



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

54^a Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Índice

Estrutura da Ouvidoria.....	3
Introdução	4
Campanha Virtual: Aumento no metrô não!.....	5
Teor das Manifestações	5
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp	6
Assunto das Manifestações.....	8
Manifestações sobre a COVID-19.....	9
Série histórica das Reclamações	12
Plantões Ouvidoria	14
Conclusão	15

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 22 a 26 de março 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 um ano 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 quinquagésimo quarto relatório semanal, após a anunciação 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.

Campanha Virtual: Aumento no metrô não!

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

Segundo a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1169 DE 23/02/2021**, que autorizava, através de seus Artigos 2º e 3º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 6,30 (seis reais e trinta centavos), que vigorará a partir do dia 02 de abril de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 5º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes e à Concessionária, diante do agravamento das condições socioeconômicas dos usuários do sistema metro-ferroviário, em decorrer da pandemia do coronavírus, a procurarem forma de subsídio ou qualquer outra forma de compensação, de modo a garantir a modicidade e a justiça tarifária, avaliando as condições efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes do reajuste tarifário hora homologado;

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.

Teor das Manifestações

A partir do dia 22/03/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes. **Somente na semana que compreende os dias 21 e 27 de março de 2021 foram recebidos 6.729 e-mails acerca do tema**, e apresentaram o seguinte teor:

O Rio de Janeiro está atravessando sua pior crise em décadas, ainda mais agravada pela pandemia da Covid-19, situação que estamos vivendo há um ano. O aumento proposto para a tarifa do Metrô é inaceitável - R\$1,30 de uma só vez é um reajuste sem precedentes, além de significar um impacto enorme para o bolso dos trabalhadores e trabalhadoras.

Neste momento, os usuários do metrô são, em sua maioria, pessoas que estão se expondo ao risco do vírus porque precisam continuar se deslocando para trabalhar. Não é razoável que justamente essas pessoas precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

Por isso, vim pedir que os senhores reconsiderem esta decisão e cancelem o aumento!

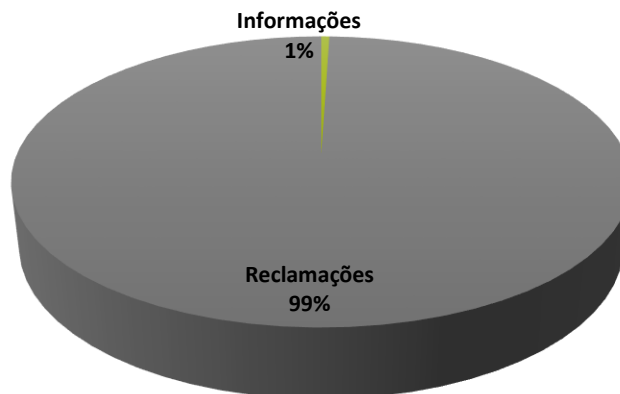
Atenciosamente,

Diante dos e-mails citados com o devido assunto referenciado, ressalta-se que o entendimento do ocasionado é de vital importância para compreender o comportamento das manifestações na semana de referência.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

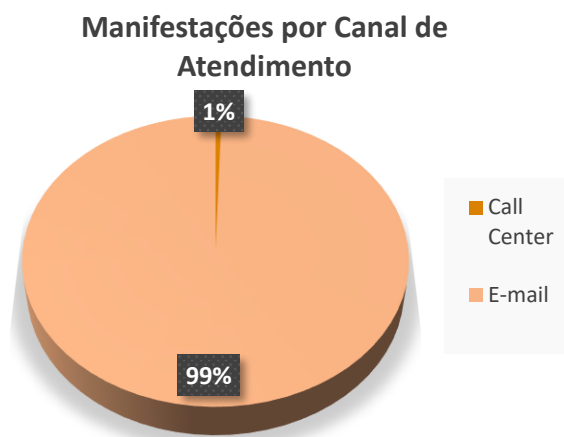
Na semana, se analisou as manifestações em relação ao seu tipo, ou seja, se a manifestação correspondia a uma reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia ou informação. Foram encontradas ocorrências somente acerca de informações e reclamações, não havendo registros dos demais tipos. Em relação a semana de referência, a Ouvidoria da Agência registrou 34 informações e 6.746 reclamações, que corresponde a um aumento expressivo de 42603% nas reclamações e comportamento constante das informações.

