



Relatório de atividades 2022



SUMÁRIO

03	Apresentação
04	A Agência
05	Serviços Regulados
06	Conselho Diretor
07	Agenda Regulatória
08	Atuação do Conselho
09	Processos
10	Penalidades
11	Multas
13	Finanças
14	Fiscalização
15	Fatos Relevantes
17	Relatórios Técnicos
18	Ouvidoria
19	Usuários
20	Comunicação
21	Redes Sociais
22	Balanço
23	Orçamento
24	PGA

2022 consolida tendência de recuperação para os transportes

O ano de 2022 foi um período de muitos desafios para o Conselho Diretor e para todos os servidores da Agetransp. Foi também um período de conquistas importantes, como a autorização do Governo do Estado para a realização do nosso concurso público para preenchimento de cargos efetivos. O último certame foi realizado em 2002, quando Agetransp e

Agenssa ainda formavam uma única agência, a ASEP-RJ. Portanto, trata-se de um sonho antigo e que conseguimos transformar em realidade.

Depois de dois anos muito difíceis para as operadoras de sistemas de transportes de alta capacidade, com forte queda de demanda em razão da pandemia de Covid-19, 2022 também confirma uma tendência de recuperação financeira e de demanda para as concessionárias dos serviços regulados de trens, barcas e metrô. Dados oficiais mostram que ainda não voltamos ao patamar pré-pandemia, mas a situação já é melhor do que a registrada nos últimos dois anos.

Preocupados com a manutenção da prestação dos serviços à sociedade, abrimos, através da Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet), processos regulatórios para avaliar potenciais de risco para a paralisação dos serviços de metrô e barcas, com acompanhamento permanente da situação destas concessões. Acompanhamos com atenção também as medidas adotadas pelo Poder Concedente para manter a operação do sis-

tema de transporte aquaviário, com a proximidade do fim da concessão.

Outro aspecto importante da nossa gestão em 2022 foi a participação da sociedade civil em decisões da Agetransp. Entre janeiro e dezembro, publicamos pelo menos cinco consultas públicas para receber contribuições sobre variados temas, como registro de regulamentos operacionais das concessionárias e sobre programas de treinamento de pessoal por parte das operadoras.

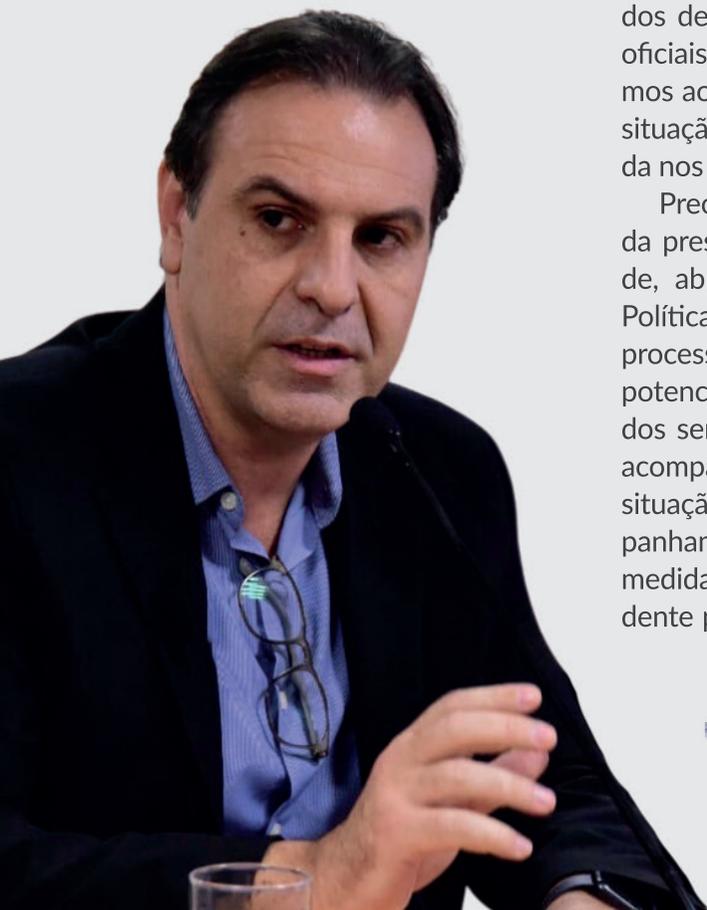
Também fomos rigorosos na fiscalização. O Conselho Diretor julgou 65 processos regulatórios e determinou a abertura de outros 150. Nas reuniões internas realizadas ao longo do ano, deliberamos sobre mais de 400 processos. Entre aqueles que foram julgados, podemos destacar o processo que constatou o descumprimento do plano de investimentos pela concessionária Supervia, responsável pelo serviço de trens, que resultou na aplicação de cinco penalidades, que totalizaram mais de R\$ 2,2 milhões.

A transparência também foi uma marca importante. Todas as sessões

regulatórias foram realizadas por videoconferência e transmitidas ao vivo pelo canal da Agetransp no YouTube, onde ficam disponíveis para todos. Todos os processos regulatórios são públicos, foram digitalizados e estão disponíveis para qualquer cidadão através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ).

Como forma de dar mais visibilidade e transparência às ações da agência, assinamos um termo de cooperação técnica com a rádio Roquette-Pinto para que a Agetransp tenha dois boletins diários na emissora, com informações sobre as condições de funcionamento dos serviços de transportes de barcas, trens e metrô. É prestação de serviço à população.

Em 2022, os conselheiros Fernando Moraes, Vicente Loureiro e eu, Murilo Leal, fomos reconduzidos para mais um mandato de quatro anos à frente da Agetransp. Vamos continuar trabalhando para aprimorar cada vez mais a atuação da agência reguladora para que o Rio de Janeiro tenha serviços de transportes e rodovias com a qualidade que a sociedade merece.




Murilo Leal
Conselheiro Presidente

Quem somos

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp) foi criada pela Lei Estadual n 4.555/2005, sob a forma de autarquia especial, dotada de plena autonomia administrativa, técnica e financeira.

A Agetransp tem por finalidade regular, acompanhar, controlar e fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes e de rodovias.

A agência reguladora busca garantir:

- Estabilidade nas relações entre Poder Concedente, concessionários e usuários;
- Prestação adequada dos serviços e atendimento a usuários;
- Manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;
- Proteção dos usuários contra práticas abusivas e monopolistas;
- Expansão dos sistemas e modernização e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- Auxílio ao Poder Concedente na elaboração de projetos de novas concessões.

