



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

11 de janeiro a 15 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 – 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 11 a 15 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.

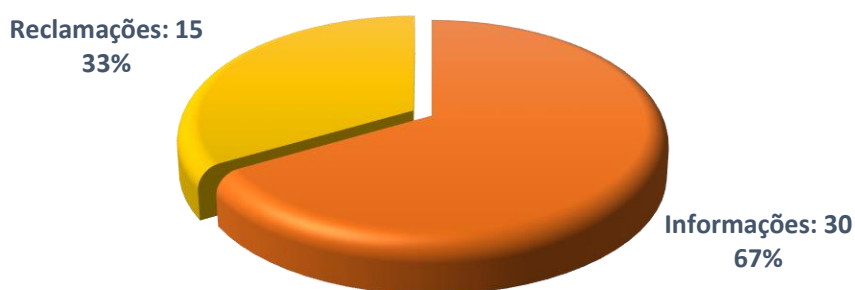
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo quarto relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

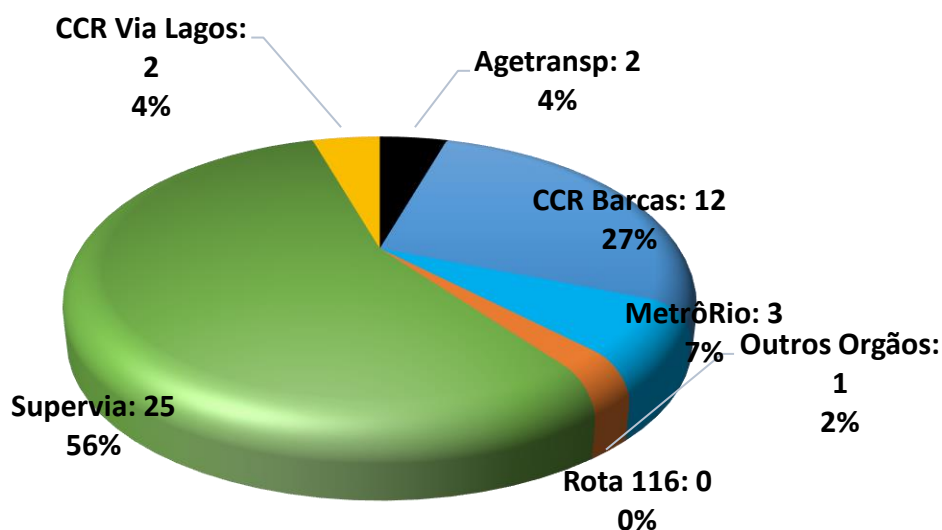
Na semana de referência, caracterizada pelo início do ano corrente, esta Ouvidoria registrou 50 atendimentos sendo **30 informações**, **15 reclamações**. Destes tipos de manifestação, houve crescimento avaliado em 66,7% do número de reclamações e, além disto, as informações reduziram 25%. Nesta semana houve 5 atendimentos a menos que na semana anterior, representando um decréscimo de 10% nos registros em relação à semana anterior.

Tipo de Manifestação



No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros, totalizando **25** das **45** manifestações, percentualmente representou 56% dos registros. Das insatisfações dos usuários, a Concessionária foi teor de 66,7% das queixas dos usuários na semana.

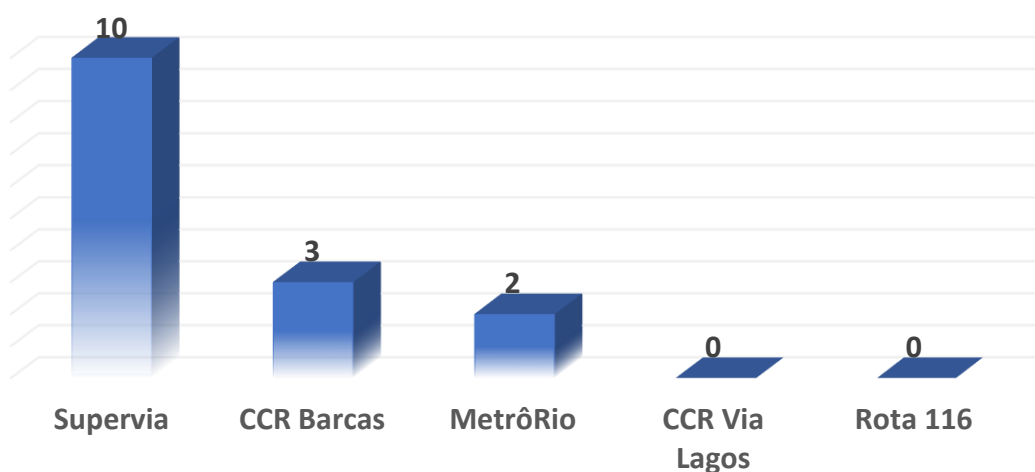
Unidade de referência das Manifestações



CCR Barcas foi responsável pelo segundo maior número de manifestações, correspondendo a 27% dos registros, como também foi a segunda Concessionária mais reclamada, sendo teor de 3 das 15 reclamações, ou seja, 20%.

