



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

28 de dezembro de 2020 a

01 de janeiro de 2021

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 28 de dezembro de 2020 a 01 de janeiro de 2021.

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.

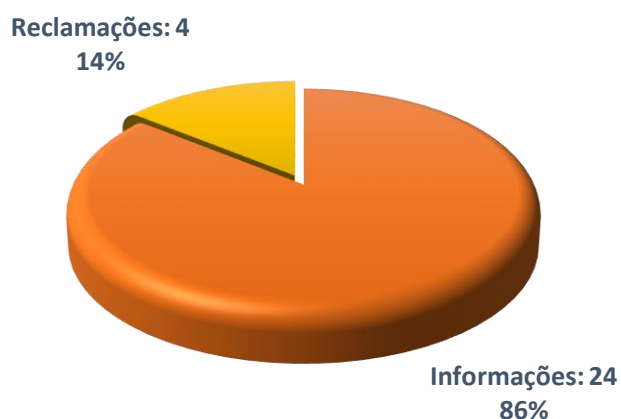
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo segundo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.369 de 18 de novembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação das medidas de enfrentamento da pandemia do coronavírus, destaca 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

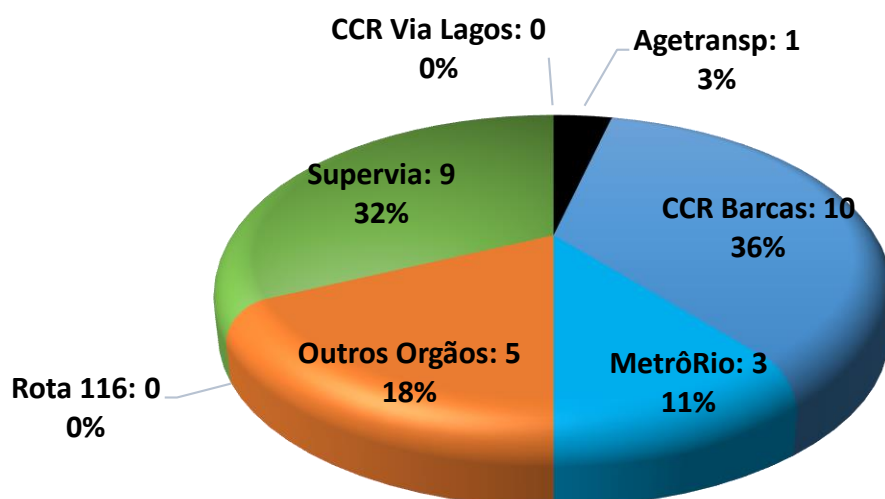
Na semana de referência, caracterizada principalmente pelo intermédio das festas de fim de ano, esta Ouvidoria registrou 28 atendimentos sendo **24 informações** e **4 reclamações**. Destes tipos de manifestação, houve crescimento avaliado em 300% do número de reclamações e, além disto, as informações aumentaram em 50%. Nesta semana houve 19 atendimentos a menos que na semana anterior, sendo explicado pelo fluxo natalino e véspera do ano novo.

Tipo de Manifestação



No que tange a unidade de referência, a Concessionária CCR Barcas obteve o maior número de registros, totalizando **10** das **28** manifestações.

Unidade de referência das Manifestações



Nesta semana novamente a Supervia foi a segunda Concessionária com maior número de manifestações, contudo, manteve-se com 9 manifestações semanais.