Missão

Regular e fiscalizar as atividades das concessionárias para que os serviços públicos outorgados tragam benefícios diretos à população do Estado do Rio de Janeiro, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Visão

Ser referência na regulação, promovendo a harmonização do setor e garantindo a excelência dos serviços públicos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias do Estado do Rio de Janeiro.

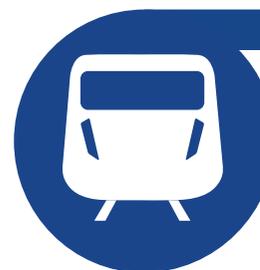


Áreas de Atuação



Sistema Aquaviário

Linhas: **06**
 Estações: **08**
 Passageiros transportados em 2022:
10.335.918
 Concessionária: **CCR Barcas**



Sistema Metroviário

Extensão: **57 km**
 Linhas: **03**
 Estações: **41**
 Passageiros transportados em 2022:
170.108.253
 Concessionárias: **Metrô Rio e Rio Barra**



Sistema Ferroviário

Extensão: **270 km**
 Ramais: **08**
 Estações: **104**
 Passageiros transportados em 2022:
97.535.160
 Concessionária: **SuperVia**



Rodovias

Sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo –
 Macuco (RJ-116)
 Extensão: **140 km**
 Volume diário médio em 2022: **6.852**
 Concessionária: **Rota 116**

Ligação viária Rio Bonito – Araruama
 – São Pedro D’Aldeia (RJ-124)
 Extensão: **57 km**
 Volume diário médio em 2022: **23.173**
 Concessionária: **CCR Via Lagos**

Perfil dos Conselheiros



Carlos Correia é bacharel em Direito e cursou pós-graduação em Políticas Públicas e Governo pela EPPG da UFRJ. Foi deputado estadual por quatro mandatos. Ocupou o cargo de secretário estadual de Assuntos Fundiários, além de cargos federais de superintendente regional do Incra e do MTE. Em 2008, foi eleito vice-prefeito e secretário municipal de Educação de São João de Meriti. Carlos Correia foi reconduzido ao cargo de conselheiro da Agetransp, já que integrou o Conselho Diretor entre 2014 e 2017.



Vicente de Paula Loureiro é arquiteto e urbanista, formado pela Faculdade Silva e Souza, e pós-graduado em Gerenciamento de Cidades da Fundação Álvares Penteado. Foi secretário de Estado de Assuntos Fundiários e Assentamentos Humanos, subsecretário de Desenvolvimento da Baixada e de Projetos de Urbanismo Regional e Metropolitano. Foi secretário em sete cidades do RJ e professor na Gama Filho, Silva e Souza e Faculdade de Arquitetura de Barra do Piraí. Em 2014, assumiu a Câmara Metropolitana de Integração Governamental.



Murilo Provençano dos Reis Leal é bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do RJ, com MBA Executivo em Controle Externo, pós-graduação nas Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas e Escola de Economia da Fundação Getúlio Vargas. Murilo tem especialização em Gestão Pública pela UFF e mestrado em Ciências Jurídico-Políticas pela Universidade Infante Dom Henrique, de Portugal. Ocupou diversos cargos na administração pública até ser nomeado Conselheiro-Presidente da Agetransp.



Aline Paola Correa Braga Câmara de Almeida é formada em Direito pela UFRJ, procuradora do Estado desde 1998 e é professora de pós-graduação do curso de Direito do Estado e no curso de Regulação e Direito Empresarial da Fundação Getúlio Vargas. Já trabalhou no Tribunal Regional do Trabalho - 1ª Região, Confederação Nacional da Indústria e Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Atuou em órgãos do Poder Executivo e foi professora em instituições como UFF, Cândido Mendes e IBMEC. Publicou três livros.



José Fernando Moraes Alves é formado em Direito pela Universidade Gama Filho, com pós-graduação em Administração Pública. Foi detetive de Polícia Civil entre 1983 e 1994 e delegado de Polícia Civil de 1994 até janeiro de 2018, quando se aposentou. Fernando Moraes foi eleito vereador pela cidade do Rio de Janeiro em mandato de 2009 a 2012. Trabalhou desde 2015 no Departamento de Transportes Rodoviários (Detro), onde ocupou os cargos de vice-presidente e presidente.

Destaques 2022

QualiREG

A Agetransp foi selecionada para participar do QualiREG (Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação Brasileira), desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), em parceria com o Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS). O objetivo do programa federal é melhorar a capacidade institucional e regulatória no Brasil. A partir de treinamentos periódicos com consultoria internacional, nos quais foram apresentadas ferramentas e técnicas para auxiliar a agência, tanto no diagnóstico corporativo, quanto na elaboração da proposta do plano de ação de melhoria regulatória, a Agetransp tem avançado nas melhores práticas, em busca da melhoria na qualidade dos atos normativos da agência, bem como incrementar a governança.

Concurso Público

Em 2022, a Agetransp obteve autorização do Governo do Estado para a realização de concurso público para preenchimento de 25 cargos efetivos. O despacho foi publicado na edição do dia 23 de setembro do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro. As vagas serão divididas em 15 para especialistas em regulação, cinco de analistas técnicos e outras cinco de assistentes técnicos de regulação.

Participação popular

A agência reguladora convocou cinco consultas públicas para que a população pudesse contribuir com sugestões para minutas de resolução a serem elaboradas sobre os mais diversos temas, como procedimento para registro dos regulamentos operacionais das concessionárias de transportes aquaviário, ferroviário e metroviário; critérios de avaliação relativos à obrigação de contratação de seguros pelas concessionárias reguladas; procedimentos para o registro dos programas de treinamento de pessoal das operadoras; procedimentos a serem adotados pela concessionária de serviço de transporte aquaviário para cobrança de excesso de cargas e bagagens; e parâmetros mínimos sobre a forma e o conteúdo das informações relativas à operação a serem disponibilizadas aos usuários pelas concessionárias reguladas.

Serviços mantidos

Preocupada com a manutenção dos serviços de transportes à população, a Agetransp, por meio da Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet), abriu processos regulatórios para avaliar os potenciais de risco de paralisação dos serviços de metrô e trens, em razão da pandemia de Covid-19, que tem afetado os caixas das operadoras.

