

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO SEGUNDO 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 abril a junho de 2020, 2º 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

OUVIDORIA DA AGETRANSP	1
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 2º Trimestre.....	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 2º Trimestre	23
5.1.1 Manifestações por Ramal	25
5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	29
5.2.1 Reclamações por Ramal.....	29
5.2.2 Reclamações por assunto	32
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio.....	35
6.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	35
6.1.1 Manifestações Por Linha	37
6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	38
6.2.1 Reclamações por Linha	38
6.2.2 Reclamações por Assunto	40
7 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	43
7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre.....	43

7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	48
7.2.1 Reclamações por Estação	48
7.2.2 Reclamações por assunto	51
8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos.....	54
8.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	54
8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	55
9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116.....	59
9.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	59
9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre	60
10 Conclusão.....	64

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 prefiram 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.



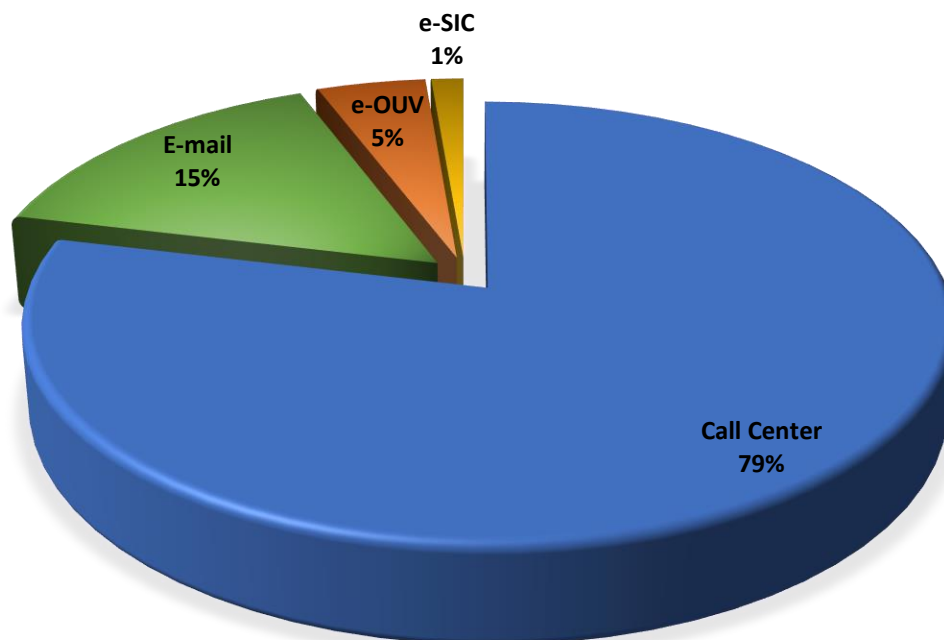
ELOGIO

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

4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre

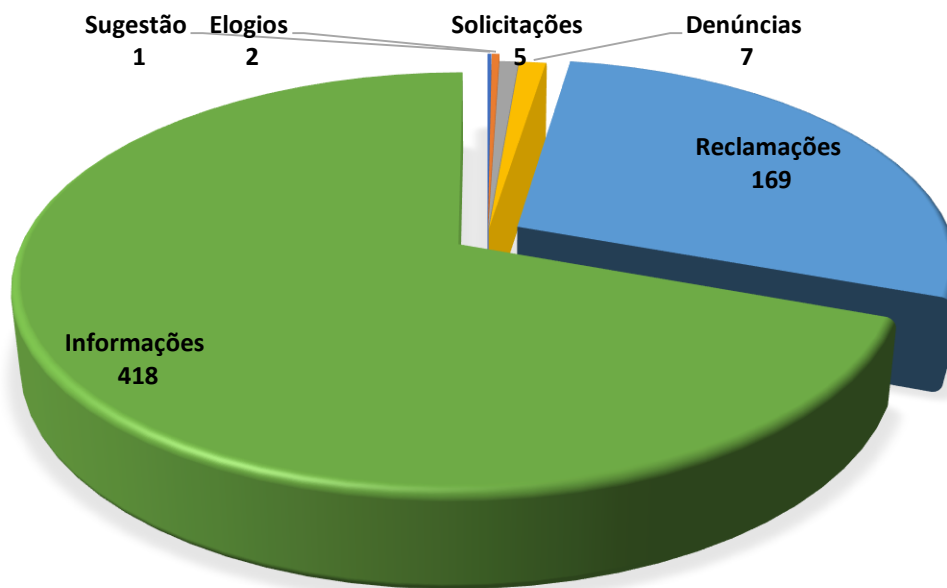
4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Em todo o 2º trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 602 manifestações formais, sendo **474 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **93 manifestações por e-mail**, **27 e-Ouv** e **8 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 70% dos atendimentos da Ouvidoria e reclamações 28%. O quantitativo dos tipos manifestações é representado a seguir:

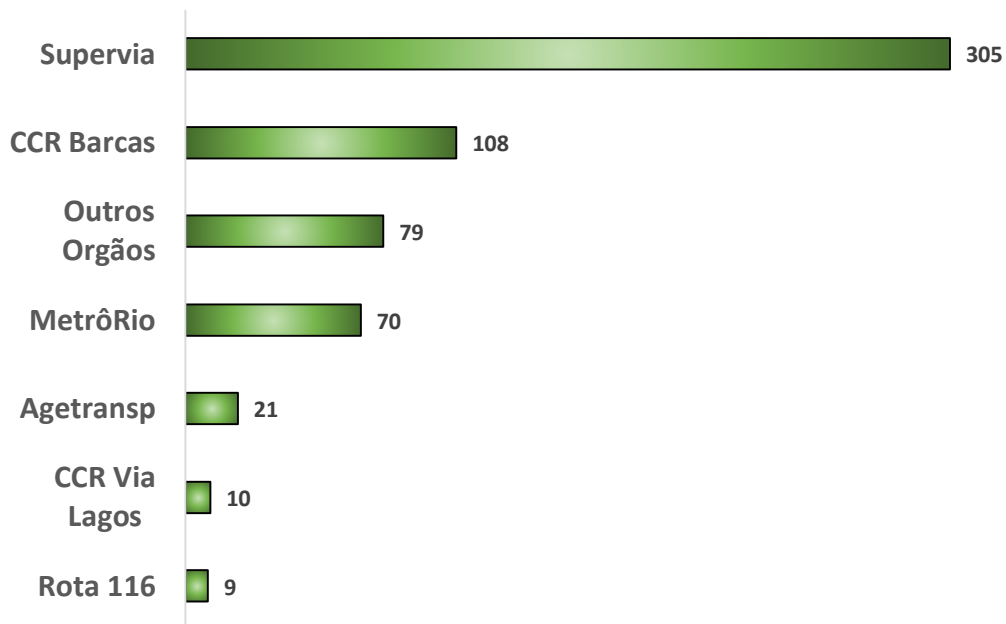


4.3 Números por Concessionária

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.

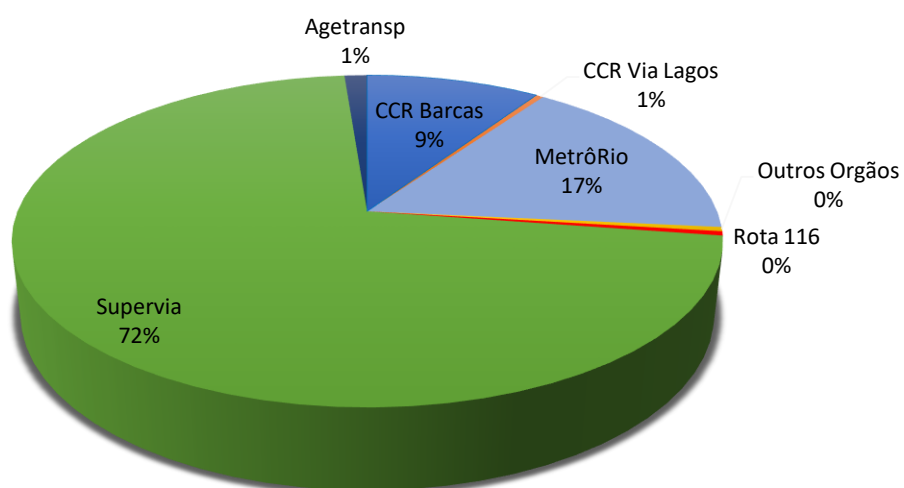
No segundo Trimestre de 2020, a Supervia foi detentora de 50,66% das manifestações, sendo a principal motivadora de manifestações por parte dos usuários. A CCR Barcas, que ficou em segundo lugar em números de manifestações, apresentou percentual de 17,94% das manifestações.

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



Analisou-se os percentuais no 2º trimestre referentes ao ano atual e os dois últimos.

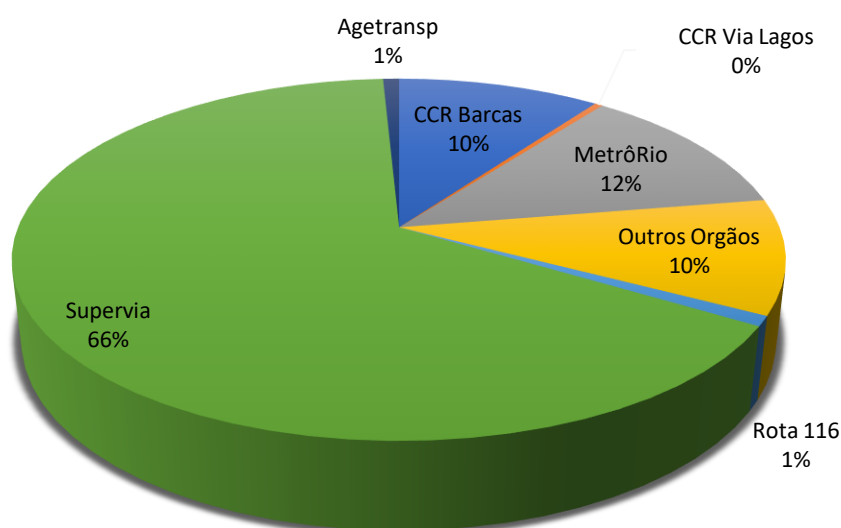
Manifestações - 2018 Por Concessionária



Nos dois últimos 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, inclusive, assunto de outros órgãos tem sido nos últimos dois anos o terceiro maior motivo de manifestações.

Manifestações - 2019 Por Concessionária

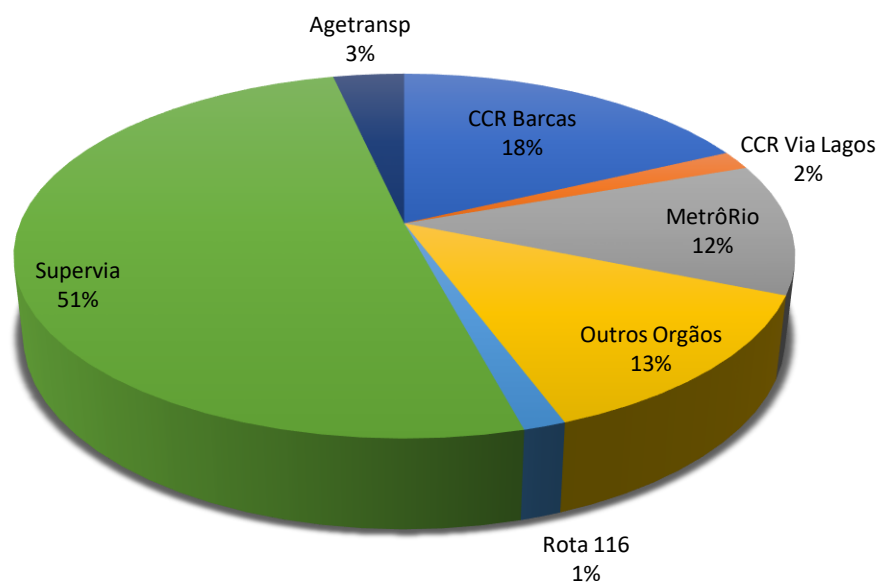


Ao longo dos anos o percentual das manifestações sobre a Supervia reduziu, ao passo que o da , CCR Barcas apresentou aumento..

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.

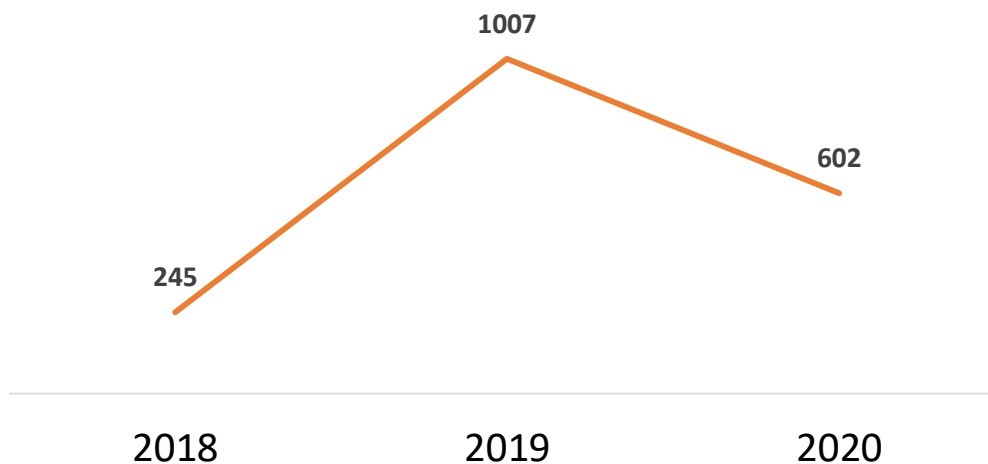
Manifestações - 2020 Por Concessionária



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 segundos trimestres, ou seja, os meses de abril, maio e junho.

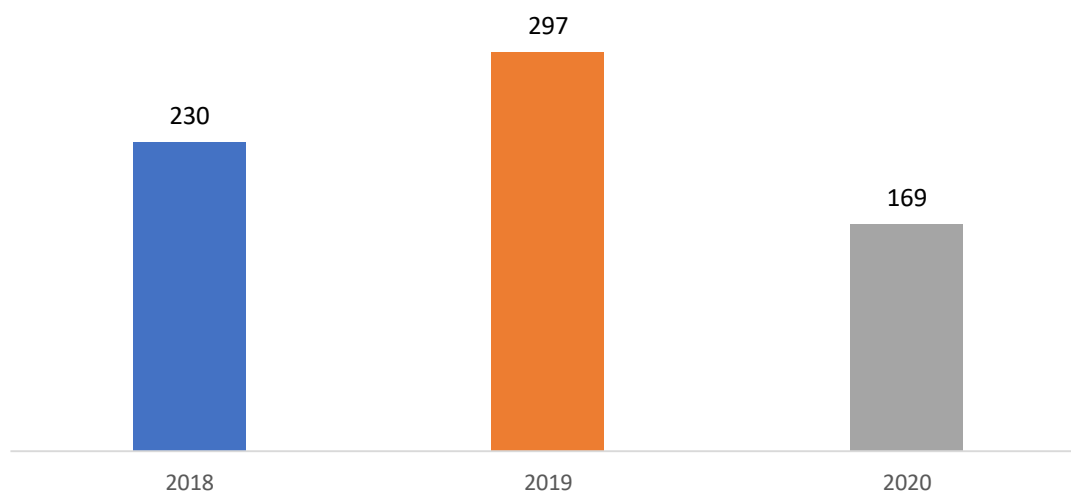
Manifestações 2º Trimestre - Por ano



Observa-se nos gráficos um aumento expressivo no número de manifestações registradas por esta Ouvidoria entre os anos de 2018 e 2019. No ano de 2020, houve um redução de 39,78% das manifestações em relação ao ano anterior que pode ser explicado pela baixa demanda no período de isolamento social. Apesar desta redução, houve aumento de 145,71% em relação ao mesmo período de 2018, ou seja, em 2 anos, mais que dobrou o número de manifestações.

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

Reclamações - 2º Trimestre

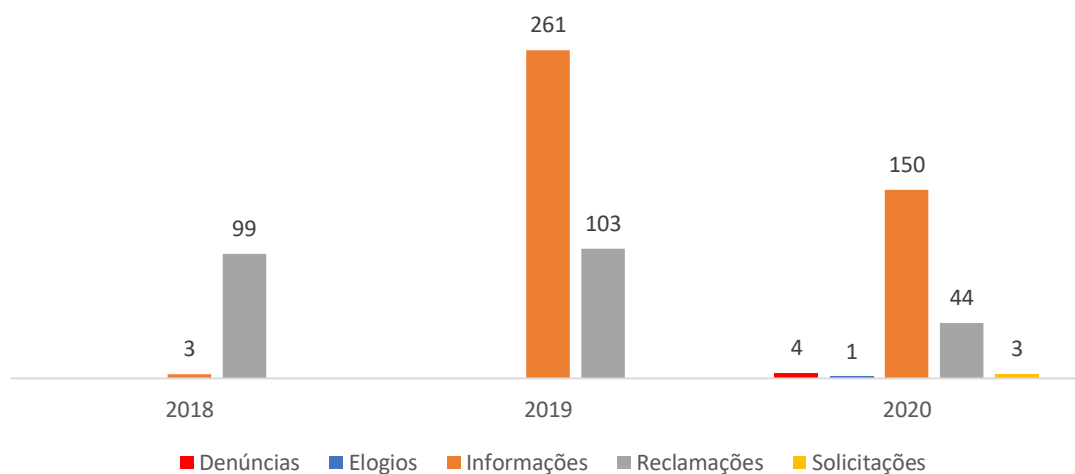


De acordo com os gráficos, este trimestre registrou o menor número de reclamações comparando-o com os segundos trimestres dos últimos 3 anos.

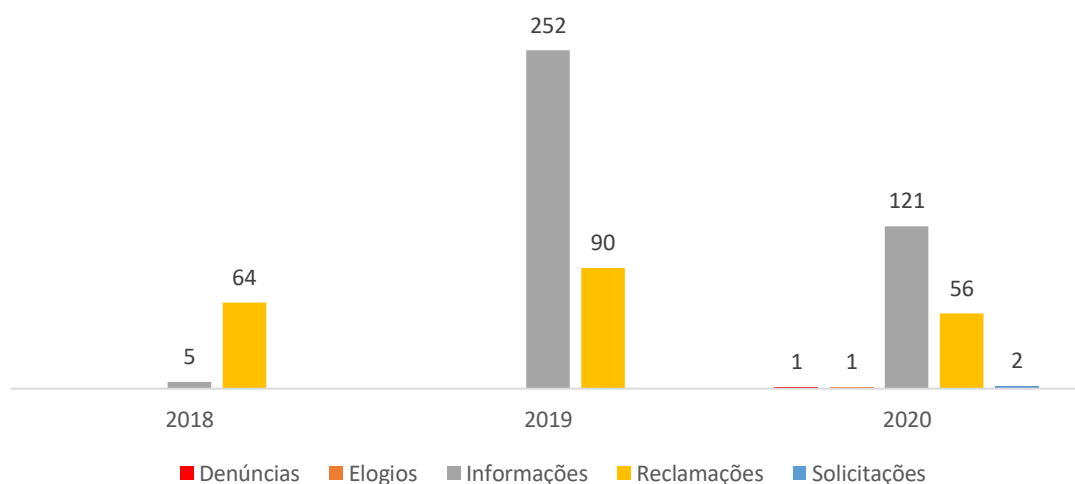
Este ano, registrou-se um redução de 43,1% das reclamações em relação ao mesmo período no ano passado e 26,5% em relação a 2018.

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

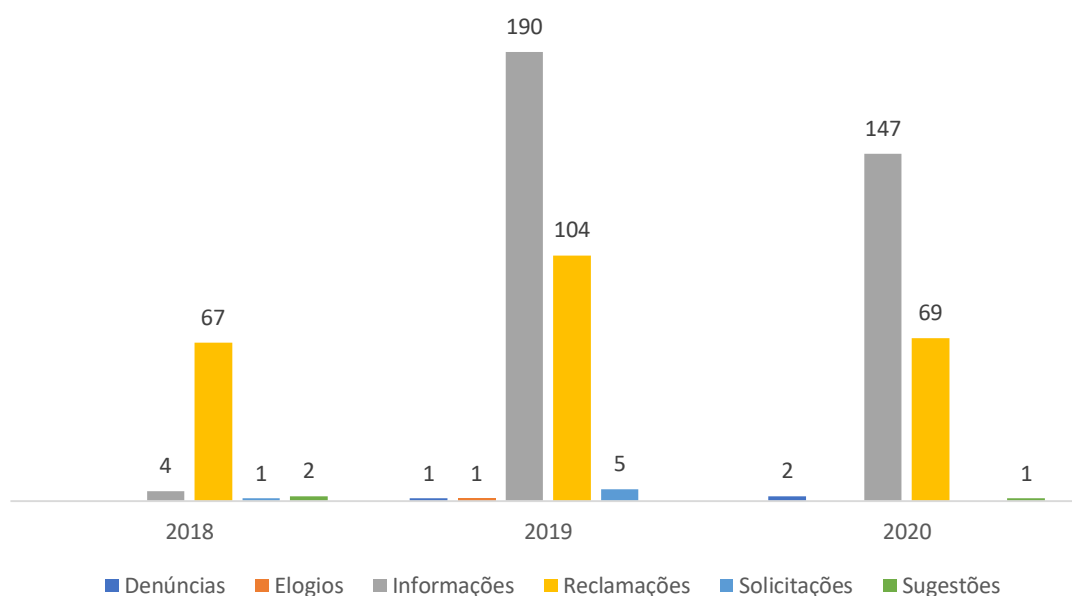
Manifestações Abril



Manifestações Maio



Manifestações Junho

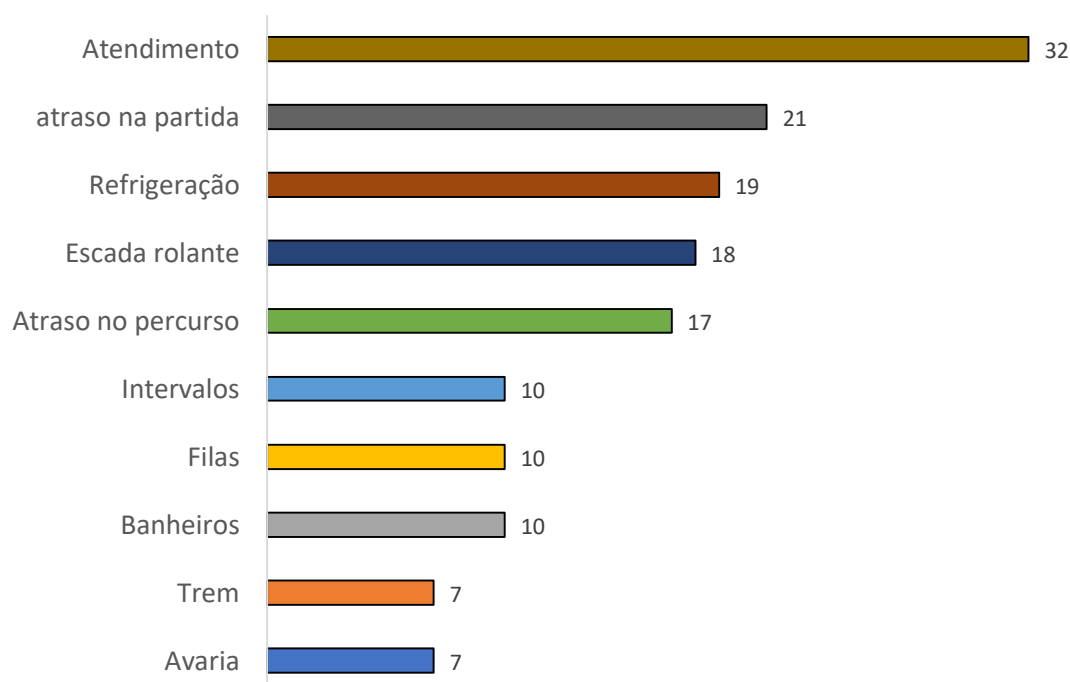


4.5 Assunto das Manifestações – Top 10

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.