O MetrôRio foi a terceira Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria correspondendo a 3 manifestações das 45 registradas, o equivalente a 7% dos registros na semana. Seguindo o comportamento das manifestações, foi responsável pelo terceiro maior número de reclamações.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA

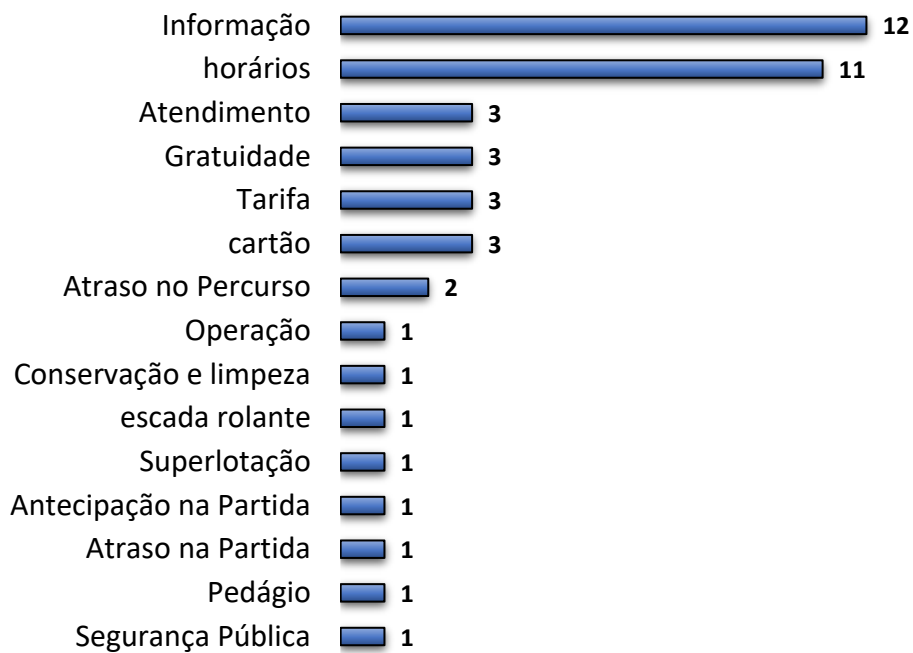


Das Concessionárias de Rodovias Reguladas pela Agência, houve apenas registro sobre a CCR Via Lagos, sendo 2 dentre 45 manifestações, as quais nenhuma foi registrada como reclamação.

Assunto das Manifestações

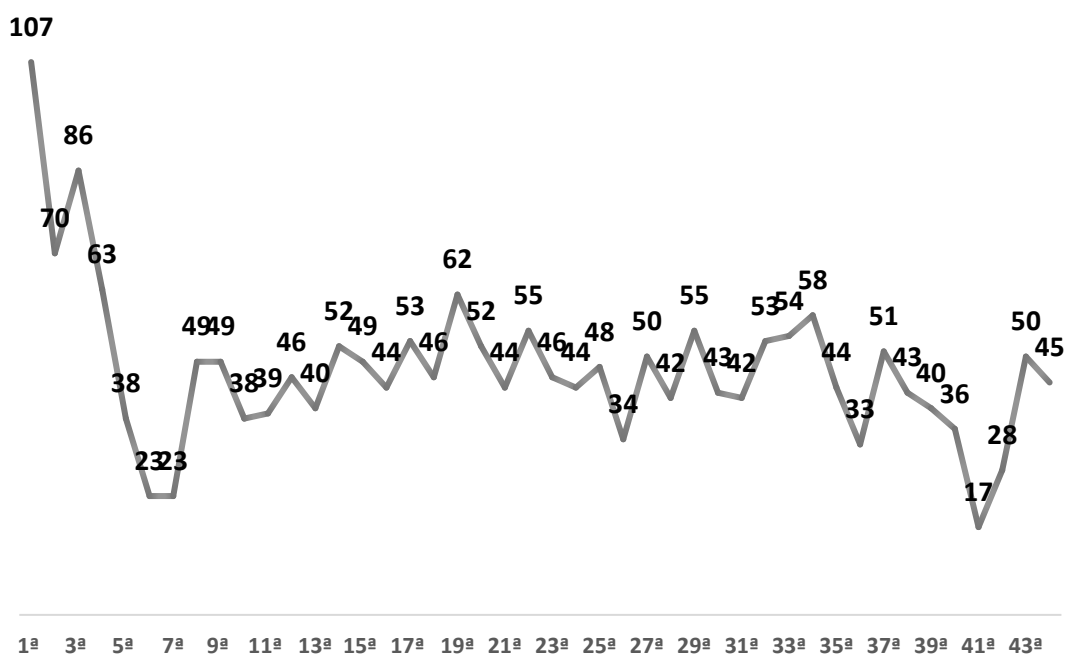
Referente aos assuntos das manifestações, informação foi assunto mais recorrente na semana, sendo **12 das 45 manifestações** que percentualmente correspondeu a 27% dos registros. O assunto Horários também se destacou no mês, totalizando 24% dos registros. Assuntos como atendimento gratuidade, tarifa, cartão e atraso no percurso foram assuntos que recorreram na semana, apresentando mais de 1 registro.

