



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

31 de janeiro a 06 de
fevereiro 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
Campanha Virtual: Supervia, aumento não	8
Manifestações sobre a COVID-19	10
Série histórica das Reclamações.....	13
Plantões Ouvidoria.....	14
Conclusão	15

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 31 de janeiro a 06 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 quase onze 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.

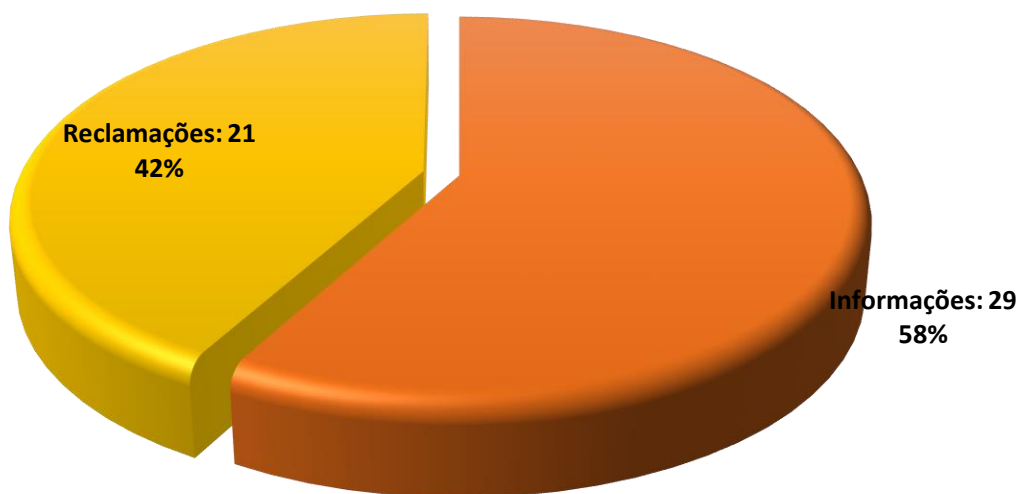
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo sétimo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

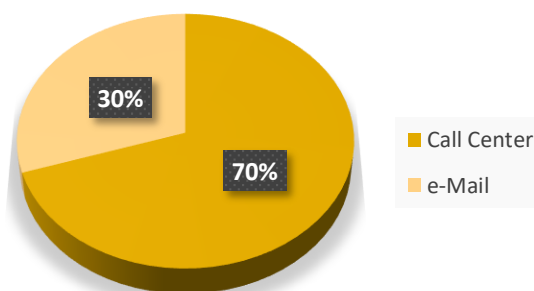
Na semana de referência, as manifestações nessa Ouvidoria reduziram consideravelmente tendo em vista que foram registrados 50 atendimentos, ao passo que na semana anterior houve 1760 registros. As informações reduziram 57,1% e as reclamações 98,3%.

Tipo de Manifestação



Historicamente o call center é o canal mais utilizado para registros de manifestações, em decorrência da campanha virtual, nas últimas duas semanas o cenário foi outro. No entanto, na 47ª semana, o canal retornou a liderar o número de registros.

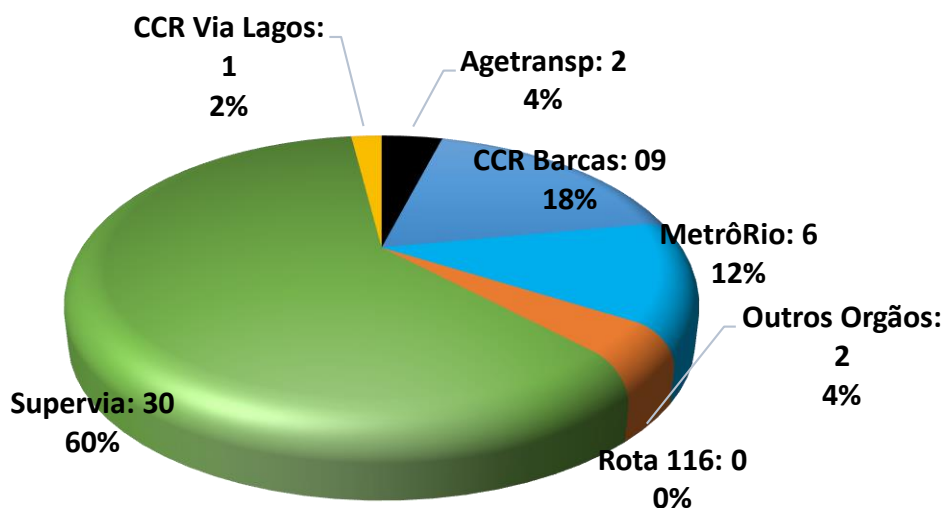
Canal	Freq	%
Call Center	35	70,0%
e-Mail	15	30,0%
Total	50	100,0%



