



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

56^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.....	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 05 a 09 de abril.

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 sexto 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 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.

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 04 a 10 de abril de 2021 foram recebidos 63 e-mails acerca do tema**, o que correspondeu a uma redução percentual de 91,4% dos referidos e-mails que 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

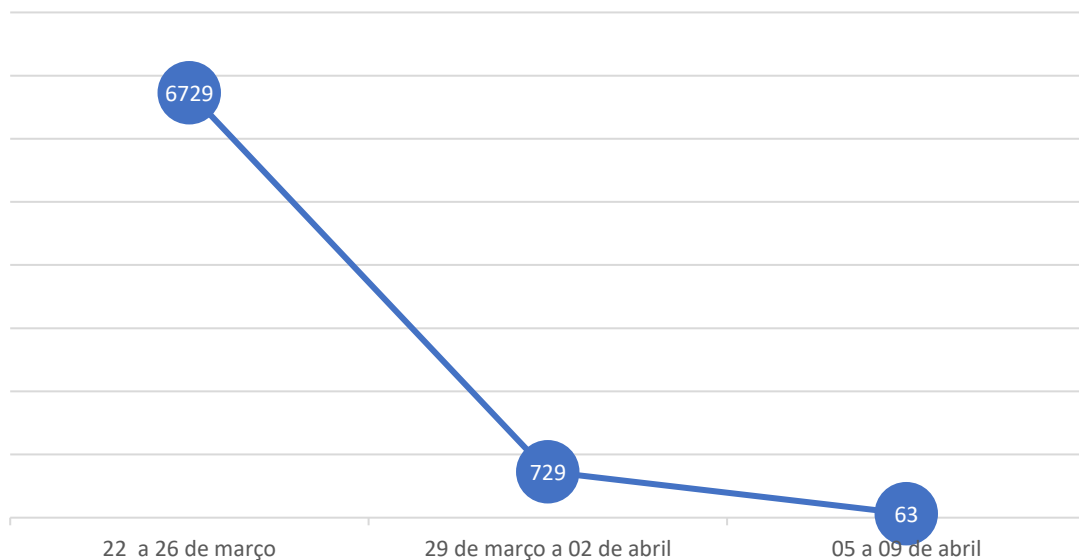
peças precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

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.

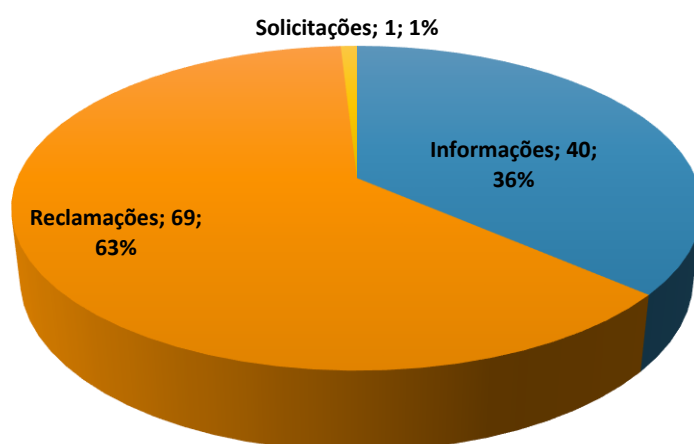
Campanha Virtual: Aumento no metrô não!



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 acerca de informações, reclamações e solicitações. Em relação a semana de referência, a Ouvidoria da Agência registrou 40 informações, aumentando em 90,5% e 69 reclamações, o qual correspondeu a redução de 90,6%, ambas em relação à semana anterior

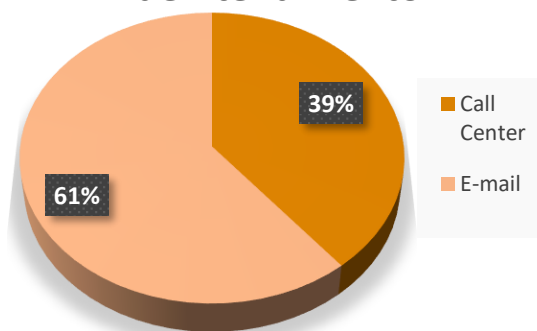
Tipo de Manifestação



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 desse comportamento.

