

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2020



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

Apresentação

A Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) possui como principal atribuição o tratamento das manifestações dos usuários, no que tange as Concessionárias reguladas pela Agência, sendo ela a principal mediadora entre os usuários e a Agetransp.

Além disto, a Ouvidoria destaca a importância das manifestações pois através delas a Agência possui feedbacks das medidas adotadas pelas Concessionárias e por fim adotar medidas, se necessárias, para prática de suas incumbências de acompanhar, controlar e fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias no Estado do Rio de Janeiro

Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o período de janeiro a Março de 2020, 1º Trimestre, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

No mês de março, período em que o Governo do Estado adotou medidas para o enfrentamento do Coronavírus (COVID-19), a Ouvidoria da Agetransp sabendo da sua importância e por ser o principal canal entre os usuários e a Agetransp, manteve-se em funcionamento e adotou um programa de escala com as finalidades de: atender os usuários das Concessionárias reguladas pela Agência e respeitar as medidas adotadas pelo Governo para o enfrentamento da pandemia.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições desta Ouvidoria dispostas na portaria da AGETRANSP nº 25 de 23 de dezembro de 2014 em cumprimento da lei 13.460 de 16 de junho de 2017.

Sumário

Estrutura da Ouvidoria.....	2
1 Setores da Agetransp	6
1.1 Ouvidoria.....	6
1.2 CATRA	6
1.3 CAPET	7
2 Canais formais de Atendimento	8
3 Tipos de Manifestação.....	9
4 Números dos atendimentos no 1º Trimetre.....	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações	10
4.2 Tipo de Manifestação.....	10
4.3 Números por Concessionária.....	11
4.4 Série Histórica das Manifestações	14
4.5 Assunto das Manifestações – Top 10	17
4.6 Assunto das Reclamações – Top 10.....	19
5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia	23
5.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre	23
5.1.1 Manifestações por Ramal.....	25
5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre.....	28
5.2.1 Reclamações por Ramal	28
5.2.2 Reclamações por assunto	31
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio.....	34
6.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre	34
6.1.1 Manifestações Por Linha	36
6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre.....	37
6.2.1 Reclamações por Linha.....	37
6.2.2 Reclamações por Assunto.....	39
7 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	40
7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre	41

7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre.....	46
7.2.1 Reclamações por Estação.....	46
7.2.2 Reclamações por assunto	49
8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos.....	52
8.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre	53
8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre.....	54
9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116.....	57
9.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre	57
9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre.....	59
10 Conclusão.....	62

1 Setores da Agetransp

1.1 Ouvidoria

A Ouvidoria da Agetransp possui quatro canais principais de atendimento aos usuários que são: Call Center, e-mail, e-Sic e e-Ouv. Através deles que as manifestações dos usuários são coletadas, sejam elas reclamações, informações, denúncias, solicitações, sugestões ou elogios, para posteriormente serem registradas oficialmente e tratadas, sendo encaminhadas para as Concessionárias e para o setor Responsável.

A Agetransp possui dois setores responsáveis por acompanhar e fiscalizar os contratos de concessão que são: Câmara Técnica de Transportes e Rodovias (CATRA) e Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET).

1.2 CATRA

A Câmara Técnica de Transportes e Rodovias (CATRA) é composta por corpo técnico especializado em engenharia de transportes e comandada por um gerente responsável por acompanhar, supervisionar e fiscalizar os contratos de concessão, assim como de aferir, em sua área de atuação, o cumprimento dos serviços regulados e das metas contratualmente estabelecidas com as concessionárias de transportes.

A CATRA tem como atribuições examinar a evolução dos indicadores de qualidade dos serviços; desenvolver metodologia de fiscalização e índices de desempenho e controle; examinar a consistência das informações prestadas pelas concessionárias e executar atividades técnicas; exercer controle sobre a utilização, manutenção e conservação dos sistemas, equipamentos e instalações por parte das concessionárias e encaminhar ao Conselho Diretor relatórios que permitam aferir o desempenho de qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias.

1.3 CAPET

Compete à Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET) acompanhar, supervisionar e fiscalizar, segundo as normas e legislação em vigor, os contratos de concessão e termos de permissão sujeitos à AGETRANSP, aferindo, no que se refere à política econômica e tarifária, o cumprimento, pelos concessionários ou permissionários, dos serviços regulados, bem como as metas contratualmente estabelecidas.

Sob o aspecto econômico, cabe à CAPET avaliar o cumprimento da legislação setorial, nos aspectos econômicos, contábeis e financeiros; interpretar os indicadores de desempenho econômico-financeiros e contábeis, bem como executar a análise da adequação dos dados contábeis apresentados; analisar as mutações dos ativos imobilizados das concessionárias e permissionárias e avaliar a eficiência da gestão empresarial, a fim de preservar o equilíbrio econômico-financeiro das concessões e permissões.

Cabe ainda à CAPET analisar as informações prestadas pelas concessionárias e permissionárias, tais como: a taxa de regulação, sua base de cálculo e respectivo recolhimento; as receitas declaradas em seus balancetes mensais e balanços anuais, verificando e comparando com a arrecadação correspondente à taxa de regulação; e a manutenção de uma série histórica atualizada das demonstrações financeiras.

Sobre a política tarifária, a CAPET desenvolve metodologia e estudos relativos às tarifas dos serviços públicos concedidos e permitidos; acompanha a evolução tarifária das concessionárias e permissionárias, buscando parâmetros de comparação no mercado nacional e internacional; desenvolve modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, buscando a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos; examina, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações das concessionárias e permissionárias de serviços públicos, com ênfase nos aspectos que causam efeitos diretos ou indiretos nas tarifas; analisa o impacto de outras fontes de receitas na modicidade das tarifas; e executa, quando solicitado, auditorias especiais sobre as informações de cunho orçamentário, financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestadas pelas concessionárias.

2 Canais formais de Atendimento



O Call Center é um canal de atendimento telefônico disponibilizado pela Ouvidoria com intuito de coletar qualquer manifestação dos usuários.

O contato com a Ouvidoria da Agência é através do número: 0800-285-9796



O e-mail é um canal de atendimento eletrônico disponível na Ouvidoria, cujo objetivo é atender usuários dos serviços públicos regulados pela AGETRANSP que preferiram usar este canal como forma de se manifestar.



O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.



Outro canal disponibilizado pela Ouvidoria para recebimento das manifestações dos usuários, encaminhamento de manifestações entre ouvidorias e controles de prazo.

3 Tipos de Manifestação



SOLICITAÇÃO

Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.



INFORMAÇÃO

Manifestação do usuário cujo objetivo é ser orientado e esclarecido de possíveis dúvidas.



RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.



DENÚNCIA

Manifestação que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.



SUGESTÃO

Manifestação com intuito de apresentar ideias ou propostas de melhorias dos serviços públicos.



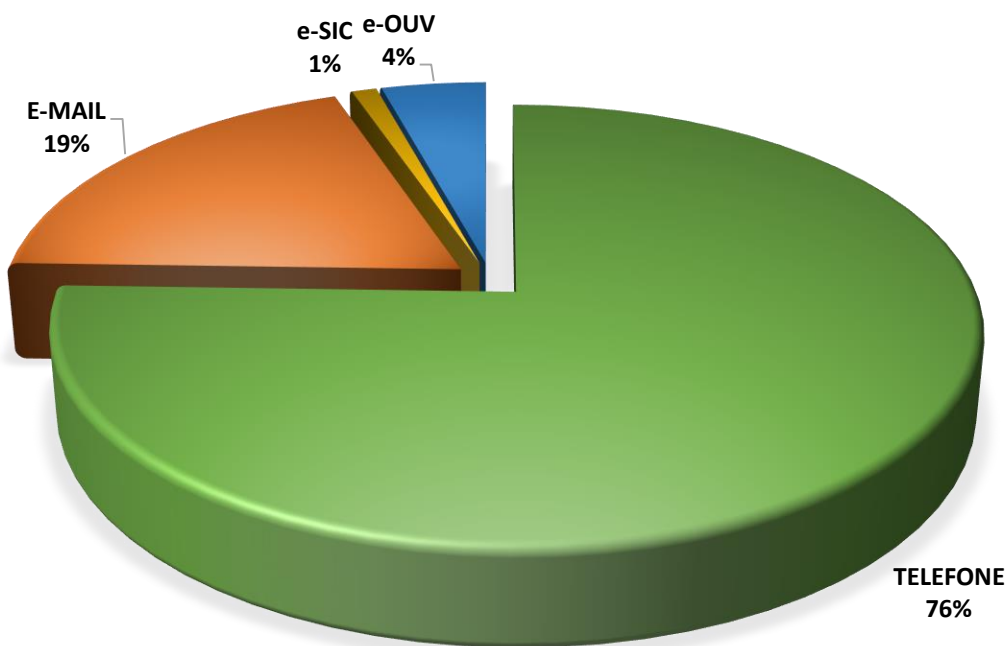
ELOGIO

Manifestação cujo objetivo é demonstrar satisfação com atendimento ou serviço prestado.

4 Números dos atendimentos no 1º Trimetre

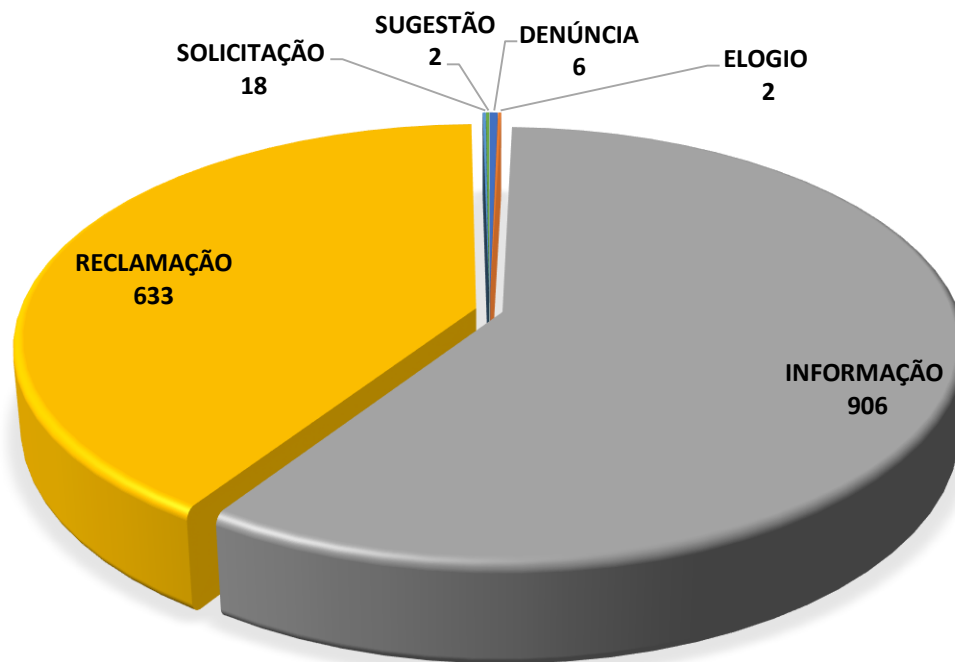
4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Em todo o 1º trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 1568 manifestações formais, sendo **1181 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **302 manifestações por e-mail**, **67 e-Ouv** e **18 e-Sic**. Segue abaixo os percentuais das manifestações em cada canal de atendimento.



4.2 Tipo de Manifestação

Referente ao tipo de manifestação, que são classificados como reclamações, informações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, informações e reclamações lideram as manifestações, informações totalizaram 58% dos atendimentos da Ouvidoria e reclamações 40%. O quantitativo dos tipos manifestações é representado a seguir:

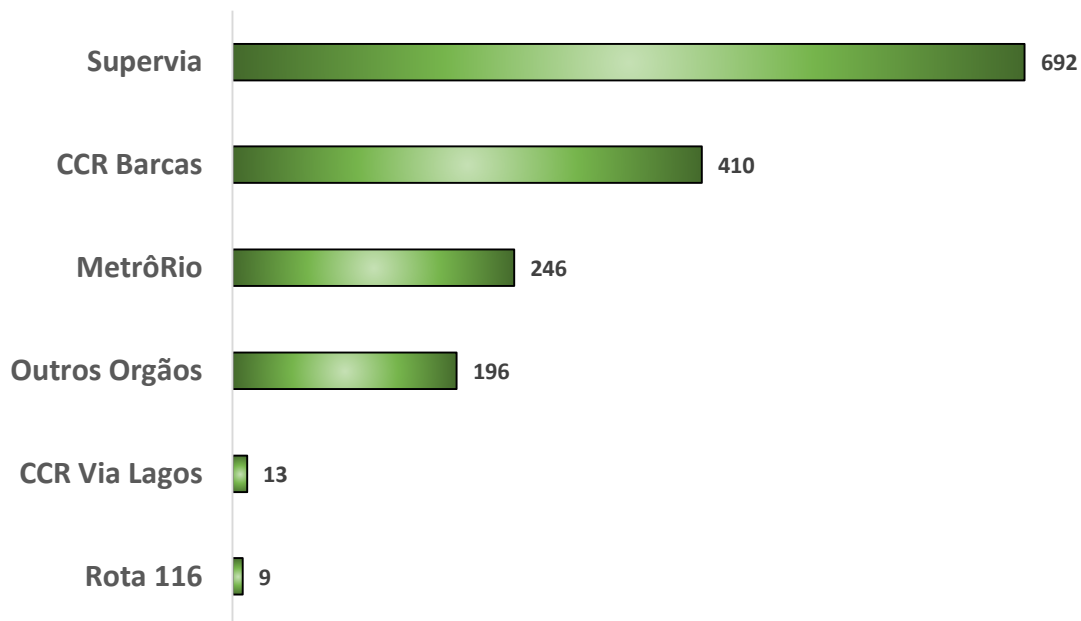


4.3 Números por Concessionária

A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar manifestações de cinco Concessionárias, três de transporte público e duas rodovias, sendo elas: Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116.

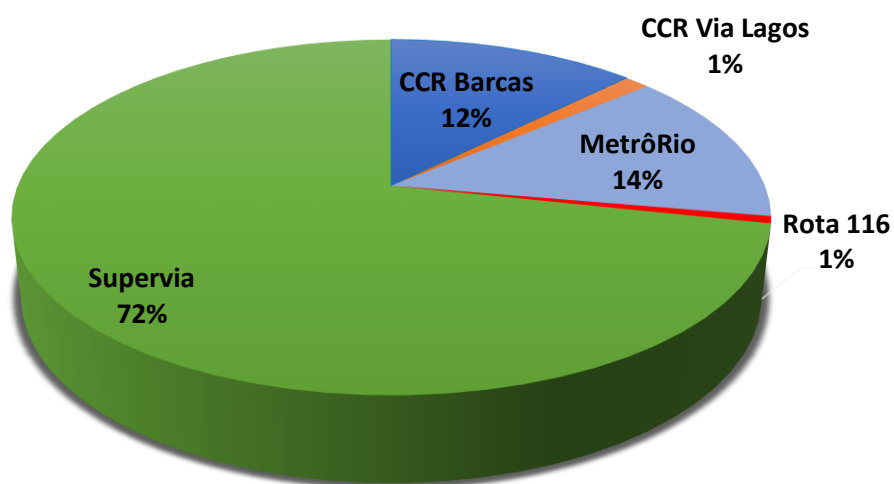
No primeiro Trimestre de 2020, a Supervia foi detentora de 44% das manifestações, sendo a principal motivadora de manifestações por parte dos usuários. A CCR Barcas, que ficou em segundo lugar em números de manifestações, apresentou percentual de 26% das manifestações.

Confira a seguir as manifestações em números absolutos, por Concessionária:



Analisou-se os percentuais no 1º trimestre referentes ao ano atual e os dois últimos.

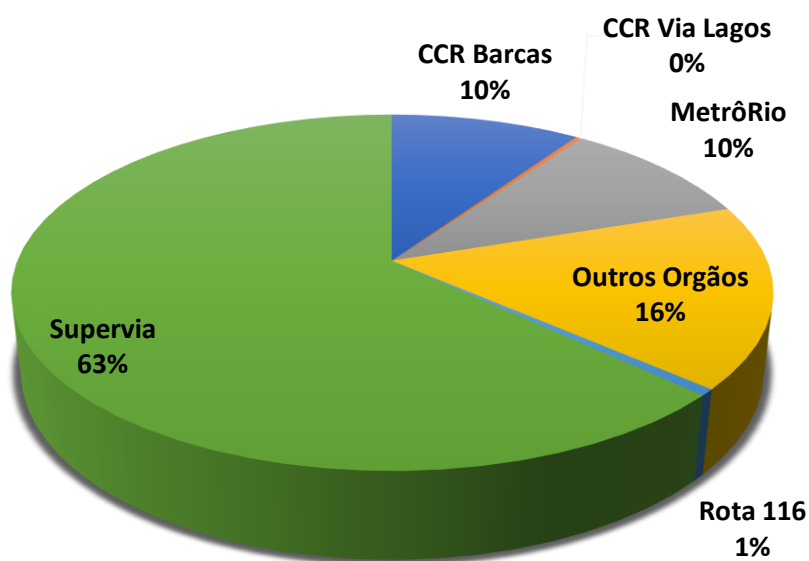
Manifestações - 2018 Por Concessionária



Em todos os anos, a Concessionária Rota 116 representou 1% das manifestações na Ouvidoria da Agetransp.

Ao Passar dos anos, devido a Ouvidoria passar a atuar também em 1ª instância, Outros Órgãos foi incrementado nas manifestações, referindo-se a todas as manifestações voltadas para assuntos que não competem a Agetransp.

Manifestações - 2019 Por Concessionária

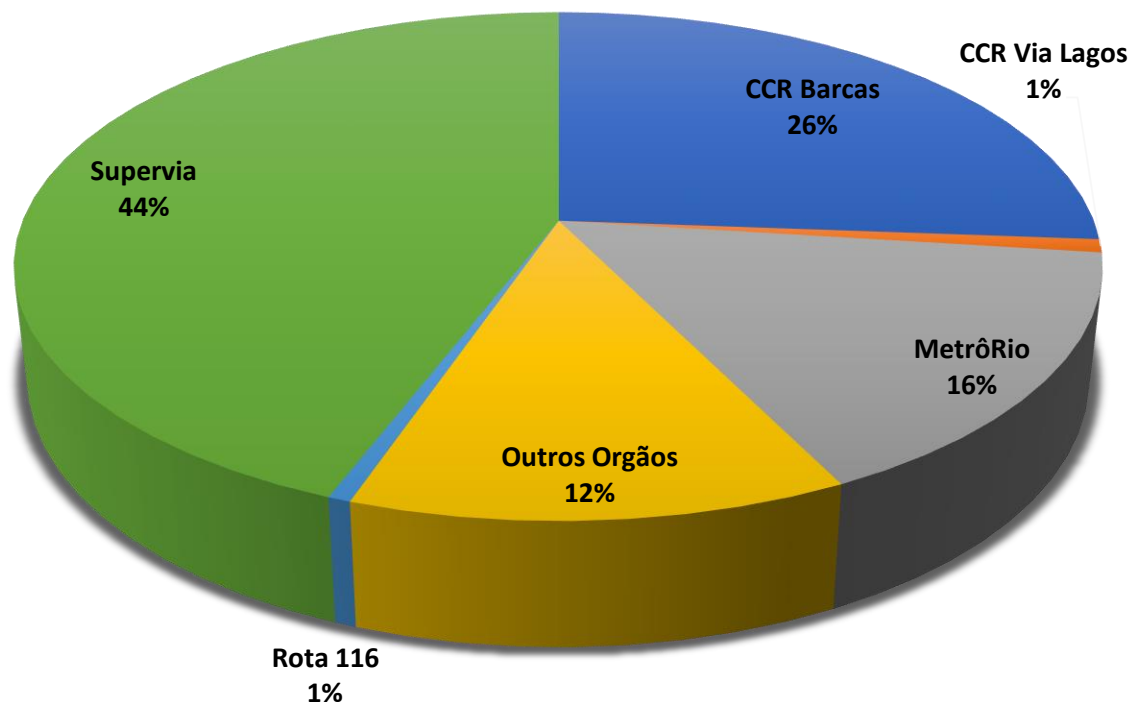


Ao longo dos anos o percentual das manifestações sobre a Supervia reduziu, ao passo que de 2019 para 2020, CCR Barcas e MetrôRio apresentaram aumento.

A grande mudança é a CCR Barcas que nos anos anteriores era a terceira Concessionária com mais manifestações e em 2020 passou a ser a segunda colocada.

É válido ressaltar que 0% é uma aproximação não indicando que não houve manifestações sobre a Concessionária. Em 2019 foram 3 manifestações sobre a CCR Via Lagos.

