



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

04 de janeiro a 08 de  
janeiro de 2021

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Índice

<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>Manifestações na Ouvidoria da Agetransp.....</b>	<b>5</b>
<b>Assunto das Manifestações .....</b>	<b>6</b>
<b>Manifestações sobre a COVID-19 .....</b>	<b>9</b>
<b>Série histórica das Reclamações.....</b>	<b>11</b>
<b>Plantões Ouvidoria.....</b>	<b>13</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>14</b>

# **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 04 a 08 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.

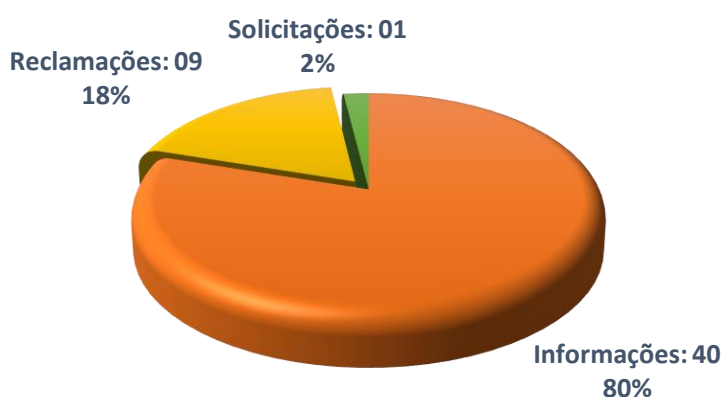
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo terceiro relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho de 2021, 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

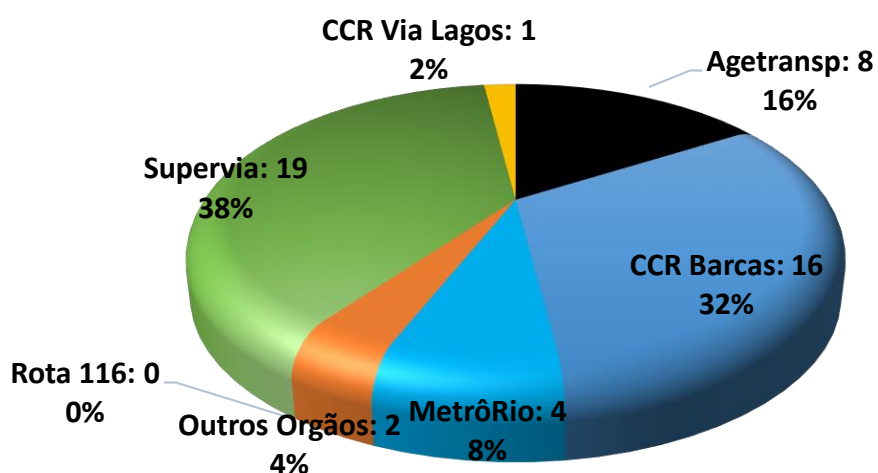
Na semana de referência, caracterizada pelo início do ano corrente, esta Ouvidoria registrou 50 atendimentos sendo **40 informações, 9 reclamações e 1 solicitação**. Destes tipos de manifestação, houve crescimento avaliado em 125% do número de reclamações e, além disto, as informações aumentaram em 66,7%. Nesta semana houve 22 atendimentos a mais que na semana anterior, representando um crescimento de 78,6% nos registros em relação a semana anterior.

### Tipo de Manifestação



No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **19** das **50** manifestações.

