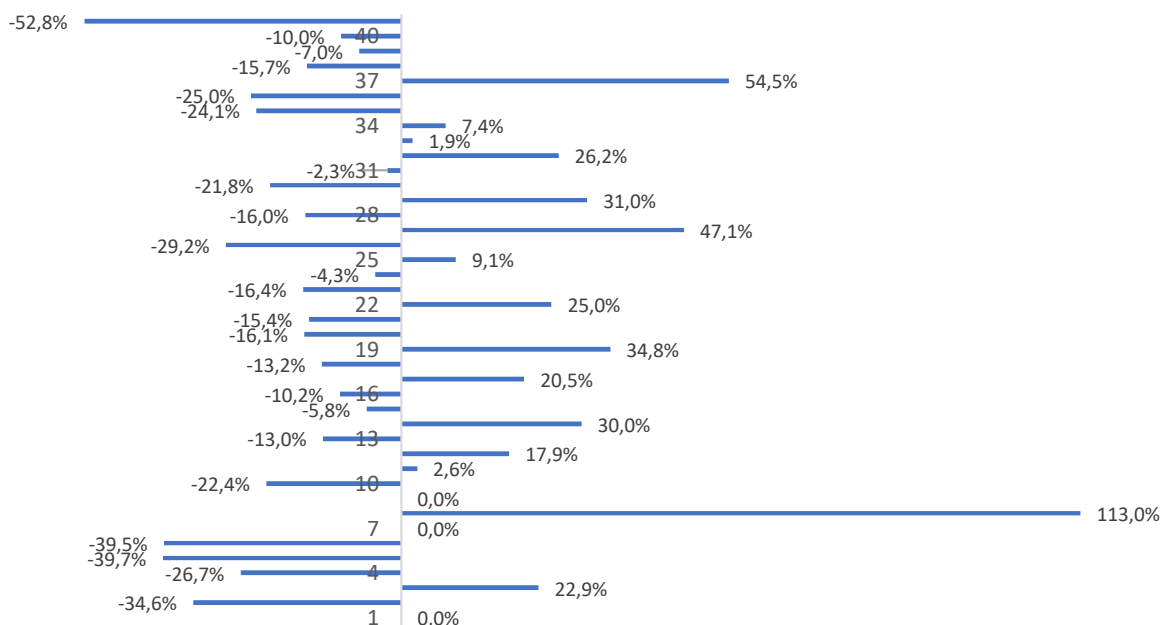
Nesta semana houve, em média, 4,3 atendimentos por dia útil, fato este que representou a menor média de manifestações desde o início das análises semanais.

Manifestações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Além disto, foi registrada a menor redução percentual levando-se em consideração a semana analisada e a semana anterior. A fins de comparação, a segunda menor redução percentual fora de 39,7%, registradas na passagem da quarta para a quinta semana.

Variação percentual das manifestações por semana



Manifestações sobre a COVID-19

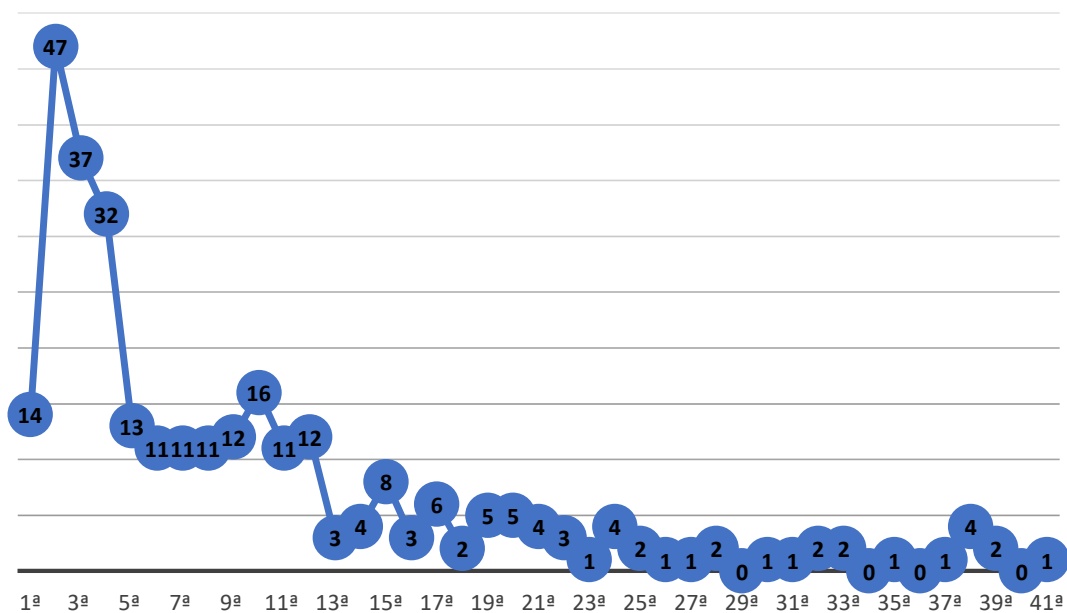
Nesta semana houve registro de uma manifestação diretamente ligada à pandemia. O registro tinha como teor a fiscalização de usuários sem máscaras dentro da composição da Supervia.

Manifestações voltadas a COVID-19



Abaixo é possível observar o comportamento das manifestações acerca do Coronavírus ao longo das semanas analisadas.