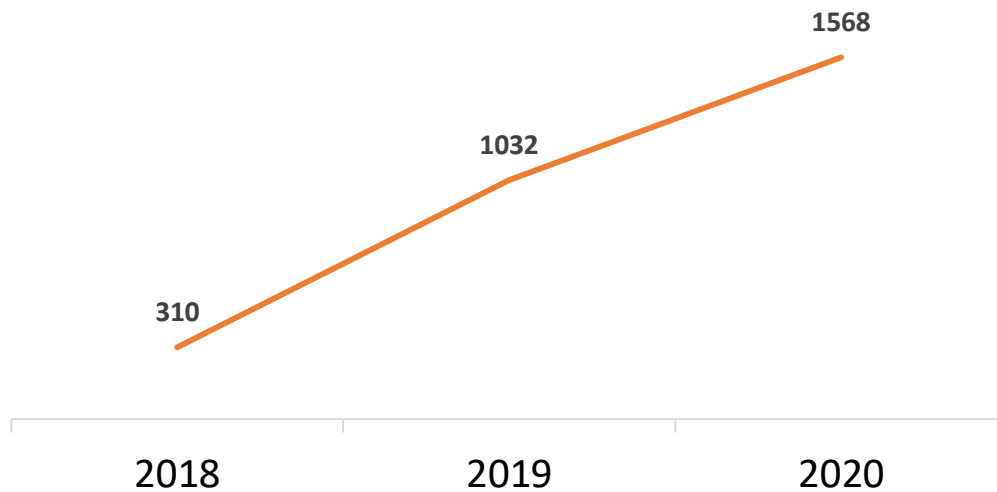
Manifestações - 2020 Por Concessionária



4.4 Série Histórica das Manifestações

A fim de analisar as demandas registradas nesta Ouvidoria, também é importante comparar com o mesmo período em anos já passados. Para isto, utilizou-se os anos de 2018, 2019 e o atual ano de 2020 em seus primeiros trimestres, ou seja, os meses de janeiro, fevereiro e março.

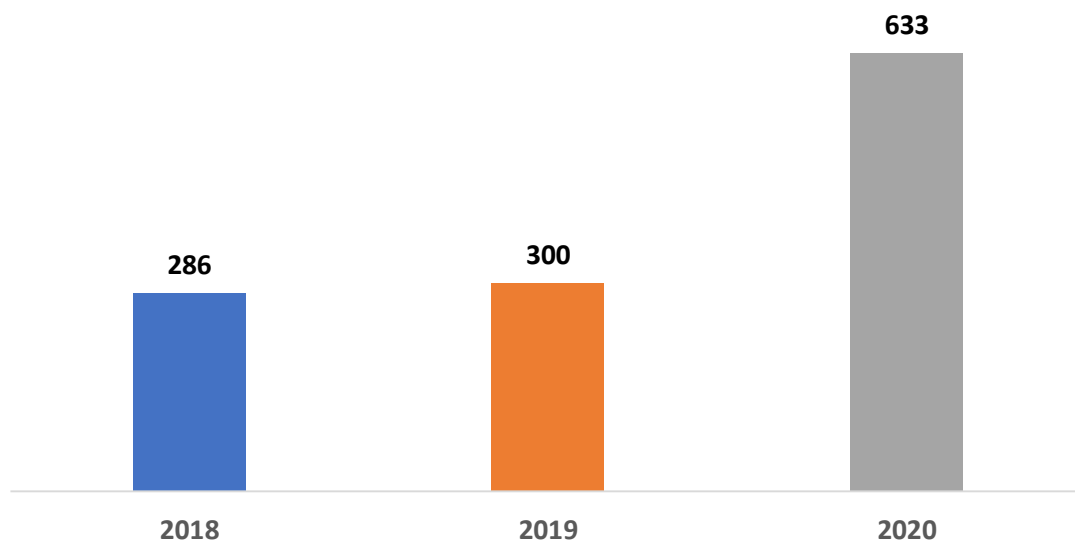
Manifestações 1º Trimestre - Por ano



Observa-se nos gráficos um aumento expressivo no número de manifestações registradas por esta Ouvidoria. No ano de 2020, houve um aumento de 52% das manifestações em relação ao ano anterior e aumento de 406% em relação ao mesmo período de 2018, ou seja, em 2 anos, quintuplicou-se o número de manifestações.

Analisou-se as reclamações registradas nesse primeiro trimestre nos anos 2018, 2019 e 2020. Observou-se os seguintes números:

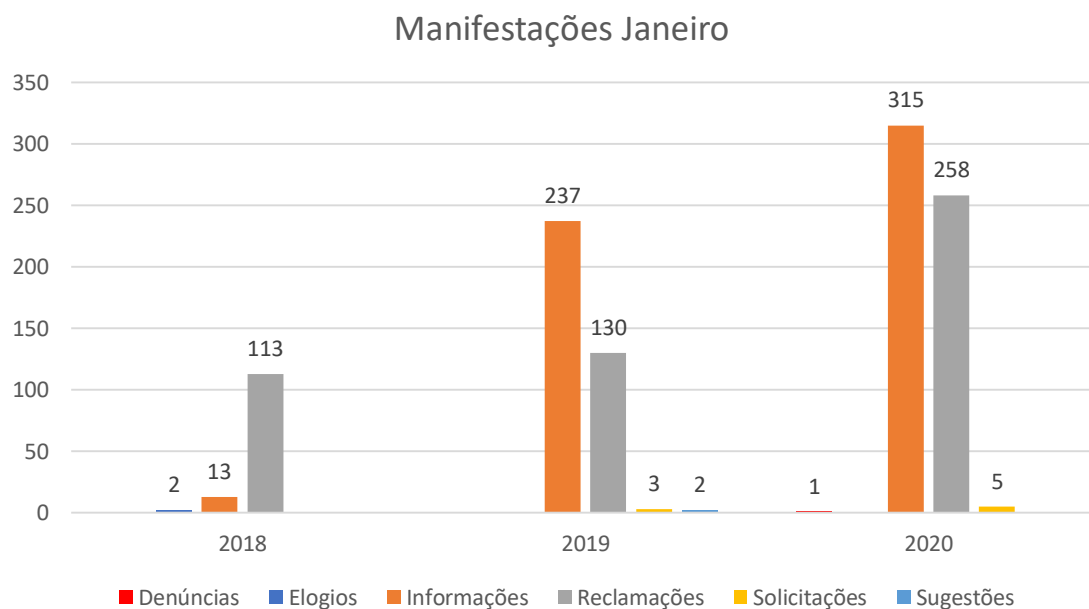
Reclamações - 1º Trimestre



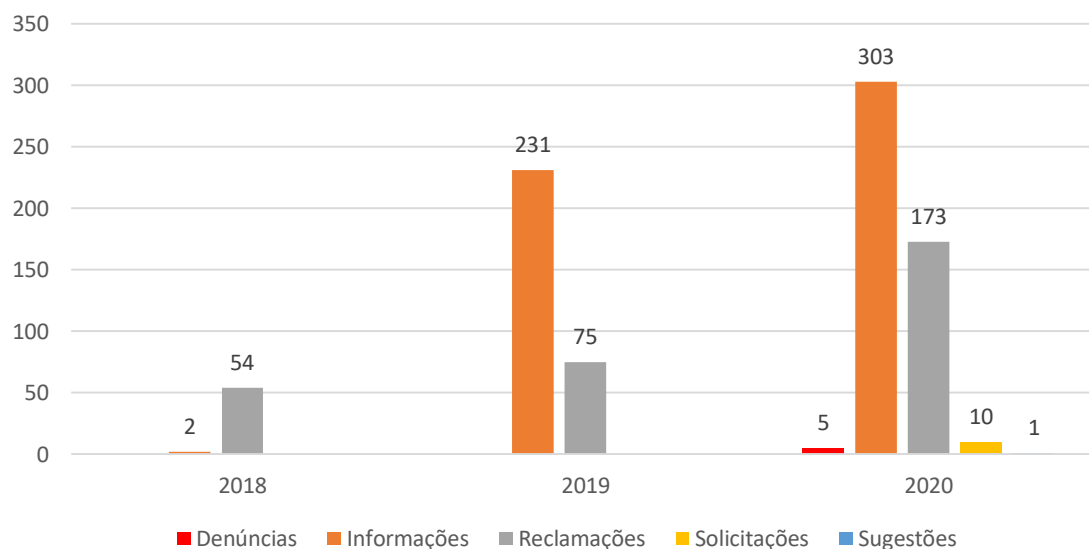
De acordo com os gráficos, além de haver aumento nas manifestações em geral, houve aumento significativo nas reclamações registradas.

Este ano, registrou-se um aumento de 111% das reclamações em relação ao mesmo período no ano passado e 121% em relação a 2018, ou seja, o número de reclamações mais que duplicou nesta Ouvidoria em relação aos dois anos anteriores.

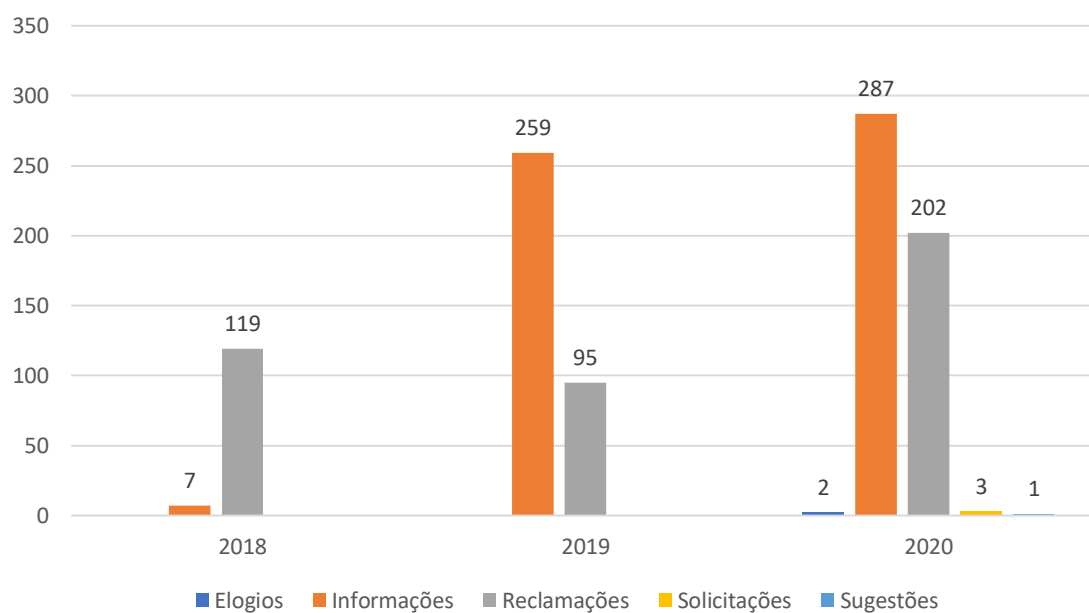
Abaixo também é possível visualizar a separação dos dados por mês nos últimos três anos.



Manifestações Fevereiro



Manifestações Março

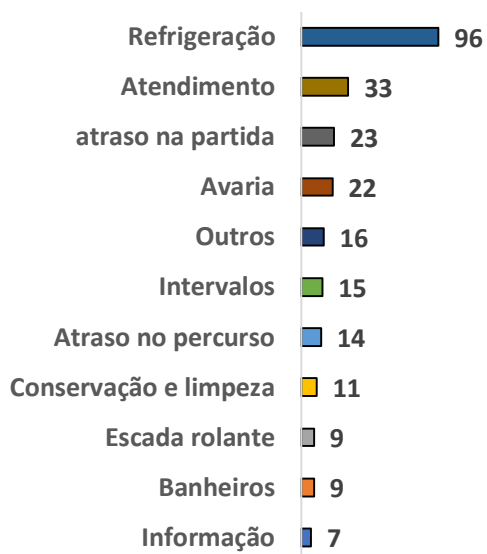


4.5 Assunto das Manifestações – Top 10

Analisou-se também o motivo das manifestações dos usuários a fim de identificar as principais causas que conduziam os usuários dos serviços públicos regulados pela Agentransp à esta Ouvidoria.

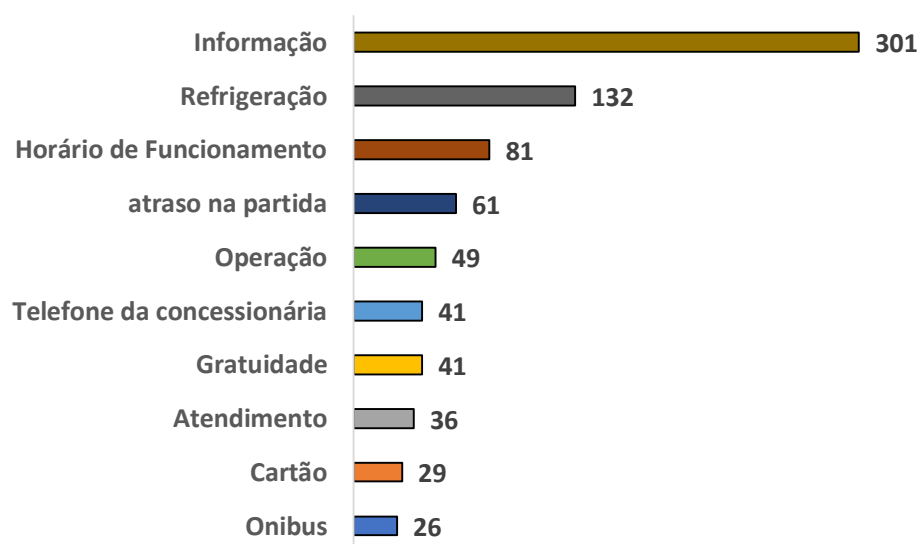
Separou-se as manifestações por ano, neste e nos últimos dois anos.

Manifestações 1º Trimetre - 2018



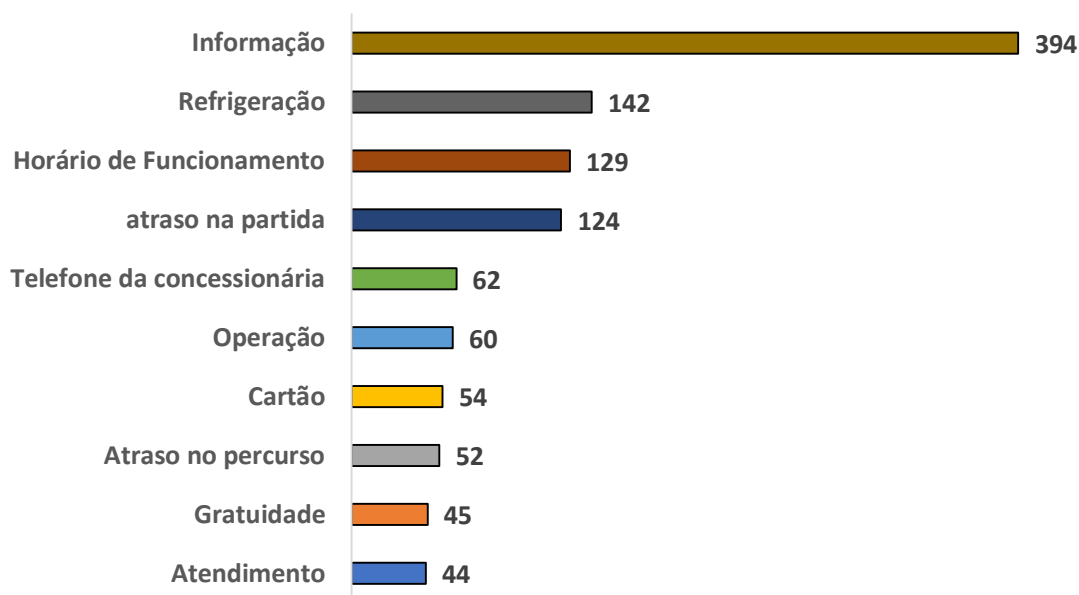
Nota-se que em 2018, a maioria das manifestações eram em relação a refrigeração. Contudo, em 2019 e 2020 o assunto informação aparece liderando o ranking de manifestações nesta Ouvidoria.

Manifestações 1º Trimetre - 2019



De qualquer modo, houve aumento no número de manifestações sobre refrigeração ainda que este assunto não seja o líder no ranking.

Manifestações 1º Trimestre - 2020

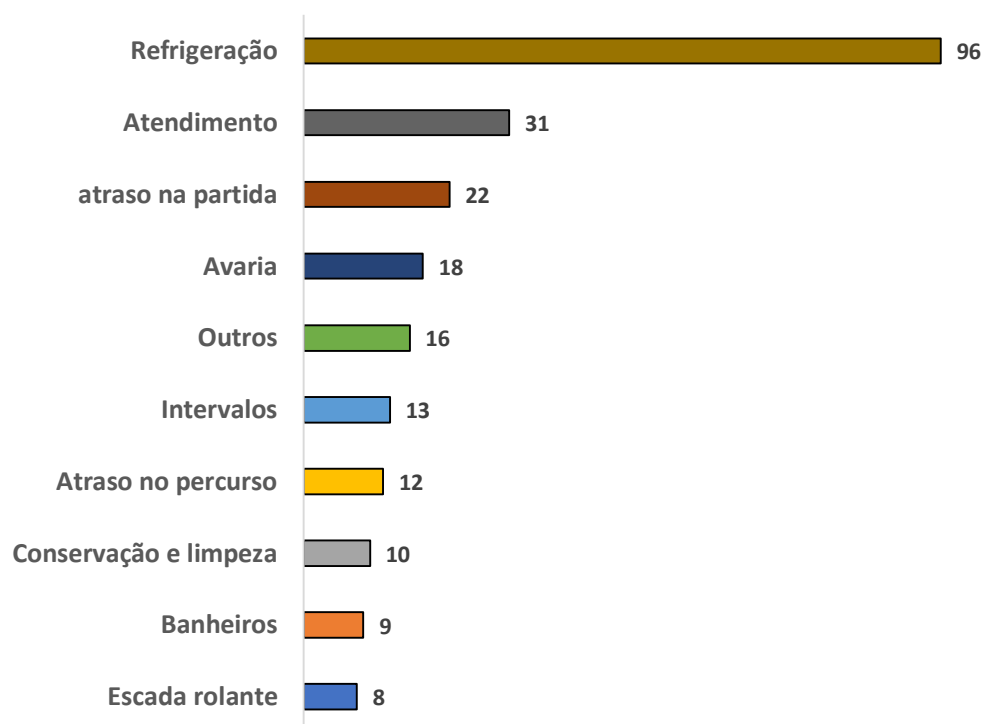


4.6 Assunto das Reclamações – Top 10

Além dos dados separados por assunto das manifestações, analisou-se os assuntos das reclamações no trimestre de referência para identificar as principais insatisfações dos usuários. Os dados foram separados tanto pelos anos já mencionados como pelos meses que compõe o primeiro trimestre.

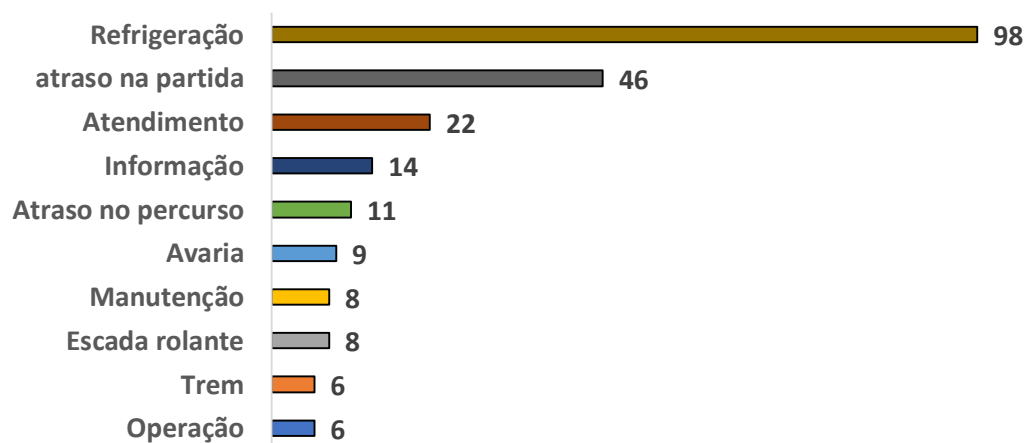
No primeiro trimestre de 2018, das 286 reclamações, 96 foram sobre refrigeração, um percentual de 34%. Há também uma discrepância em relação ao segundo lugar no ranking, o atendimento, que registrou 11% das reclamações.

Reclamações - 1º Trimestre 2018



Em 2019, novamente refrigeração é líder no ranking de reclamações, das 300 reclamações 98 foram sobre refrigeração, um percentual parecido com do ano anterior. Houve um pequeno aumento no número de reclamações sobre atraso na partida cujo percentual aproxima-se de 15%.

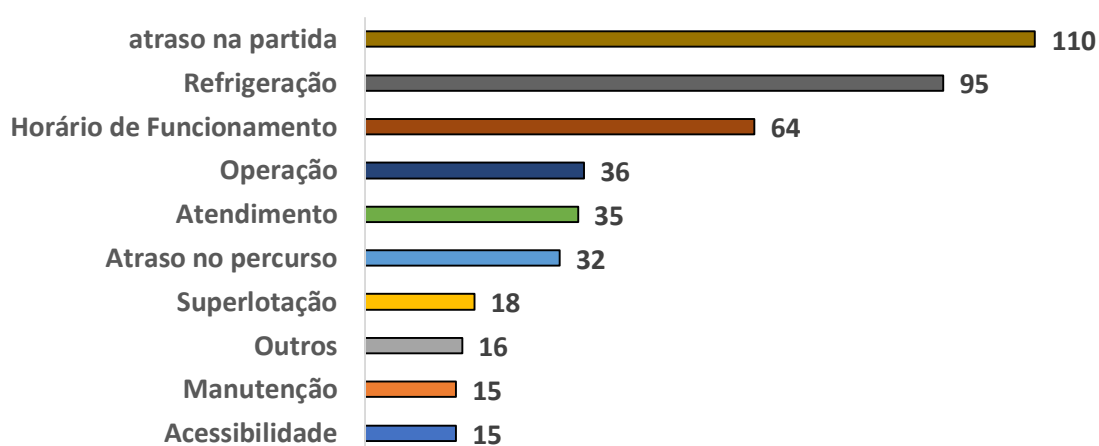
Reclamações - 1º Trimestre 2019



No ano de 2020 houve uma mudança em relação ao motivo mais frequente de reclamações. Enquanto nos dois anos anteriores refrigeração era líder em reclamações, atraso na partida foi maior motivo de insatisfação dos usuários apesar do número de reclamações sobre refrigeração ser parecido com os dos anos anteriores.

