



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

17 de janeiro a 23 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.....	7
Reclamações Supervia.....	7
Campanha Virtual: Supervia, aumento não.....	8
Teor das Manifestações	8
Manifestações sobre a COVID-19.....	10
Série histórica das Reclamações	11
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 17 a 23 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 quinto 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.

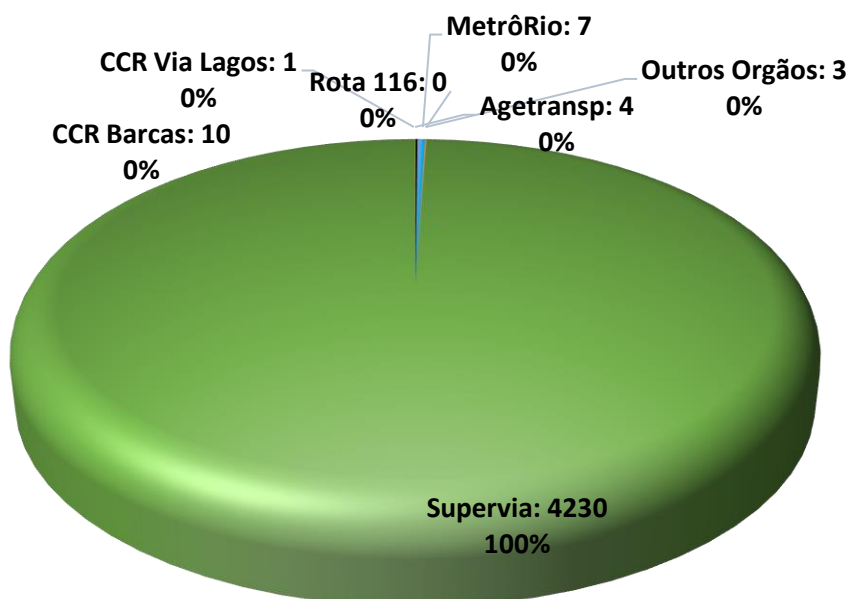
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na 45ª semana de análises, a Ouvidoria da Agetransp obteve 4255 manifestações. Dos 4255 registros, houve **30 informações**, **4221 reclamações** e **1 denúncia**. O número de informações permaneceu o mesmo em relação à semana anterior, contudo, as insatisfações cresceram 28060%, devido a campanha virtual acerca do aumento da passagem da Supervia.



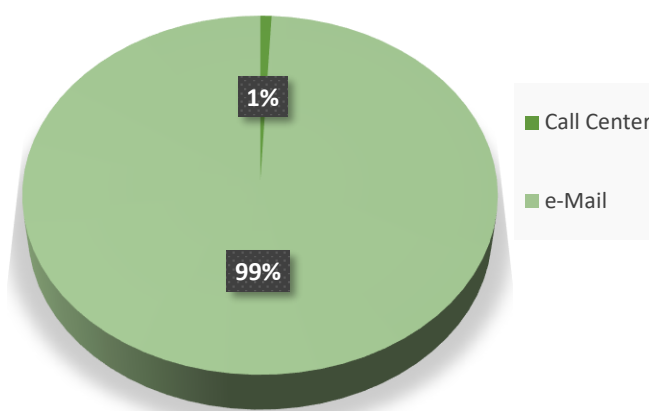
No que tange a unidade de referência, a Concessionária Supervia obteve o maior número de registros devido a campanha.

Unidade de referência das Manifestações



Além disto, em decorrência da campanha virtual, o e-mail foi o canal mais utilizado para registros de manifestações.

