



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos
COVID 19
27 de Abril a 1 de Maio 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
Série histórica das Reclamações	10
Plantões Ouvidoria	12
Conferências Ouvidoria	13
Conclusão	14

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 27 de abril a 01 de maio.

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.

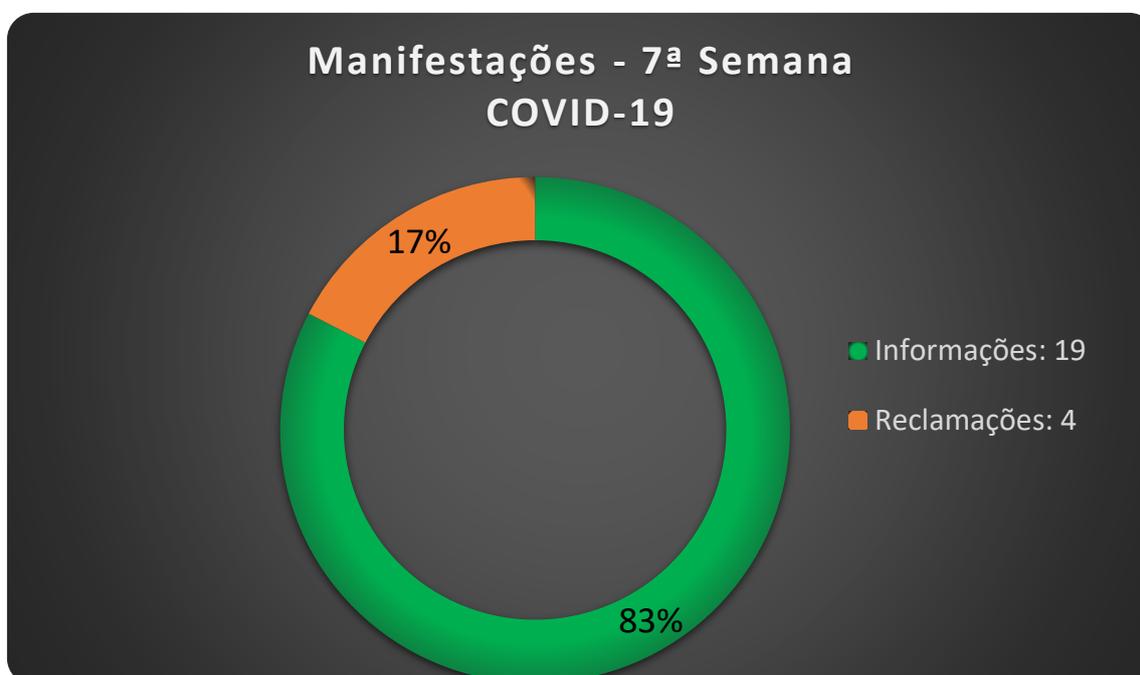
As grandes mudanças nos transportes públicos neste período de 1 mês de mudanças foram: Paralisação da extensão Paracambi na Supervia, Paralisação da extensão Guapimirim na Supervia, bloqueios policiais em algumas estações de todas as Concessionárias de Transporte público e alterações nos intervalos.

Além da obrigatoriedade do uso de máscaras no município do Rio de Janeiro principalmente nos transportes sejam eles públicos ou privados, o Governo do Estado, através do DECRETO Nº 47.052 DE 29 DE ABRIL DE 2020, reconheceu a necessidade de manutenção da situação de emergência no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

Atendendo ao Decreto do Governo do Estado, que sugere que as reuniões administrativas sejam preferencialmente não presenciais (virtuais) utilizando-se dos meios tecnológicos de informação e de comunicação disponíveis, a Ouvidoria da Agetransp tem realizado videoconferências com seus servidores para que se tenha um bom acompanhamento das manifestações e andamento da Ouvidoria diante desta pandemia.