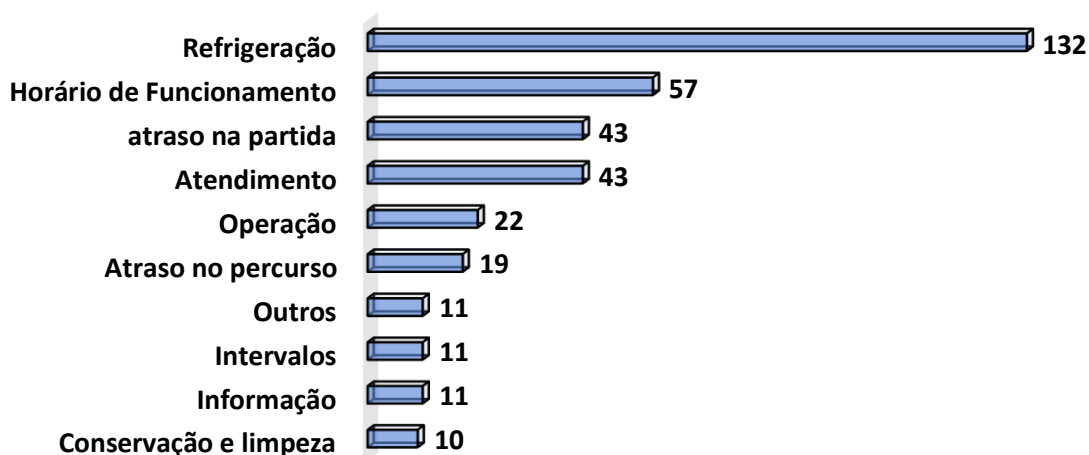
Neste ano, 110 das 633 reclamações foram sobre atraso na partida, um percentual de aproximadamente 17%.

Reclamações - 1º Trimestre 2020

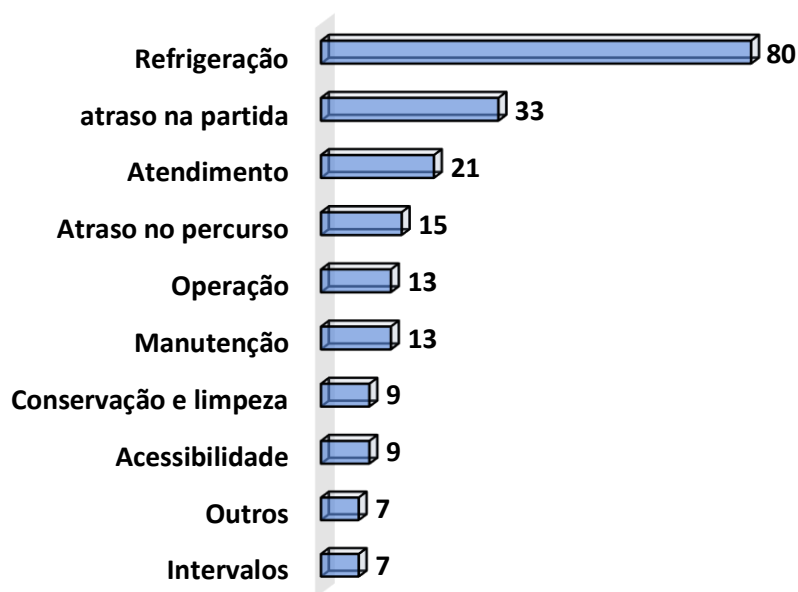


No primeiro trimestre dos três anos avaliados, em Janeiro e Fevereiro notou-se predominância das reclamações em relação a refrigeração. Como são meses cuja alta temperatura é mais frequente, este tipo de reclamação se tornou líder nas reclamações nestes meses, um indicativo de que melhorias nos sistemas de refrigeração são feitas necessárias.

Reclamações Janeiro - 1º Trimestre



Reclamações Fevereiro - 1º Trimestre



No mês de março o maior motivo de insatisfação se modifica, usuários constantemente reclamaram no mês de março sobre atraso na partida, foram 102 reclamações no total de março dos três anos.

Reclamações Março - 1º Trimestre



5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia

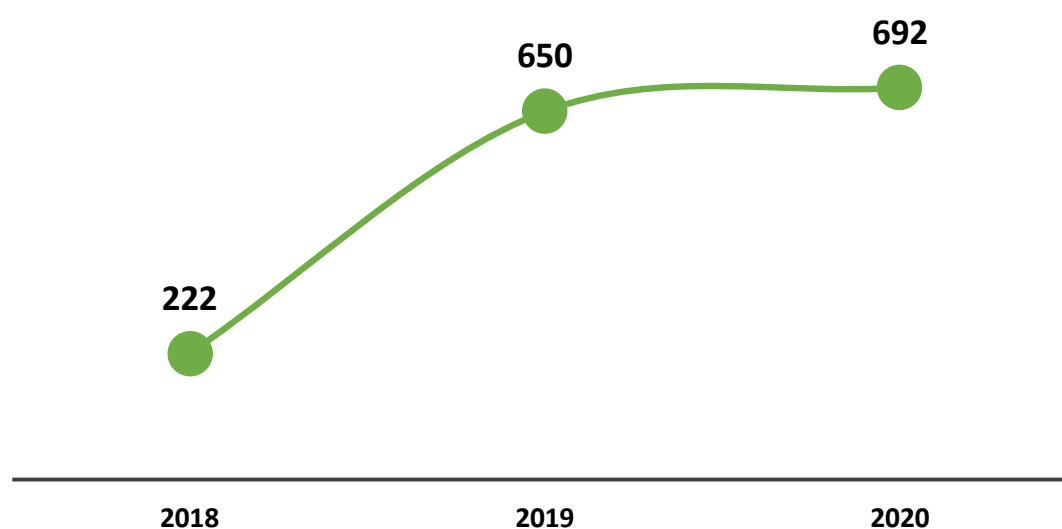
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 quilômetros dividida é dividida em cinco ramais, três extensões e 104 estações.

A Concessionária é responsável por transportar, em média, 620 mil passageiros por dia útil que dependem dos seus serviços.

5.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

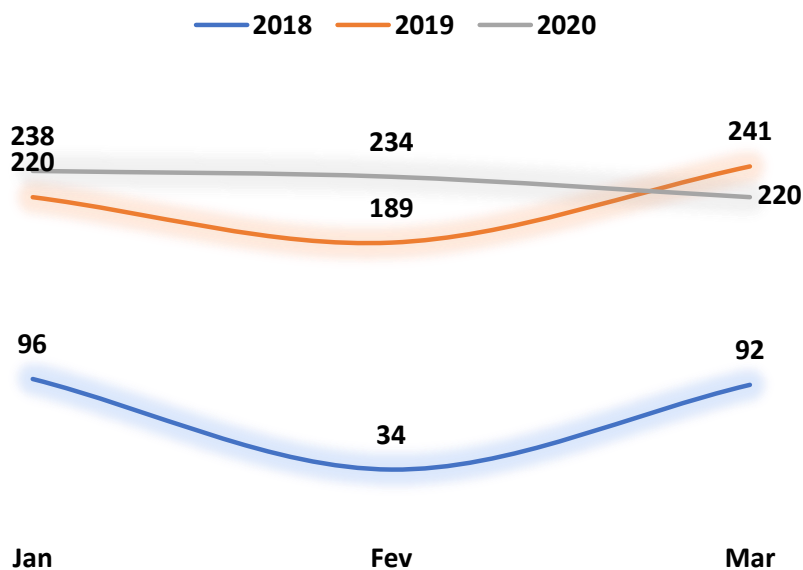
De acordo com os dados do primeiro trimestre dos três anos, verificou-se, ao longo do tempo, um aumento no número de manifestações sobre a Supervia registradas nesta Ouvidoria. É possível visualizar a evolução abaixo:

Manifestações Supervia - 1º Trimestre



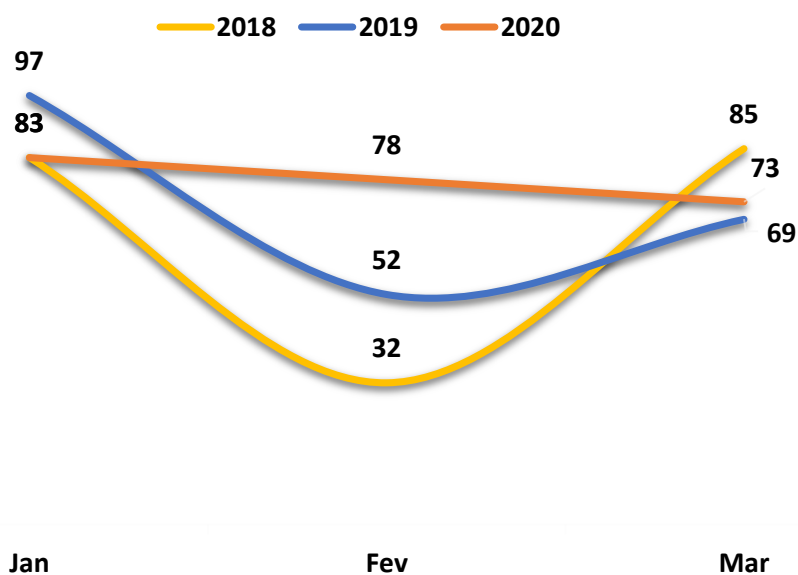
Ao analisar as manifestações por mês, verificou-se que não há semelhança entre os três anos simultaneamente. Em 2020 e 2018 janeiro foi o mês com maior número de manifestações. Em 2019, março foi este mês. Em 2020, houve queda das manifestações ao longo do trimestre, já em 2018 e 2019 a queda houve no mês de fevereiro e logo após um aumento em março

Manifestações Supervia - 1º Trimestre



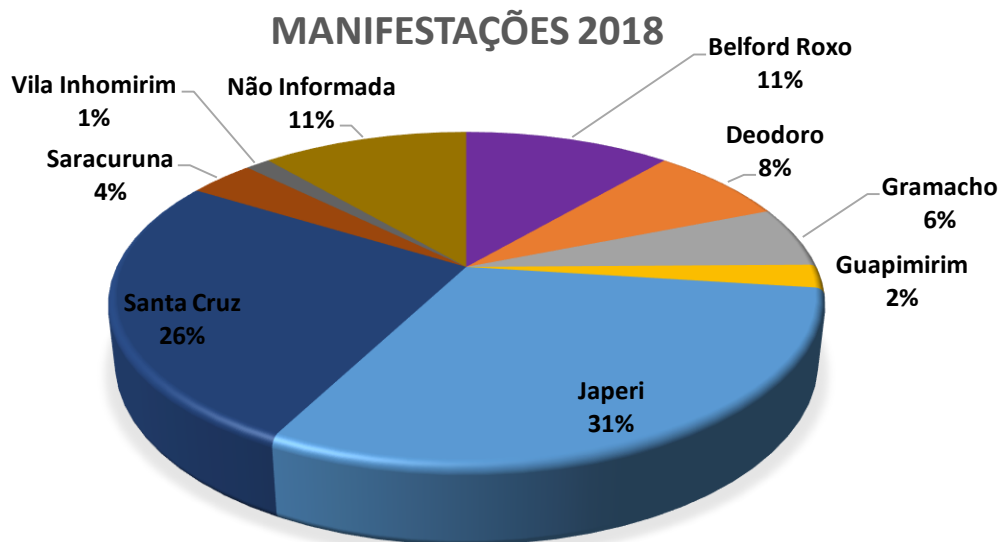
Enquanto as reclamações em 2019 e 2020 foram maiores no mês de Janeiro, 2018 o ápice do primeiro trimestre foi em março, embora em janeiro de 2018 obteve-se grande número de reclamações.

Reclamações Supervia - 1º Trimestre

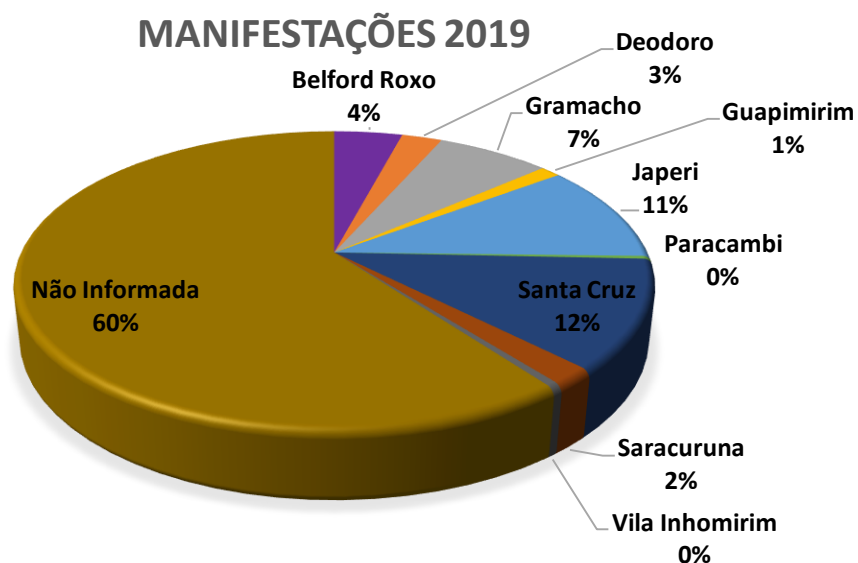


5.1.1 Manifestações por Ramal

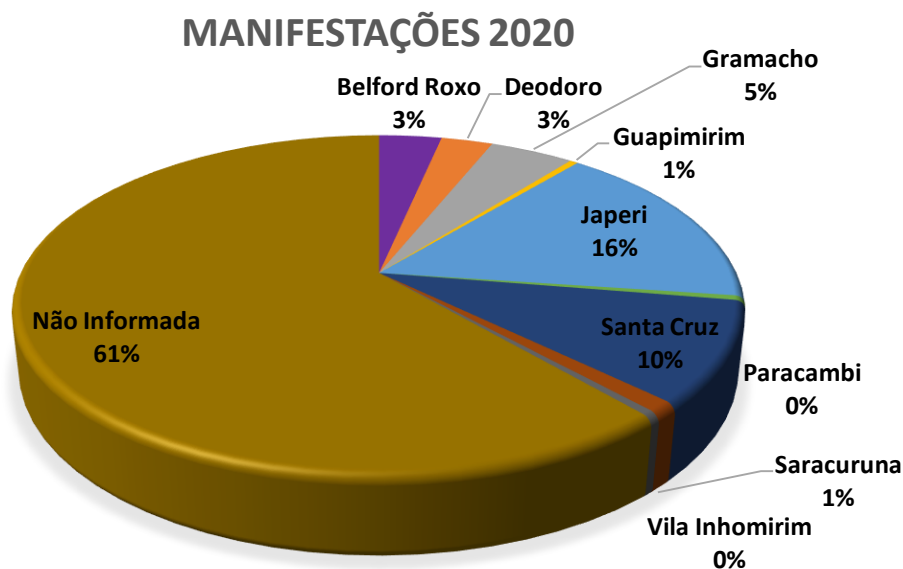
Em 2018, das 222 manifestações 68 foram em relação ao Ramal Japeri, ramal mais reclamado no ano que realiza viagens da estação Central até a estação de Japeri. Em relação às manifestações gerais, 58 sobre o Ramal Santa Cruz.



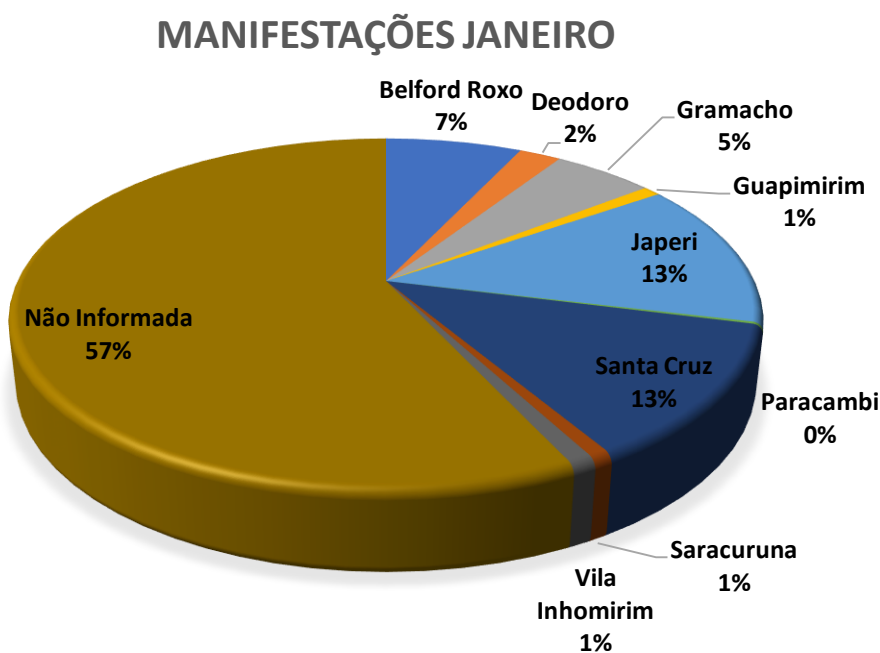
Das manifestações que se aplicavam a um determinado ramal, no ano de 2019 a maioria foi em relação ao ramal Santa Cruz, das 650 manifestações 77 foram sobre o ramal.



No ano atual, Japeri retornou a liderança das manifestações com informação de ramal. Das 692 manifestações, 112 manifestações foram sobre o ramal, sendo este o maior número de manifestações sobre um ramal nos trimestres dos três anos.

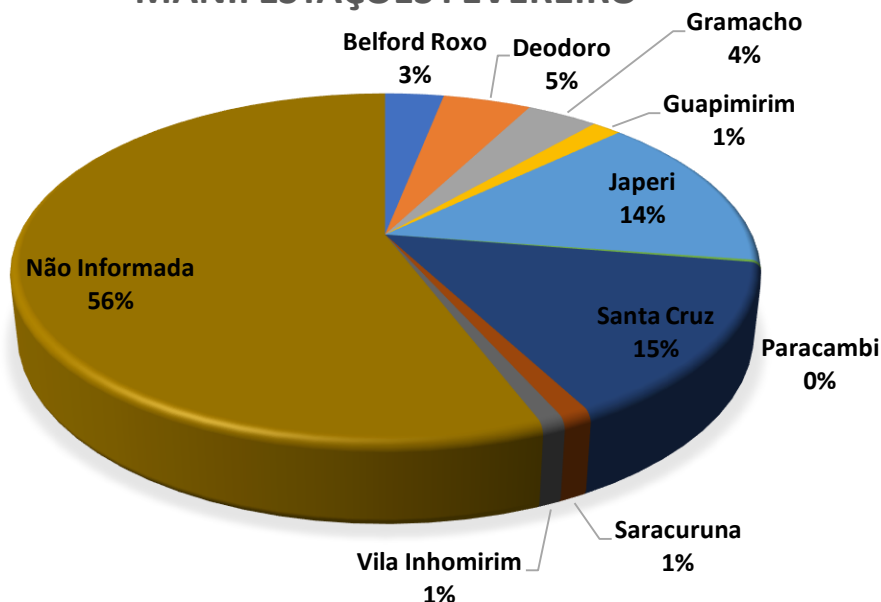


Os dados foram analisados mensalmente e separados por Ramais para verificar se há diferença nos meses do primeiro trimestre. Segue abaixo o gráfico referente ao mês de janeiro:



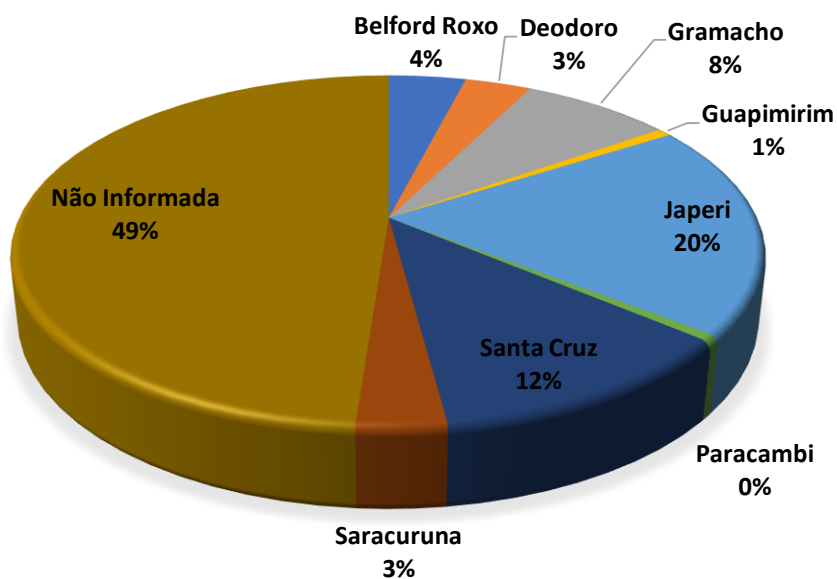
Apesar do percentual dos ramais de Japeri e Santa Cruz serem de 13%, em janeiro, este número é uma aproximação. Enquanto Santa Cruz obteve 69 manifestações Japeri obteve 74 manifestações, sendo o ramal com mais manifestações nesta Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES FEVEREIRO



Analisando os três meses, fevereiro foi o único mês do trimestre que Japeri não liderou o número de manifestações, pois houve uma queda no número de manifestações. Em março, Japeri obteve o maior número de manifestações em todos os três meses, foram 109 manifestações.

