



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos
COVID 19

Semana: 13 à 17/04/2020

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.....	7
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp	8
Plantões Ouvidoria	10
Conclusão	12

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 13 à 17 de abril de 2020.

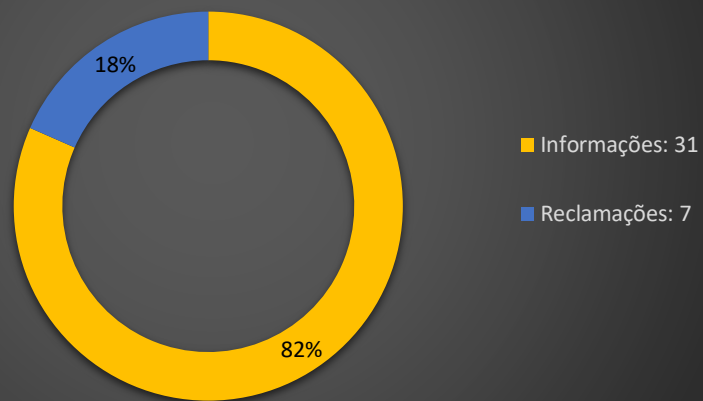
Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na quinta semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (COVID-19) em todo o Estado do Rio de Janeiro, dentre elas: suspensão de eventos que envolvem aglomeração tais como eventos desportivos, shows, cinemas e teatros e a redução da lotação em bares, restaurantes e dos transportes públicos.

Nesta semana concluí o primeiro mês desde tal decreto do Governo do Estado, além de ser esta a terceira semana que entrou em vigor o DECRETO 46.995, que instituía a gratuidade nos transportes públicos para policiais militares e bombeiros militares nos transportes públicos, sob concessão estadual e no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, enquanto durar a situação de emergência.

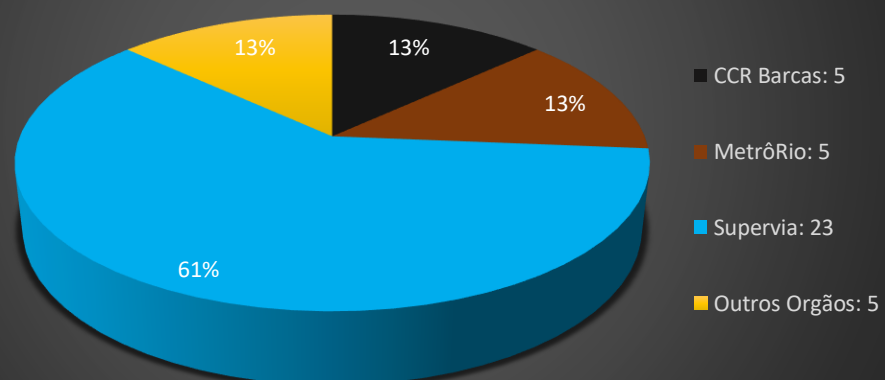
As grandes mudanças nos transportes públicos neste período de 1 mês de mudanças foram: Paralisação da extensão Paracambi na Supervia, Paralisação da extensão Guapimirim na Supervia, bloqueios policiais em algumas estações de todas as Concessionárias de Transporte público e alterações nos intervalos.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Manifestações - 5ª Semana COVID-19



