



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

55^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 | 7 |
| Assunto das Manifestações..... | 9 |
| 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 29 de março a 02 de abril 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 quinto 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.

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 decorrência 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.

Além disto, no dia 1º de abril de 2021, a Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro decidiu adiar por 30 dias o reajuste de preço na tarifa do Metrô Rio.

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 28 de março e 03 de abril de 2021 foram recebidos 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.

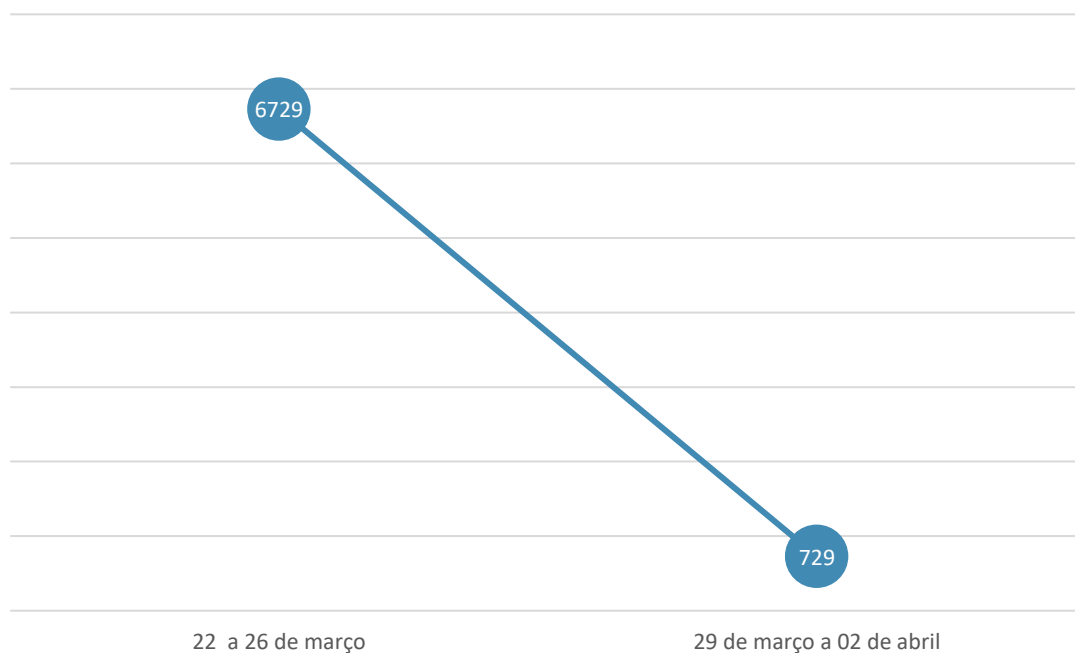
Neste momento, os usuários do metrô são, em sua maioria, pessoas que estão se expondo ao risco do vírus porque precisam continuar se deslocando para trabalhar. Não é razoável que justamente essas pessoas precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

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.

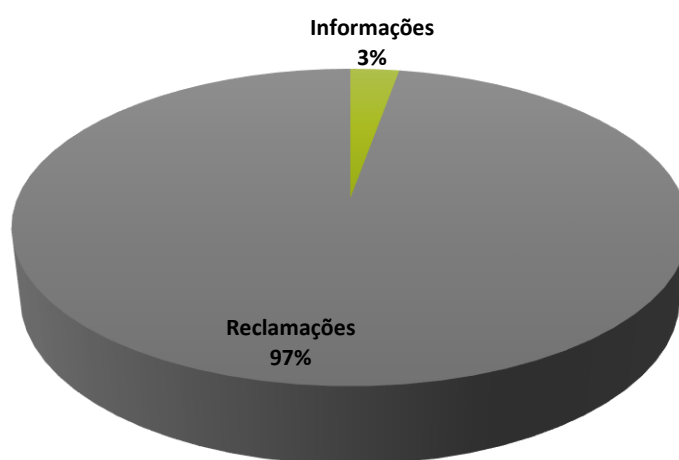
Campanha Virtual: Aumento no metrô não!



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 21 informações e 732 reclamações, que corresponde a redução avaliada em 38,2% das informações e 89,1% das queixas.