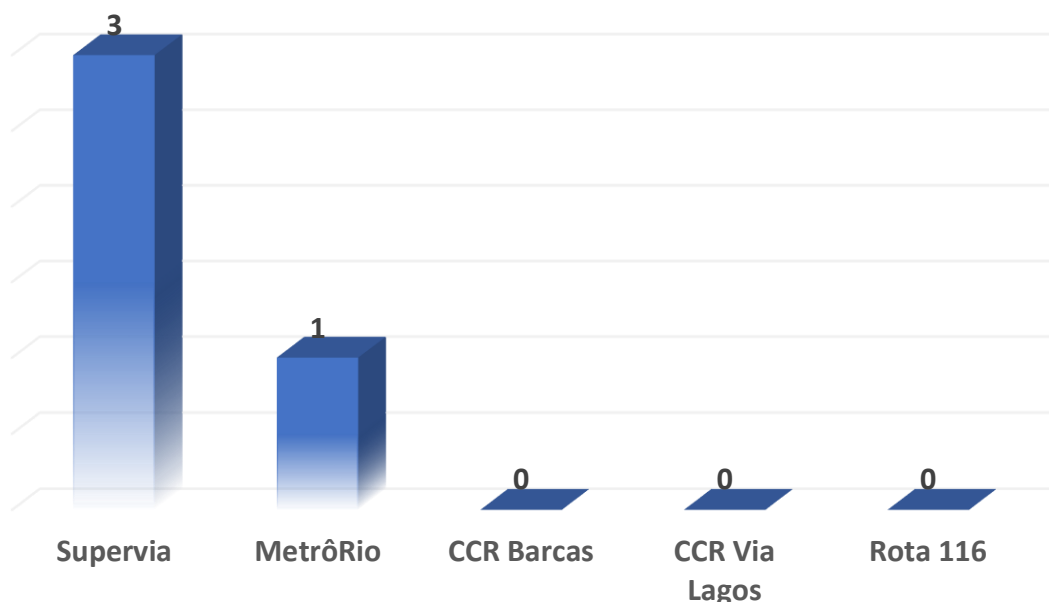
O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria correspondendo a 3 manifestações, o equivalente a 11% dos registros na semana.

O mesmo comportamento da semana anterior foi evidenciado em relação as Concessionárias de rodovias, não havendo manifestações sobre as mesmas.

No que tange reclamações, a Supervia liderou os registros sobre o tipo de manifestação, correspondendo a 75% das insatisfações.

Das demais Concessionárias reguladas por esta Agência, apenas o MetrôRio apresentou registro de reclamações, que em números absolutos totalizou 1 insatisfação.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

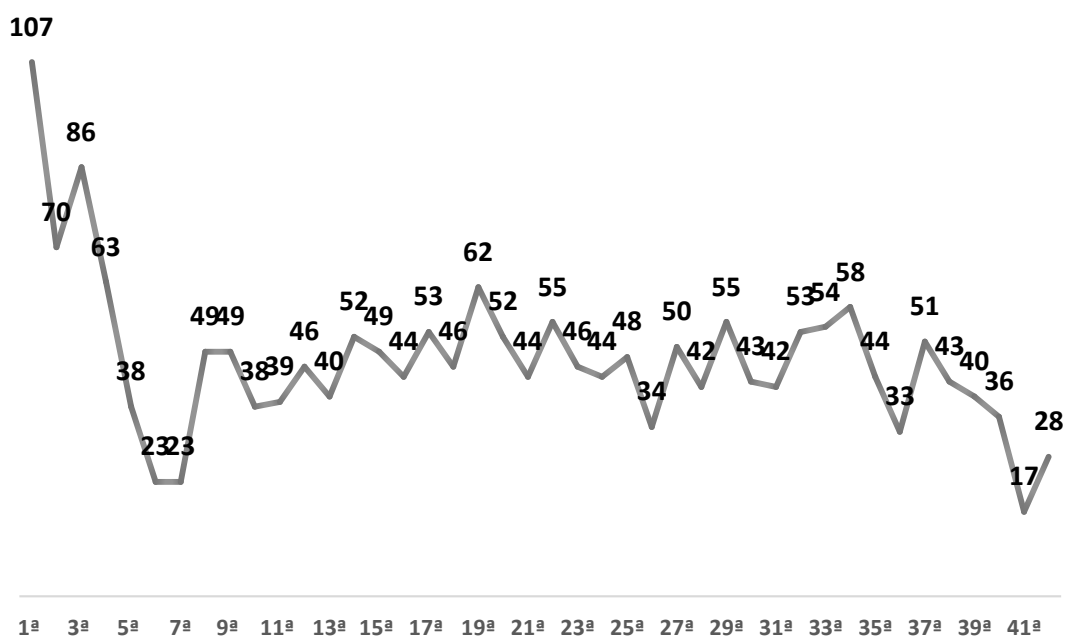
Referente aos assuntos das manifestações, telefone da Concessionária foi assunto mais recorrente na semana, sendo **9 das 28 manifestações** que percentualmente correspondeu a 32% dos registros. Grande parcela dos atendimentos prestados se caracterizou por informações diversas prestadas aos usuários, sendo motivo de 25% das manifestações.