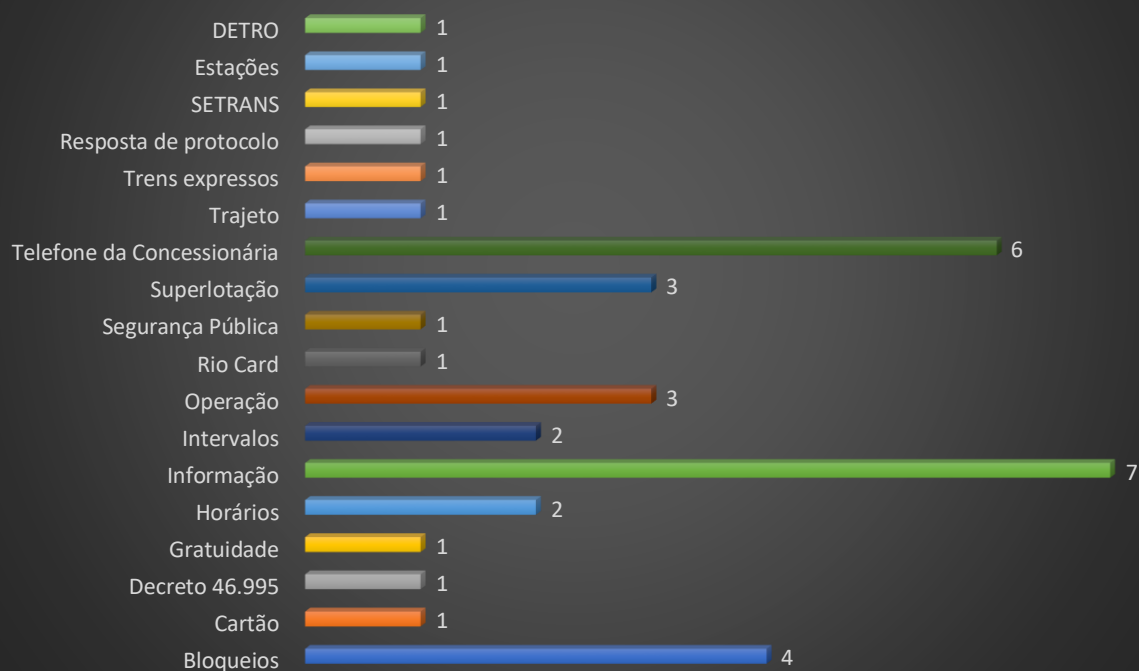
Manifestações - 5ª Semana COVID-19

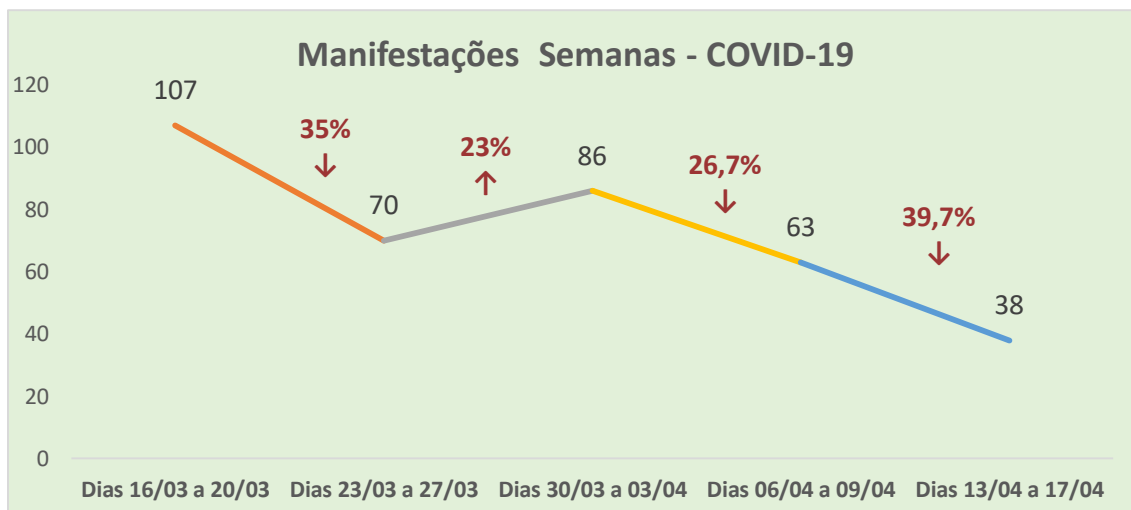


Assunto das Manifestações

Assunto	Frequência	Percentual
Bloqueios	4	10,53%
Cartão	1	2,63%
Decreto 46.995	1	2,63%
Gratuidade	1	2,63%
Horários	2	5,26%
Informação	7	18,42%
Intervalos	2	5,26%
Operação	3	7,89%
Rio Card	1	2,63%
Segurança Pública	1	2,63%
Superlotação	3	7,89%
Telefone da Concessionária	6	15,79%
Trajetos	1	2,63%
Trens expressos	1	2,63%
Resposta de protocolo	1	2,63%
SETRANS	1	2,63%
Estações	1	2,63%
DETRO	1	2,63%
Total	38	100,00%