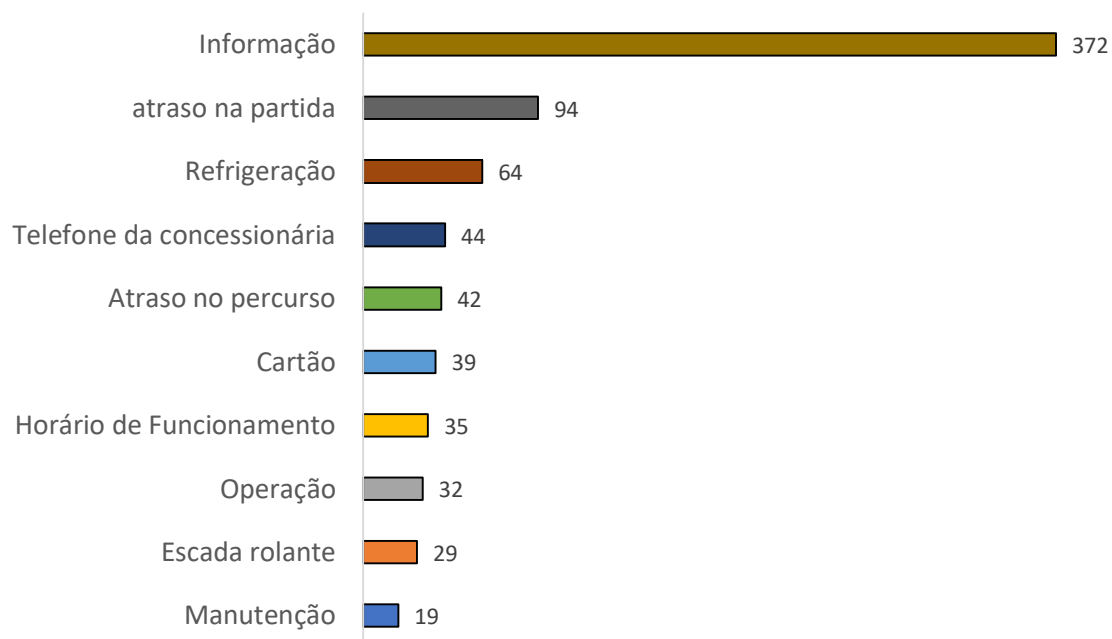
Separou-se as manifestações por ano, neste e nos últimos dois anos.

Manifestações 2º Trimestre - 2018



Nota-se que em 2018, a maioria das manifestações eram em relação a atendimento. Contudo, em 2019 e 2020 o assunto informação aparece liderando o ranking de manifestações nesta Ouvidoria, pois neste período a Ouvidoria atuou e atua em primeira instancia.

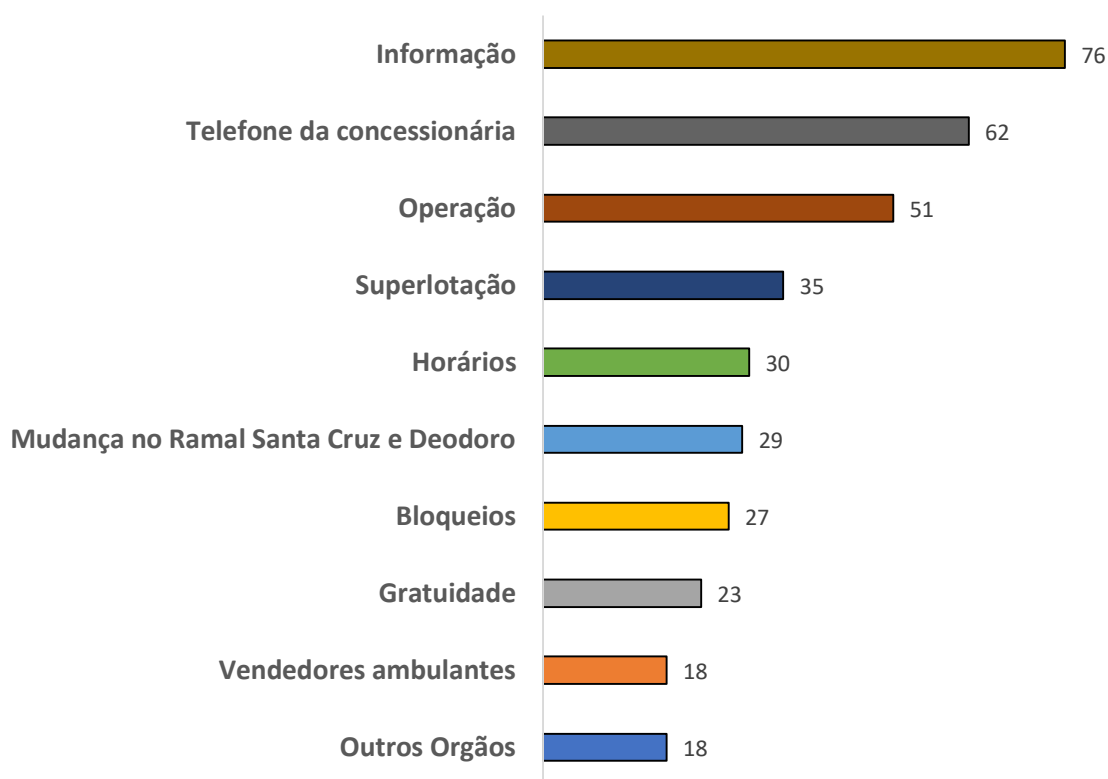
Manifestações 2º Trimestre - 2019



Este Trimestre foi o único em que refrigeração não apareceu como sendo um dos maiores motivos de procura dos usuários por esta Ouvidoria. Houve o aparecimento de manifestações sobre superlotação no topo do ranking, que no 2º Trimestre deste ano, foi o quarto maior motivo de procura dos usuários. Manifestações.

Neste ano, usuários se manifestaram a respeito da mudança realizada pela Supervia no que tange os Ramais Santa Cruz e Deodoro. A Concessionária interligou os dois ramais, tornando as viagens do Ramal Santa Cruz em paradoras, e retirando as viagens saindo da Central do Brasil, que terminavam em Deodoro e vice-versa. Este foi o 6º maior motivo de manifestações dos usuários no 2º Trimestre do ano.

Manifestações 2º Trimestre - 2020

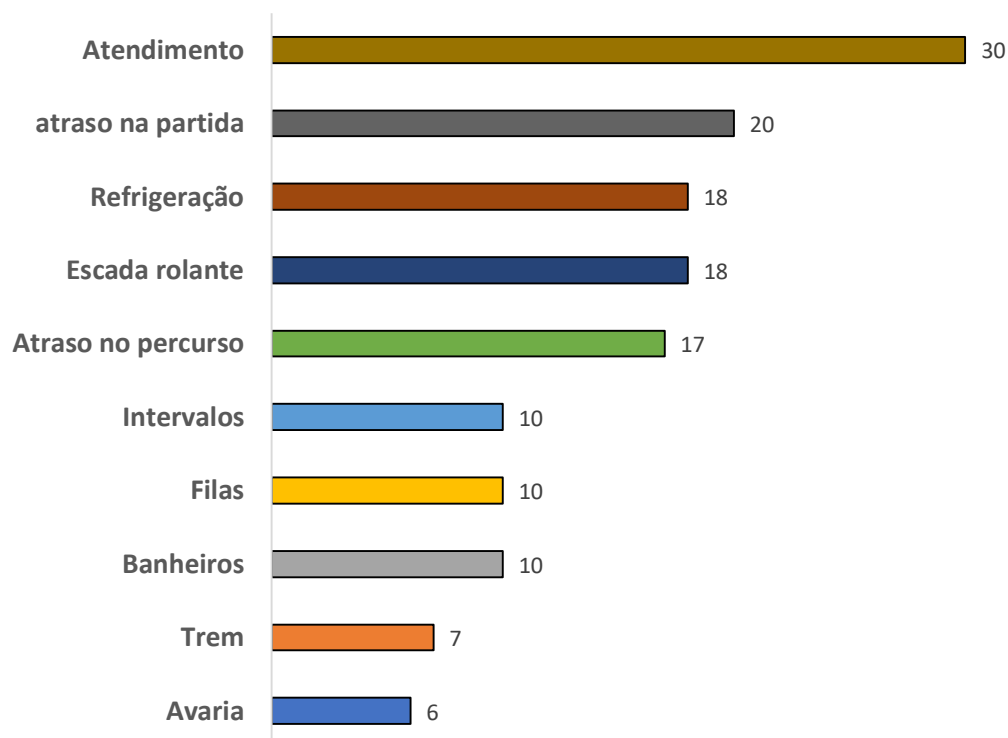


4.6 Assunto das Reclamações – Top 10

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 segundo trimestre.

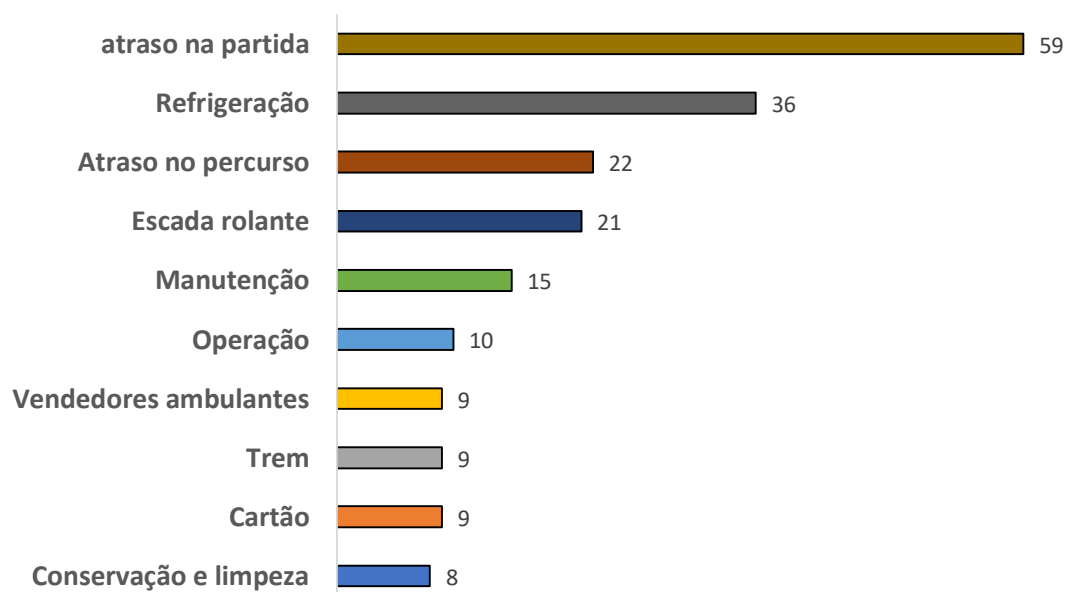
No segundo trimestre de 2018, das 230 reclamações, 30 foram sobre atendimento, um percentual de 13%. O segundo maior motivo, atraso na partida, registrou 9% das reclamações.

Reclamações 2º Trimestre - 2018



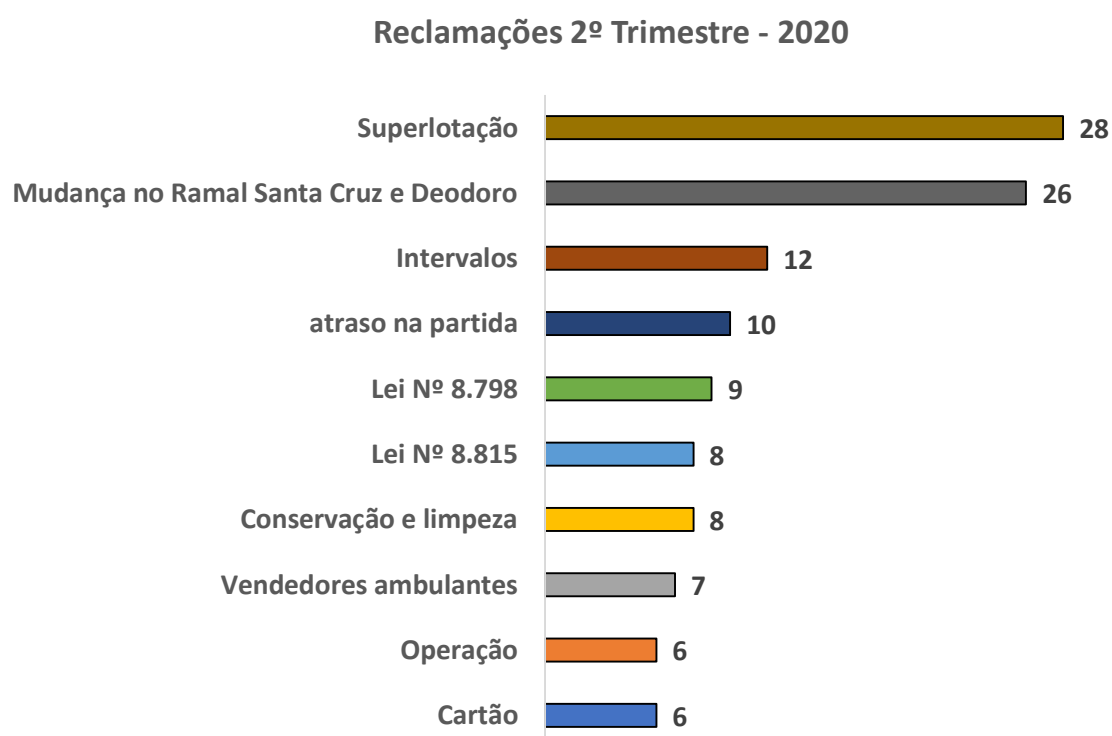
Em 2019, atraso na partida é líder no ranking de reclamações, das 297 reclamações 59 foram sobre atraso na partida seja de composições ou embarcações, um percentual de aproximadamente 20%, ou seja, um quinto das reclamações tiveram como fundamento um único motivo.

Reclamações 2º Trimestre - 2019



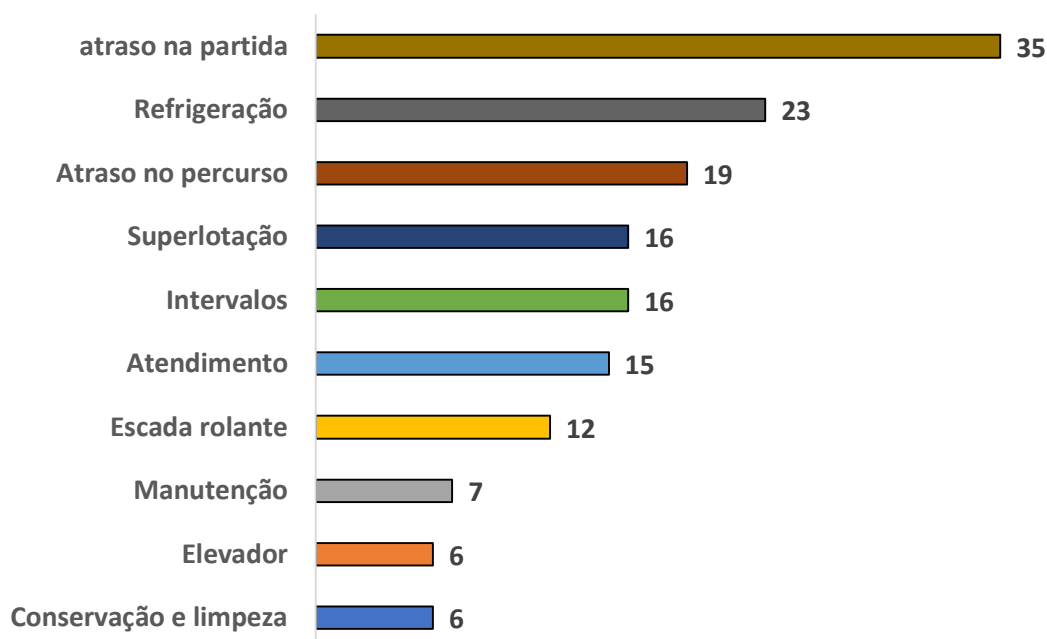
No ano de 2020 houve uma mudança em relação ao motivo mais frequente de reclamações. Enquanto nos dois anos anteriores atendimento e atraso na partida lideravam as reclamações, superlotação foi maior motivo de insatisfação dos usuários.

Neste ano, 28 das 169 reclamações foram sobre superlotação, um percentual de aproximadamente 17%.

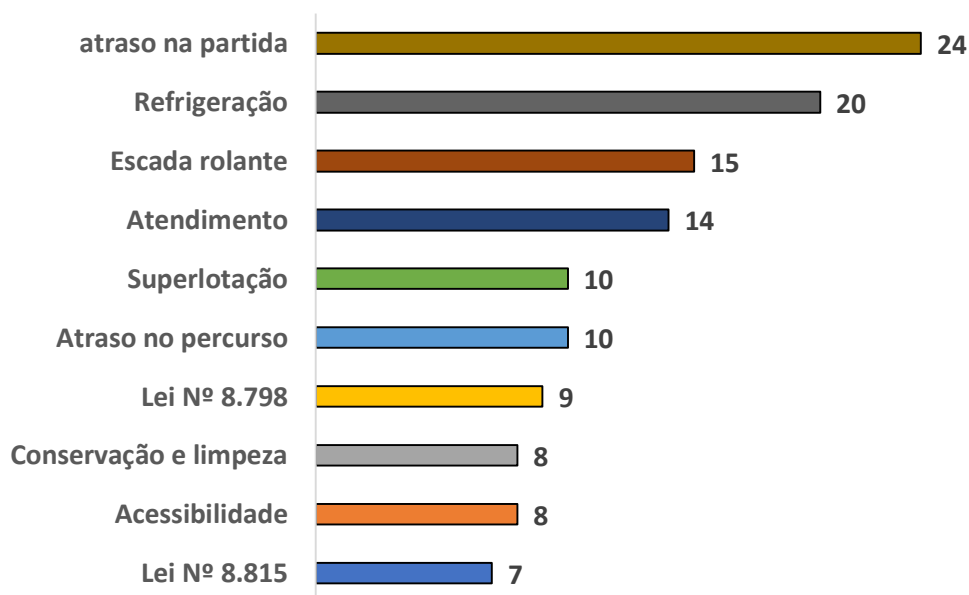


No primeiro trimestre dos três anos avaliados, em Abril, Maio e Junho notou-se predominância das reclamações em relação a atraso na partida. Refrigeração que nos meses de abril e maio era o segundo maior motivo de reclamações, em junho ficou atrás de reclamações sobre a interligação dos Ramais Santa Cruz e Deodoro, pois foi o mês que a Concessionária adotou a medida.