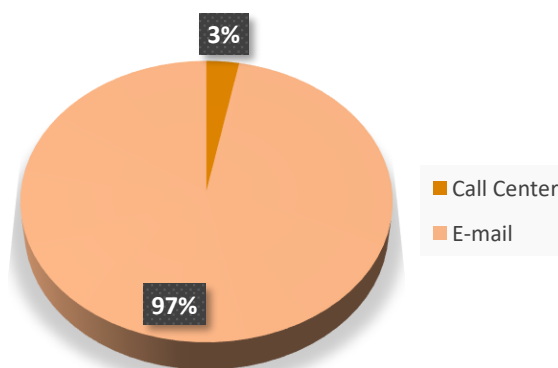
Tipo de Manifestação



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 foi ocasionado novamente pela campanha virtual contrário ao aumento tarifário foi motivador desde comportamento.

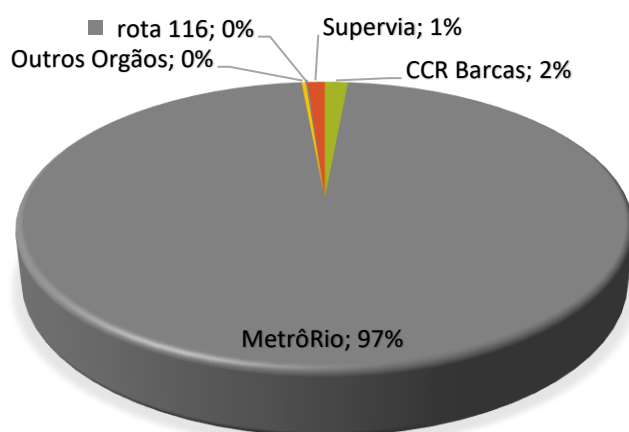
Manifestações por Canal de Atendimento

| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 23 | 3,05% |
| E-mail | 730 | 96,95% |
| Total Geral | 753 | 100,00% |



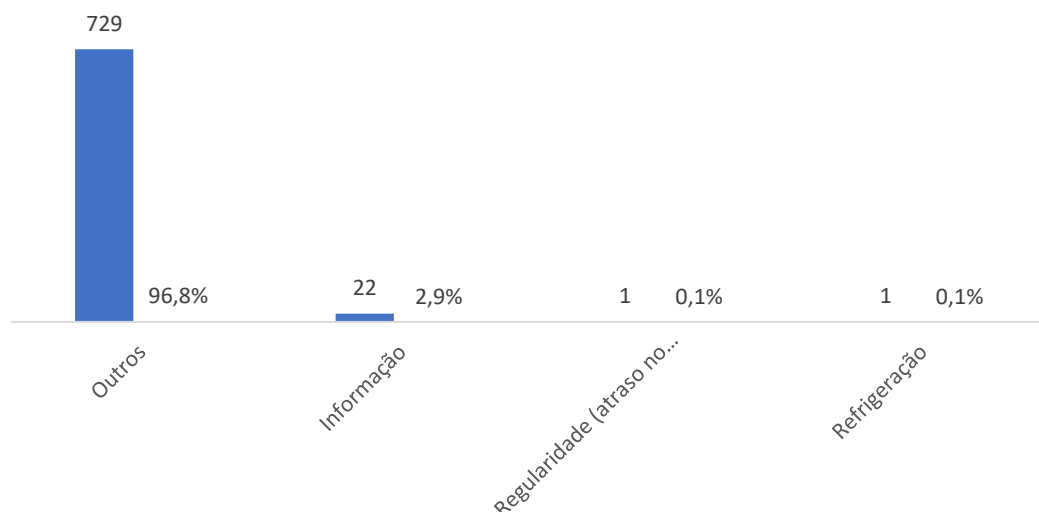
Não há grandes alterações em relação a unidade de referência das manifestações. MetrôRio foi a Concessionária que apresentou maior número de registros nesta Ouvidoria, com percentual aproximado de 97% e responsável por 731 das 753 manifestações. CCR Barcas obteve 11 registros, Supervia 8 e Rota 116 (1), não havendo manifestações acerca da Concessionária de rodovia CCR Via Lagos. É válido ressaltar que 2 manifestações relacionavam a Outros Órgãos.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Aproximadamente 97% 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 2,9% da demanda.

