



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

48<sup>a</sup> Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto: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 .....	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

A Ouvidoria da Agetransp vem por meio deste relatório desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer 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 07 a 13 de fevereiro de 2021.

Um dos Objetivos 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.

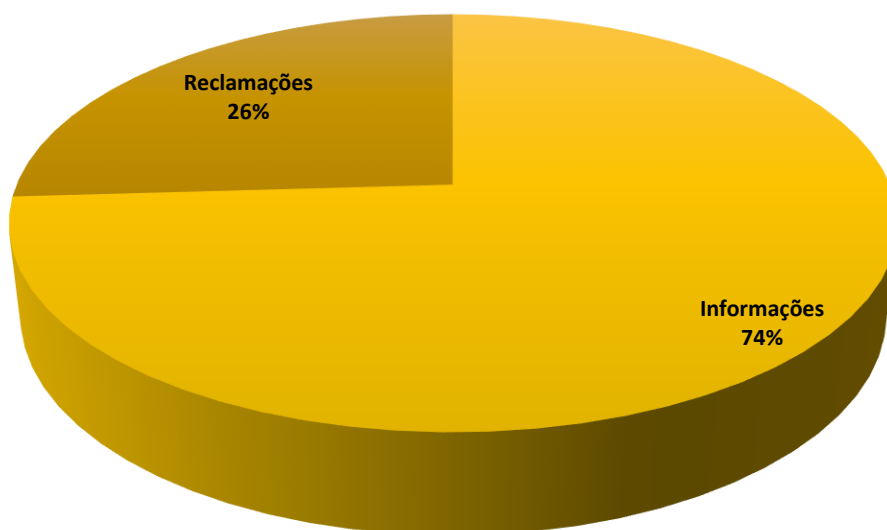
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo oitavo relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus 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 54 atendimentos, um crescimento de 8% em relação à semana anterior, período este que havia sido registrado 50 manifestações.

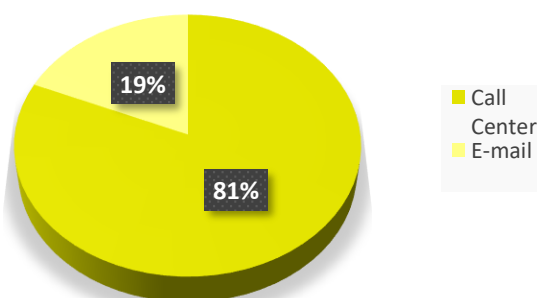
### Tipo de Manifestação



Historicamente o call center é o canal mais utilizado para registros de manifestações, exceto em ocasiões extraordinárias como o ocorrido com registros acerca da campanha virtual. Nesta semana, das 54 manifestações, 44 foram obtidas através do sistema telefônico, que corresponde a 81% dos registros.

Canal de Atendimento	Frequência
Call Center	44
E-mail	10
<b>Total Geral</b>	<b>54</b>

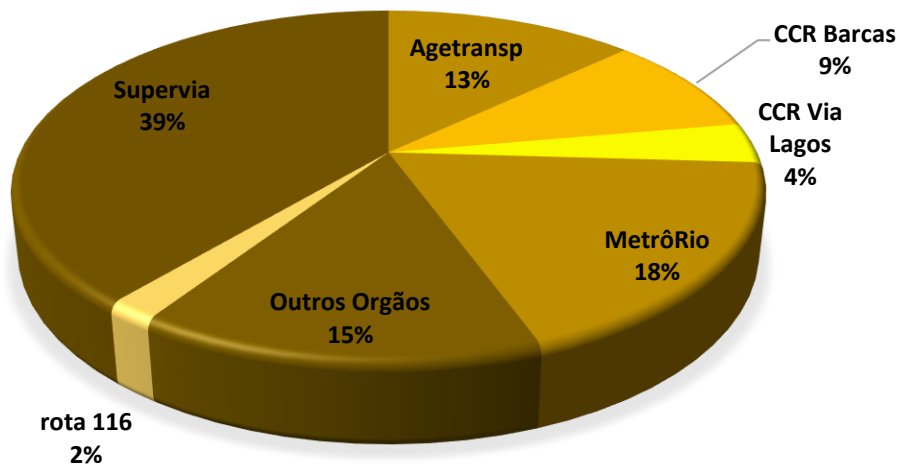
### Manifestações por Canal de Atendimento