MANIFESTAÇÕES MARÇO



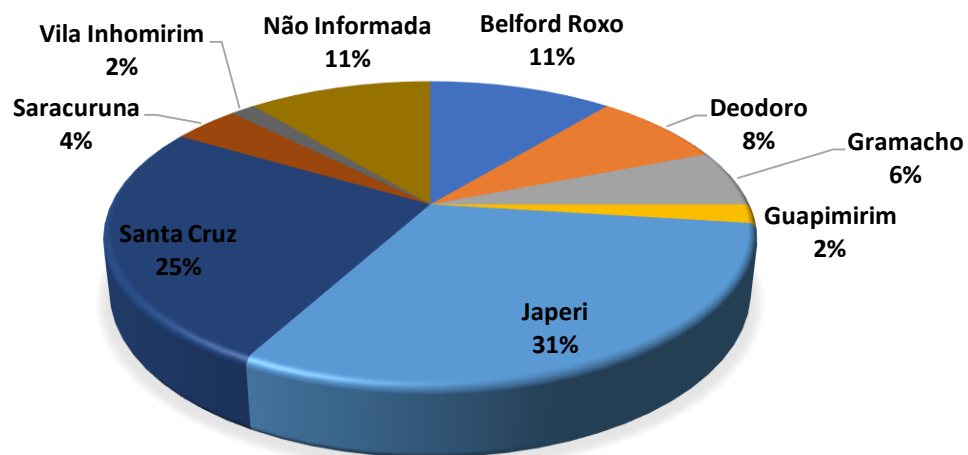
5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

5.2.1 Reclamações por Ramal

As reclamações foram separadas por ramais para efeitos de comparação e de análise dos motivos de insatisfação dos usuários.

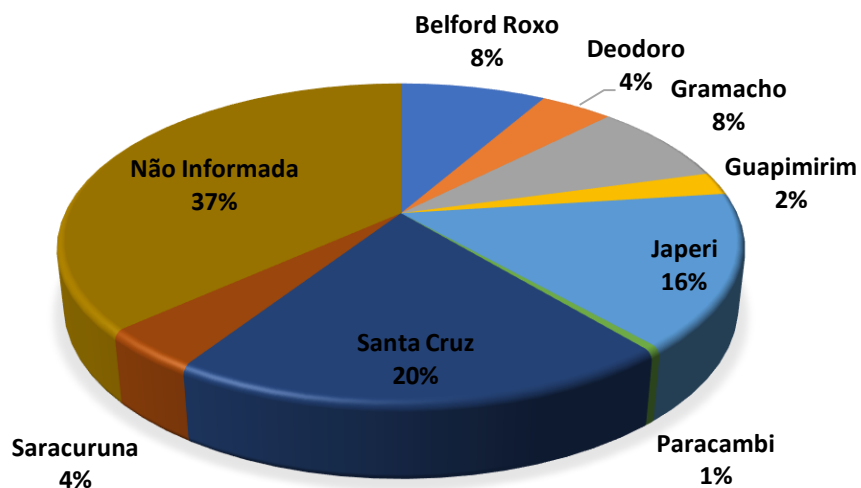
Das 200 reclamações, 62 foram somente sobre o ramal Japeri e 58 sobre Santa Cruz.

RECLAMAÇÕES 2018



Em 2019, Santa Cruz assumiu a liderança das reclamações. Foram 218 reclamações no ano sendo 44 sobre o ramal citado. É representado a seguir os percentuais por ramal:

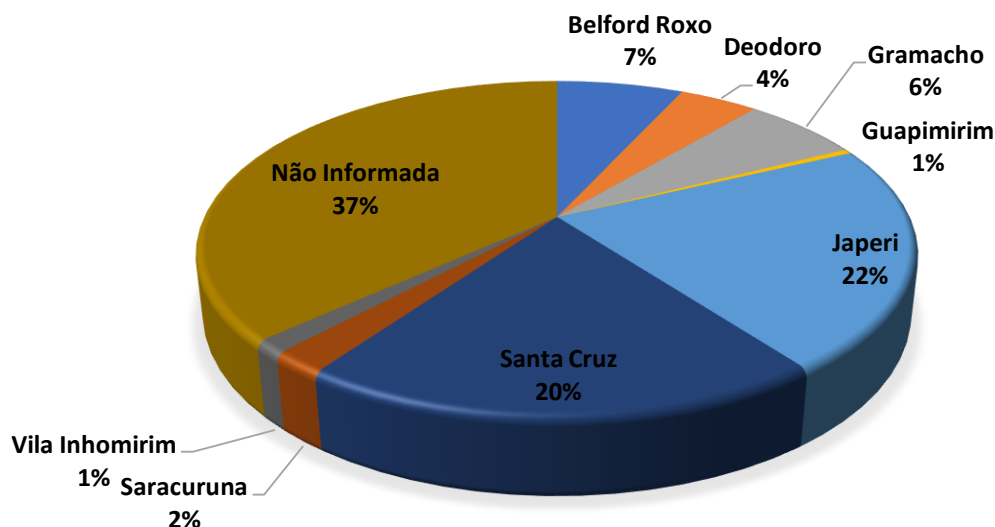
RECLAMAÇÕES 2019



Segundo os dados registrados nesta Ouvidoria, em 2020 obteve-se maior número de reclamações em relação ao mesmo período dos dois anos anteriores.

Das 234 reclamações totais, **51 foram sobre o ramal Japeri e 47 sobre Santa Cruz**, ramais estes que vem liderando as reclamações neste trimestre ao longo dos anos.

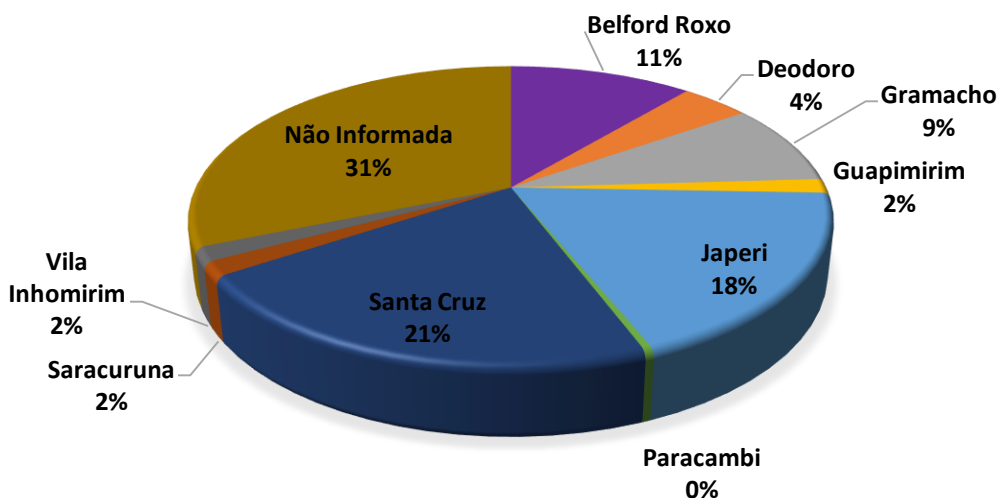
RECLAMAÇÕES 2020



Separou-se os dados por mês referente aos três primeiros meses do ano.

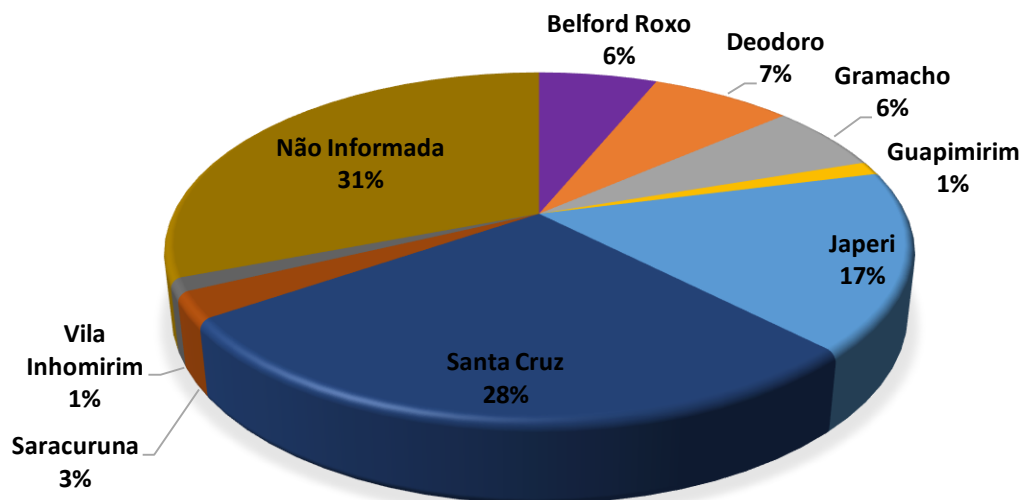
Em janeiro houve 262 registros de reclamação na Ouvidoria da Agetransp cujo percentuais estão dispostos abaixo:

RECLAMAÇÕES JANEIRO



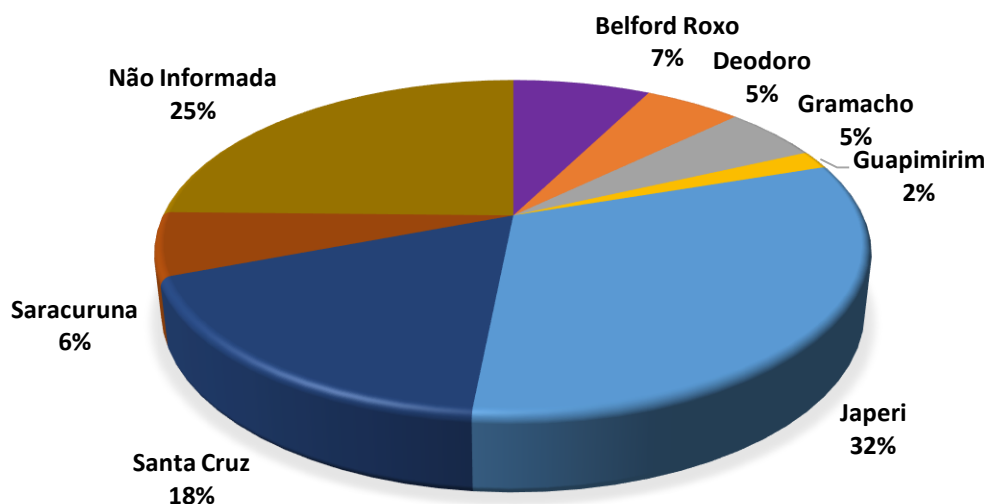
Referente ao mês de fevereiro, Santa Cruz liderou novamente as reclamações registradas. Das 162 reclamações, 45 foram sobre o ramal.

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO



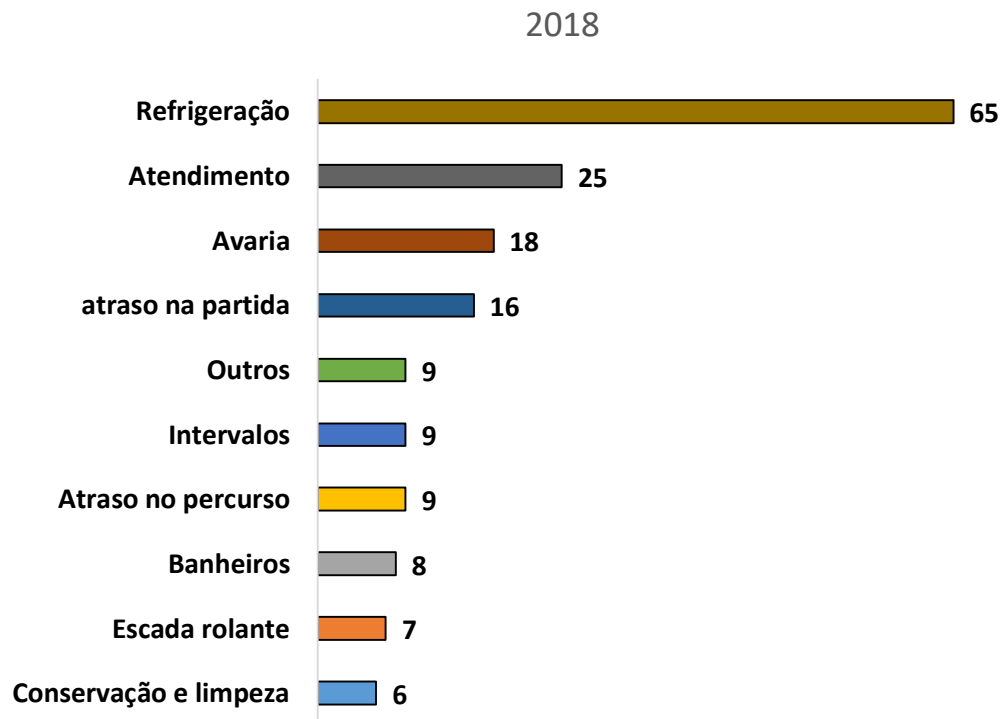
Em relação aos meses anteriores, março foi o único mês em que Santa Cruz não foi o ramal mais reclamado. Houve um aumento significativo nas reclamações no ramal Japeri, enquanto em fevereiro foram 27, em março 72 reclamações eram referentes ao ramal.

RECLAMAÇÕES MARÇO

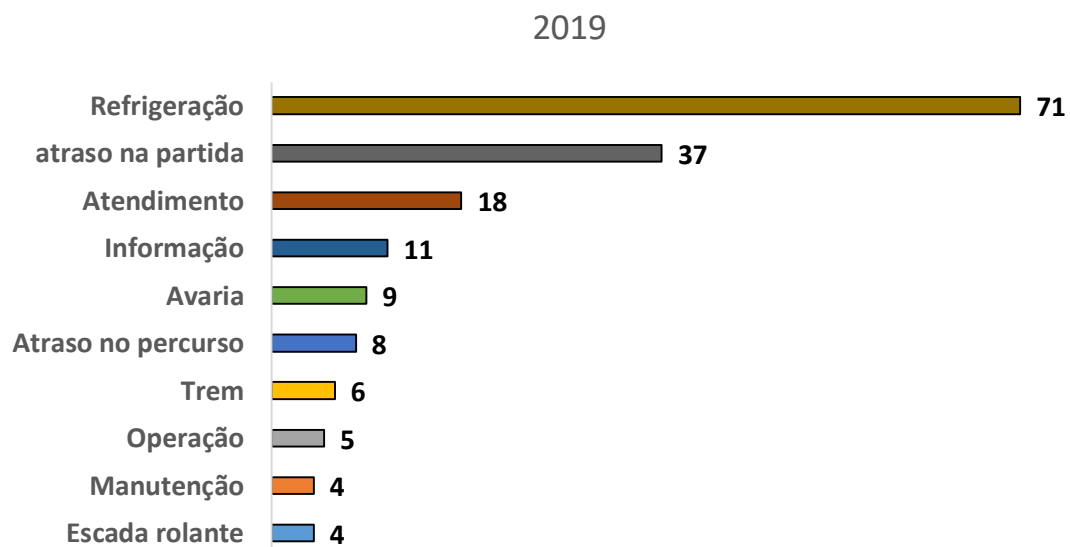


5.2.2 Reclamações por assunto

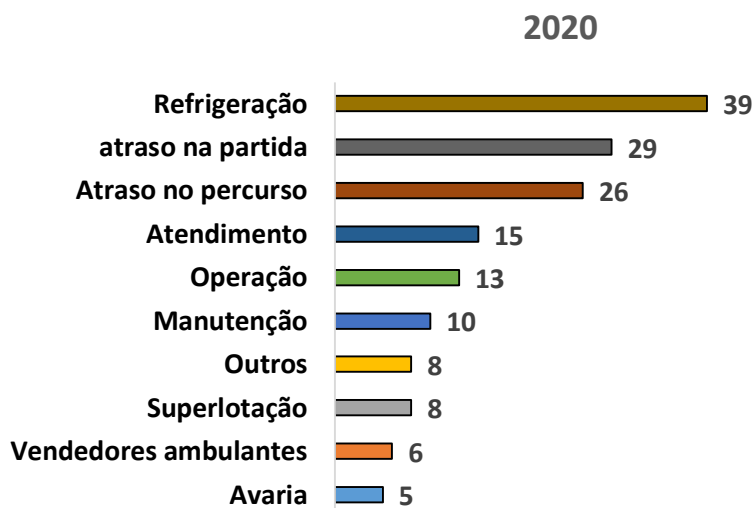
Sobre o teor das manifestações, no ano de 2018 32,5% foram sobre o sistema de refrigeração disponibilizado pela Concessionária. Assuntos como atendimento, avaria e atraso na partida também ficaram no topo do ranking. Segue abaixo os números absolutos:



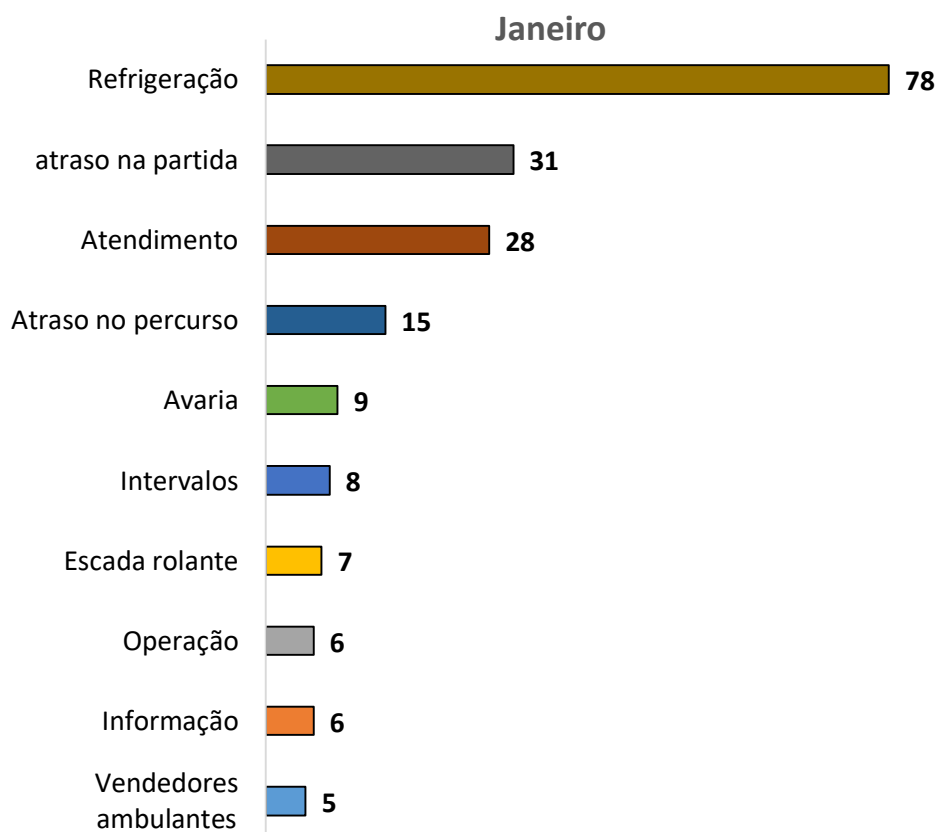
Em relação ao ano anterior o percentual de reclamações sobre refrigeração permaneceu, havendo aumento de 1%.



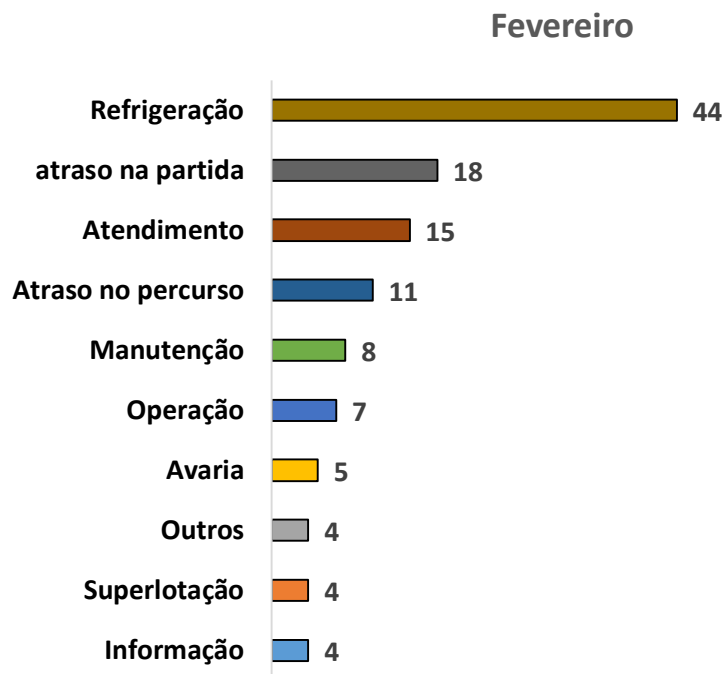
Em 2020, apesar de refrigeração ser principal motivo de insatisfação dos usuários, houve redução no percentual. Das 234 reclamações, 39 foram sobre o sistema de refrigeração, um percentual de aproximadamente 17%.