A Concessionária Supervia obteve o maior número de registros nesta Ouvidoria, apresentando, em média, 4 atendimentos diários, além de ser a Concessionária mais reclamada nesta Agência com 14 registros de insatisfações.

A CCR Barcas apresentou o segundo maior número de registros, mas em reclamações, obteve o 3º lugar no ranking.

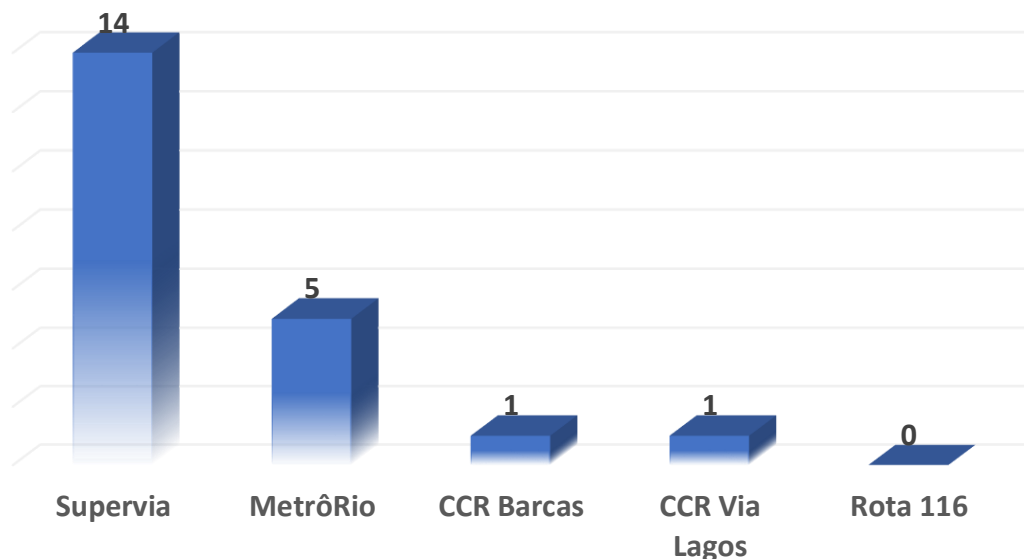
Unidade de referência das Manifestações



Destaca-se o MetrôRio pois 83,3% dos registros foram reclamações dos usuários, apesar da Supervia apresentar 14 reclamações, o percentual de insatisfações não chega a 50% dos registros sobre a mesma.

Houve um registro de manifestação sobre a CCR Via Lagos, e o registro se tratou de uma insatisfação.

RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIA



Assunto das Manifestações

O assunto horários foi o mais recorrente na semana, sendo teor de **9 das 50 manifestações** que percentualmente correspondeu a 18% dos registros.

Além disto, destacou-se os assuntos Informação e Operação que corresponderam a, respectivamente, 16% e 14% das manifestações.