Manifestações - 5ª Semana COVID-19





Manifestações sobre a COVID-19

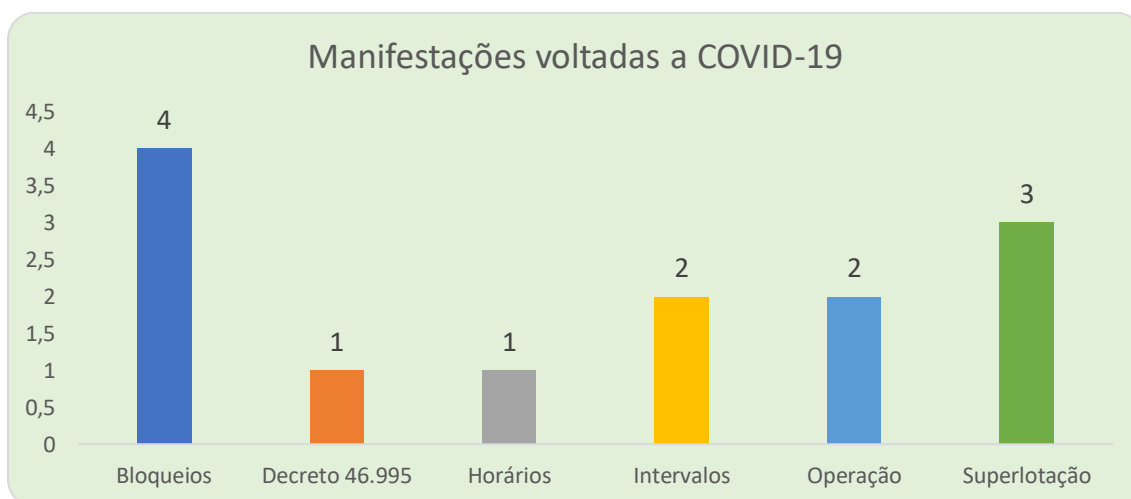
Na semana que corresponde aos dias 13 à 17 de abril, 34,21% das manifestações foram sobre assuntos relacionados à COVID-19, não sendo a maioria das manifestações. Tal fenômeno pode ser explicado através da conscientização da população sobre as medidas adotadas pelo governo e também pelas informações prestadas por esta Ouvidoria anteriormente, explicando sua queda ao longo destas semanas.

Ainda assim, usuários recorreram a esta Ouvidoria para receber informações sobre os bloqueios nas estações: qual tipo de serviço era considerado essencial logo, apto a realizar a passagem pelos bloqueios ou quais estações estavam havendo bloqueios; foram 4 manifestações, correspondendo a 10,52% das manifestações registradas, e sendo a maioria das manifestações voltadas ao COVID-19.

Assunto	Frequência	Percentual
Bloqueios	4	30,77%
Decreto 46.995	1	7,69%
Horários	1	7,69%
Intervalos	2	15,38%
Operação	2	15,38%
Superlotação	3	23,08%
Total	13	100,00%

Outro assunto de Destaque é a superlotação. Na semana de referência, obteve-se 3 manifestações com relação a superlotação nos modais regulados pela Agetransp.

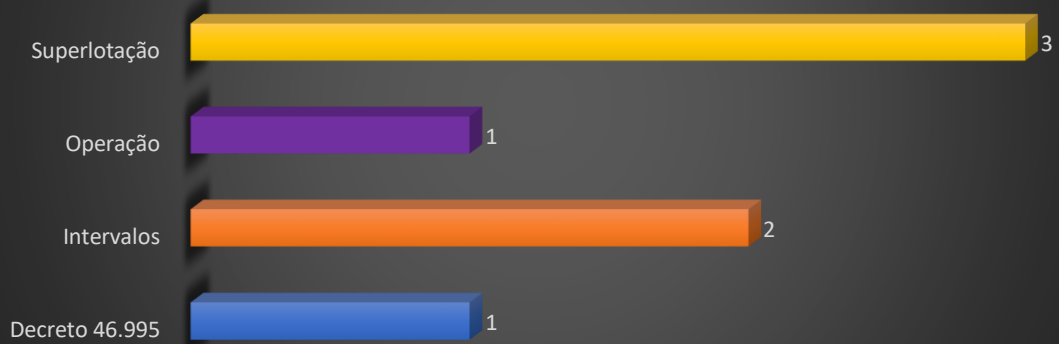
Apesar da ampla divulgação do Decreto do Governo do Estado que estabelecia gratuidade nos transportes públicos para Bombeiros e policiais militares, esta Ouvidoria registrou um registro de não cumprimento da medida.



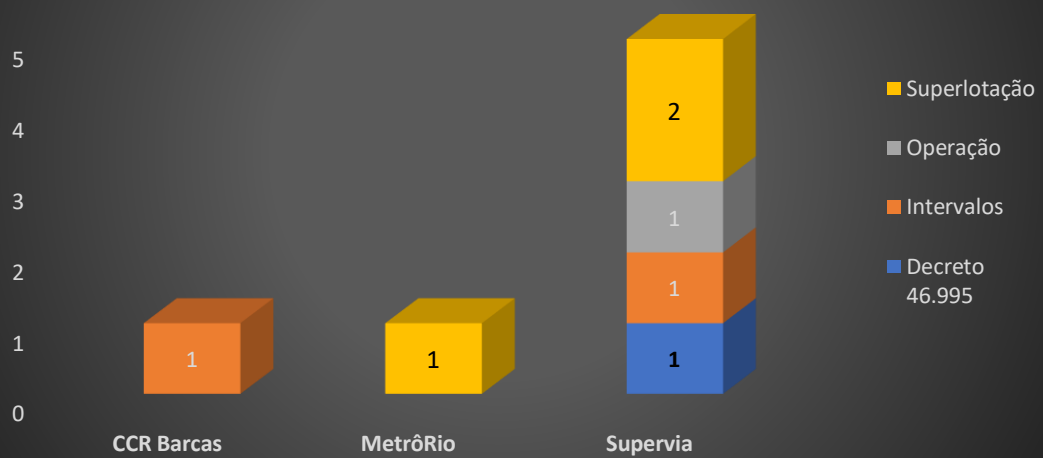
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

