



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

24 de janeiro a 30 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	8
Campanha Virtual: Supervia, aumento não	9
Teor das Manifestações Erro! Indicador não definido.	
Manifestações sobre a COVID-19	11
Série histórica das Reclamações.....	12
Plantões Ouvidoria.....	13
Conclusão	14

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 24 a 30 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.

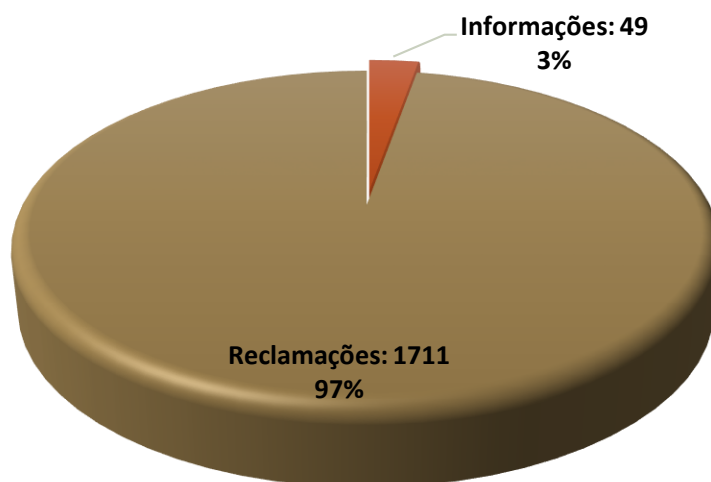
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo sexto relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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

Registrou-se na Ouvidoria da Agetransp 1760 manifestações. Dos 1760 registros, houve **49 informações** e **1711 reclamações**. O número de informações cresceu 63,3%, contudo as insatisfações reduziram 59,5%.

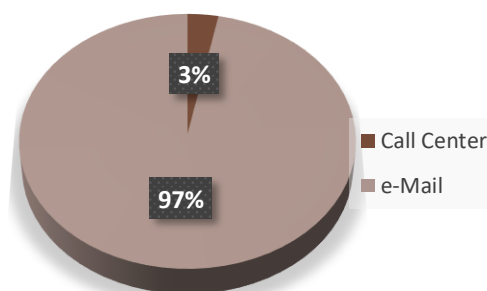
Tipo de Manifestação



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

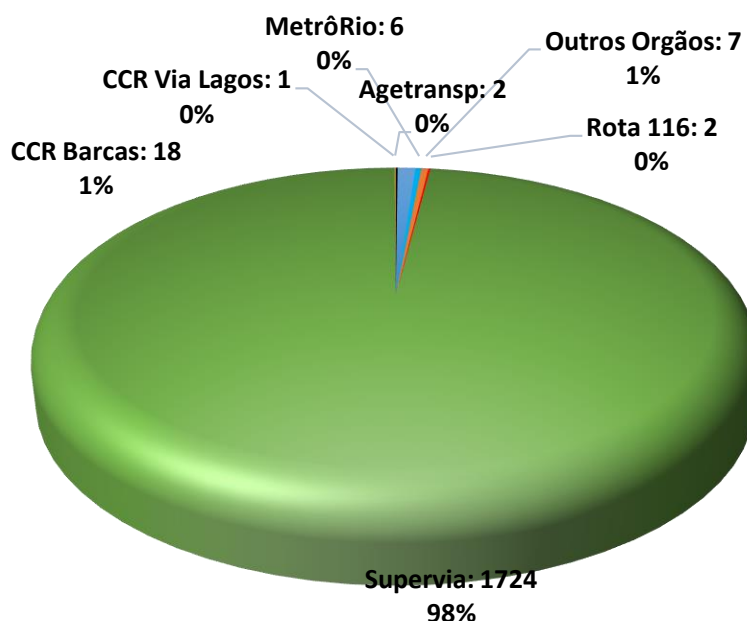
Apesar de historicamente o call center ser o canal mais utilizado para registros de manifestações, em decorrência da campanha virtual, o e-mail foi o canal mais utilizado para registros nas últimas semanas.