### Unidade de referência das Manifestações



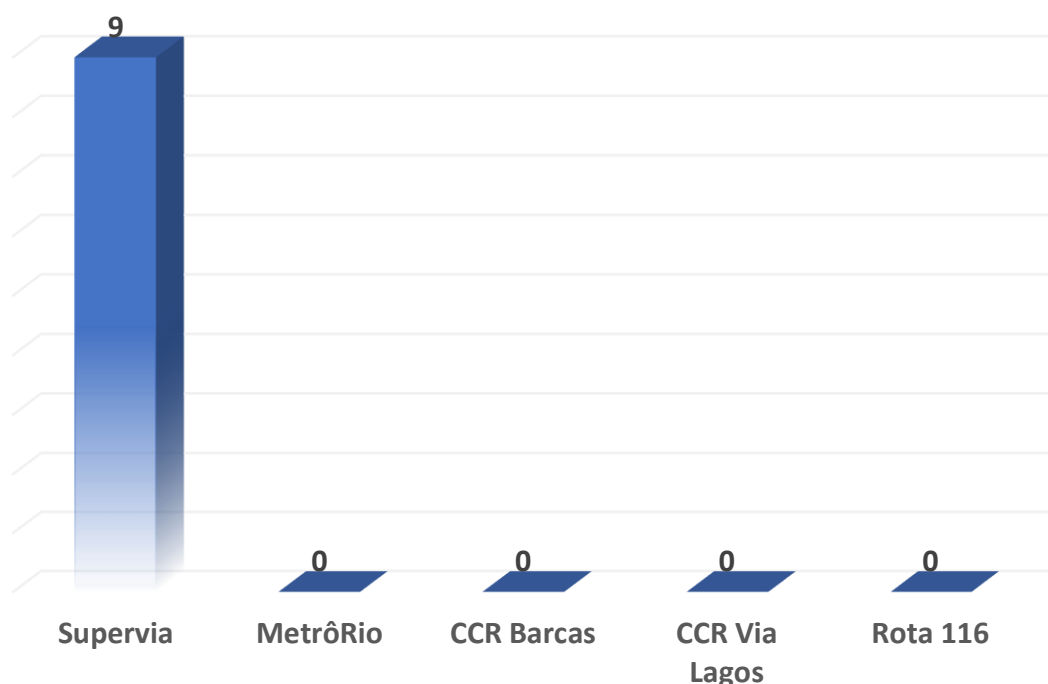
CCR Barcas foi responsável pelo segundo maior número de manifestações, correspondendo a 32%.

O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria correspondendo a 4 manifestações das 50 registradas, o equivalente a 8% dos registros na semana.

Das Concessionárias de Rodovias Reguladas pela Agência, houve apenas registro sobre a CCR Via Lagos, sendo 1 dentre 50 manifestações.

No que tange reclamações, a Supervia também liderou os registros sobre o tipo de manifestação, correspondendo a 100% das insatisfações.

### RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



### Assunto das Manifestações

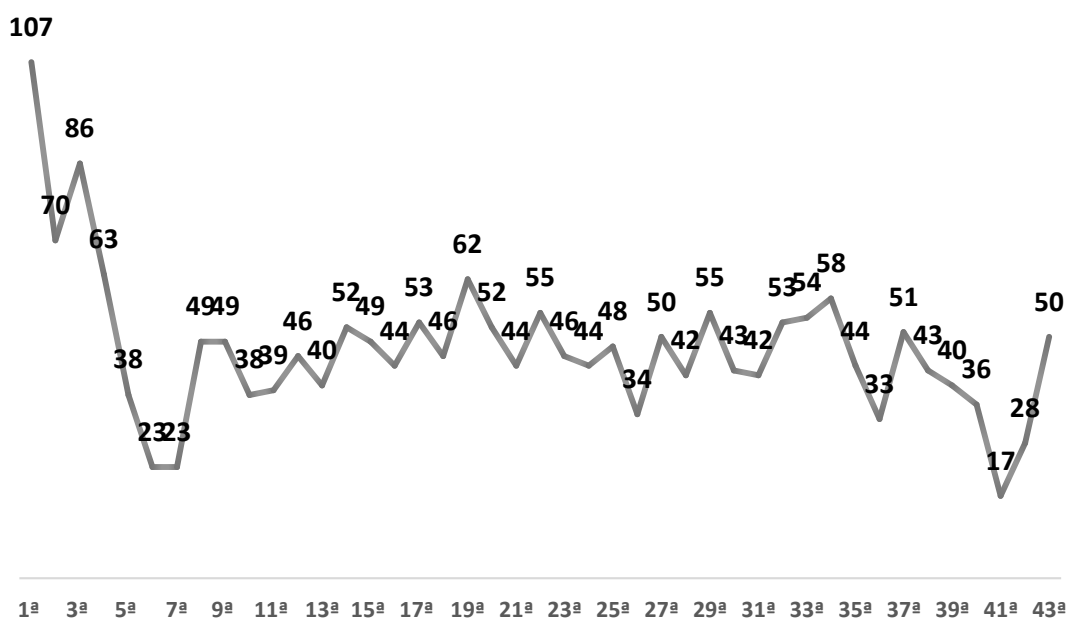
Referente aos assuntos das manifestações, informação foi assunto mais recorrente na semana, sendo **13 das 50 manifestações** que percentualmente correspondeu a 26% dos registros. Horários e telefone da Concessionária também se destacaram no mês, que correspondeu a 20% e 18% respectivamente.

