



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimento

COVID 19

58^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 – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzic

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 19 a 23 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 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 possui objetivo de 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 com 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

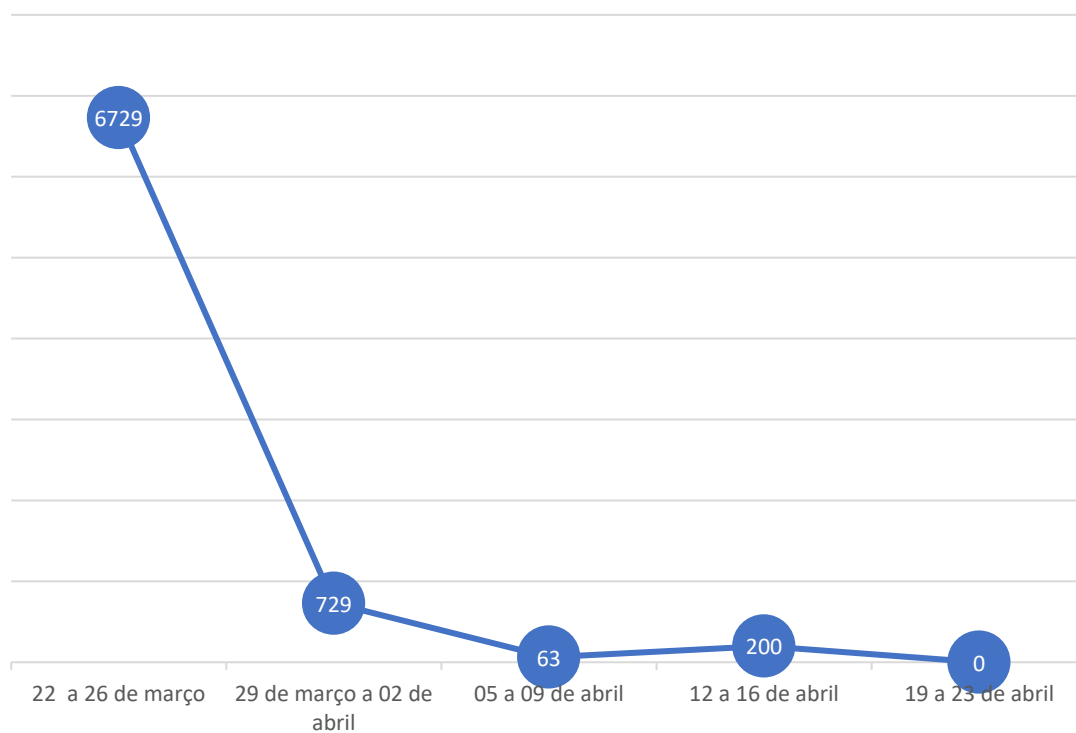
peças precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

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

Atenciosamente,

No entanto, não foram recebidos e-mails acerca do tema na semana de referência. Abaixo é possível visualizar o comportamento de tais manifestações ao longo das semanas:

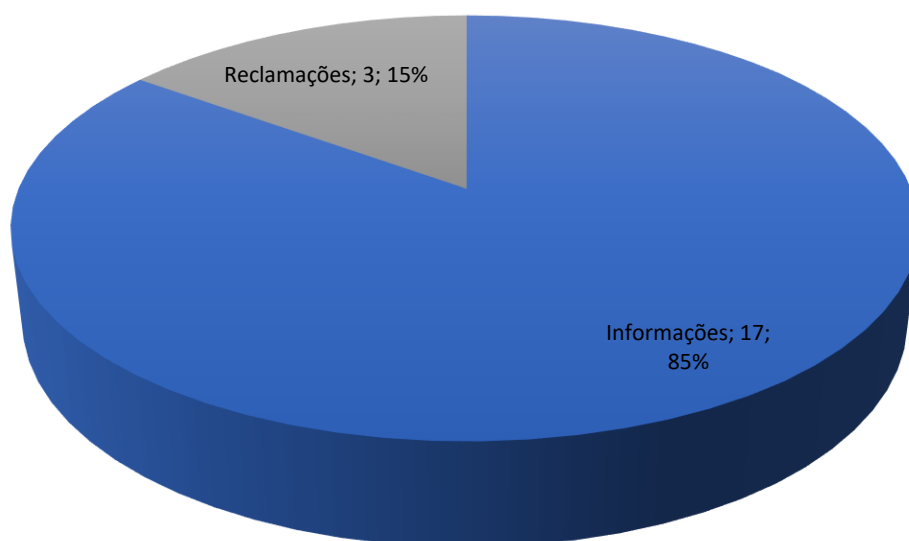
Campanha Virtual: Aumento no metrô não!



Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

No que se refere aos tipos de manifestação, foram encontradas ocorrências somente acerca de informações e reclamações, não havendo registros dos demais tipos. Registrou-se 17 informações e 3 reclamações, no âmbito desta Agência, que corresponde a redução de 48,5% das informações e, 98,6% das reclamações.

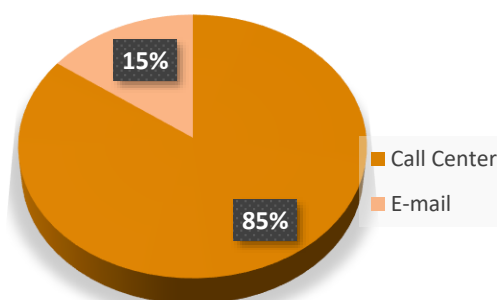
Tipo de Manifestação



O canal mais utilizado para registros de manifestações constatado na semana foi o call center, retornando à normalidade. Historicamente, o call center é o canal mais utilizado para registros, porém, devido a campanha das últimas semanas, o e-mail constantemente superou o sistema telefônico nas últimas semanas.

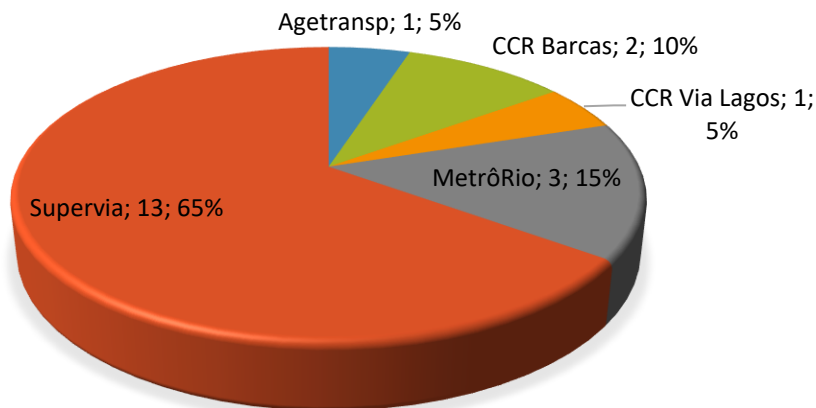
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	17	85,00%
E-mail	3	15,00%
Total Geral	20	100,00%

Manifestações por Canal de Atendimento



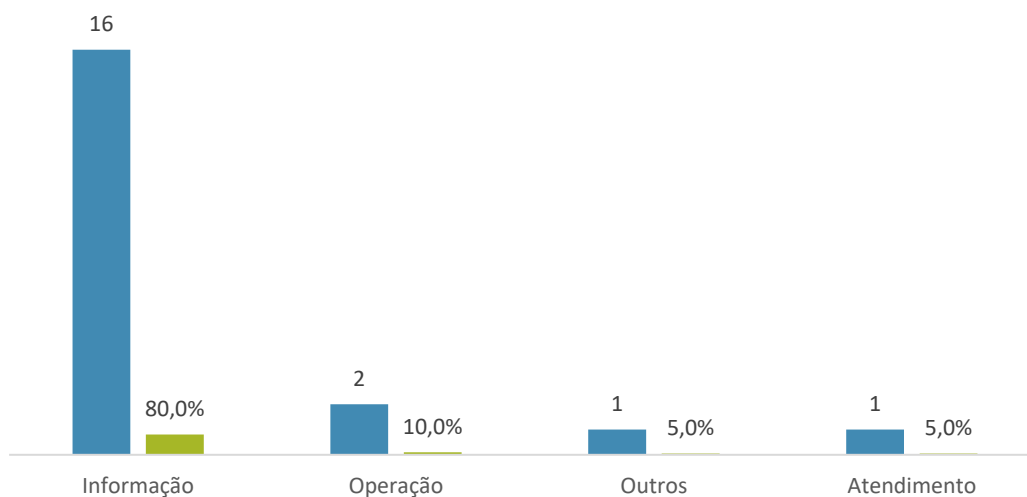
Das 20 manifestações registradas, 13 tiveram como motivação a Concessionária Supervia. A Concessionária MetrôRio apresentou o segundo maior número com 3 registros e CCR Barcas, 2.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nesta semana analisada, 80% das manifestações se trataram de informações, categoria está responsável pela maior parte dos registros.

