

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO TERCEIRO 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 julho a setembro de 2020, 3º 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 3º 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	13
4.5 Assunto das Manifestações – Top 10	19
4.6 Assunto das Reclamações – Top 10.....	21
5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	24
5.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	24
5.1.1 Manifestações por Ramal	25
5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º 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 3º Trimestre	35
6.1.1 Manifestações Por Linha	36
6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	38
6.2.1 Reclamações por Linha	38
6.2.2 Reclamações por Assunto	39
7 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	42
7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	42

7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	47
7.2.1 Reclamações por Estação	47
7.2.2 Reclamações por assunto	50
8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	52
8.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	53
8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	54
9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	56
9.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	56
9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre	57
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.



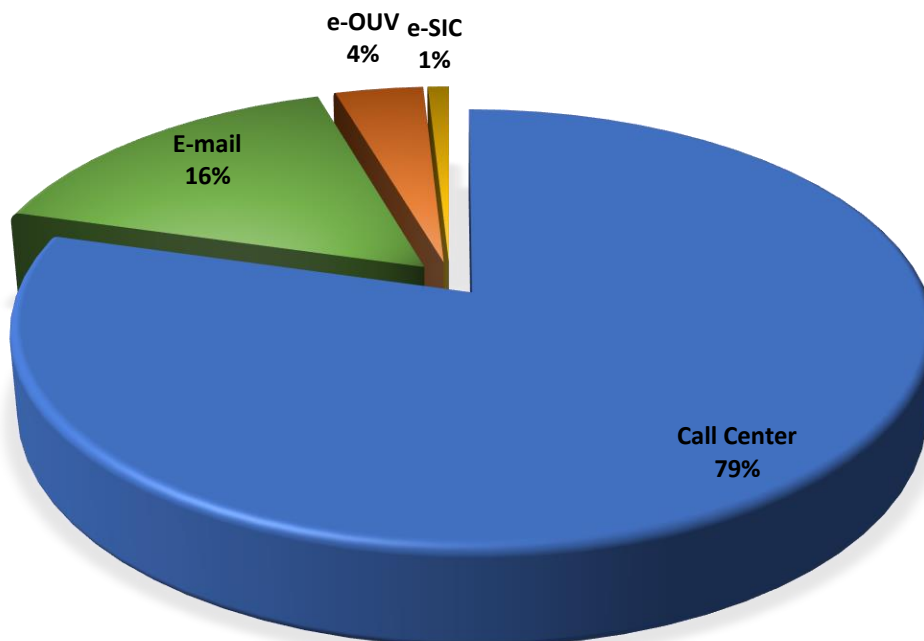
ELOGIO

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

4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre

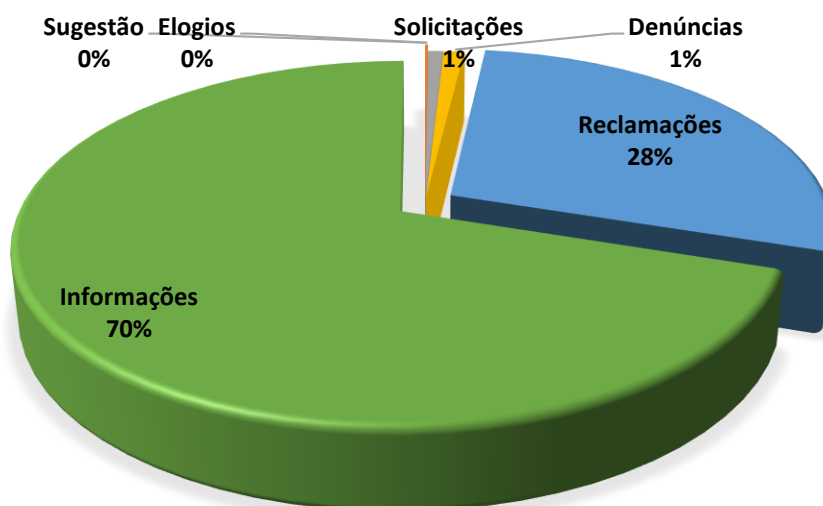
4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Em todo o 3º trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 676 manifestações formais, sendo **537 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **108 manifestações por e-mail**, **25 e-Ouv** e **6 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:

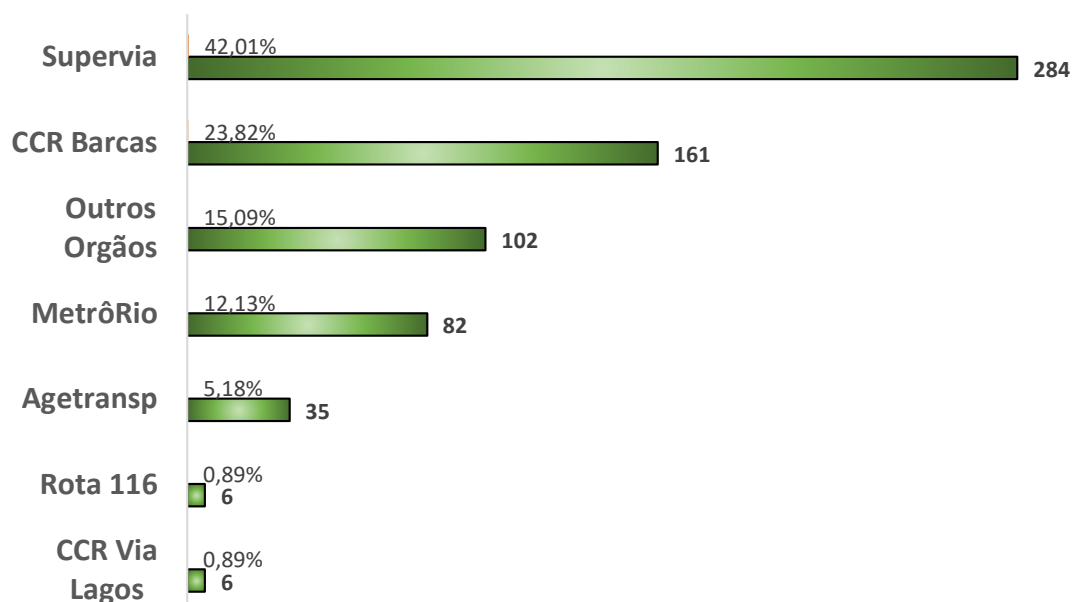


4.3 Números por Concessionária

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.

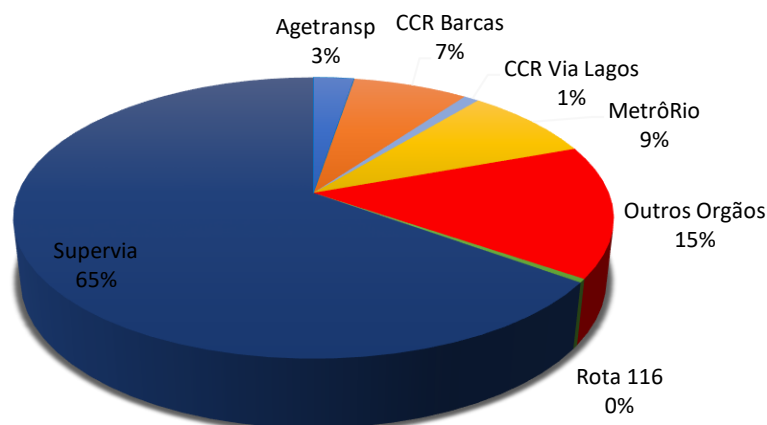
No terceiro Trimestre de 2020, a Supervia foi detentora de 42,01% das manifestações percentual menor ao trimestre anterior, ainda assim sendo a principal motivadora de manifestações por parte dos usuários. A CCR Barcas, que ficou em segundo lugar em números de manifestações, apresentou percentual de 23,82% das manifestações.

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



Analisou-se os percentuais no 3º trimestre referentes ao ano de 2020 e os últimos dois anos anteriores.