## Manifestações por assunto



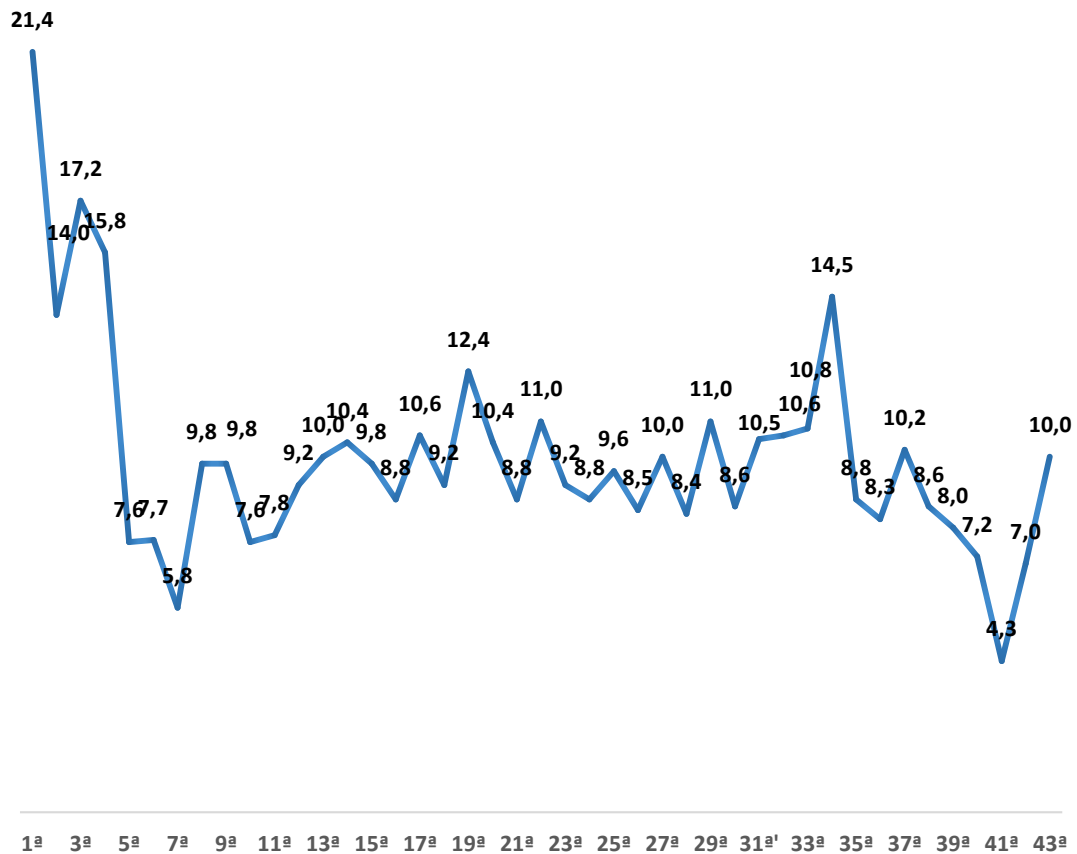
Na semana de referência, a Ouvidoria apresentou aumento significativo nas manifestações em relação à semana anterior sendo evidenciado um crescimento de 78,6%. Além disto, foi registrado o 15º maior número de manifestações.