Manifestações - Por Categoria

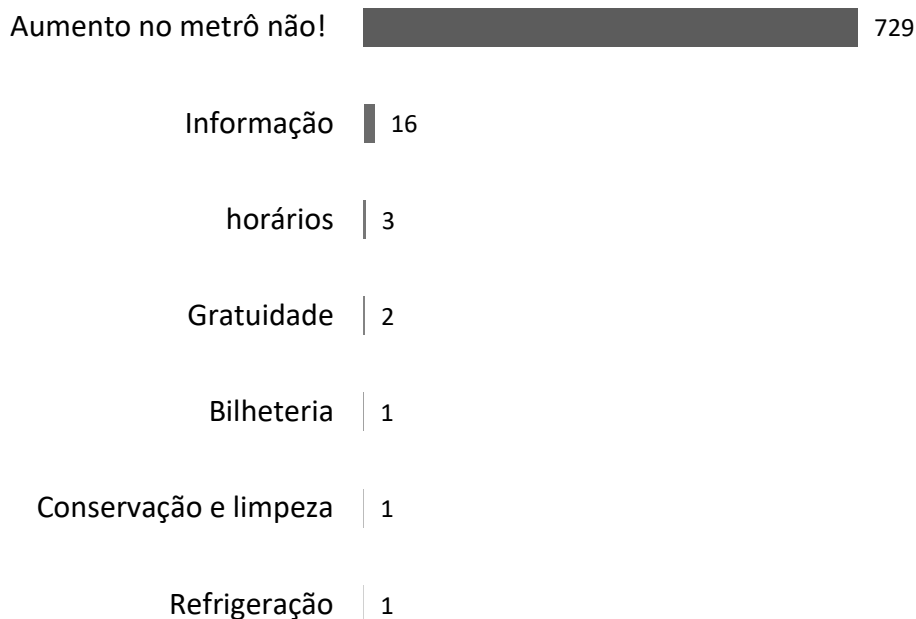


Assunto das Manifestações

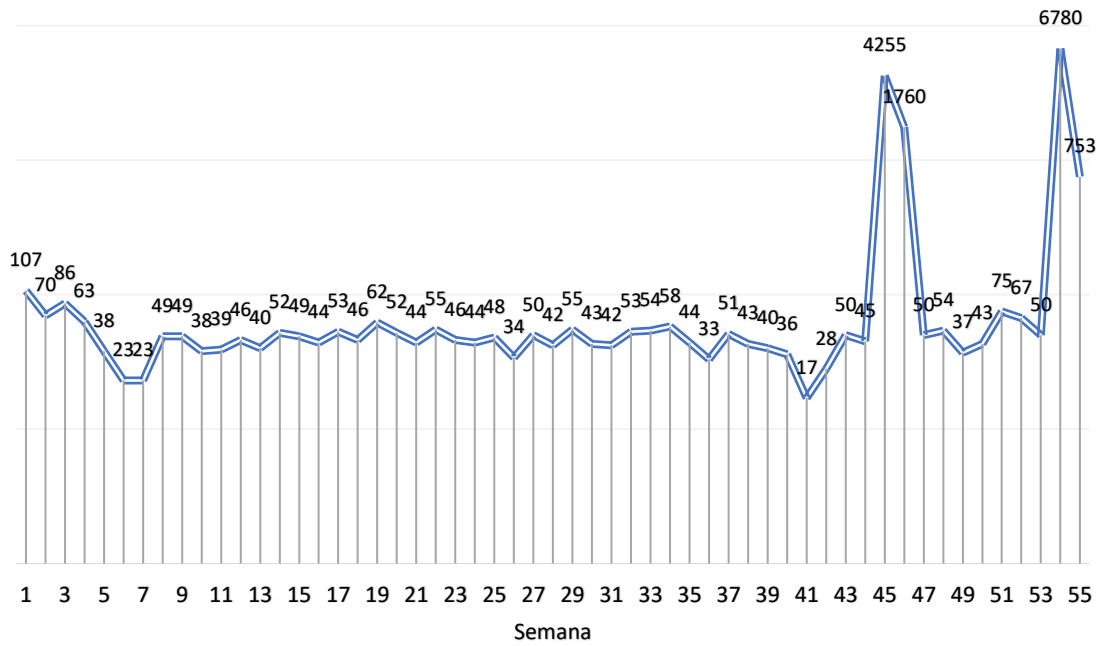
Embora informação historicamente seja o assunto mais registrado, nesta semana se tratou do 2º assunto mais manifestado, sendo superado pelo assunto **Aumento no metrô não!**, assunto correspondente a campanha virtual.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

