



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

61^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 |
| 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 veio, por intermédio 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 10 a 14 de maio de 2021.

Um dos Objetivos do presente documento 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.

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. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu sexagésimo primeiro relatório semanal após a anúncio da situação de emergência na saúde pública no Estado, concomitantemente 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 possuiu 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.

A **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1169 DE 23/02/2021** 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), a partir do dia 02 de abril de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 5º, recomendava 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, no dia 22/03/2021, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema 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 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,

No dia 1º de abril de 2021, a Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro havia decidido adiar por 30 dias o reajuste de preço na tarifa do Metrô Rio.

No entanto, apenas no dia 07/05/2021, foi assinado o sétimo termo aditivo ao contrato de Concessão que determinava a tarifa reajustada para 5,80, tarifa essa a ser praticada a partir do dia 11/05/2021.

Abaixo é possível visualizar o comportamento das manifestações em relação a campanha, não havendo manifestações nas últimas semanas.

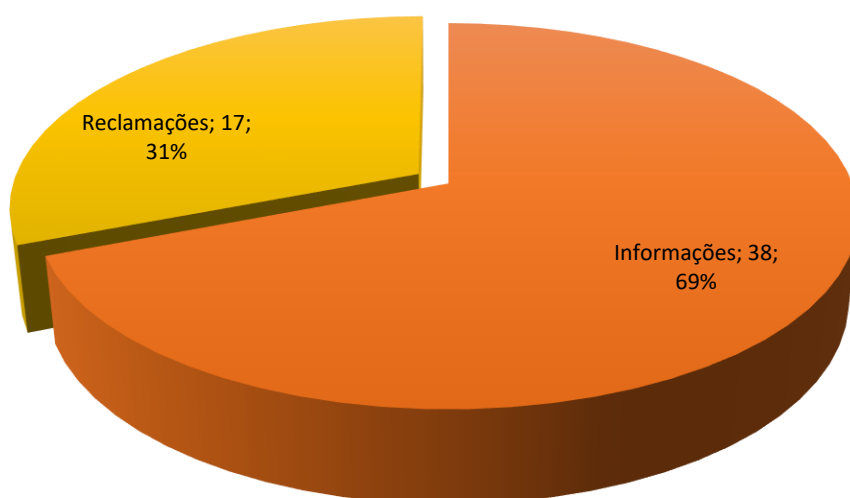
Campanha Virtual: Aumento no metrô não!



Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

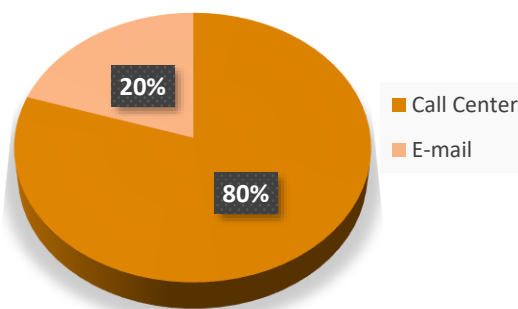
Em relação aos tipos de manifestação, foram encontradas ocorrências somente acerca de informações e reclamações, não havendo registros dos demais tipos. Registrou-se 38 informações e 17 reclamações, no âmbito desta Agência, que corresponde a um aumento de 11,8% das informações e 112,5% das reclamações, havendo aumento das manifestações em geral na semana.

Tipo de Manifestação



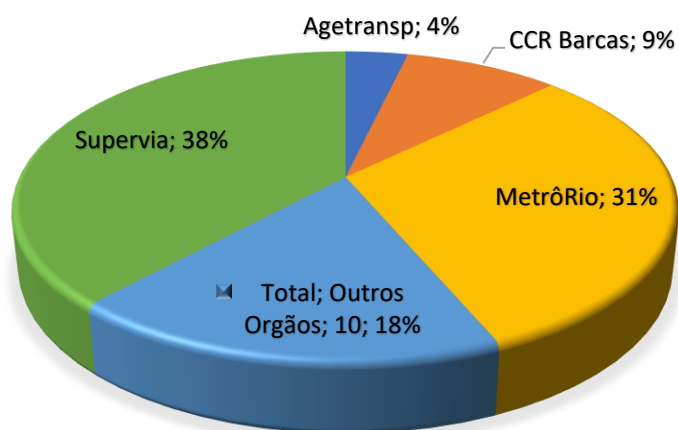
Com a ausência das manifestações em relação a campanha virtual, o call center retornou a ser o canal mais utilizado nas manifestações. Das manifestações em geral, 20% foram registradas a partir do e-mail e 80% foram provenientes do canal telefônico.