## Evolução semanal das manifestações em números absolutos



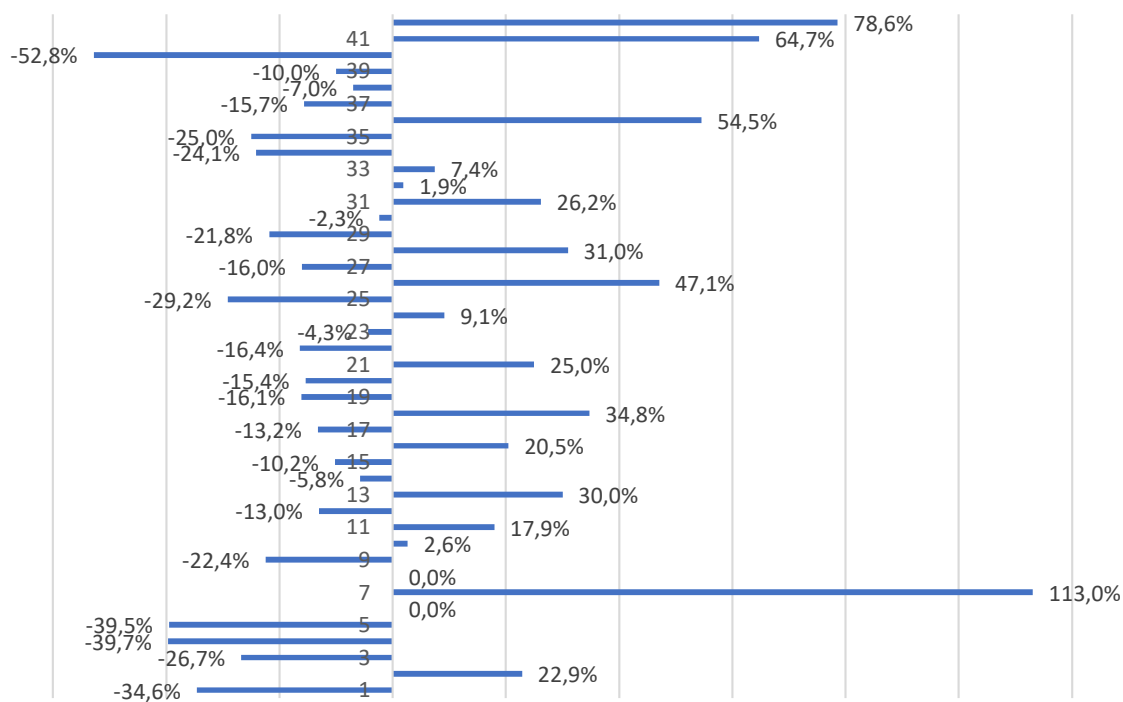
Nesta semana houve, em média, 10 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 16ª maior média de manifestações desde o início das análises semanais.

### 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 78,6% das manifestações em relação à última semana analisada.

## Variação percentual das manifestações por semana



## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve registro de uma manifestação diretamente ligada a pandemia cujo teor fora vendedores ambulantes no sistema ferroviário inutilizando máscaras.