Canal	Freq	%
Call Center	35	0,8%
e-Mail	4220	99,2%
Total	4255	100,0%

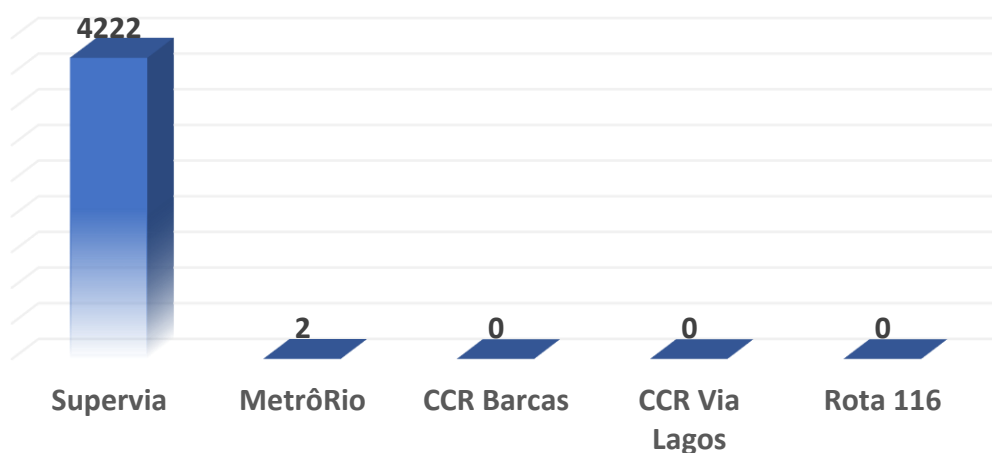


Em função do grande número de registros da Supervia, o percentual das manifestações acerca das outras Concessionárias aproxima-se de 0.

Na semana, obteve-se 10 manifestações sobre CCR Barcas e 7 manifestações acerca do MetrôRio, correspondendo ao 3º maior número de registros. Houve registros de 2 reclamações sobre a Concessionária, correspondendo a 0,0005% das insatisfações.

Das Concessionárias de Rodovias Reguladas pela Agência, houve apenas registro sobre a CCR Via Lagos, sendo 1 dentre 4255 manifestações.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

Referente aos assuntos das manifestações, a Campanha: Supervia, aumento foi assunto mais recorrente na semana, sendo teor de **4215 das 4255 manifestações** que percentualmente correspondeu a 99,1% dos registros.

Manifestações por assunto

Campanha: SuperVia, aumento não  **4215**

Informação		13
horários		5
Gratuidade		4
Atendimento		3
Rio Card		2
Telefone da concessionária		2
Elevador		1
Agetransp		1
Horário de Funcionamento		1
Tarifa		1
Onibus		1
Cartão		1
Achados e Perdidos		1
escada rolante		1
Segurança Pública		1
Atraso na Partida		1
Acessibilidade		1

Reclamações Supervia

A alta demanda em relação a Concessionária Supervia teve como motivação a campanha virtual contrária ao aumento da tarifa do sistema. Das 4230 manifestações, 4215 tiveram como principal motivo a alteração que estava prevista para o dia 02/02/2021, ou seja 99,6%.

Manifestações Supervia - por assunto

Campanha virtual: SuperVia, aumento não  **4215**

Informação		5
Gratuidade		3
Atraso na Partida		1
Telefone da concessionária		1
Acessibilidade		1
Segurança Pública		1
Atendimento		1
horários		1
escada rolante		1

Campanha Virtual: Supervia, aumento não

Como é de comum conhecimento, anualmente há o reajuste tarifário das Concessionárias baseado no índice IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

No dia 28 de dezembro de 2020, foi publicado no Diário Oficial a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1161 DE 28/12/2020**, que autorizava, através de seu Art 2º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 5,90 (cinco reais e noventa centavos), que vigoraria a partir do dia 02 de fevereiro de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art 4º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes, que avalie soluções efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes da aplicação do reajuste, agravados pela pandemia do coronavírus, com intuito de garantir a manutenção de acesso dos usuários nos serviços de transporte ferroviário de passageiros.

Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

Além disto, em uma reunião entre representantes da Secretaria de transportes e da SuperVia, decidiu-se adiar o aumento tarifário para o dia 22/02/2021.

Teor das Manifestações

A partir do dia 21/01/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes com o seguinte teor:

Prezados Claudio Castro, Antonio Carlos Sanches, Delmo Pinho e Murilo Leal,

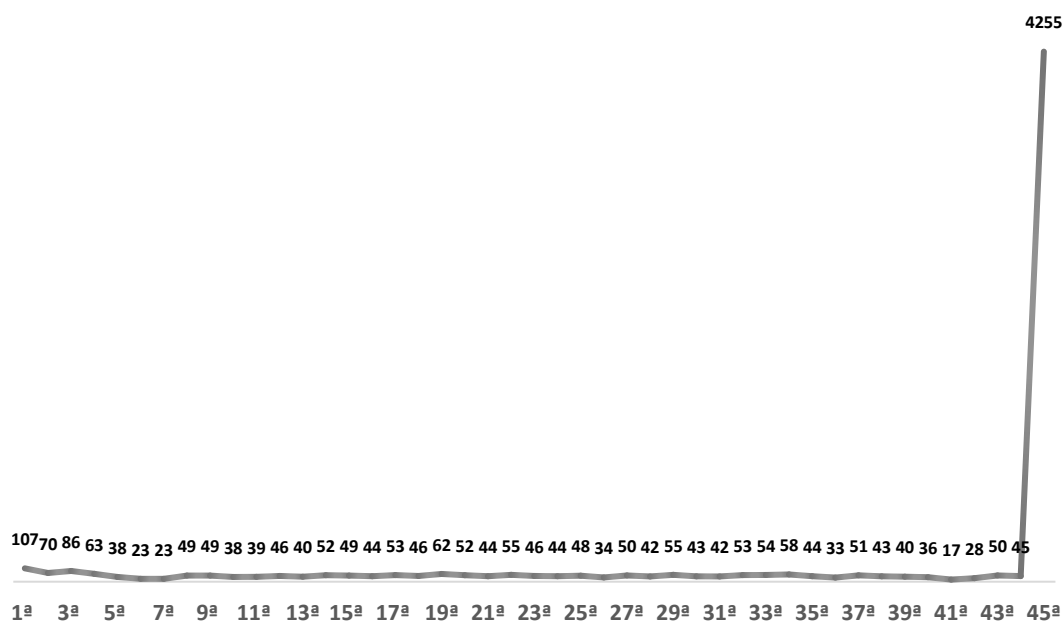
O aumento de 25,5% do valor das passagens dos trens em plena crise econômica e social causada pela pandemia é muito grave e prejudica milhares de trabalhadores! Além do aumento acima da inflação medida pelo IPCA/IBGE e não condizente com o aumento do salário mínimo, ele afeta sobretudo a população mais pobre, que passará a gastar R\$53 a mais todos os meses. Isto é um absurdo!

Por isso, pedimos que os srs pensem no interesse dos usuários deste serviço fundamental para o Estado e suspendam este aumento! A população não pode pagar a conta da operação dos trens, que circulam de maneira precária. Pagar R\$5,90 por apenas um deslocamento é covardia. Aumento não!

Atenciosamente,

De acordo com os dados contabilizados, na semana dos dias 17 a 23 de janeiro havia chegado ao e-mail da Ouvidoria 4215 e-mails com o teor supracitado, ocasionando o aumento das manifestações acerca da Supervia e dos Registros na Agência. No período houve aumento de 9355% das manifestações nesta Ouvidoria, sendo número superior ao das manifestações do ano de 2020 inteiro.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos



Nesta semana houve, em média, 608 registros diários, média nunca constatada anteriormente.