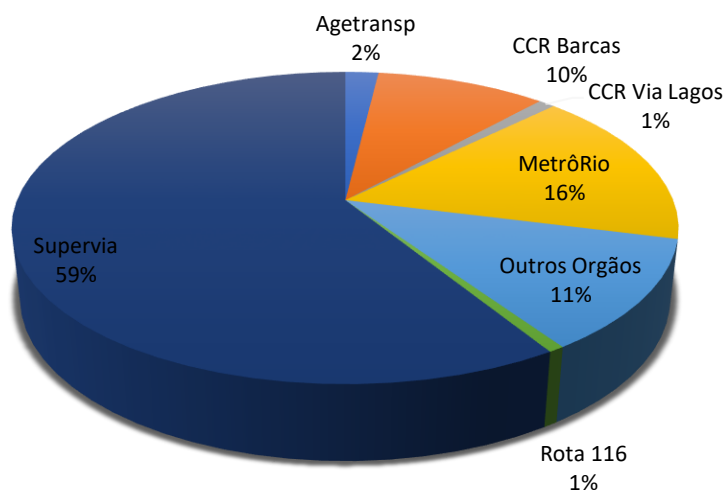
Manifestações - 2018 Por Concessionária



No 3º trimestre dos anos de 2019 e 2020, 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.

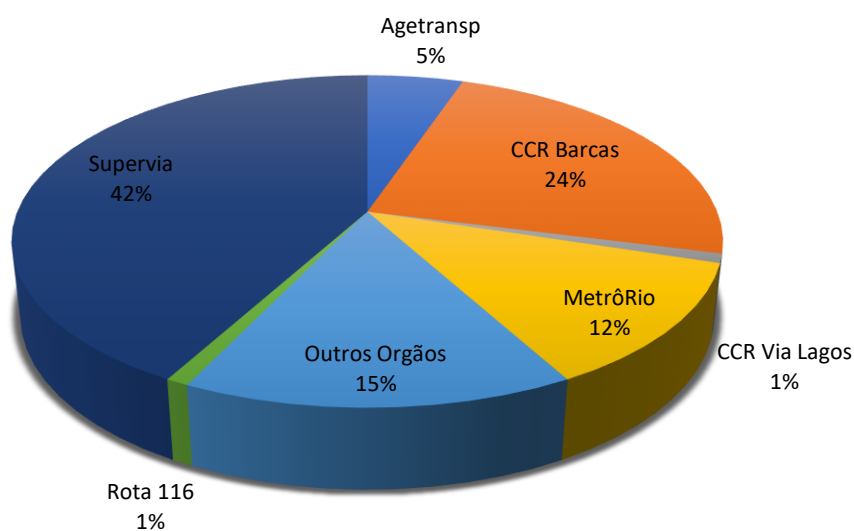
Manifestações - 2019 Por Concessionária



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

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, fato este ocorrido também nos segundos trimestres.

Manifestações - 2020 Por Concessionária



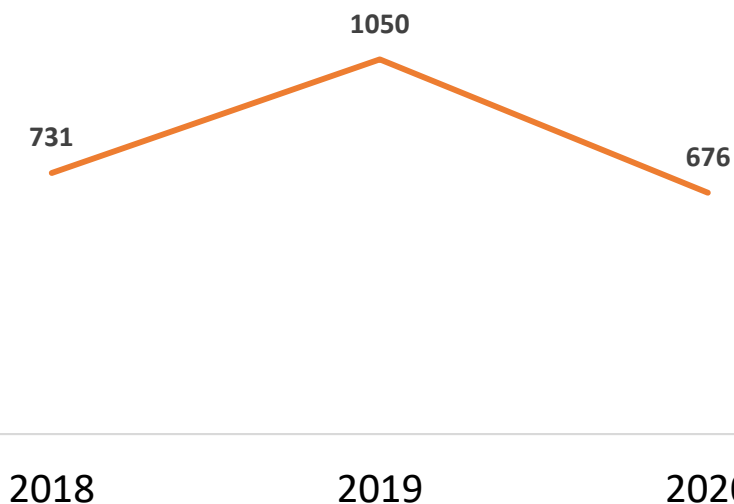
É valido ressaltar que 0% é uma aproximação não indicando que não houve manifestações sobre a Concessionária. Em 2019 foram 3 manifestações sobre a CCR Via Lagos.

4.4 Série Histórica das Manifestações

Ao analisar o comportamento das manifestações no ano atual, levou-se em consideração os anos de 2018 e 2019 para que possíveis comportamentos fossem compreendidos.

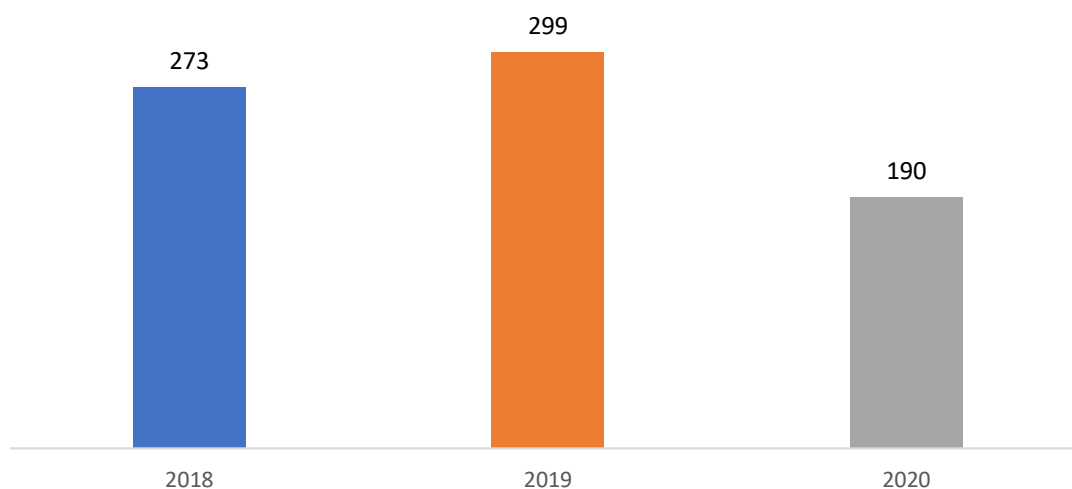
Observa-se que o 3º trimestre do ano de 2020 apresentou o menor número de manifestações em relação aos dois anos anteriores. Em relação ao ano de 2019, esta redução foi equivalente a 35,6%, enquanto que em relação ao ano de 2018, reduziu-se 7,5%.

Manifestações 3º Trimestre - Por ano



No que tange reclamações, o comportamento foi semelhante ao de manifestações em geral. No trimestre que compõe os meses de Julho, agosto e setembro de 2020, a Ouvidoria da Agetransp registrou o menor número de reclamações desde 2018, levando-se em consideração o 3º Trimestre.

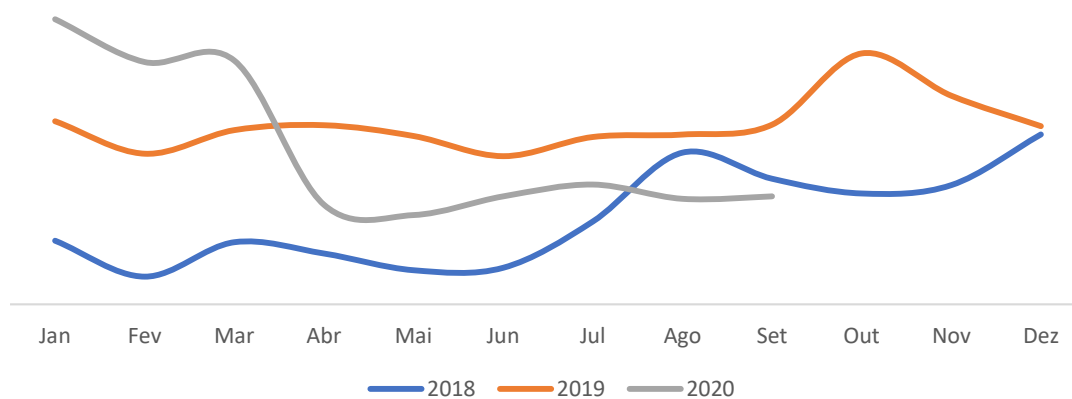
Reclamações - 3º Trimestre



Neste ano, as reclamações registradas reduziram 36,4% em relação ao ano anterior e 30,4% comparando-se com o ano de 2018.