### Manifestações voltadas a COVID-19

1



Vendedores ambulantes

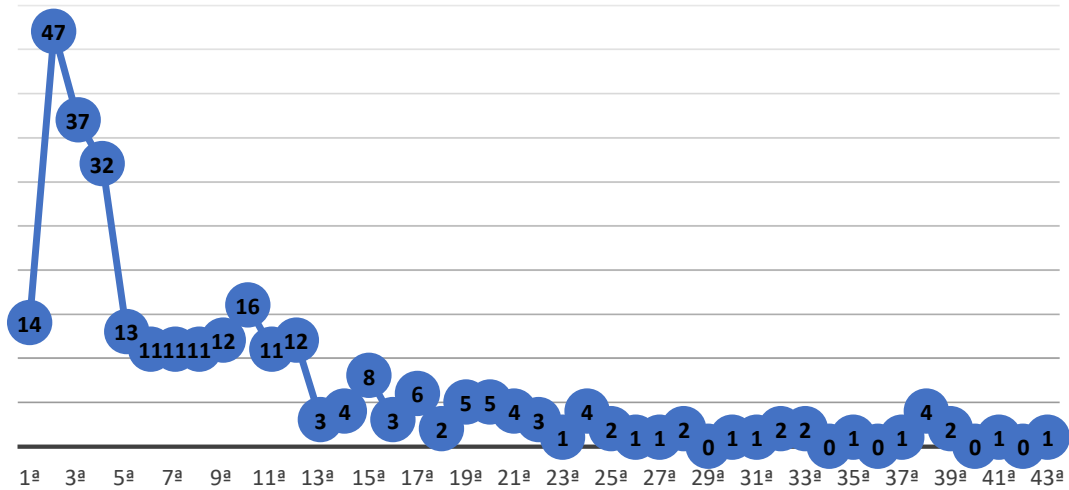
## Reclamações - COVID-19



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

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

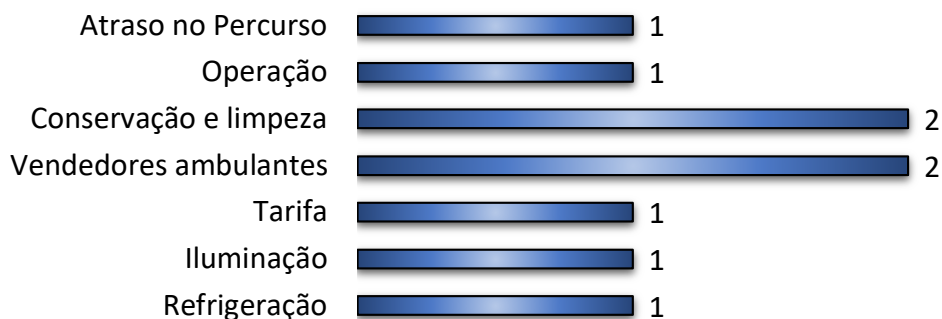
## Manifestações Semanais - COVID-19



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações conservação e limpeza e vendedores ambulantes se destacaram no topo de manifestação, onde os dois assuntos totalizaram 22,2% das manifestações individualmente.