| Canal de Atendimento | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Call Center | 44 | 80,00% |
| E-mail | 11 | 20,00% |
| Total Geral | 55 | 100,00% |



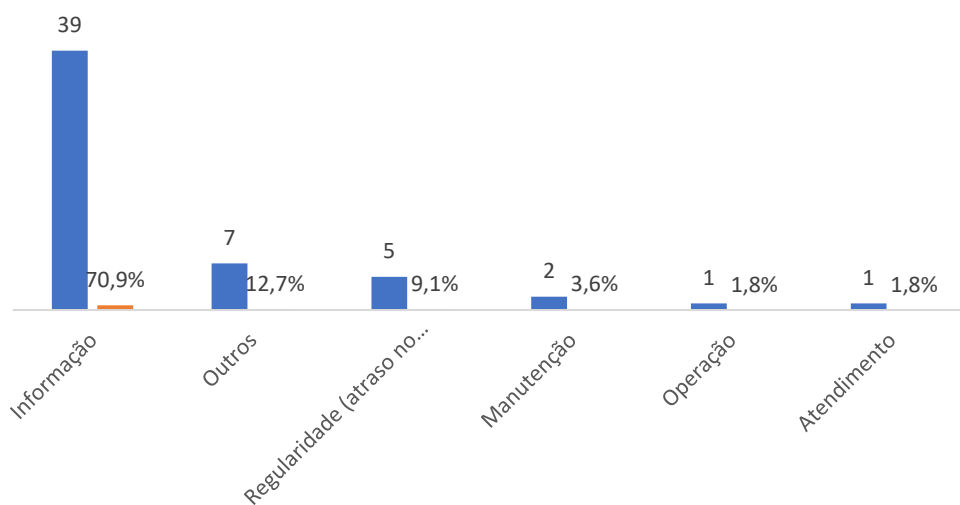
Das 55 manifestações registradas, 21 tiveram como unidade de referência a Concessionária Supervia, responsável pelos trens urbanos. A Concessionária MetrôRio apresentou o segundo maior número com 17 registros e CCR Barcas, 5. No período, não houve manifestações acerca das Concessionárias de rodovias.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Nesta semana analisada, 70,9% das manifestações se trataram de informações, categoria está responsável pela maior parte dos registros. No período, foram 39 registros sobre a categoria informação, 7 sobre a categoria Outros, 5 em relação a regularidade, 2 com o teor de manutenção, 1 operação e 1 atendimento.