Manifestações por assunto



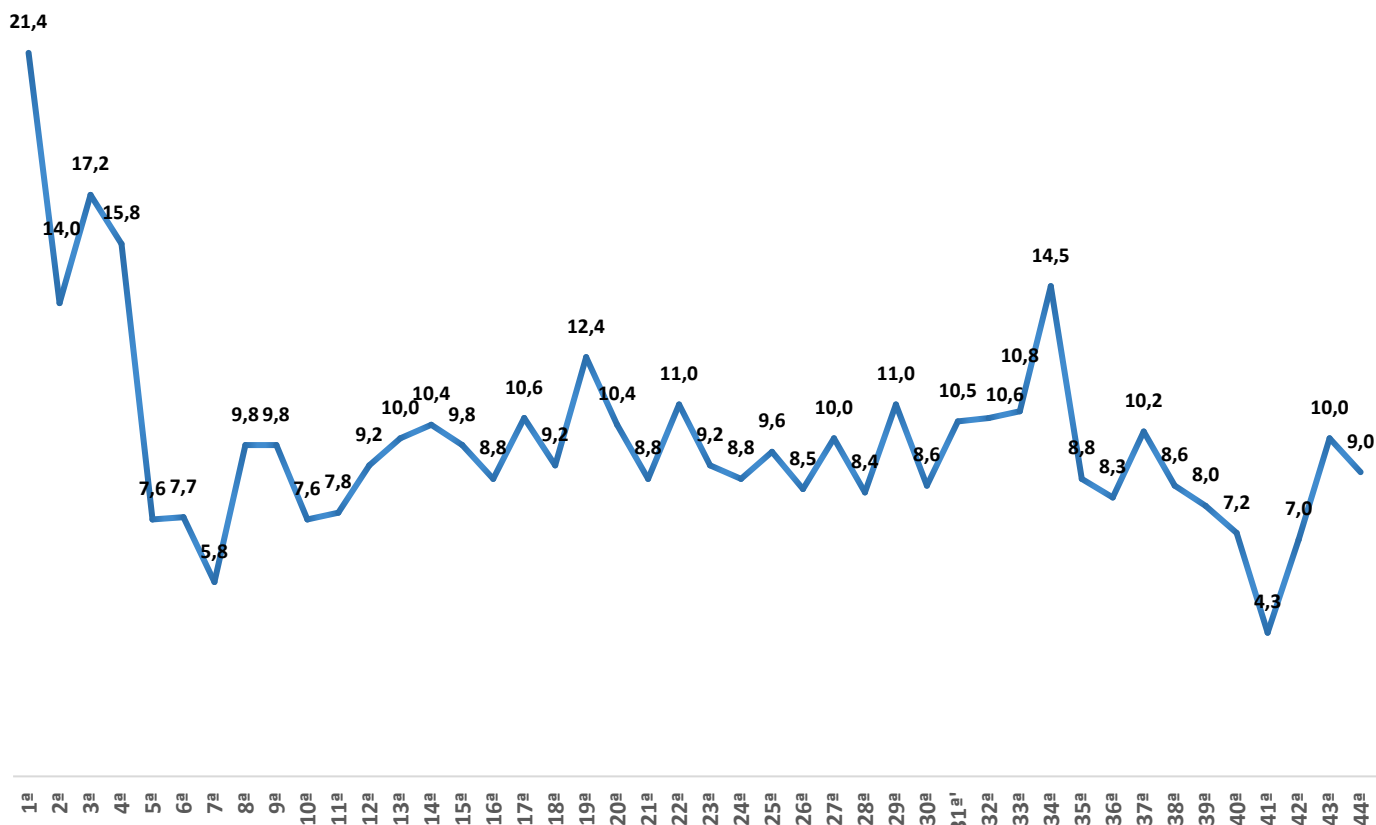
Na semana de referência, a Ouvidoria apresentou redução relação à semana anterior sendo evidenciado uma diminuição de 10% tendo em vista que houve 45 registros na semana. Além disto, o número de manifestações ficou próximo a média semanal de 47 manifestações.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos

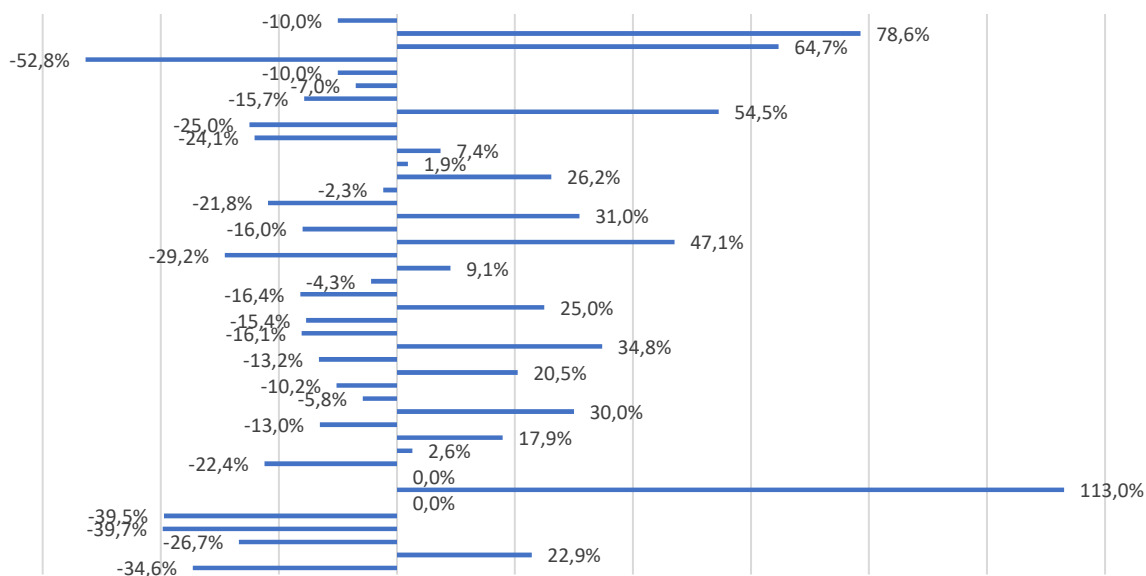


Nesta semana houve, em média, 9 atendimentos por dia útil, fato este que representou a 19ª menor média de manifestações em relação a todas as 44 semanas analisadas.

Evolução semanal das médias de manifestações por dia útil



Variação percentual das manifestações por semana



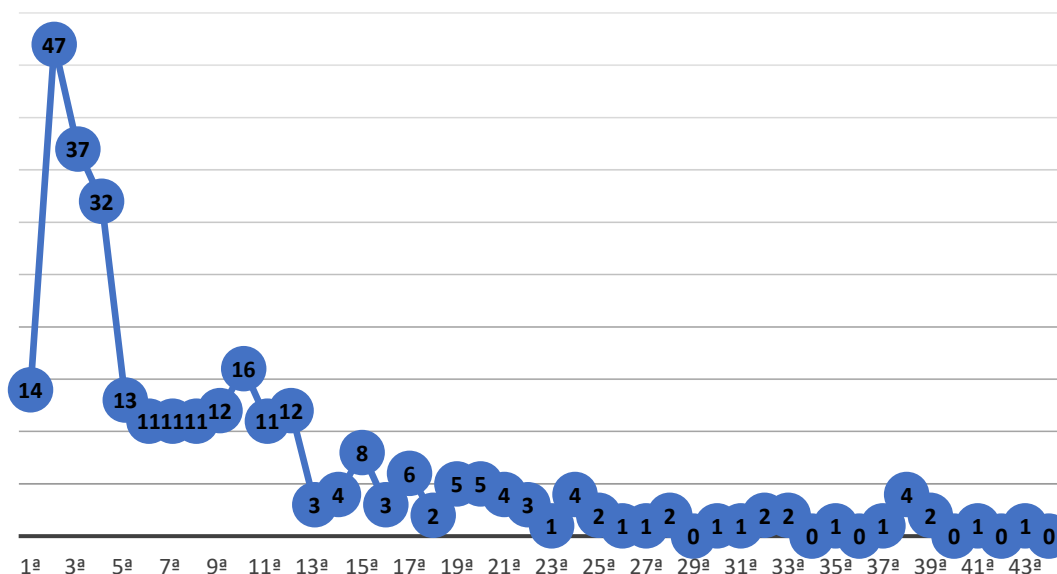
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana não houve registro de manifestação diretamente ligada à 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.