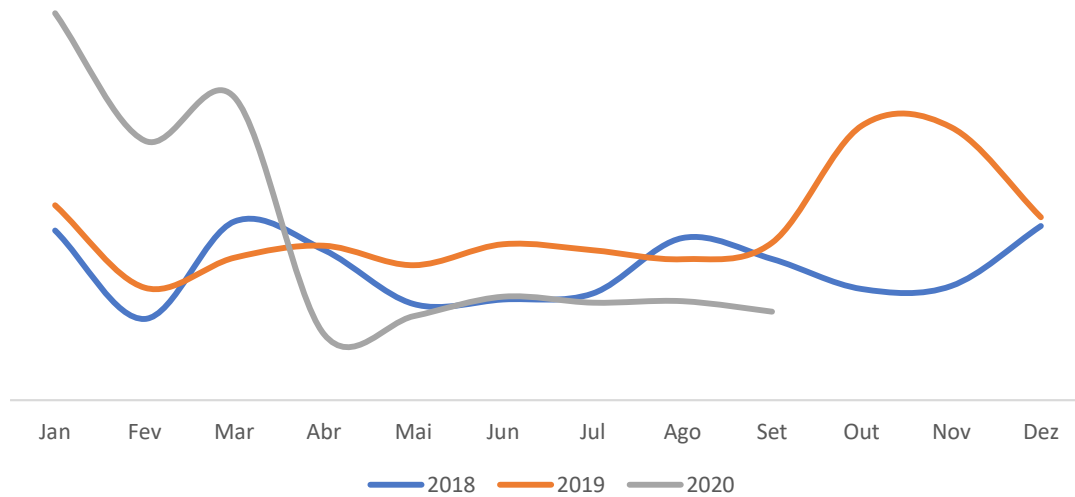
Abaixo também é possível visualizar o comportamento das manifestações ao longo dos meses e seus respectivos anos.

Manifestações anuais ao longo dos meses



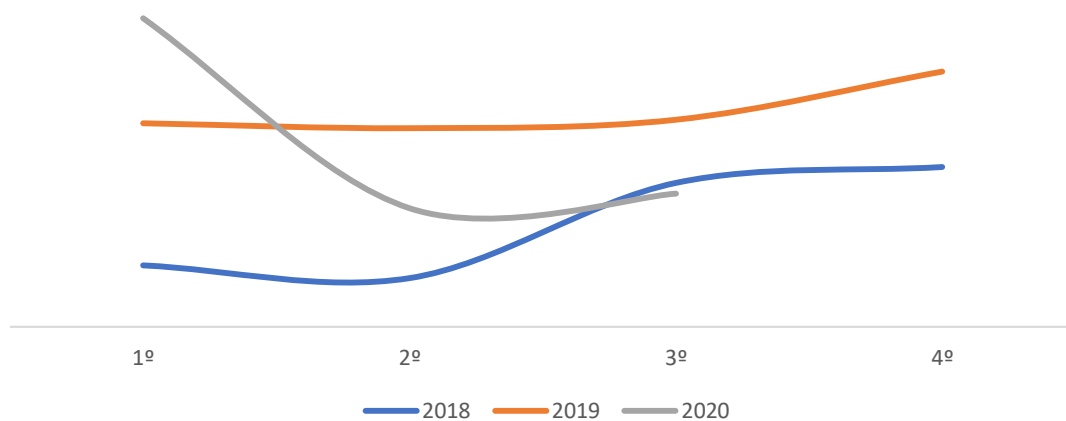
Nota-se que nos três anos analisados, fevereiro foi o mês com menor número de manifestações no primeiro trimestre. No segundo trimestre, este ano apresentou uma queda em relação ao primeiro trimestre mais acentuada que nos outros dois anos, fato este decorrente da anúncio da pandemia do novo coronavírus por parte do governo, o que ocasionou redução do número de usuários, principalmente no setor de transportes. No terceiro trimestre de 2020, os meses de agosto e setembro apresentaram o menor número de manifestação no trimestre em comparação com os anos de 2018 e 2019. Em julho, foi evidenciada uma redução em relação ao mesmo mês do ano passado.

Reclamações anuais por meses



As reclamações do primeiro trimestre apresentaram comportamento semelhante ao das manifestações, sendo fevereiro mês do trimestre com menor número de reclamações nos últimos dois anos. Em abril deste ano, a queda foi mais acentuada que nos anos de 2018 e 2019. Em todos os três meses do 3º trimestre, a Ouvidoria da Agetransp registrou nesse ano os menores números de reclamações.

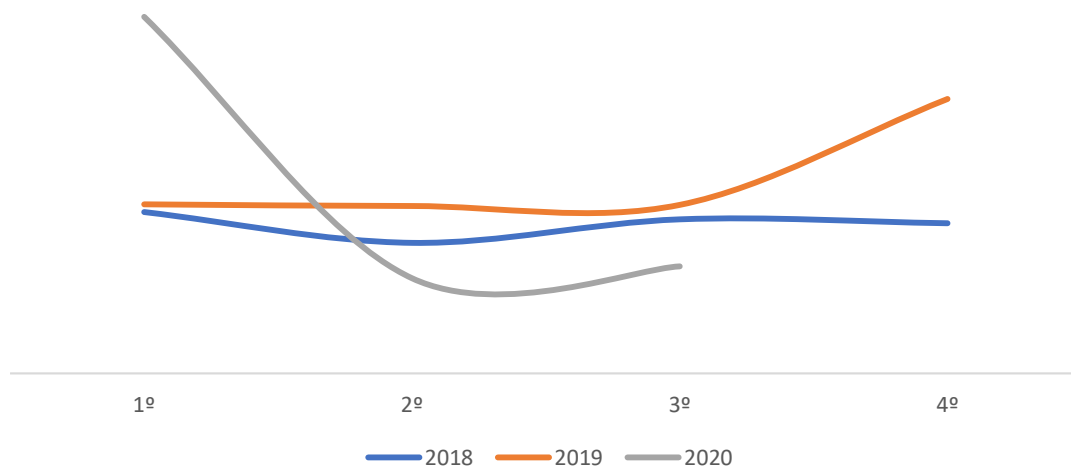
Manifestações anuais por Trimestre



Apesar da queda acentuada, o comportamento das manifestações foi semelhante nos 3 anos analisados. Houve queda no segundo trimestre em relação ao primeiro, porém foi evidenciado crescimento no 3º Trimestre. Observando o comportamento dos últimos dois anos, espera-se que haja aumento das manifestações no 4º Trimestre.

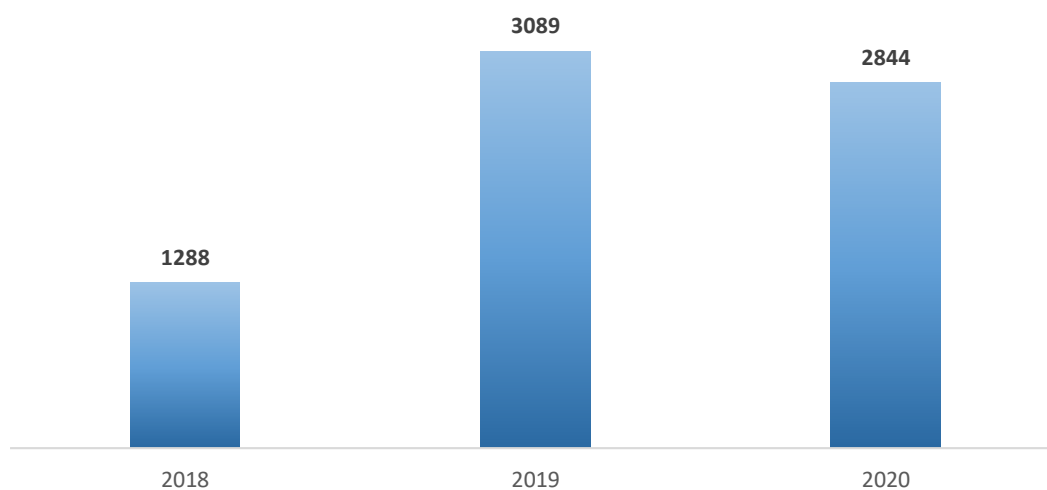
Apesar da queda acentuada das reclamações devido às medidas de isolamento, o comportamento das reclamações por trimestre deste ano, seguiu ao dos anos anteriores, conforme gráfico abaixo:

Reclamações anuais ao longo dos trimestres



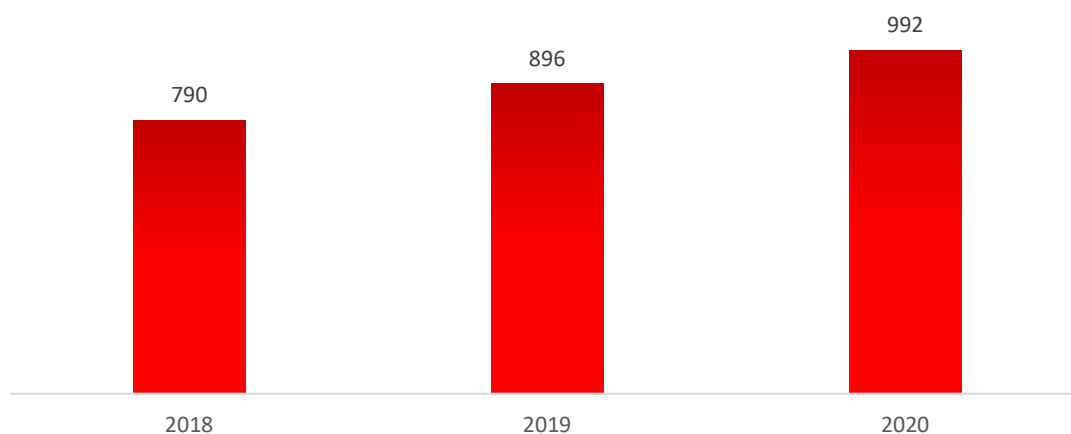
De acordo com os dados dos 3 trimestres dos anos de 2018, 2019 e 2020, este ano apresentou redução de 7,9% das manifestações em relação ao ano de 2019, apesar do crescimento significativo em relação ao ano de 2018.

Manifestações acumuladas



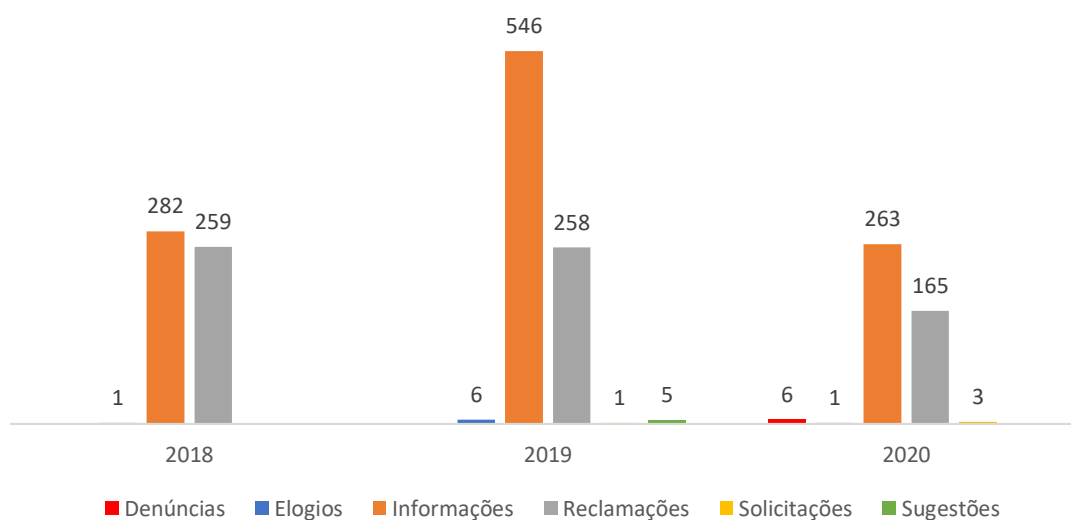
Apesar da redução das manifestações, nesta Ouvidoria houve aumento em 10,7% das reclamações nos três primeiros trimestres em relação ao ano anterior.

Reclamações acumuladas

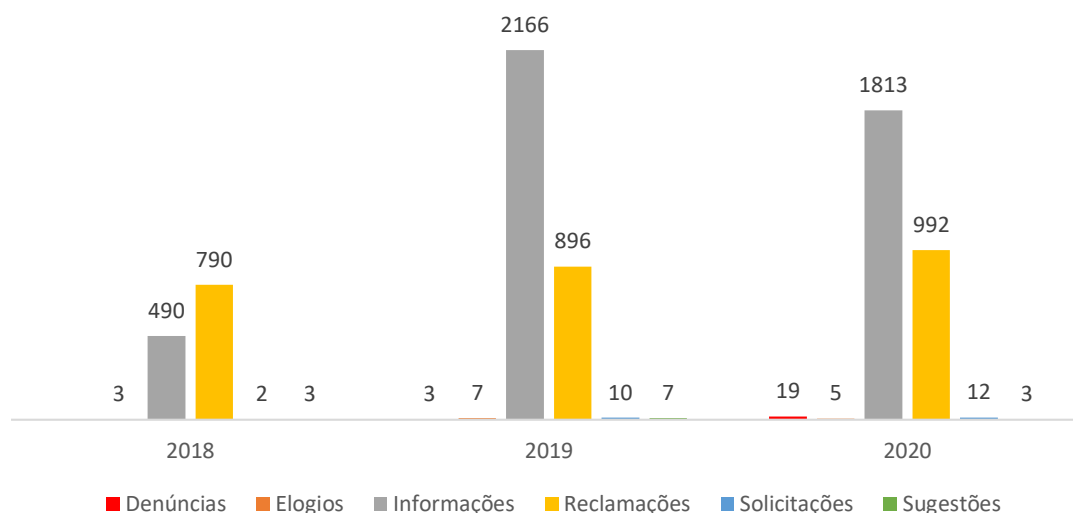


Em todos os anos analisados, Informações foi manifestação mais frequente na Ouvidoria da Agetransp, sendo reclamações segundo motivo de maior procura por parte dos usuários.

Manifestações 3º Trimestre



Manifestações Acumuladas dos 3 primeiros Trimestres

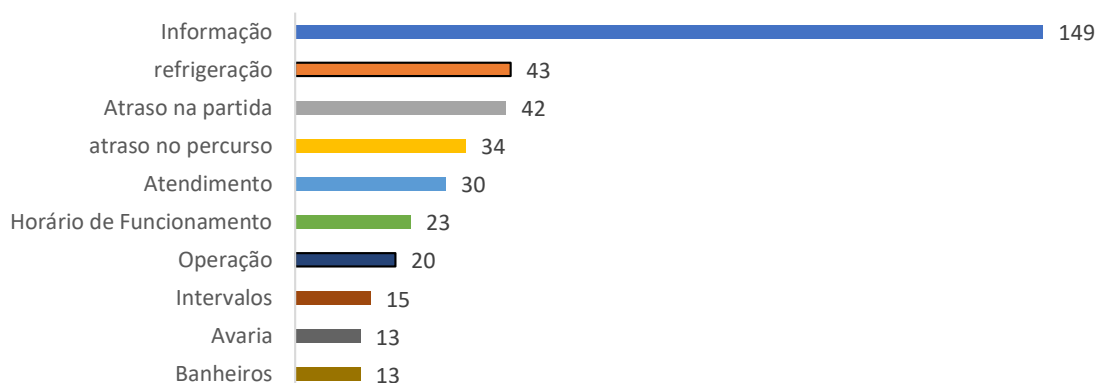


4.5 Assunto das Manifestações – Top 10

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.

