



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos
COVID 19
20 a 24 de abril de 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.....	8
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 20 a 24 de abril de 2020.

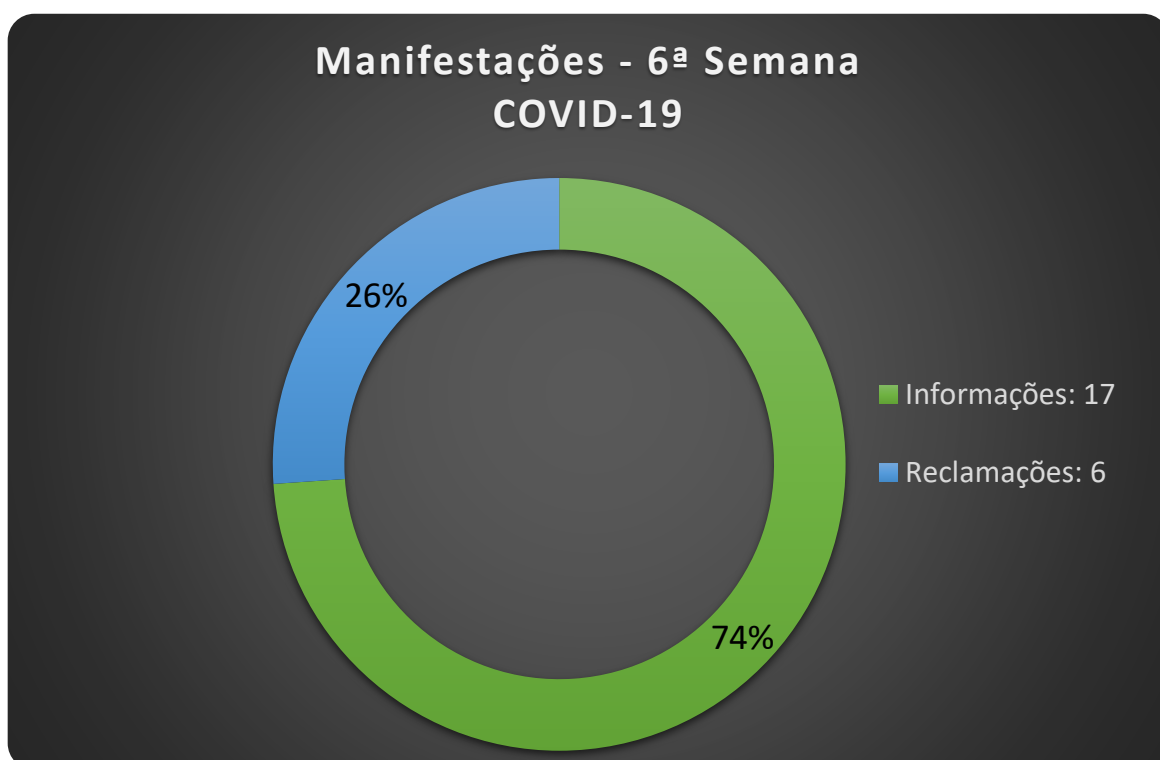
Diante da atual pandemia que atinge o Brasil e o mundo, este relatório tem como principal objetivo elucidar os motivos pelos quais os usuários recorreram a esta Ouvidoria na sexta semana do DECRETO Nº 46.973 DE 16 DE MARÇO DE 2020, que estabeleceu medidas para enfrentar a propagação do novo CORONAVÍRUS (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.

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.

A nova medida apresentada para esta semana foi a obrigatoriedade do uso de máscaras no município do Rio de Janeiro principalmente nos transportes sejam eles públicos ou privados.