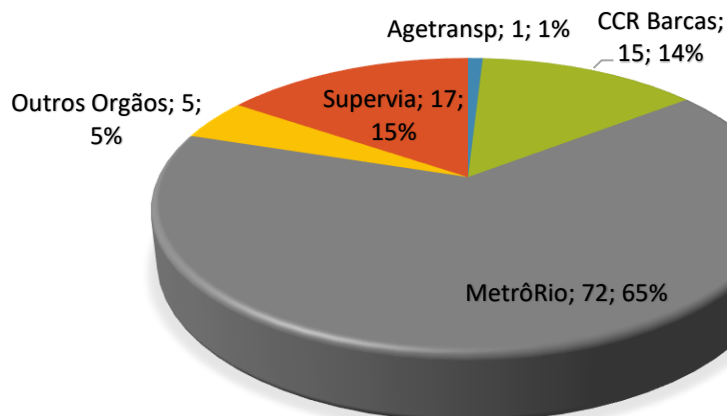
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	43	39,09%
E-mail	67	60,91%
Total Geral	110	100,00%

Manifestações por Canal de Atendimento



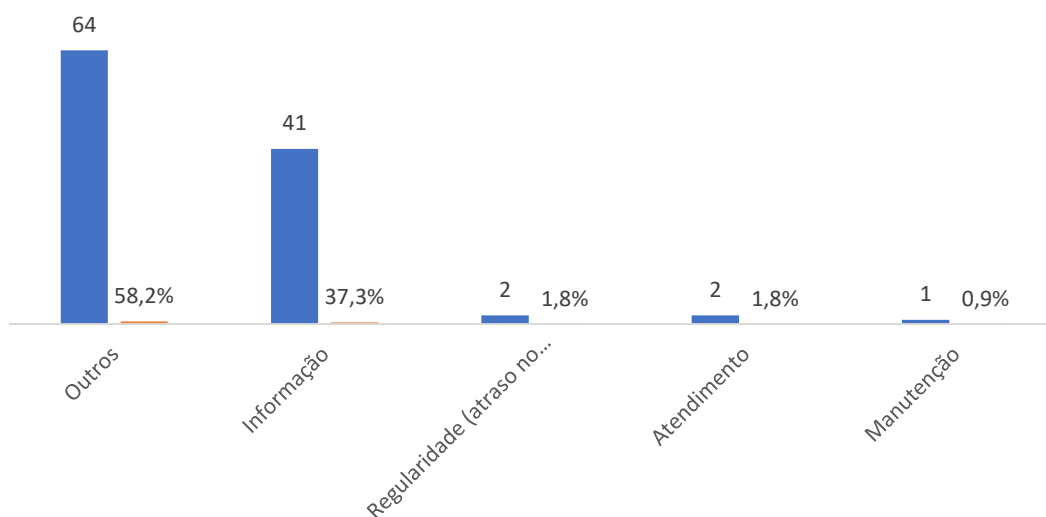
Novamente MetrôRio foi a Concessionária que apresentou maior número de registros nesta Ouvidoria, com percentual aproximado de 65% e responsável por 72 das 110 manifestações. Todavia, a Supervia obteve 17 registros sendo a segunda Concessionária com maior número de manifestações, CCR barcas 15 registros, não havendo manifestações acerca das Concessionárias de rodovias; CCR Via Lagos e Rota 116. É válido ressaltar que 5 manifestações relacionavam a Outros Órgãos e 1 sobre a Agência.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Aproximadamente 58% 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. Contudo, os percentuais em relação às outras categorias aumentaram, devido à redução destes e-mails. Cerca de 37% dos registros foram voltados a informações.

