



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

49<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 14 a 20 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.

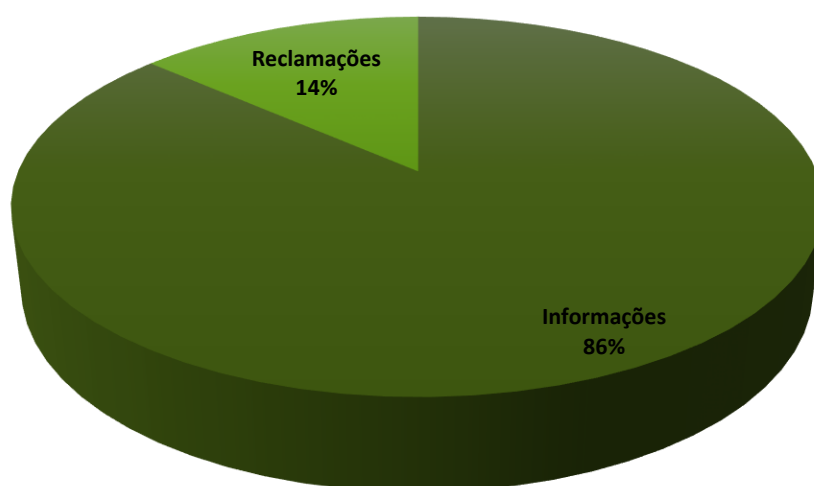
A Ouvidoria, através do seu quadragésimo nono relatório semanal, após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, como também a publicação do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus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

Nesta semana este setor da Agência registrou uma queda de 31,5% no número de manifestos. Registrou-se 32 informações e 5 reclamações, correspondendo a quedas respectivas, em relação a semana, de 20% e 64% destes tipos de manifestações. A queda está associada a semana de carnaval, o qual reduziu um dia útil na semana.

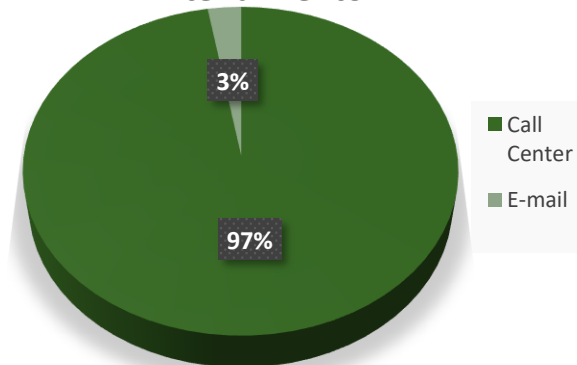
### Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações foi o call center. Somente uma manifestação na semana não foi registrada através do canal, correspondendo a um percentual de 97%.

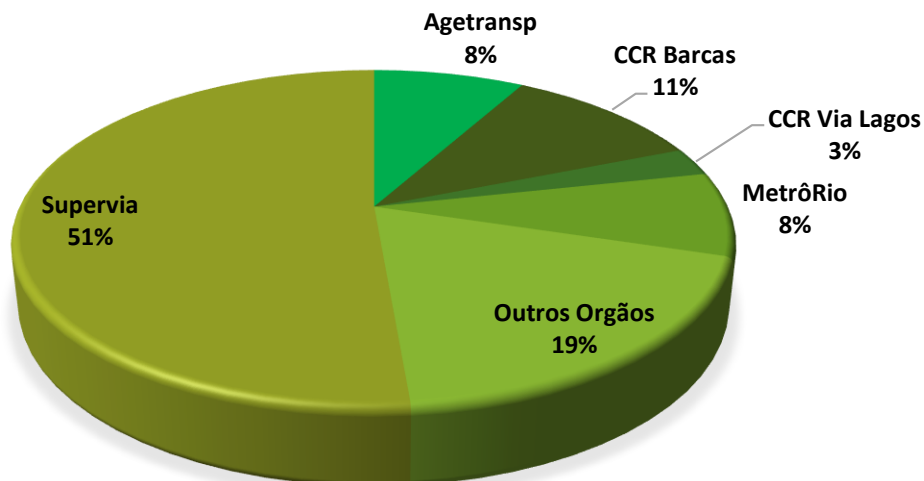
Canal de Atendimento	Frequência
Call Center	36
E-mail	1
<b>Total Geral</b>	<b>37</b>