Manifestações Semanas - COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Tratando-se das reclamações separadamente, houve apenas um registro de reclamação na semana. A insatisfação citada referiu-se a pedido de ressarcimento devido a entrada na estação, contudo a operação da Linha 2 do MetrôRio já havia sido finalizada

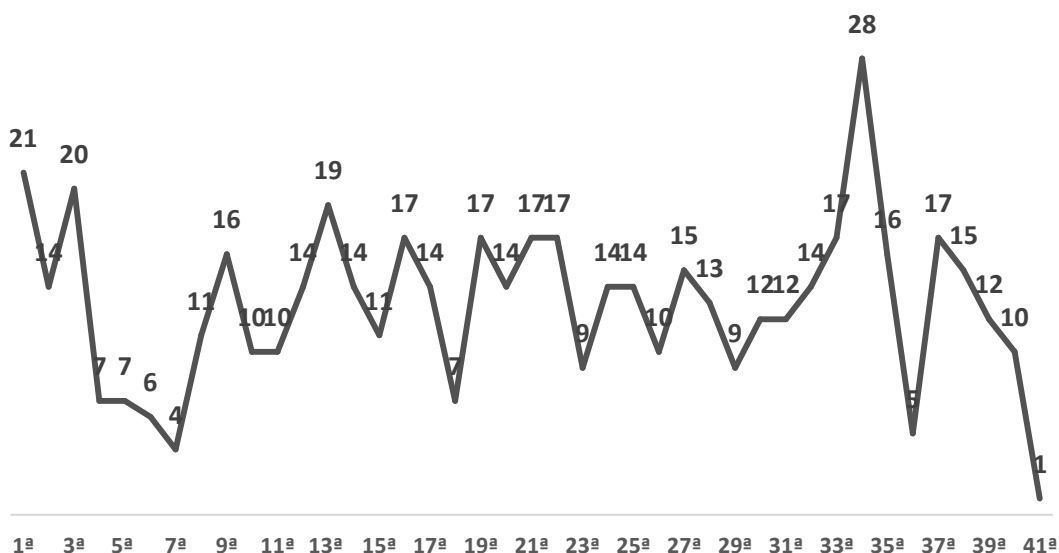
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

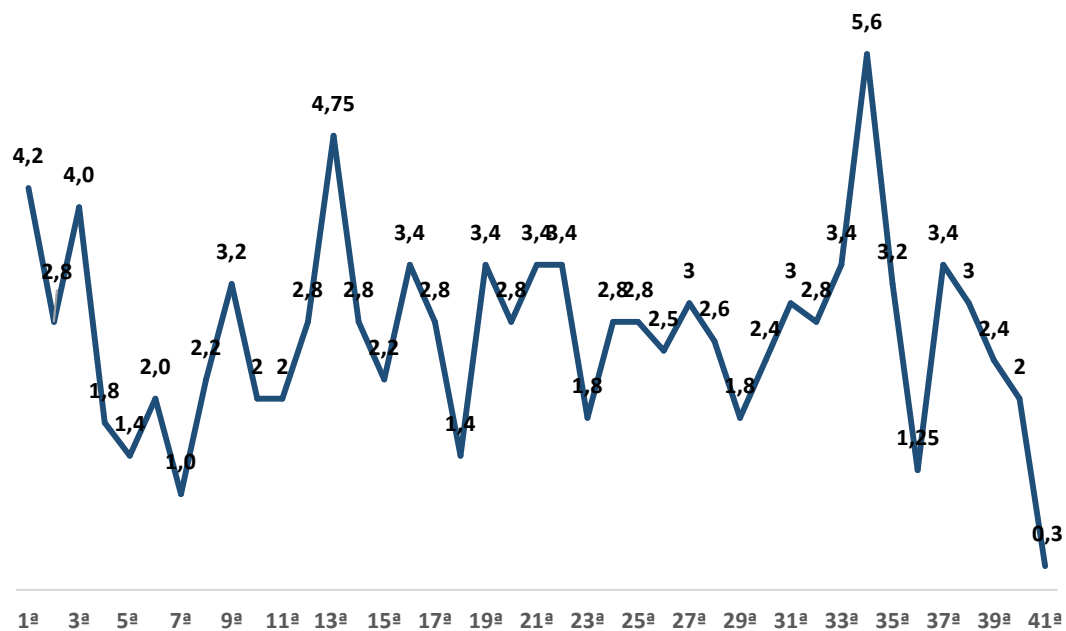
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram decréscimo, as reclamações reduziram. Em relação à semana anterior, as reclamações diminuíram 90%, correspondendo ao menor número de reclamações em todas as semanas analisadas, sendo um número muito abaixo da média de reclamações semanais de 13.

Reclamações Semanais - 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 também a menor média de reclamações por dia útil correspondendo a 0,3 reclamações diárias.

Reclamações Semanais - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 21/12/2020 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 22/12/2020 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 23/12/2020 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 24/12/2020 – Ricardo Ynsua e Rodrigo Pimentel

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta 41ª semana de relatórios semanais, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 53% em relação à semana anterior, sendo esta a menor redução entre duas semanas, apresentando número de registros inferior à média semanal das 41 semanas analisadas.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o menor número de manifestações e a menor média de manifestações por dia útil em todas as semanas analisadas, indicando baixo número de manifestações no período, o que pode ser associado ao feriado do natal. Nesta semana, obteve-se 17 manifestações o equivalente a 4,25 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foi registrada 1 reclamação, uma redução de 90% em relação à semana anterior, sendo o menor número de reclamações e a menor média de reclamações por dia útil.

Acerca dos assuntos das manifestações sobre a pandemia, houve um registro acerca da fiscalização do uso de máscaras dentro do modal ferroviário.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada, porém, MetrôRio sendo a 3ª Concessionária com maior número de registros, foi a única Concessionária com registro de reclamação. Além disto, não houve reclamações sobre CCR Barcas, Supervia, CCR Via Lagos e Rota 116.

Levando-se em consideração as análises semanais, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1961 atendimentos, uma média de aproximadamente 48 manifestações semanais. Foram 530 reclamações e 296 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 7 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 29 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5