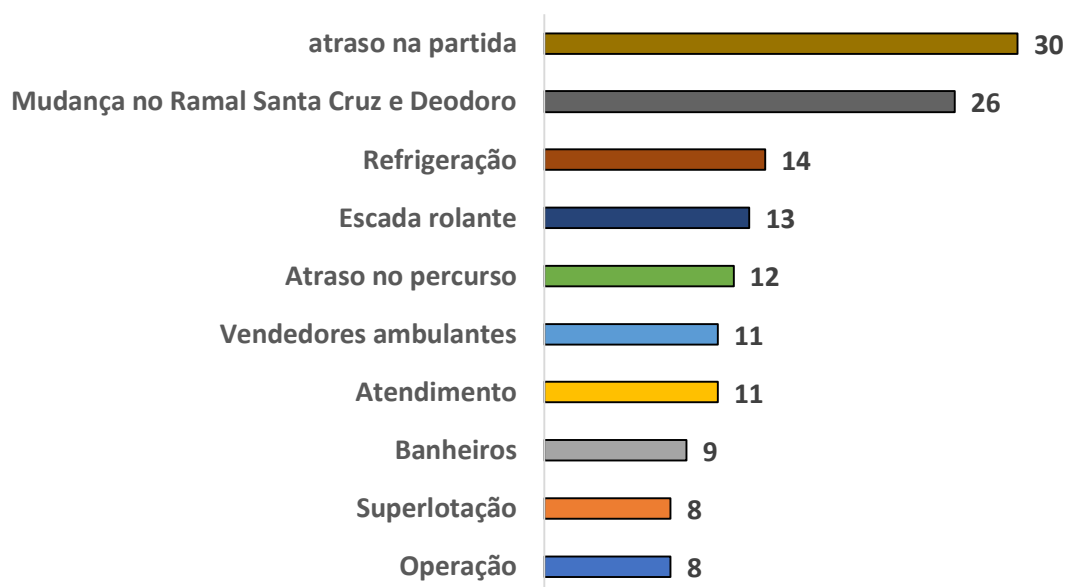
Reclamações Abril - 2º Trimestre



Reclamações Maio - 2º Trimestre



Reclamações Junho - 2º Trimestre



5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia

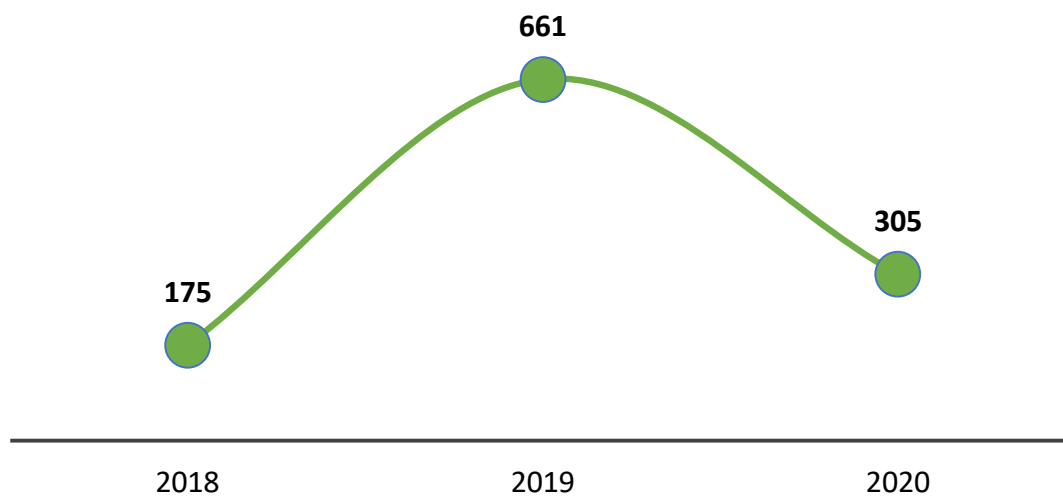
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 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 2º Trimestre

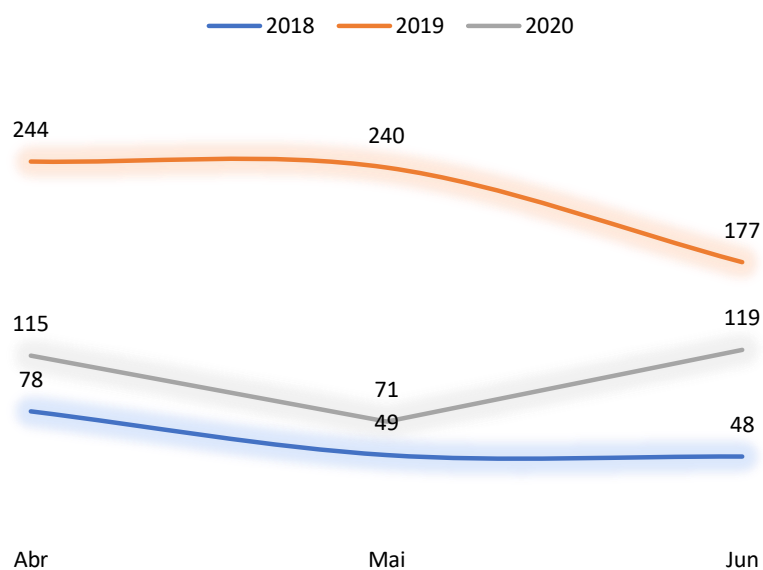
De acordo com os dados do segundo trimestre dos três anos, verificou-se, em relação a 2018, houve um aumento no número de manifestações sobre a Supervia registradas nesta Ouvidoria, apesar desde ano apresentar queda em relação ao ano passado, É possível visualizar a evolução abaixo:

Manifestações Supervia - 2º Trimestre



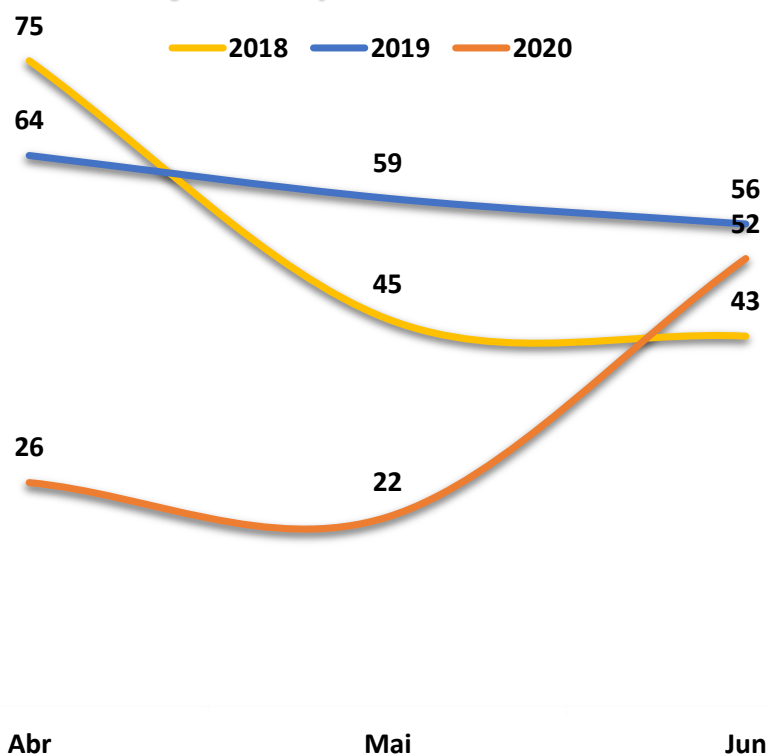
Ao analisar as manifestações por mês, verificou-se que há um comportamento de decrescimento ao longo do 2º Trimestre, somente no ado de 2020, houve um aumento das manifestações, o que pode ser explicado pela nova operação adotada pela Concessionária no que se refere os ramais Deodoro e Santa Cruz.

Manifestações Supervia - 2º Trimestre



As reclamações seguiram o mesmo comportamento das manifestações. Somente no mês de junho houve crescimento de reclamações que é explicado pela nova operação da Concessionária e pela pandemia vivida no país.

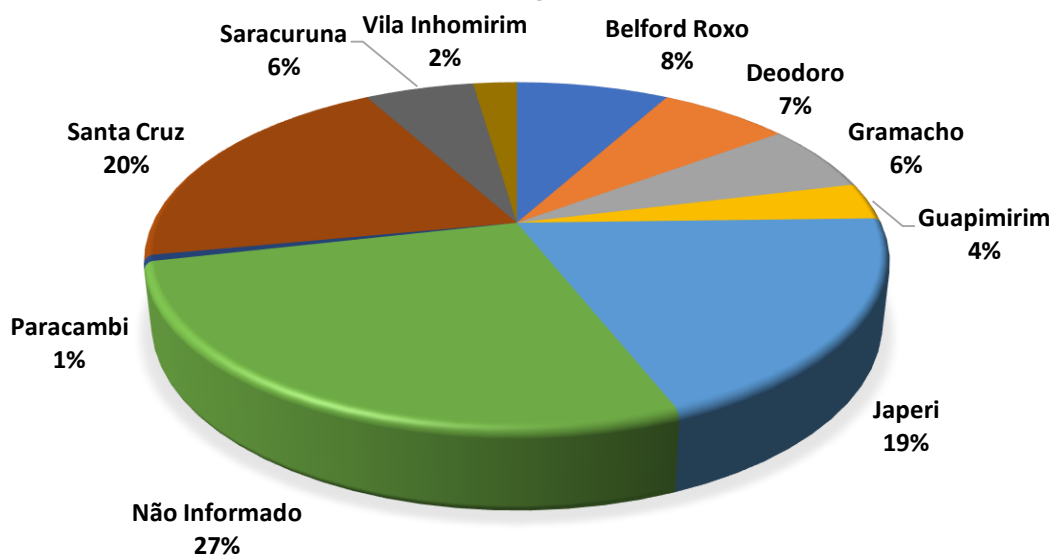
Reclamações Supervia - 2º Trimestre



5.1.1 Manifestações por Ramal

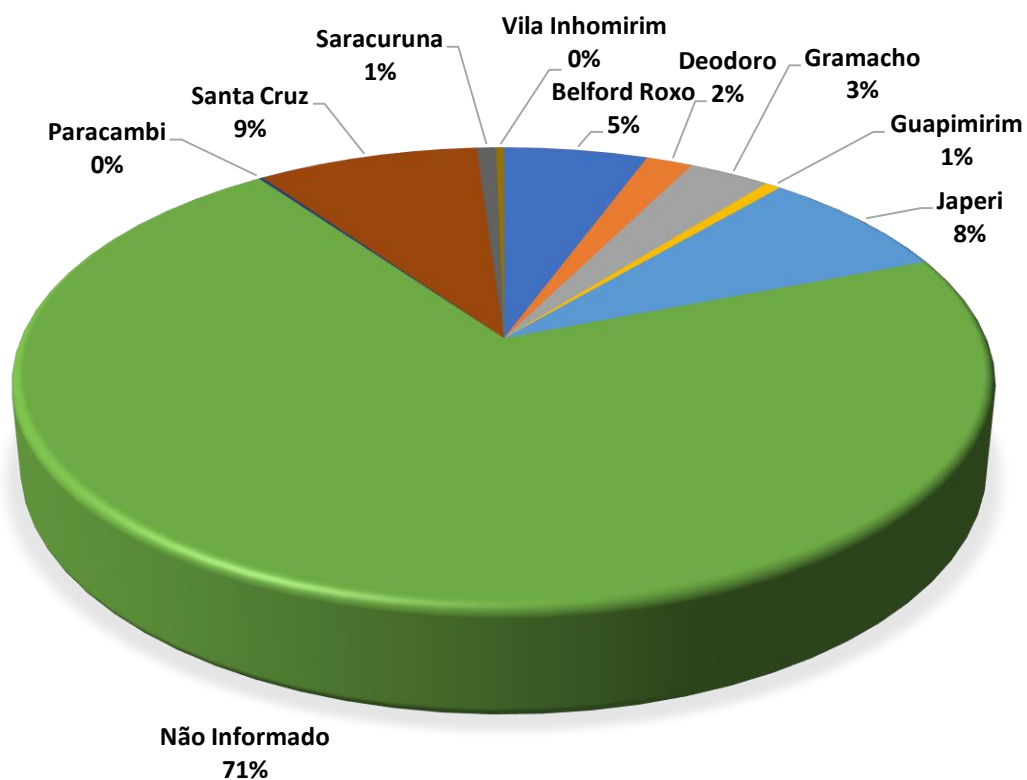
Em 2018, das 175 manifestações, 35 foram em relação ao Ramal Santa Cruz, ramal mais reclamado no ano que realiza viagens da estação Central até a estação de Santa Cruz. Em relação às manifestações gerais, 34 sobre o Ramal Santa Cruz.

MANIFESTAÇÕES 2018

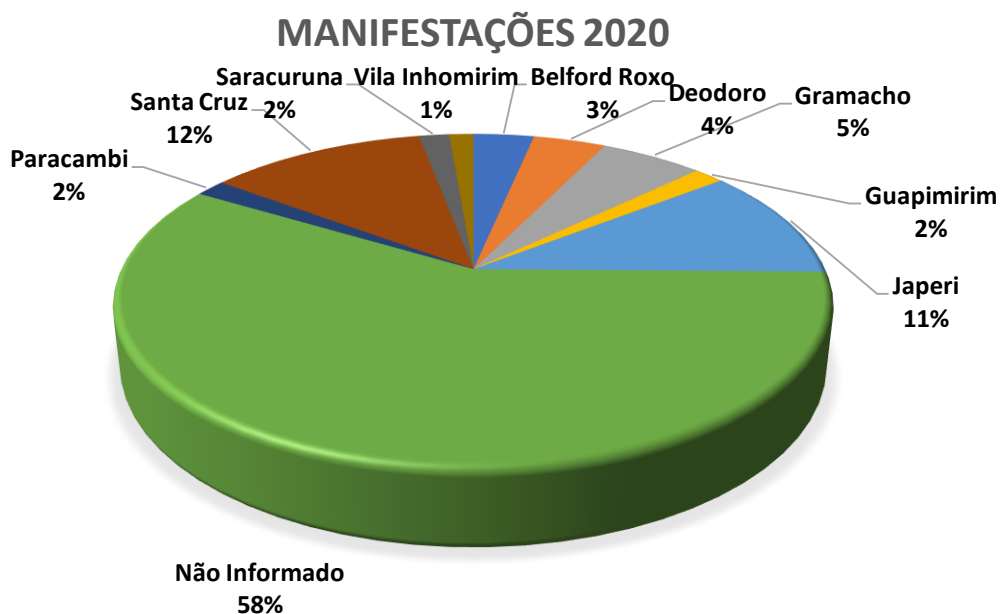


Das manifestações que se aplicavam a um determinado ramal, no ano de 2019 a maioria foi em relação ao ramal Santa Cruz, das 661 manifestações 57 foram sobre o ramal.

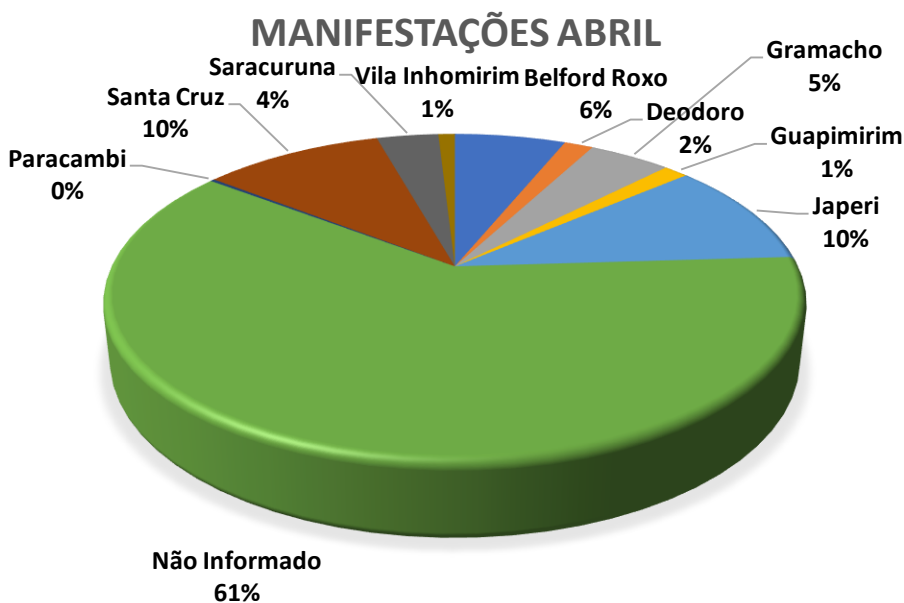
MANIFESTAÇÕES 2019



No ano atual, Santa Cruz novamente liderança as manifestações com informação de ramal. Das 305 manifestações, 36 manifestações foram sobre o ramal, sendo este o maior número de manifestações sobre um ramal nos trimestres dos três anos.

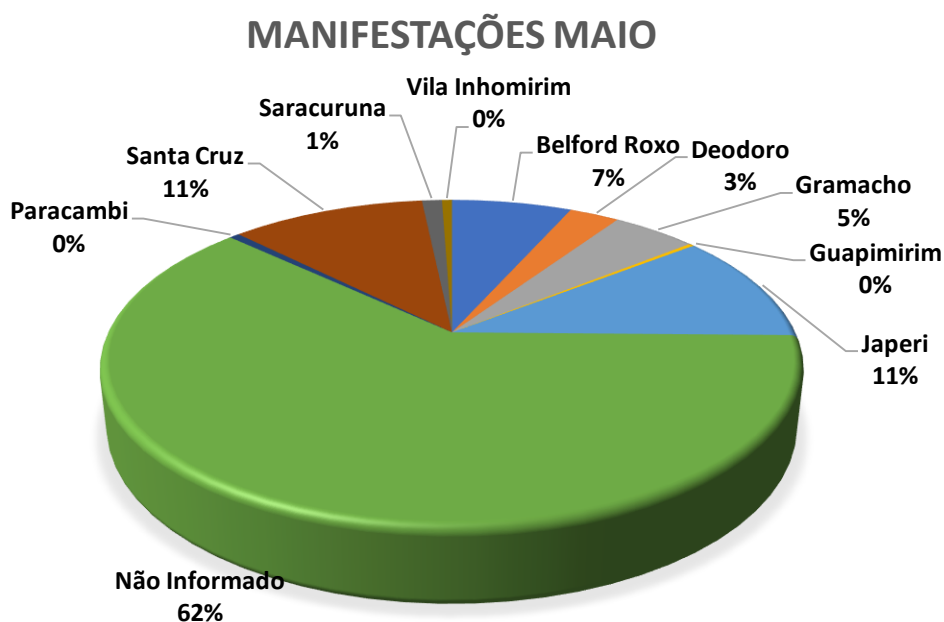


Os dados foram analisados mensalmente e separados por Ramais para verificar se há diferença nos meses do primeiro trimestre. Segue abaixo o gráfico referente ao mês de abril:

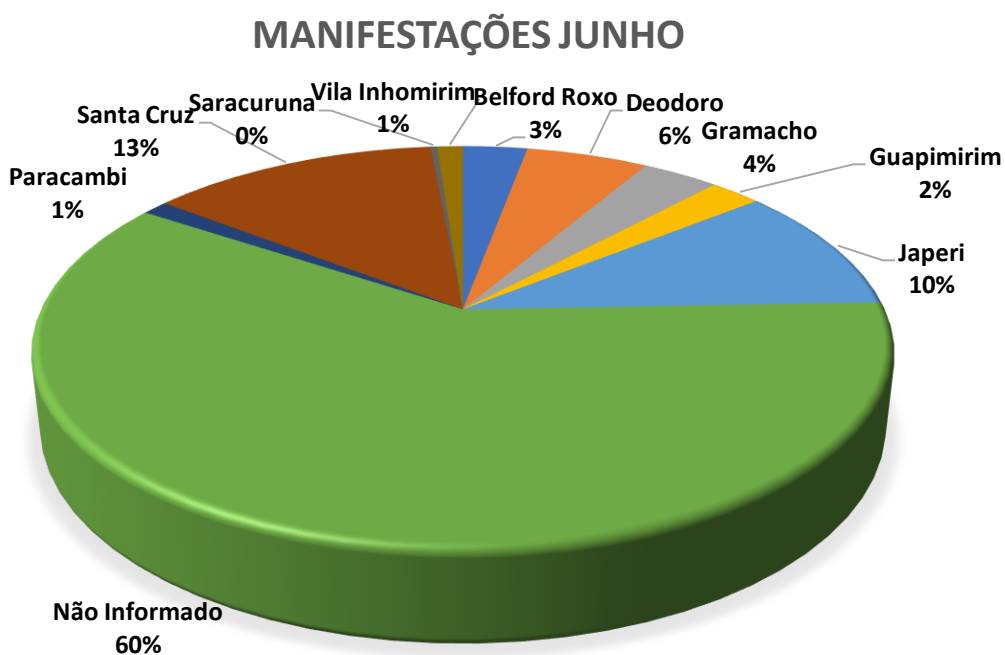


Apesar do percentual dos ramais de Japeri e Santa Cruz serem de 10%, em abril, este número é uma aproximação. Enquanto Santa Cruz obteve 44

manifestações Japeri obteve 45 manifestações, sendo o ramal com mais manifestações nesta Ouvidoria no mês de maio.



Analisando os três meses, junho foi o único mês do trimestre que Santa Cruz liderou o número de manifestações, pois houve um aumento no número de manifestações no ramal devido a nova operação da Concessionária envolvendo os ramais Deodoro e Santa Cruz. É válido ressaltar que 0% é uma aproximação não afirmando que o Ramal não registrou nenhuma manifestação.

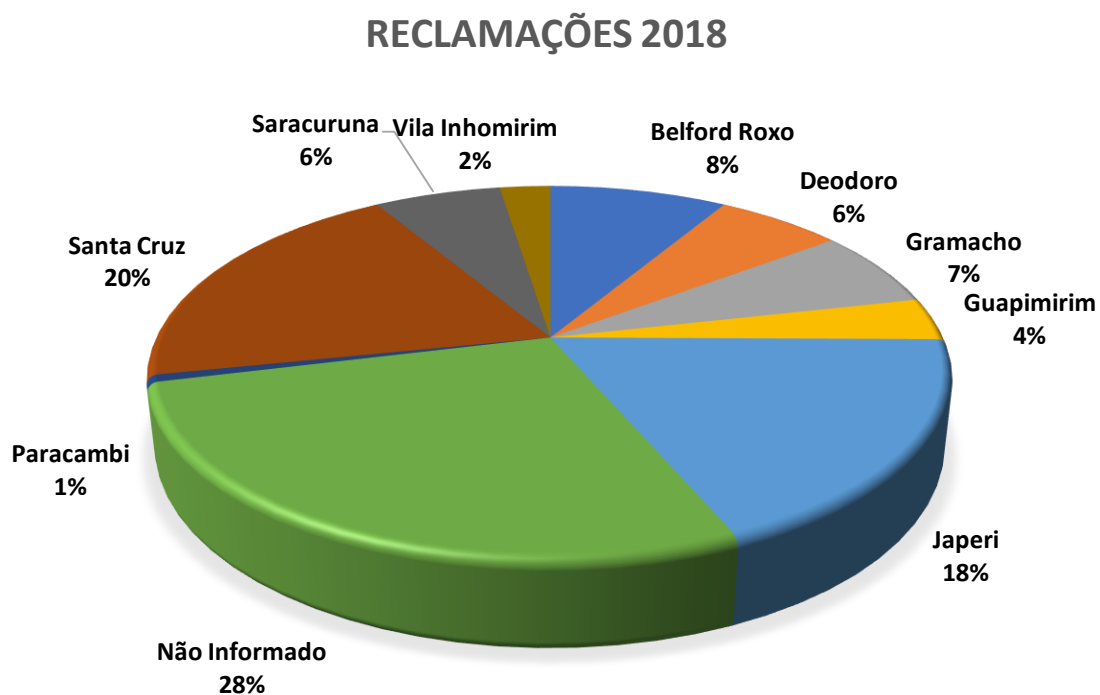


5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

5.2.1 Reclamações por Ramal

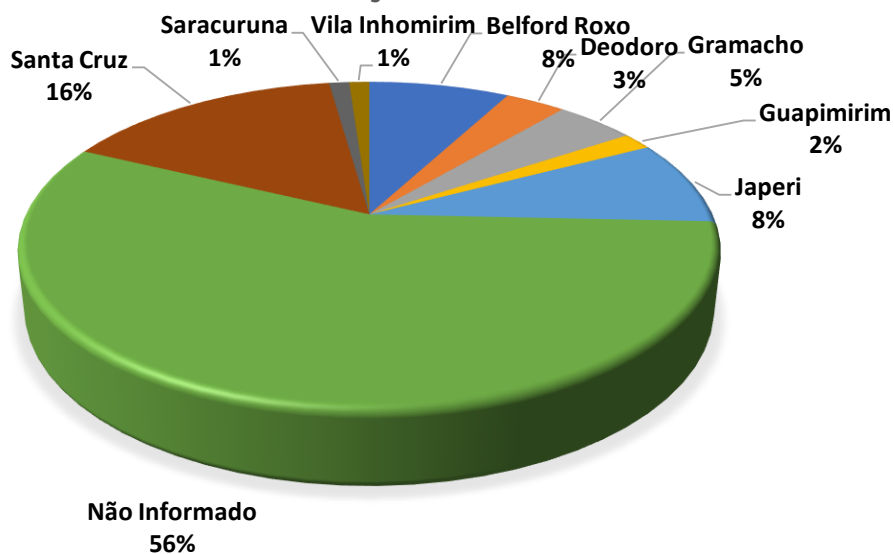
As reclamações foram separadas por ramais para efeitos de comparação e de análise dos motivos de insatisfação dos usuários.