A Concessionária Supervia obteve o maior número de registros nesta Ouvidoria, apresentando, em média, 3 atendimentos diários, tendo em vista que foram 21 registros na semana de referência.

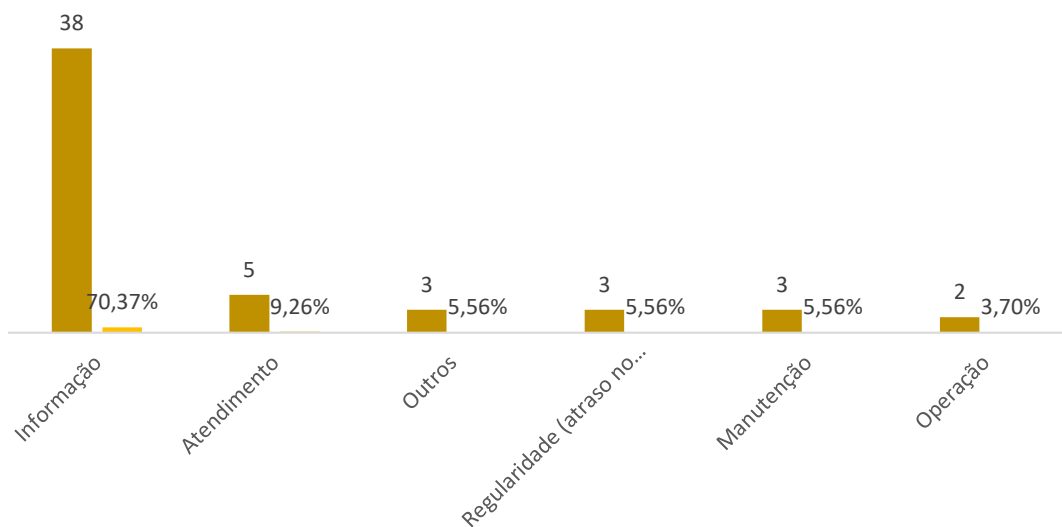
MetrôRio foi responsável pelo segundo maior número de registros, onde foi constatado 10 registros sobre a Concessionária.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Houve registro acerca das demais Concessionárias, em relação a CCR Barcas foram 5, CCR Via Lagos se registrou 2 manifestações e 1 registro sobre a Rota 116 .

### Manifestações - Por Categoria



## Assunto das Manifestações

O assunto informação foi o mais recorrente na semana, sendo teor de **13 das 54 manifestações** que percentualmente correspondeu a 24% dos registros.

Além disto, destacou-se os assuntos cartão, Agetransp, horários e gratuidade que corresponderam a, respectivamente, 13%, 11%, 9% e 9% das manifestações.