Manifestações - Por Categoria

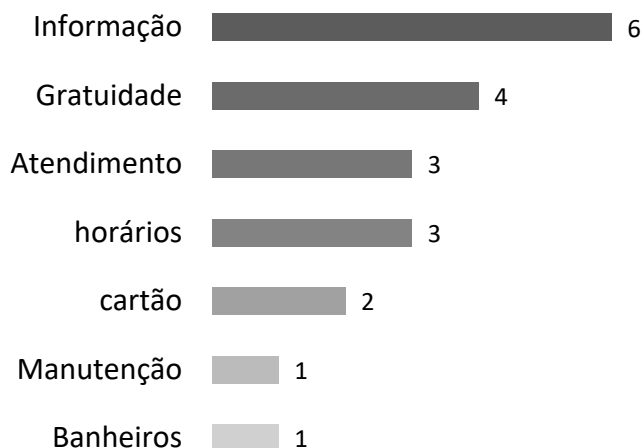


Assunto das Manifestações

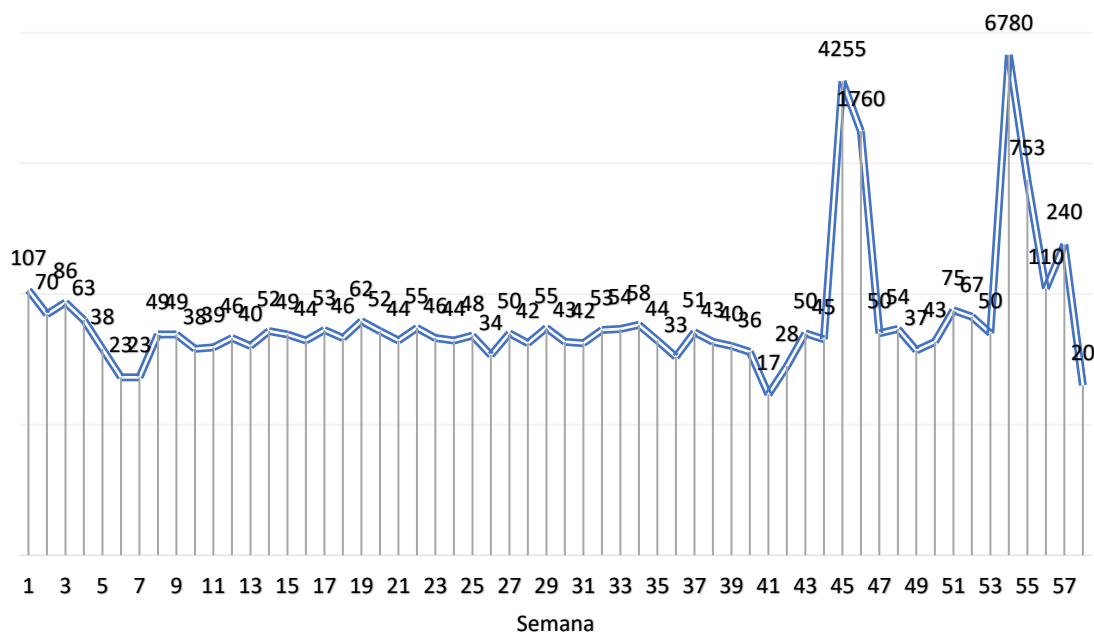
Com a ausência de e-mails acerca da Concessionária MetrôRio, informação retornou a ser assunto de maior frequência nesta Agência, correspondendo a 30% dos registros. Gratuidade, atendimento e horários também obtiveram destaque, com percentuais respectivos de 20%, 15% e 15%.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