### Manifestações por Canal de Atendimento



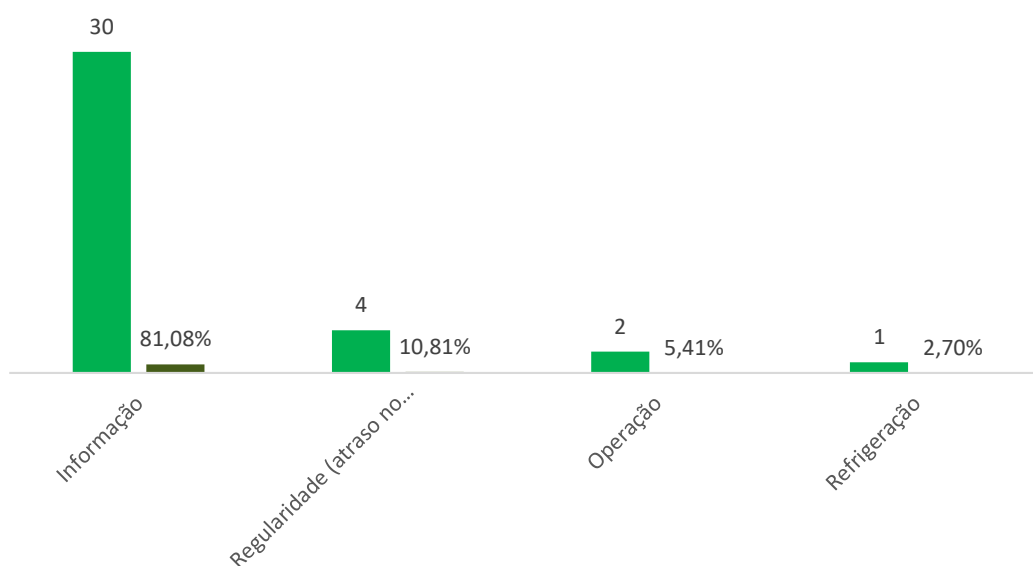
Mais da metade dos registros tinha como motivação a Concessionária Supervia, dos 37 registros 19 foram acerca da Empresa responsável pelos trens. Nesta semana, ao contrário da semana anterior, CCR Barcas foi a segunda Concessionária mais manifestada com 4 das 37 manifestações e MetrôRio obteve 3 registros.

### UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Das Concessionárias de Rodovias, houve um registro apenas sobre a CCR Via Lagos, não havendo registros sobre a Rota 116.

### Manifestações - Por Categoria



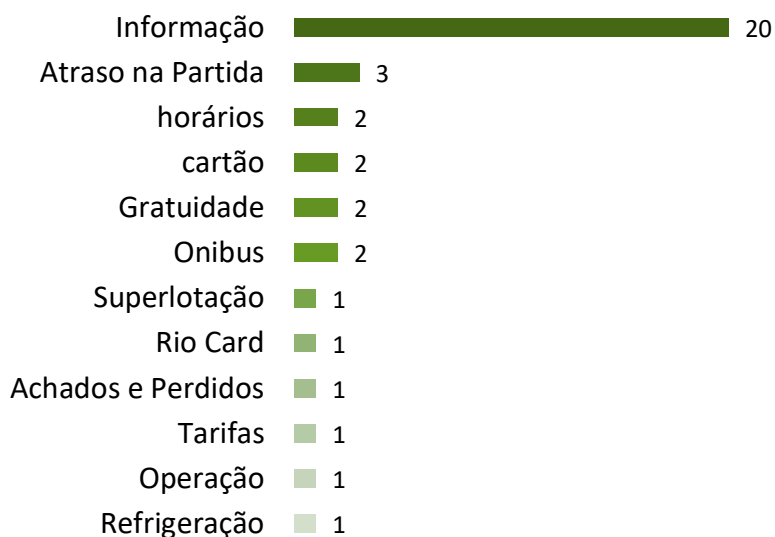
## Assunto das Manifestações

O assunto informação novamente apresentou maior demanda, sendo teor de **20 das 37 manifestações** correspondendo a 54% dos registros.