Canal	Freq	%
Call Center	55	3,1%
e-Mail	1705	96,9%
Total	1760	100,0%



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

Unidade de referência das Manifestações



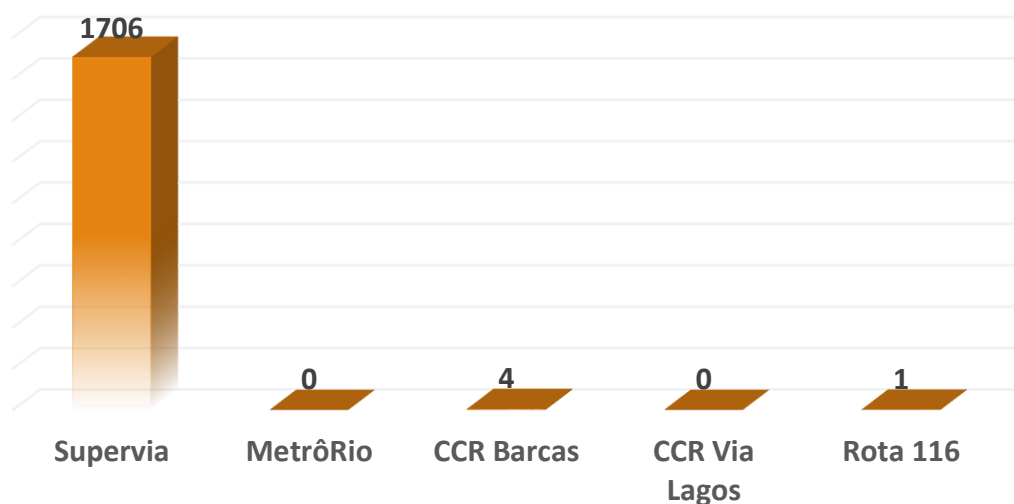
Em função do grande número de registros da Supervia, o percentual das manifestações acerca das outras Concessionárias aproxima-se de 0.

Neste período houve em média, 2,6 registros acerca da Concessionária CCR Barcas.

O MetrôRio obteve o 3º maior número de manifestações, correspondendo a 6 registros.

Das Concessionárias de rodovias reguladas, houve 2 manifestações acerca da Rota 116 e 1 sobre a CCR Via Lagos.


RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

A **Campanha: Supervia, aumento não** novamente foi assunto mais recorrente na semana, sendo teor de **1702 das 1760 manifestações** que percentualmente correspondeu a 96,7% dos registros. Segue abaixo as manifestações referentes a 46ª semana por assunto.

Manifestações por assunto

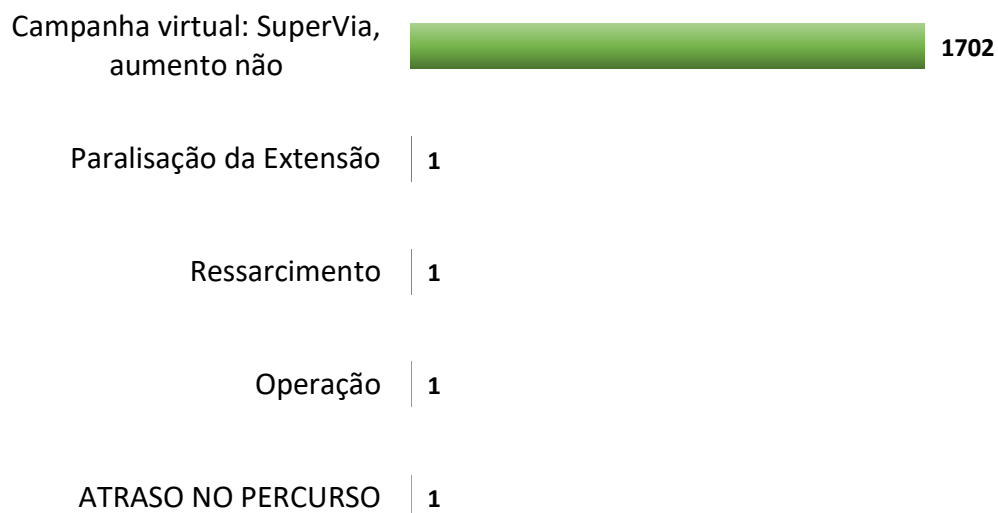
Campanha: SuperVia, aumento não		1702
Horários		12
Informação		11
Gratuidade		7
Operação		4
Telefone da concessionária		4
Cartão		3
Atendimento		2
Tarifa		2
Banheiros		1
Superlotação		1
Manutenção		1
ATRASO NO PERCURSO		1
Ressarcimento		1
Paralisação da Extensão		1
Buracos/ Desníveis na pista		1
Onibus		1
Vendedores ambulantes		1
Agetransp		1
Músicos		1
Achados e Perdidos		1
Rio Card		1