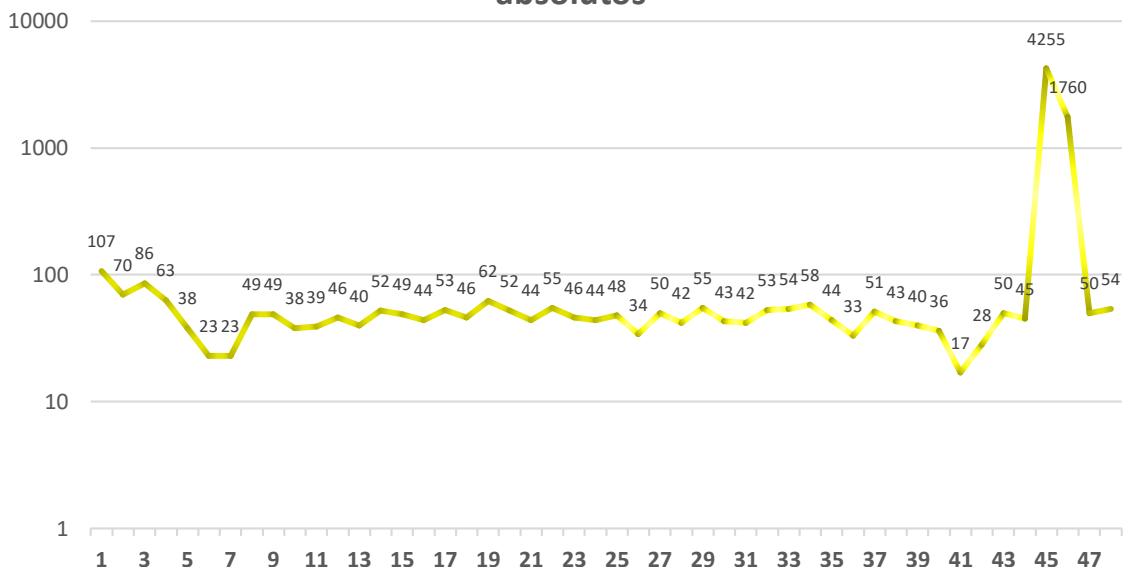
. Segue abaixo as manifestações referentes a 48ª semana por assunto.

### Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 8% nas manifestações em comparação com a 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.

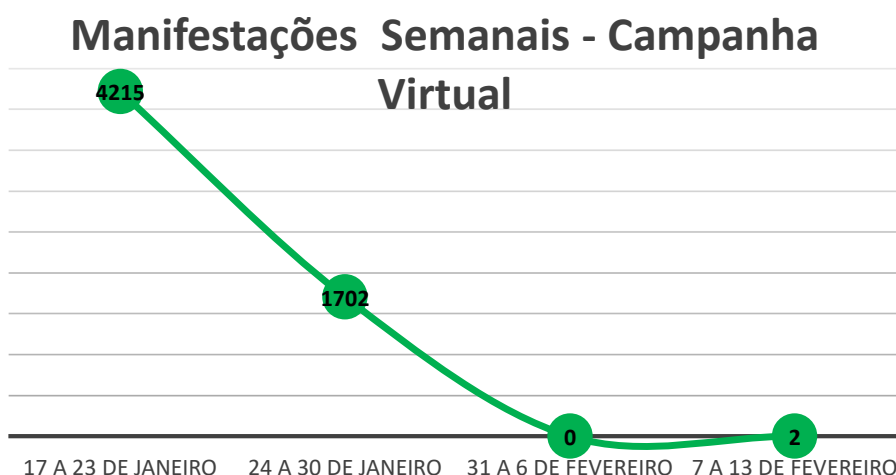
Do mesmo modo, em seu Art 4º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes, que avalie soluções efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes da aplicação do reajuste, agravados pela pandemia do coronavírus, com intuito de garantir a manutenção de acesso dos usuários 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 13 de fevereiro, foram recebidos 5919 e-mails com o assunto supracitado. No entanto, na semana de referência, houve recebimento de apenas 2 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
7 a 13 de fevereiro	2
<b>Total</b>	<b>5919</b>



## Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve registro de uma manifestação diretamente ligada a pandemia. Em relação ao comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada não houve alteração em relação às últimas semanas que tem demonstrado comportamento de estabilidade ora havendo 1 registro ora não havendo registro algum sobre o tema.