Manifestações por assunto



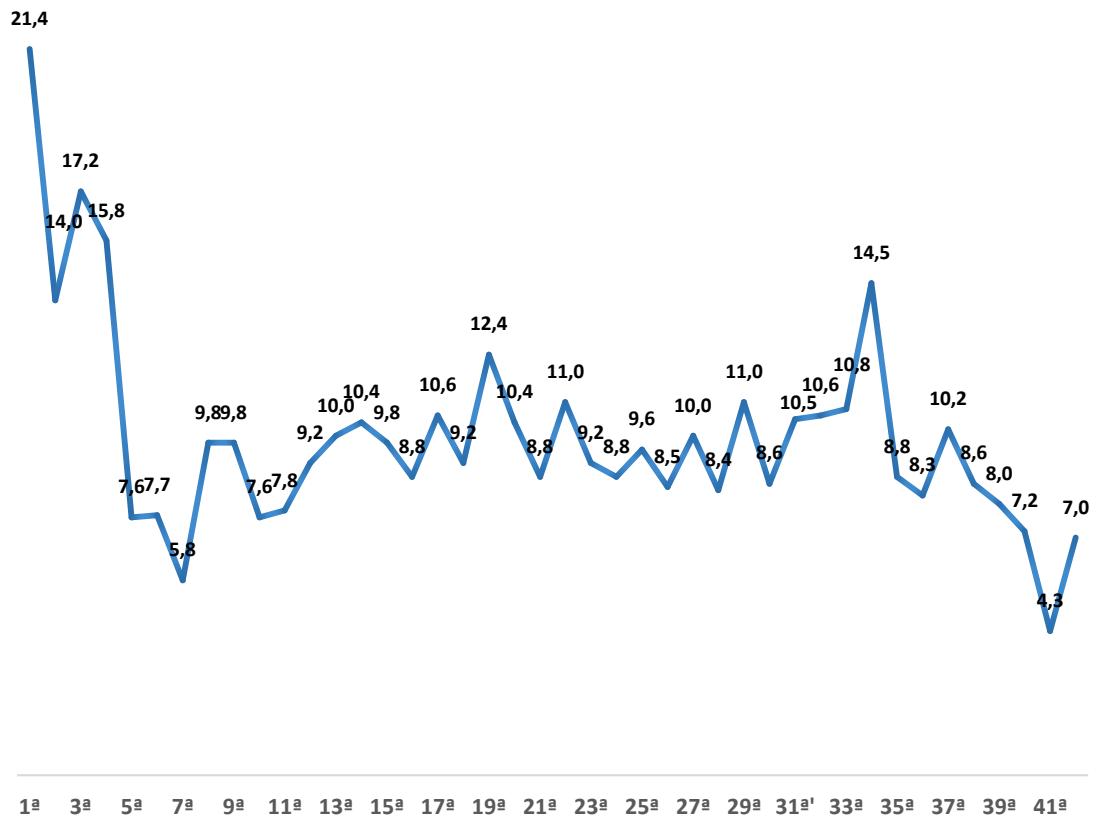
Na semana de referência, a Ouvidoria da apresentou aumento das manifestações em relação à semana anterior, um aumento de aproximadamente 56%, no entanto, foi registrado valores reduzidos de manifestações, sendo o 4º menor número de manifestações registrados nas semanas analisadas.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos



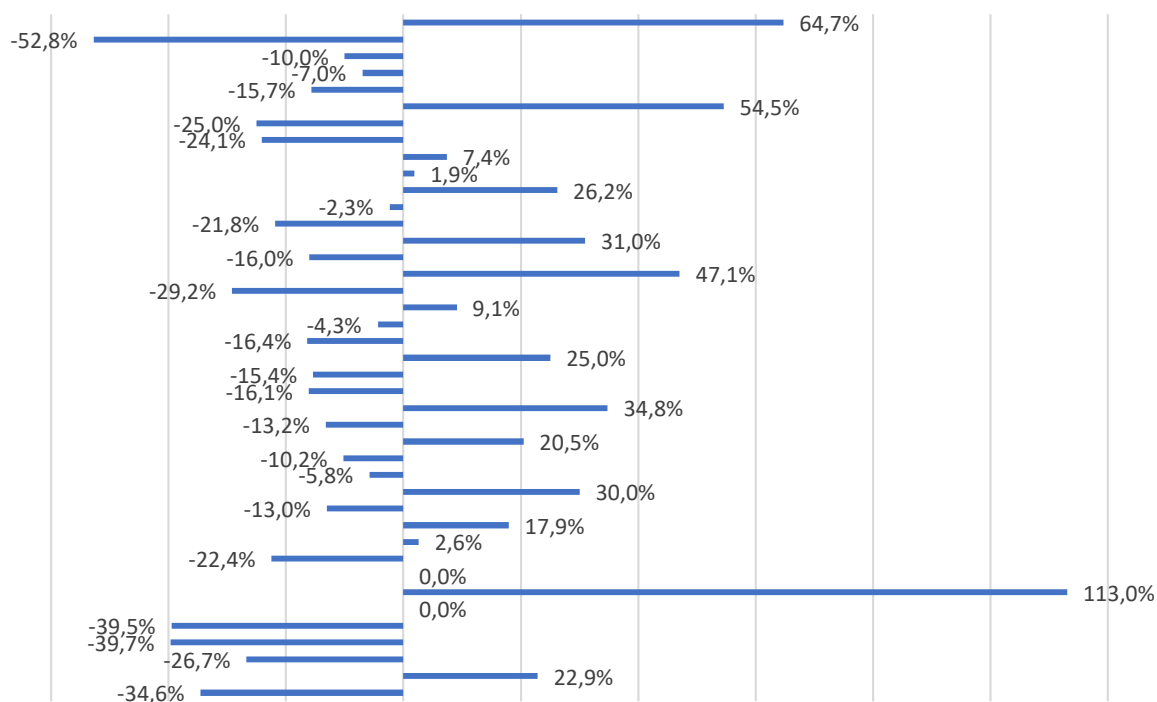
Nesta semana houve, em média, 7 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 3ª menor média de manifestações desde o início das análises semanais.

Evolução semanal das médias de manifestações por dia útil



Além disto, foi registrado o segundo maior aumento percentual levando-se em consideração a semana analisada e a semana anterior. Houve crescimento de 64,7% das manifestações em relação à última semana analisada.

Variação percentual das manifestações por semana



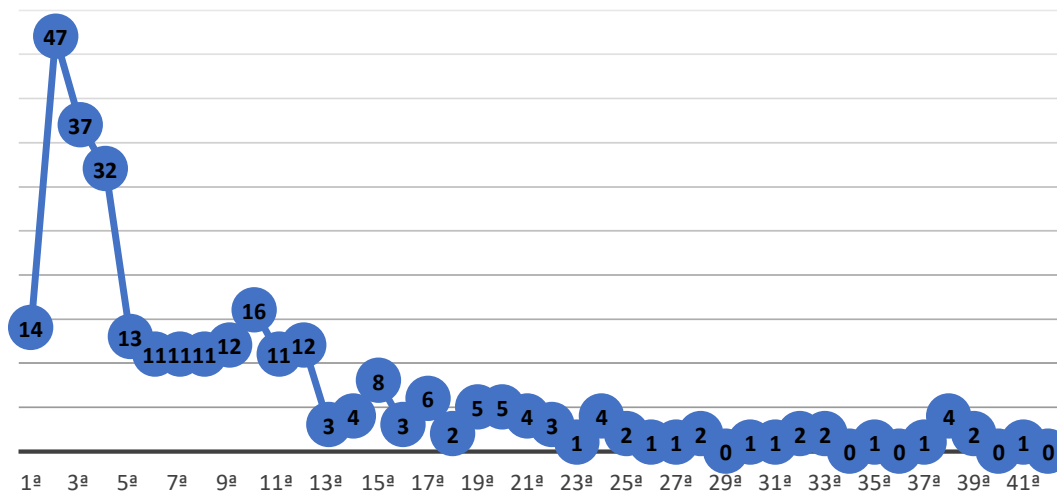
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana não houve registro de manifestação diretamente ligada à pandemia.