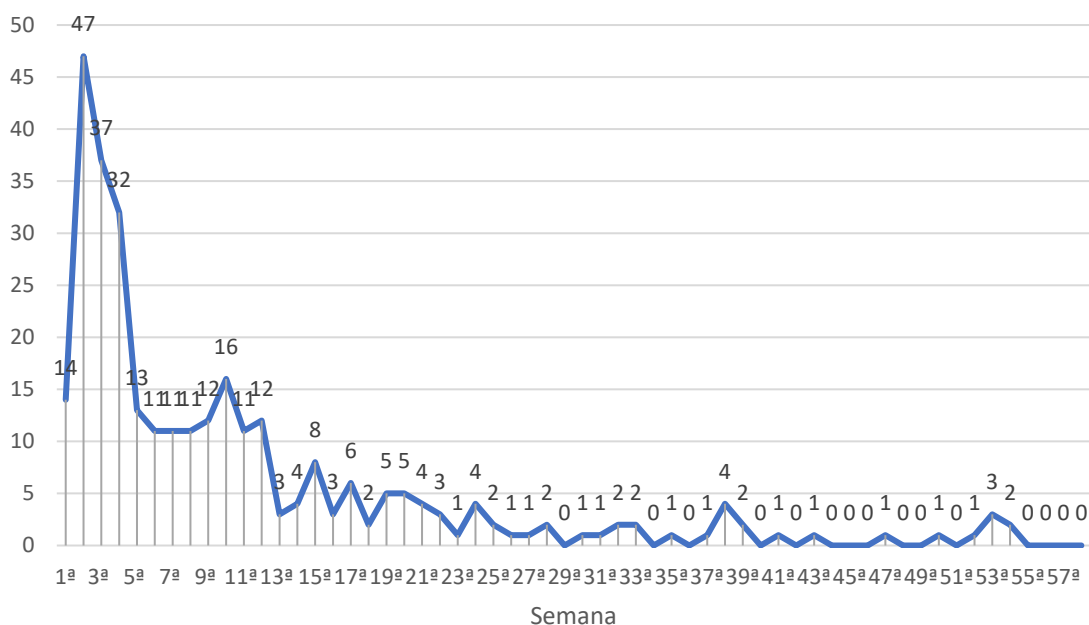


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou uma redução avaliada em 91,7%, obtendo médias de, aproximadamente 2,9 manifestações diárias. Tratando-se de manifestações por dia útil, esta média aumenta. Foram 6,7 registros por dia útil, devido aos feriados que houve na semana. Além disso, foi a segunda semana com menor número de registros, ficando atrás apenas da 41ª semana de análises semanais.



Manifestações sobre a COVID-19

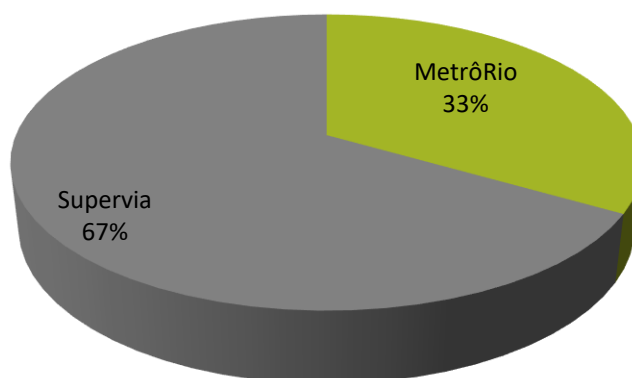
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado nas últimas 4 semanas. Ao longo das últimas 10 semanas analisadas foram registradas 7 manifestações em relação a pandemia, o equivalente a 0,7 registros semanais.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

