



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

11 a 15 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	11
Elogios.....	12
Plantões 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 11 a 15 de maio 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 nona 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.

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.

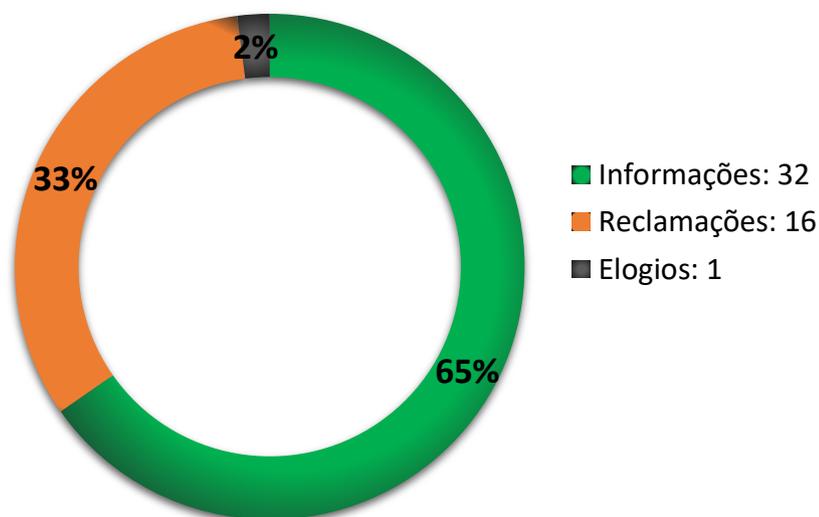
Ademais, esta semana foi a segunda após a Lei Nº 8798 de 30 de abril de 2020, lei esta que autoriza o poder executivo a conceder a isenção da tarifa no transporte intermunicipal coletivo de passageiro por ônibus, e ferroviário, metroviário e aquaviário para os servidores da área de saúde no Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurar o estado de pública.

Nesta semana também é importante pontuar a divulgação da Lei Nº 8.815 no dia 12 de maio de 2020 em Diário Oficial que autoriza o Poder Executivo a conceder isenção da cobrança de pedágio, os veículos de propriedades dos profissionais da área da saúde e da segurança pública, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, durante o período em que perdurar o estado de emergência na saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

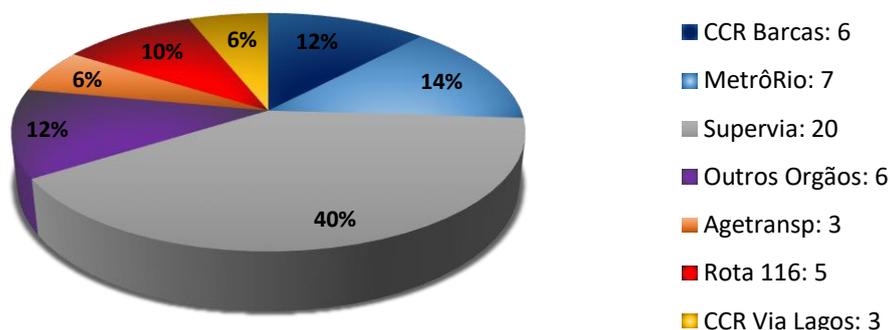
Referente aos dados da 9ª semana após as medidas do Governo do Estado voltadas ao combate ao contágio do novo Corona Vírus, a Ouvidoria registrou 49 manifestações sendo 32 informações, 16 reclamações e 1 elogio. Em percentuais, 65% das manifestações foram informações.

Manifestações - 9ª Semana COVID-19



Quando os dados foram separados por Concessionária, notou-se a disparidade da Supervia e as outras Concessionárias de transporte público. A Concessionária obteve 40% das manifestações. O grande destaque desta semana é que foram registradas manifestações nesta Ouvidoria sobre as Concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos.