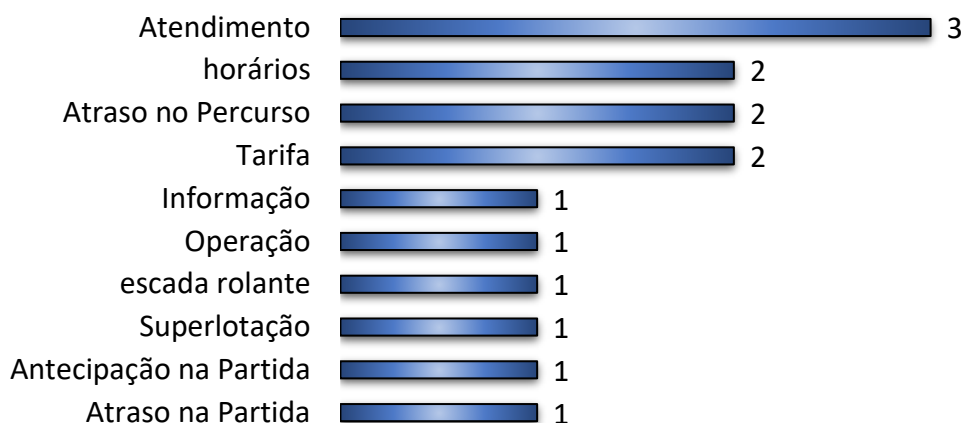
Manifestações Semanais - COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

O atendimento das Concessionárias foi o assunto mais reclamado na semana. Na 44ª semana, 1 em cada 5 manifestações teve como principal motivo de insatisfação o atendimento das Concessionárias. Assunto de horários, atraso no percurso, tarifa também se destacaram correspondendo a 13,3% das insatisfações individualmente.

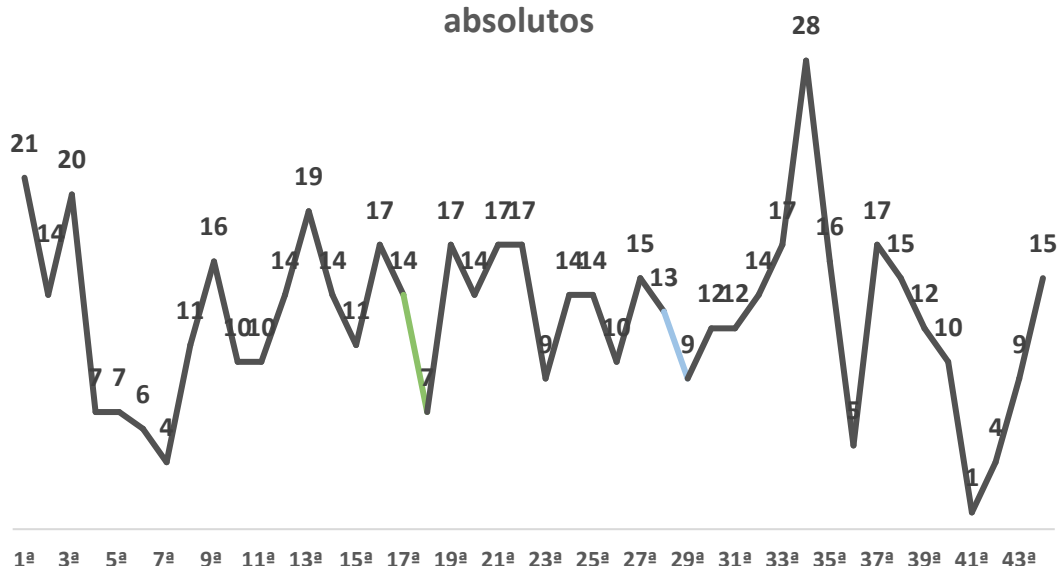
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