Acompanhamento de investimentos

O Conselho Diretor da Agetransp decidiu aplicar cinco penalidades de multa à SuperVia, no valor total de R\$ 2.271.981,12 por descumprimento da fase 1 do Plano de Investimentos da concessionária no sistema de transporte ferroviário. O Plano foi pactuado entre a operadora e o Governo do Estado através dos 8º e 9º termos aditivos ao contrato de concessão em 2010.

Sessões regulatórias e produtividade

Durante o ano de 2022, o Conselho Diretor da AGETRANSP realizou onze sessões regulatórias ordinárias e três sessões regulatórias extraordinárias – todas feitas por videoconferência e transmitidas ao vivo pelo canal da agência reguladora no YouTube, conforme disposto na resolução AGETRANSP nº 45/2020, de forma a ampliar o acesso e a transparência aos atos deste ente regulador. Nestes eventos, são julgados os processos regulatórios apreciados pelos conselheiros da agência.

Também sob organização da Secretaria Executiva, foram realizadas ainda onze reuniões internas ordinárias e nove reuniões internas extraordinárias, nas quais foram analisados e deliberados mais de 400 processos. Nestas reuniões, o Conselho Diretor também trata de outros assuntos, como a distribuição de processos e análise de estudos técnicos.

Nas 14 sessões realizadas no ano, foram julgados 61 processos, que resultaram nas publicações de 65 deliberações. Cabe ressaltar que todos os processos tramitam eletronicamente e estão disponíveis no SEI/RJ (Sistema Eletrônico de Informações), com total transparência e publicidade.

O trabalho realizado pelos conselheiros resultou também em 13 deliberações internas, 36 portarias, três resoluções, cinco consultas públicas e outras cinco portarias conjuntas, com órgãos como Agenersa, Casa Civil e Proderj.

Deliberações por concessionárias:

Rota 116	17
SuperVia	12
Metrô Rio	11
CCR Barcas	09
Rio Barra	08
CCR ViaLagos	07
Transtur	01

Processos regulatórios por concessionárias

Durante o ano de 2022, foram abertos 150 processos regulatórios para apuração de diversos temas relacionados às concessões dos serviços de transportes aquaviários, ferroviários, metroviários e de rodovias do estado do Rio de Janeiro. Deste total, 80 referem-se ao sistema de metrô, o equivalente a 53% do total - sendo 65 sobre as linhas 1 e 2, sob concessão da Metrô Rio, e outros 15 sobre a linha 4, sob concessão da Rio Barra.

Em seguida, com 41 processos abertos, está a concessão do sistema de trens, responsável por 27% do total. Ainda entre os serviços de transportes, o sistema de barcas motivou a abertura de cinco processos regulatórios.

As concessões de rodovias responderam por 24 processos, sendo 16 referentes à rodovia RJ-116, operada pela Rota 116, e outros oito referentes à RJ-124, administrada pela CCR Via Lagos.

Sobre os processos julgados em 2022, o total chegou a 61, que geraram 65 deliberações, sendo 19 relacionadas ao serviço de metrô - onze sobre as linhas 1 e 2 (Metrô Rio) e oito sobre a linha 4 (Rio Bar-

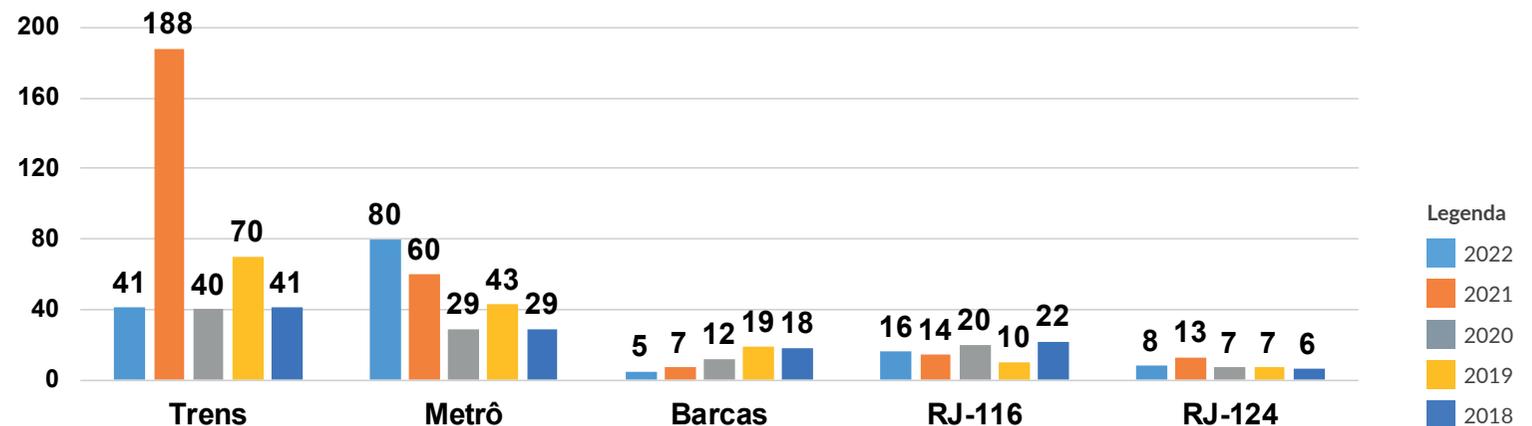
ra) -, 12 relacionados ao serviço de trens e dez ao sistema de barcas.

Também foram julgados processos referentes às concessões de rodovias. Foram 17 julgamentos sobre a concessão da RJ-116 e sete referentes à concessão da RJ-124.

Os processos regulatórios tratam de diversos temas relacionados aos serviços concedidos e regulados pela Agetransp, principalmente descumprimentos contratuais a respeito de falhas na prestação dos serviços, que podem resultar na aplicação de penalidades. O julgamento dos processos é feito pelo Conselho Diretor da Agetransp durante as sessões regulatórias.