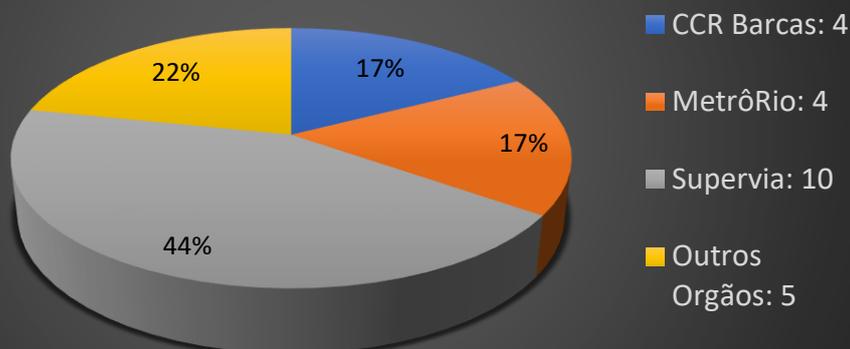
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Referente aos dados da 7ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 23 manifestações sendo 19 informações e 4 reclamações. Em percentuais, 83% 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. Usuários também buscaram informações referentes a outros órgãos nesta Ouvidoria.

Manifestações - 7ª Semana COVID-19



Assunto das Manifestações

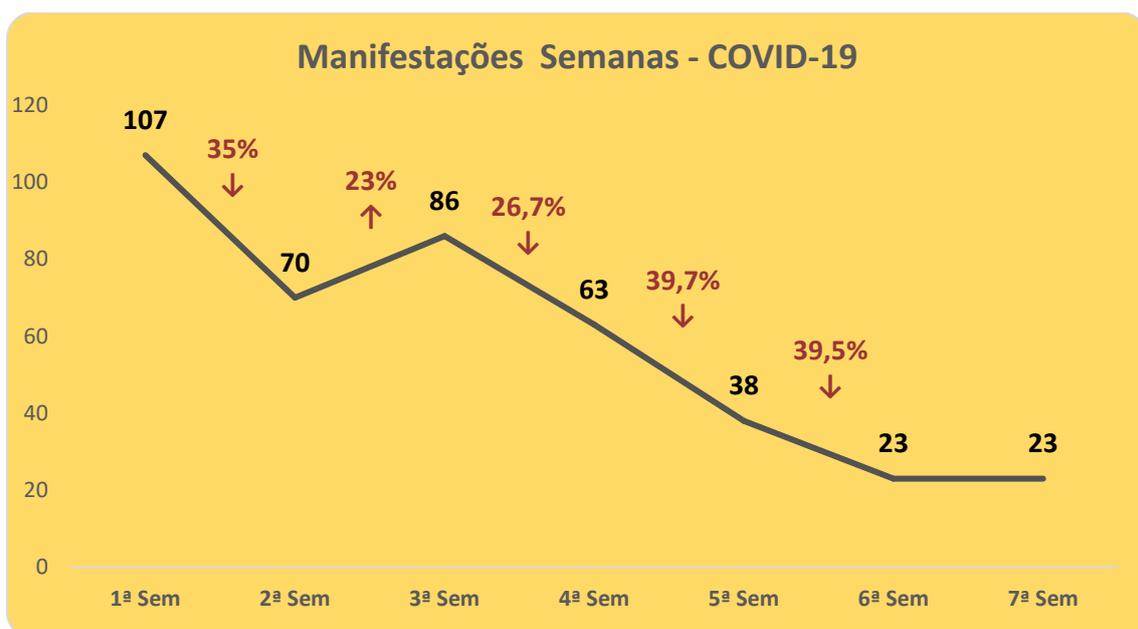
Separados os dados por assunto, vendedores ambulantes foi o maior motivo de procura dos usuários dos transportes, 17,39% das manifestações eram sobre vendedores ambulantes dentro das estações ou composições, sendo até algumas delas a respeito de vendedores ambulantes que não estavam usando máscaras e não praticando a higiene recomendada.