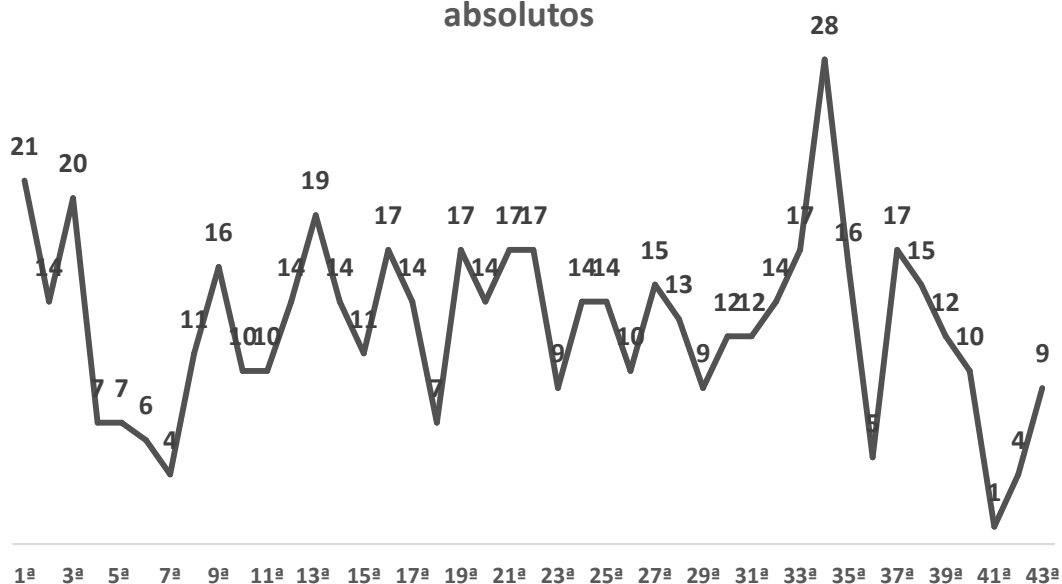
### Assunto das Reclamações



### Série histórica das Reclamações

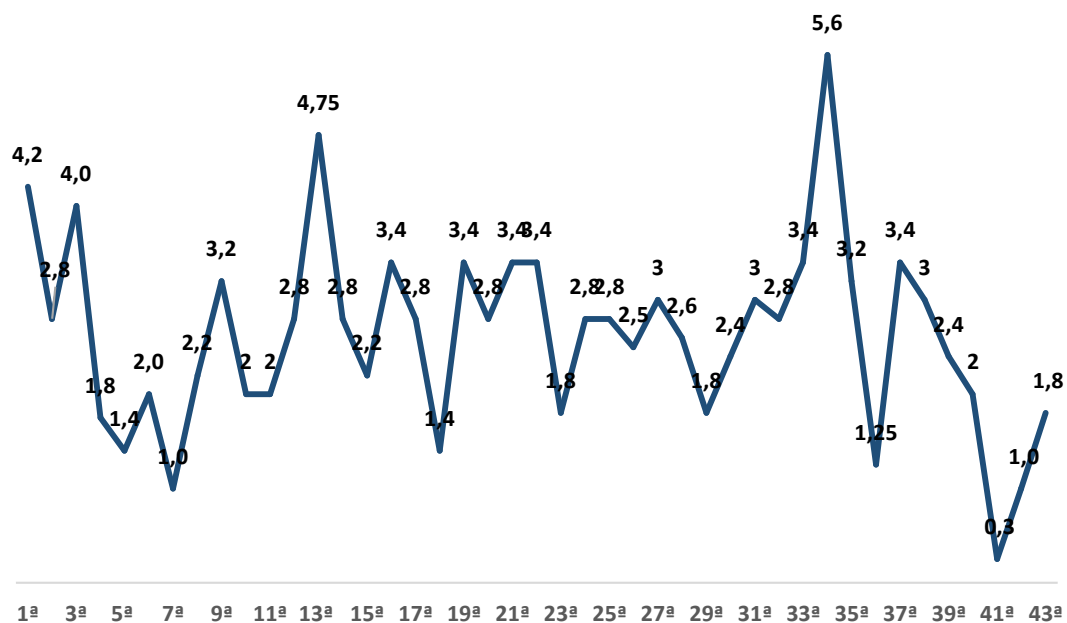
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram crescimento, as reclamações aumentaram na semana analisada. Em relação à 42ª, as reclamações cresceram 125%. Apesar do aumento, foi evidenciado número de reclamações baixo tendo em vista que se registrou o 11º menor número de reclamações em todas as semanas analisadas.

### 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 1,8 reclamações por dia sendo a 7ª menor média de atendimentos por dia útil.

### Evolução semanal das reclamações, em média por dia útil



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 04 e 07/01/2021 – Leticia Lima