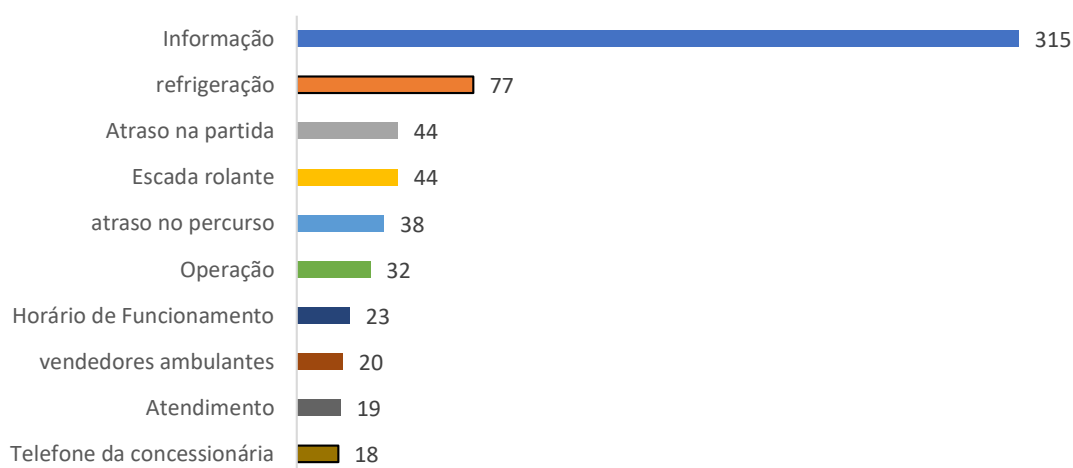
Separou-se as manifestações por ano, neste e nos últimos dois anos.

Manifestações 3º Trimestre - 2018



Nota-se que em todos os 3 anos, a maioria das manifestações eram em relação a informação. O assunto informação é qualquer informação ou auxílio prestado aos usuários.

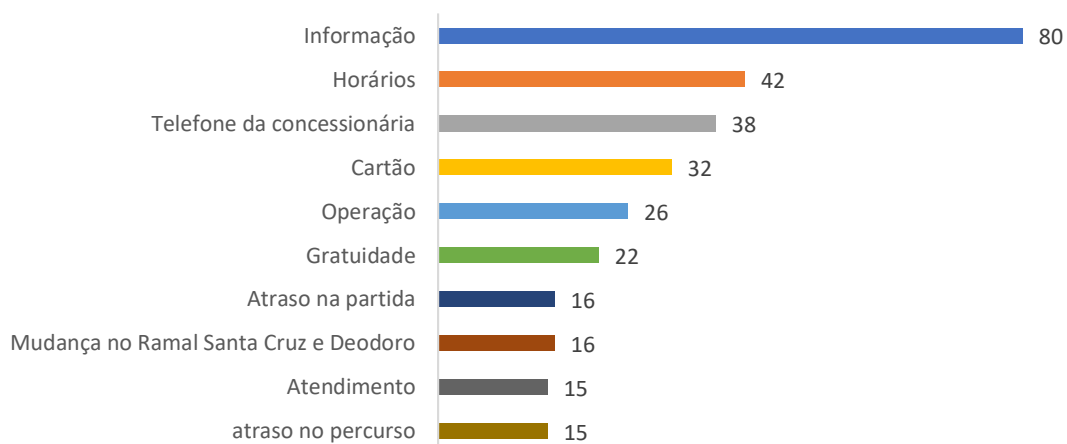
Manifestações 3º Trimestre - 2019



Este Trimestre foi o único em que refrigeração não apareceu como sendo um dos maiores motivos de procura dos usuários por esta Ouvidoria. Ao passo que nos anos anteriores era o segundo maior motivo de manifestações dos usuários, no 3º trimestre deste ano, assuntos de horários assegurou a segunda posição com 42 registros.

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 8º maior motivo de manifestações dos usuários no 3º Trimestre do ano.

Manifestações 3º Trimestre - 2020

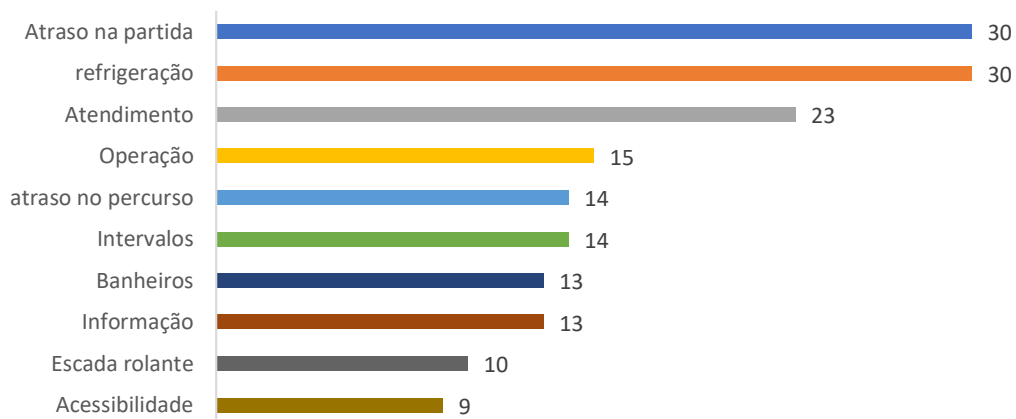


4.6 Assunto das Reclamações – Top 10

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 terceiro trimestre.

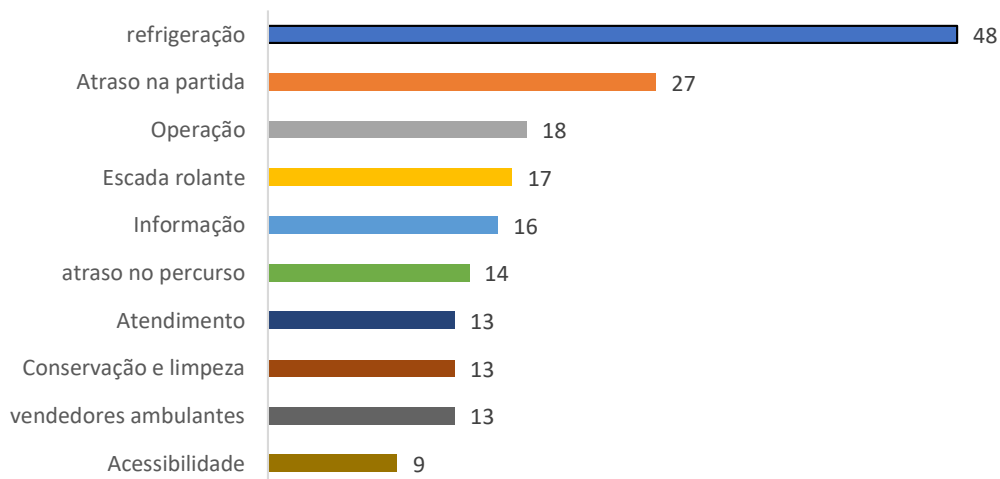
No 3º trimestre de 2018, das 259 reclamações, 30 foram sobre atraso na partida e 30 sobre refrigeração, ambas correspondendo a 11,6% das reclamações totais.

Reclamações 3º Trimestre - 2018



Em 2019, refrigeração foi líder isolado das reclamações no 3º trimestre, totalizando 48 das 258 reclamações, um percentual de 18,6%.