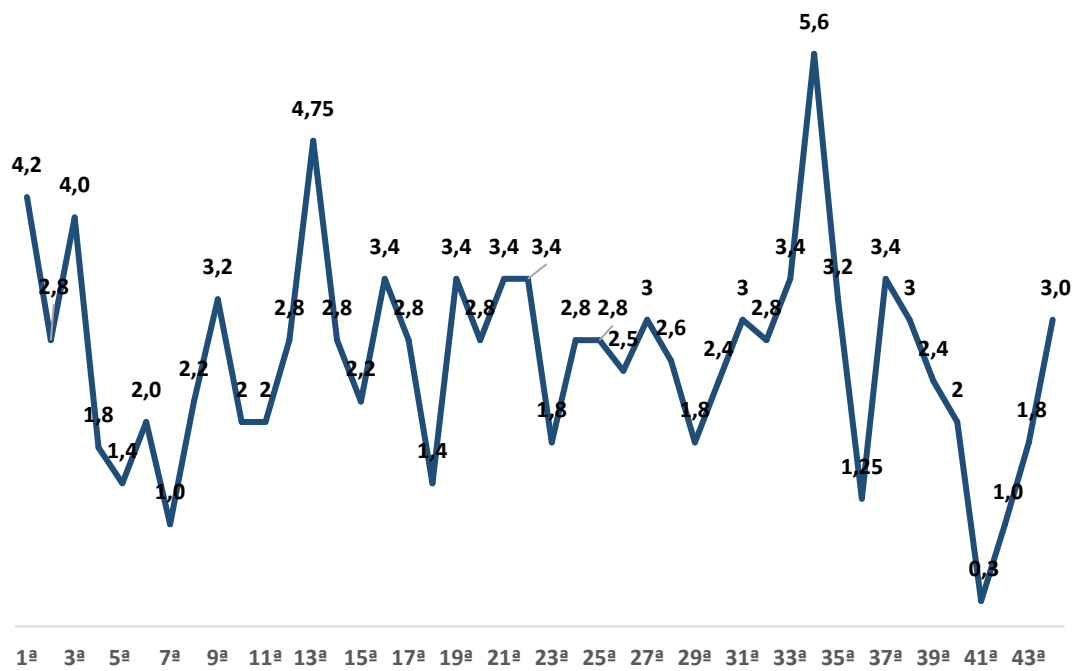
Do mesmo modo que as manifestações apresentaram crescimento, as reclamações aumentaram na semana analisada. Em relação à 43ª semana, as reclamações cresceram 66,7%. Além disto, o número de reclamações obtido foi maior que a média semanal de todas as semanas analisadas. Nesta semana foi registrado o 13º maior número de reclamações.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Ainda assim, levando-se em a média de reclamação por dia útil, também houve crescimento. Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou 3 reclamações por dia sendo a 13ª maior média de atendimentos por dia útil.

Evolução semanal das reclamações, em média por dia útil



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 11 e 14/01/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 12 e 15/01/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 13/01/2021 – Ricardo Ynsua

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, na terceira semana do ano de 2021, os atendimentos nesta Ouvidoria reduziram 10% em relação à semana anterior correspondendo a um número de manifestações abaixo da média semanal de 47 manifestações.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria 45 manifestações e a décima nona menor média de manifestações por dia útil em todas as semanas analisadas. Foram 9 registros por dia útil. Ademais, nesta semana foram registradas 15 reclamações, um crescimento de 66,7% em relação à semana anterior. Além disto, o número de reclamações obtido foi maior que a média semanal de todas as semanas analisadas. Nesta semana foi registrado o 13º maior número de reclamações e a 13ª maior média de reclamações por dia útil.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros, correspondendo a 56%, e por 66,7% das reclamações registradas na Agência. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada totalizando 27% dos registros na semana e 20% das reclamações. O MetrôRio foi teor de 7% dos registros e 13,3% das reclamações. Na 44ª semana houve 2 manifestações 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 2084 atendimentos, uma média de aproximadamente 47 manifestações semanais. Foram 558 reclamações e 297 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais de aproximadamente 13 reclamações e 7 manifestações, respectivamente.

Rio de Janeiro, 20 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5