Manifestações - Por Categoria

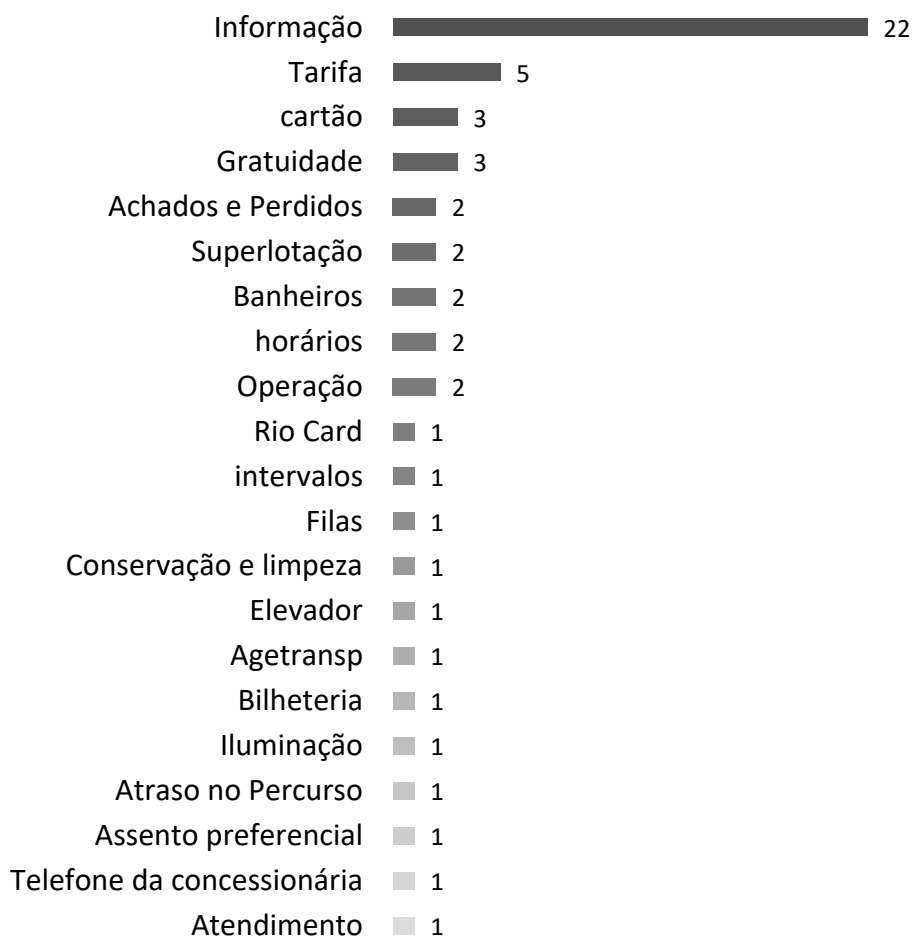


Assunto das Manifestações

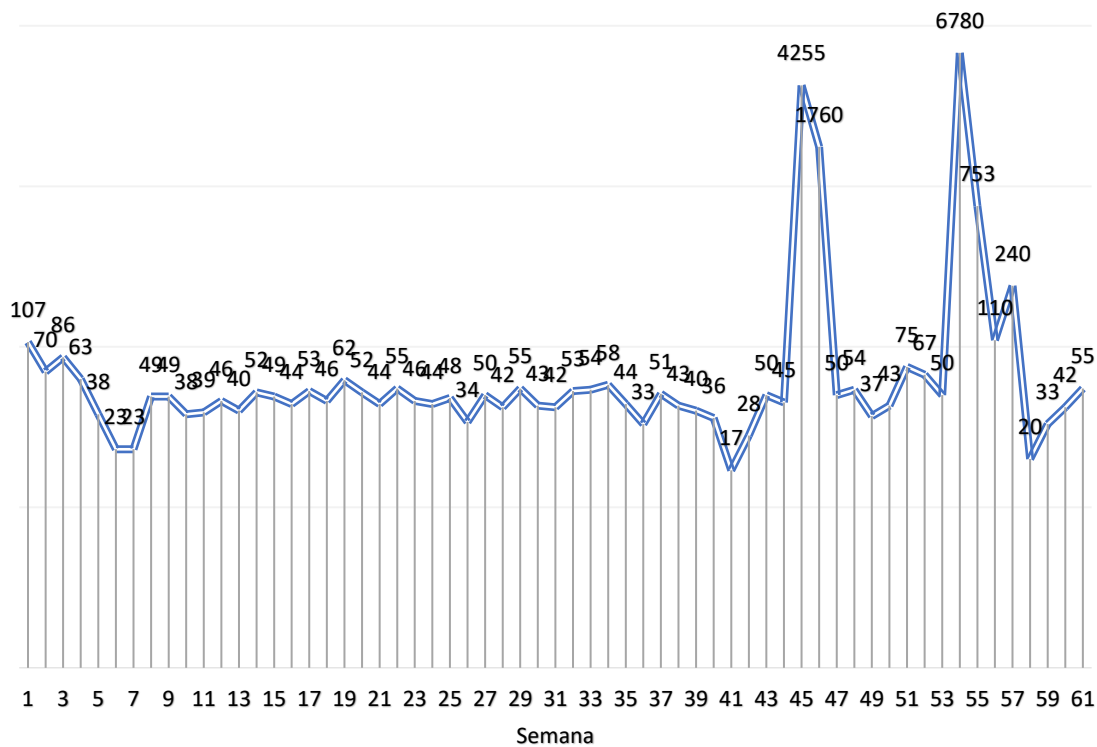
Na 61ª semana de análises, informação foi assunto de 22 das 55 manifestações, o equivalente a 40%. Cerca de 9% dos registos tiveram como assunto tarifas das Concessionárias. Assuntos como cartão, gratuidade, achados e perdidos, superlotação, banheiros, horários e operação obtiveram mais de um registo no período.