Manifestações - 9ª Semana COVID-19



Assunto das Manifestações

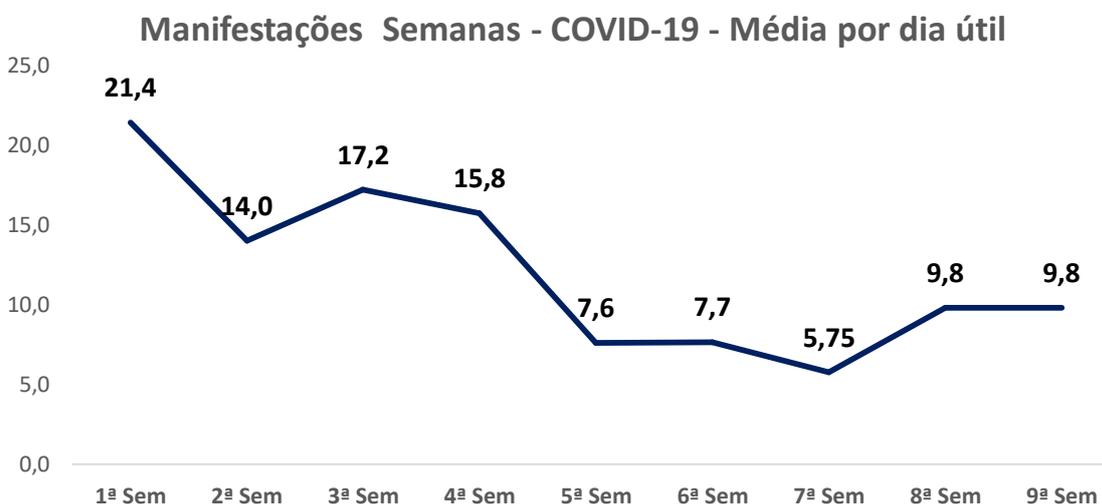
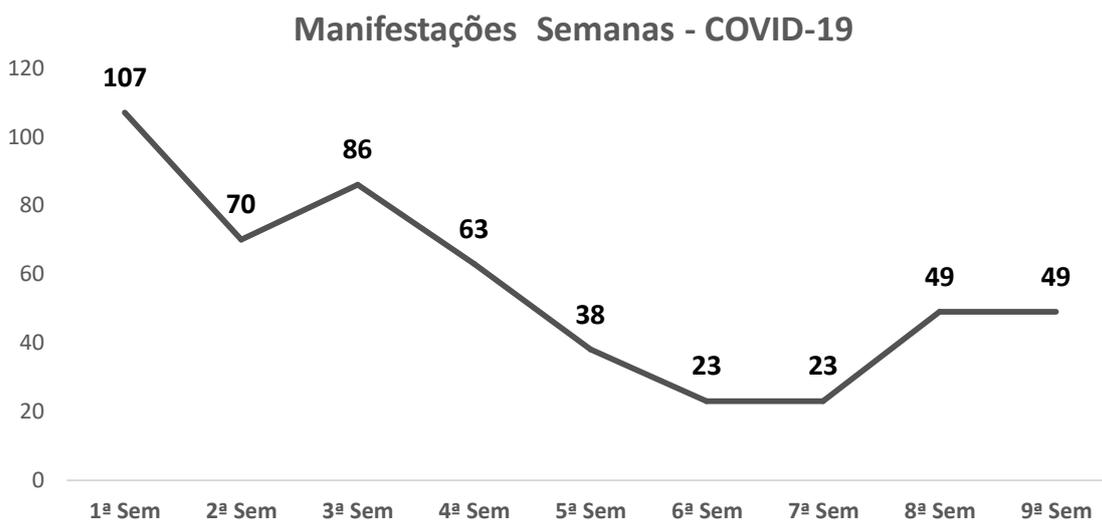
Separados os dados por assunto, a busca por informações foi motivo de maior procura por parte dos usuários. É importante destacar que houve manifestações acerca das Lei Nº 8.798 divulgada no dia 30 de abril de 2020 e Lei Nº 8.815 divulgada no dia 12 de maio de 2020. Ambas as leis se tratam de gratuidade para profissionais da saúde nas concessionárias e dos militares nas concessionárias responsáveis por rodovias, em vista que já possuem gratuidade no transporte público.