Reclamações Supervia

A alta demanda em relação a Concessionária Supervia se deve a veiculação de uma campanha virtual contrária ao aumento da tarifa do sistema. Das 1706 reclamações da Concessionária, 1702 tiveram como principal motivo a alteração que estava prevista para o dia 02/02/2021, ou seja 99,8%.

Reclamação	Frequência	%
Campanha virtual: SuperVia, aumento não	1702	99,76%
Paralisação da Extensão	1	0,06%
Ressarcimento	1	0,06%
Operação	1	0,06%
Atraso no percurso	1	0,06%
Total	1706	99,99%

Reclamações Supervia - por assunto



Campanha Virtual: Supervia, aumento não

De acordo com o assunto citado anteriormente, a partir do dia 21/01/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes, sobre uma campanha virtual contrária ao aumento da Supervia 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,

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.

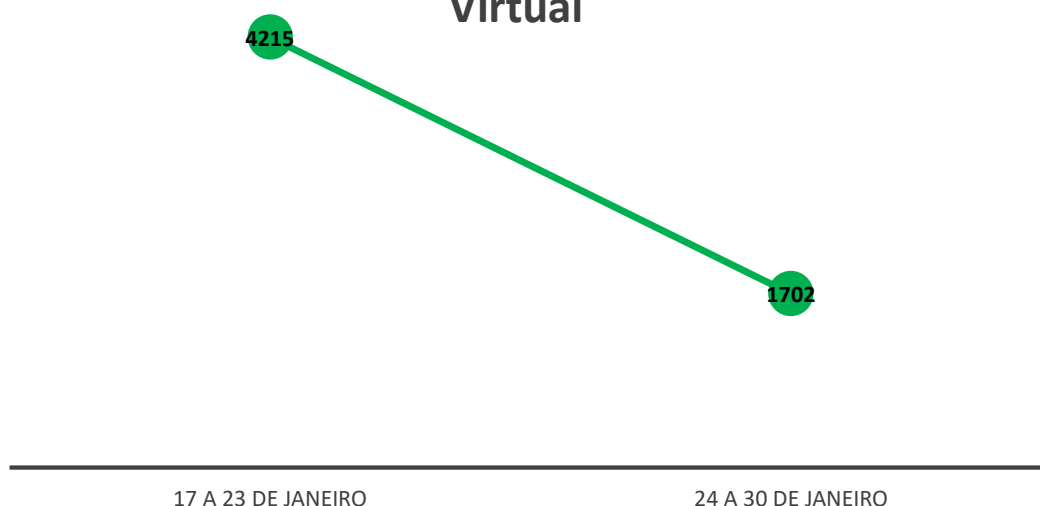
Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

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.