Manifestações - Por Categoria

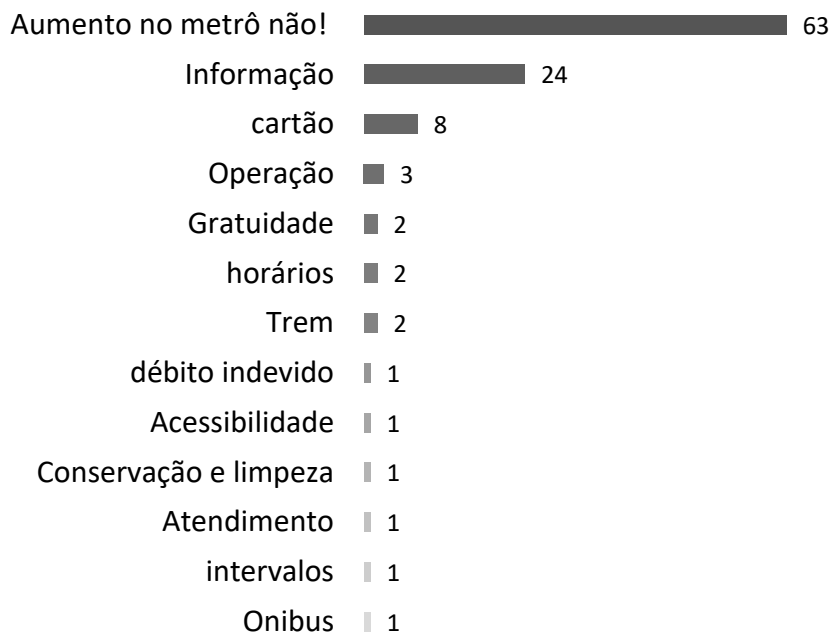


Assunto das Manifestações

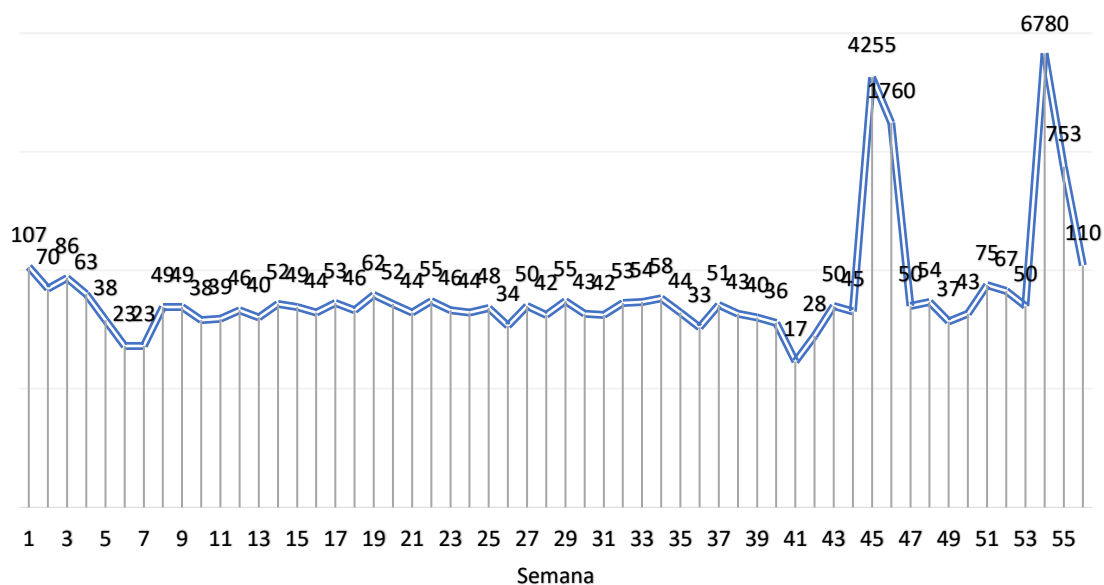
Embora informação historicamente seja o assunto mais registrado, nesta semana foi superado pela campanha virtual **Aumento no metrô não!**, responsável por 57,3% das manifestações.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