Segue abaixo as manifestações por assunto.

Manifestações por assunto

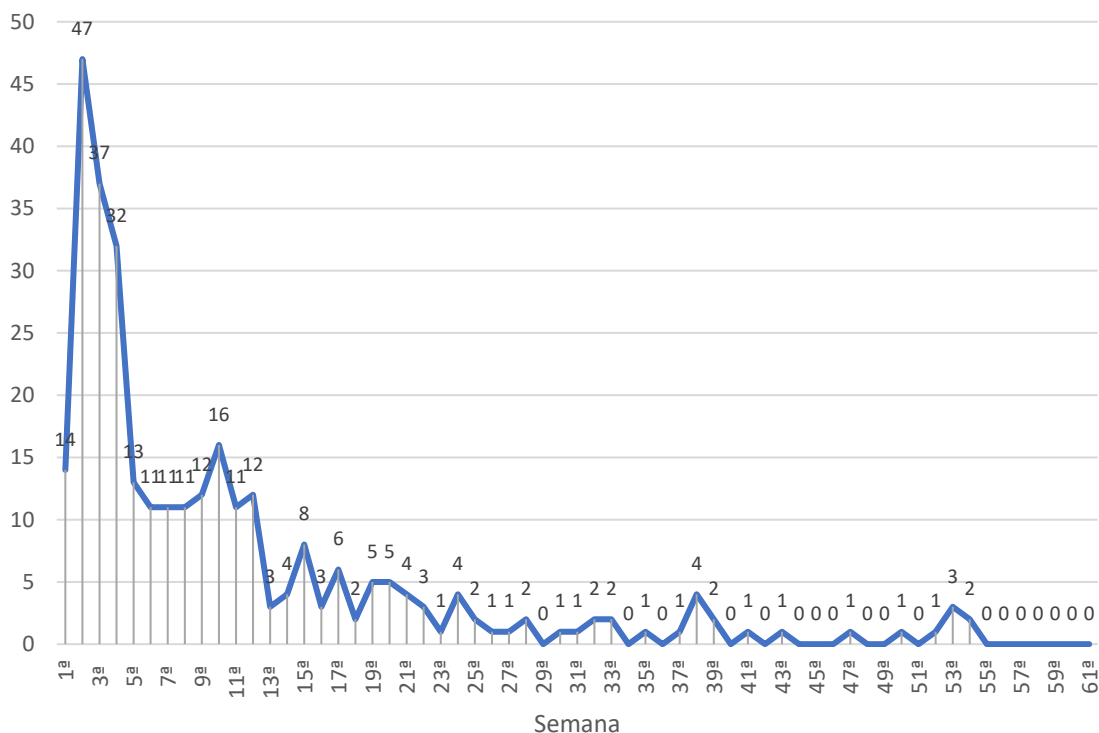


Em relação à semana anterior, a Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 31%, aproximadamente. Nesta semana, foi registrado o 15º maior número de registos em relação as 61 semanas analisadas. Obteve-se, em média, 8 registos diários e 11 registos por dia útil.