Tipo de Manifestação



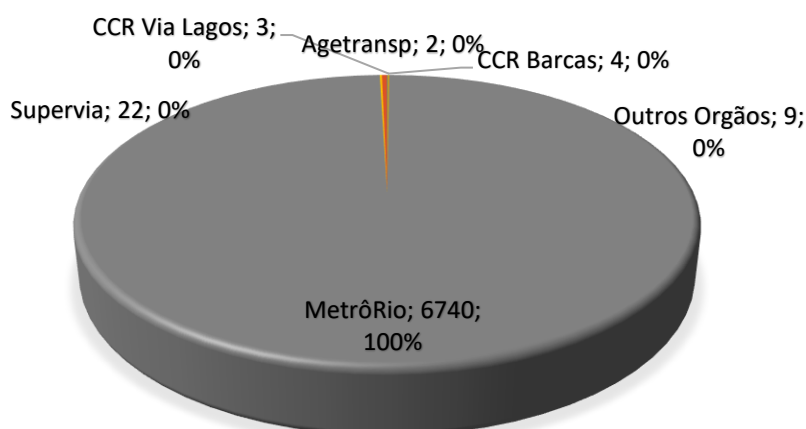
O canal mais utilizado para registros de manifestações constatado na semana foi o e-mail. Embora historicamente o call center é o canal mais frequente nas manifestações, o aumento expressivo nos e-mails ocasionados pela campanha virtual contrário ao aumento tarifário foi motivador desde comportamento.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	36	0,53%
E-mail	6744	99,47%
Total Geral	6780	100,00%



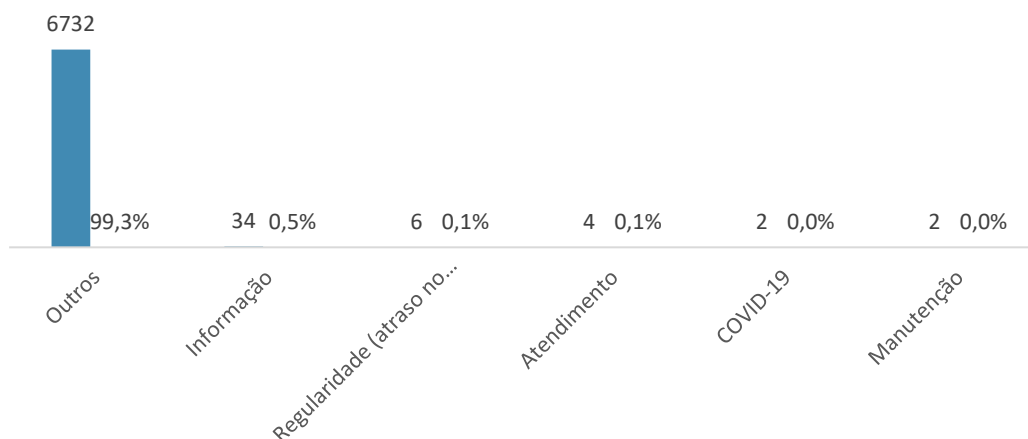
Há diferença significativa em relação a unidade de referência das manifestações. MetrôRio foi a Concessionária que apresentou maior número de registros nesta Ouvidoria, com percentual aproximado de 100%. Embora as demais apresentem percentual aproximado de 0% não significa que não houve manifestações em relação as mesmas. Supervia, que anteriormente fora Concessionária mais manifestada, obteve 22 manifestações na semana. CCR Barcas obteve 4 manifestações e CCR Via Lagos (3), não havendo manifestações acerca da Concessionária de rodovia Rota 116. É válido ressaltar que 9 manifestações relacionavam a Outros Órgãos e 2 se referiam à Agetransp.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Quase 100% das manifestações se trataram da categoria outros, fato associado às manifestações dos e-mails em relação a campanha virtual, tendo em vista que esta é a categoria para o assunto de tarifas. Informação que outrora fora categoria mais manifestada, registrou apenas 0,5% da demanda.