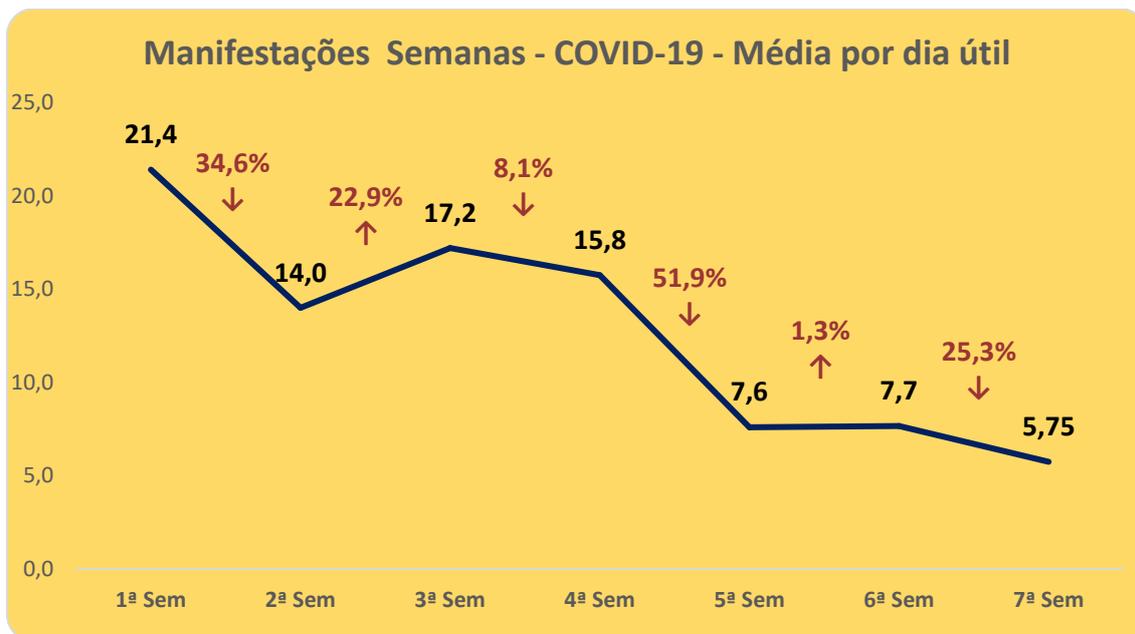
Assunto	Frequência	Porcentagem
Telefone da concessionária	1	4,35%
Vaga de Emprego	1	4,35%
Ônibus	1	4,35%
Poupa Tempo	1	4,35%
Cartão	1	4,35%
Atraso na partida	1	4,35%
Horário de Funcionamento	1	4,35%
Bloqueios	2	8,70%
Gratuidade	2	8,70%
Horários	2	8,70%
Operação	2	8,70%
Superlotação	2	8,70%
Agetransp	2	8,70%
Vendedores ambulantes	4	17,39%
Total	23	100,00%

Manifestações - 7ª Semana COVID-19



Ao Longo das semanas analisadas se percebe o movimento da Ouvidoria diante da atual situação, sendo as 3 primeiras semanas das medidas as 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 27 de abril a 01 de maio, semana esta que contemplou um feriado, 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	2	18,18%
Operação	2	18,18%
Superlotação	2	18,18%
Vendedores ambulantes	2	18,18%
Horário de Funcionamento	1	9,09%
Total	11	100,00%

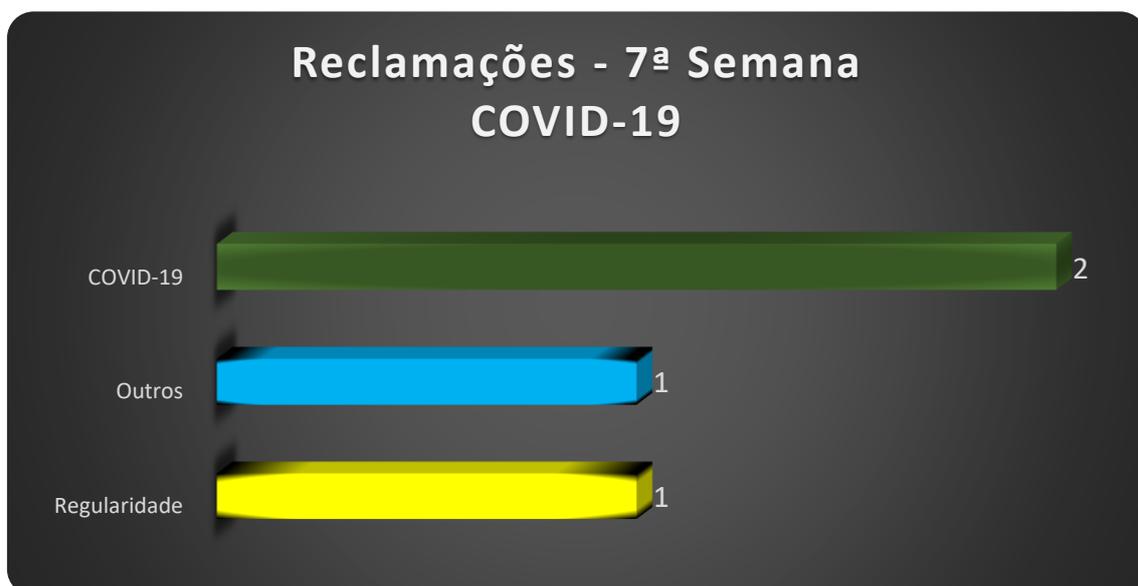
Não houve assunto de maior destaque entre as manifestações voltadas a COVID-19.