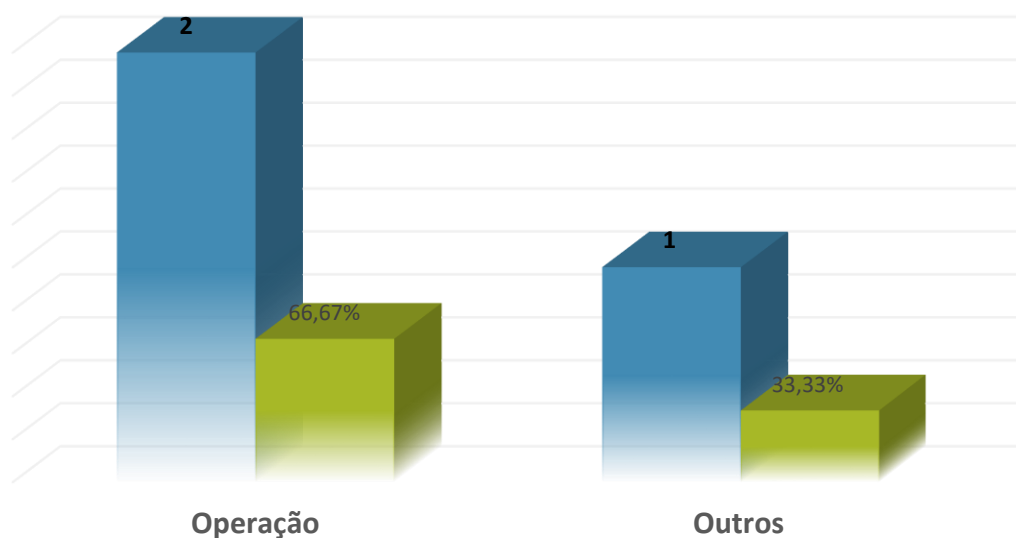
Das unidades de referência das reclamações, Supervia retornou a ser a Concessionária mais reclamada na semana. Apesar do percentual elevado, houve 2 reclamações acerca da Supervia e 1 em relação ao metrô.

Unidade de referência das Reclamações



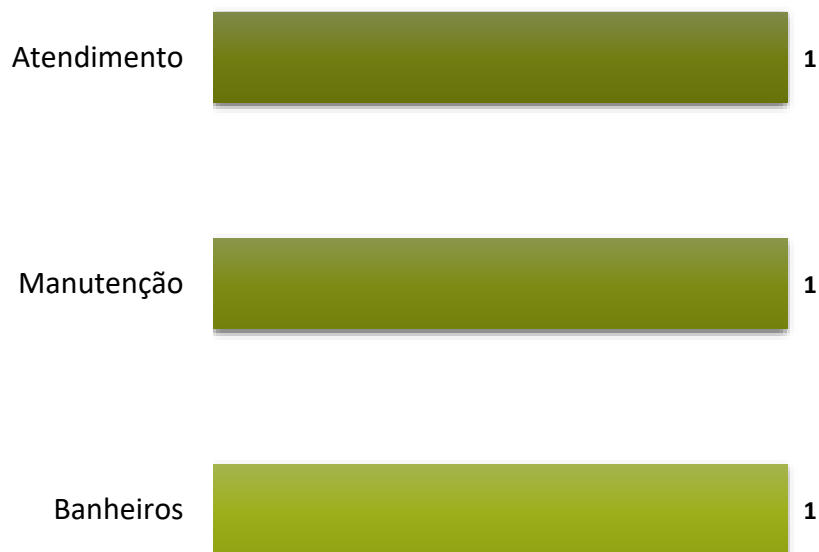
A Categoria Operação foi responsável por 2 das 3 reclamações. Na 58ª semana, houve também 1 registro em relação a categoria outros.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