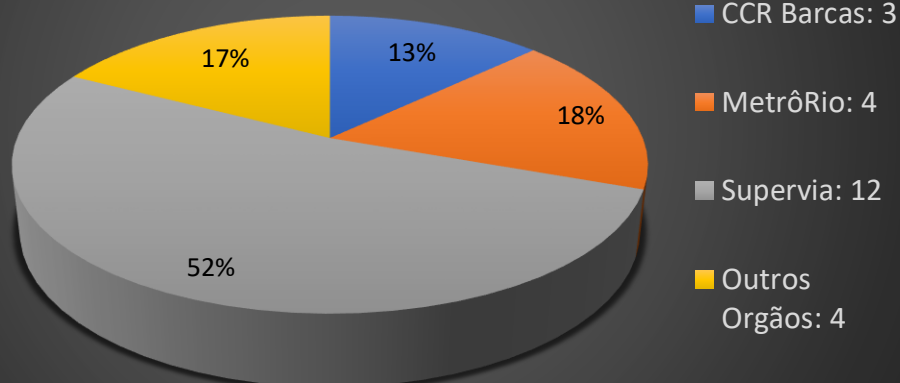
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 6ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 23 manifestações sendo 17 informações e 6 reclamações. Em percentuais, 74% das manifestações foram informações, um percentual semelhante a registros anteriores desta Ouvidoria em situações normais.



Quando os dados foram separados por Concessionária, notou-se a disparidade da Supervia e as outras Concessionárias de transporte público. A Concessionária obteve mais manifestações que CCR Barcas e MetrôRio juntos. Não se obteve manifestações acerca das Rodovias reguladas pela Agetransp.

Manifestações - 6ª Semana COVID-19



Assunto das Manifestações

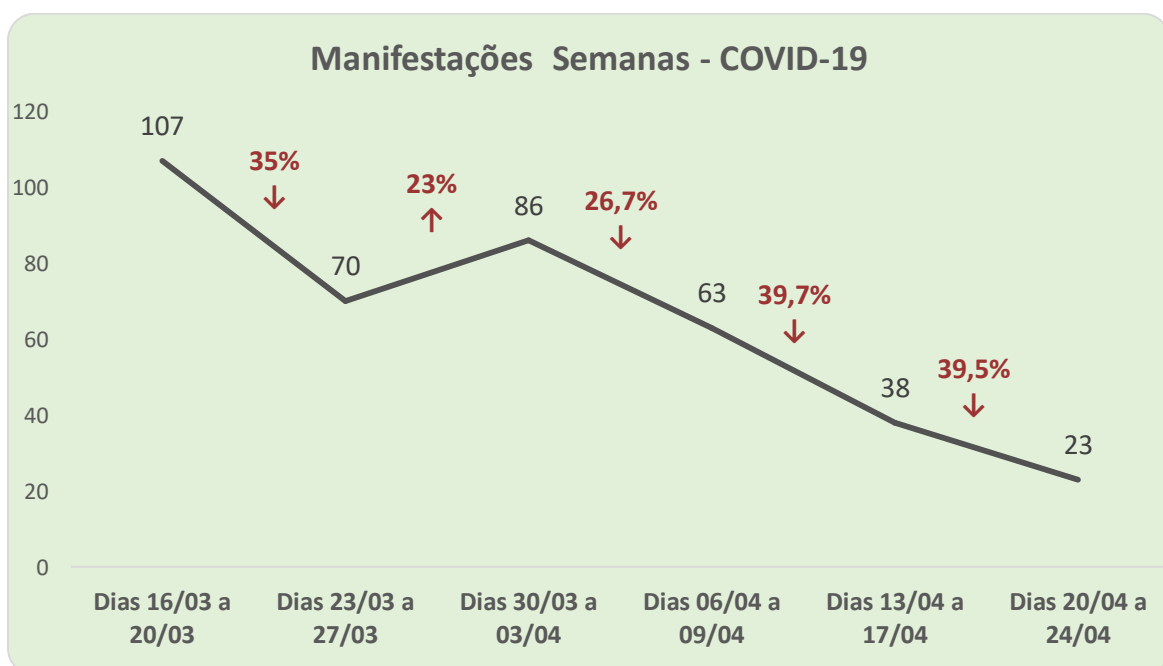
Separados os dados por assunto, Operação é motivo de 17,39% das manifestações. Esta Categoria contempla funcionamento da Concessionária e modo de operação em geral.