Assunto	Frequência	Frequência2
Bloqueios	1	2,04%
Horários	1	2,04%
Cartão	1	2,04%
Onibus	1	2,04%
SETRANS	1	2,04%
elevador	1	2,04%
Horário de funcionamento	1	2,04%
Fiscalização	1	2,04%
Atendimento	1	2,04%
Pedágio	1	2,04%
Manutenção	1	2,04%
Tarifas	1	2,04%
Superlotação	2	4,08%
Vendedores ambulantes	2	4,08%
Outros Orgãos	2	4,08%
Achados e perdidos	2	4,08%
Operação	3	6,12%
Telefone da concessionária	3	6,12%
Agetransp	3	6,12%
Conservação e limpeza	3	6,12%
Lei Nº 8.798	4	8,16%
Lei Nº 8.815	5	10,20%
Informação	8	16,33%
Total	49	100,00%

Manifestações - 9ª 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 e um aumento das manifestações em relação à 5ª, 6ª e 7ª semanas que compreendeu a segunda metade do mês de abril.



Manifestações sobre a COVID-19

Na semana que corresponde aos dias 11 de maio a 15 de maio a maioria dos atendimentos registrados não teve como motivo principal a COVID-19. Das 49 manifestações, 12 foram sobre assuntos diretamente ligados à COVID-19, cerca de 24,5%. Abaixo é possível visualizar todos as manifestações voltadas à COVID-19:

Assunto	Frequência	Porcentagem
Vendedores ambulantes	2	16,67%
Lei Nº 8.798	4	33,33%
Fiscalização	1	8,33%
Lei Nº 8.815	5	41,67%
Total	12	100,00%

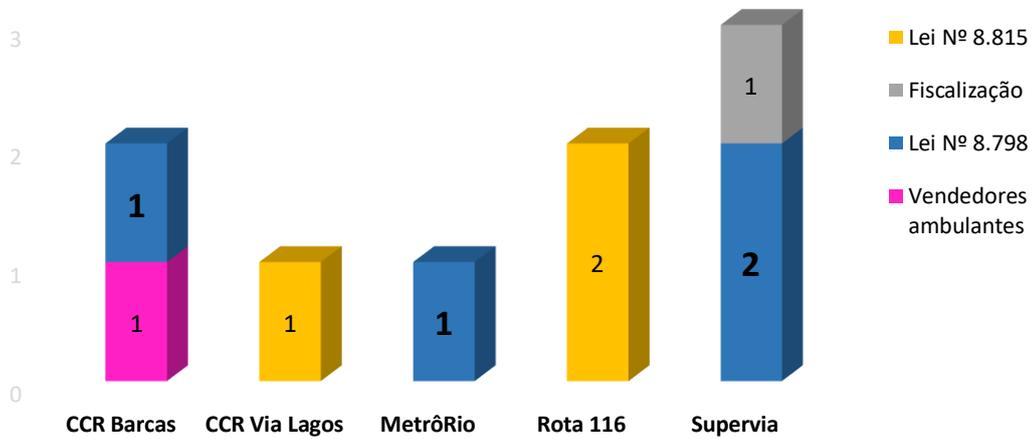
A maioria das manifestações foi sobre a Lei Nº 8.815 que foi divulgada dia 12 de maio de 2020, na semana de referência e que provocou dúvidas e insatisfação nos usuários. É de importância ressaltar que 9 das 12 manifestações foram sobre leis que estabeleciam gratuidade para o grupo de profissionais.



Dessas 12 manifestações sobre a COVID-19, 75% foram reclamações. Abaixo é possível visualizar as reclamações e suas respectivas Concessionárias.

O assunto vendedores ambulantes entrou nesta categoria pois a reclamação era sobre os vendedores ambulantes não utilizando máscara.