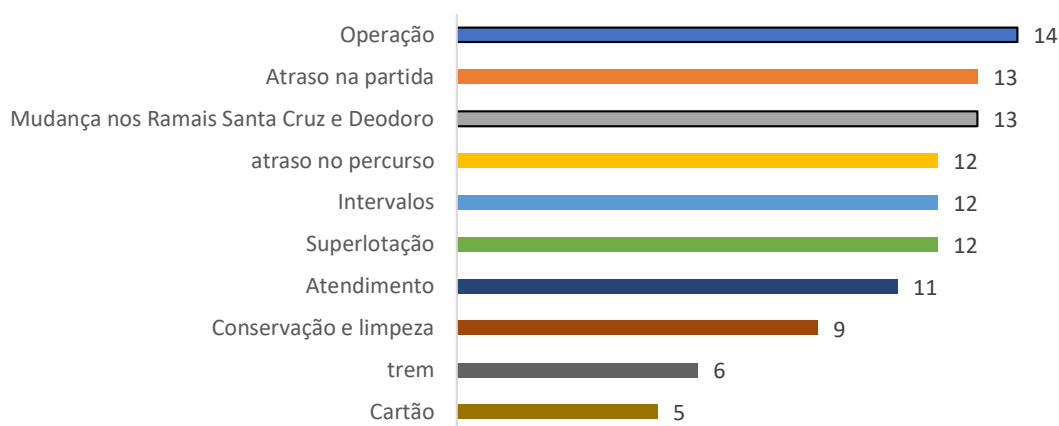
Reclamações 3º Trimestre - 2019



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

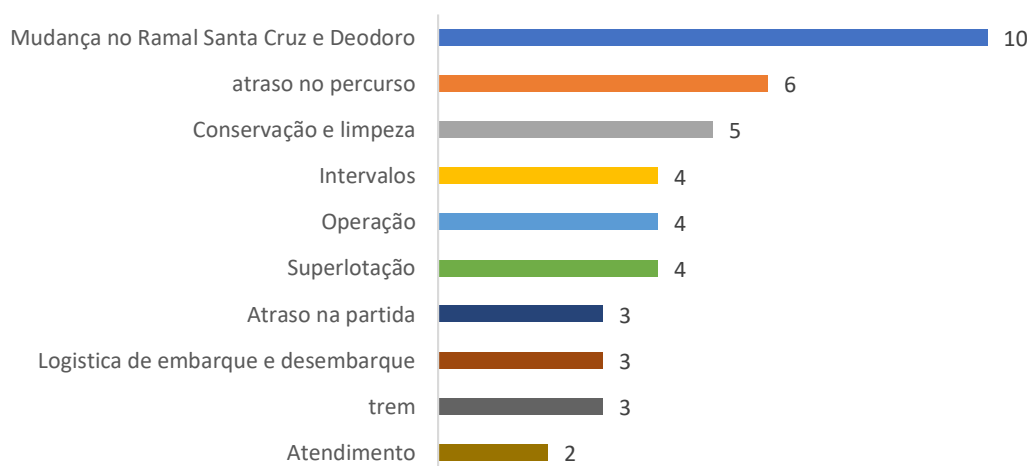
No terceiro trimestre de 2020, 14 das 165 reclamações foram sobre operação, um percentual de aproximadamente 8,5%.

Reclamações 3º Trimestre - 2020

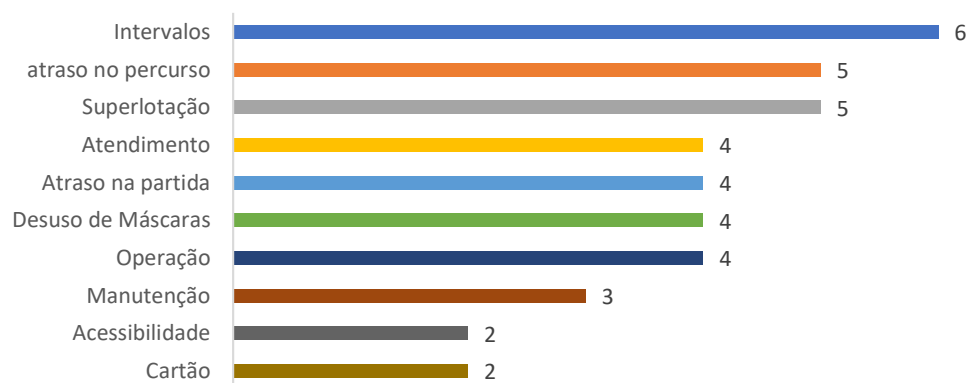


No terceiro trimestre de 2020, em julho notou-se predominância das reclamações em relação a interligação dos Ramais Santa Cruz e Deodoro, equivalendo a 17,24% das reclamações.

Reclamações Julho - 3º Trimestre

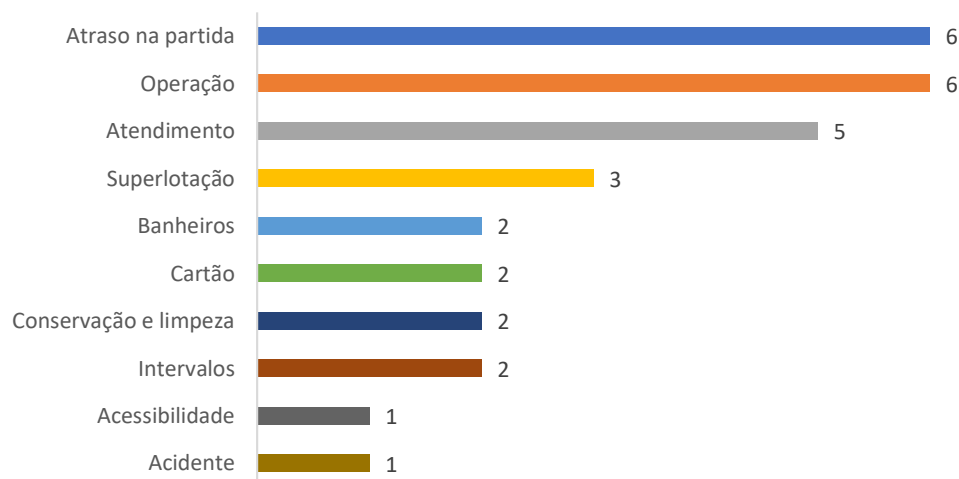


Reclamações Agosto - 3º Trimestre



Em Agosto, intervalos foi assunto mais reclamado nesta Ouvidoria, correspondendo a 6 das 64 reclamações, o equivalente a 9,4%. Já no mês de setembro, atraso na partida que fora 5º assunto mais reclamado, se tornou assunto de destaque. Cerca de 14% das reclamações se trataram de atraso na partida dos modais de transporte público.

Reclamações Setembro - 3º Trimestre



5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia

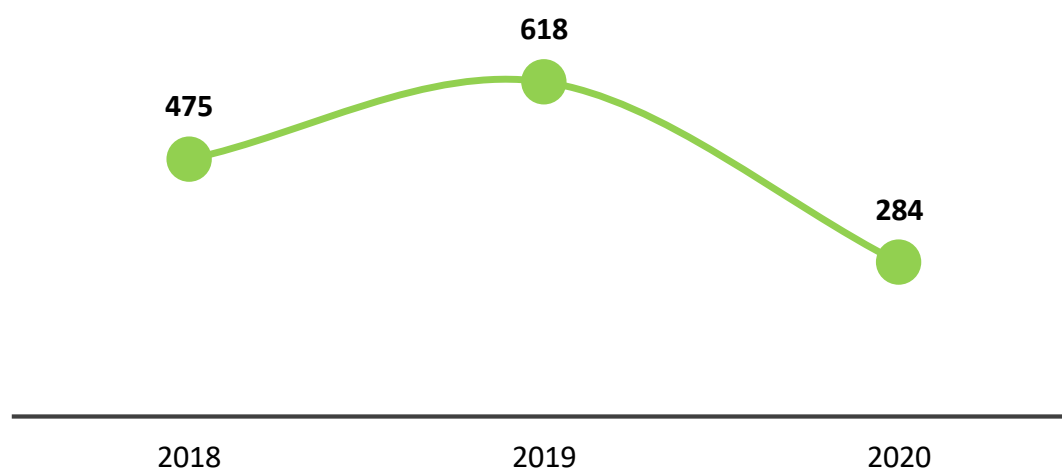
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 quilômetros 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 3º Trimestre

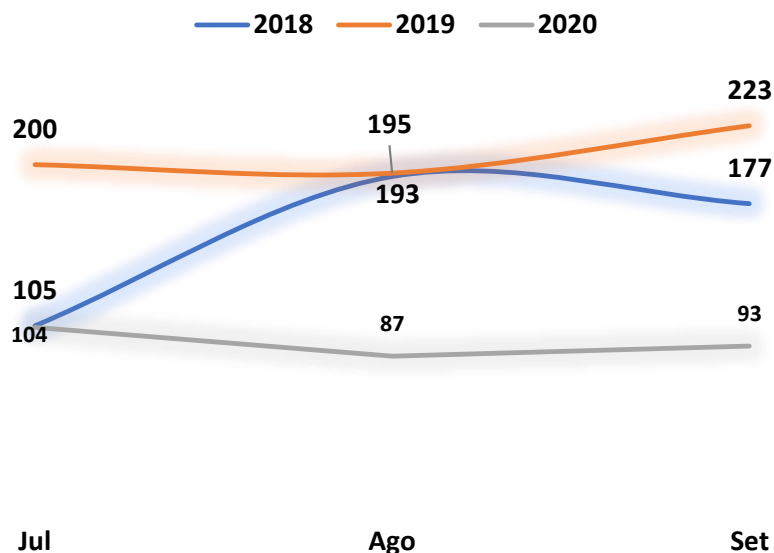
De acordo com os dados do terceiro trimestre dos três anos, verificou-se, em relação a 2018 e 2019, houve redução significativa no número de manifestações, sendo esta redução de 40,2% em relação a 2018 e 54% em relação ao ano de 2019.