Além disto, destacou o assunto atraso na partida que foi teor de 3 registros e 60% das reclamações

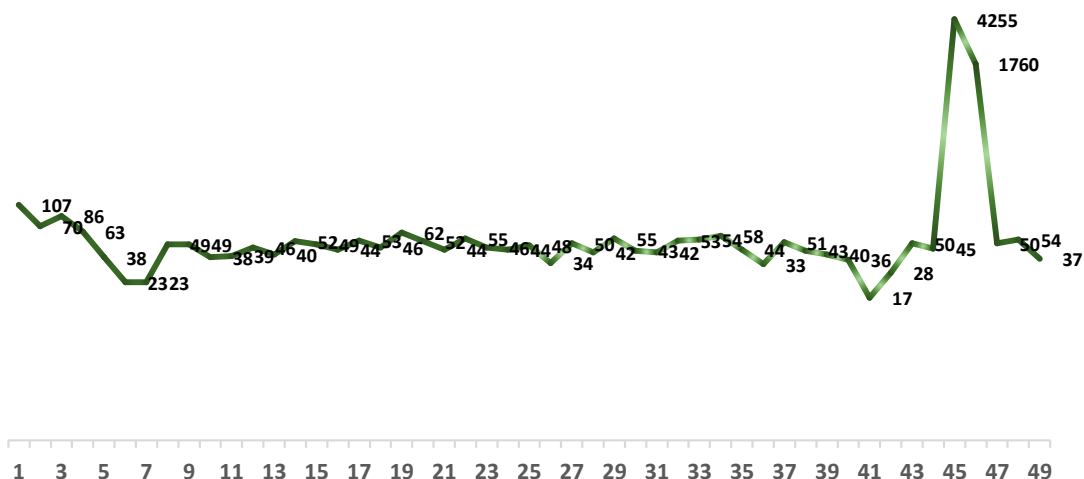
. Segue abaixo as manifestações por assunto.

### Manifestações por assunto



Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 31,5% nas manifestações em relação à semana anterior. Abaixo é possível visualizar o gráfico com as manifestações das 49 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 20 de fevereiro, foram recebidos 5927 e-mails com o assunto supracitado. No entanto, na semana de referência, houve recebimento de 8 e-mails sobre a campanha virtual contrária ao aumento da passagem, correspondendo a um aumento de 300% em relação a semana anterior.

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
14 a 20 de fevereiro	8
<b>Total</b>	<b>5927</b>