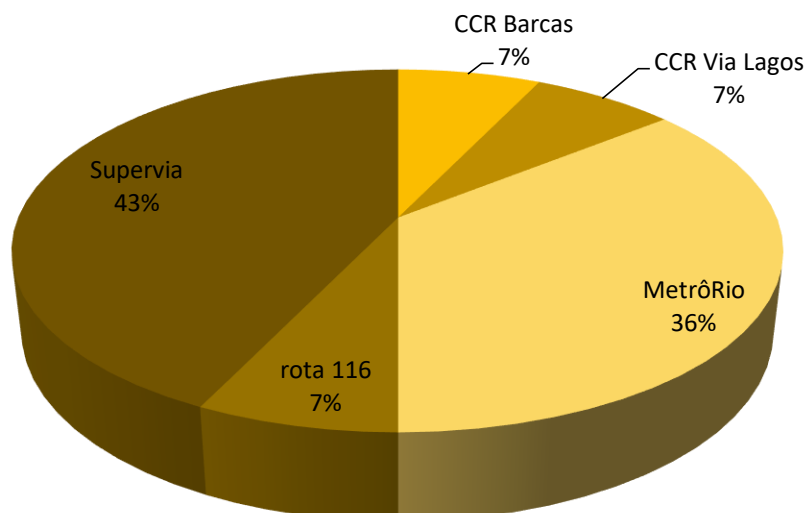
Segue abaixo gráfico correspondente às manifestações semanais acerca da pandemia:



## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

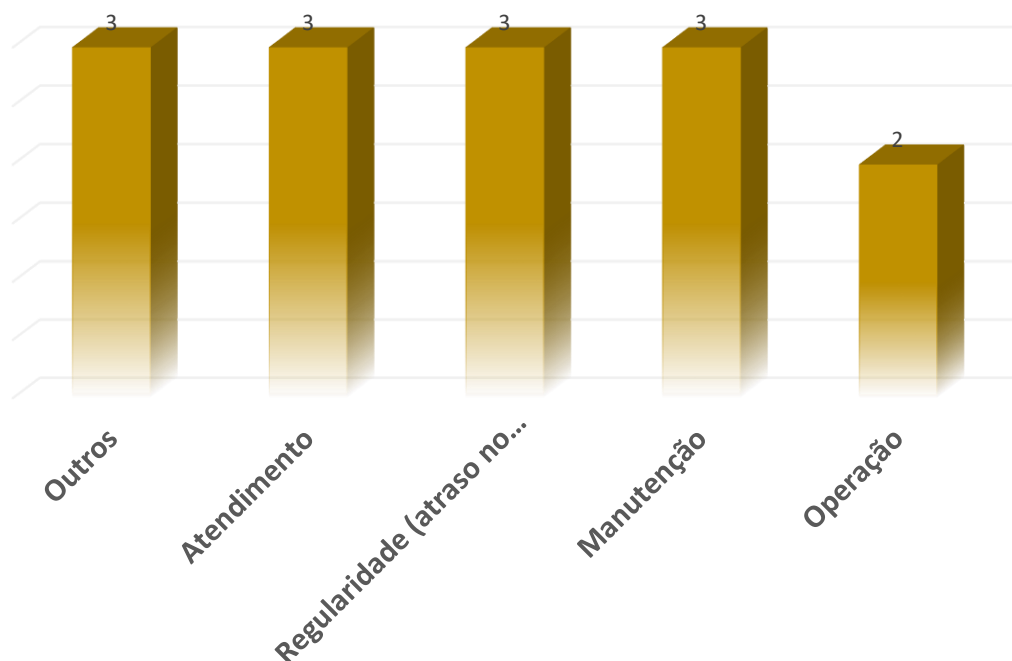
As unidades de referência mais reclamadas seguiram o mesmo comportamento das manifestações, apesar de um aumento considerável em relação à Supervia e MetrôRio. A Supervia deteve 43% das reclamações, 6 em números absolutos. Não distante a esta, MetrôRio foi responsável por 5 registros de insatisfação dos usuários. Das demais Concessionárias, houve 1 registro de insatisfação.