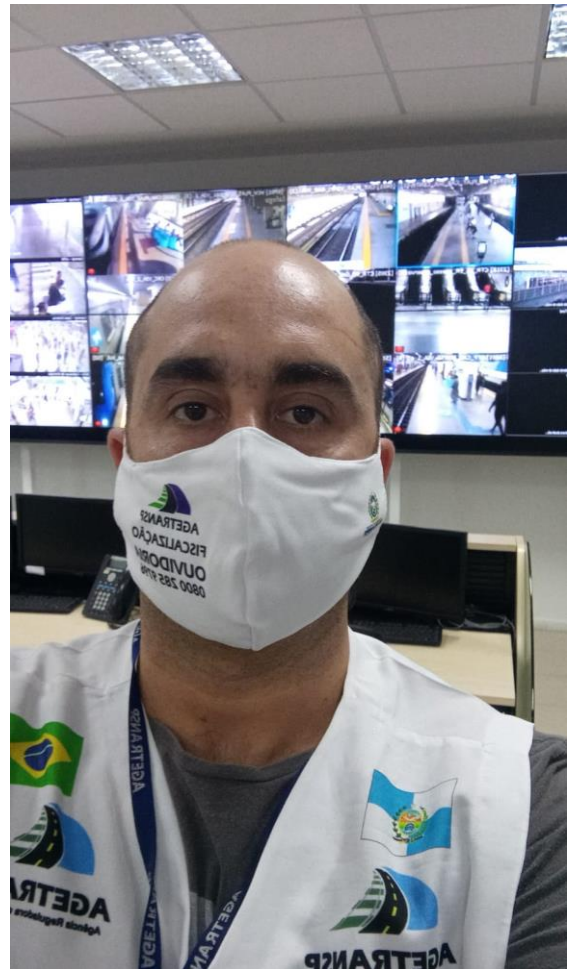


Figura 2: Plantão 05 e 08/01/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 06/01/2021 – Nayara Miranda

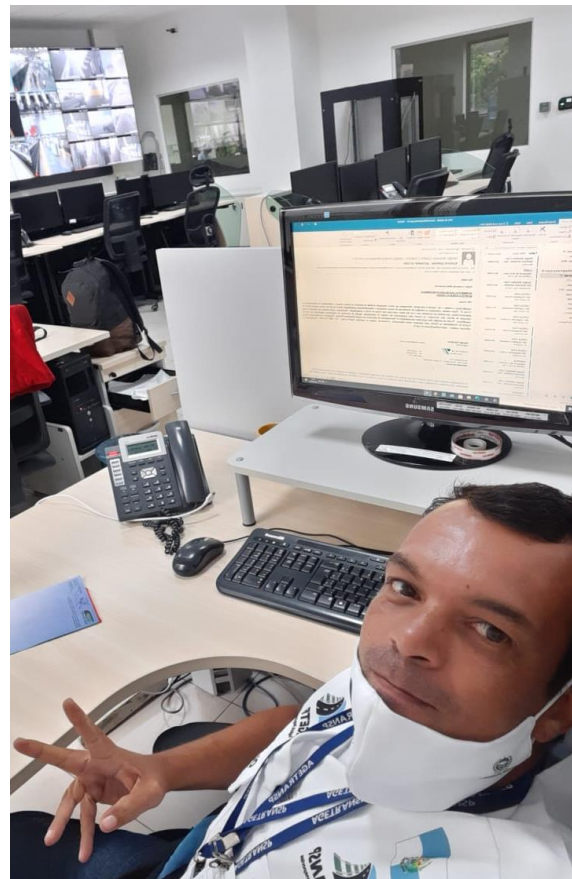


Figura 4: Plantão 05 e 07/01/2021 –Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, na semana de referência, marcada pelo início de 2021, os atendimentos nesta Ouvidoria cresceram 78,6% em relação à semana anterior, sendo o 2º maior crescimento entre duas semanas. Além disto, o número de manifestações superou a média semanal de 47 manifestações.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o décimo quinto maior número de manifestações e a décima sexta maior média de manifestações por dia útil em todas as semanas analisadas. Nesta semana, obteve-se 50 manifestações, número acima da média de 47 manifestações semanais e o equivalente a 10 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foram registradas 9 reclamações, um crescimento de 125% em relação à semana anterior. Apesar do aumento, foi evidenciado número de reclamações baixo tendo em vista que se registrou o 11º menor número de reclamações em todas as semanas analisadas. Na semana, houve uma manifestação diretamente ligada a pandemia do coronavírus, referente a vendedores ambulantes nos trens.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros e por todas as reclamações registradas na Agência. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada e MetrôRio a terceira. Na 43ª semana houve manifestação sobre a CCR Via Lagos e não se obteve registro sobre a Rota 116.

No período de análises semanais, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 2039 atendimentos, uma média de aproximadamente 47 manifestações semanais. Foram 543 reclamações e 297 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 7 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 13 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5