### Manifestações Semanais - Campanha Virtual



## 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:



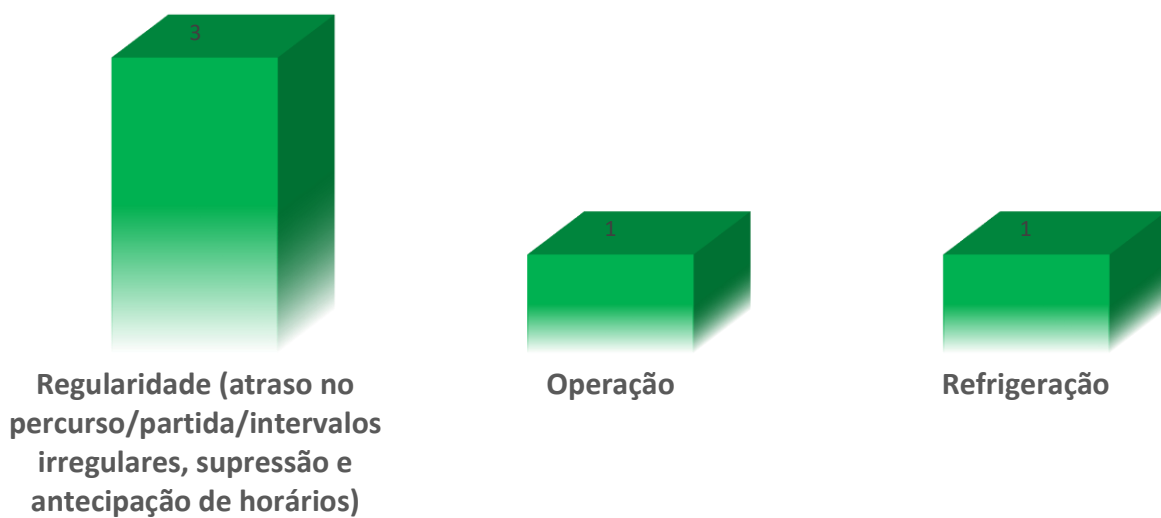
## Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

Das unidades de referência das reclamações, todas foram em relação a Concessionária Supervia, fato nunca ocorrido em todas as 49 semanas analisadas. Na semana, obteve-se 5 reclamações sobre a Concessionária.

## Unidade de referência das Reclamações

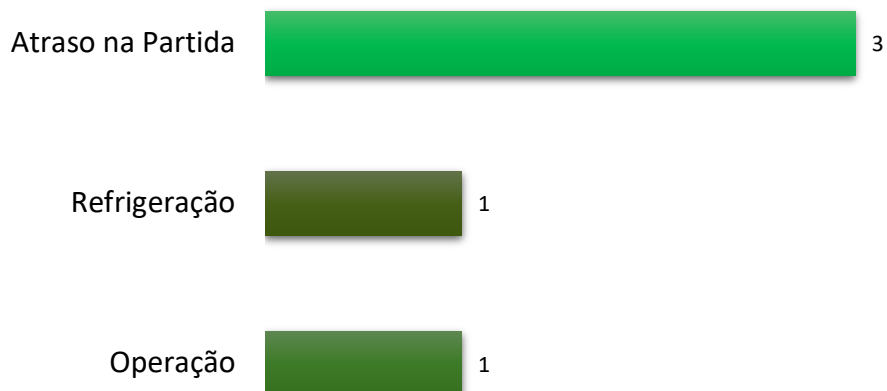


Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para a regularidade. Das 5 reclamações, 3 foram sobre a categoria.



No que tange os assuntos das reclamações, houve destaque para atraso na partida que está associado à categoria regularidade. Em ambos os casos, a categoria e assunto corresponderam a 60% das reclamações.