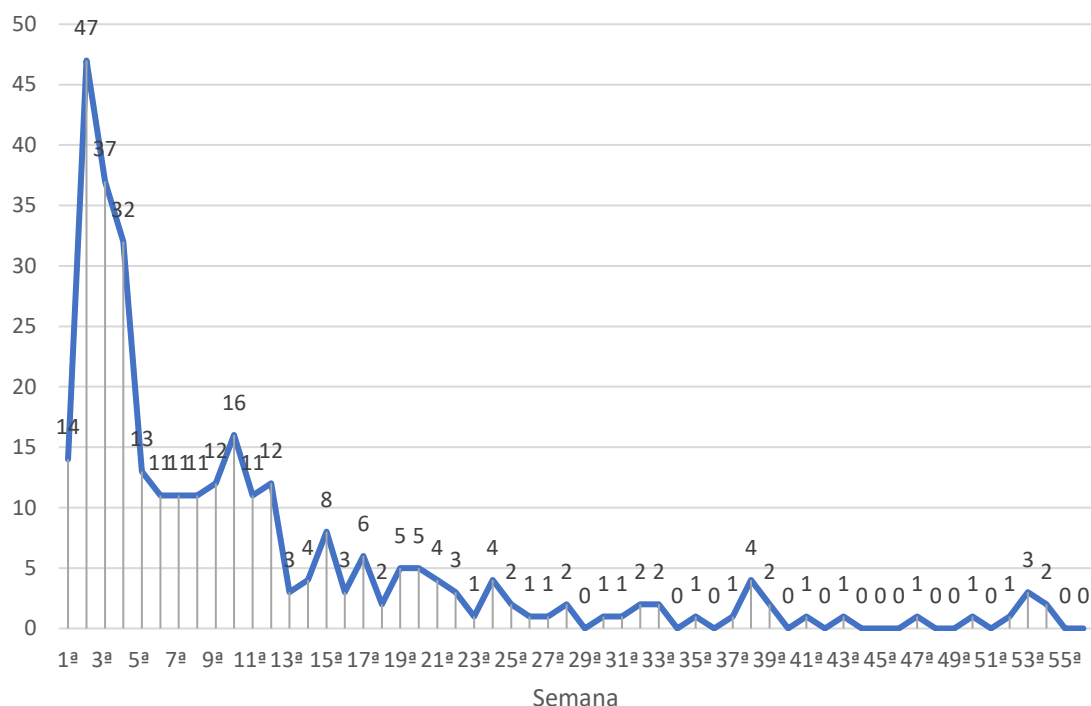


Em relação as manifestações, a Ouvidoria da Agetransp registraram uma queda acentuada de 85,4%, além de ser a quinta semana com maior número de registros e a terceira maior redução de manifestações em relação à semana anterior. A média diária de manifestações obtida foi de aproximadamente 16 manifestações.



Manifestações sobre a COVID-19

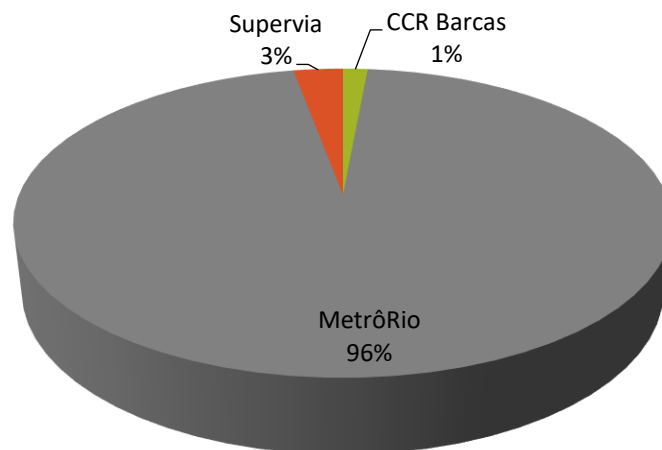
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus. No que tange o comportamento das manifestações sobre a pandemia, na semana analisada houve decréscimo em relação à semana anterior, havendo em média 0,8 manifestações por semana nas últimas 10 semanas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