Manifestações - Por Categoria



Assunto das Manifestações

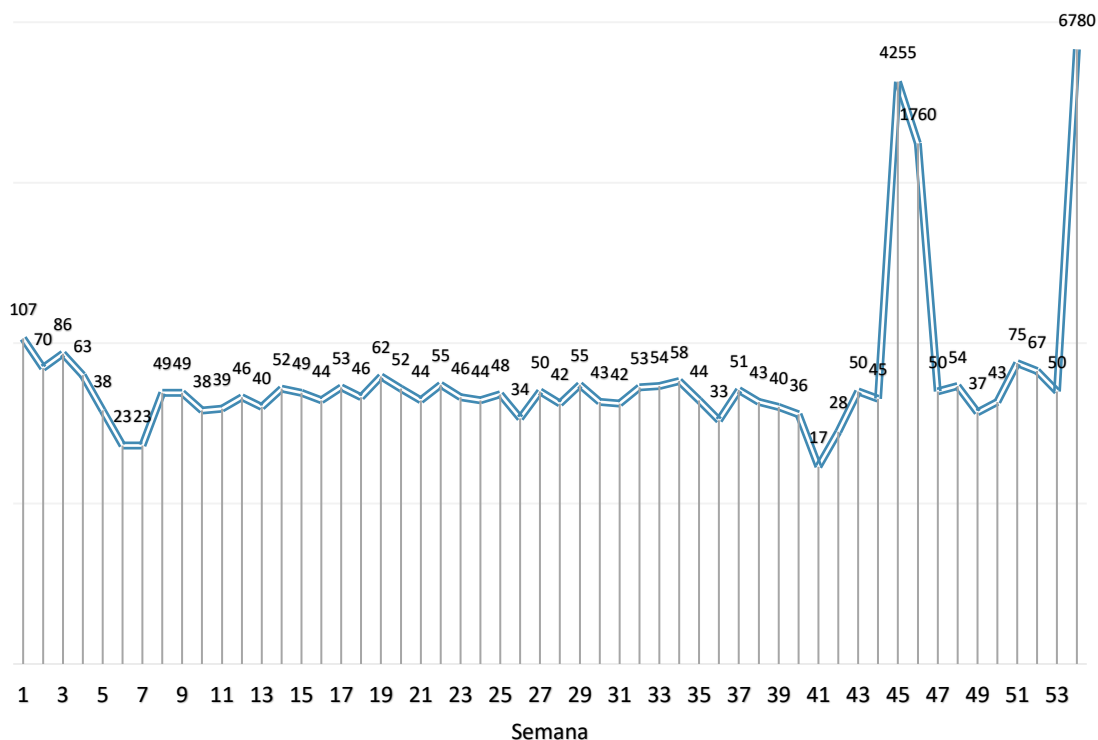
Embora informação historicamente seja o assunto mais registrado, nesta semana se tratou do 2º assunto mais manifestado, sendo superado pelo assunto **Aumento no metrô não!**, assunto correspondente a campanha virtual.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

Aumento no metrô não!	6729
Informação	22
cartão	5
Superlotação	3
Atraso na Partida	2
Acessibilidade	2
Rio Card	2
intervalos	2
Telefone da concessionária	2
Bilheteria	1
Achados e Perdidos	1
Acidente	1
Atendimento	1
Conservação e limpeza	1
Vendedores ambulantes	1
Vagão Feminino	1
Fiscalização	1
escada rolante	1
Gratuidade	1
horários	1