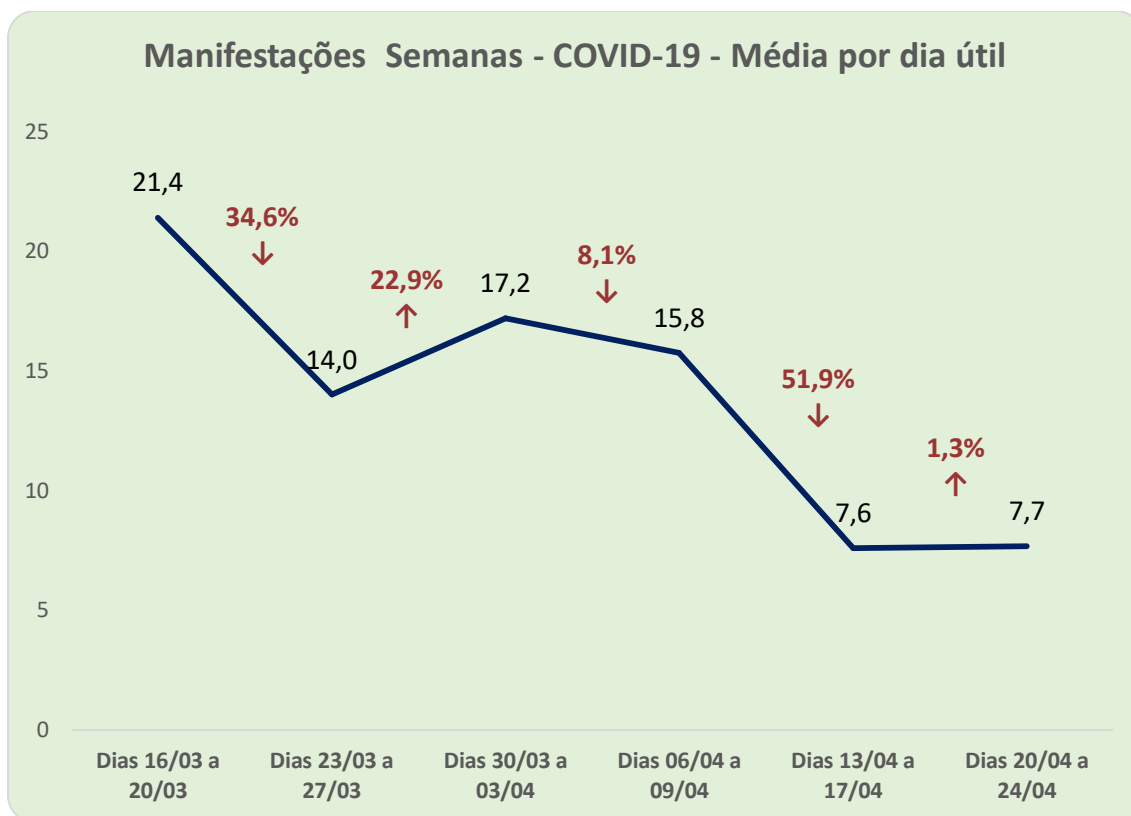
Assunto	Frequência	Porcentagem
Bloqueios	2	8,70%
Gratuidade	3	13,04%
Horários	1	4,35%
Operação	4	17,39%
Rio Card	1	4,35%
Superlotação	3	13,04%
Telefone da Concessionária	2	8,70%
Vaga de Emprego	1	4,35%
Restituição	1	4,35%
Outros Orgãos	3	13,04%
Projeto de Lei 984/20	1	4,35%
Manutenção	1	4,35%
Total	23	100,00%

Manifestações - 6ª Semana COVID-19



Ao Longo dessas 6 semanas, sendo as 3 primeiras de maior movimento. Através do gráfico abaixo é possível visualizar as manifestações ao longo das semanas.