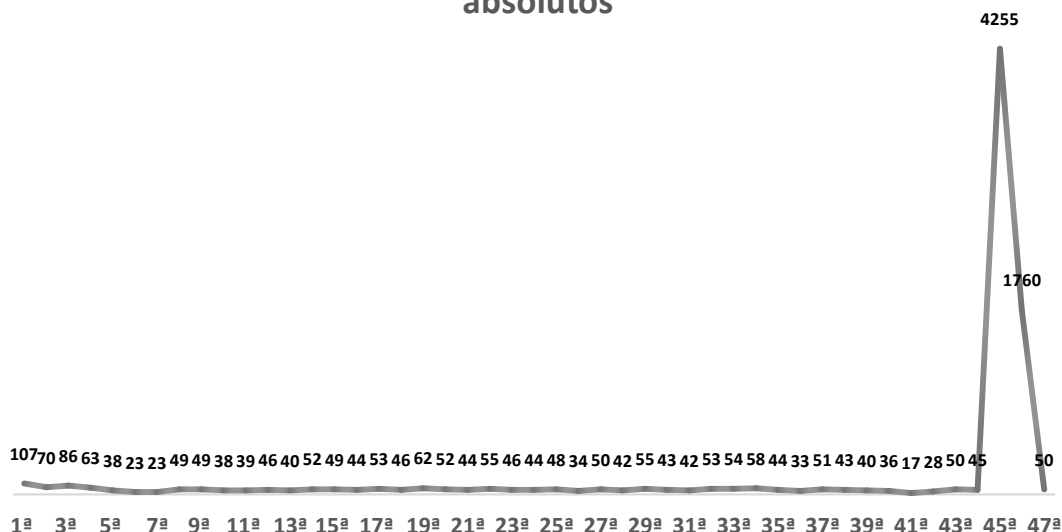
. Segue abaixo as manifestações referentes a 47ª semana por assunto.

Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou número 97,2% menor de manifestações que na semana anterior. Abaixo é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 47 semanas analisadas.

Evolução semanal das manifestações em números absolutos



Campanha Virtual: Supervia, aumento não

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.

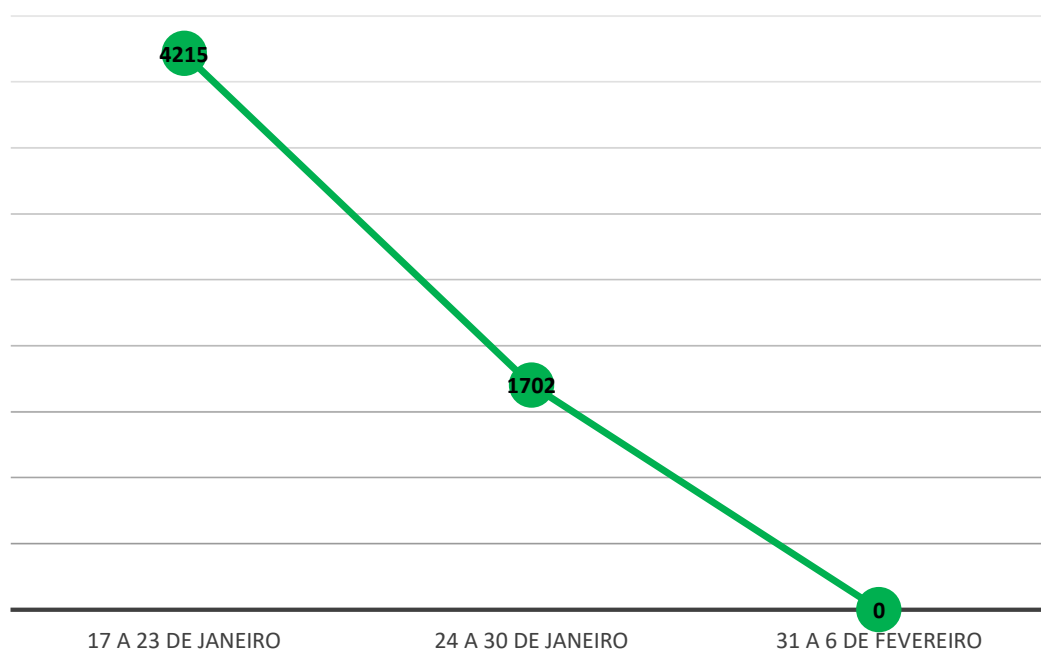
Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

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, do dia 17 de Janeiro ao dia 06 de fevereiro, foram recebidos 5917 e-mails com o assunto supracitado. No entanto, na semana de referência, não houve recebimento de e-mails sobre a campanha virtual contrária ao aumento da passagem.