Quantidade de processos abertos nos últimos cinco anos



Acompanhamento dos investimentos na concessão do serviço de trens

Em 2022, um dos processos mais importantes julgados pelo Conselho Diretor da Agetransp foi o que analisou descumprimentos contratuais relacionados à fase 1 do plano de investimentos da concessionária SuperVia no sistema de transporte ferroviário do Rio de Janeiro. Na ocasião, foram aplicadas cinco penalidades de multa, que somaram R\$ 2,2 milhões, em valores históricos. As falhas apontadas foram as seguintes:

- ▶ **I.** Atraso no cumprimento do item, Adequação de Estações Ferroviárias – reforma e adequação à acessibilidade em 48 estações –, multa de R\$ 482.067,13;
- ▶ **II.** Atraso no cumprimento do item, infraestrutura (rede aérea, via permanente e manutenção) – modernização das subestações e revitalização da via permanente –, multa de R\$ 482.067,13;
- ▶ **III.** Atraso no cumprimento de novo sistema de sinalização – instalação de sistema de sinalização ATP em todo o sistema –, multa de R\$ 434.236,87;
- ▶ **IV.** Atraso no cumprimento do item, trecho Gramacho-Saracuruna (construção de novos pátios e duplicação do ramal) –, multa de R\$ 482.067,13;
- ▶ **V.** Atraso no cumprimento do item, Trecho Saracuruna-Guapimirim (substituição de dormentes, trilhos, fixação e correção geométrica, além de revitalização do material rodante (trens) –, multa de R\$ 391.542,86.



Multas aplicadas pelo Conselho Diretor

Em 2022, o Conselho Diretor da Agetransp decidiu pela aplicação de 17 penalidades de multa às concessionárias reguladas de transportes e rodovias, num total de R\$ 2,9 milhões.

À concessionária SuperVia, responsável pelo serviço de trens, foram aplicadas sete penalidades, que somam R\$ 2,4 milhões. Cinco delas referem-se ao processo que apurou atraso no plano de investimentos da concessão.

Já o serviço de metrô somou quatro penalidades de multa, num total de R\$ 268,2 mil, sendo três delas referentes às linhas 1 e 2, sob concessão da Metrô Rio, e outra referente à linha 4, sob concessão da Rio Barra.

Outras seis multas foram aplicadas à concessionária Rota 116, responsável pela operação da rodovia RJ-116, que atua na região serrana do estado. O valor total chegou a R\$ 180 mil.

Nos últimos seis anos, entre 2017 e 2022, a agência reguladora aplicou 118 multas às concessionárias de transportes e rodovias reguladas, em um total de R\$ 31,5 milhões.





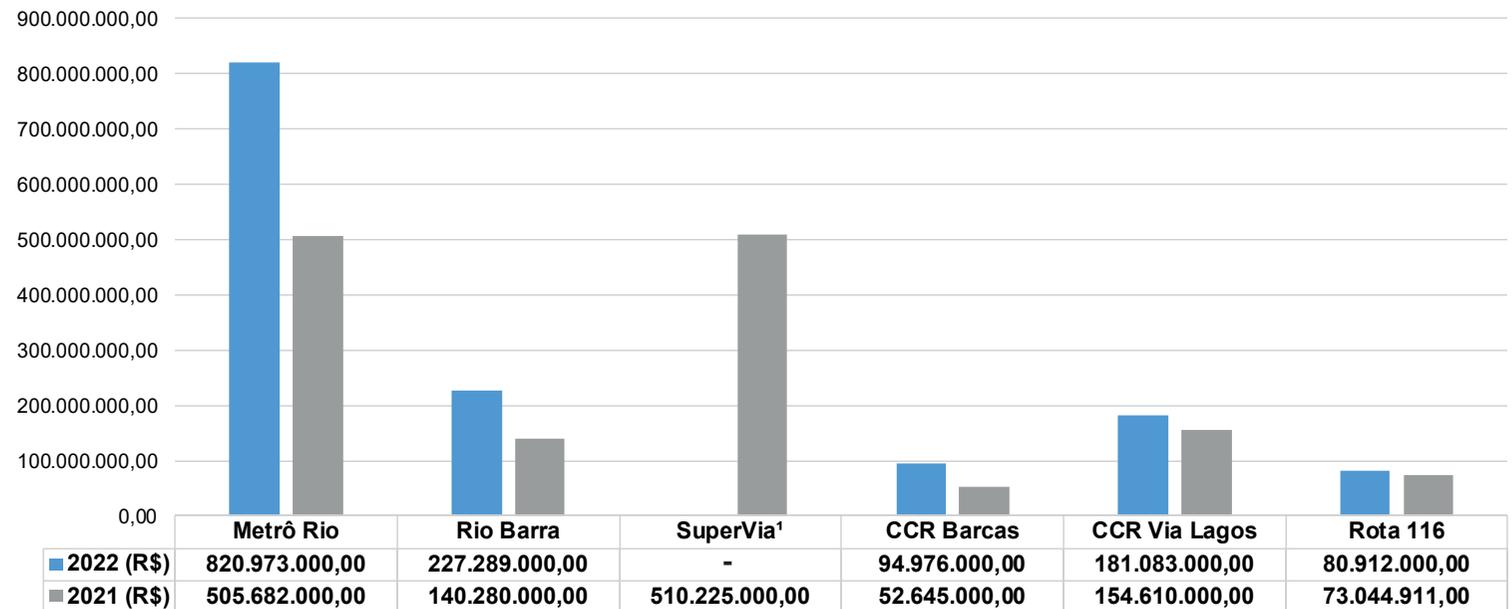
Receitas das concessionárias dos serviços de transportes

O ano de 2022 confirma uma tendência de recuperação financeira, iniciada ainda no ano anterior, para as concessionárias de transportes e rodovias, após um período de queda de demanda, em função da pandemia de Covid-19. Das cinco operadoras que encaminharam as demonstrações financeiras auditadas, todas apresentaram aumento no faturamento em relação a 2021.

A concessionária Metrô Rio, responsável pela operação das linhas 1 e 2 do metrô, saiu de um montante de R\$ 505,6 milhões em 2021 para R\$ 820,9 milhões em 2022, com um aumento de 62% na receita bruta. Já a concessionária Rio Barra, responsável pela linha 4 do metrô, registrou alta semelhante, saindo de R\$ 140,2 milhões em 2021 para R\$ 227,2 milhões em 2022.

A SuperVia, que opera o serviço de trens do Rio de Janeiro, ainda não teve os valores apurados, uma vez que não enviou as demonstrações financeiras auditadas. Já a concessionária CCR Barcas, responsável pelo serviço de transporte aquaviário, registrou um aumento de 80% nas receitas, saindo de R\$ 52,6 milhões em 2021 para a importância de R\$ 94,7 milhões em 2022.