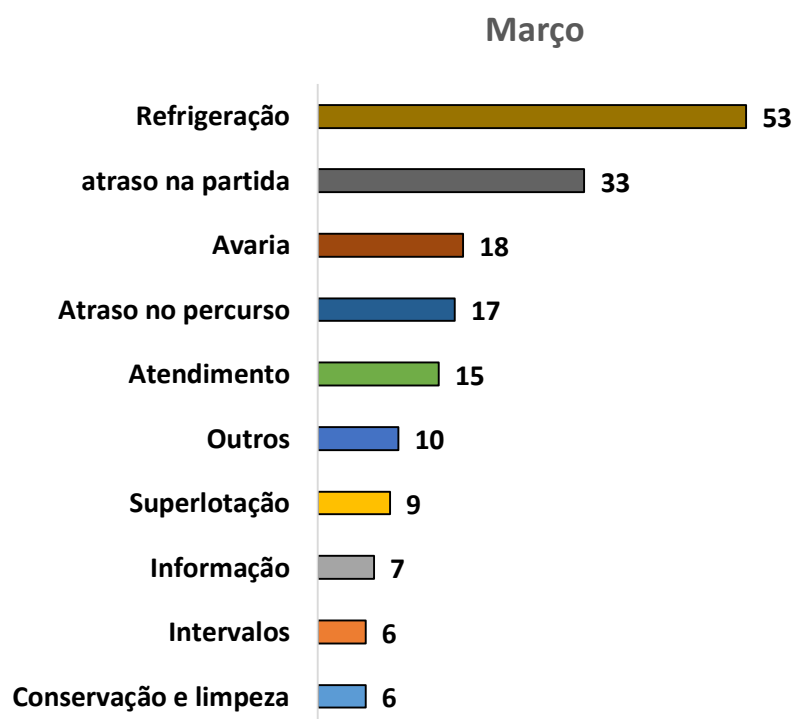
Ao analisar os meses separadamente, não há diferença entre o assunto mais reclamado. Refrigeração lidera o ranking em todos os meses e atraso na partida é segundo maior motivo de insatisfação.



Atendimento também foi assunto presente no ranking dos dois meses. Em fevereiro, 9% das reclamações foram somente sobre o atendimento fornecido pela Concessionária.



Em março novamente refrigeração lidera as reclamações sobre a Concessionária. Foram 23% das reclamações totais.



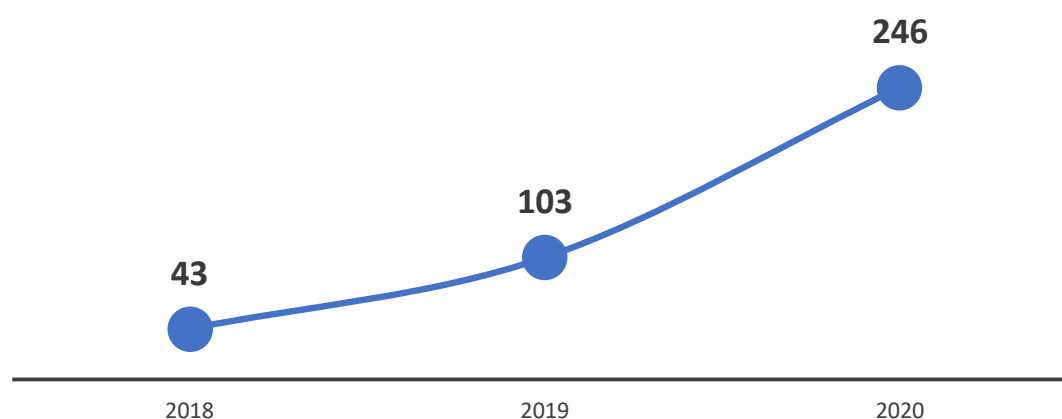
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

O MetrôRio é responsável pela exploração de serviço público de transporte metroviário de passageiros, com a utilização das Linhas 1, 2 e 4 da rede metroviária do Rio de Janeiro, contando com 41 estações e 14 pontos de integração.

6.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

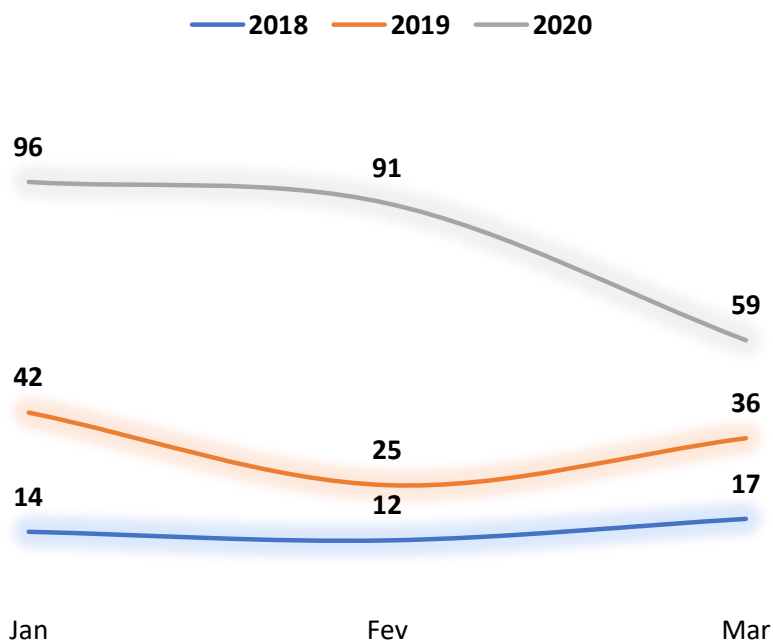
Em relação às manifestações no primeiro trimestre dos três anos, houve um crescimento do número de manifestações ao longo dos anos, e esse comportamento é válido para todos os três meses do trimestre.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



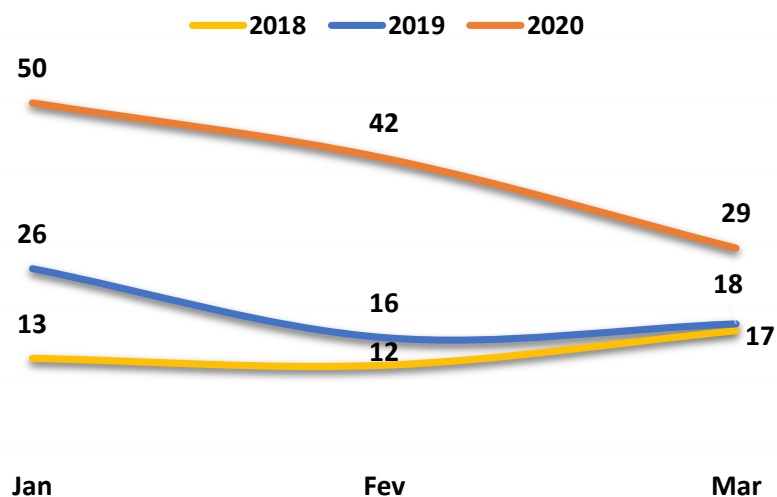
No ano de 2020, as manifestações sobre o MetrôRio mais que dobraram em relação a 2019, apresentando um aumento percentual de 139%. De 2018 para 2019 o aumento percentual foi de 140%. Se mantiver o ritmo, no primeiro trimestre de 2020 espera-se registrar mais de 500 manifestações.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



O Mesmo é valido para o número de reclamações, 2020 foi o ano com maior número de reclamações levando em consideração os dois últimos anos, e este comportamento é valido para todos os meses dos anos.

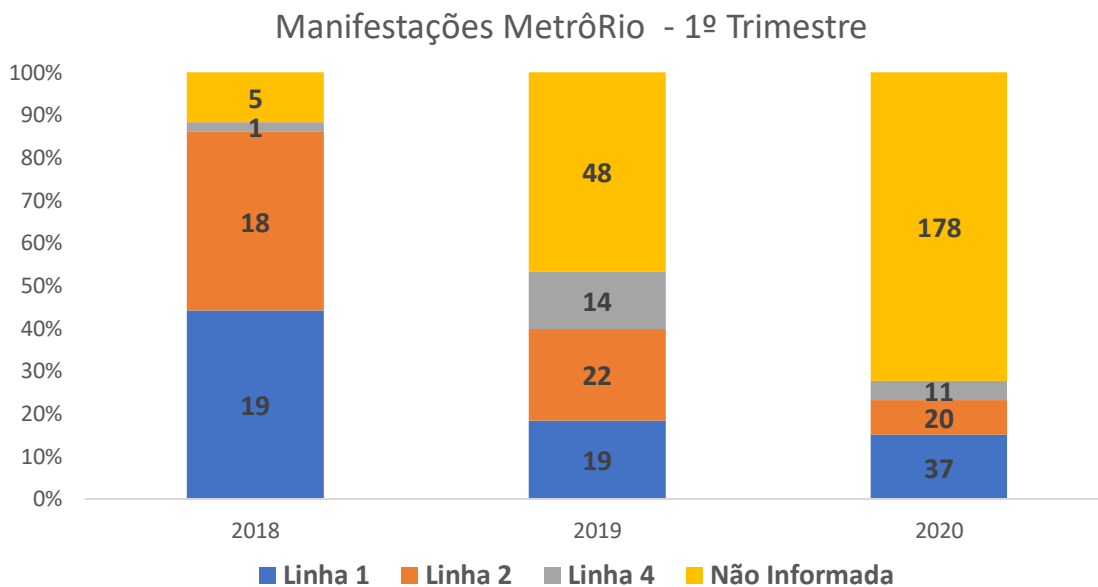
Reclamações MetrôRio - 1º Trimestre



6.1.1 Manifestações Por Linha

Em relação as Linhas administradas pelo MetrôRio, a partir de 2019 as manifestações sem informação de Linha foram maioria. Isto ocorre devido a manifestações que não se enquadram em uma linha específica, tais como manifestações sobre as estações, atendimento telefônico, cartões, entre outros.

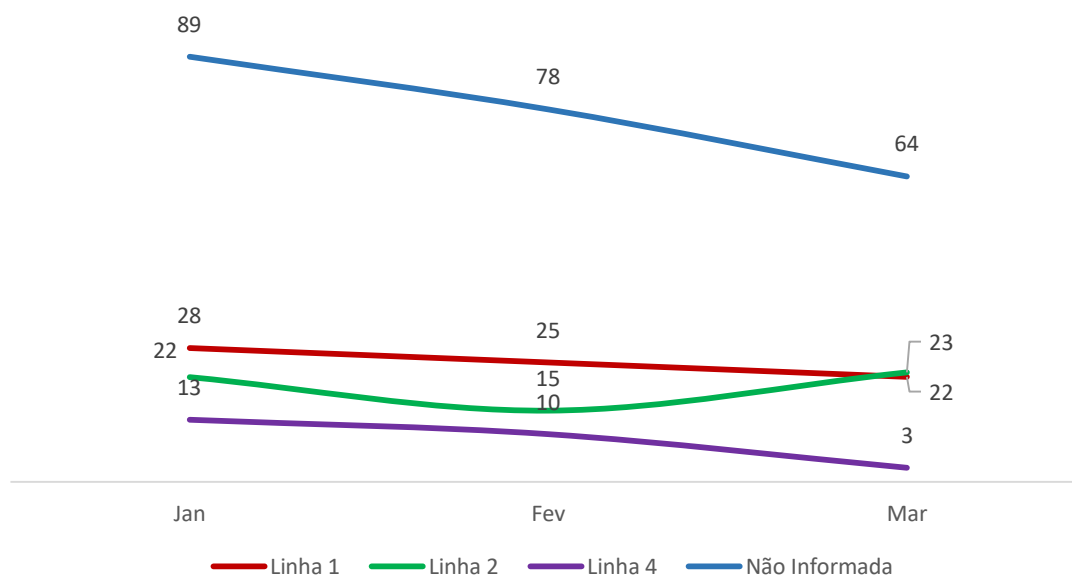
Das Linhas Informadas, somente em 2019 que a linha 2 liderou o ranking de manifestações.



Com relação aos meses, não houve grandes alterações nas manifestações das Linhas. Observa-se que manifestações sobre as linhas não informadas é maioria em todos os meses, apresentando uma queda ao longo dos meses.

Somente o comportamento da linha 2 se difere das demais, de fevereiro para março houve um crescimento do número de manifestações superando as manifestações sobre a linha 1, enquanto nas demais houve redução.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



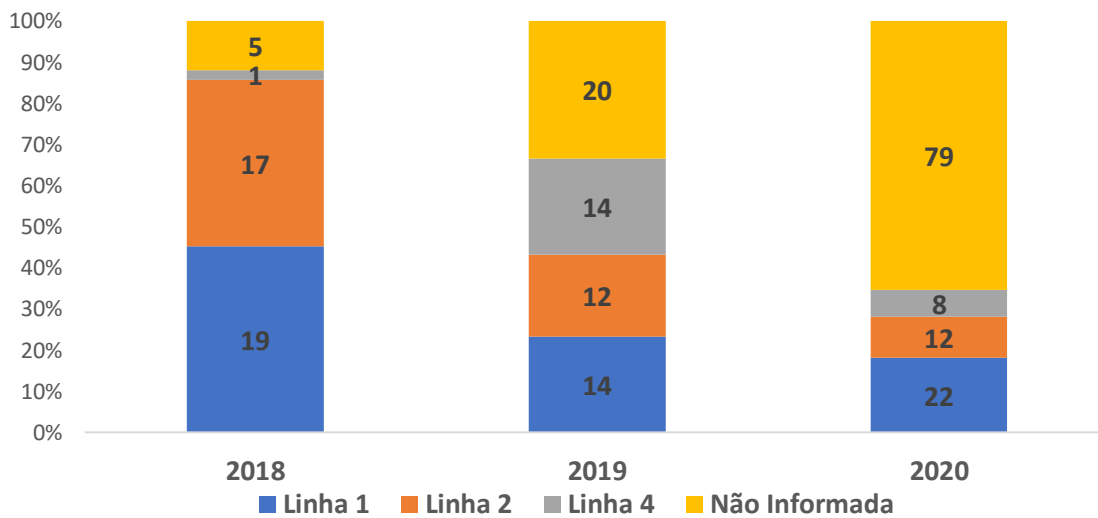
6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

6.2.1 Reclamações por Linha

Historicamente, a Linha 1 é líder em reclamações registradas nesta Ouvidoria. No primeiros trimestres dos 3 anos analisados, a Linha 1 foi a mais reclamada.

Em relação as outras Linhas, somente em 2019 que a linha 4 do MetrôRio, cujo destino é Jardim Oceânico, ficou em segundo lugar no ranking de reclamações.

Reclamações MetrôRio - 1º Trimestre

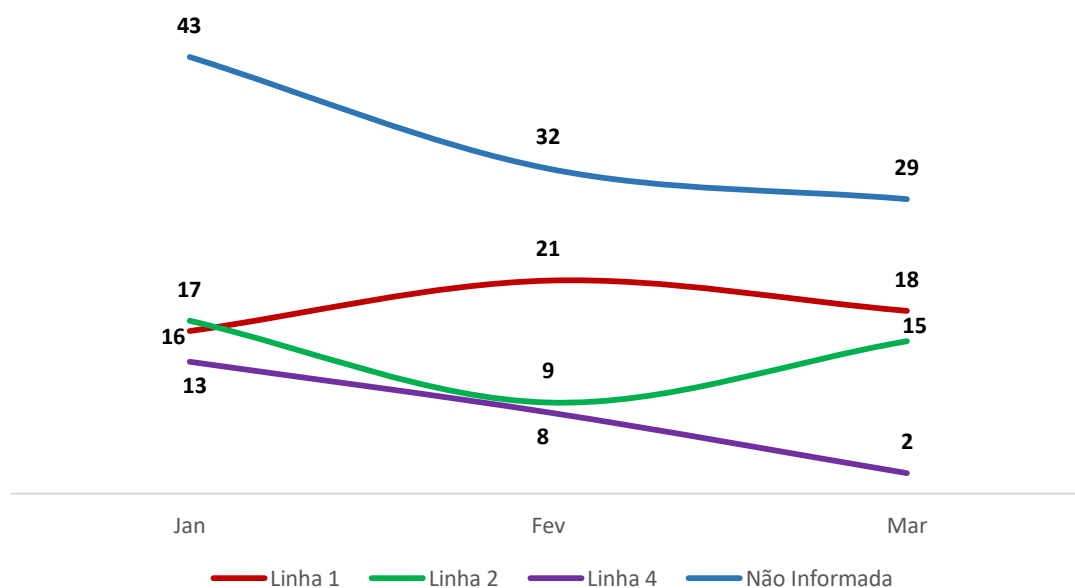


Ao longo dos meses, tanto nas reclamações sem informação de linha quando na Linha 4, houve decréscimo do número de reclamações.

Nas linhas 1 e 2, as reclamações se comportaram de maneira diferente em fevereiro. Ao passo que a linha 1 apresentou aumento em relação a janeiro, a linha 2 apresentou queda.

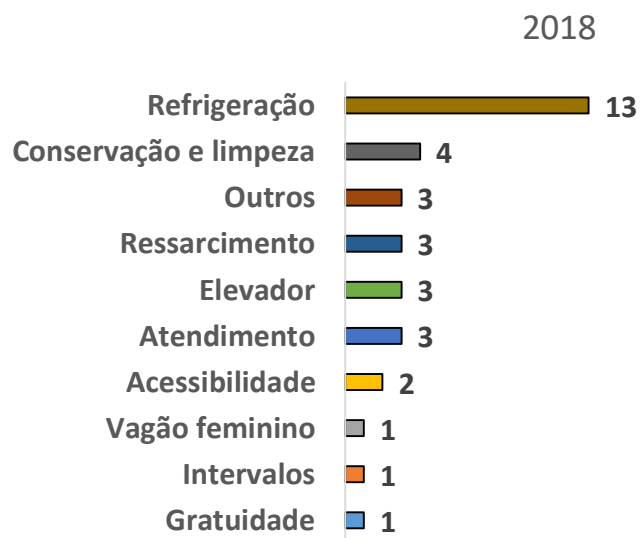
Em março também houve divergências, a linha 1 apresentou diminuição no número de reclamações e a linha 2, aumento.

Reclamações MetrôRio - 1º Trimestre



6.2.2 Reclamações por Assunto

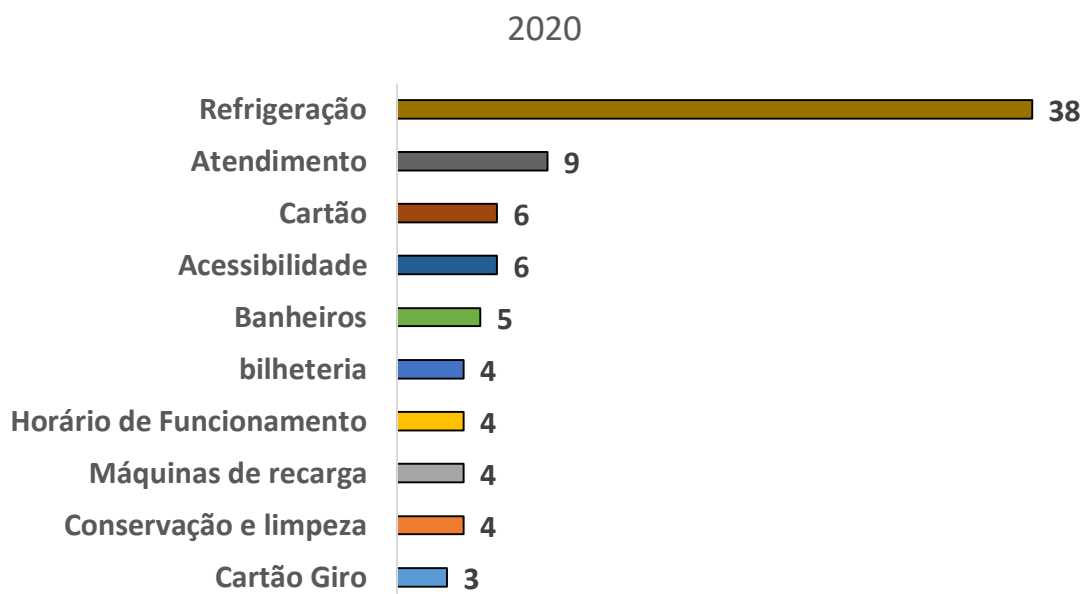
As reclamações foram separadas por assunto para verificar quais foram os maiores motivos pelos quais os usuários ficaram insatisfeitos com o serviço fornecido pelo MetrôRio. Estão representados abaixo os **rankings com os 10 maiores motivos de reclamações do MetrôRio.**



Em todos os três anos, refrigeração foi assunto principal de insatisfação os usuários. Além disto, apresentando diferença significativa do segundo assunto de maior reclamação.