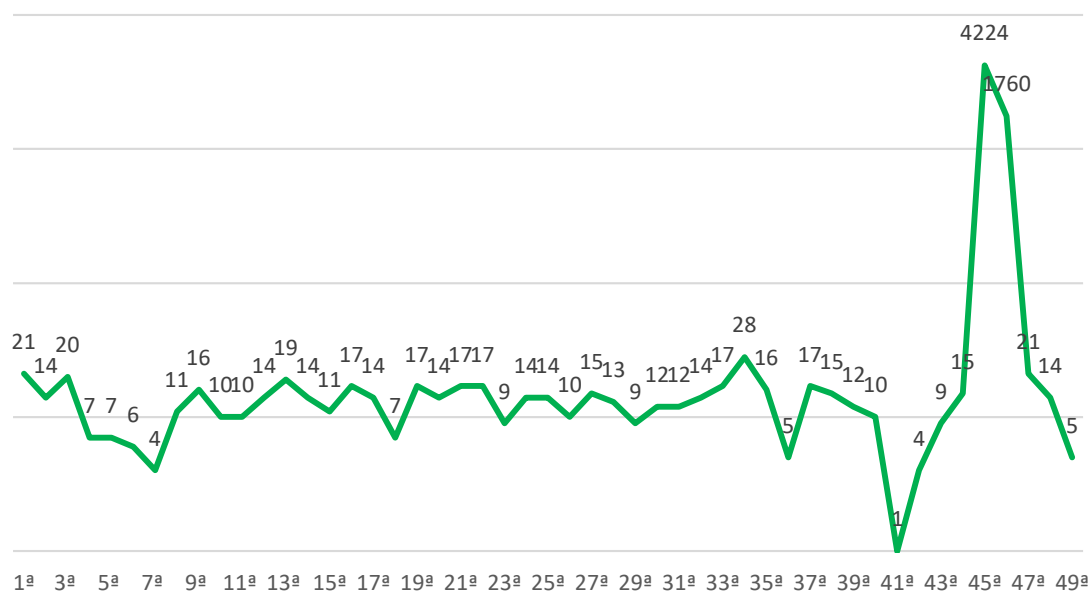
## Assunto das Reclamações



## Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há o semelhante. Nesta semana, as reclamações reduziram 64% em relação à semana anterior.

## Evolução Semanal das Reclamações, em números absolutos



## Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 15 e 18/02/2021 – Gabriel Herculano Figura 2: Plantão 16 e 19/02/2021 – Nayara Miranda

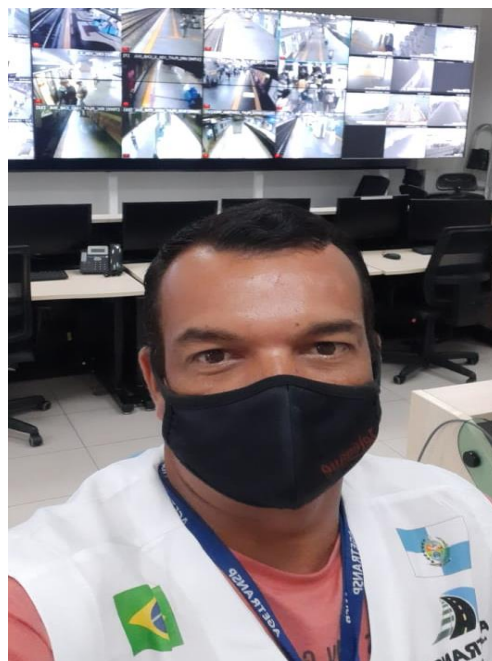


Figura 3: Plantão 17/02/2021 - Leticia Lima

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 22 de fevereiro de 2021, registrou-se 5927 atendimentos acerca do tema, o equivalente a 1482 reclamações semanais. Não sendo esta média medida ideal devido à alta variabilidade das manifestações acerca do tema, tendo em vista que houve 2 registros na semana anterior e 8 na semana de referência. No entanto, houve crescimento de 300% dos registros sobre o tema em relação a semana anterior.

Referindo-se as manifestações, esta Ouvidoria registrou 37 atendimentos sendo 32 informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários e 5 reclamações. Em relação à semana anterior, houve redução de 31% das manifestações e as reclamações reduziram 35,7%.

Das Concessionárias reguladas, a Supervia foi responsável por maior parte dos registros o equivalente a 51% dos registros e 100% das reclamações registradas no setor da Agência, não havendo reclamações sobre as demais Concessionárias. CCR Barcas obteve o segundo maior percentual de registros (11%) e MetrôRio a terceira com 9%. Houve um registro acerca da CCR Via Lagos, não havendo em relação a Rota 116.

Nesta semana obteve-se, em média, 5,3 manifestações diárias e 9,2 manifestações por dia útil, médias menores que da semana anterior. Além disto, 0,7 reclamações diárias e média de, aproximadamente, 1,25 reclamações por dia útil. Em todas as semanas analisadas foram 8240 atendimentos, 6582 reclamações e 298 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5