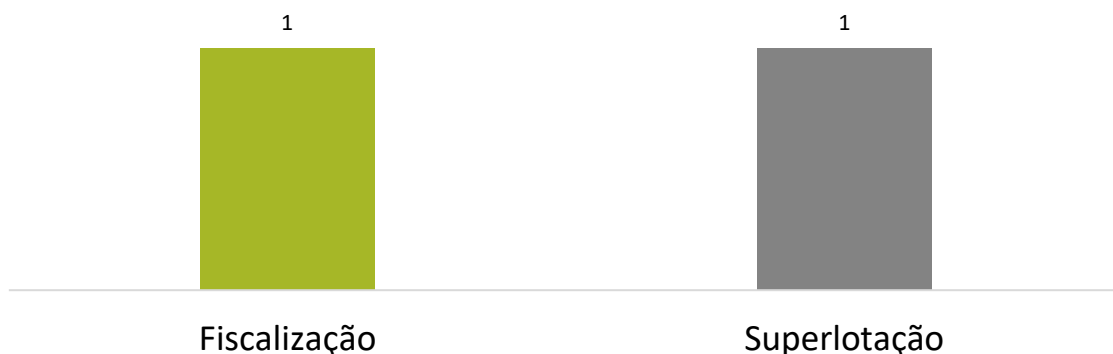
Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou um crescimento acentuado de 13.460%, além de ser a semana com maior número de registros, em relação às 54 semanas analisadas superando até mesmo as semanas com registros acerca do aumento tarifário dos trens. A média diária de manifestações obtida foi de 969 registros.



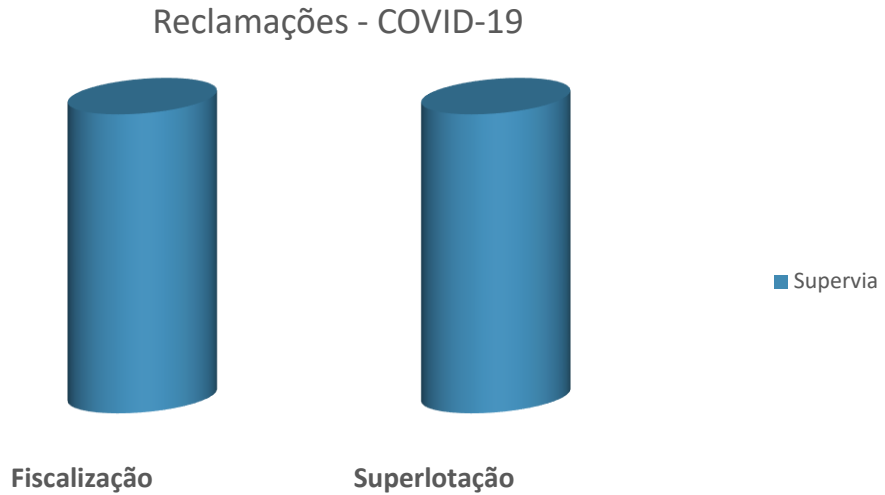
Manifestações sobre a COVID-19

Nesta semana houve 2 registros de manifestações diretamente ligada a pandemia. Uma manifestação se referia a falta de corpo fiscalizador para realizar a verificação do uso de máscaras e uma em relação a superlotação no modal.