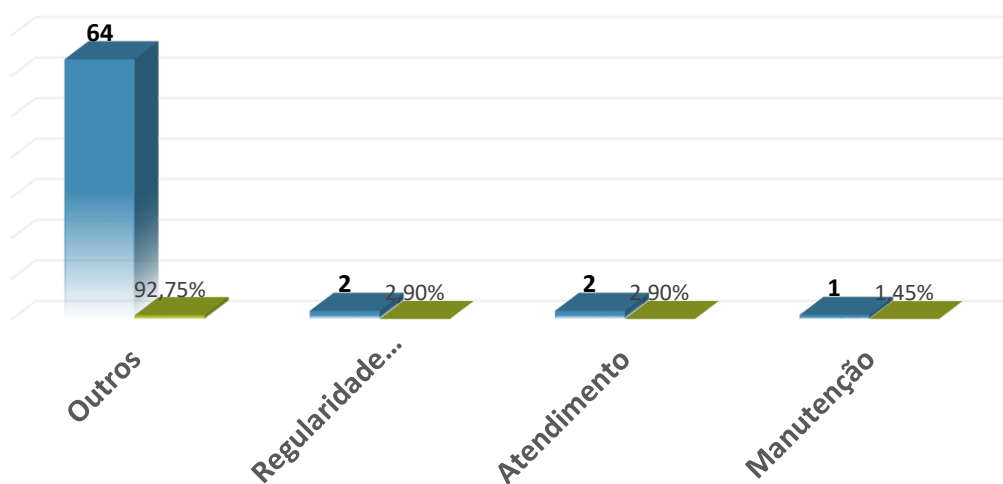
Das unidades de referência das reclamações, o MetrôRio deteve **66 das 69 reclamações**. A Supervia, que historicamente é a Concessionária com maior número de reclamações, deteve 2 reclamações e CCR Barcas foi responsável por 1 registro.

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 92,8% das insatisfações. Houve reclamações sobre regularidade (2,9%), atendimento (2,9%) e manutenção (1,5%).

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



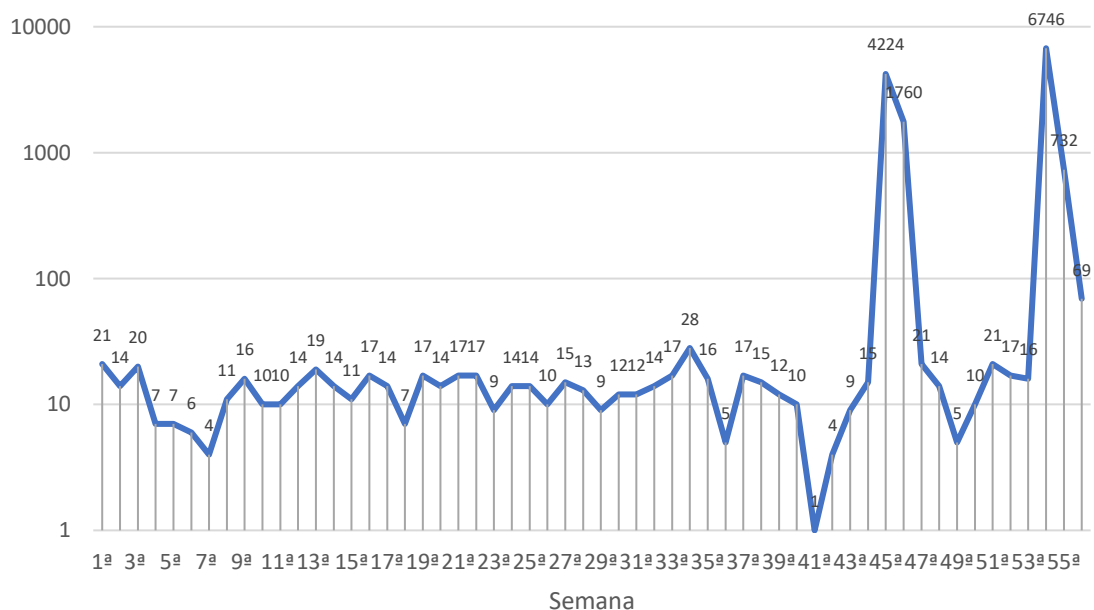
No que tange os assuntos das reclamações, a campanha contrária ao aumento tarifário correspondeu a maior parcela das reclamações, **91,3% em percentuais e 63 em número absoluto**.