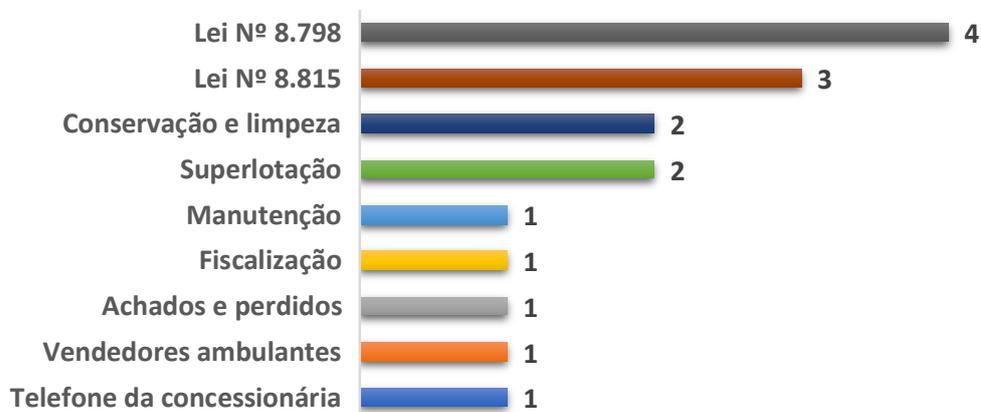
Reclamações - 9ª Semana COVID-19



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

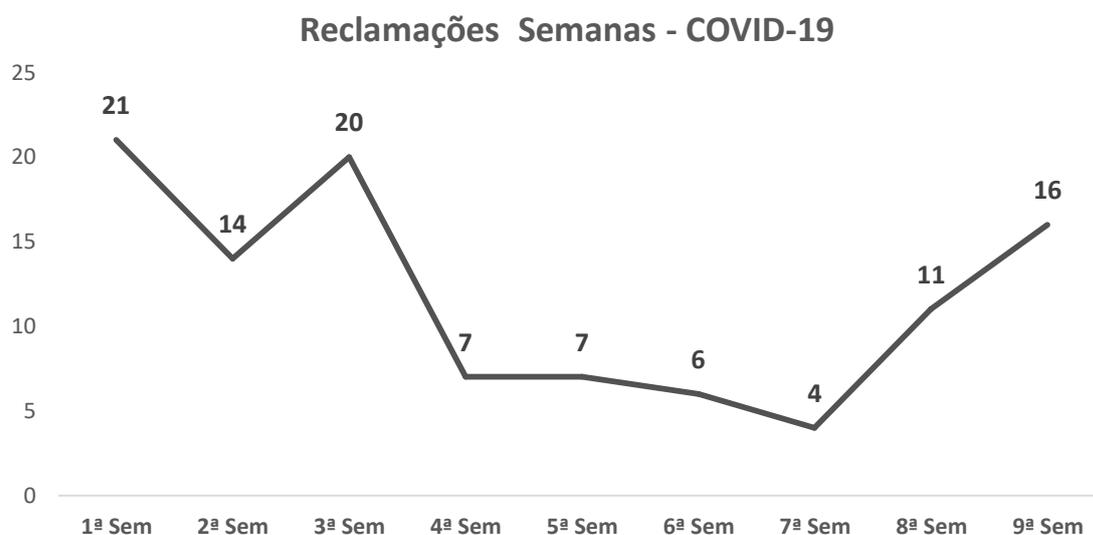
No que tange as reclamações, usuários reclamaram mais sobre as leis que autorizam a gratuidade, tanto nas reclamações gerais como nas voltadas a COVID-19.