Manifestações sobre a COVID-19

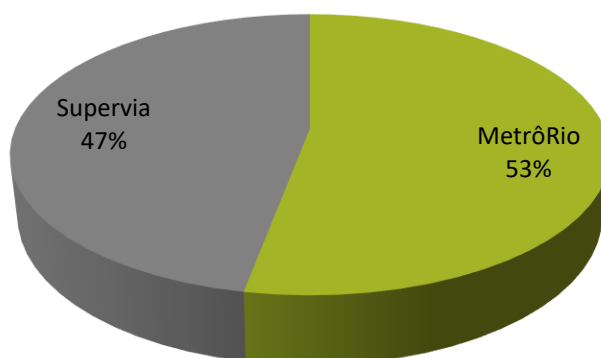
Nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus, fato este evidenciado nas últimas 7 semanas. Ao longo das últimas 10 semanas analisadas foram registradas 6 manifestações em relação a pandemia, o equivalente a 0,6 registros semanais.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

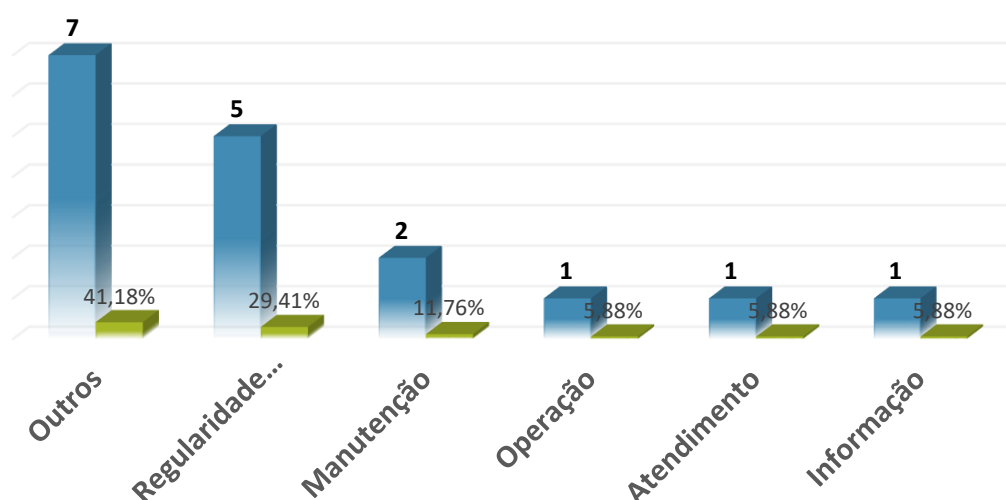
Das unidades de referência das reclamações, a Concessionária MetrôRio foi a mais reclamada, seguida da Concessionária Supervia. No total, houve 17 reclamações, sendo 9 em relação ao MetrôRio e 8 relacionado a Supervia.

Unidade de referência das Reclamações



A categoria outros foi responsável pela maioria das reclamações desta semana. A categoria regularidade também obteve destaque, sendo motivo de 5 das insatisfações.