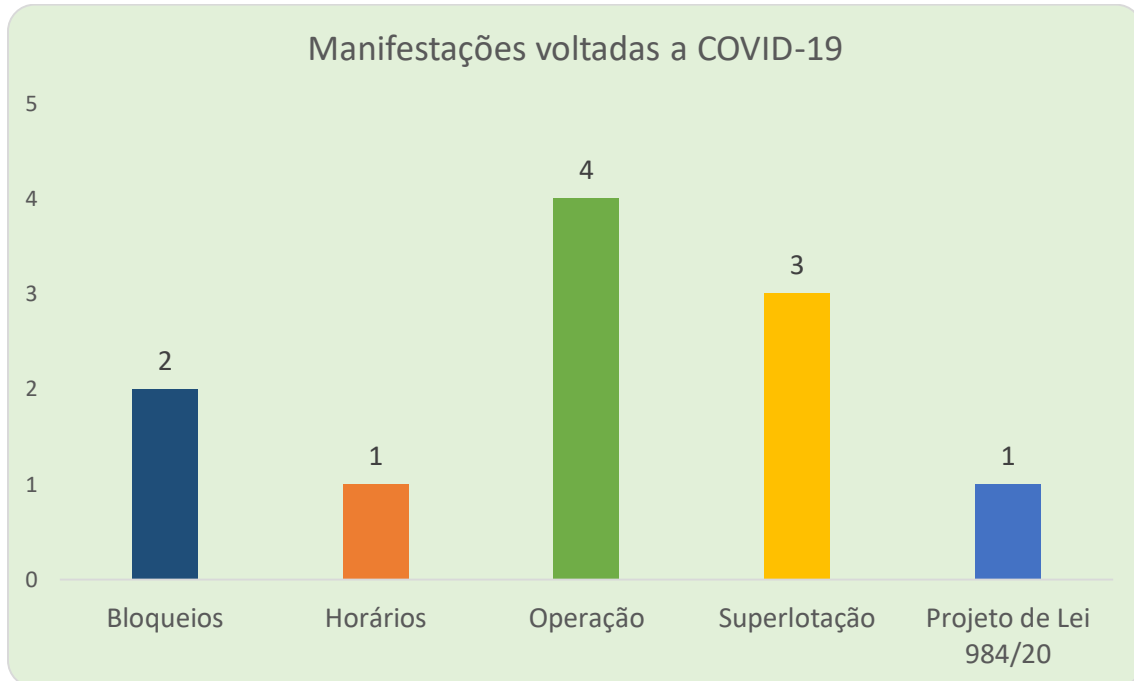


Manifestações sobre a COVID-19

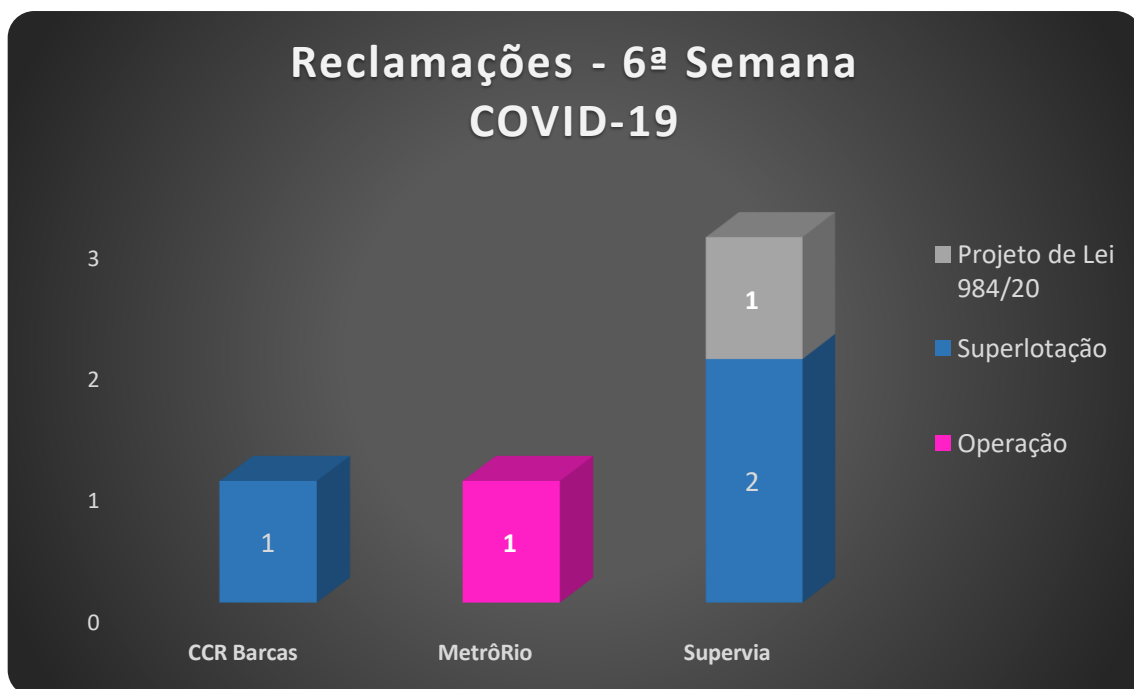
Na semana que corresponde aos dias 20 a 24 de abril, semana esta que contemplou 2 feriados, a maioria dos atendimentos registrados não tiveram como motivo principal a COVID-19. Das 23 manifestações, 11 foram sobre assuntos diretamente ligados à COVID-19, cerca de 48%. Abaixo é possível visualizar todos as manifestações voltadas à COVID-19:

Assunto	Frequência	Porcentagem
Bloqueios	2	18,18%
Horários	1	9,09%
Operação	4	36,36%
Superlotação	3	27,27%
Projeto de Lei 984/20	1	9,09%
Total	11	100,00%

A operação das Concessionárias foi o maior motivo de manifestação dos usuários quando assunto era COVID-19 e superlotação a segunda maior, ambas representaram, respectivamente, 36,36% e 27,27% das manifestações voltadas a COVID-19.

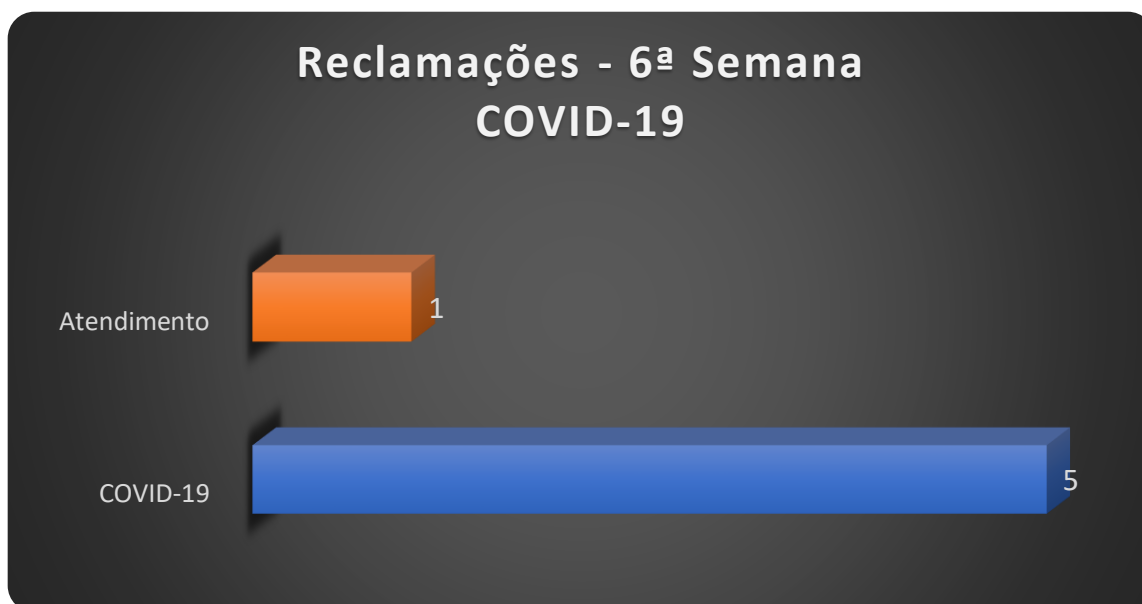


Dessas 11 manifestações sobre a COVID-19, 45,45% foram reclamações. Abaixo é possível visualizar as reclamações e suas respectivas Concessionárias.