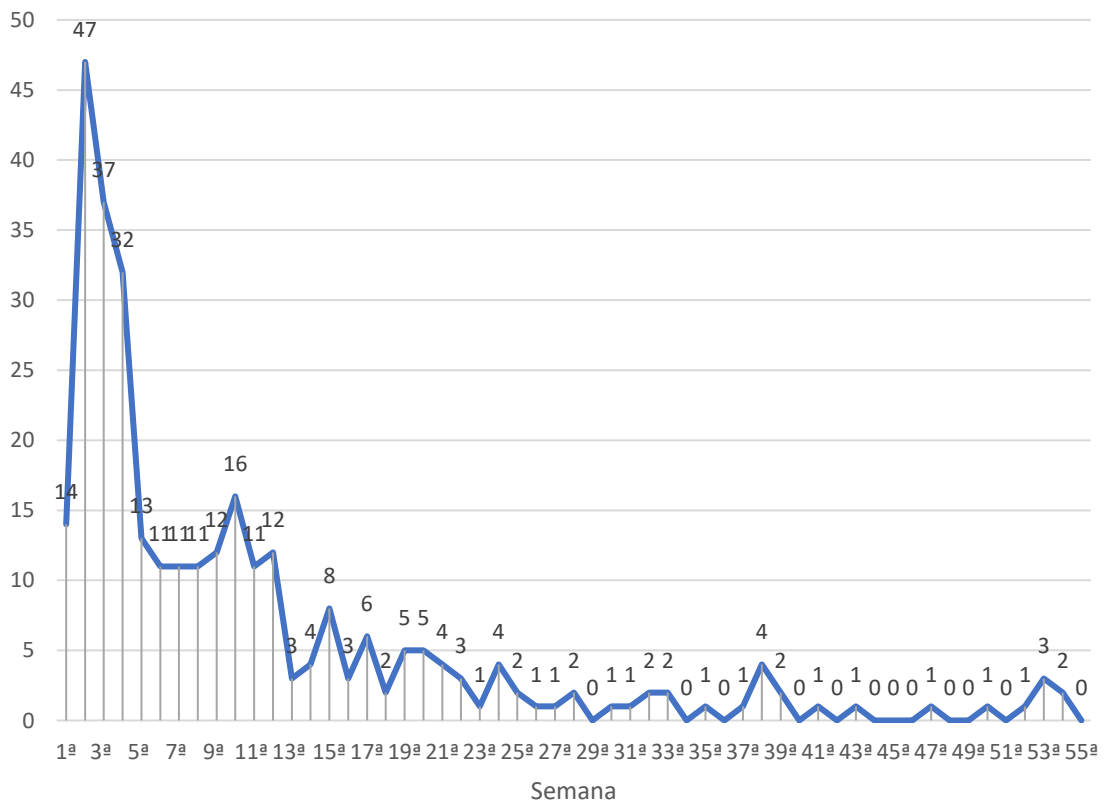


Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma que acentuada de 88,9%, além de ser a quarta semana com maior número de registros e a segunda maior redução de manifestações em relação à semana anterior. A média diária de manifestações obtida foi de aproximadamente 108 registros.



Manifestações sobre a COVID-19

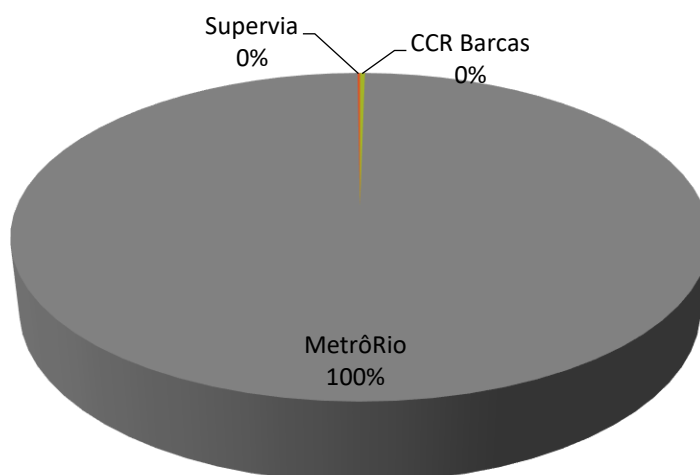
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus. No que tange o comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada houve decréscimo em relação à semana anterior, havendo em média 0,8 manifestações por semana nas últimas 10 semanas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