RECLAMAÇÕES POR CATEGORIA



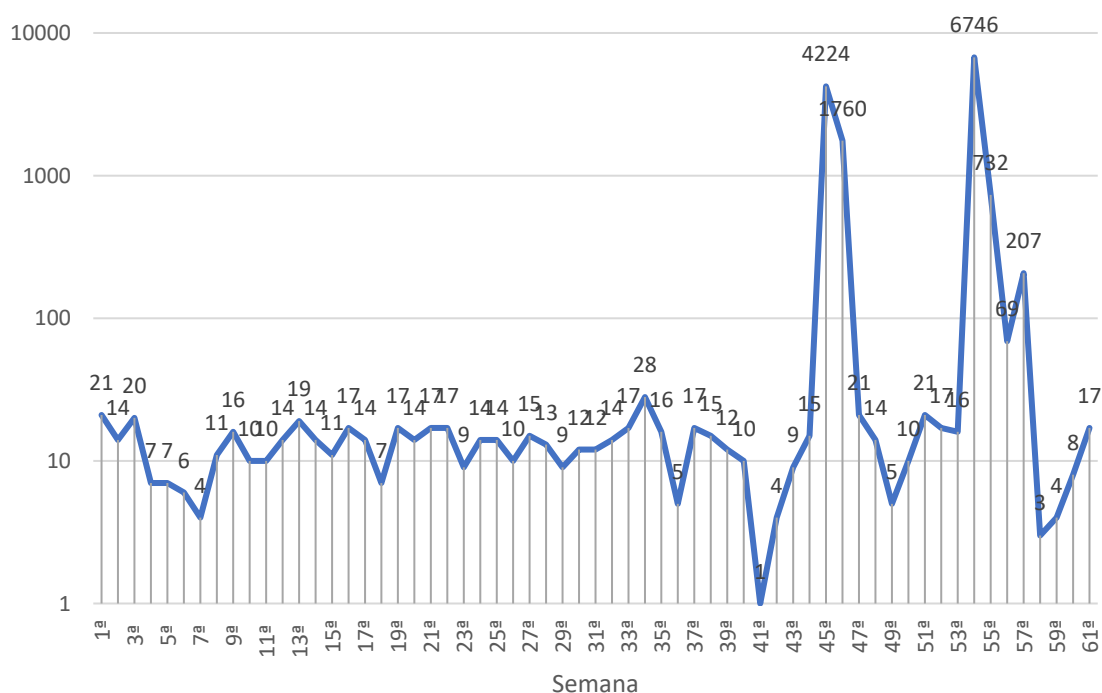
No que tange os assuntos das reclamações, o assunto tarifa foi destaque. O assunto foi motivo de 4 das 17 insatisfações, 23,5%. Usuários também reclamaram de banheiros, operação e superlotação. Os demais assuntos obtiveram 1 assunto na semana.

Assunto das Reclamações



Série histórica das Reclamações

Na semana de referência, as reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros em geral. Houve 17 registros de correspondendo a um aumento percentual de 112,5%. Foi registrado o 13º maior número de reclamações em uma semana, e uma média de 2,4 reclamações diárias e 3,4 insatisfações por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 10 e 13/05/2021 – Ricardo Ynsua



Figura 2: Plantão 11 e 14/05/2021 – Nayara Miranda



Figura 3: Plantão 12/05/2021 – Leticia Lima



Figura 4: Plantão 11 e 13/05/2021 – Rodrigo Pimentel

Conclusão

Entre os dias 10 e 14 de maio de 2021, registrou-se 55 manifestações, sendo a semana com o 15º maior número de manifestações, além de haver aumento de 30,95% dos registros em relação à semana anterior e aumentos das informações e reclamações.

O call center foi responsável por 80% dos registros, ou seja, maior parte dos registros, fato este frequente historicamente. Além disto, nesta semana não houve manifestações acerca da pandemia do coronavírus.

Em relação às unidades de referência, apesar da Supervia ter apresentado o maior número de registros na semana, MetrôRio foi a Concessionária mais reclamada. A CCR Barcas apresentou 5 registros de manifestações, porém, não houve reclamações. Das Concessionárias de Rodovias, não houve registros na semana.

Na semana de referência, as reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros em geral. O crescimento avaliado foi de 112,5% em relação a semana anterior. A semana foi apresentada o 13º maior número de registros em todas as 61 semanas analisadas e média de 2,4 reclamações por dia e 3,4 insatisfações dia-útil.

Nesta semana obteve-se, em média, 8 manifestações diárias aproximadamente. Levando-se em consideração apenas os dias úteis, foram 11 registros diários, em média. Em todas as semanas analisadas foram 16.508 atendimentos, 14.432 reclamações e 305 manifestações sobre a pandemia correspondendo a médias semanais respectivas de 271 registros, 237 reclamações e 5 manifestações.

Rio de Janeiro, 19 de maio de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5