Manifestações Supervia - 3º Trimestre



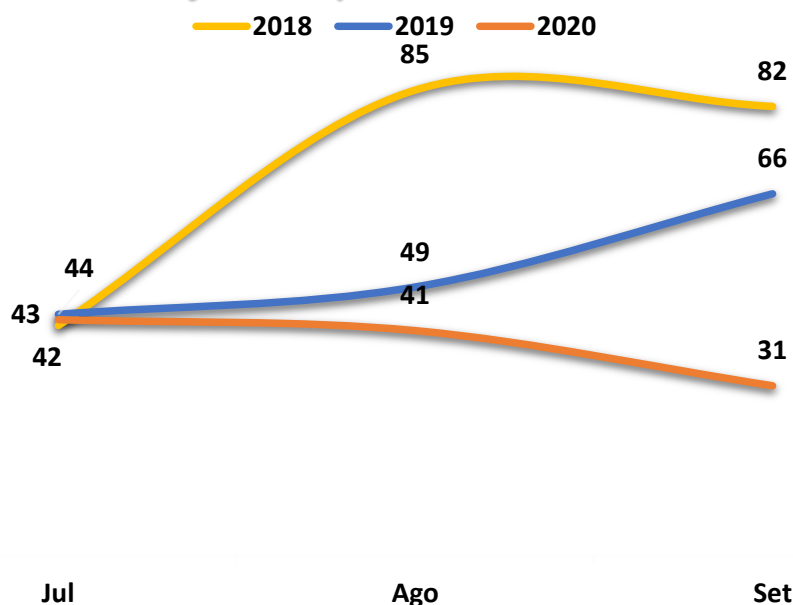
Ao analisar as manifestações por mês, verificou-se que nos dois últimos anos houve decréscimo no mês de agosto e, posteriormente, um crescimento no mês de setembro. Comportamento este não evidenciado no ano de 2018.

Manifestações Supervia - 3º Trimestre



As reclamações Não seguiram o mesmo comportamento e cada ano apresentou relação diferente. No ano de 2020, houve apenas redução ao longo do 3º trimestre, ao passo que em 2020, apenas crescimento. Em relação ao ano de 2018, oscilou, ora crescimento ora decréscimo, conforme gráfico abaixo:

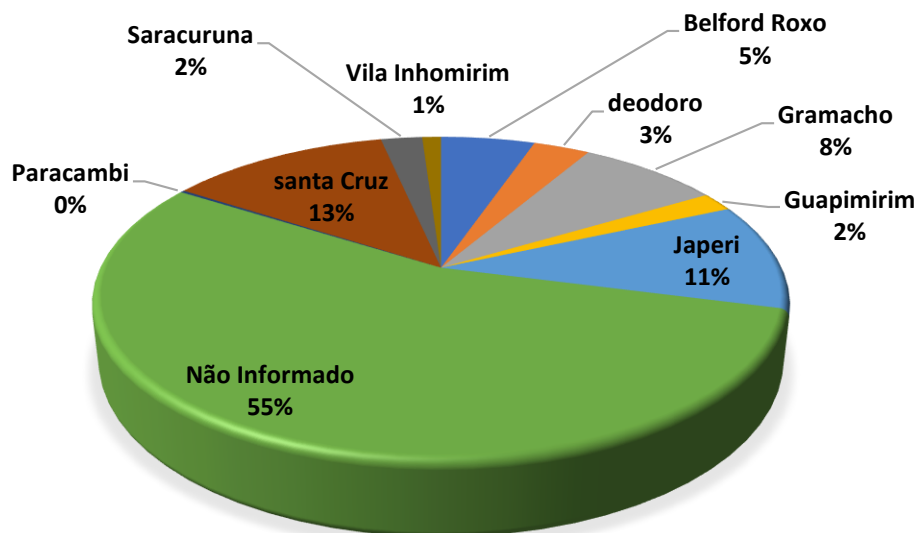
Reclamações Supervia - 3º Trimestre



5.1.1 Manifestações por Ramal

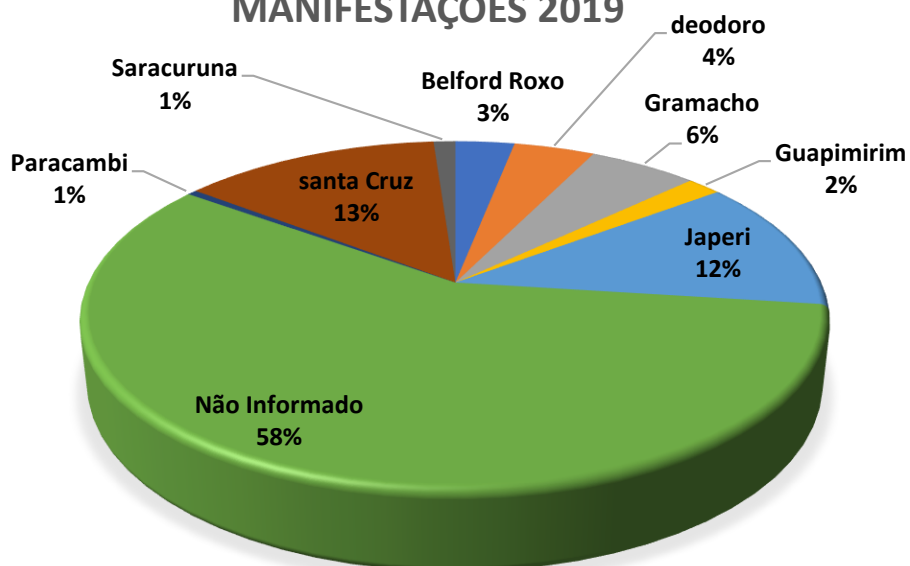
Em 2018, no terceiro trimestre houve 475 manifestações sobre a Supervia, onde 59 foram em relação ao Ramal Santa Cruz, ramal mais manifestado no ano que realiza viagens da estação Central até a estação de Santa cruz.

MANIFESTAÇÕES 2018



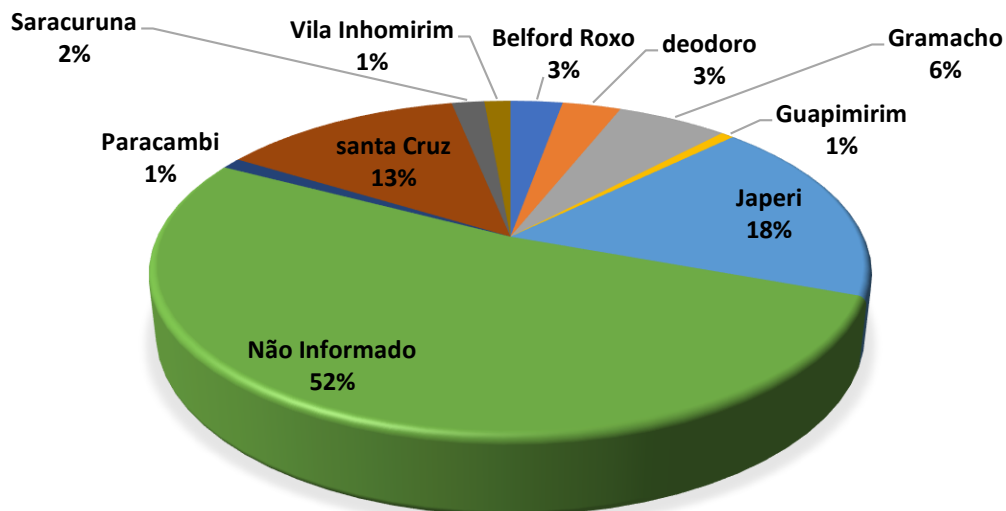
Das manifestações que se aplicavam a um determinado ramal, no ano de 2019 novamente o ramal Santa Cruz liderou os registros desta Ouvidoria, totalizando 83 das 618 manifestações.