Receita bruta das concessionárias em 2022 e 2021



* Valores retirados das demonstrações financeiras auditadas, encaminhadas pelas concessionárias

¹ Valores ainda pendentes de apuração, devido ao não envio das demonstrações financeiras pela concessionária

■ 2022 (R\$) ■ 2021 (R\$)

Resultados das concessões de rodovias

Já os dados referentes às duas operadoras de rodovias demonstram também uma recuperação. Em 2022, a CCR Via Lagos, que opera a RJ-124 (ligação viário Rio Bonito – Araruama – São Pedro da Aldeia) havia registrado faturamento de R\$ 154,6 milhões em 2021. Em 2022, houve um aumento de 17%, chegando a R\$ 181 milhões. No caso da Rota 116, concessionária responsável pela rodovia RJ-116 (sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco), o aumento nas receitas chegou a 10%, saindo de R\$ 73 milhões em 2021 para R\$ 80,9 milhões em 2022.



Catra e Capet: estudos técnicos

Por meio das câmaras técnicas de Transportes e Rodovias (Catra), e de Política Econômica e Tarifária (Capet), a Agetransp realizou uma série de estudos técnicos em 2022. Entre eles, há uma avaliação sobre as ocorrências operacionais que afetam o funcionamento do serviço de trens, operado pela SuperVia, com detalhamento sobre medidas adotadas por órgãos de Segurança Pública para coibir atos criminosos.

Foi realizado um estudo sobre o plano de retomada operacional da concessionária SuperVia, considerando o fim do prazo de calamidade pública no Estado do Rio de Janeiro, em razão da pandemia de Covid-19. Ainda no serviço de trens, foi realizado um outro estudo sobre as condições operacionais do ramal Guapimirim, que também analisou a integridade de suas estações, paradas, material rodante e via permanente.

Ainda no âmbito da Catra, foi feito um estudo sobre a conservação em trecho de estrada vicinal, com início no km 21 da pista sentido Sul da rodovia RJ-124, que deve ser realizada pela concessionária CCR Via Lagos.

Já os técnicos da Capet fizeram estudos, por exemplo, sobre a padronização estrutural da metodologia de análise dos diversos seguros contratuais das concessionárias reguladas, e sobre a taxa de remuneração do capital em contratos de concessão de sistemas de transportes metroviários.

Apuração de ocorrências nos serviços regulados

Em 2022, a quantidade de registros de Fatos Relevantes da Operação (FRO) chegou a 118, uma redução de 71% em relação ao ano anterior, quando atingiu a marca de 406 casos no período de janeiro a dezembro.

Os Fatos Relevantes da Operação são acidentes ou incidentes operacionais, que envolvem a segurança dos sistemas de transportes e rodovias regulados e que requerem processo de apuração pela agência reguladora. Nos últimos cinco anos, o total de ocorrências com impacto

no funcionamento dos serviços regulados chegou a 938.

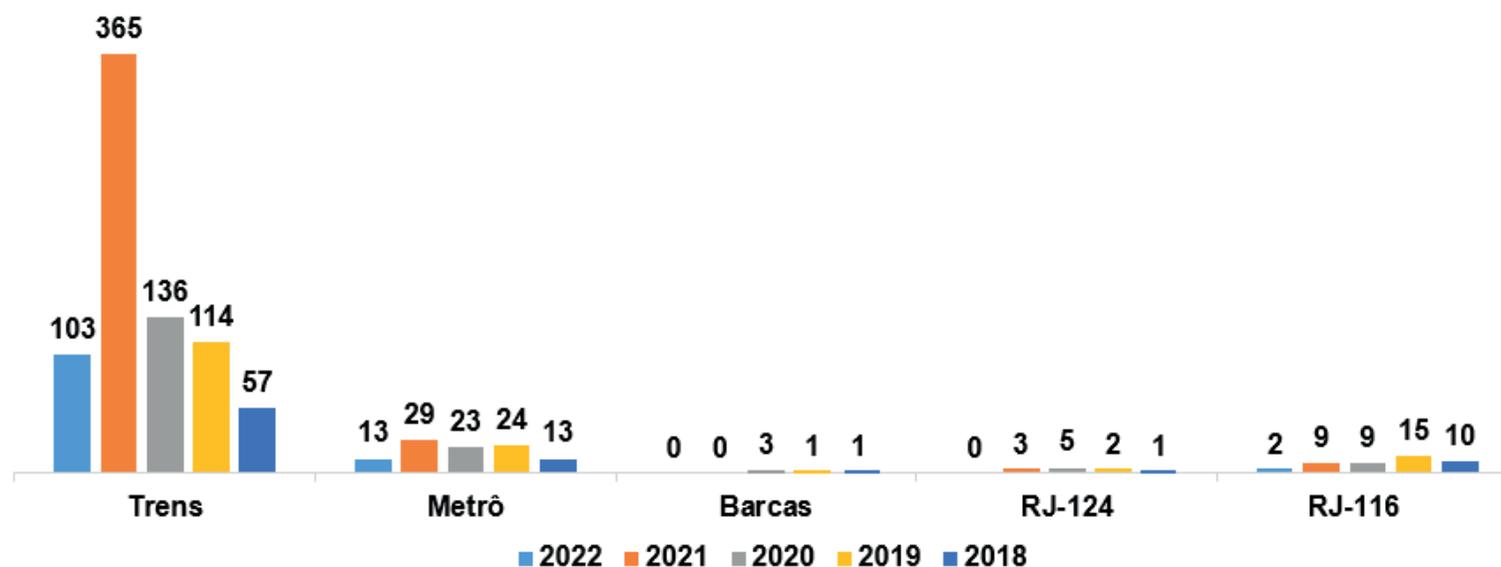
O sistema de transporte ferroviário responde pela maior parte dos Fatos Relevantes da Operação. Em 2022, foram 103 casos, o equivalente a 95% do total. Consequentemente, o serviço de trens também teve o maior impacto na redução de casos entre 2021 e 2022, saindo de 365 FROs para 103.

O restante ficou com os serviços de metrô (13), sendo seis nas linhas 1 e 2 e outros sete registros na linha 4, e rodovia RJ-116 (2). O

serviço de transporte aquaviário e a rodovia RJ-124 não registraram Fatos Relevantes da Operação em 2022.