Semana	Reclamações
17 a 23 de janeiro	4215
24 a 30 de janeiro	1702
31 a 6 de fevereiro	0
Total	5917

Manifestações Semanais - Campanha Virtual



Manifestações sobre a COVID-19

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

O assunto se referia a Conservação e Limpeza da Concessionária. Esta manifestação registrada se tratou de uma reclamação acerca de dispensers de álcool secos nas estações do MetrôRio.

Manifestações voltadas a COVID-19



Reclamações - COVID-19

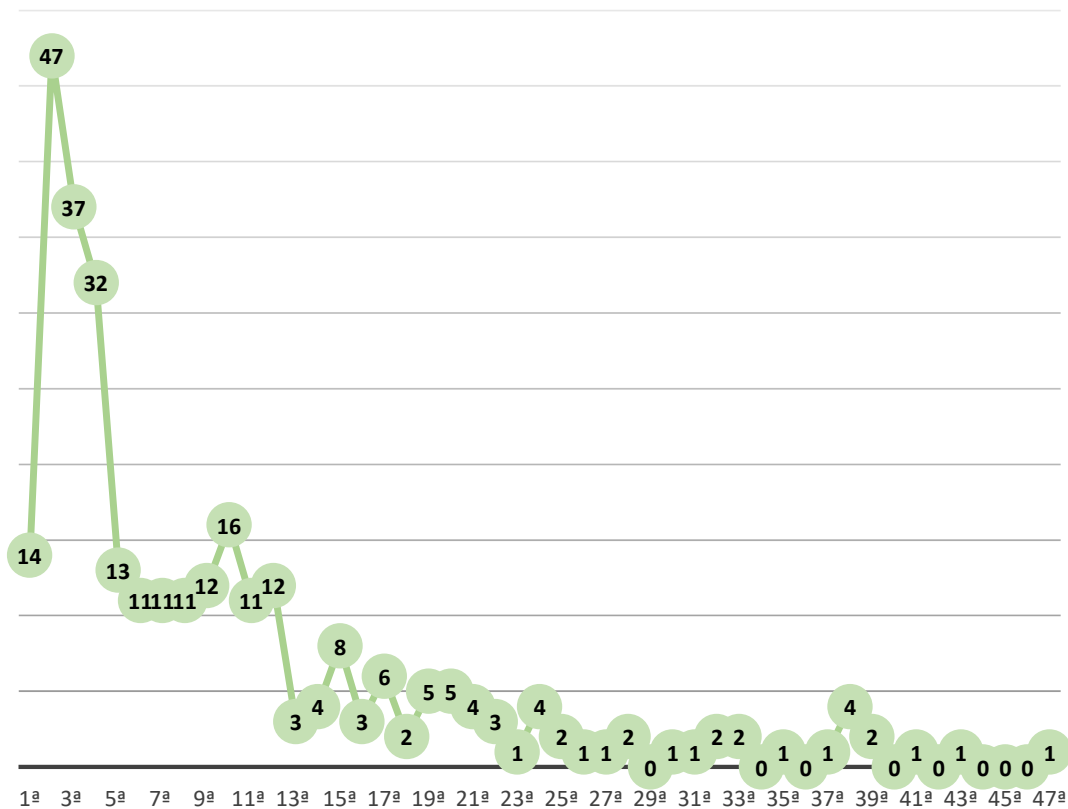


■ Conservação e limpeza

MetrôRio

Em relação ao comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada não houve alteração em relação às últimas semanas. Foram registradas 9 manifestações nas últimas 10 semanas, uma média de aproximadamente uma manifestação semanal.