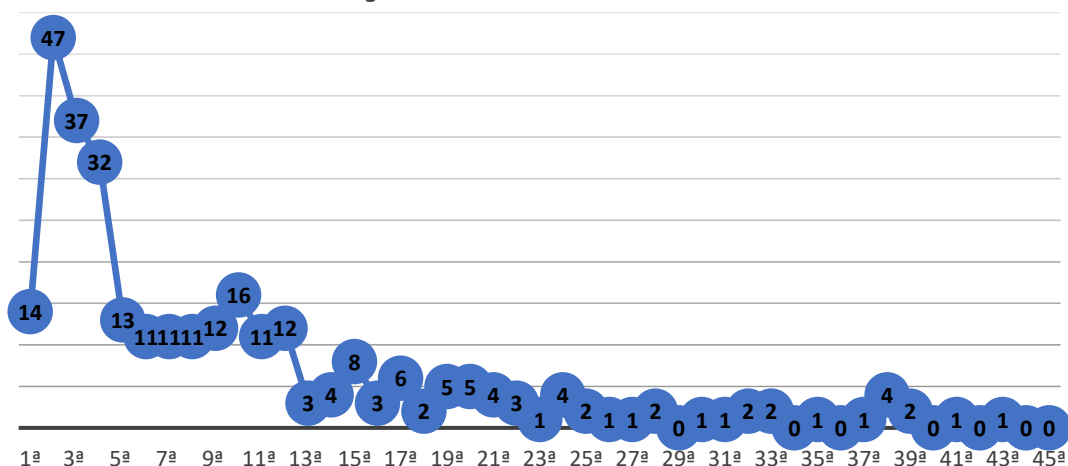
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana não houve registro de manifestação diretamente ligada a pandemia.

Nas últimas 10 semanas, esta Ouvidoria registrou uma média de 0,9 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

No que tange as reclamações houve destaque para a campanha que ocasionou o sobre carregamento de e-mails na Ouvidoria. O assunto foi motivo de 4215 das 4224 reclamações, 99,8% em percentuais.

Assunto das Reclamações

Campanha: SuperVia, aumento não	4215
horários	1
Informação	1
Atendimento	1
Gratuidade	1
Cartão	1
escada rolante	1
Atraso na Partida	1
Elevador	1
Segurança Pública	1

Série histórica das Reclamações

Do mesmo modo que as manifestações apresentaram crescimento, as reclamações cresceram. Em relação à 44ª, as reclamações aumentaram 28060%. Foi evidenciado número de reclamações superior ao do ano de 2019 e 2020 inteiros.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 18 e 22/01/2021 – Gabriel Herculanu



figura 2: Plantão 19/01/2021 - Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 21/01/2021 – Leticia Lima

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, na semana de referência, os atendimentos nesta Ouvidoria cresceram exponencialmente devido a campanha realizada virtualmente com intuito de impedir o reajuste de 1,20 na passagem dos trens urbanos.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou o maior número de reclamações e manifestações já registrado nos dois anos. Foram 4215 manifestações acerca da tarifa dos trens na semana que compreendeu os dias 17 e 23 de janeiro de 2021.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 99,4% e 99,95% das reclamações registradas na Agência. A CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada e MetrôRio a terceira em número de manifestações, contudo número mínimo de manifestações em relação aos registros da Supervia.

No período de análises semanais, a Ouvidoria desta Agência Reguladora registrou 6339 atendimentos, sendo 4255 somente nesta semana, uma média de aproximadamente 608 manifestações diárias. Foram 4782 reclamações, as quais tiveram aumento devido a campanha, cuja a semana de referência registrou 603 reclamações diárias. No geral, foram registradas 297 manifestações sobre a pandemia correspondendo a média semanal de aproximadamente 7 manifestações.

O aumento da tarifa ocasionou a maior demanda da Ouvidoria já registrada, gerando em uma semana, número de manifestações superiores a um período de 12 meses de 2020 e 2019.

Além disto, houve aumento de 28060% em relação as reclamações da semana anterior e os registros cresceram 9355%.

Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5