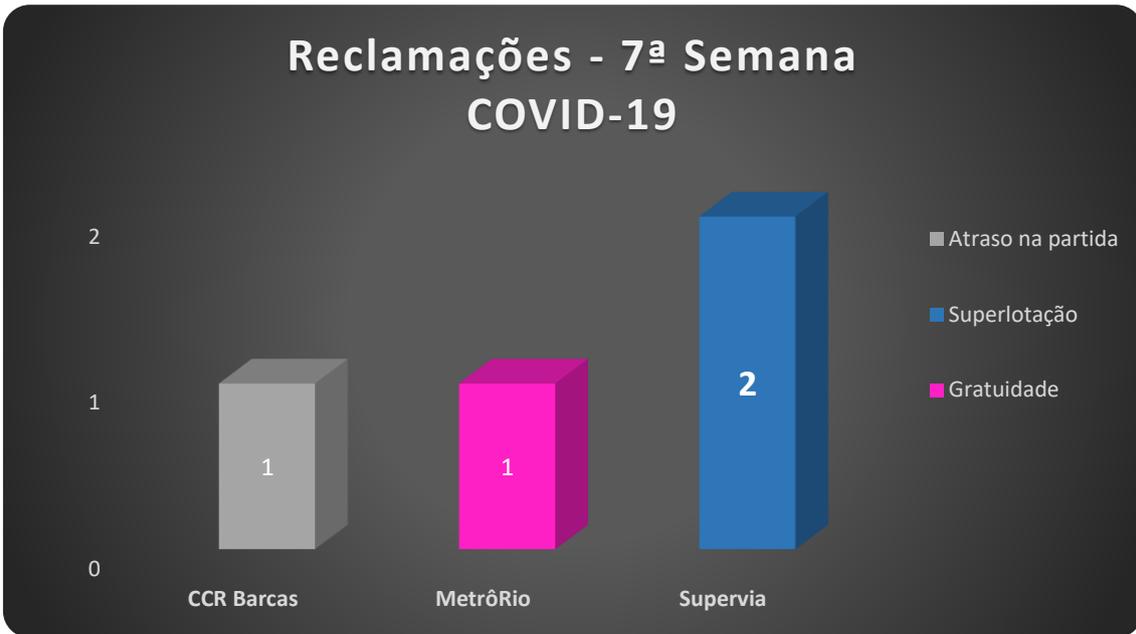


Dessas 11 manifestações sobre a COVID-19, 18,18% foram reclamações. Abaixo é possível visualizar as reclamações e suas respectivas Concessionárias.