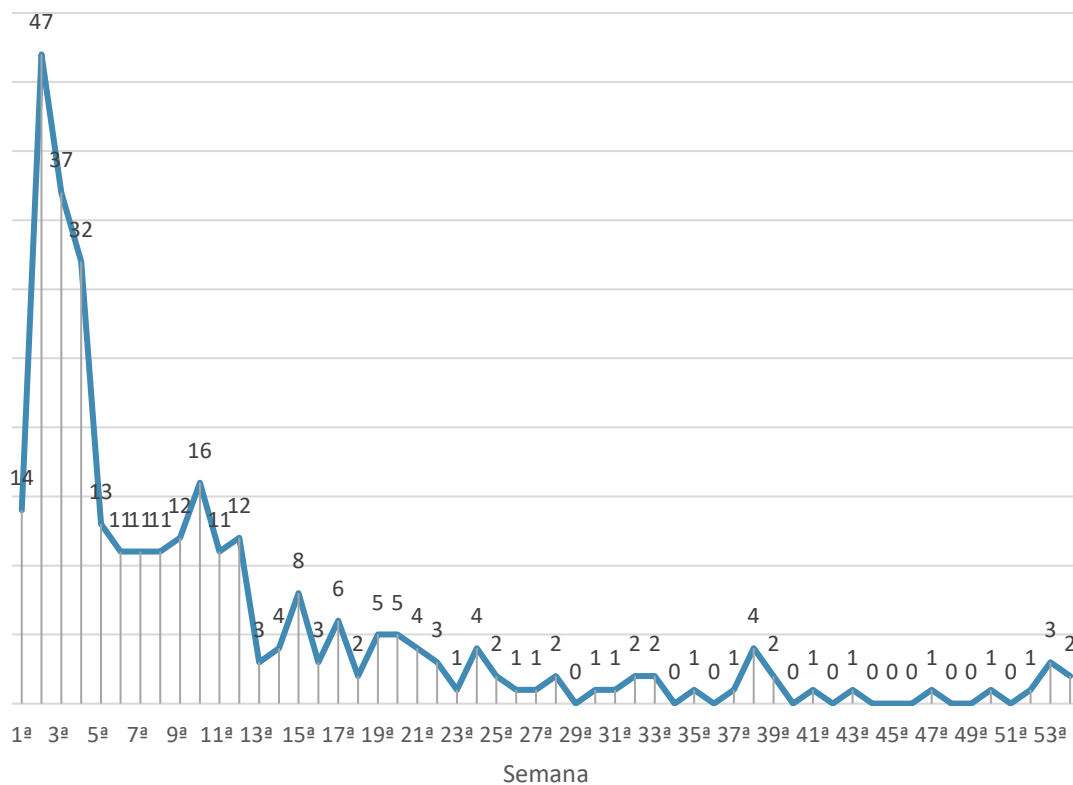
Manifestações voltadas a COVID-19



Em relação às manifestações citadas, todas foram reclamações e a respeito da Concessionária Supervia. Foi evidenciado o 25º maior número de manifestações em relação a covid-19, levando-se em consideração as 54 semanas analisadas.



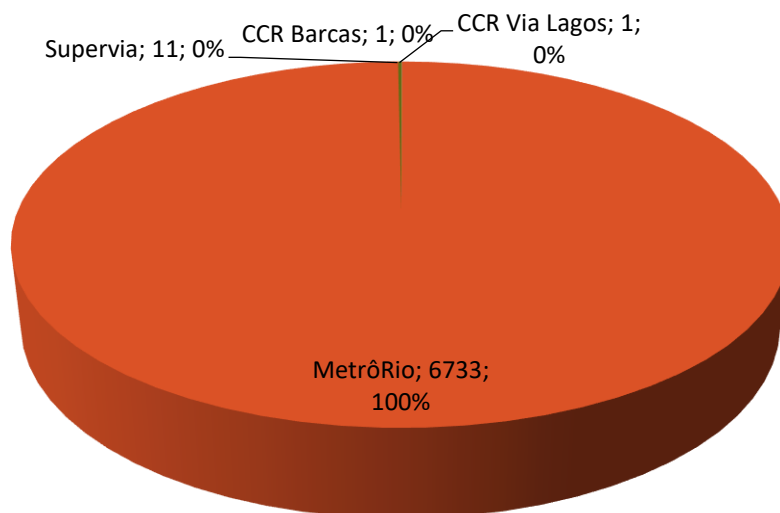
No que tange o comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada houve decréscimo em relação à semana anterior, mas aumento levando-se em consideração às 10 semanas anteriores.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