Reclamações - 9ª Semana COVID-19

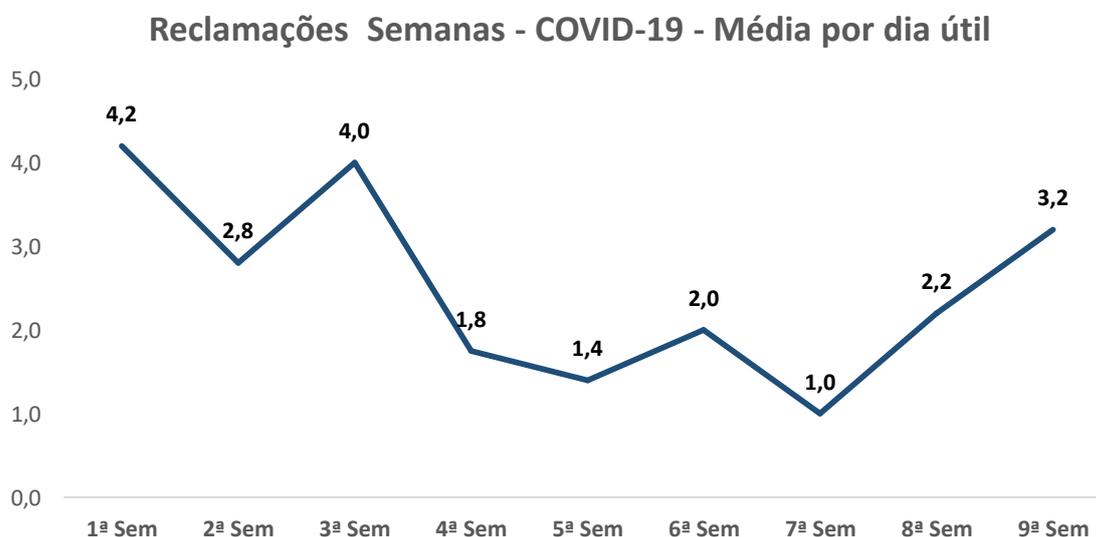


Série histórica das Reclamações

Assim como as manifestações, as reclamações aumentaram nesta semana em relação às da segunda metade de abril. Esta semana registrou o terceiro maior número de reclamações desde o começo das medidas para enfrentar a pandemia.



Além de ser a terceira semana com maior número de reclamações totais, também foi a com maior número de reclamações por dia útil. Segue o gráfico abaixo:



Elogios

O elogio registrado por esta Ouvidoria foi referente ao atendimento realizado pela Ouvidoria da Agetransp, neste caso, o usuário elogiou pois após sua manifestação constatou que o problema não ocorre mais e elogiou o atendimento realizado pelo assistente Ricardo Ynsua.

Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 11/05/2020 - Nayara Barreto



Figura 2: Plantão 12/05/2020 - Leticia Lima



Figura 3: Plantão 13/05/2020 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 14/05/2020 - Ricardo Ynsua

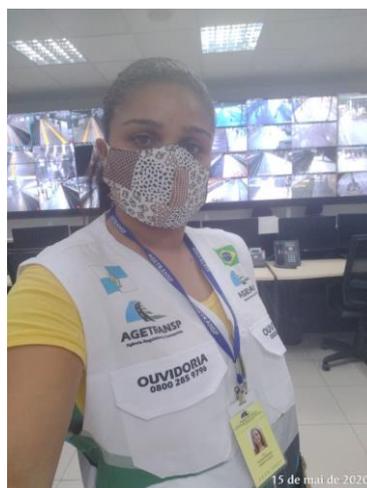


Figura 5: Plantão 15/05/2020 - Nayara Barreto

Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, a maioria dos atendimentos da semana foram sobre informações diversas. O grande destaque foi por conta das manifestações acerca das leis que envolviam gratuidade para profissionais da saúde nos transportes públicos e nos pedágios, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro e nos pedágios também para profissionais da segurança pública.

Muitos usuários reclamaram sobre o não cumprimento destas leis, porém, elas não estabelecem a isenção por si, mas autoriza que o Poder Executivo Estadual o faça. Deste modo, segundo o art 5º e 6º das Leis em questão, compete ao Poder Executivo Estadual a sua regulamentação, ou seja, é necessário um decreto regulamentador que formalize a concessão da isenção para que os servidores da área de saúde e segurança pública no Estado do Rio de Janeiro tenham direito às gratuidades.

Em relação aos atendimentos, nas últimas duas semanas as manifestações apresentaram comportamento de crescimento, em relação às últimas semanas do mês de abril. Esta semana a Ouvidoria registrou o terceiro maior número de reclamações desde o começo das medidas de enfrentamento da pandemia.

Nesta semana, a Ouvidoria da Agetransp registrou reclamações sobre as Concessionárias de rodovias, a Rota 116 e CCR Via Lagos, devido à Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020 que envolvia ambas.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5