É de importância relatar que atendimento e acessibilidade, em todos os anos, estiveram entre os 10 assuntos de maior reclamação.



7 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

A CCR Barcas é a concessionária de serviços públicos, dedicada à operação de transporte de massa no modal aquaviário, com direito de atuação no Estado do Rio de Janeiro. Atualmente, navega com cerca de 640 mil quilômetros por ano e transporta, em média, 110 mil passageiros por dia. A concessionária tem 24 embarcações e opera seis linhas em oito estações.

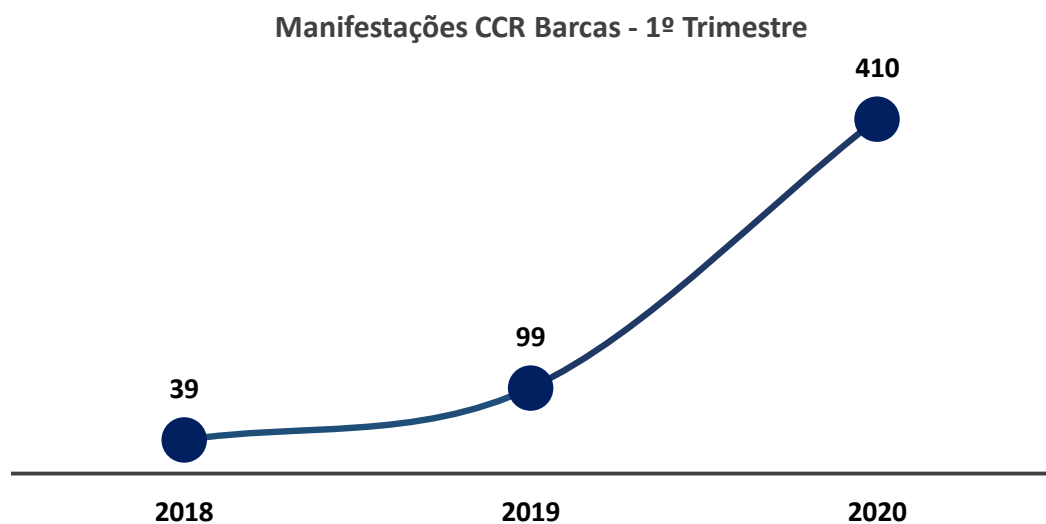
No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

Nos primeiros trimestres do ano atual e dos dois últimos, houve um aumento no número de manifestações sobre a CCR Barcas ao longo do tempo, assim como o número de manifestações totais.

De 2018 para 2019, o número de manifestações apresentou um crescimento de 154%, o número mais que dobrou em relação ao mesmo período do ano anterior.

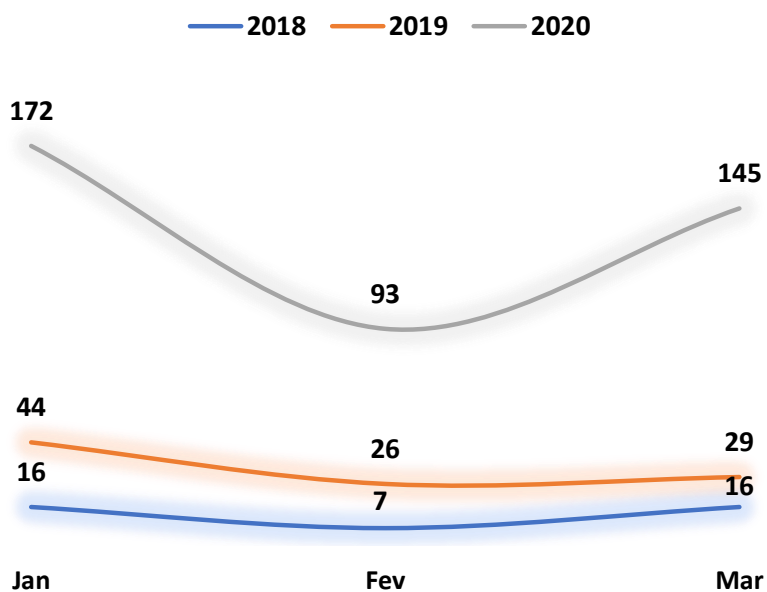
Em relação aos anos de 2019 e 2020, manifestações cujo teor era CCR Barcas aumentaram em 314%.



Nos três meses do trimestre, em 2020 foi registrado o maior número de manifestações, ou seja, independente do mês no ano de 2020 o número de manifestações foi superado.

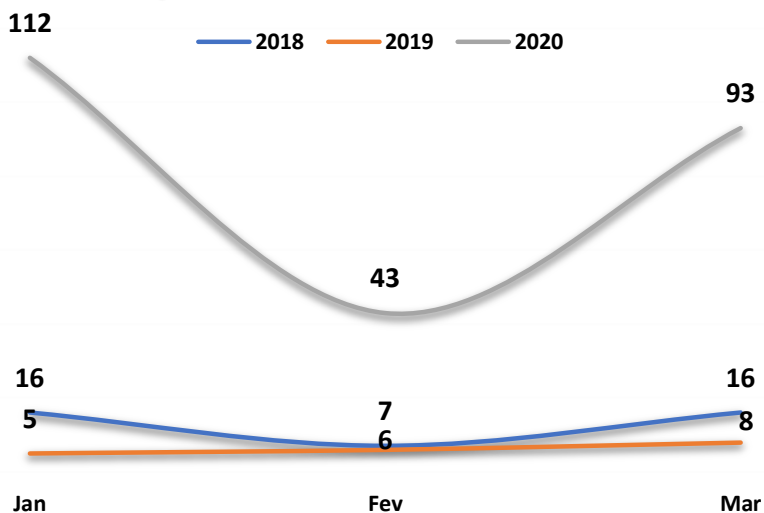
Um outro comportamento evidenciado é a redução das manifestações no mês de fevereiro. Em todos os três anos, fevereiro foi o mês em que se obteve menor número de manifestações.

Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre



Referindo-se as reclamações, o comportamento é semelhante ao das manifestações, somente no ano de 2019 que há diferenças. Enquanto nos demais anos há queda em fevereiro e aumento em março, 2019 foi o único ano cujo número de reclamações foi crescente ao longo dos três meses.

Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre

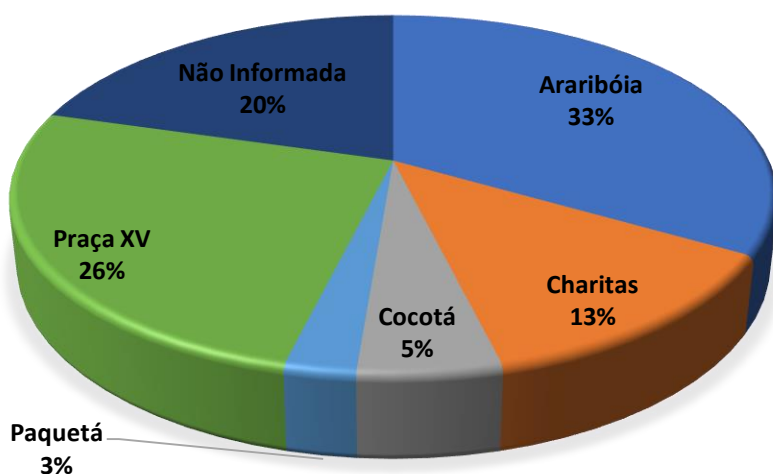


7.1.1 Manifestações por Estação

Avaliou-se as manifestações em relação a suas estações de referência.

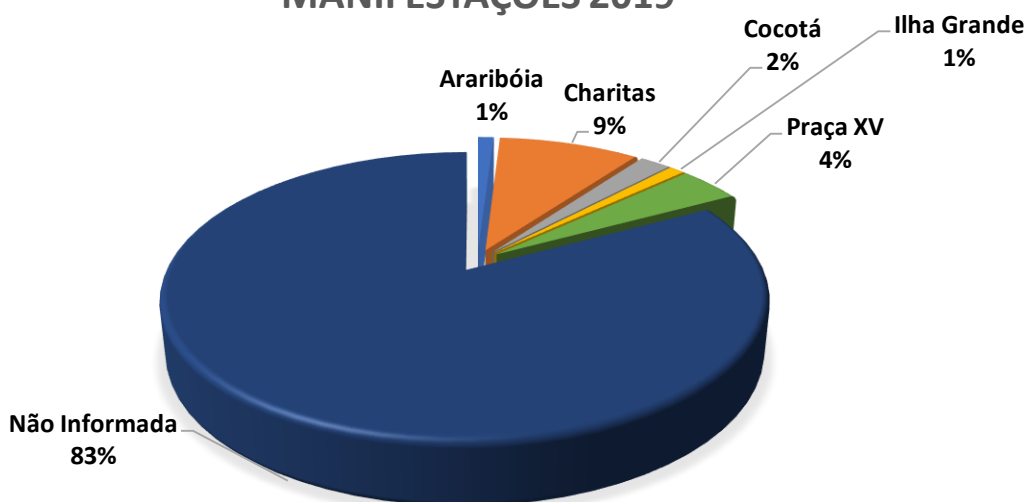
Em 2018 a maioria das manifestações se referiam à Estação Araribóia, localizada em Niterói. Logo após, Praça XV, localizada no município do Rio de Janeiro, sendo estas duas estações de maior movimento.

MANIFESTAÇÕES 2018



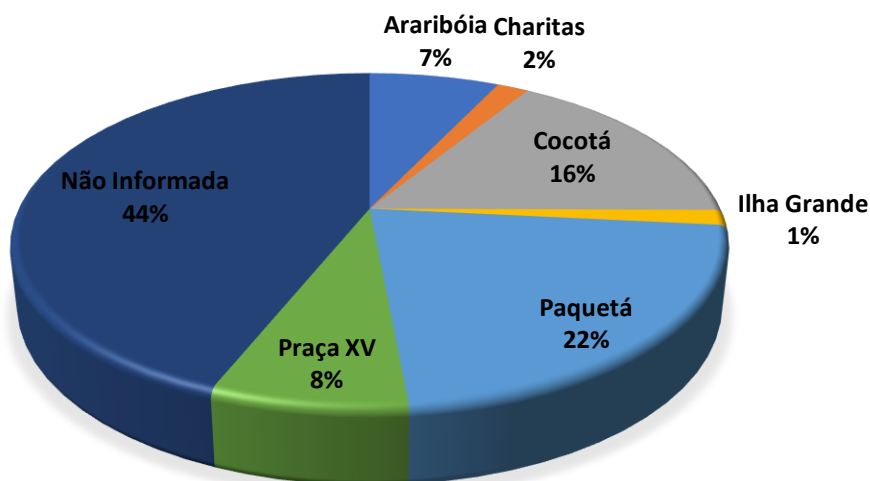
Já nos anos de 2019 e 2020, o maior número de manifestações não tiveram informações da Estação. Manifestações com linha não informada são manifestações que não se aplicam a uma determinada estação e geralmente voltadas para o sistema como um todo ou assuntos que não estão ligados diretamente a operação das Concessionárias.

MANIFESTAÇÕES 2019



Levando-se em consideração as manifestações com estações informadas é possível identificar mudanças nas manifestações dos usuários. Enquanto no ano de 2018 o maior número de manifestações era voltado para estações de grande movimento, em 2019 a estação de Charitas foi motivo de mais manifestações dos usuários e, em 2020, Paquetá.

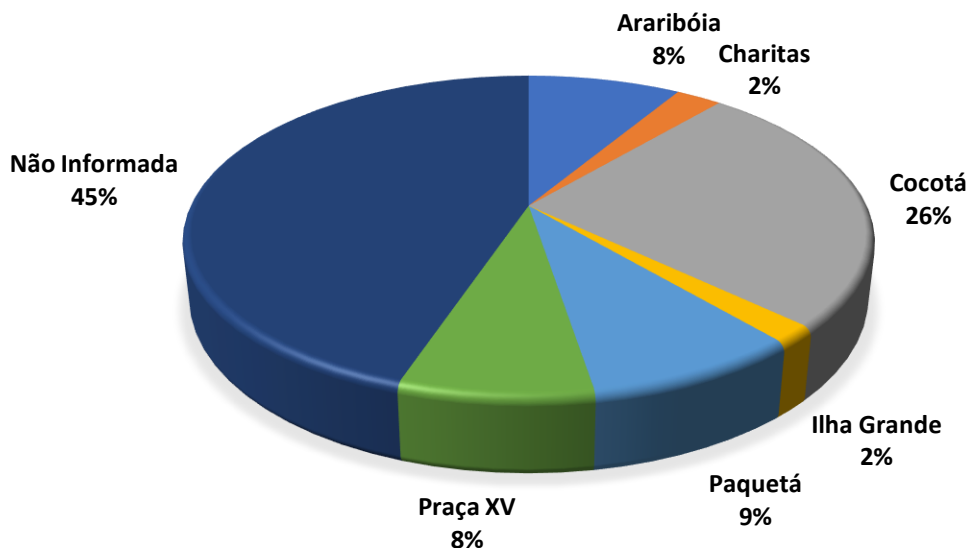
MANIFESTAÇÕES 2020



Analisou-se as manifestações por mês para identificar se alguma estação apresentava maior percentual de manifestações em algum determinado mês.

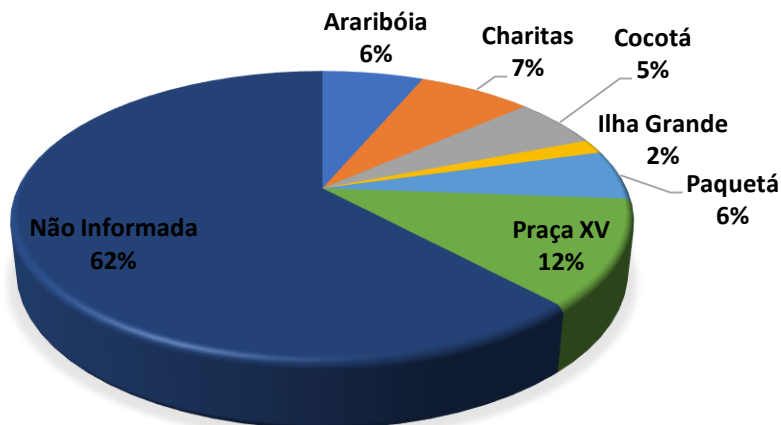
Veja abaixo o gráfico referente ao mês de janeiro referente a 2018, 2019 e 2020.

MANIFESTAÇÕES JANEIRO



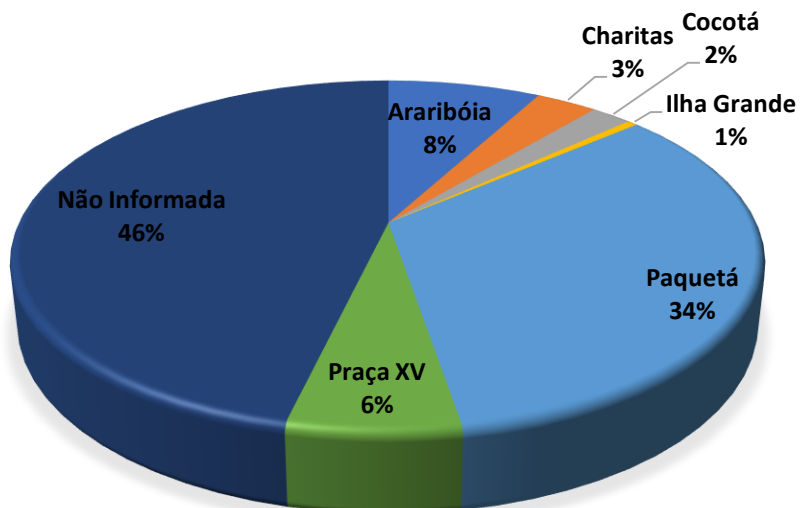
Em janeiro, das linhas informadas a estação de Cocotá, estação que atende a Ilha do Governador, foi líder no número de manifestações.

MANIFESTAÇÕES FEVEREIRO



No entanto, tanto em fevereiro quanto em março estações diferentes lideraram as manifestações. Enquanto em fevereiro, **das 126 manifestações a Praça XV registrou 15 manifestações**, em março, **das 190 Paquetá apresentou 64 manifestações**.

MANIFESTAÇÕES MARÇO



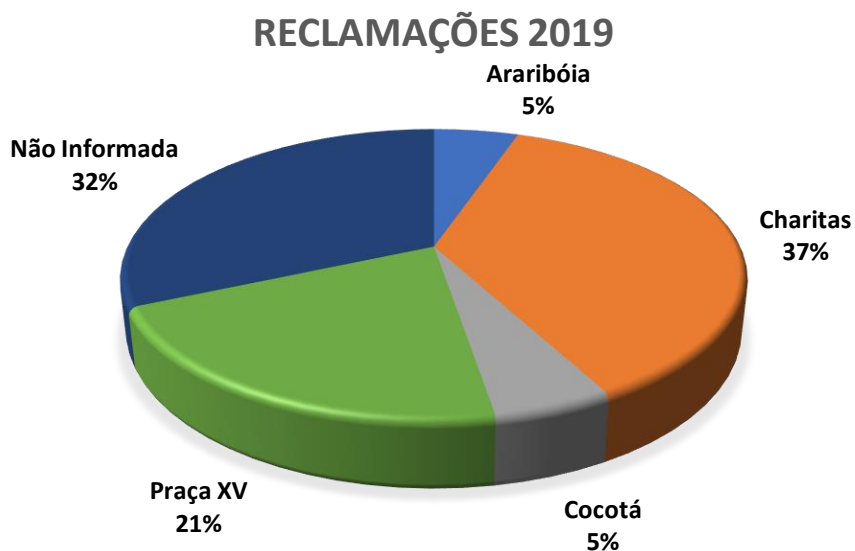
7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

7.2.1 Reclamações por Estação

Em 2018, **das 39 reclamações 13 foram sobre a Estação Araribóia**, sendo esta a estação mais reclamada no 1º Trimestre de 2018.



No ano de 2019 a estação de Charitas foi a mais reclamada, mas Praça XV não ficou muito distante. Apesar de haver grande diferença nos percentuais, isto ocorre devido a poucas reclamações. Em 2019 foram 19 reclamações sendo **7 Charitas e 4 Praça XV**.



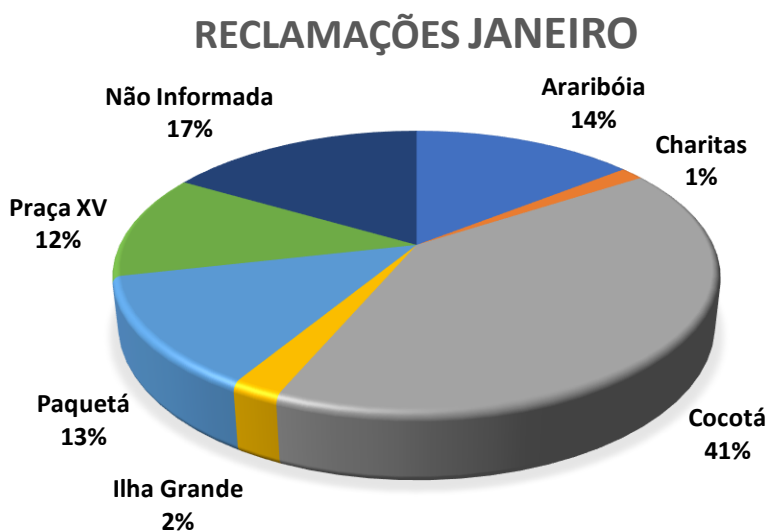
Em relação às reclamações referentes ao primeiro trimestre de 2020, há grande diferença do número de reclamações entre a estação mais reclamada e a segunda mais reclamada devido ao grande número de reclamações.

Em 2020 foram 281 reclamações, sendo **81 reclamações sobre Paquetá e 59 sobre Cocotá.**



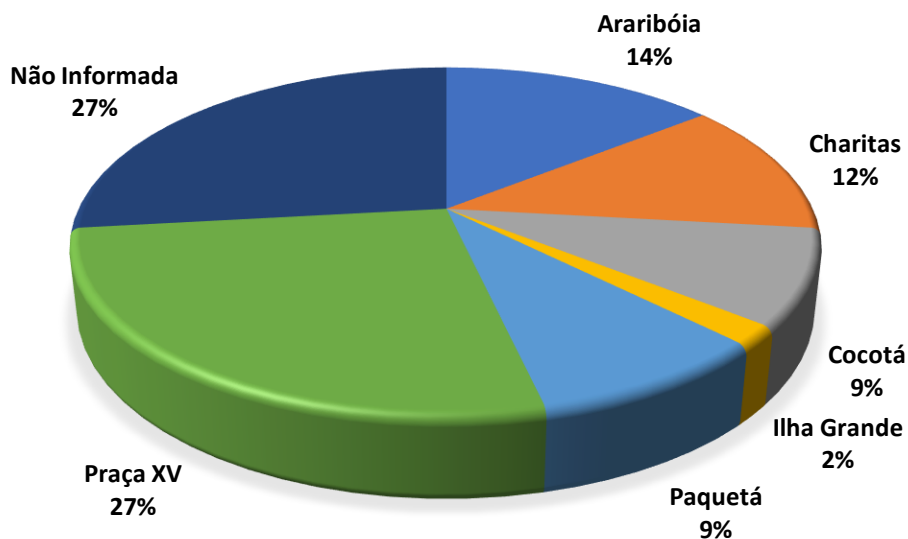
Efetuiu-se uma análise mensal sobre as reclamações referentes as estações da CCR Barcas para verificar se houve diferença nas estações mais reclamadas, de acordo com o mês.