Das 163 reclamações, 32 foram somente sobre o ramal Santa Cruz e 30 sobre Santa Cruz.



Em 2019, novamente Santa Cruz foi o ramal com mais reclamações. O ramal registrou 28 reclamações das 179. É representado a seguir os percentuais por ramal:

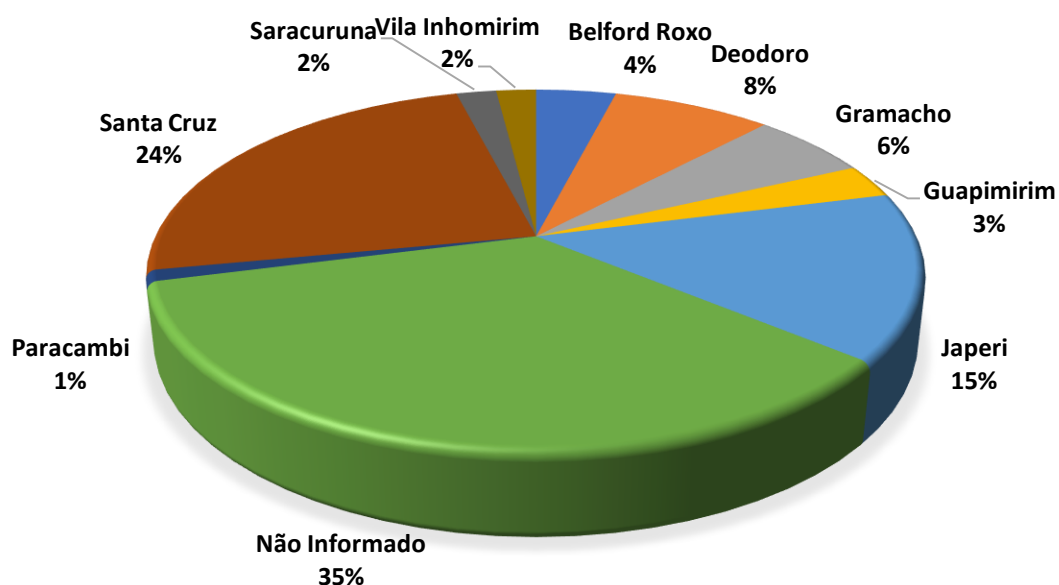
RECLAMAÇÕES 2019



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

Das 100 reclamações totais, **24 foram sobre o ramal Santa Cruz e 15 sobre Japeri**, ramais estes que vem liderando as reclamações neste trimestre ao longo dos anos.

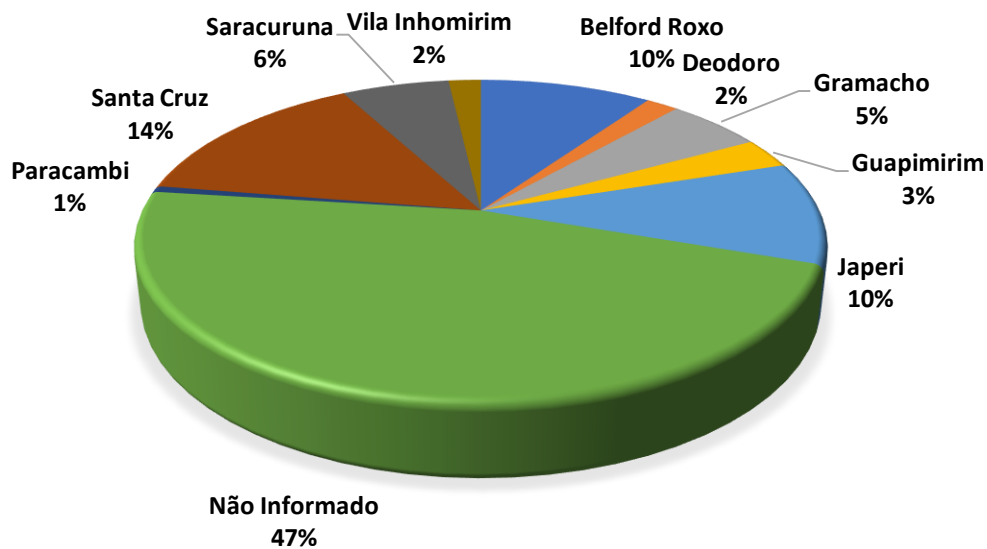
RECLAMAÇÕES 2020



Separou-se os dados por mês referente aos três meses do 2º Trimestre dos 3 anos: 2018, 2019 e 2020.

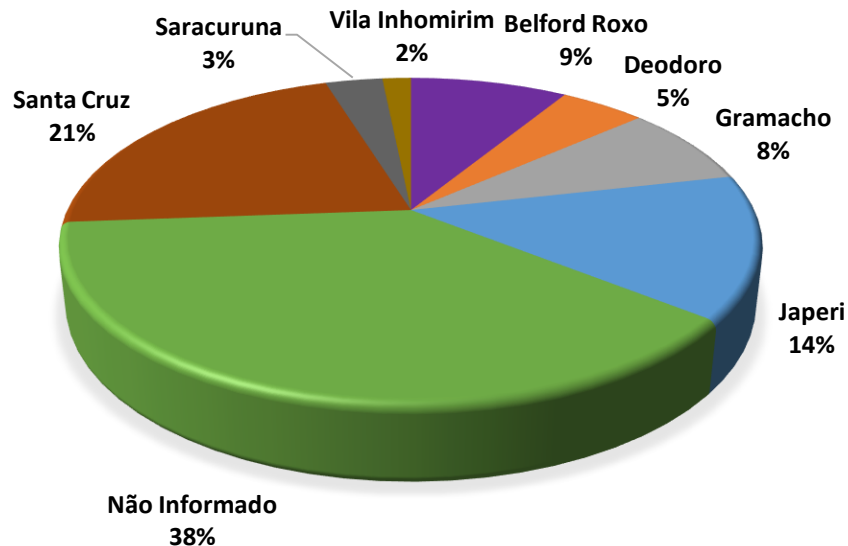
Em abril dos três anos, houve 165 registros de reclamação na Ouvidoria da Agetransp cujo percentuais estão dispostos abaixo:

RECLAMAÇÕES ABRIL

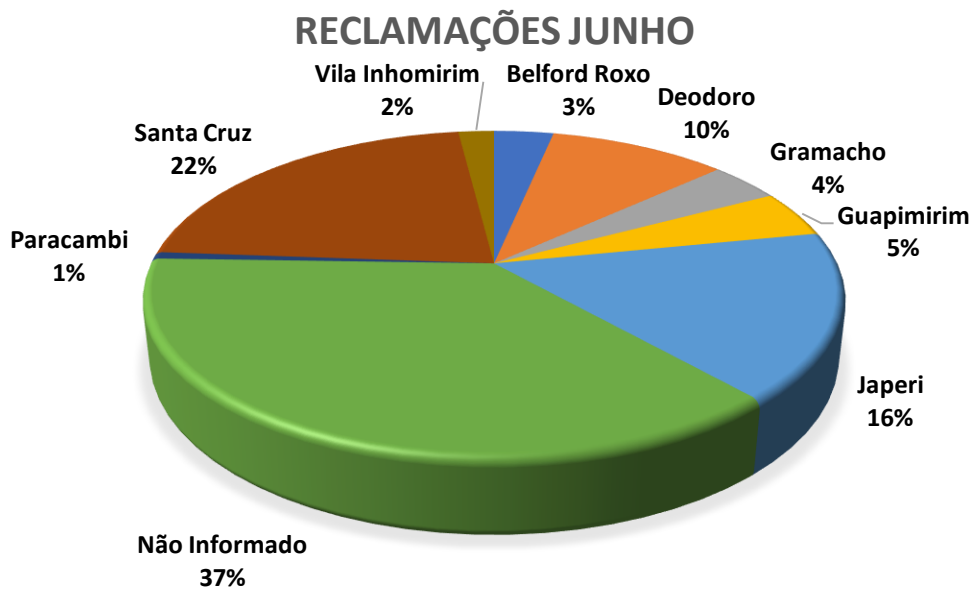


Referente ao mês de maio, Santa Cruz liderou novamente as reclamações registradas. Das 126 reclamações, 27 foram sobre o ramal.

RECLAMAÇÕES MAIO

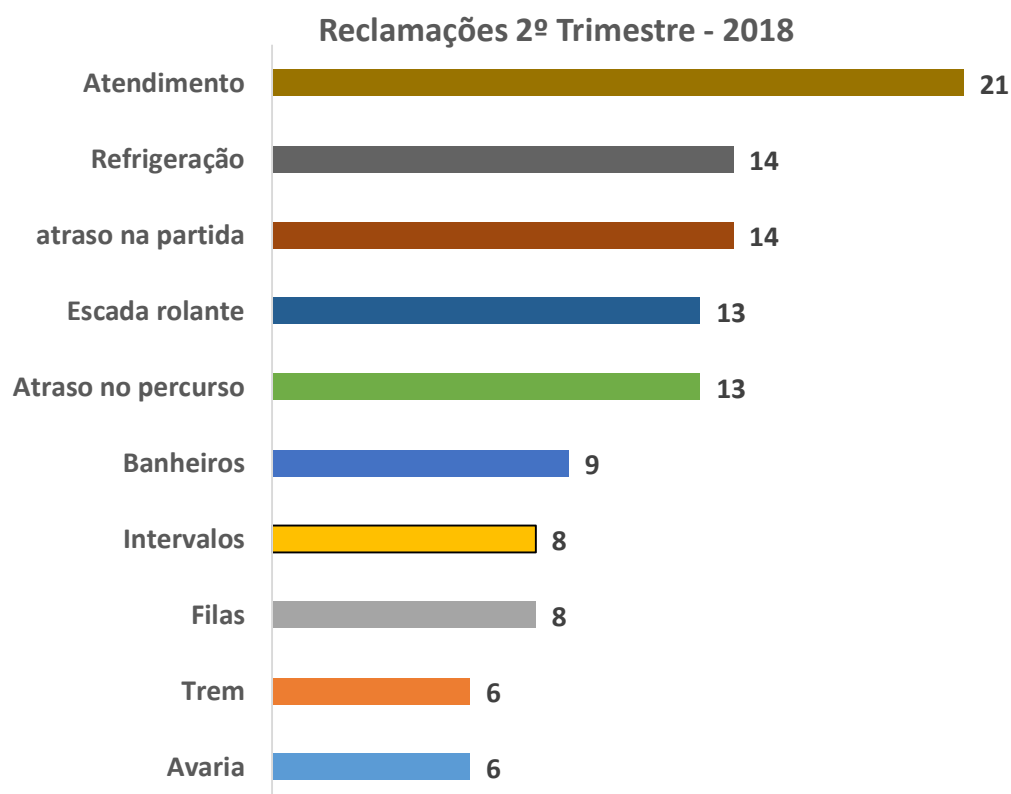


Em relação aos segundo trimestre do ano e a soma das manifestações de cada mês, Santa Cruz nos três meses foi o ramal com mais reclamações e Japeri o segundo ramal mais reclamado.



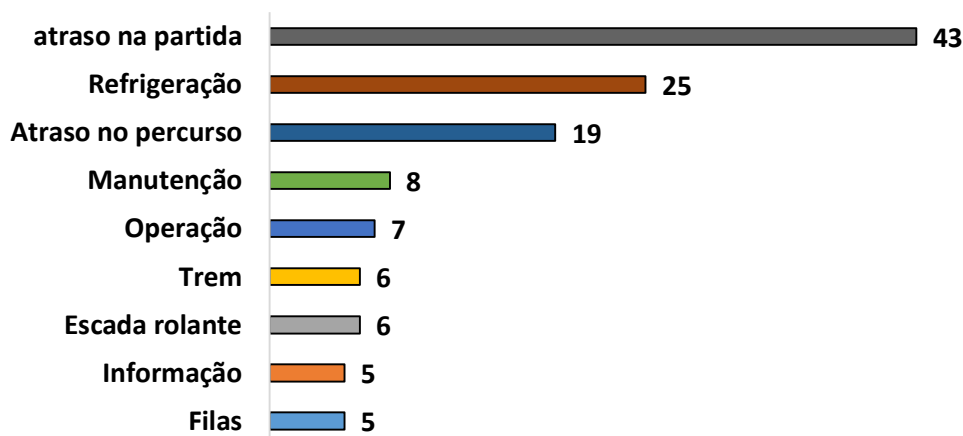
5.2.2 Reclamações por assunto

Sobre o teor das reclamações, no ano de 2018, 13% foram sobre o **atendimento** fornecido pela Concessionária. Assuntos como refrigeração, atraso na partida e escada rolante também ficaram no topo do ranking. Segue abaixo os números absolutos:



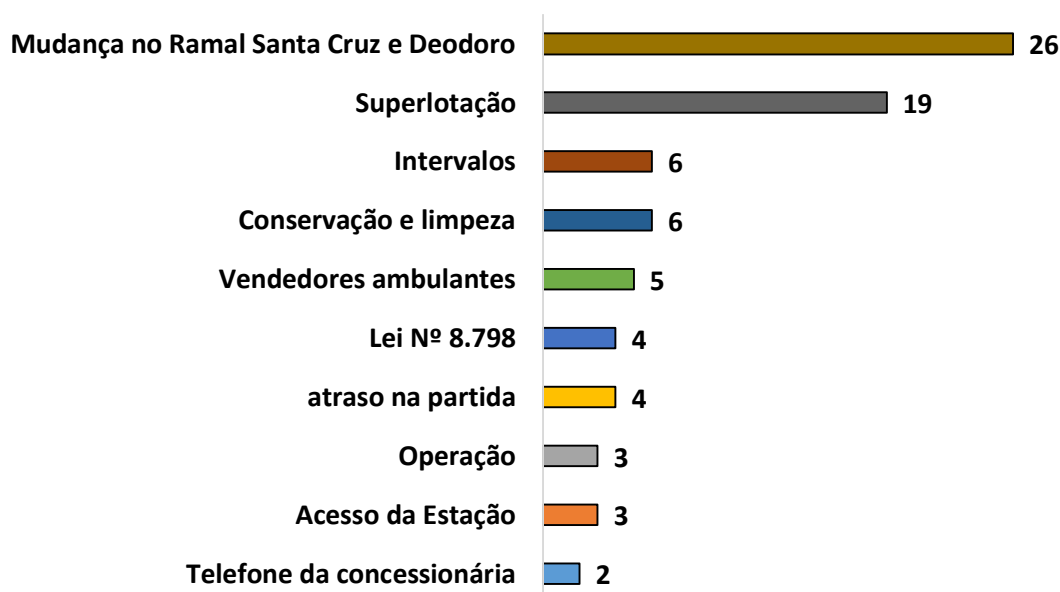
Em relação ao ano anterior o percentual de reclamações sobre atendimento caiu para 2,8% e atraso na partida aumentou para 24% sendo motivo de quase 1 reclamação a cada 4 registrada.

Reclamações 2º Trimestre - 2019

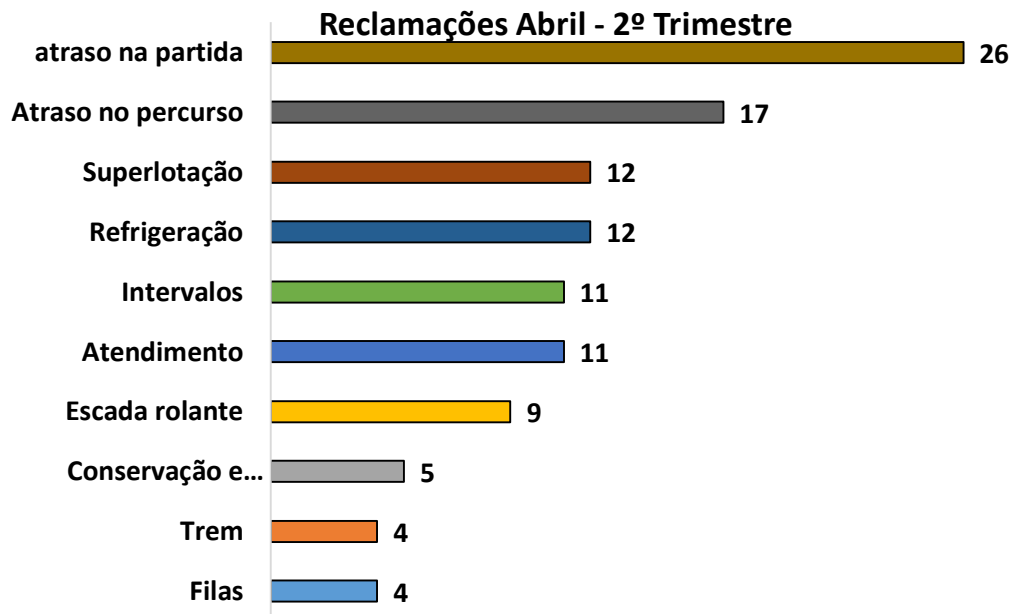


Em 2020, apesar da mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro ter sido realizada somente em Junho, foi o motivo de maior insatisfação dos usuários em todo o trimestre.

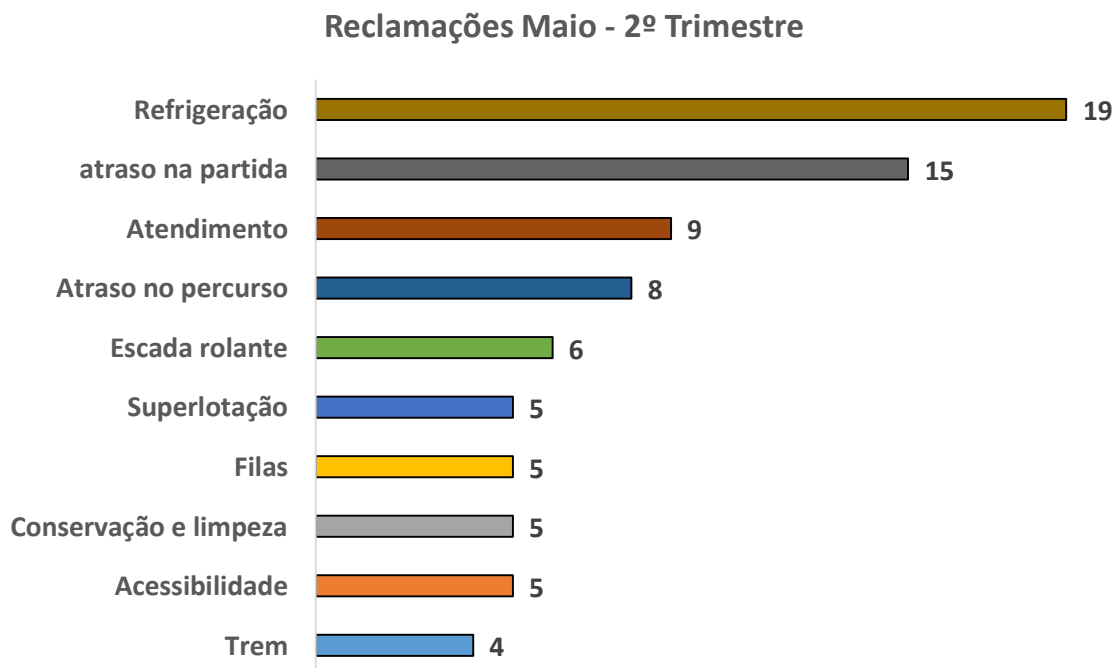
Reclamações 2º Trimestre - 2020



Ao analisar os meses separadamente, atraso na partida sempre se mostrou ser um dos maiores motivos de insatisfação dos usuários.

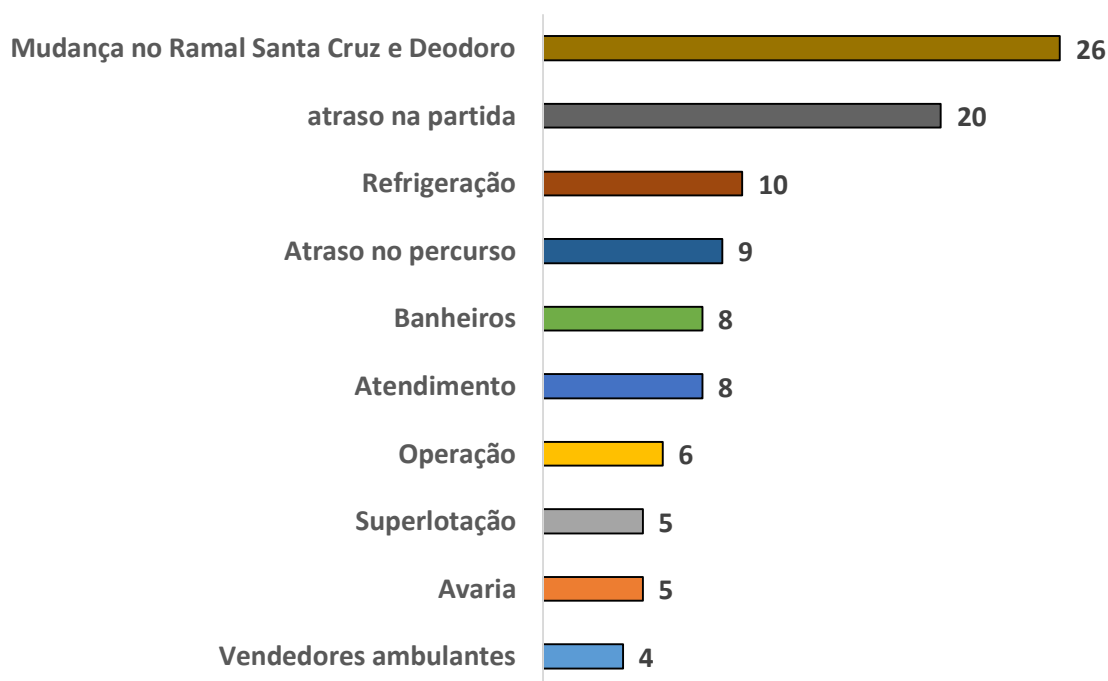


De abril para maio, as reclamações sobre refrigeração aumentaram 58,33% e se tornou o maior motivo de insatisfação dos usuários no mês.