No serviço de trens, as principais ocorrências do ano referem-se a acesso indevido à via (30), avaria de composições (14) e avaria de via permanente (11). No metrô, as principais ocorrências foram motivadas por avaria de material rodante (7), além de sinalização, energia, via permanente e ação de terceiros, cada uma com uma ocorrência. Na rodovia RJ-116, os dois FROs foram motivados por colisões.

Fatos relevantes da operação nos últimos cinco anos



Ferrovia e os impactos dos fatores externos

Ao observar de forma mais detalhada os dados sobre o sistema de transporte ferroviário do Rio de Janeiro, a redução de alguns tipos de ocorrência, com impacto relevante na operação do serviço chama a atenção. É o caso, por exemplo, dos registros de Fatos Relevantes da Operação motivados por ocorrências de segurança pública. Em 2021, foram 219 casos. Em 2022, apenas quatro.

Outros tipos de ocorrências também apresentaram redução significativa em 2022, como atos de vandalismo, que saiu de 22 em 2021 para dois em 2022. Os casos de descarrilamentos caíram de 14 para seis; os registros por intempéries saíram de 10 para apenas um neste ano. Até mesmo as ocorrências de acesso indevido tiveram redução, de 45 no ano passado para 30 em 2022.



Câmara de Transportes e Rodovias: notas técnicas e relatórios

De janeiro a dezembro de 2022, a Câmara de Transportes e Rodovias (CATRA) produziu 43 notas técnicas. São relatórios técnicos especiais, referentes a conclusão de estudos e investigações, com análise dos fatos e circunstâncias de cada tema. Nos últimos cinco anos, a agência concluiu 371 notas técnicas.

Além das principais constatações, estes documentos apresentam recomendações técnicas para subsidiar decisões de caráter regulatório,

que visam à melhoria dos serviços prestados para os usuários e maior eficiência para os serviços concedidos de transportes e rodovias.

Das 43 notas técnicas produzidas neste ano, 15 foram referentes a cálculos de indicadores contratuais; 12 foram notas técnicas de estudos; nove documentos trataram de acidentes; outras seis foram referentes a incidentes; e uma nota técnica tratou de deficiência técnica.

Com auxílio de equipes dos convênios de cooperação técnica da

Central e da RioTrilhos, também foram produzidos 51 relatórios técnicos durante o ano. São documentos próprios, que resultam de operações de auditoria, inspeção ou monitoramento, com análises estatísticas; verificação do cumprimento de normas; padrões e regulamentos operacionais; verificação do cumprimento de cronogramas e projetos; além de resultados de inspeções, testes e medições de sistemas e equipamentos. Nos últimos cinco anos foram produzidos 2.583 RTs.

Atividades de fiscalização realizadas diariamente

Os fiscais da Agetransp fizeram ainda 100.751 atividades de fiscalização durante o ano de 2022, o que resulta em uma média de 276 a cada dia. Foram 62.152 no sistema de transporte metroviário, 24.705 no sistema de transporte aquaviário, 13.784 no sistema de transporte ferroviário e 110 nas rodovias RJ-116 (sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco) e RJ-124 (ligação viária Rio Bonito – Araruama – São Pedro D’Aldeia). São atividades relacionadas à operação e à manutenção de meios, sistemas e equipamentos.

Além de subsidiar a instrução de processos regulatórios e a produção de regulação, através de resoluções e portarias, por exemplo, o material produzido pelo corpo técnico da Agetransp também atende a pedidos de outros órgãos da administração pública, como Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), Ministério Público (MPRJ), Secretaria de Estado de Transportes, entre outros.





Atendimento aos usuários

Para atendimento aos usuários, a Agetransp conta com uma Ouvidoria. Nos últimos cinco anos, o total de reclamações recebidas pelo setor chegou a 4.874. Neste período, a maior parte das queixas foi registrada por telefone, em um total de 2.555. Em seguida, vieram os registros por e-mail, com um total de 2.077. A Ouvidoria da Agetransp recebeu ainda 199 manifestações pelo sistema de ouvidorias e-ouv, 13 pedidos pelo portal do Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-sic) e outras 30 manifestações recebidas de forma presencial, por meio do setor de protocolo da agência e dos atendimentos presenciais realizados pela Ouvidoria, através do programa Ouvidoria Itinerante.

Entre 2018 e 2022, mais da metade das queixas foram referentes à concessionária SuperVia, responsável pela operação do serviço de trens, com 3.070 registros, o equivalente a 63% do total. Em seguida, ficou o serviço de metrô, com 17,8% das reclamações (868), seguido pelo serviço das barcas, operado pela CCR, com 777 registros, o equivalente a 16% do total. Foram recebidas ainda 55 queixas referentes a CCR Via Lagos (RJ-124), 44 sobre a Rota 116 (RJ-116), 43 referentes a outros órgãos e 17 sobre a própria agência reguladora.

Reclamações por serviços concedidos

No ano de 2022, a ouvidoria da Agetransp totalizou 776 atendimentos, o que representa um aumento de 43% em relação ao período anterior. A maioria dos contatos foi realizado via e-mail, 405, superando o atendimento por telefone, que foi acionado 335 vezes.

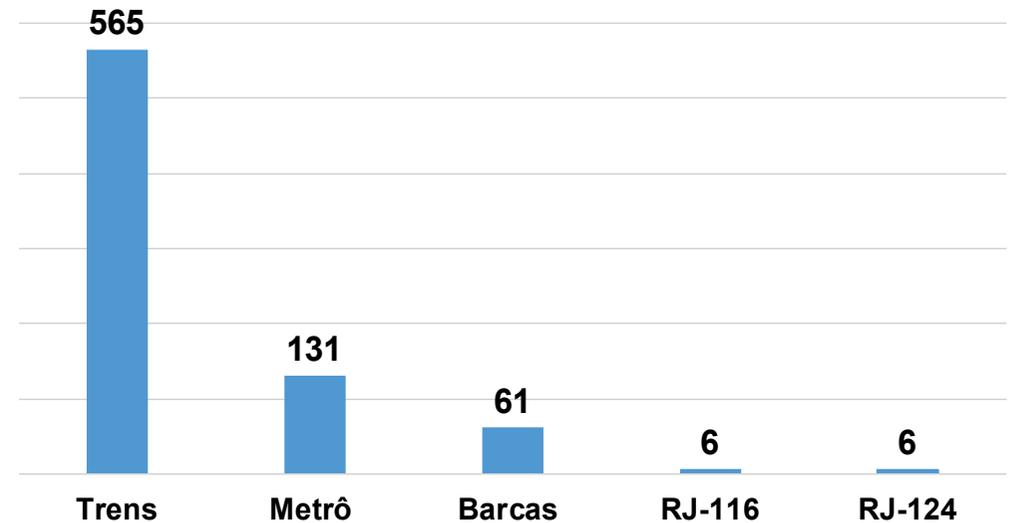
A Supervia foi a concessionária que concentrou o maior número de reclamações na Ouvidoria. De janeiro a dezembro de 2022 foram registradas 565 manifestações sobre o serviço de trens, representando 72% do total de queixas. A operadora Metrô Rio ficou em segundo lugar, com 131 registros e, em seguida, a CCR Barcas, com 61. A Rota 116 e a CCR Via Lagos foram motivo de contato seis vezes cada.