Em janeiro, das 133 reclamações referentes aos três anos, 54 foram sobre a estação Cocotá e 19 sobre a estação Araribóia, Cocotá apresentou quase o triplo do número de reclamações da segunda colocada.



No Mês de fevereiro, foram **56 reclamações nos três anos**. Sendo 15 sobre a estação Praça XV e 8 reclamações sobre a Estação Araribóia

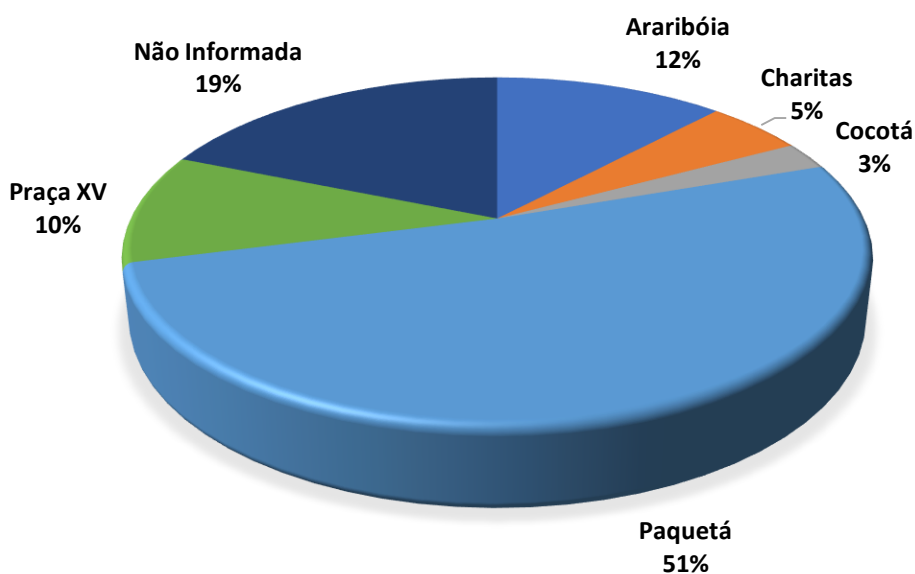
RECLAMAÇÕES FEVEREIRO



Em relação ao mês de março, foram 117 reclamações sendo 60 somente sobre a Estação de Paquetá.

Não houve a qual se pode afirmar que era líder nas reclamações independente do mês.

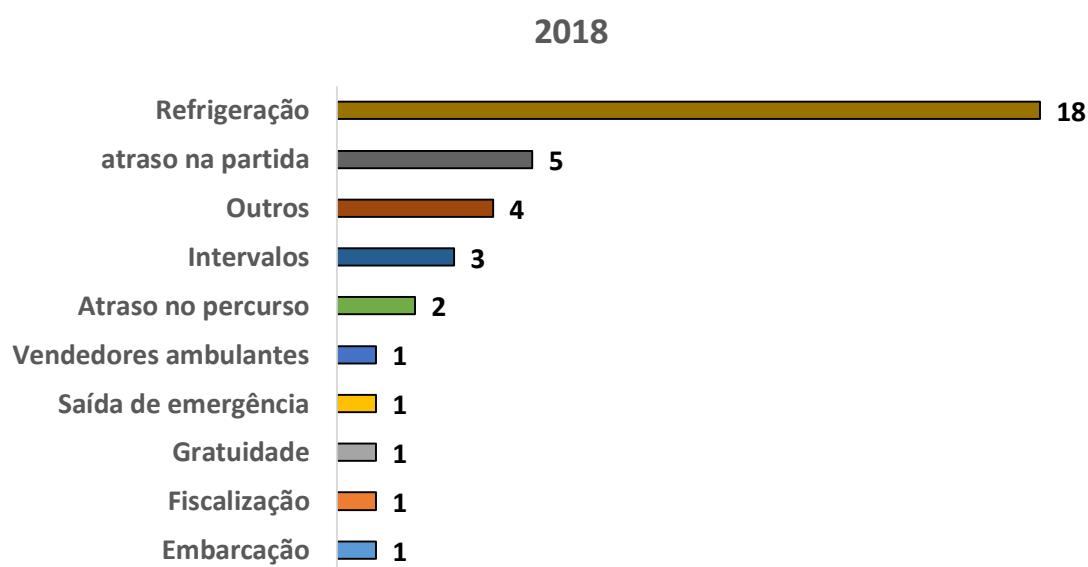
RECLAMAÇÕES MARÇO



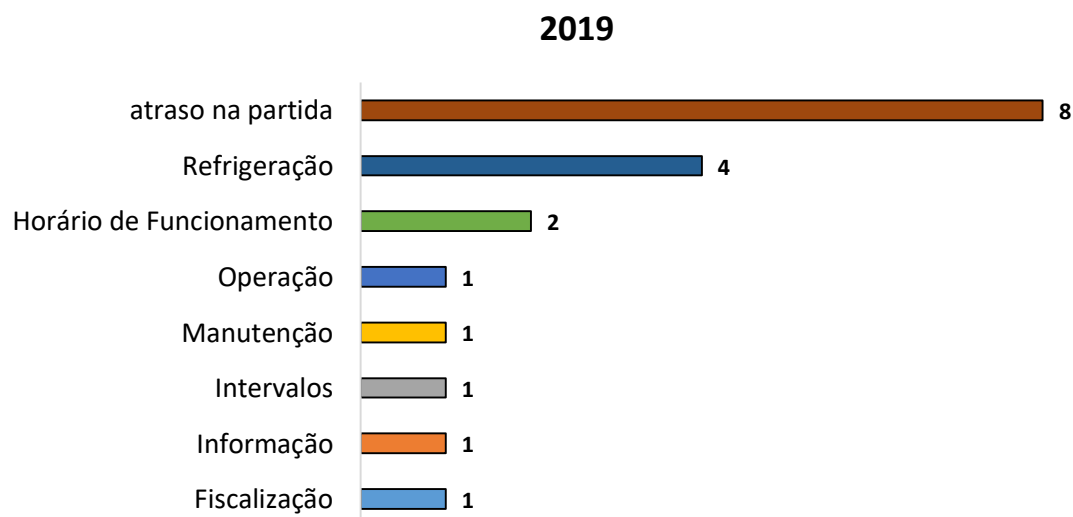
7.2.2 Reclamações por assunto

A fim de analisar as possíveis causas de reclamação dos usuários sobre a CCR Barcas, os dados foram separados por assunto.

Em 2018 a principal causa de insatisfação dos usuários da CCR Barcas era em relação ao sistema de refrigeração, havendo diferença significativa em relação ao segundo assunto mais reclamado, atraso na partida.



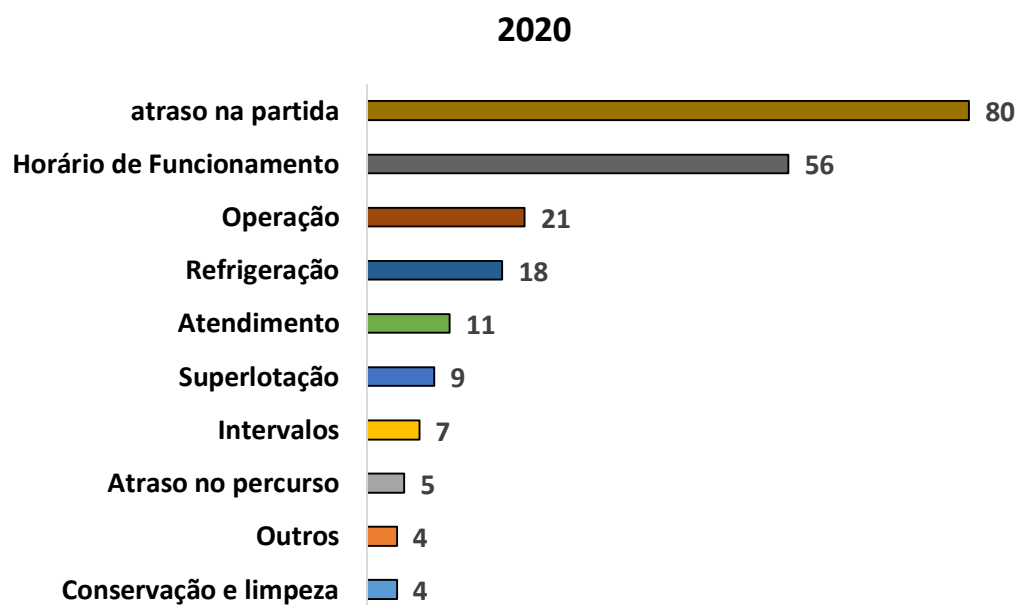
No ano de 2019 atraso na partida superou refrigeração no número de reclamações. A questão da regularidade no serviço causou insatisfações nos usuários do transporte aquaviário.



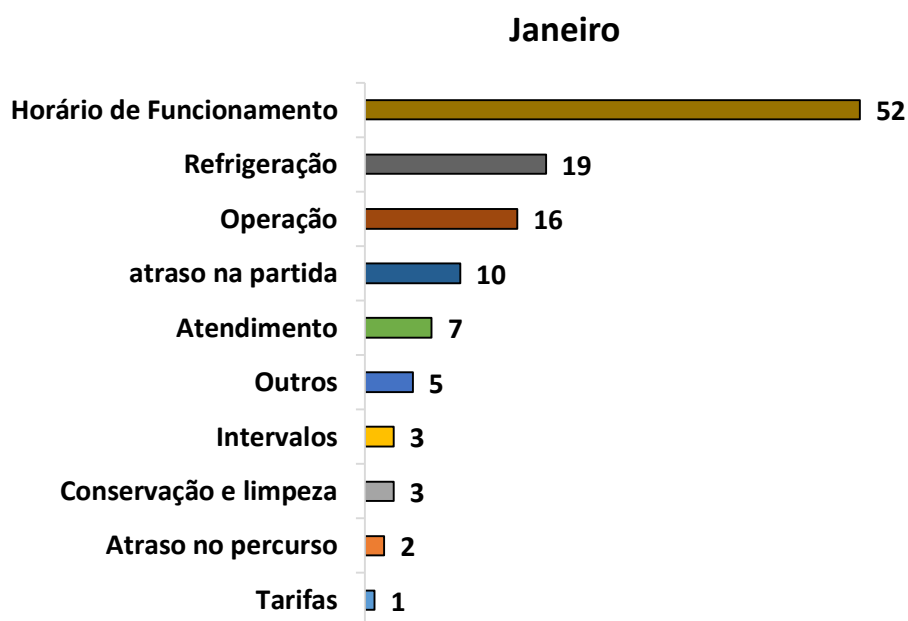
Referente ao ano atual, atraso na partida se manteve no topo do ranking ao passo que refrigeração apresentou queda na posição mesmo que o número de reclamações sobre ela tenha aumentado.

Reclamações sobre horário de funcionamento que em 2018 não apareceu apresentou crescente ao longo dos anos e assumiu a segunda posição no ranking em 2020.

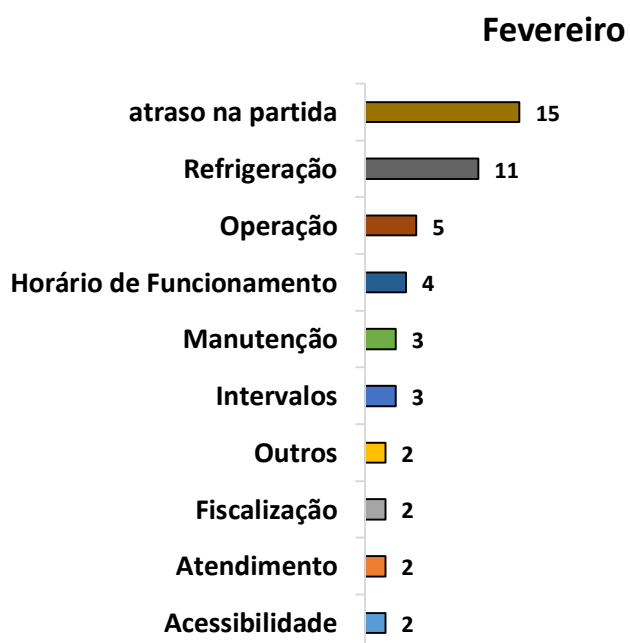
Atendimento, superlotação e conservação e limpeza somente apareceram no ranking em 2020, além de não haver reclamações sobre superlotação e conservação e limpeza nos anos anteriores.



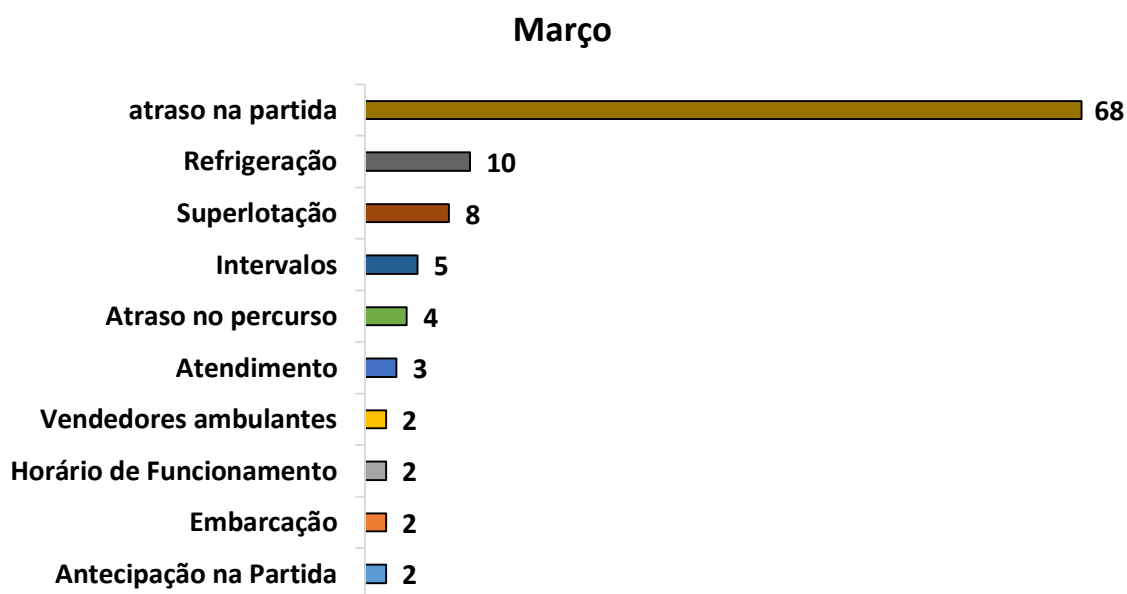
Na análise em relação às reclamações nos meses do primeiro trimestre, das 133 reclamações, 52 eram referentes ao horário de funcionamento da Concessionária, equivalendo a 39% das manifestações. O segundo assunto de maior insatisfação, refrigeração, obteve menos da metade do número de reclamações sobre horário de funcionamento.



Em fevereiro e março, refrigeração permaneceu em segundo colocado no ranking dos assuntos mais reclamados sobre a CCR Barcas. A mudança é em relação a atraso na partida, que no segundo e terceiro mês do ano passou a ser motivo principal das reclamações dos usuários.



No terceiro mês do ano, usuários das barcas reclamaram também sobre a superlotação no modal. O assunto foi o terceiro maior motivo de insatisfação dos usuários no mês, sendo este mês o único com manifestações sobre este assunto.



8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

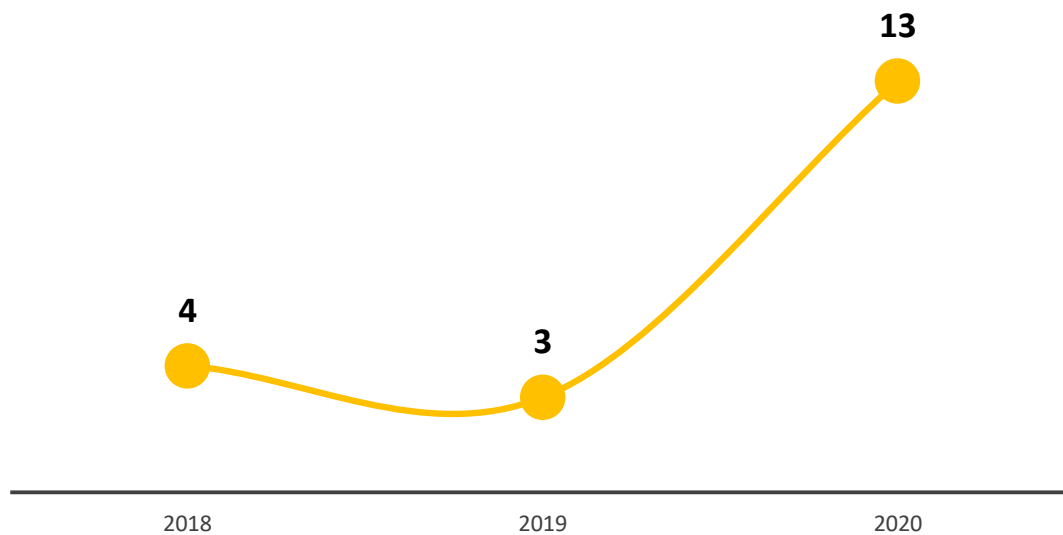
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeira, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

A Concessionária administra a Rodovia que possui uma média diária de tráfego de 20 mil veículos podendo chegar a 58 mil no verão ou feriados prolongados. Por ano, uma média de 7,1 milhões de veículos trafegam por esta Rodovia.

8.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

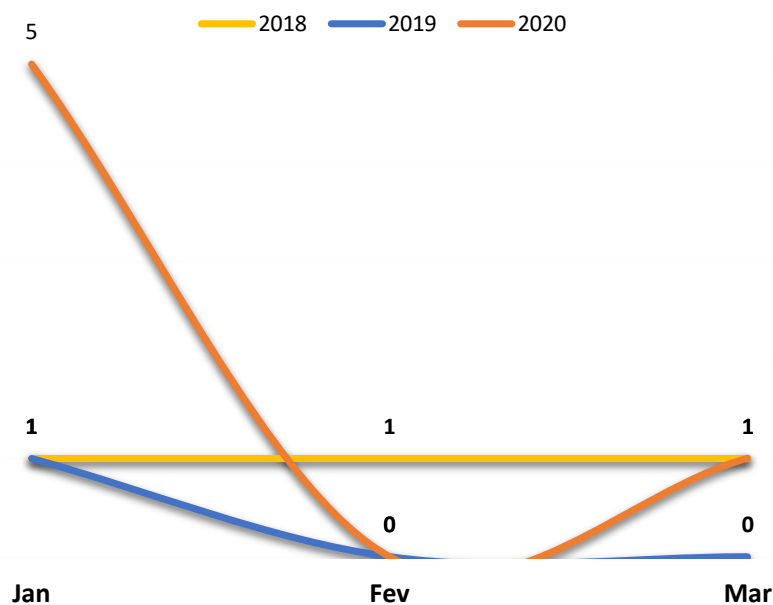
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos, a CCR Via Lagos foi a segunda Concessionária com menor número de manifestações, apresentando um aumento em 2020 com relação aos anos anteriores. No Gráfico é possível visualizar a evolução anual das manifestações no primeiro trimestre.

Manifestações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



Ao analisar as reclamações isoladamente, dos três meses referentes aos três anos, Janeiro de 2020 foi o mês que a Ouvidoria da Agetransp registrou mais reclamações sobre a CCR Via Lagos.

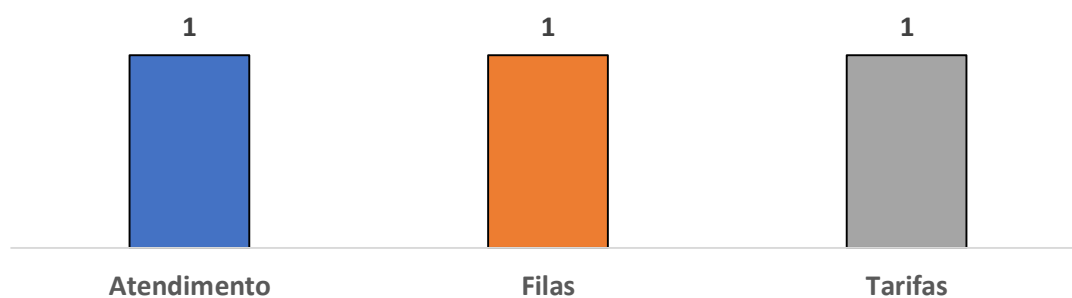
Reclamações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

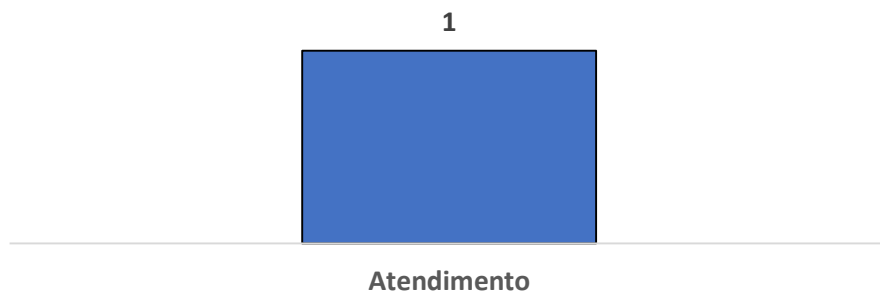
Com intuito de observar as principais insatisfações dos usuários em relação ao serviço prestado pela CCR Via Lagos, separamos as reclamações por assunto e observou-se que:

Reclamações 1º Trimestre -2018



Nos dois anos anteriores, atendimento era assunto presente nas reclamações dos usuários. Filas nas praças de pedágio e tarifas também motivaram os usuários a prestarem reclamações nesta Ouvidoria.