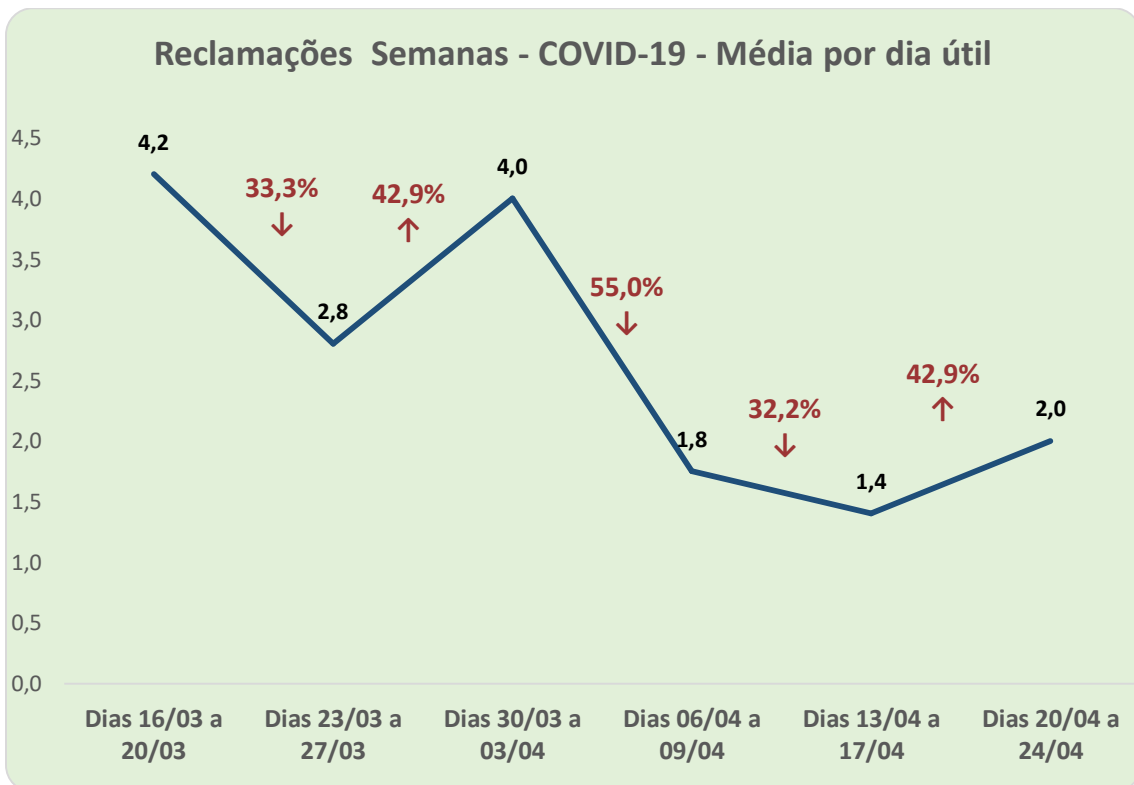
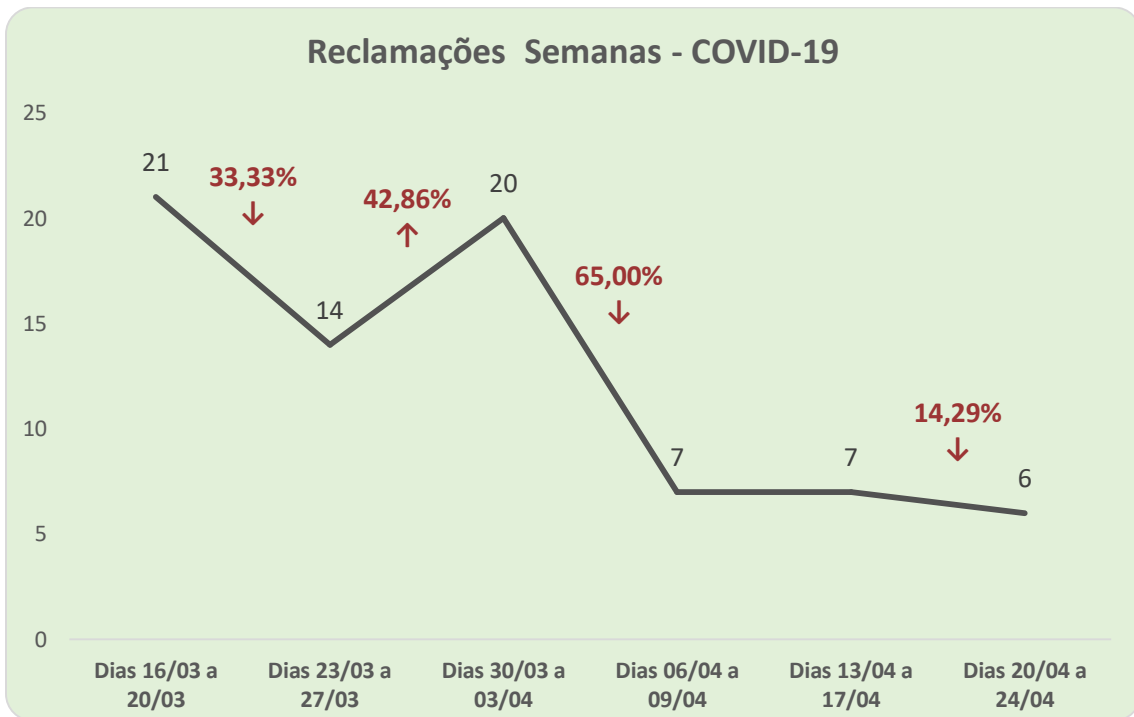