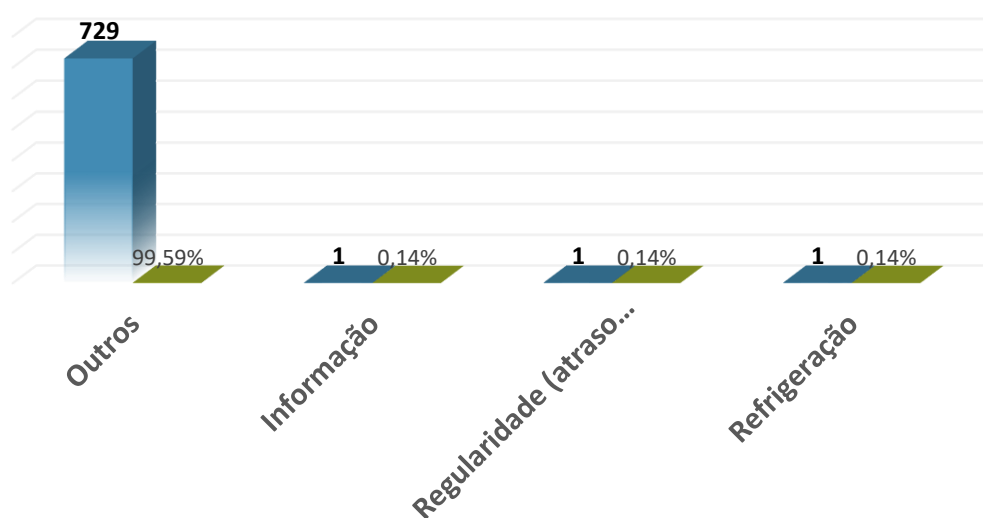
Das unidades de referência das reclamações, o MetrôRio deteve **729 das 732 reclamações**. A Supervia, que historicamente é a Concessionária com maior número de reclamações, deteve 1 reclamações e CCR Barcas foi responsável por 2 registros.

Unidade de referência das Reclamações



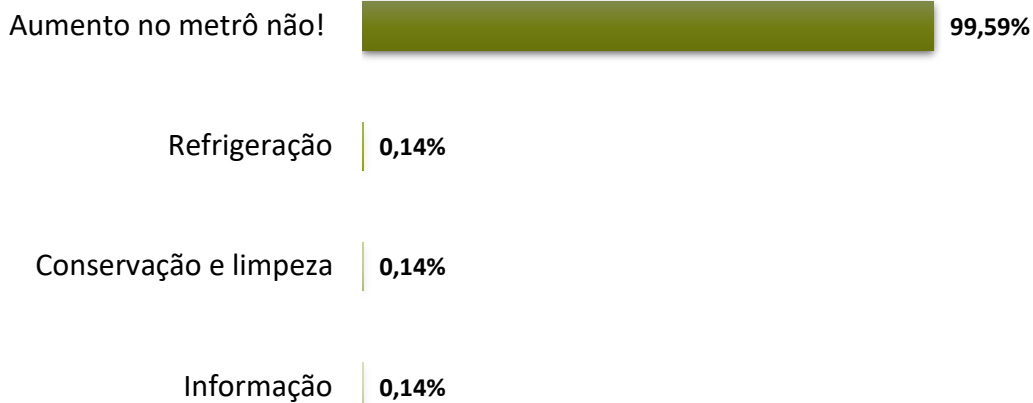
Em relação às Categorias das reclamações, houve destaque para o assunto outros, ligado a tarifas e outros assuntos, que correspondeu a 99,6% das insatisfações. Houve reclamações sobre informação (0,14%), regularidade (0,14%), e Refrigeração (0,14%).