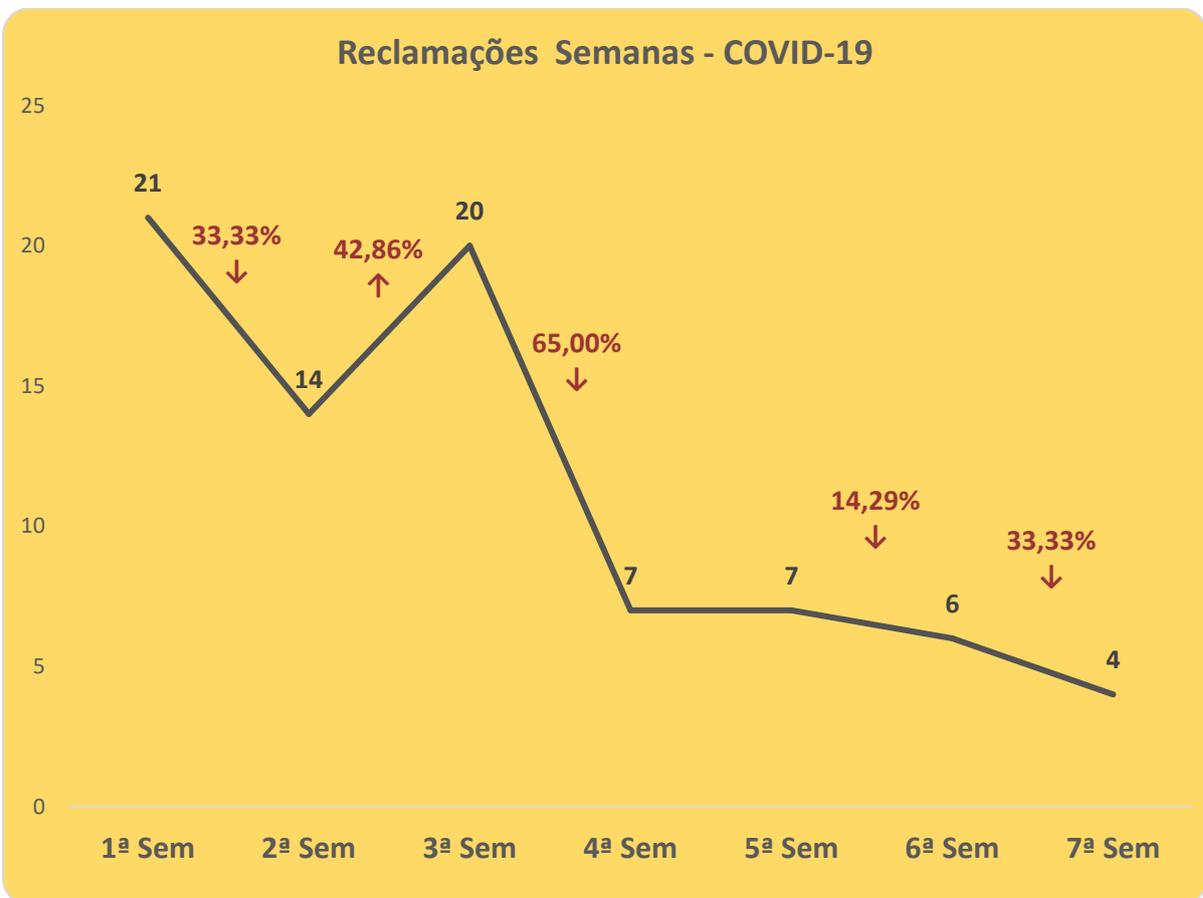
Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Categoria	Frequência	Porcentagem
Regularidade	1	25,00%
Outros	1	25,00%
COVID-19	2	50,00%
Total	4	100,00%