Em Junho, a mudança anunciada pela Concessionária referente aos ramais Santa Cruz e Deodoro descontentaram os usuários, sendo o maior motivo de reclamações e totalizando 26% das reclamações..

Reclamações Junho - 2º Trimestre



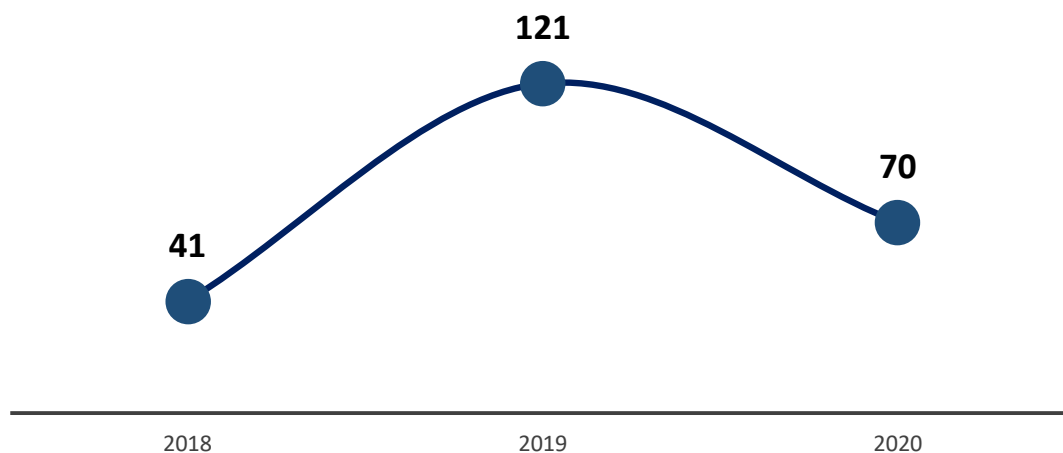
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

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 2º Trimestre

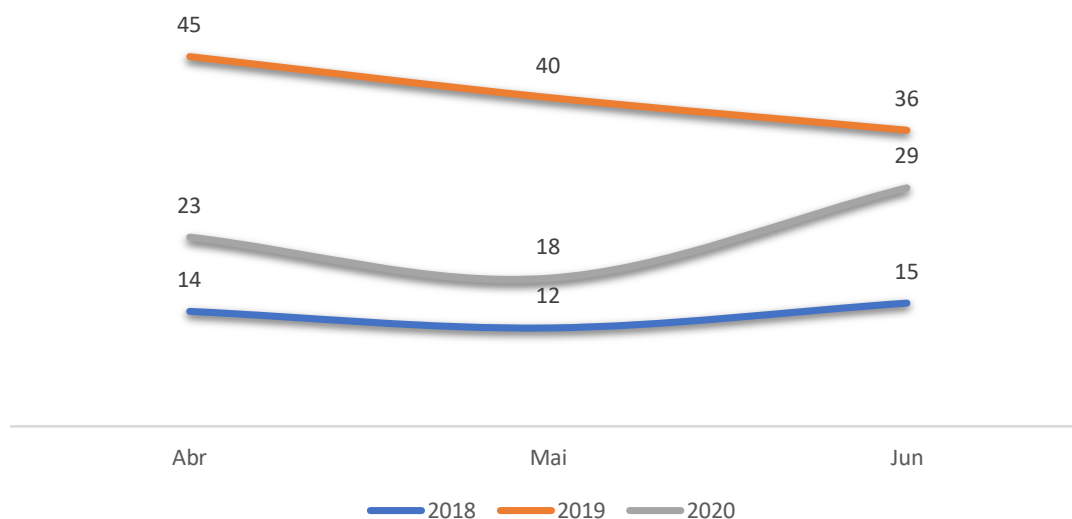
Em relação às manifestações no segundo trimestre dos três anos, houve um crescimento do número de manifestações em relação a 2018, contudo uma redução de 2019 para 2020. Esse comportamento é relacionado diretamente a pandemia do novo Coronavírus, devido ao isolamento social e a redução de passageiros nas Concessionárias de Transporte público.

Manifestações MetrôRio- 2º Trimestre



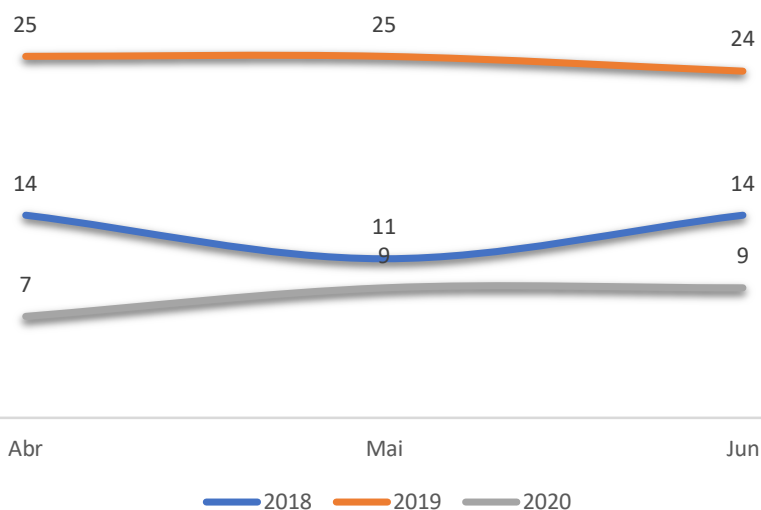
No ano de 2020, as manifestações sobre o MetrôRio reduziram em 42% em relação a 2019, e apresentando um aumento percentual de 70% em relação a 2018. De 2018 para 2019 o aumento percentual foi de 195%, equivalendo a quase o triplo de manifestações.

Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre



Já em relação às reclamações, em todos os meses deste ano, o número de reclamações foi menor que em 2019 e 2018.

Reclamações MetrôRio - 2º Trimestre

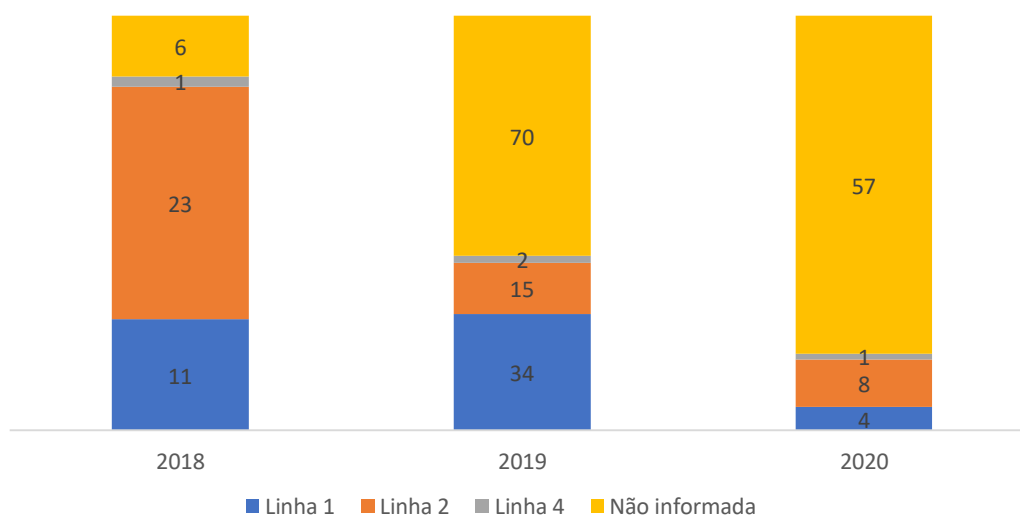


6.1.1 Manifestações Por Linha

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 1 liderou o ranking de manifestações.

Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre

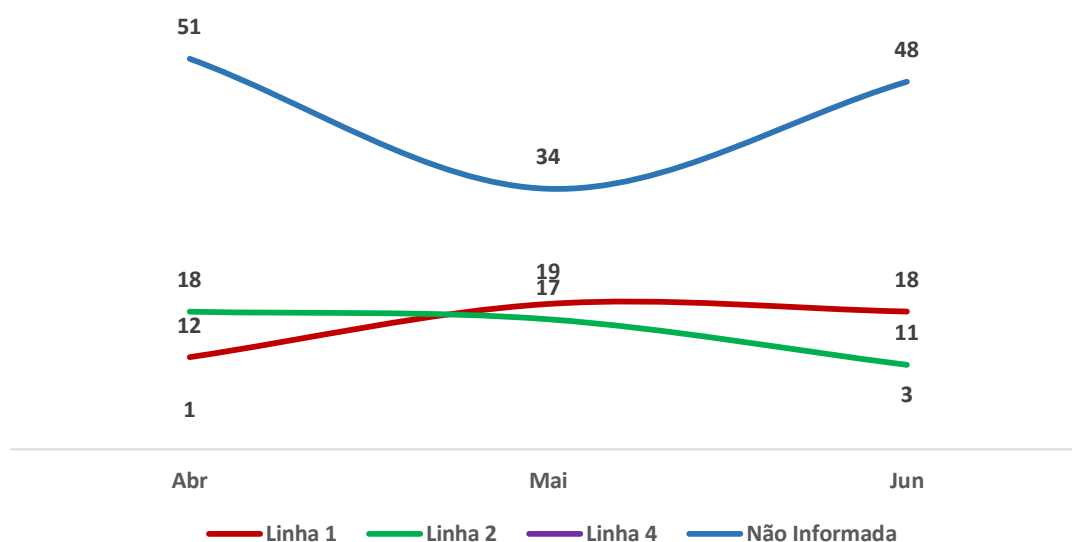


Com relação aos meses, não houve grandes alterações nas manifestações das Linhas. Observa-se que manifestações sobre as linhas não informadas é maioria em todos os meses, apresentando uma queda no mês de maio.

A Linha 2 foi a única linha que houve redução ao longo dos 3 meses.

A linha 1 apresentou crescimento ao longo dos meses.

Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre

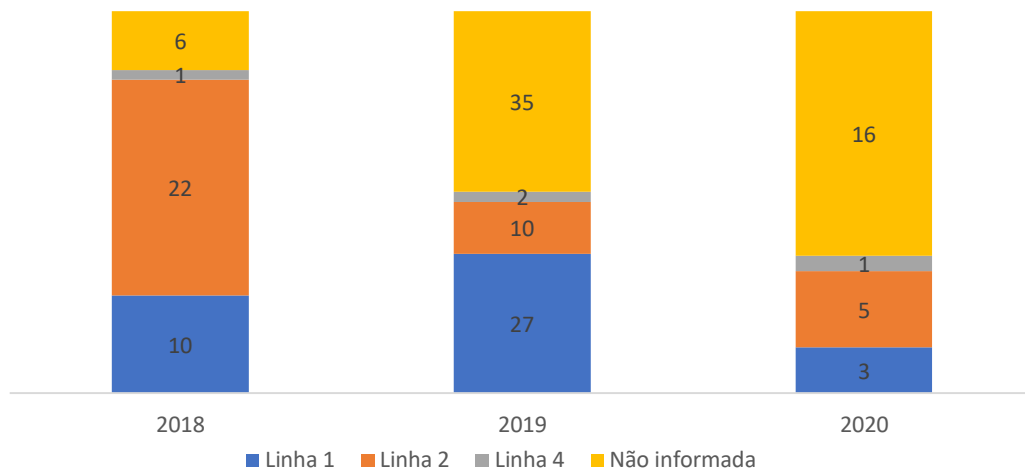


6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

6.2.1 Reclamações por Linha

Em relação às reclamações cuja linha foi informada, somente no ano de 2019 a Linha 1, que opera o trajeto Uruguai x General Osório, foi a mais reclamada. Em 2018 e 2020, o maior motivo de insatisfação dos usuários foi a linha 2.

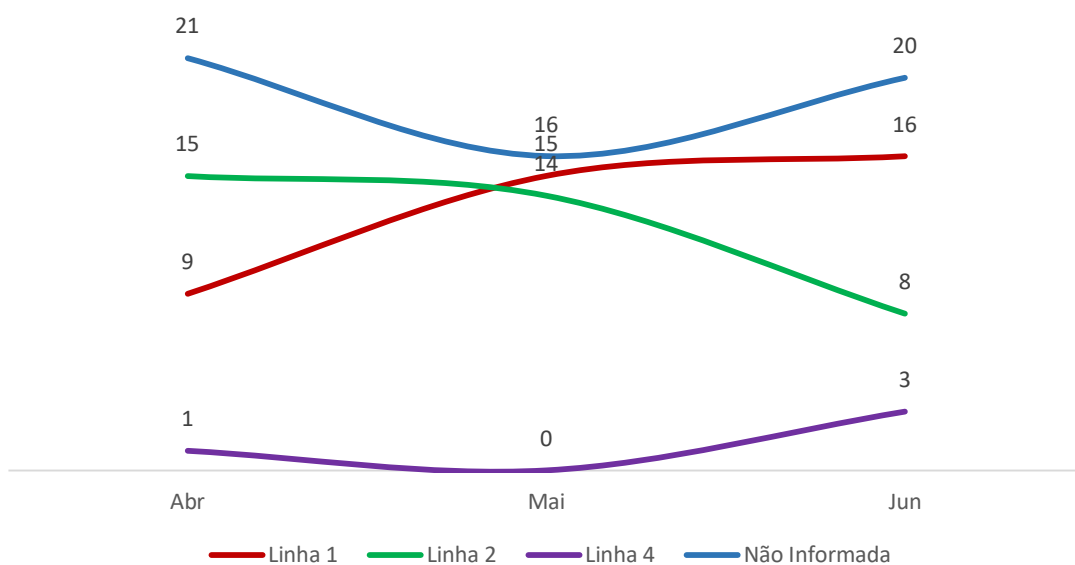
Reclamações MetrôRio - 2º Trimestre



Ao longo dos meses, tanto nas reclamações sobre a linha 1 quanto na Linha 4, houve crescimento do número de reclamações.

Na Linha 2, as reclamações reduziram ao longo dos 3 meses do segundo trimestre.

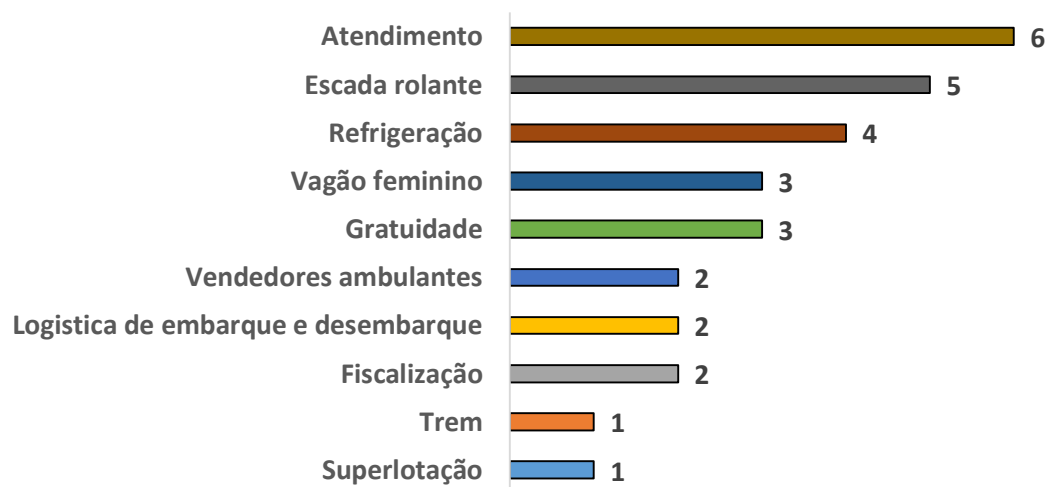
Reclamações MetrôRio - 2º Trimestre



6.2.2 Reclamações por Assunto

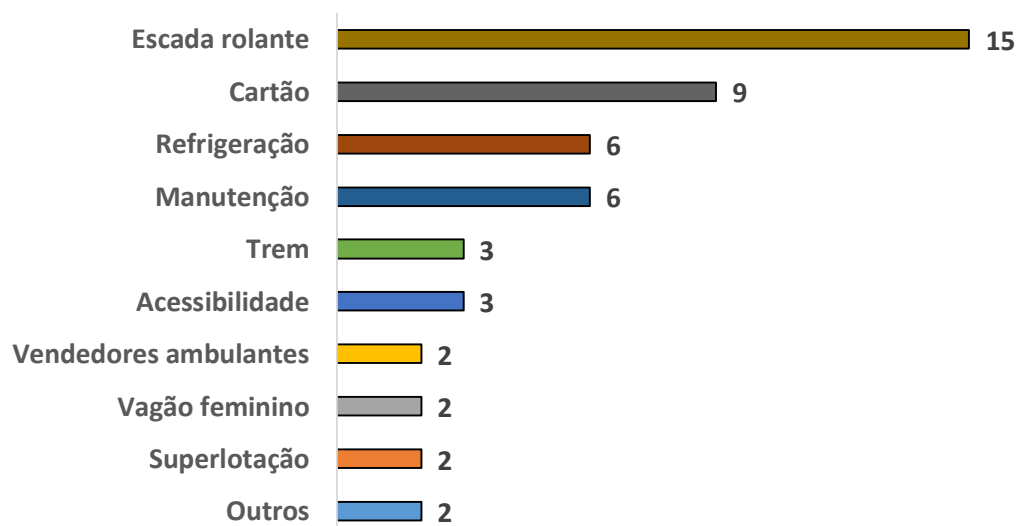
As reclamações foram separadas por assunto para verificar quais foram os maiores motivos pelos quais os usuários ficaram insatisfeitos com o serviço fornecido pelo MetrôRio. Estão representados abaixo os **rankings com os 10 maiores motivos de reclamações do MetrôRio**.

Reclamações 2º Trimestre - 2018



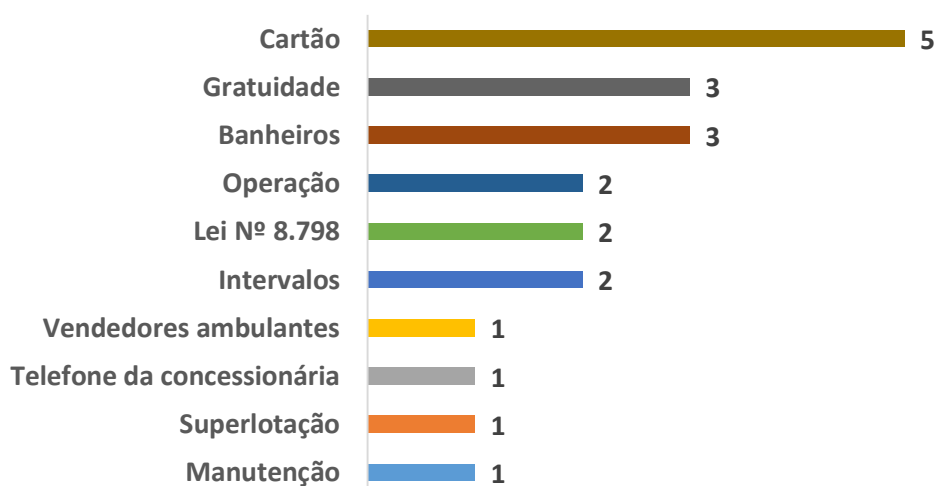
No que se refere ao 2º Trimestre dos três anos, não houve assunto único que liderou o ranking. Em 2018, atendimento foi assunto principal de insatisfação os usuários não apresentando grande diferença em relação ao segundo assunto de maior reclamação, escada rolante, que se tornou assunto mais reclamado em 2019.

Reclamações 2º Trimestre - 2019



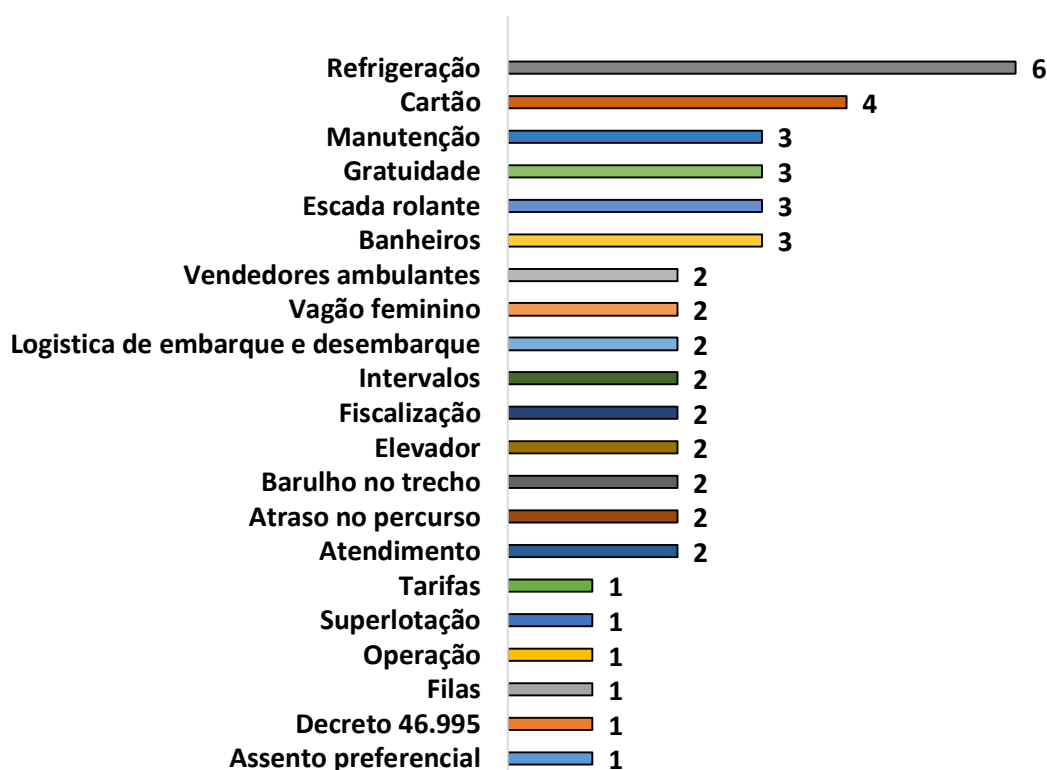
No ano de 2020, assuntos sobre cartão foram os maiores motivos de insatisfação e descontentamento por parte dos usuários.