## Unidade de referência das Reclamações



Em relação às Categorias das reclamações, não houve destaque para uma categoria específica. Houve diferença de um registro entre as mais reclamadas e a categoria Operação. Abaixo é possível visualizar as reclamações por categoria:

## RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



No que tange os assuntos das reclamações, houve destaque para máquinas de recarga e fiscalização, que apresentaram 2 registros cada assunto e 14% dos registros, mas não havendo diferenças significativas entre os outros assuntos reclamados.

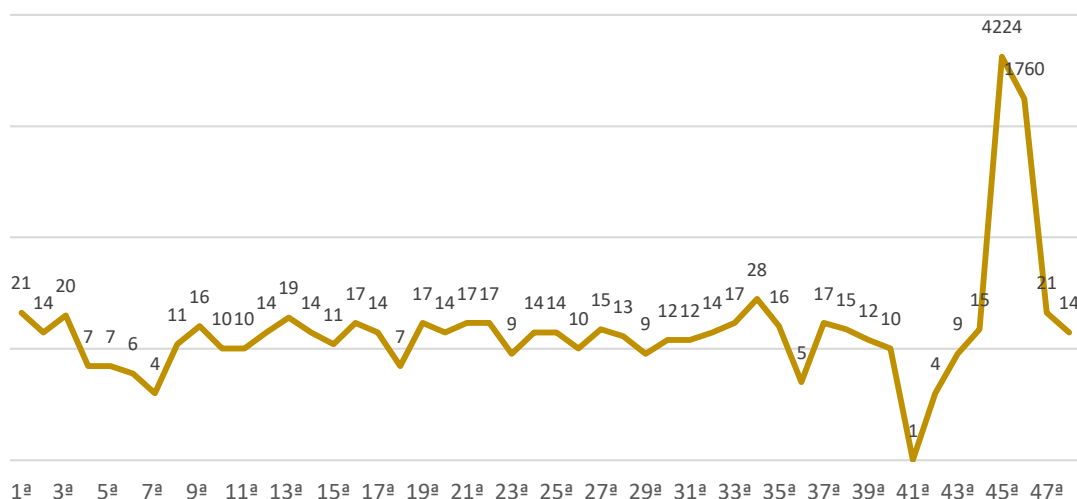
### Assunto das Reclamações



### Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há o comportamento inverso entre ambos. Nesta semana, as reclamações reduziram 33,3% em relação à semana anterior, ao passo que as manifestações cresceram 8%.

### Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 08 e 11/02/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 09 e 12/02/2021 - Leticia Lima



Figura 3: Plantão 10/02/2021 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 09 e 11/02/2021 – Rodrigo Pimentel

## Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, o comportamento das manifestações e reclamações não foram afetados no que se refere a campanha realizada virtualmente com intuito de impedir o reajuste de 1,20 na passagem dos trens urbanos. Do dia 17 de janeiro ao dia 13 de fevereiro de 2021, registrou-se 5919 atendimentos acerca do tema, o equivalente a 1973 reclamações semanais. Não sendo esta média medida ideal devido a alta variabilidade das manifestações acerca do tema, tendo em vista que não houve registros na semana anterior e apenas 2 na semana de referência. No entanto, houve crescimento de 8% dos registros nesta Ouvidoria.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou 54 atendimentos sendo 40 informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 14 reclamações. Em relação à semana anterior, houve crescimento de 8% nas manifestações, as reclamações reduziram 33,3% 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 39% das manifestações e 43% das reclamações registradas no setor da Agência. MetrôRio obteve o segundo maior número de registros e reclamações, 18% e 36% respectivamente. CCR Barcas foi a terceira em número de manifestações (9%), contudo obteve 1 registro de reclamação juntamente com CCR Via Lagos e Rota 116.

Nesta semana obteve-se, em média, 7,7 manifestações diárias e 10,8 manifestações por dia útil. Além disto, 2 reclamações diárias e média de, aproximadamente, 2,8 reclamações por dia útil. Em todas as semanas analisadas foram 8203 atendimentos, 6577 reclamações e 298 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 17 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5