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



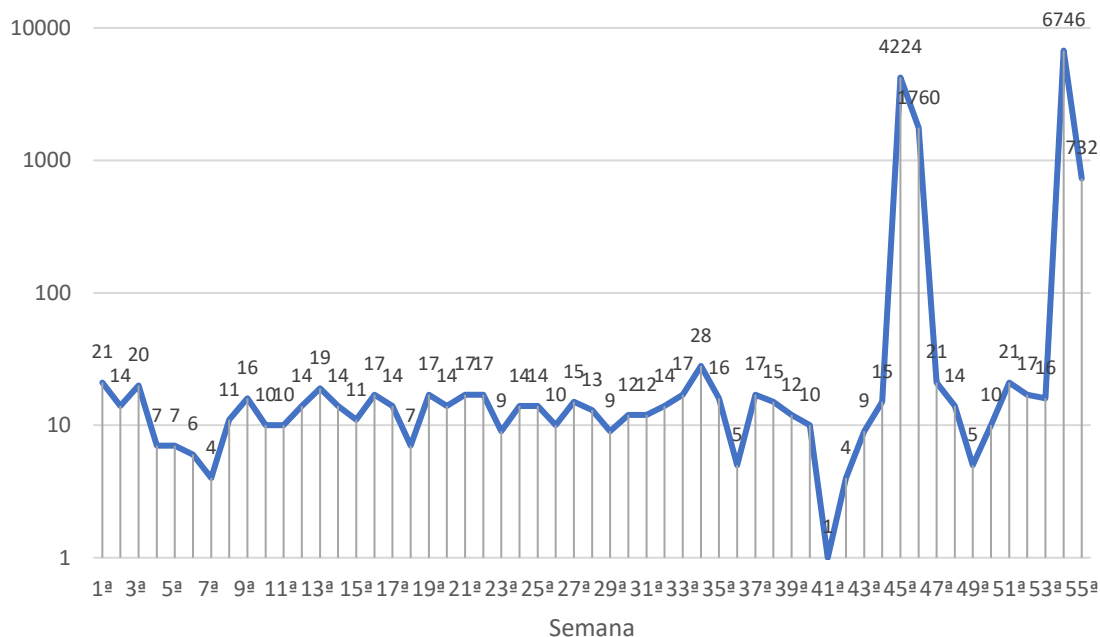
No que tange os assuntos das reclamações, a campanha contrária ao aumento tarifário correspondeu a maior parcela das reclamações, **99,6% em percentuais e 729 em número absoluto.**

Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Quando se compara o comportamento das reclamações ao das manifestações, há semelhança em ambos. Nesta semana, as reclamações reduziram 89,1% em relação à semana anterior. Além disto, houve em média 105 reclamações diárias, aproximadamente. Esta semana representou a quarta maior demanda de reclamações em uma semana, desde o início das análises. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 55 semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 29/03 e 01/04/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 30/03/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 31/03/2021 – Leticia Lima



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

Conclusão

Neste relatório concluiu-se que, entre os dias 29 de março e 02 de abril de 2021, registrou-se o quarto maior número de manifestações em relação às semanas analisadas. O número de informações apresentou queda do mesmo modo que as reclamações, quedas respectivas de 38,2% e 89,1%. Não houve registros dos demais tipos de ocorrência. As manifestações, do modo geral, reduziram 88,9%.

É importante ressaltar que o crescimento anormal das manifestações nas últimas semanas teve como motivação uma campanha virtual, contrária ao aumento tarifário do MetrôRio. Na semana de referência foram recebidos **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. No entanto, foi apresentada queda nos e-mails deste tipo, onde foram recebidos 6000 e-mails a menos que na semana anterior e redução de 89,2% em percentuais.

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. Além disto, nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus.

Em relação às unidades de referência, a Supervia, que historicamente é a Concessionária mais reclamada foi responsável pelo terceiro maior número de registros e reclamações. O MetrôRio foi responsável por **729 das 732 reclamações**, CCR Barcas (2 reclamações) e Supervia (1).

O assunto Aumento no metrô não! (Campanha virtual) foi responsável por 99,6% das insatisfações.

Nesta semana obteve-se, em média, 108 manifestações diárias e 105 reclamações por dia. Em todas as semanas analisadas foram 16.008 atendimentos, 14.124 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 07 de abril de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5