Reclamações 2º Trimestre - 2020

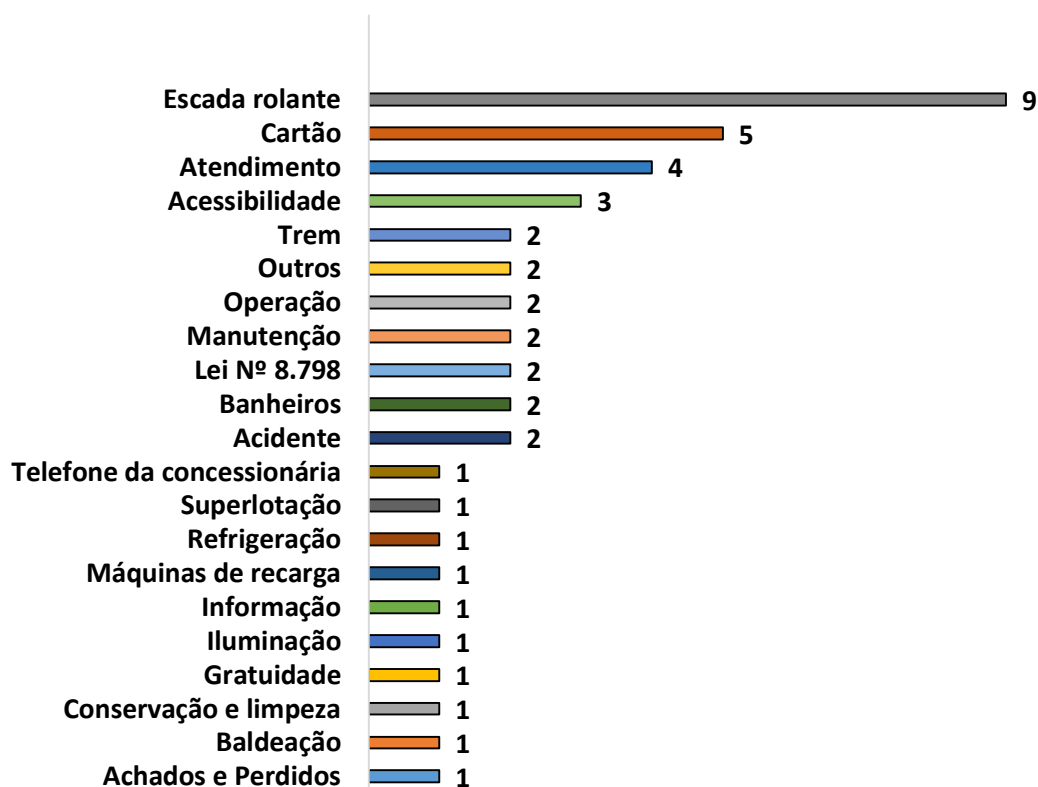


Nos meses de abril de 2018, 2019 e 2020, refrigeração foi o maior motivo de insatisfação por parte dos usuários, sendo 13% das reclamações. Já nos meses de maio e Junho, escada rolante foi o assunto principal.

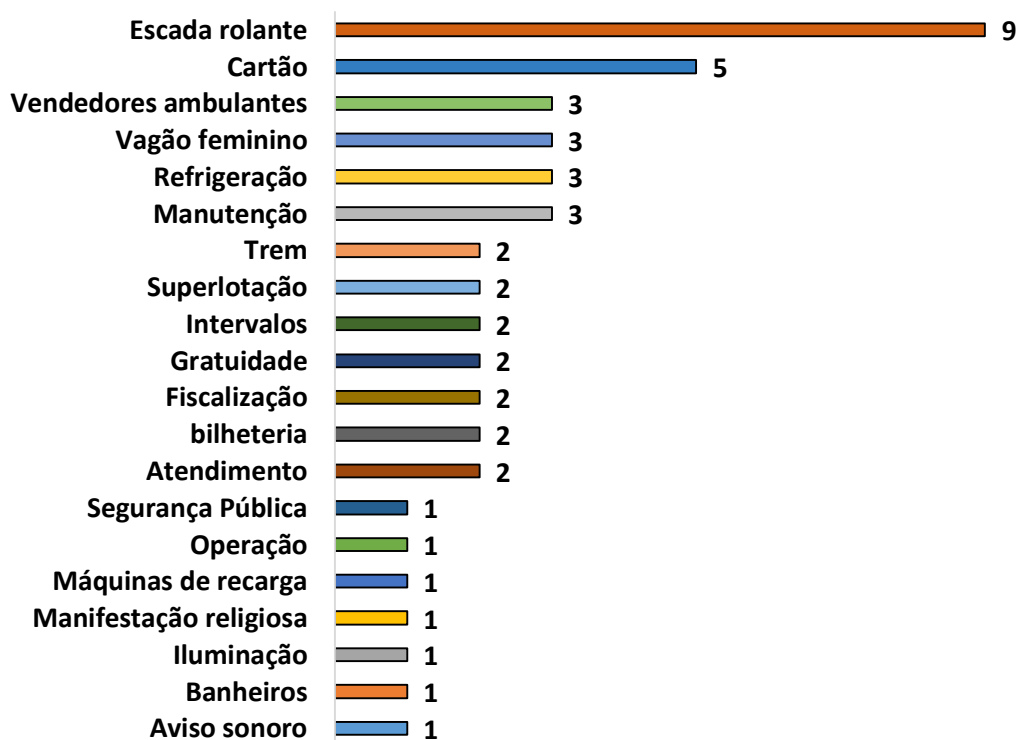
Reclamações Abril - 2º Trimestre



Reclamações Maio - 2º Trimestre



Reclamações Junho - 2º Trimestre



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.

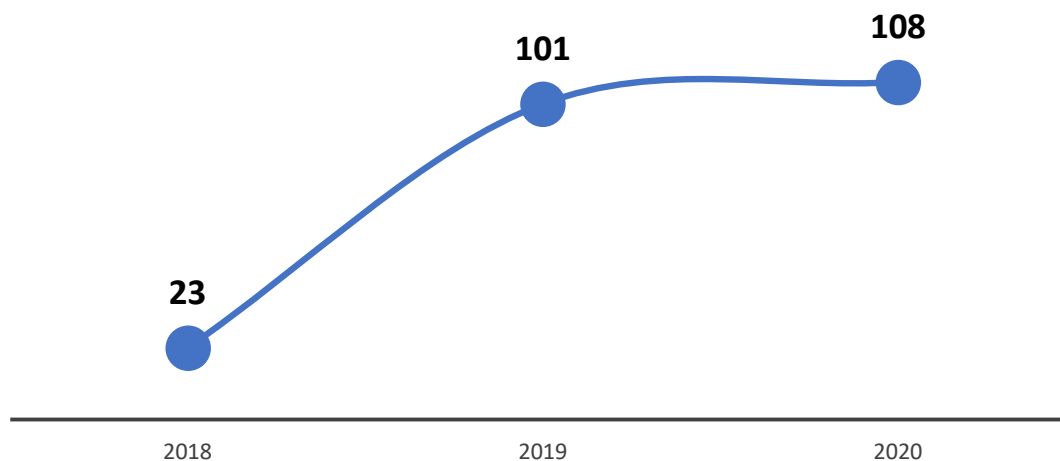
7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

Nos segundos 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, apesar da pandemia do Coronavírus.

De 2018 para 2019, o número de manifestações apresentou um crescimento de 339%, o número mais que triplicou em relação ao mesmo período do ano anterior.

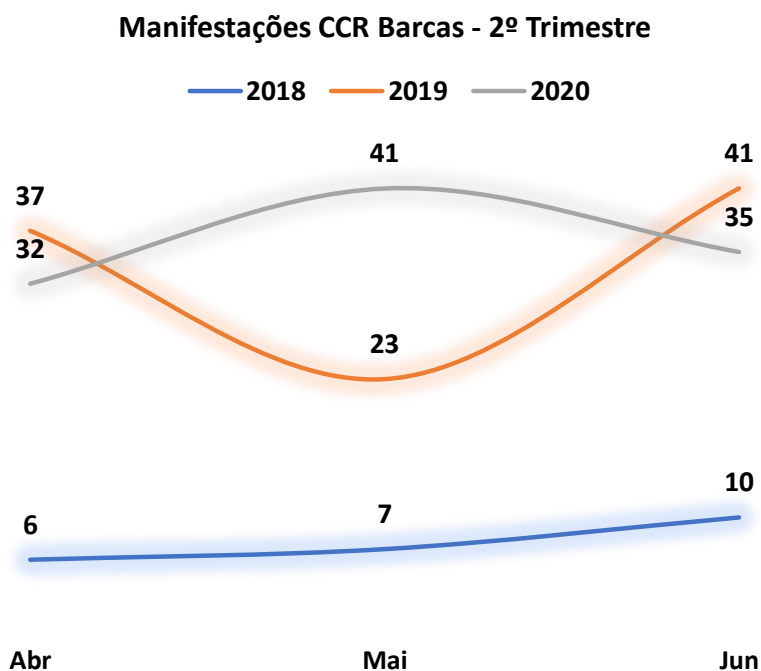
Em relação aos anos de 2019 e 2020, manifestações cujo teor era CCR Barcas aumentaram em 6,9%.

Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



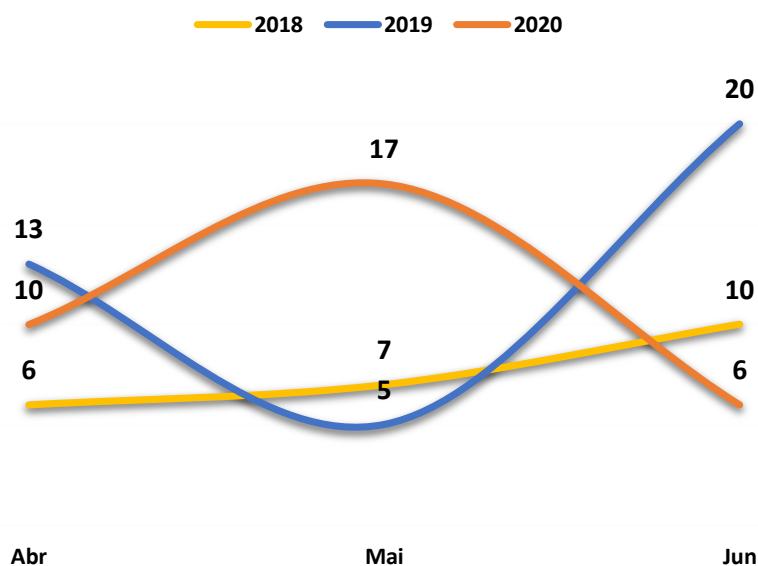
Em 2020, só houve crescimento em relação ao ano anterior no mês de maio. Em relação a 2018, houve aumento das manifestações em todos os meses.

Nos dois últimos anos, em junho houve aumento das manifestações em relação a maio, porém, em 2020, houve redução de 15%.



Referindo-se as reclamações, o comportamento é semelhante ao das manifestações em relação aos meses de maio e junho, somente no ano de 2020 houve redução de um mês para o outro.

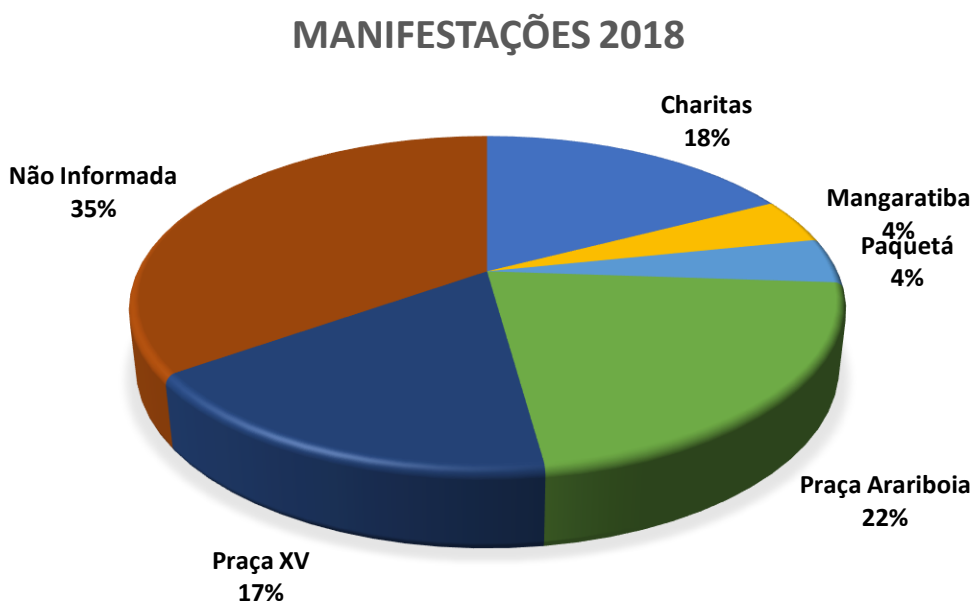
Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



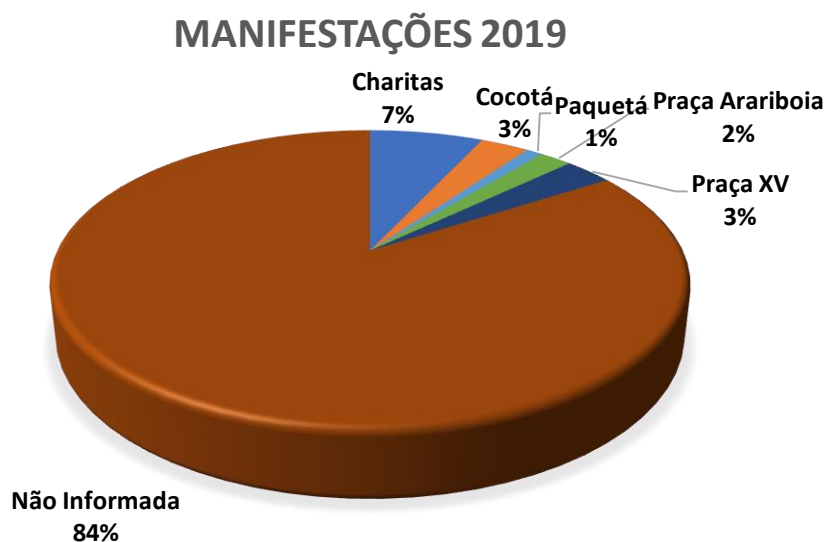
7.1.1 Manifestações por Estação

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

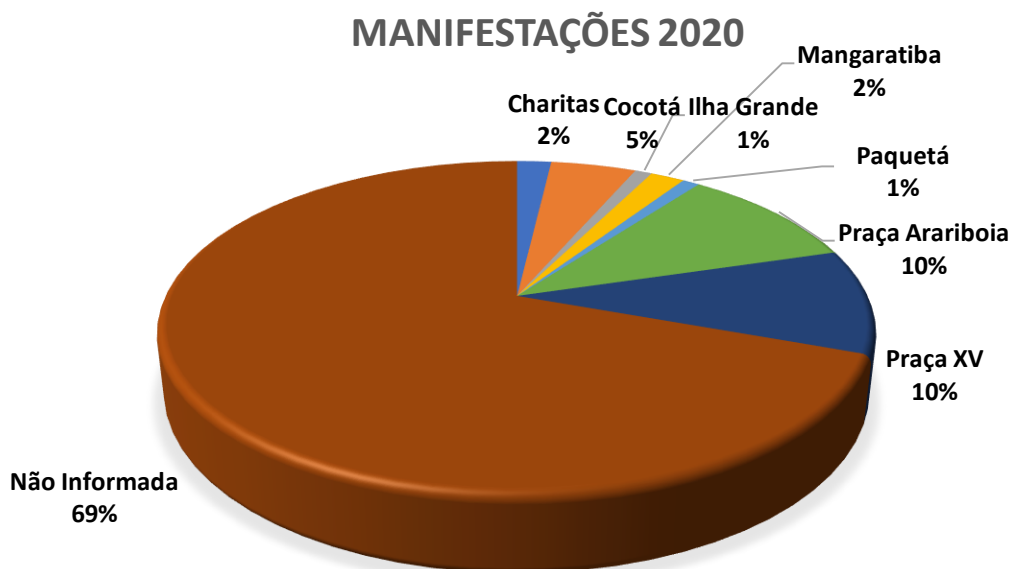
Em 2018 a maioria das manifestações, com estação informada, se referiam à Estação Araribóia, localizada em Niterói. Logo após, Charitas, localizada no município de Niterói.



Já no ano de 2019, os maiores números 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. A estação mais manifestada no ano passou a ser de Charitas.

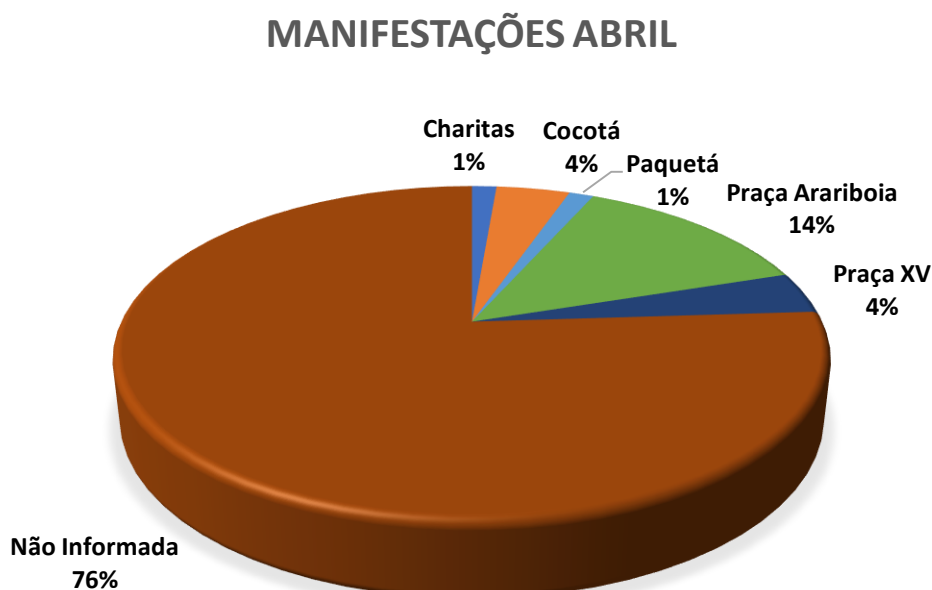


Levando-se em consideração as manifestações com estações informadas é possível identificar mudanças nas manifestações dos usuários. No ano de 2020, o maior número de manifestações foi sobre estações com maior fluxo de passageiros, foram 11 sobre a Praça Arariboia e 11 Sobre Praça XV.



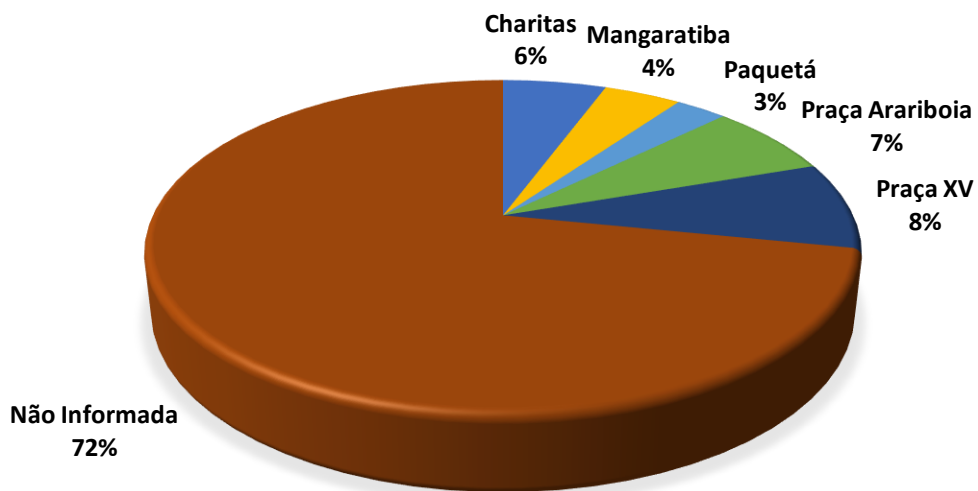
Analisou-se as manifestações por mês para identificar se alguma estação apresentava maior percentual de manifestações em algum determinado mês.

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



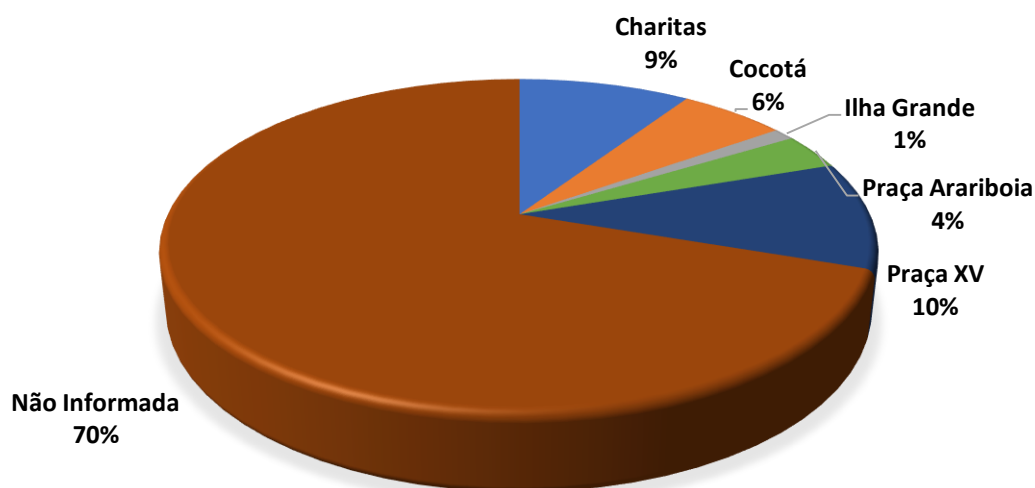
Em abril, das linhas informadas a estação Praça Araribóia, estação localizada em Niterói, foi líder no número de manifestações.