Reclamações 1º Trimestre - 2019

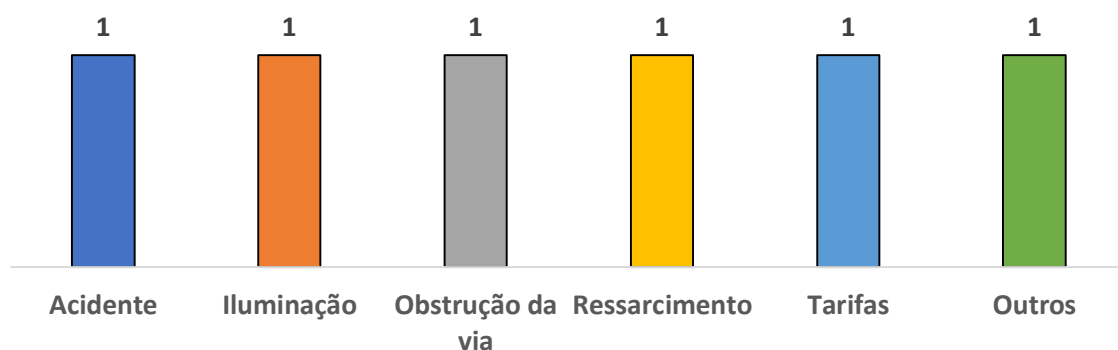


No ano de 2020, ano que apresentou maior número de reclamações em relação ao 1º Trimestre, houve um aumento de 100% em relação a 2018 e 500% em relação ao mesmo período no ano passado.

Nas reclamações realizadas pelos usuários estão presentes: Acidentes, questões de iluminação, obstrução da via, ressarcimento, tarifas e outros.

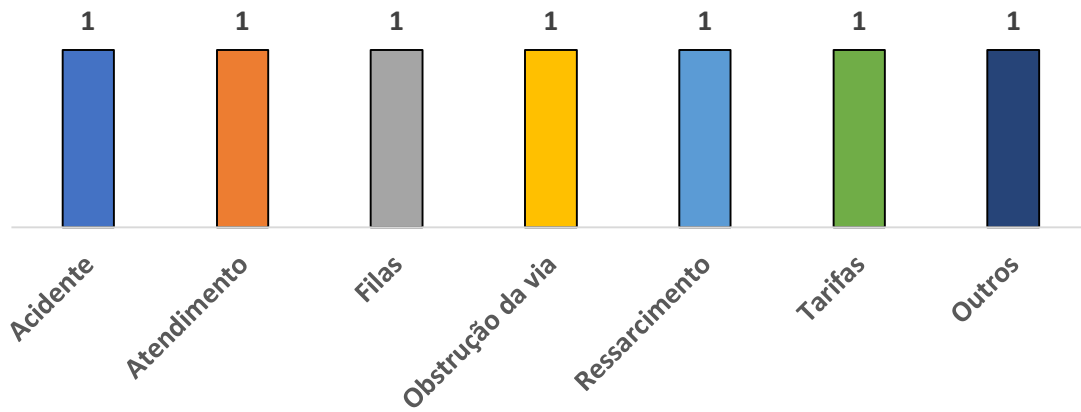
Segue o gráfico abaixo:

Reclamações 1º Trimestre - 2020



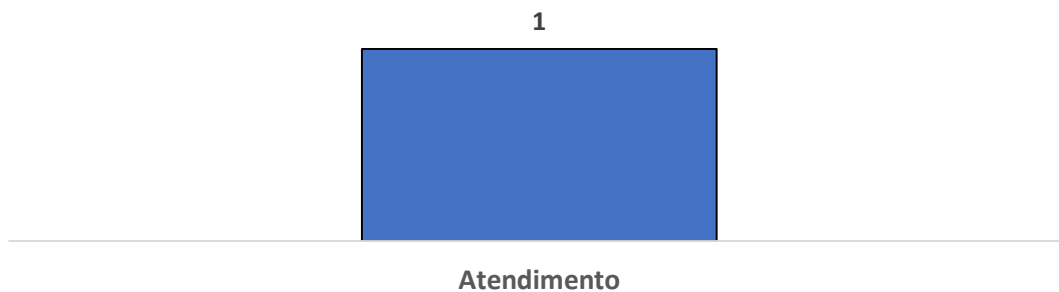
Em relação aos meses dos três anos, janeiro apresentou uma demanda maior de reclamações, foram **7 reclamações**, **1 reclamação em fevereiro** e **2 reclamações em março**.

Reclamações 1º Trimestre - Janeiro



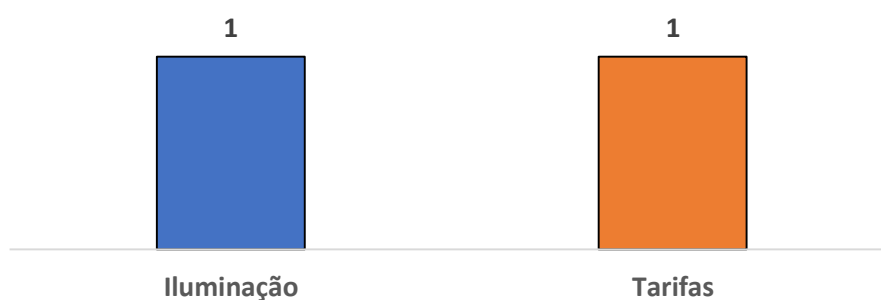
O número de reclamações em janeiro pode ser explicado pelo mês ser um período de férias escolares e, conseqüentemente, o movimento na rodovia que liga a região metropolitana a Região dos Lagos aumenta.

Reclamações 1º Trimestre - Fevereiro



Com relação aos meses, março foi o único mês em que a Ouvidoria da Agetransp não registrou queixas sobre atendimento, nos anos de 2018, 2019 e 2020.

Reclamações 1º Trimestre - Março



9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

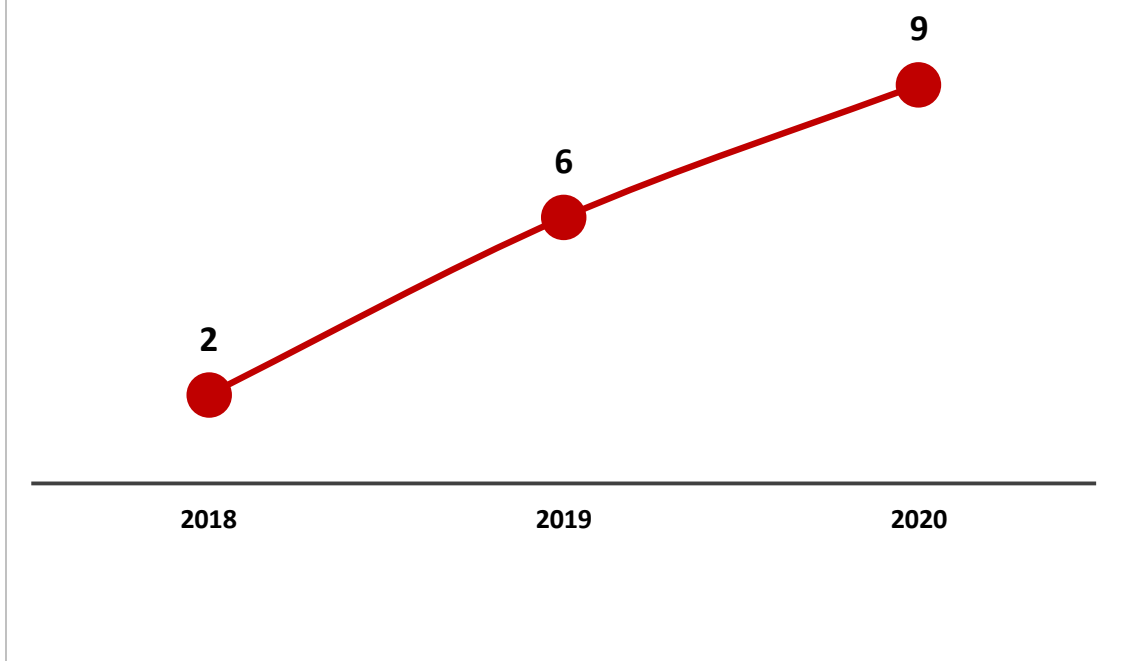
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, entre o km 0,00 e o km 138,76, numa extensão total de 140,40 km.

9.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

Na Ouvidoria da Agetransp, historicamente a Rota 116 é a Concessionária com menor número de registros de manifestações.

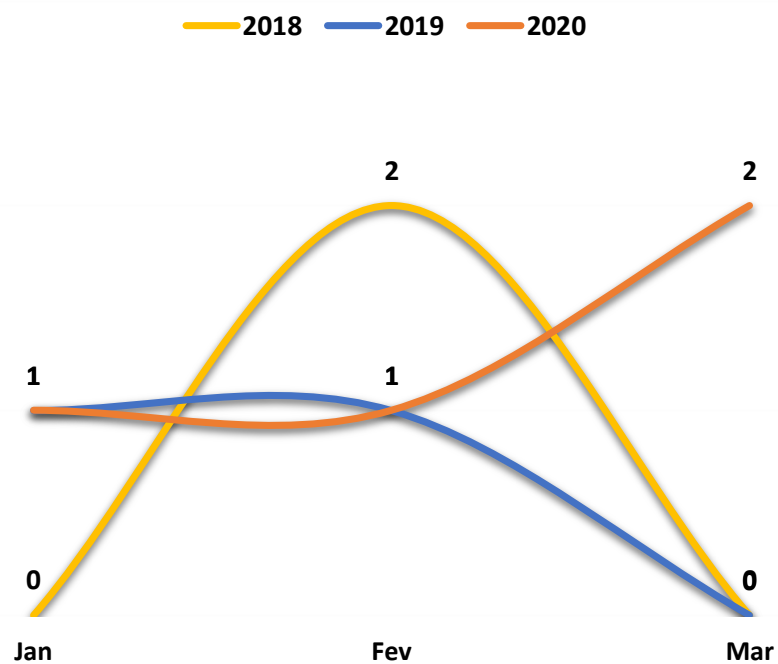
Contudo, ao longo dos anos o número de manifestações se mantém crescente em relação ao 1º trimestre, de 2018 para 2019 houve um aumento de 200% no número de manifestações e de 2019 para 2020 as manifestações aumentaram em 50%.

Manifestações Rota 116 - 1º Trimestre



Levando-se em conta somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, em nenhum dos três anos o número de reclamações foi maior para todos os meses.

Reclamações Rota 116 - 1º Trimestre



9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 1º Trimestre

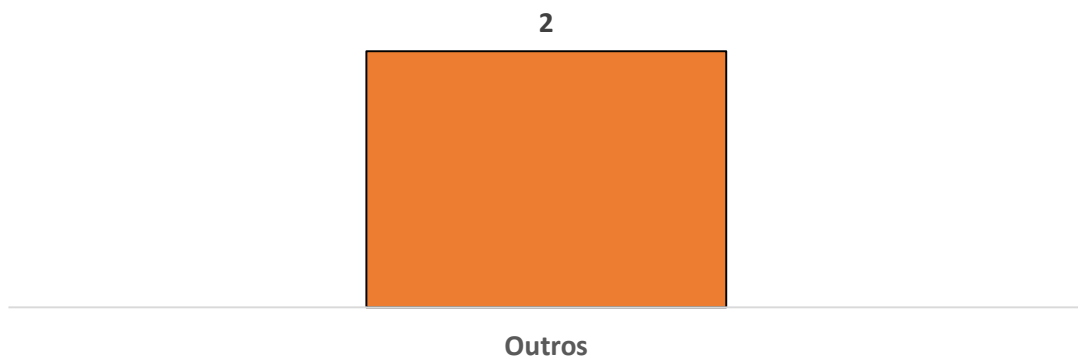
Em relação as reclamações no 1º trimestre dos anos de referência, não houve assunto específico de reclamações na Rota 116.

Reclamações 1º Trimestre -2018



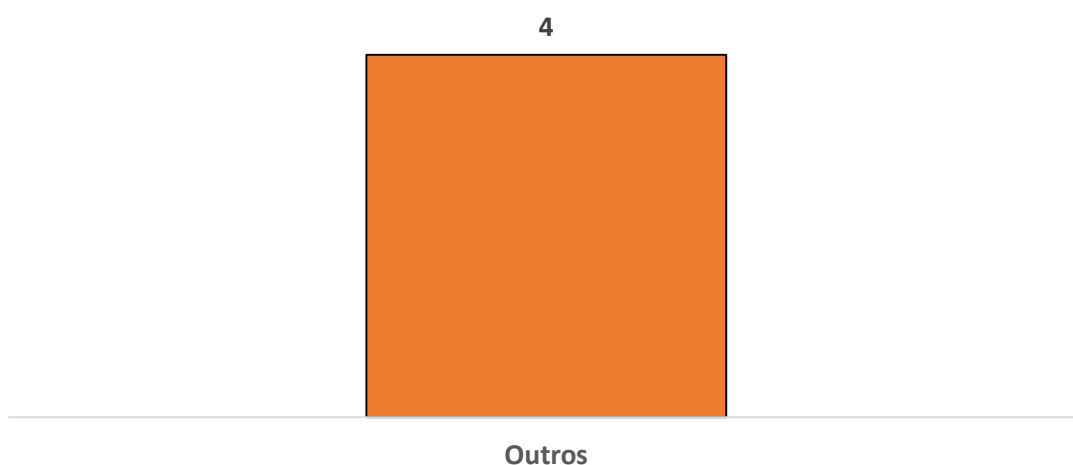
Nos anos de 2018 e 2019, a Ouvidoria registrou 2 reclamações, uma média mensal de 0,66 reclamações por mês.

Reclamações 1º Trimestre - 2019



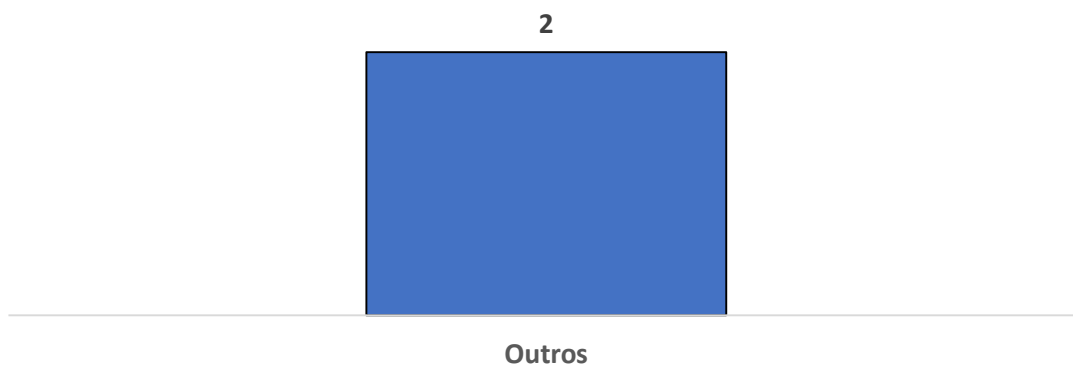
Com relação ao ano de 2020, houve um aumento no número de reclamações em relação aos anos anteriores, um aumento em 100% no número de reclamações quando se refere ao primeiro trimestre. Enquanto em 2018 e 2019 a média de reclamações era de 0,66, em 2020 essa média passou para 1,33 reclamações mensais.

Reclamações 1º Trimestre - 2020

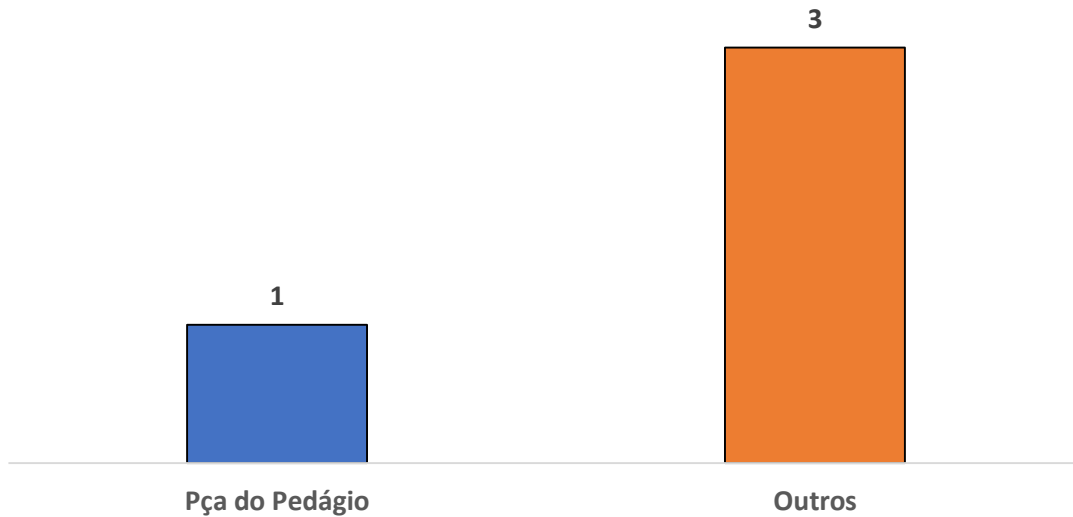


Na Ouvidoria da Agetransp, ao analisar as manifestações por mês nos últimos 2 anos nenhum assunto específico se destacou. Reclamação sobre praça de pedágio foi registrada somente no mês de fevereiro.

Reclamações 1º Trimestre - Janeiro

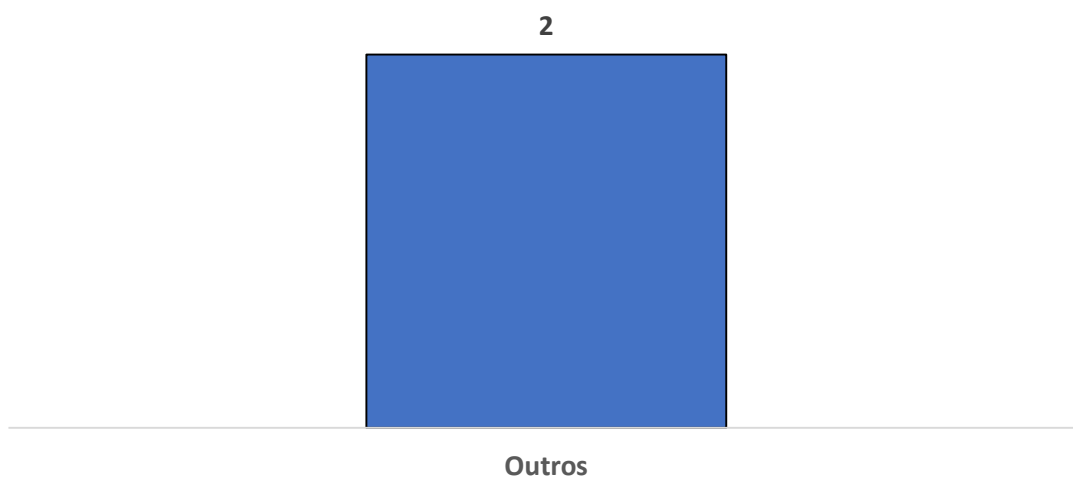


Reclamações 1º Trimestre - Fevereiro



Em relação aos três meses do primeiro trimestre, fevereiro foi mês em que obteve-se maior número de registros de reclamações, apresentando o dobro de reclamações quando comparado com os outros dois meses do primeiro trimestre.

Reclamações 1º Trimestre - Março



10 Conclusão

A Ouvidoria da Agetransp teve como objetivo ao apresentar este relatório relatar quais canais de atendimento os usuários mais buscam para realizar suas manifestações, tal como as Concessionárias citadas, seus ramais/linhas ou estações e assuntos de maior incidência de reclamações e, através disto, realizar o que estiver ao seu alcance e competência a fim de que os usuários dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp tenham um serviço de qualidade.

No mês de março de 2020, o governo do Estado do Rio de Janeiro reconheceu a situação de emergência frente ao novo Coronavírus e através do seu Decreto Nº46.973 estabeleceu medidas temporárias de prevenção ao contágio e enfrentamento da pandemia. Diante do isolamento social, não houve atendimento presencial no âmbito da desta Agência Reguladora e a Ouvidoria praticou, para o atendimento telefônico, sistema de escala com horários reduzidos (no horário das 8h às 17h).

Ainda assim, fora dos horários de atendimento telefônico os usuários não ficaram desamparados em relação a Ouvidoria da Agetransp, meios digitais estiveram dispostos para os usuários realizarem suas manifestações. Além do 0800 da Ouvidoria os usuários puderam realizar suas manifestações por e-mail, e-Sic e e-Ouv.

Do mesmo modo, através deste relatório a Ouvidoria destaca a importância das manifestações realizadas pelos usuários pois através delas a Agência Reguladora consegue ouvir os usuários, entender seus anseios e exigir as melhorias.

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5