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Assunto	Frequência	Porcentagem
COVID-19	5	83,33%
Atendimento	1	16,67%
Total	6	100,00%



Série histórica das Reclamações



Plantões Ouvidoria



Figura 2: Plantão 20/04/2020 - Nayara Barreto



Figura 1: Plantão 22/04/2020 - Leticia Lima



Figura 4: Plantão 24/04/2020 - Gabriel Herculano



Figura 3: Plantão 20/04/2020 - Nayara Barreto

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre a Operação das Concessionárias em tempos de Corona Vírus. Das 23 manifestações, 4 usuários se manifestaram a respeito da operação das Concessionárias, seja para buscar informações ou reclamações, correspondendo a um total de 17,39% das manifestações.

Superlotação e gratuidade foram outros fatores de relevância nas manifestações. Ambos os assuntos separadamente corresponderam a 13,04% dos registros em nossa Ouvidoria e, 3 em números absolutos.

Das Concessionárias, a Supervia novamente foi o motivo por qual a maioria dos usuários buscaram a Ouvidoria da Agetransp. Na Ouvidoria, 52% das manifestações dos usuários foram motivados pela Supervia. CCR Barcas e Metrôrio obtiveram números com pouca diferença entre ambos, foram 3 e 4 manifestações, respectivamente.

Usuários buscaram nesta Ouvidoria informações sobre Outros Orgãos tais como: Alerj, Ecoponte, Ouvidoria da Educação Estadual e Fetranspor.

É importante pontuar que usuários procuraram mais a Ouvidoria para assuntos que não eram ligados a COVID-19, cerca de 48% das manifestações foram sobre a postura das Concessionárias frente ao Corona Virus.

Quanto às reclamações o cenário se modifica, 83,33% das reclamações dos usuários tiveram fundamentos em assuntos ligados à COVID-19. Dessas reclamações, 36,36% eram referentes à operação das Concessionárias e 27,27% sobre superlotação; três das cinco reclamações foram sobre a Supervia; Supervia recebeu duas das três reclamações de Superlotação; CCR Barcas obteve uma reclamação de Superlotação; MetrôRio obteve uma reclamação sobre Operação; uma

reclamação teve como motivo a desinformação a respeito da gratuidade para profissionais da área de saúde.

É notória a redução do número de manifestações registradas nesta Ouvidoria nas últimas duas semanas. As quatro primeiras semanas, após a primeira medida de isolamento, apresentaram uma média de manifestações por dia útil parecidas com a do ano de 2019 que apresentou uma média de 17,1 manifestações, que foi superada na primeira e terceira semana após a medida.

Quando as reclamações foram tratadas de forma isolada, esta semana obteve o menor número de reclamações em todas essas seis semanas. Contudo, nesta semana tiveram dois feriados no Rio de Janeiro, impactando nas manifestações dos usuários e no funcionamento da Ouvidoria.

Devido a isto, a melhor forma de comparar estas reclamações, foi através das reclamações por dia útil. Apesar desta semana apresentar o menor número de reclamações nela obtivemos a terceira menor média de reclamações por dia útil e a segunda menor média de manifestações por dia útil.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5