MANIFESTAÇÕES MAIO



No entanto, tanto em maio quanto em junho, Praça XV liderou as manifestações. Enquanto em maio, **das 71 manifestações a Praça XV registrou 6 manifestações**, em junho, **das 86 Praça XV apresentou 9 manifestações**.

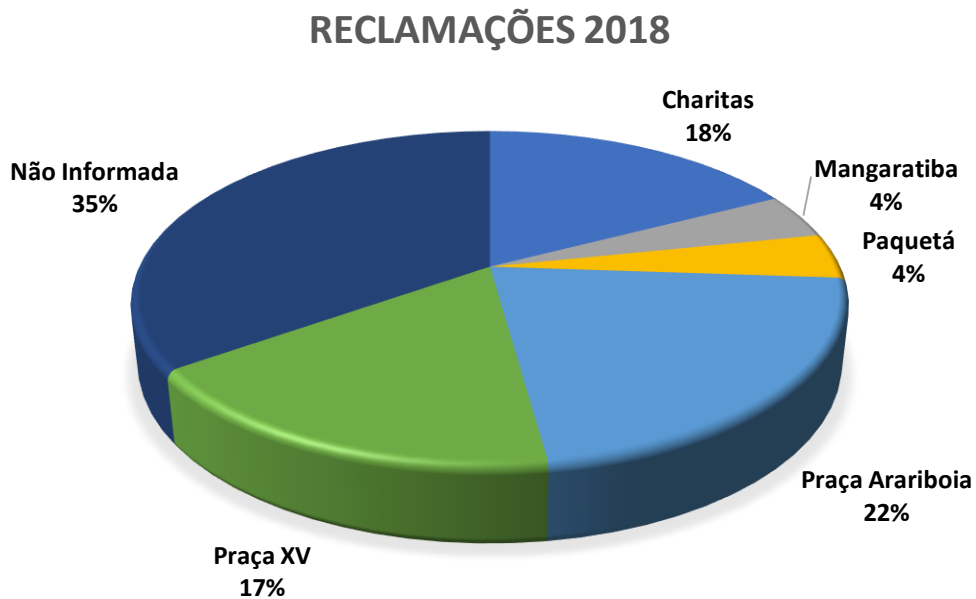
MANIFESTAÇÕES JUNHO



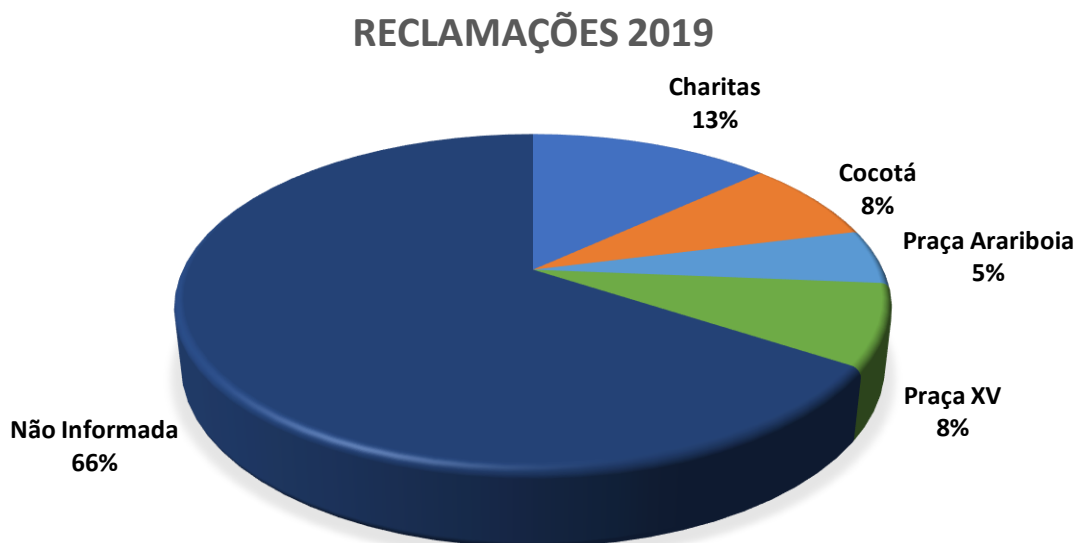
7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

7.2.1 Reclamações por Estação

Em 2018, das 23 reclamações 5 foram sobre a Estação Araribóia, sendo esta a estação mais reclamada no 2º Trimestre de 2018.



No ano de 2019 a estação de Charitas foi a mais reclamada. Em 2019 foram 38 reclamações sendo 5 Charitas.



Em relação às reclamações referentes ao segundo 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 33 reclamações, sendo **10 reclamações sobre a Praça Araribóia.**



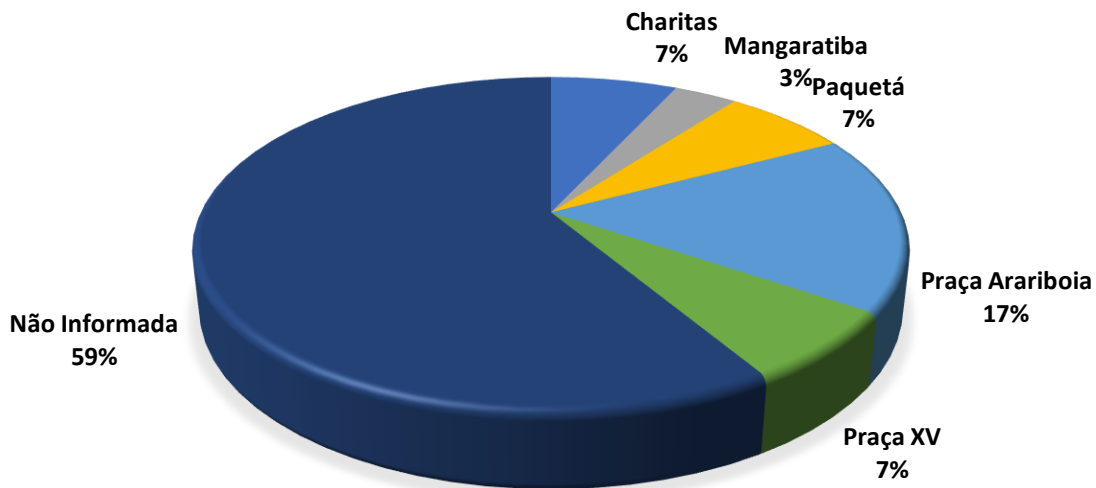
Efetuiu-se uma análise mensal sobre as reclamações referentes às estações da CCR Barcas para verificar se houve diferença nas estações mais reclamadas, de acordo com o mês.

Em abril, das 29 reclamações referentes aos três anos, 10 foram sobre a estação Araribóia..



No Mês de maio, foram **29 reclamações nos três anos**. Sendo 5 sobre a estação Araribóia.

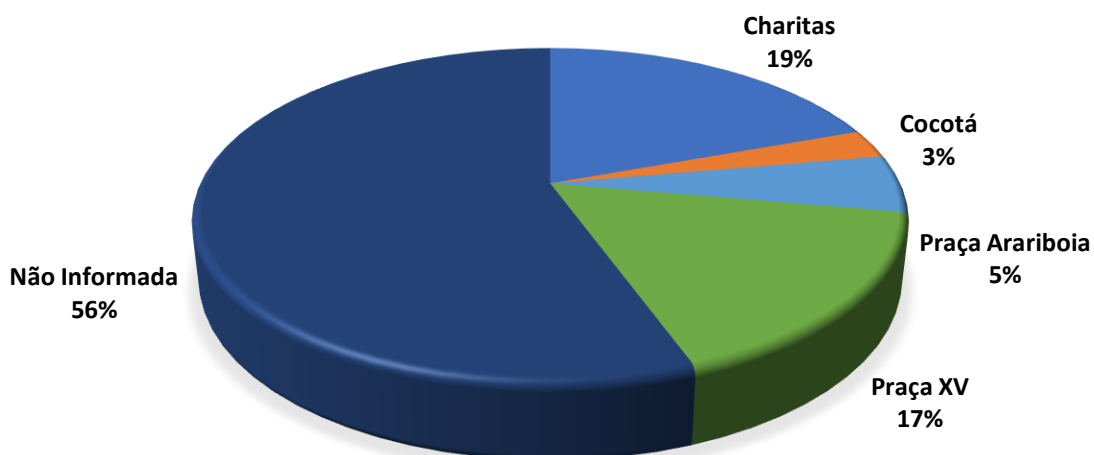
RECLAMAÇÕES MAIO



Em relação ao mês de Junho, foram 36 reclamações sendo 7 somente sobre a Estação de Charitas, havendo diferença entre os outros dois meses do trimestre.

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

RECLAMAÇÕES JUNHO

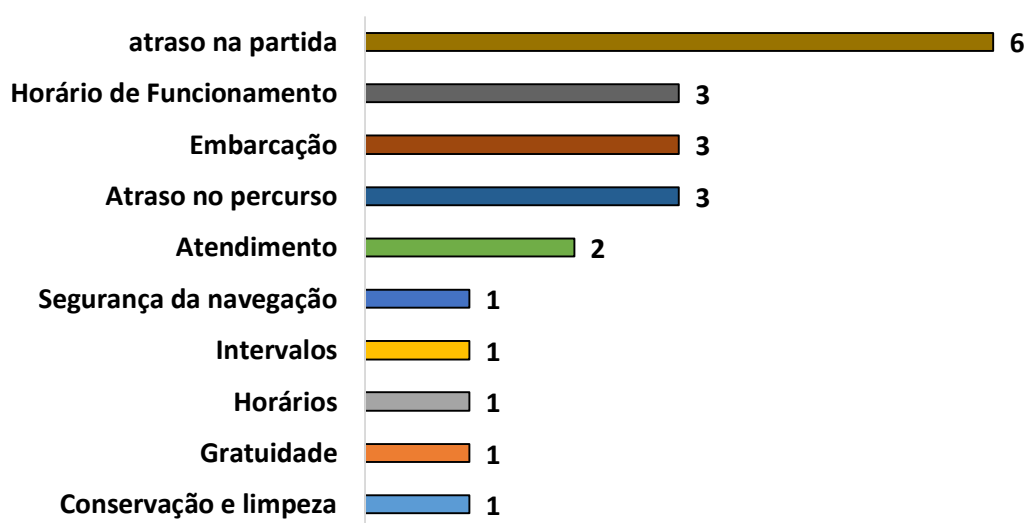


7.2.2 Reclamações por assunto

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 foi o atraso na partida, seja de composições ou de embarcações, registrando o dobro de reclamações do segundo assunto mais reclamado, horário de funcionamento e sendo 26% das reclamações.

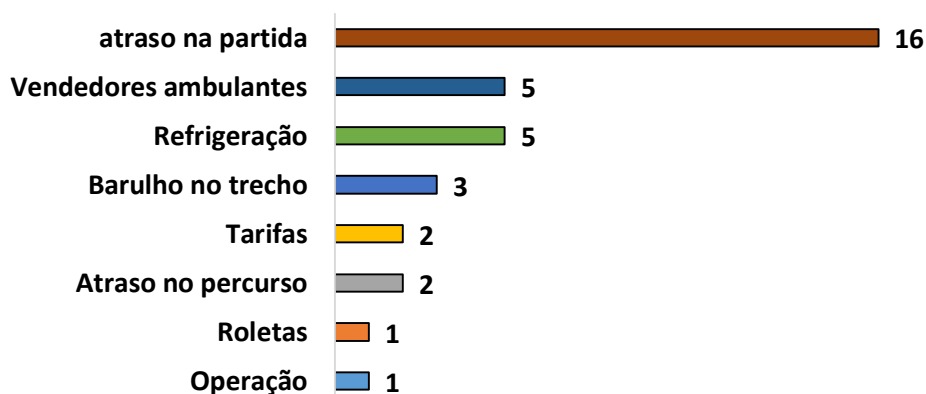
Reclamações 2º Trimestre - 2018



No ano de 2019 atraso na partida continuou sendo assunto de maior insatisfação dos usuários, apresentando um aumento em relação ao ano anterior. No ano de 2019, 42,1% das reclamações foram sobre atraso na partida.

No ano, vendedores ambulantes foi o segundo maior motivo de reclamações dos usuários.

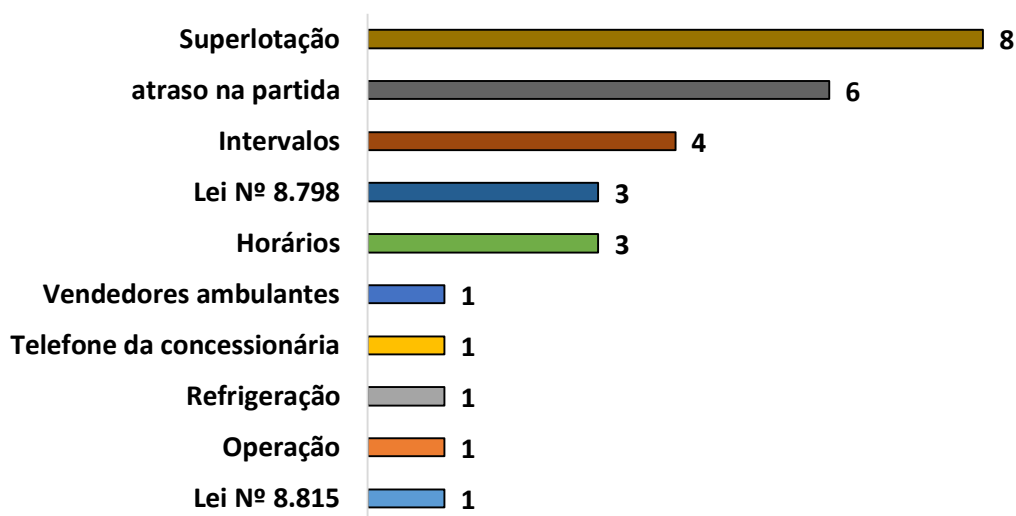
Reclamações 2º Trimestre - 2019



Referente ao ano atual, usuários frequentemente reclamaram sobre superlotação, sendo 8 das 33 reclamações no trimestre do ano, sendo 24,2% das reclamações, ou seja, quase uma a cada quatro reclamações eram sobre superlotações nos modais.

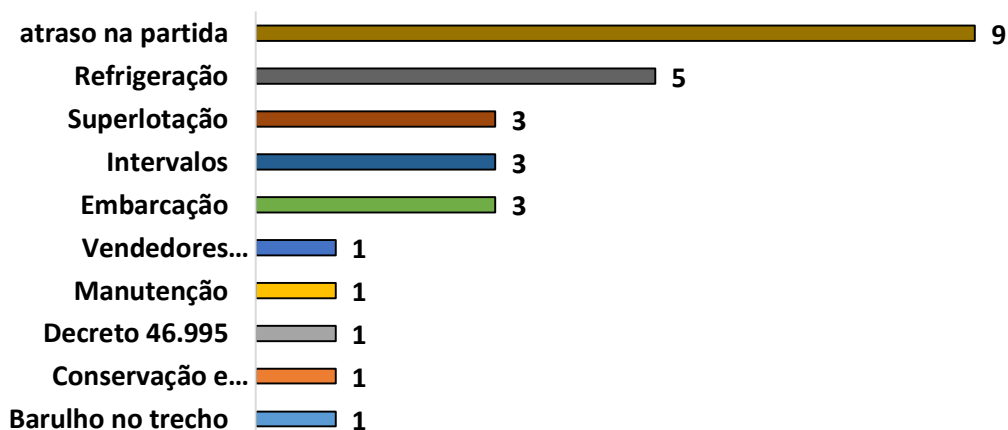
Atraso na partida, que nos anos anteriores era líder no ranking, este ano foi o segundo maior motivo de reclamações.

Reclamações 2º Trimestre - 2020



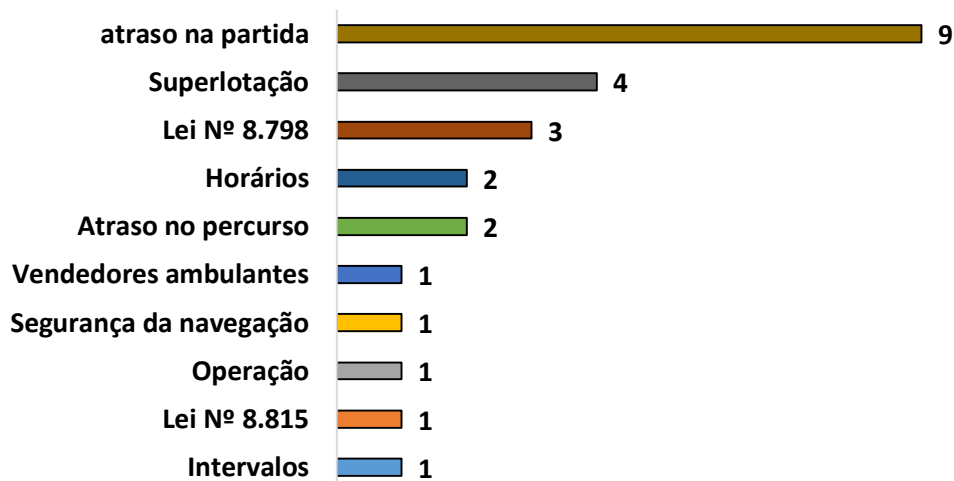
Na análise em relação às reclamações nos meses do primeiro trimestre, das 29 reclamações, 9 eram referentes à atraso na partida, equivalendo a 31% das reclamações. O segundo assunto de maior insatisfação, refrigeração, obteve 5 reclamações, 17%.

Reclamações Abril - 2º Trimestre

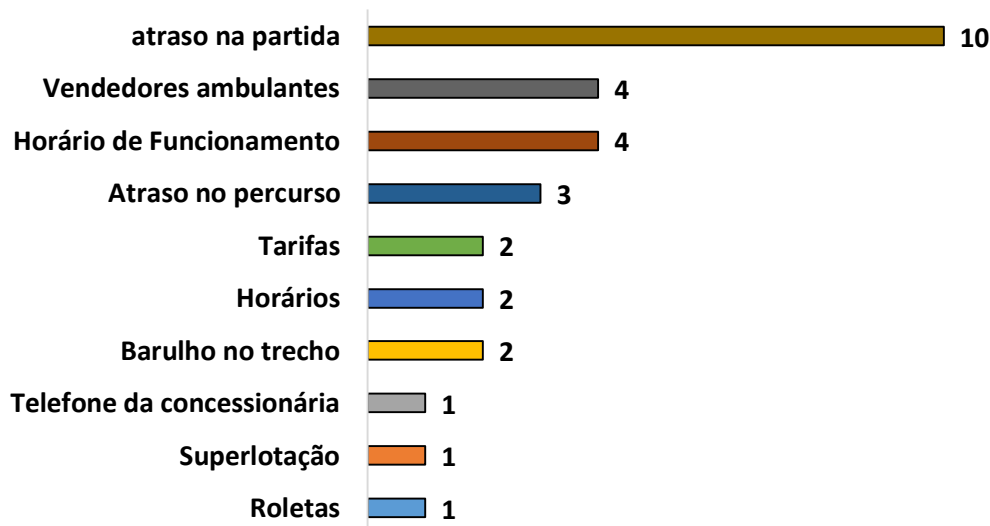


Em maio e junho, atraso na partida permaneceu em primeiro colocado no ranking dos assuntos mais reclamados sobre a CCR Barcas. A mudança é em relação a superlotação, que no quinto e sexto mês do ano não permaneceu em primeiro lugar.

Reclamações Maio - 2º Trimestre



Reclamações Junho - 2º Trimestre



8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

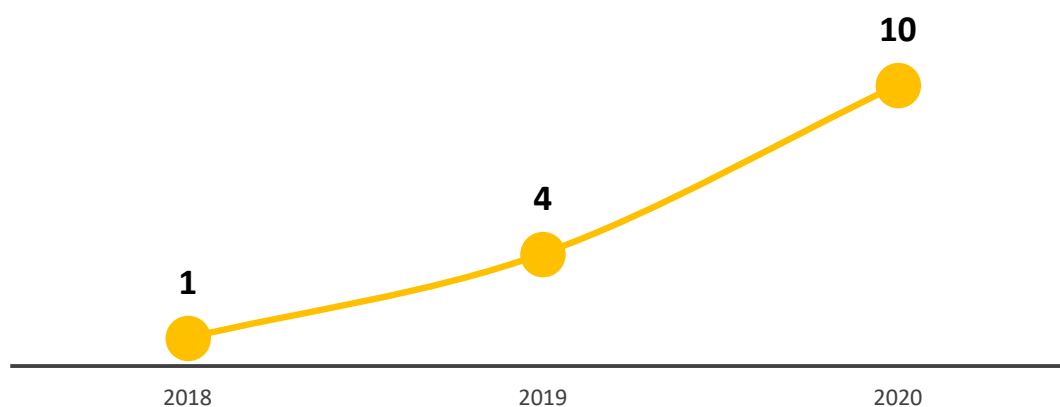
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeira, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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 2º Trimestre

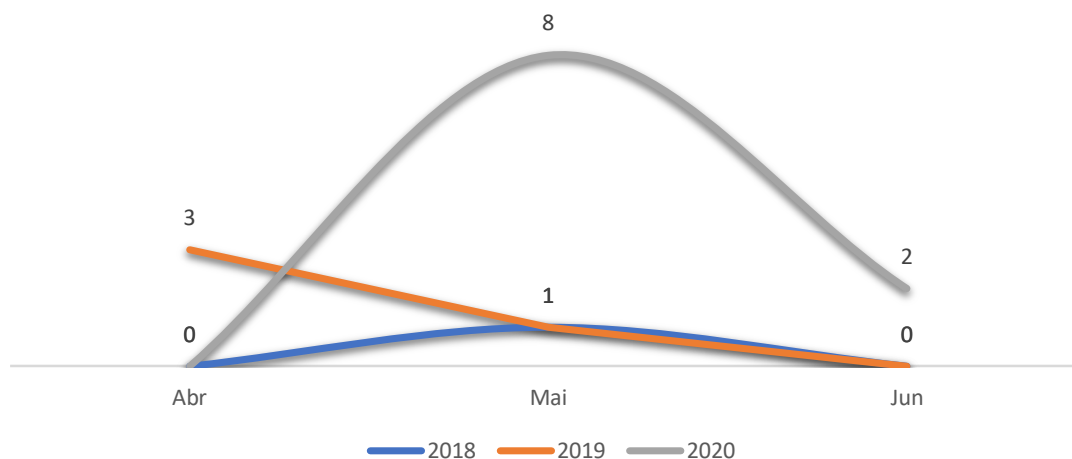
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a segunda Concessionária com menor número de manifestações, apresentando um aumento em 2020 com relação aos anos anteriores. No Gráfico é possível visualizar a evolução anual das manifestações no segundo trimestre.

Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



Em todos os três anos, houve redução no número de manifestações em junho com relação a maio. Segue abaixo o comportamento das manifestações:

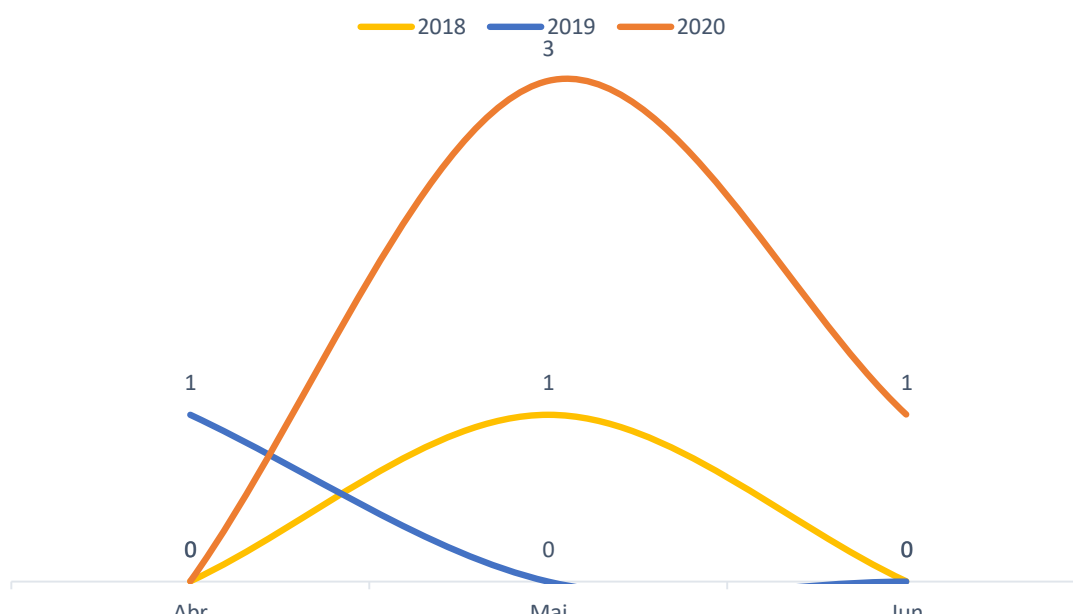
Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

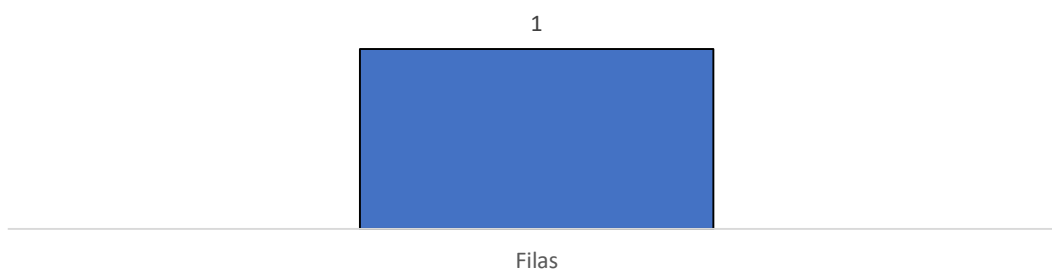
Ao analisar as reclamações isoladamente, dos três meses referentes aos três anos, maio de 2020 foi o mês que a Ouvidoria da Agetransp registrou mais reclamações sobre a CCR Via Lagos.

Reclamações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



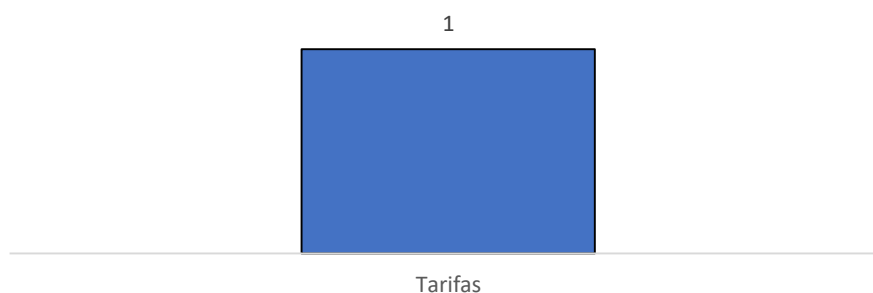
Com intuito de observar as principais insatisfações dos usuários em relação ao serviço prestado pela CCR Via Lagos, separamos as reclamações por assunto e observou-se que:

Reclamações 2º Trimestre - 2018



A CCR Via Lagos, nos dois anos anteriores, apresentou assuntos distintos de reclamações, também levando-se em consideração, que em ambos, houve apenas um registro de reclamação.

Reclamações 2º Trimestre -2019

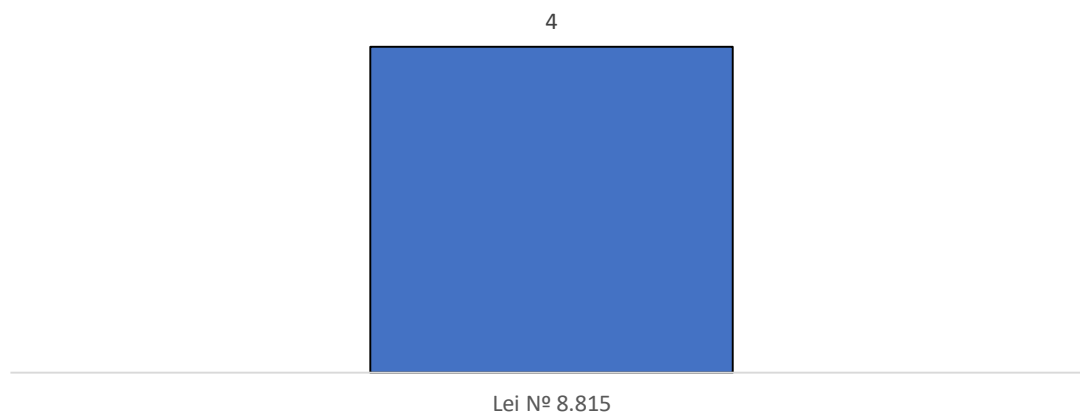


No ano de 2020, ano que apresentou maior número de reclamações em relação ao 2º Trimestre, houve um aumento de 300% em relação a 2018 e ao ano passado

Nas reclamações realizadas pelos usuários neste ano, o aumento se deve à reclamações sobre a Lei Nº 8.815, que autorizava o Poder Executivo a conceder a Isenção das tarifas de pedágio aos profissionais da saúde e segurança pública

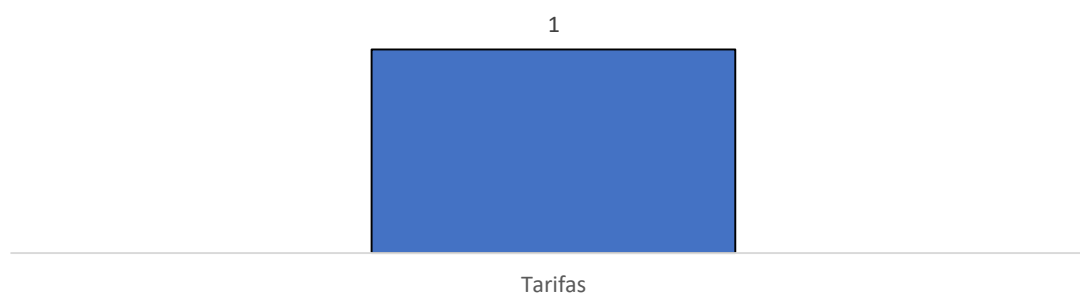
Segue o gráfico abaixo:

Reclamações 2º Trimestre -2020



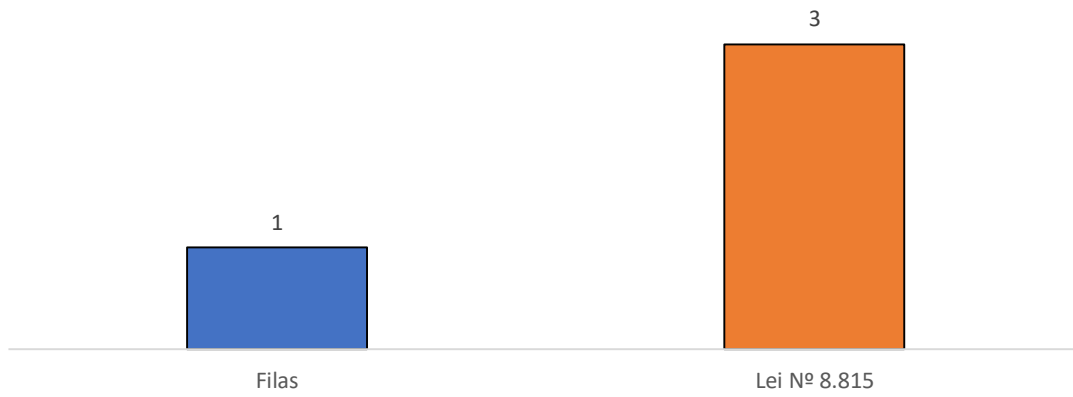
Em relação aos meses dos três anos, maio apresentou uma demanda maior de reclamações, foram **4 reclamações, 1 reclamação em abril e 1 reclamação em junho.**

Reclamações 2º Trimestre - Abril

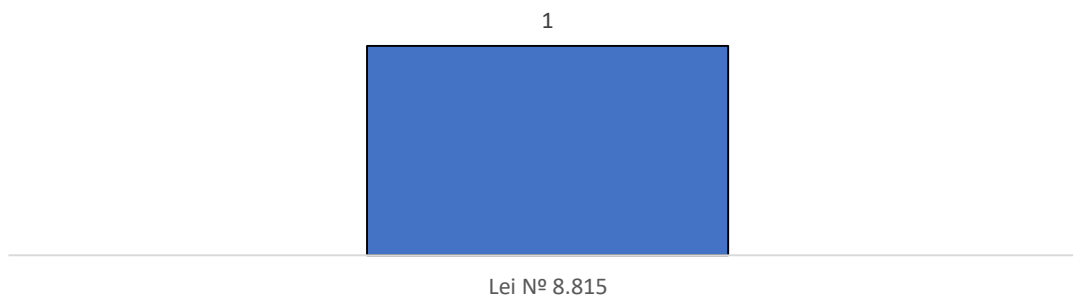


O número de reclamações em junho se deve ao período em que foi divulgada a Lei Nº 8.815.

Reclamações 2º Trimestre - Maio



Reclamações 2º Trimestre - Junho



9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

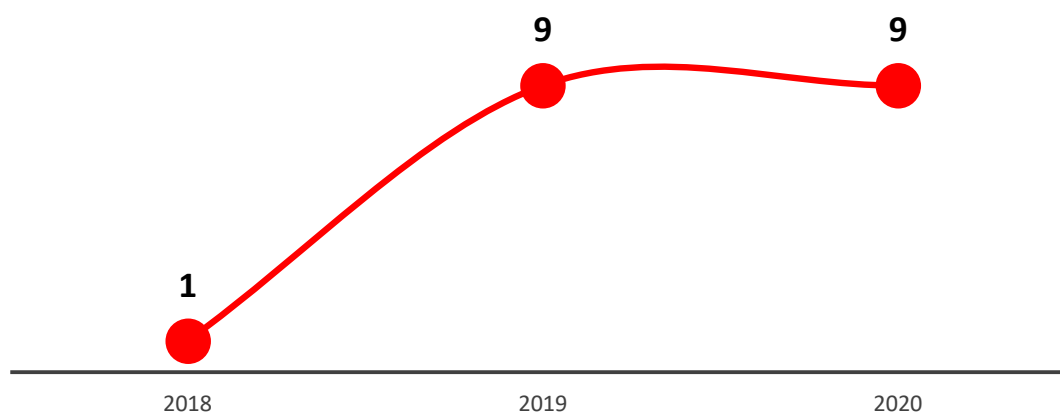
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, 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 2º Trimestre

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

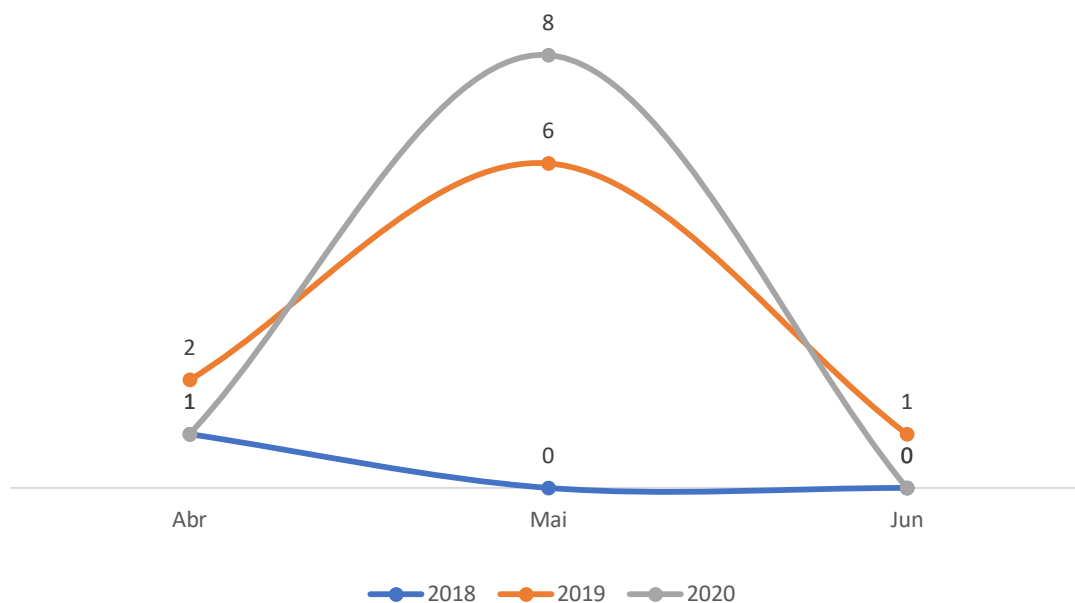
Contudo, ao longo dos anos o número de manifestações se mantém crescente em relação ao 2º trimestre, de 2018 para 2019 houve um aumento de 800% no número de manifestações e de 2019 para 2020 se manteve constante.

Manifestações Rota 116 - 2º Trimestre



Nos dois últimos anos, maio tem sido o mês com maior número de manifestações.

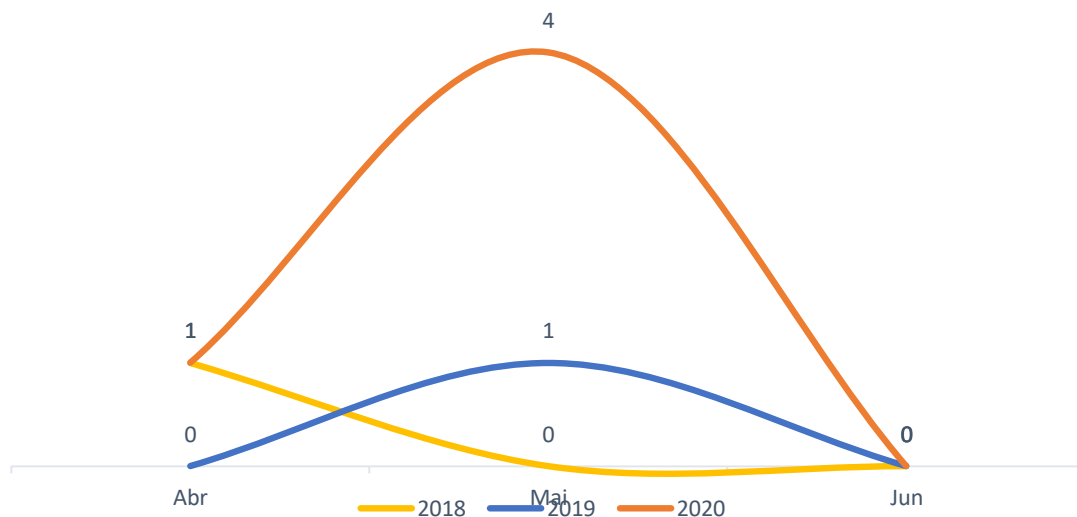
Manifestações Rota 116 - 2º Trimestre



9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 2º Trimestre

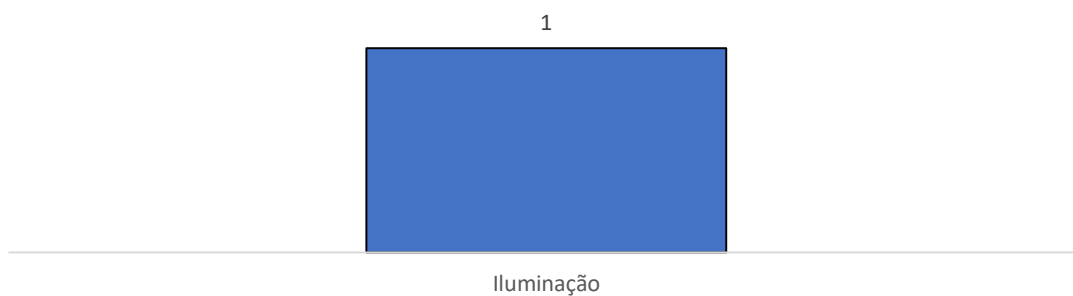
Levando-se em conta somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, em nenhum dos três anos o número de reclamações foi maior para todos os meses.

Reclamações Rota 116 - 2º Trimestre



Em relação as reclamações no 2º trimestre dos anos de referência, não houve assunto específico de reclamações na Rota 116 e nenhum assunto se repetiu.

Reclamações 2º Trimestre -2018



Nos anos de 2018 e 2019, a Ouvidoria registrou 1 reclamação, uma média mensal de 0,33 reclamações por mês.

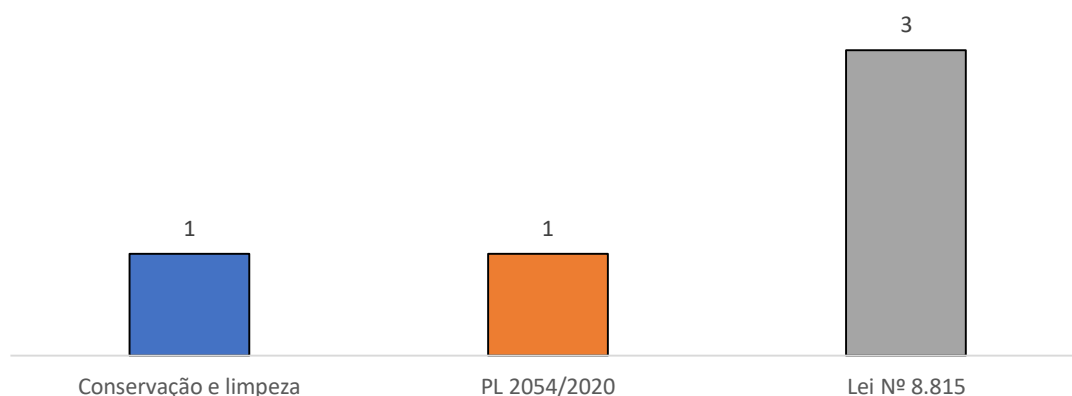
Reclamações 2º Trimestre - 2019



Com relação ao ano de 2020, houve um aumento no número de reclamações em relação aos anos anteriores, um aumento em 400% no número de reclamações quando se refere ao primeiro trimestre. Enquanto em 2018 e 2019 a média de reclamações era de 0,33, em 2020 essa média passou para

1,66 reclamações mensais. O aumento no número de manifestações se deu ao fato da epidemia e projetos de Lei e Leis referentes a isenção do pedágio pra profissionais da saúde e segurança pública.

Reclamações 2º Trimestre - 2020

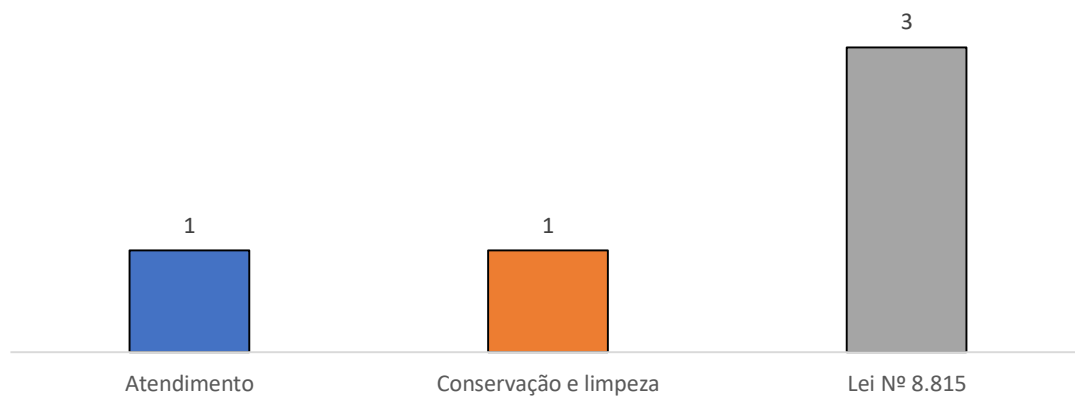


Na Ouvidoria da Agetransp, ao analisar as manifestações por mês nos últimos 2 anos assuntos sobre a isenção das tarifas de pedágio ganharam destaque.

Reclamações 2º Trimestre - Abril



Reclamações 2º Trimestre - Maio



Em relação aos três meses do segundo trimestre, maio foi mês em que obteve-se maior número de registros de reclamações sobre a Rota, não havendo reclamações no mês de Junho.

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, sistema de escala com horários reduzidos (no horário das 8h às 17h).

Fatos como o isolamento social, projetos de leis e leis que visavam a isenção de tarifas aos profissionais da saúde e segurança pública, paralisações de ramais e alterações nas operações das Concessionárias foram determinantes no que diz respeito a redução das manifestações na Ouvidoria da Agetransp.

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 desde 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, 30 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5