Nas últimas 10 semanas, esta Ouvidoria registrou uma média de 1,1 manifestações semanais a respeito da pandemia do novo coronavírus.

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

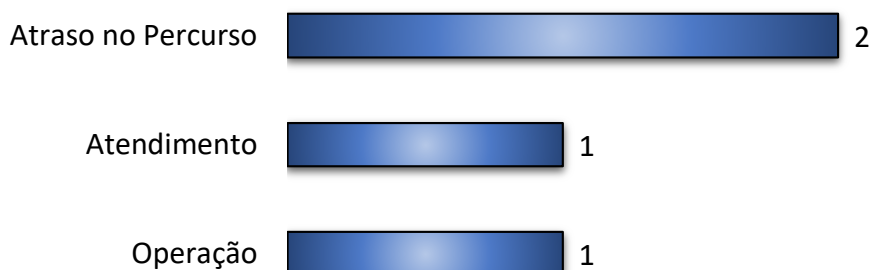
Manifestações Semanais - COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Avaliando-se as reclamações, houve registro de reclamações acerca de atraso no percurso, atendimento e operação das Concessionárias. Das citadas, destaca-se atraso no percurso o qual foi assunto mais reclamado na semana, correspondendo a 2 das 4 reclamações.

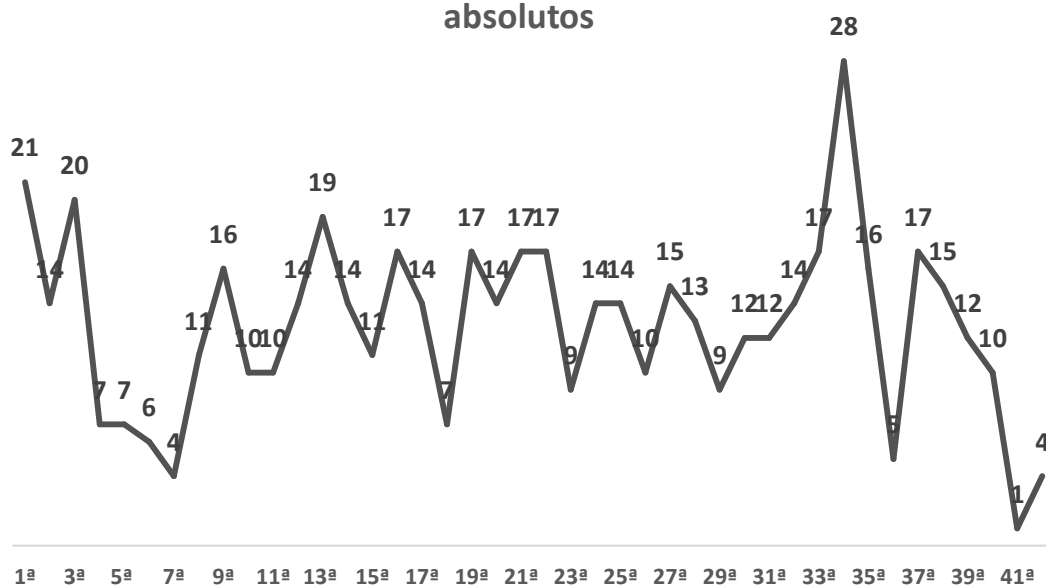
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