Manifestações Semanais - COVID-19

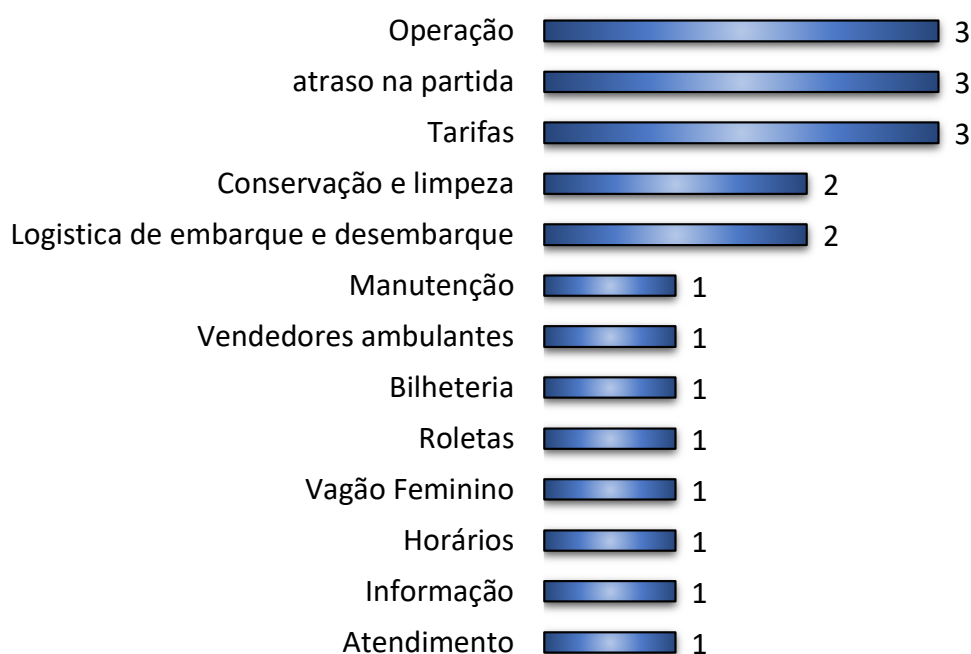


Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

No que tange as reclamações houve destaque para a operação das Concessionárias, atraso na partida e tarifas, havendo alteração em relação à semana anterior tendo em vista que o assunto mais reclamado fora a campanha que ocasionou o sobre carregamento de e-mails na Ouvidoria. Nesta semana, os assuntos corresponderam a 14,3% das reclamações geradas nesta Ouvidoria, individualmente.

Assunto	Frequência	Porcentagem
Operação	3	14,29%
atraso na partida	3	14,29%
Tarifas	3	14,29%
Conservação e limpeza	2	9,52%
Logística de embarque e desembarque	2	9,52%
Manutenção	1	4,76%
Vendedores ambulantes	1	4,76%
Bilheteria	1	4,76%
Roletas	1	4,76%
Vagão Feminino	1	4,76%
Horários	1	4,76%
Informação	1	4,76%
Atendimento	1	4,76%
Total	21	100,00%

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 reduziram 98,8% fato este devido à ausência de e-mails acerca da Campanha Virtual.

Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 01 e 04/02/2021 – Gabriel Herculano



Figura 2: Plantão 02 e 05/02/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 03/02/2021 - Leticia Lima



Figura 4: Plantão 02 e 04/01/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, nas duas semanas passadas 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.

No entanto, houve redução de 97,2% dos registros nesta Ouvidoria, retornando à normalidade, pois não houve registros de e-mail sobre a campanha Virtual.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou 50 atendimentos os quais 29 foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 21 foram reclamações efetuadas pelos mesmos. Em relação à semana anterior, houve queda de 98,3% nas manifestações, as reclamações reduziram 97,2% e o call center se consolidou como canal mais utilizado para registros na semana.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 60% das manifestações e 66,7% 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 a segunda mais reclamada, o qual houve destaque pois 83,3% das manifestações acerca da mesma foram reclamações. Houve uma reclamação sobre a Concessionária CCR Via Lagos e não houve registros acerca da Rota 116.

Nesta semana obteve-se, em média, 7 manifestações diárias e 10 manifestações por dia útil. Além disto, 3 reclamações diárias e média de, aproximadamente, 4 reclamações por dia útil. Em todas as semanas analisadas foram 8149 atendimentos, 6563 reclamações e 298 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 10 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5