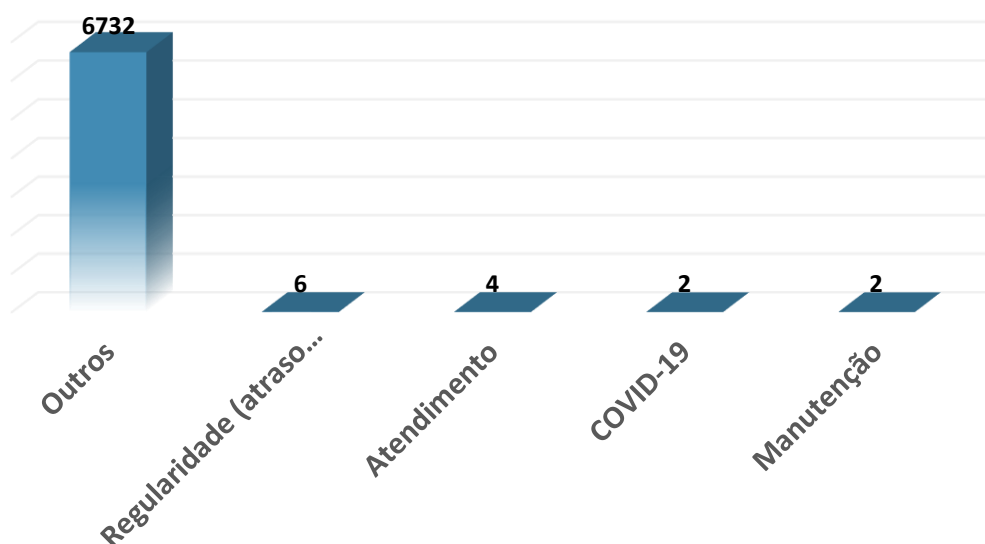
Das unidades de referência das reclamações, o MetrôRio deteve **6733 das 6746 reclamações**. A Supervia, que historicamente é a Concessionária com maior número de reclamações, deteve 11 reclamações. CCR Barcas foi responsável por 1 registros, juntamente com a CCR Via lagos.

Unidade de referência das Reclamações




Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para o assunto outros, ligado a tarifas e outros assuntos, que correspondeu a 99,8% das insatisfações. Houve reclamações sobre regularidade (0,09%), atendimento (0,06%), COVID-19 (0,03%) e Manutenção (0,03%).

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



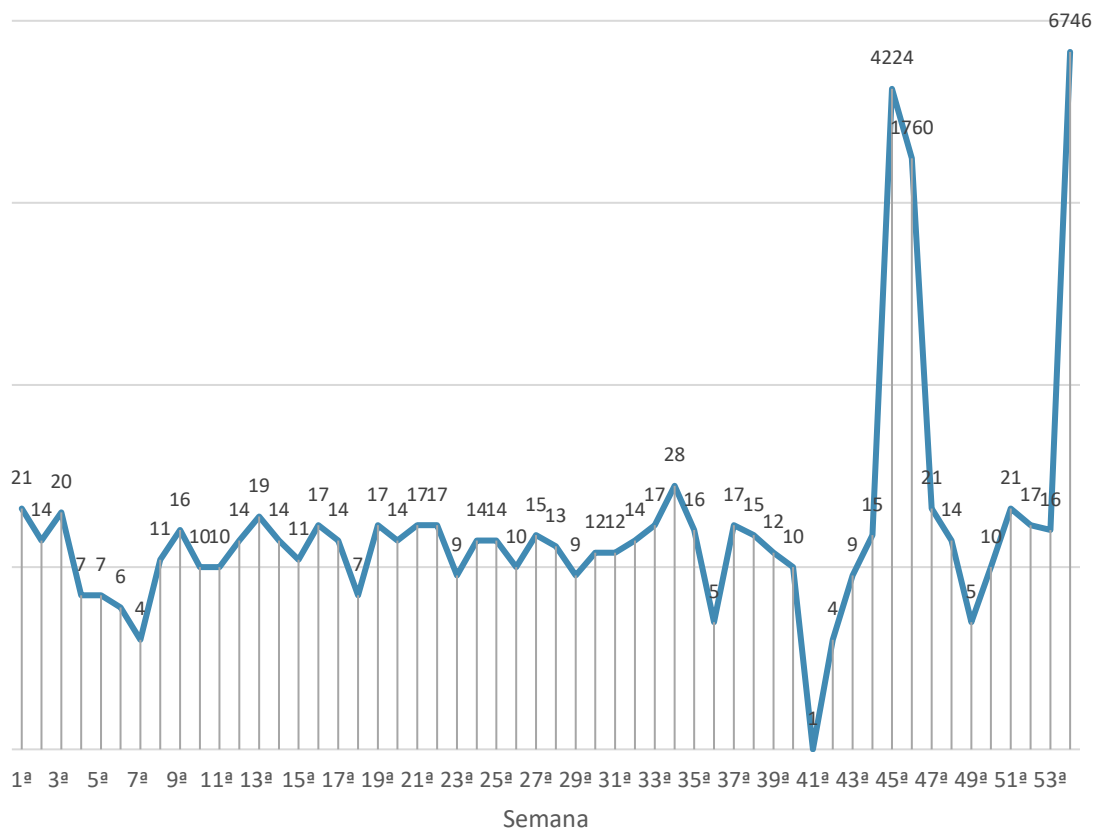
No que tange os assuntos das reclamações, a campanha contrária ao aumento tarifário correspondeu a maior parcela das reclamações, **99,7% em percentuais e 6.729 em número absoluto.**