Série histórica das Reclamações



Reclamações Semanas - COVID-19 - Média por dia útil



Plantões Ouvidoria

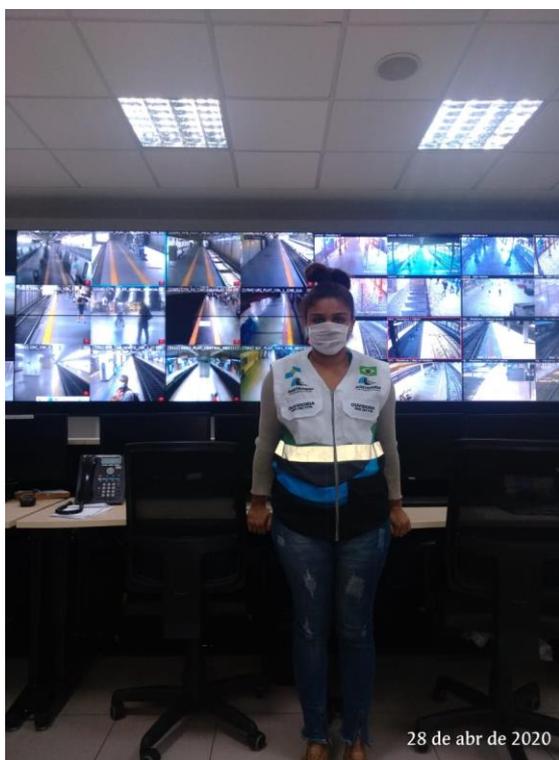


Figura 1:Plantão 28/04/2020 - Nayara Barreto



Figura 3:Plantão 30/04/2020 - Gabriel Herculano



Figura 2:Plantão 29/04/2020 - Leticia Lima



Figura 4:Plantão 28/04/2020 - Nayara Barret

Conferências Ouvidoria

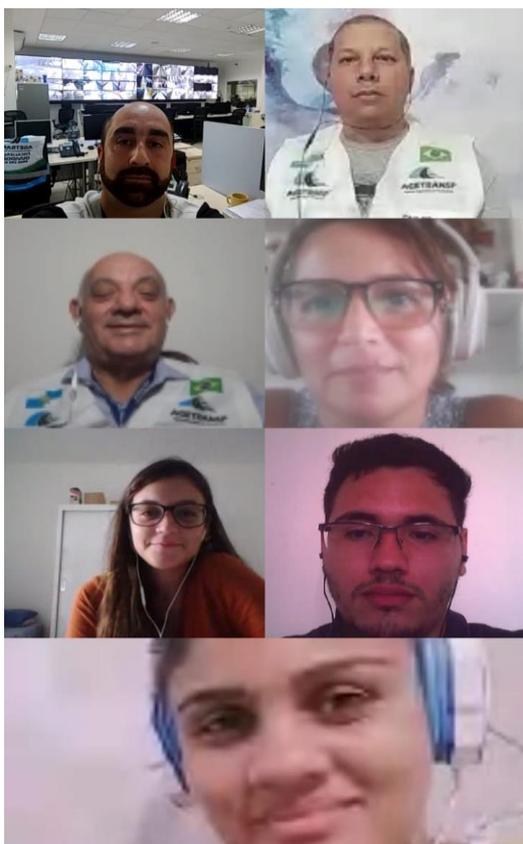


Figura 5: Conferência 27/04/2020



Figura 7: Conferência 29/04/2020



Figura 6: Conferência 28/04/2020

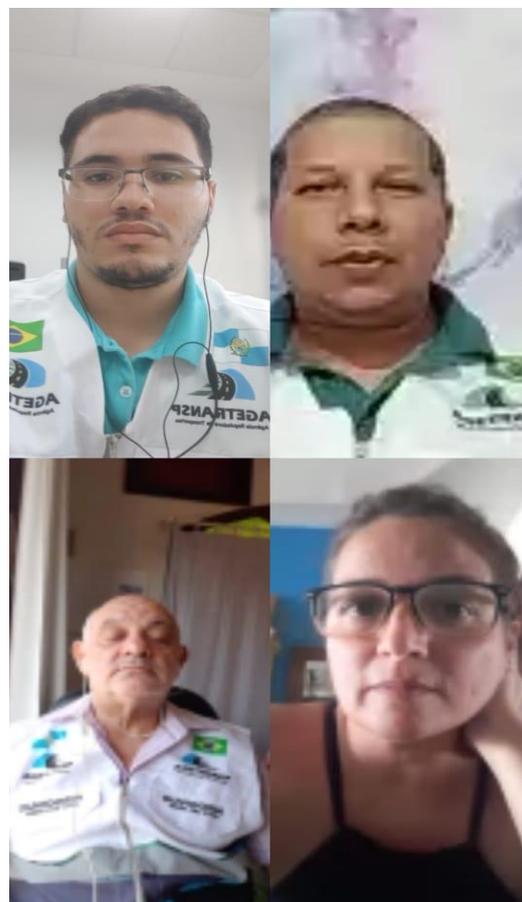


Figura 8: Conferência 30/04/2020

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos foram sobre vendedores ambulantes, sejam nas estações ou dentro das composições. Das 23 manifestações, 4 usuários se manifestaram a respeito de vendedores ambulantes, correspondendo a um total de 17,39% das manifestações.

Das Concessionárias, a Supervia novamente foi o motivo por qual a maioria dos usuários buscaram a Ouvidoria da Agetransp. Na Ouvidoria, 44% das manifestações dos usuários foram motivados pela Supervia. CCR Barcas e Metrôrio obtiveram, ambos, 4 manifestações.

Usuários buscaram nesta Ouvidoria informações sobre Outros Órgãos tais como: Rio Ônibus, Poupa Tempo e SETRANS.

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 Vírus, ainda assim, um número alto.

Quanto às reclamações, 50% das reclamações dos usuários tiveram fundamentos em assuntos ligados à COVID-19. Dessas reclamações, todas sobre superlotação na Supervia.

Nesta Semana obtivemos tanto o menor número de manifestações quanto de reclamações em todo este período de Pandemia. O mesmo ocorre quando comparamos as médias por dias úteis. Esta semana registrou os menores números de manifestações e reclamações por dia útil.

Rio de Janeiro, 06 de maio de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5