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 90,6% em relação à semana anterior. Além disto, houve em média 10 reclamações diárias, aproximadamente. Esta semana representou a quinta maior demanda de reclamações em uma semana, desde o início das análises. Segue gráfico representativo do comportamento das reclamações em todas as 56 semanas analisadas.



Plantões Ouvidoria



Figura 2: Plantão 05 e 08/04/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 06 e 09/04/2021 – Leticia Lima

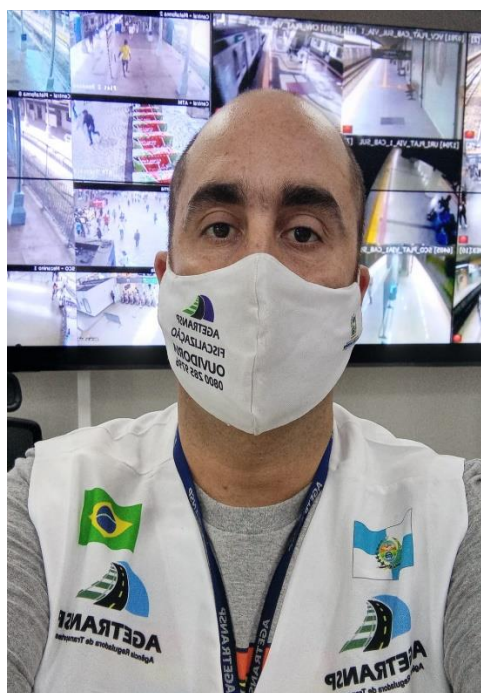


Figura 3: Plantão 07/04/2021 – Ricardo Ynsua

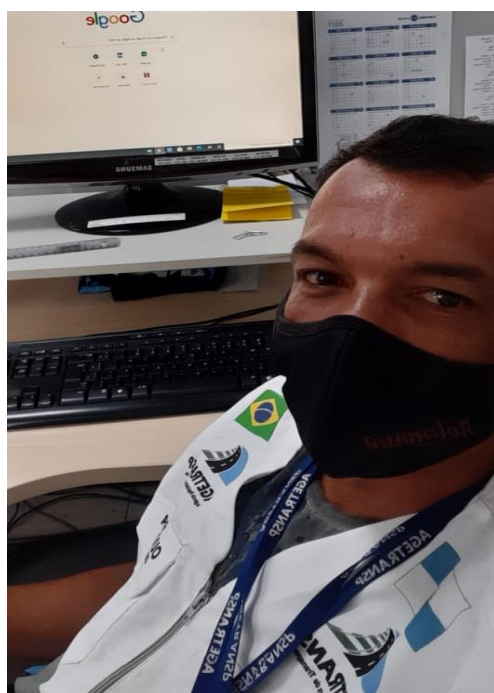


Figura 4: Plantão 06 e 08/04/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Por intermédio do presente relatório, foi possível concluir que, na 56ª semana de análises registrou-se o quinto maior número de manifestações em relação às semanas analisadas, apresentando demanda menor que a semana anterior. O número de informações apresentou crescimento avaliado em 90,5% e insatisfações reduziram em 90,6%. As manifestações, do modo geral, reduziram 85,4%, ocasionando uma média de aproximadamente 16 registros diários.

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 **66 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, avaliada em 91,4%.

Na semana de referência nota-se um comportamento de retorno à normalidade devido à queda dos e-mails relacionados à campanha. O e-mail foi responsável por 60,9% das manifestações, ao passo que na semana anterior fora de 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 e manifestada foi responsável pelo segundo maior número de registros e reclamações. O MetrôRio foi responsável por **66 das 69 reclamações**, Supervia (2) e CCR Barcas (1 reclamação).

O assunto Aumento no metrô não! (Campanha virtual) foi responsável por 91,3 % das insatisfações, reduzindo em relação à semana anterior.

Nesta semana obteve-se, em média, 16 manifestações diárias e 10 reclamações por dia. Em todas as semanas analisadas foram 16.118 atendimentos, 14.193 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 14 de abril de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5