Assunto das Reclamações

Aumento no metrô não!		6729
Superlotação		3
Acessibilidade		2
Atraso na Partida		2
intervalos		2
Vendedores ambulantes		1
Bilheteria		1
Vagão Feminino		1
Conservação e limpeza		1
Atendimento		1
Acidente		1
escada rolante		1
Fiscalização		1

Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações cresceram 42063% em relação à semana anterior. Além disto, houve em média 964 reclamações diárias. Foi evidenciado o maior número de reclamações registrados em uma única semana. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 54 semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 22 e 25/03/2021 – Nayara Miranda



Figura 2: Plantão 23/03/2021 – Leticia Lima



Figura 3: Plantão 24/03/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 4: Plantão 26/03/2021 - Leticia Lima

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, entre os dias 22 e 26 de março de 2021, registrou-se o maior número de manifestações em relação às 54 semanas analisadas. O número de informações permaneceu o mesmo da semana anterior, 34 registros, ao passo que as reclamações cresceram 42063%, o maior aumento em relação a duas semanas consecutivas já analisado. Não houve registros dos demais tipos de ocorrência. As manifestações, do modo geral, cresceram 13460%.

É importante ressaltar que o crescimento anormal das manifestações teve como motivação uma campanha virtual, contrária ao aumento tarifário do MetrôRio. Na semana de referência foram recebidos **6.729 e-mails acerca do tema** ocasionando em alterações no número de manifestações, reclamações, canal mais utilizado, unidades de referências e sobretudo o comportamento em relação às semanas analisadas.

Frequentemente o canal mais utilizado pelos usuários é o Call Center, fato este que não ocorreu na semana. O e-mail foi responsável por 99,5% dos registros.

Outra alteração devido a campanha foi em relação às unidades de referência. A Supervia, que historicamente é a Concessionária mais reclamada foi responsável pelo segundo maior número de registros e reclamações. O MetrôRio foi responsável por **6740 das 6780 manifestações**, Supervia (22), CCR Barcas (4), CCR Via Lagos (3), Agetransp (2) e Outros Órgãos (9).

O assunto Aumento no metrô não! (Campanha virtual) foi responsável por 99,8% das insatisfações, e o segundo assunto mais reclamado (Superlotação) representou 0,4% das reclamações totais.

Nesta semana obteve-se, em média, 969 manifestações diárias e 964 reclamações por dia. Em todas as semanas analisadas foram 15.255 atendimentos, 13.392 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5