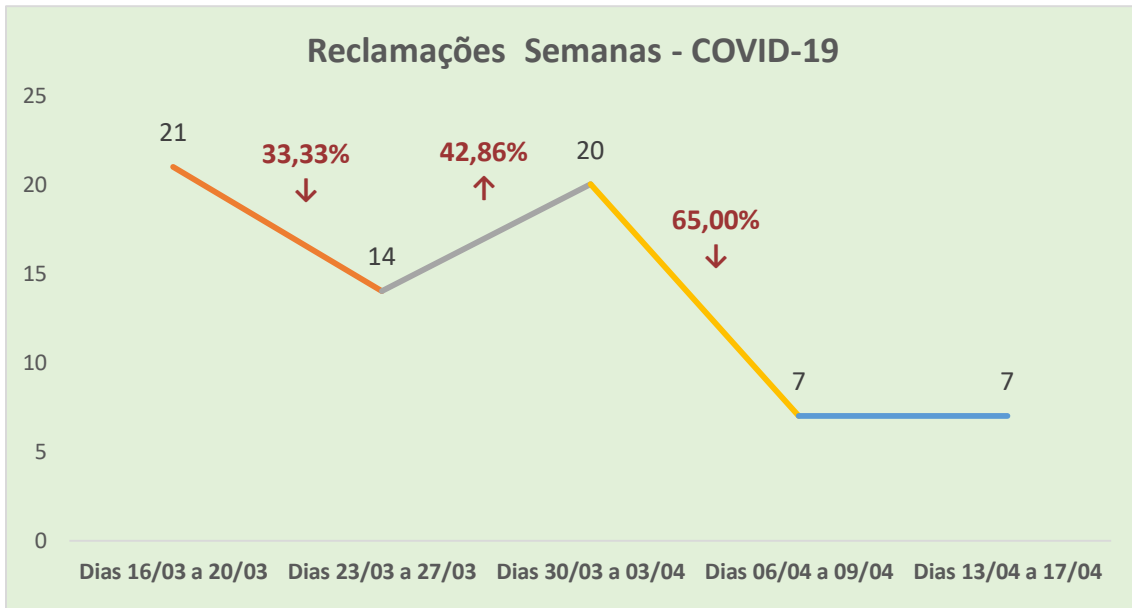
Assunto	Frequência	Percentual
Decreto 46.995	1	14,29%
Intervalos	2	28,57%
Operação	1	14,29%
Superlotação	3	42,86%
Total	7	100,00%

Reclamações - 5ª Semana COVID-19



Reclamações - 5ª Semana COVID-19





Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 13/04/2020 - Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 14/04/2020 - Nayara Barreto



Figura 3: Plantão 14/04/2020 - Nayara Barreto



Figura 5: Plantão 15/04/2020 - Leticia Lima



Figura 4: Plantão 16/04/2020 - Gabriel Herculano



Figura 6: Plantão 17/04/2020 - Ricardo Ynsua

Conclusão

Com base nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre informações diversas e usuários buscando o telefone da Concessionária, não havendo concentração das manifestações em um único assunto.

Das Concessionárias, a Supervia foi a que mais obteve manifestação, foram 23 manifestações de 38 totais, o equivalente a 60,53% do total e uma média de 4,6 manifestações diárias. A maioria das reclamações são sobre a Supervia, sendo 5 reclamações de 7 totais.

Nesta Ouvidoria, foi recebida uma reclamação voltada para a CCR Barcas cujo teor era os intervalos adotados pela Concessionária. A média de reclamações diárias da CCR Barcas ficou abaixo de uma, foi uma média de 0,2 reclamações por dia.

Das manifestações em geral, MetrôRio e CCR Barcas apresentaram o mesmo número de manifestações, as duas obtiveram 5 manifestações, uma média de 1 manifestação por dia.

O número de reclamações se manteve constante, contudo, o número de manifestações em geral apresentou sua segunda queda consecutiva, uma queda de 39,7%.

Nesta semana obteve uma média de 7,6 atendimentos por dia útil, enquanto na anterior, uma média de 15,75 atendimentos por dia útil.

Rio de Janeiro, 22 de abril de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5