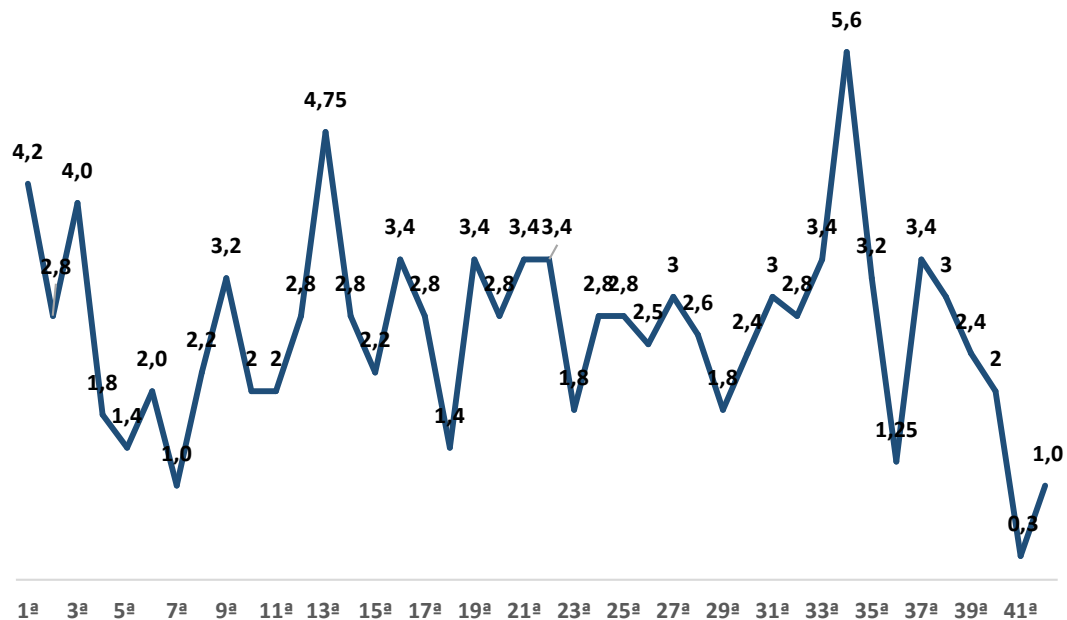
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram crescimento, as reclamações aumentaram na semana analisada. Em relação à 41ª, as reclamações cresceram 300%. Apesar do aumento, foi evidenciado número de reclamações baixo tendo em vista que registrou-se o 2º menor número de reclamações.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Ainda assim, levando-se em consideração apenas os dias úteis, ou seja, a média de reclamação por dia útil, também houve crescimento. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou também a segunda menor média de reclamações por dia útil correspondendo a 1 reclamação diária.

Evolução semanal das reclamações, em média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 28/12/2020 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 29/12/2020 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 30/12/2020 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 31/12/2020 – Nayara Miranda e Rodrigo Pimentel

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nesta 42ª semana de relatórios semanais, marcada pelo final do ano de 2020 e início de 2021, os atendimentos nesta Ouvidoria cresceram aproximadamente 65% em relação à semana anterior, sendo o 2º maior crescimento entre duas semanas. Apesar deste fato, o número de manifestações permaneceu abaixo da média semanal referente a todas as semanas analisadas.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o quarto menor número de manifestações e a terceira 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 recesso de natal e ano novo. Nesta semana, obteve-se 28 manifestações o equivalente a 7 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foram registradas 4 reclamações, um crescimento de 300% em relação à semana anterior. Apesar do aumento, foi registrada a segunda menor média de reclamações por dia útil.

Não houve registros de manifestações ligadas diretamente a pandemia do novo coronavírus.

Das Concessionárias reguladas, a CCR barcas foi responsável por maior parte dos registros, contudo não houve reclamações sobre a mesma. A Supervia foi a segunda Concessionária mais manifestada, porém, a mais reclamada no período. MetrôRio foi a terceira Concessionária, os quais os usuários mais se manifestaram e a segunda com mais registros de insatisfações. Não houve reclamações sobre as Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agetransp.

No período de análises semanais, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 1989 atendimentos, uma média de aproximadamente 47 manifestações semanais. Foram 534 reclamações e 296 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 7 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 06 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5