De acordo com os dados contabilizados, na semana dos dias 24 a 30 de janeiro havia chegado ao e-mail da Ouvidoria 1702 e-mails com o teor supracitado, ocasionando o aumento das manifestações acerca da Supervia e dos Registros na Agência. Acerca do tema, em relação à semana anterior, os e-mails reduziram 59,6%. Nas duas semanas, a Ouvidoria registrou 5917 atendimentos

Semana	Reclamações
17 a 23 de janeiro	4215
24 a 30 de janeiro	1702
Total	5917

Manifestações Semanais - Campanha Virtual



Nesta semana houve, em média, 243 registros diários sobre o aumento, enquanto na semana anterior a média constatada era de 602 registros por dia.

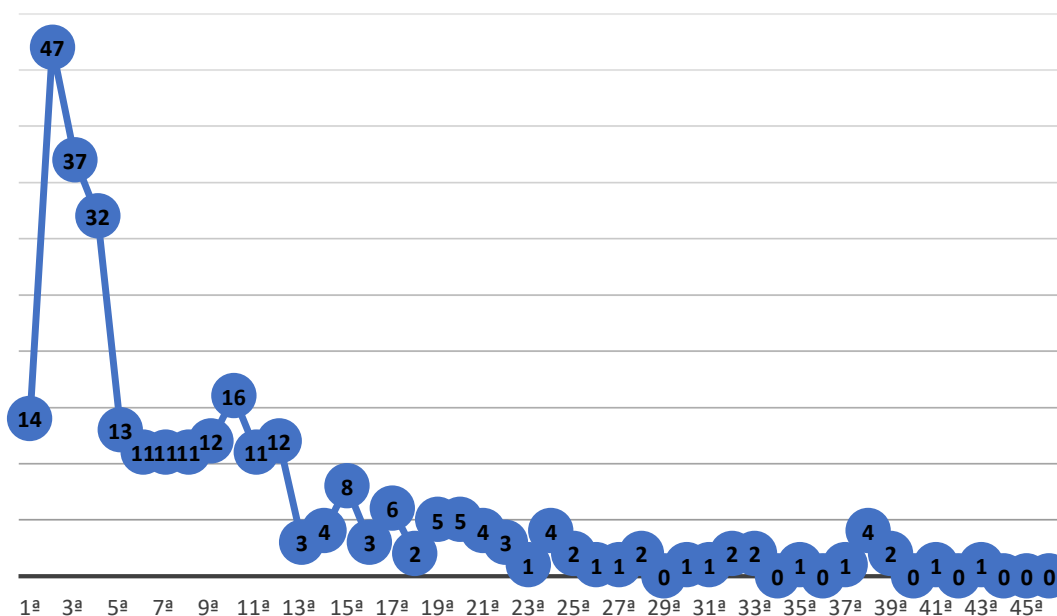
Manifestações sobre a COVID-19

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

Nas últimas 10 semanas, permaneceu a 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.

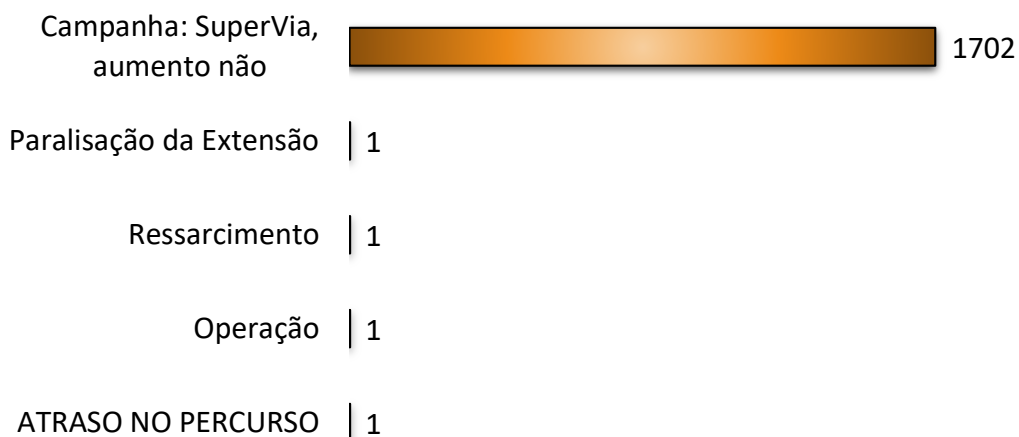
Manifestações Semanais - COVID-19



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 1702 das 1706 reclamações, o equivalente a 99,8% das insatisfações registradas no período.