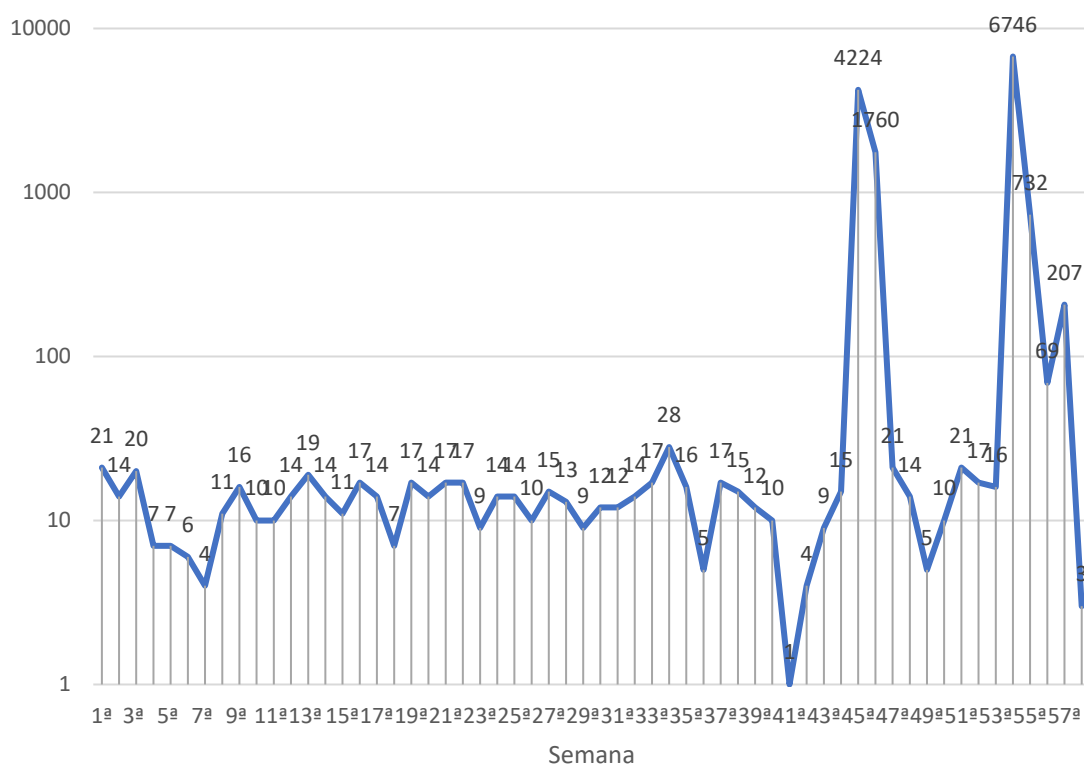
No que tange os assuntos das reclamações, não houve assunto de destaque. Usuários reclamaram de atendimento, manutenção e banheiros na semana.

Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros em geral. Houve apenas 3 registros de reclamação e uma redução avaliada em 98,6% destes registros. Fato este associado à ausência de e-mails relacionados a campanha virtual contrária ao aumento da tarifa do MetrôRio e aos feriados contemplados na semana, o que tornou a segunda semana com menor número de reclamações desde o início das análises. Além disto, houve em média, 0,4 reclamações diárias e 1 reclamação por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 19/04/2021 – Leticia Lima



Figura 2: Plantão 20/04/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 22/04/2021 – Nayara Miranda



Figura 4: Plantão 20 e 22/04/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Entre os dias 19 e 23 de abril de 2021, registrou-se o segundo menor número de registros em todas as semanas analisadas, não sendo inferior somente a 41ª semana. No período foram registradas 17 informações e 3 reclamações, no âmbito desta Agência, que corresponde a redução de 48,5% das informações e, 98,6% das reclamações.

O call center foi responsável por 85% dos registros, retornando à normalidade. Além disto, nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus.

Em relação às unidades de referência, a Supervia deteve 2 das 3 reclamações e a Ouvidoria registrou 1 reclamação acerca do MetrôRio, contrariando o comportamento apresentado nas semanas anteriores, onde o MetrôRio fora Concessionária mais reclamada. Não houve reclamações acerca das demais Concessionárias.

Na semana de referência, as reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros em geral. Houve apenas 3 registros de reclamação e uma redução avaliada em 98,6% destes registros. Fato este associado à ausência de e-mails relacionados a campanha virtual contrária ao aumento da tarifa do MetrôRio e aos feriados contemplados na semana, o que tornou a segunda semana com menor número de reclamações desde o início das análises. Além disto, houve em média, 0,4 reclamações diárias e 1 reclamação por dia útil.

Nesta semana obteve-se, em média, 3 manifestações diárias e 0,4 reclamações por dia. Levando-se em consideração apenas os dias úteis, estes números alteram para 7 manifestações e 1 reclamação. Em todas as semanas analisadas foram 16.378 atendimentos, 14.403 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5