Em comparação ao ano de 2021, houve aumento de reclamações para os serviços de trens (+67%), saindo de 337 para 565, e de metrô (+31%), passando de 100 manifestações para 131. Já as queixas sobre o serviço de transporte aquaviário apresentaram redução de 22%, quando passou de 78 para 61 entre 2021 e 2022. Já para as concessões de rodovias houve diminuição de queixas, de onze para seis, para a Rota 116, e de dez para seis,

relacionadas à CCR Via Lagos.

Com relação aos principais motivos das reclamações, no serviço de trens, por exemplo, os usuários se queixaram mais de climatização, atraso na partida e atraso no percurso. Para o serviço de metrô, as principais reclamações foram climatização, atendimento e falhas no funcionamento de escadas rolantes. Já os usuários das barcas reclamaram mais de atraso na partida, climatização de embarcações e horário de funcionamento. Os motoristas que utilizam a RJ-116 se queixaram principalmente do atendimento e condições de conservação da via. Já os usuários da RJ-124 reclamaram mais do valor da tarifa e do atendimento.

Reclamações registradas na Ouvidoria – 2022





Agetransp nas ondas do rádio

Além das atividades de rotina da Assessoria de Relações Institucionais, como atendimento à imprensa e produção de conteúdo para site e redes sociais da Agetransp, 2022 trouxe uma novidade importante para a comunicação social da agência reguladora.

Desde o dia 4 de abril, a Agetransp está presente na rádio Roquette-Pinto, com dois boletins diários sobre as condições de funcionamento dos serviços de transportes de barcas, trens e metrô. Nossos jornalistas marcam presença no programa Papo Reto, às 7h30, e no programa Painel, às 17h.

O conselheiro-presidente da Agetransp, Murilo Leal, e o então presidente da rádio Roquette-Pinto, Thiago Gomide, assinaram um termo de cooperação técnica, no dia 25 de março, que estabeleceu a parceria entre a agência e a emissora pública.

Para realizar esta atividade de prestação de serviço aos usuários do transporte público do Rio de Janeiro, a equipe de comunicação da Agetransp mantém contato permanente com as equipes de fiscalização, que monitoram diariamente o funcionamento dos sistemas de barcas, trens e metrô, do início ao fim da operação comercial.

Agência marca presença nas redes sociais

A Agetransp mantém perfis nas redes sociais Facebook, Instagram e Twitter, por meio dos quais publica conteúdo referente à atuação da agência reguladora, como decisões do Conselho Diretor, atividades de fiscalização, entre outras. É através destes perfis também que a Agetransp interage com os usuários dos serviços regulados.

No Twitter, mídia em que a interação entre agência e usuários ocorre com maior intensidade, o alcance das publicações da Agetransp chegou a 46,6 mil perfis por mês, em média. O total de seguidores fechou o ano com 6,9 mil.

No Facebook, a quantidade de seguidores da página da agência reguladora segue crescendo, saindo de 2,2 mil para 2,5 mil entre o fim de 2021 e 2022. Já a página do Instagram conta com mais de 1,8 mil seguidores. Nessas redes, o perfil dos seguidores da Agetransp é definido como 60% de homens e 40% de mulheres; a maioria tem entre 25 e 44 anos de idade; e vive nas cidades do Rio de Janeiro, Duque de Caxias e Nova Iguaçu.

A Agetransp também conta com um canal no YouTube, onde ficam armazenados os vídeos de todas as sessões regulatórias, que são feitas por videoconferência e transmitidas ao vivo.



Integração: comunicação, fiscalização e Ouvidoria

O atendimento pelas redes sociais da Agetransp é feito diariamente. A depender do tipo de reclamação do usuário, a resposta pode ser informada imediatamente ou é feita a sugestão para o registro da manifestação na Ouvidoria, onde é aberto processo administrativo de verificação, com prazo legal para retorno e identificação por meio de número de protocolo.

As informações passadas por usuários dos serviços de barcas, trens, metrô e das rodovias RJ-116 e RJ-124 também são encaminhadas para o nosso Centro de Monitoramento de Concessionárias (CMC), que, por sua vez, notifica as operadoras por meio de seus centros de controle operacionais. Em 2022, o serviço de transporte ferroviário concentrou a maior parte das manifestações nas redes sociais da Agetransp. As principais reclamações foram sobre atrasos, intervalos irregulares, superlotação e falta de informações.



Agência reguladora: receitas e despesas

Em 2022, o balanço financeiro da Agetransp apresentou um saldo positivo de R\$ 14.627.346,26. O dado refere-se à diferença entre a receita realizada, que somou R\$ 30.745.865,00, e a despesa realizada, que chegou a R\$ 16.118.518,74.

Os repasses ao Fundo de Regulação de Serviços Concedidos e Permitido, que é composto pelas taxas pagas pelas concessionárias das áreas de transportes e rodovias (Agetransp) e de energia e saneamento básico (Agenera), respondeu pela maior parte das receitas, com R\$ 30.654.649,00. O restante refere-se a valores recebidos através do pagamento de multas: R\$ 91.216,00.

Taxas de Regulação por concessionárias

Após um período marcado por queda nas receitas das concessionárias reguladas pela Agetransp, que se refletiu nos valores das taxas de regulação – em razão da pandemia de Covid-19 –, o ano de 2022 consolida um movimento de recuperação para todas as operadoras.

Considerando os valores referentes ao pagamento desta taxa, a concessionária Metrô Rio, responsável pelas linhas 1 e 2, registrou alta de 66%, chegando a R\$ 3.712.154,83. A concessionária Rio Barra, responsável pela linha 4 do metrô, teve aumento de 62%, saindo de R\$ 687.372,15 em 2021 para R\$ 1.113.718,31 em 2022.