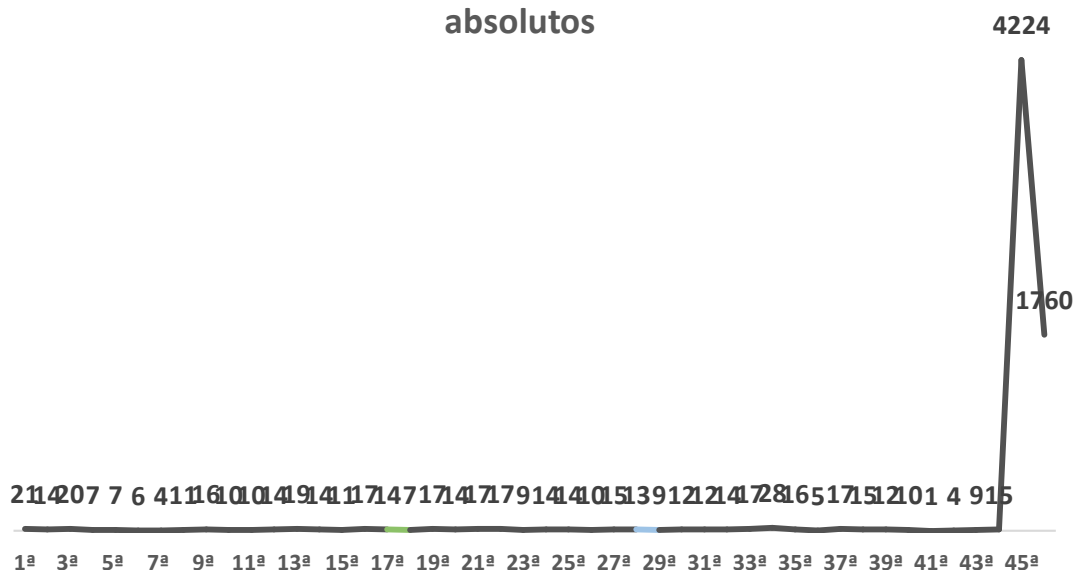
Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Do mesmo modo que as manifestações apresentaram decréscimo, as reclamações seguiram o mesmo comportamento. Em relação à semana anterior, as reclamações aumentaram e reduziram 70,2% fato este devido à redução de 59,6% nos e-mails acerca da campanha virtual. Nas duas semanas, foi evidenciado número de reclamações e manifestações superior ao do ano de 2019 e 2020 inteiros.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 22 e 25/01/2021 - Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 23 e 26/01/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 24/01/2021 – Gabriel Herculano

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nas últimas duas semanas 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. Do dia 17 ao dia 30 de janeiro de 2021, registrou-se 5917 atendimentos acerca do tema, o equivalente a 2958,5 reclamações semanais.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou 1760 atendimentos os quais 1702 foram acerca da campanha virtual o equivalente a 96,7% dos atendimentos. Em relação as reclamações, este percentual cresce. Das 1706 insatisfações, 1702 se referiam a reclamações por e-mail referentes ao aumento da tarifa, ou seja, 99,8% das reclamações.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 97,95% dos registros e 99,71% das reclamações registradas no setor da 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. Além disto, não houve registro de reclamações em relação ao MetrôRio e CCR Via Lagos. Em relação as Concessionárias de rodovias, a Rota 116 foi referência de uma reclamação.

O aumento da tarifa ocasionou a maior demanda da Ouvidoria já registrada, gerando em duas semanas, número de manifestações superiores a um período de 12 meses de 2020 e 2019. Nesta semana obteve-se, em média, 243 reclamações acerca do aumento tarifário que estava previsto para o dia 02/02/2021.

Rio de Janeiro, 02 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5