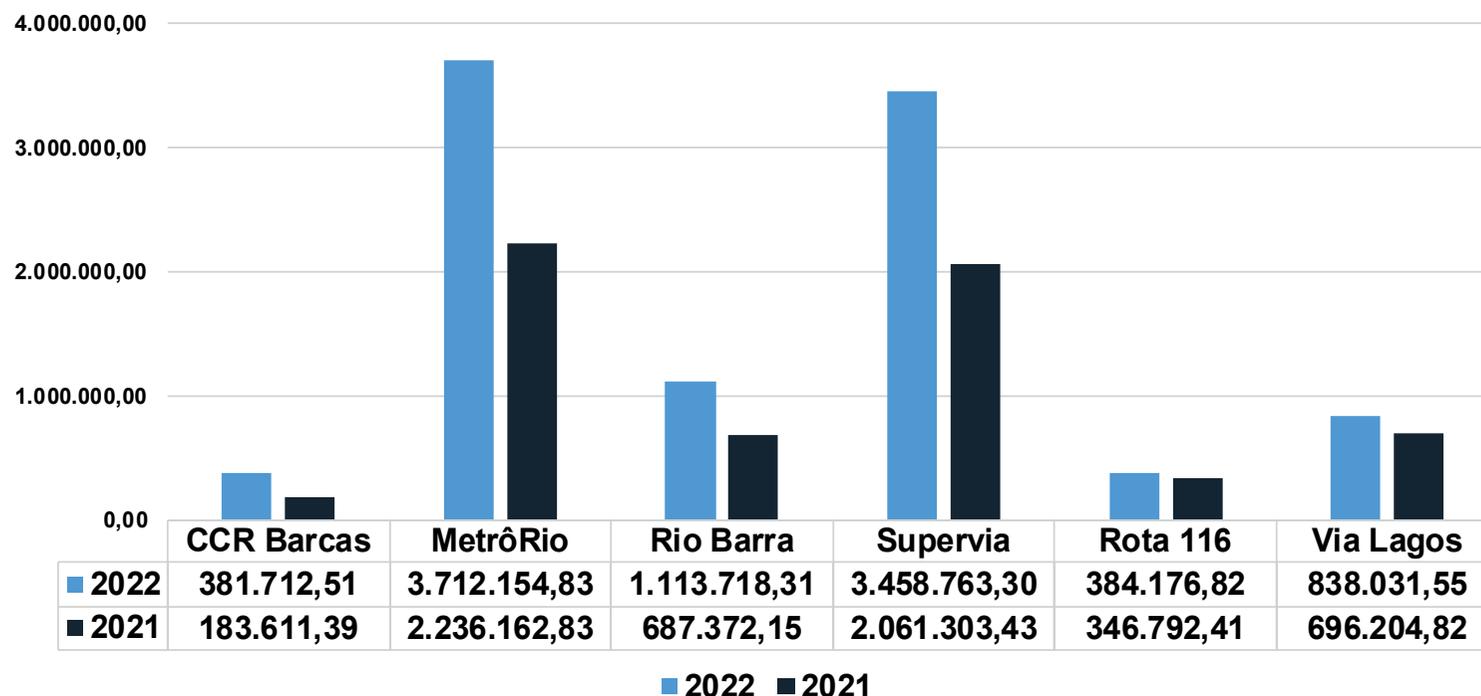
Após registrar redução em 2021, CCR Barcas, que opera o serviço de transporte aquaviário do Rio de Janeiro, foi a que registrou o maior aumento nos valores pagos de taxa de regulação, de 107% em 2022, saindo de R\$ 183.611,39 para R\$ 381.712,51. A SuperVia, que opera o sistema de trens urbanos do Rio de Janeiro, também registrou forte alta neste ano, de 67%, chegando a R\$ 3.458.763,30.

Já entre as concessionárias de rodovias, a CCR ViaLagos, que opera a rodovia RJ-124, registrou alta de

20% nos valores de pagamento de taxa de regulação em 2022, atingindo a marca de R\$ 838.031,55. A Rota 116, responsável pela operação da rodovia RJ-116, registrou aumento de 10%, saindo de R\$ 346.792,41 em 2021 para R\$ 384.176,82 em 2022, em valores pagos referentes à taxa de regulação.



Valores pagos de taxas de regulação em 2022 e 2021



Procuradoria Geral da Agetransp: atividades

Durante o ano de 2022, a Procuradoria Geral da Agetransp produziu 102 pareceres referentes a análises de procedimentos e regulação, e emitiu 24 ofícios em resposta a órgãos da administração pública, como Tribunal de Justiça, Procuradoria Geral do Estado e Casa Civil. Por meio de manifestações diversas, a PGA também deu suporte de consultoria por escrito e fez análises sobre procedimentos administrativos, como aquisição de bens e serviços, contratações diversas, licitações, entre outros itens.

A Procuradoria também é responsável por acompanhar as ações judiciais nas quais a agência é parte, bem como os processos no Tribunal de Justiça no Estado do Rio de Janeiro. Através da PGA, a agência também faz o acompanhamento dos débitos inscritos na Dívida Ativa, além de participar de comissões e grupos de trabalho.

A PGA também teve atuação de destaque no que diz respeito ao equilíbrio econômico financeiro das concessões, que sofreram impacto da redução de demanda durante a pandemia. A Procuradoria reconheceu o direito das concessionárias de receberem o break even operacional de curto prazo dos serviços, de forma a garantir o atendimento à população.

Durante o ano de 2022, a PGA participou de onze reuniões internas ordinárias mensais e nove Reuniões Internas extraordinárias, assim como a participação em onze sessões regulatórias ordinárias e três sessões regulatórias extraordinárias, todas realizadas por videoconferência e transmitidas via canal da Agetransp no YouTube.





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



AGETRANS

Siga nossas redes sociais:

 twitter.com/agetransp

 [instagram/agetransp](https://www.instagram.com/agetransp)

 [facebook.com/agetransprj](https://www.facebook.com/agetransprj)

 Canal AGETRANSP

 www.agetransp.rj.gov.br/

Ouvidoria

Dúvidas, reclamações e sugestões

 0800 285 9796

 ouvidoria@agetransp.rj.gov.br