MANIFESTAÇÕES 2019

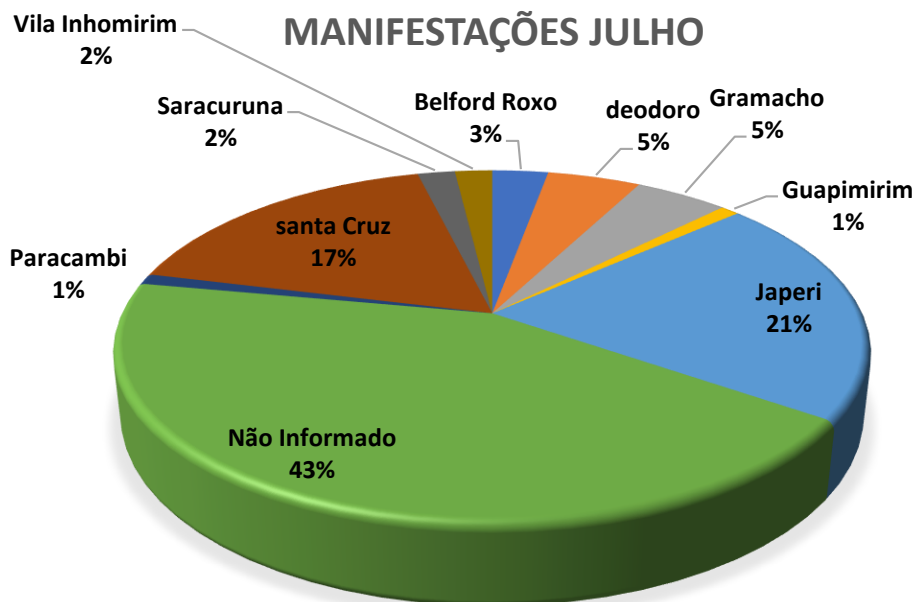


No ano atual, Japeri assumiu o maior número de manifestações correspondendo a 51 das 284 manifestações acerca da Concessionária de trens.

MANIFESTAÇÕES 2020

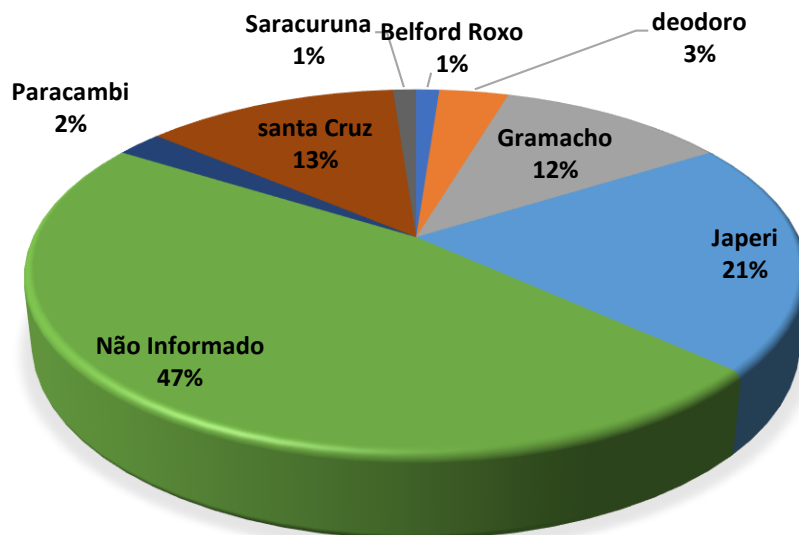


Os dados foram analisados mensalmente e separados por Ramais para verificar se há diferença nos meses do terceiro trimestre. Segue abaixo o gráfico referente ao mês de julho:



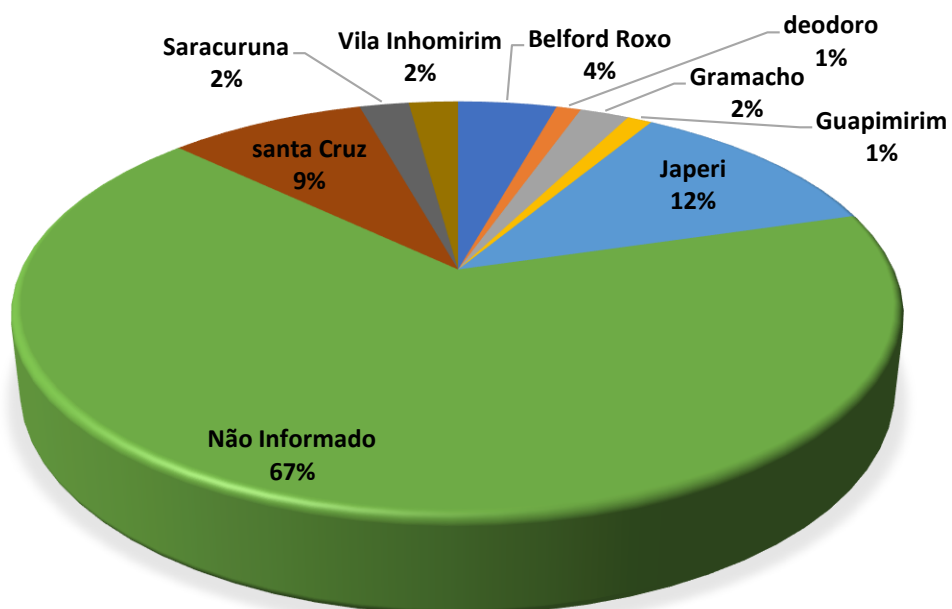
No Mês de Julho referente ao ano corrente, Japeri foi o ramal que apresentou maior número de registros nesta Ouvidoria. Registrou-se 22 das 105 manifestações sobre o ramal.

MANIFESTAÇÕES AGOSTO



Analisando os três meses, todos os três meses analisados referentes ao terceiro trimestre, em todas as ocasiões, Japeri foi o ramal com o maior número de manifestações e conseqüentemente correspondeu a maior parcela dos registros com informação de ramal.

MANIFESTAÇÕES SETEMBRO

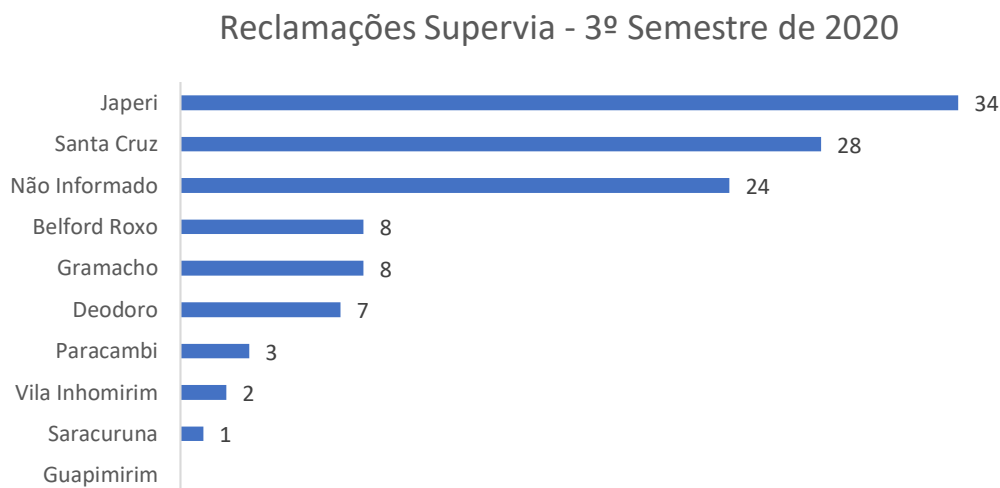


5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre

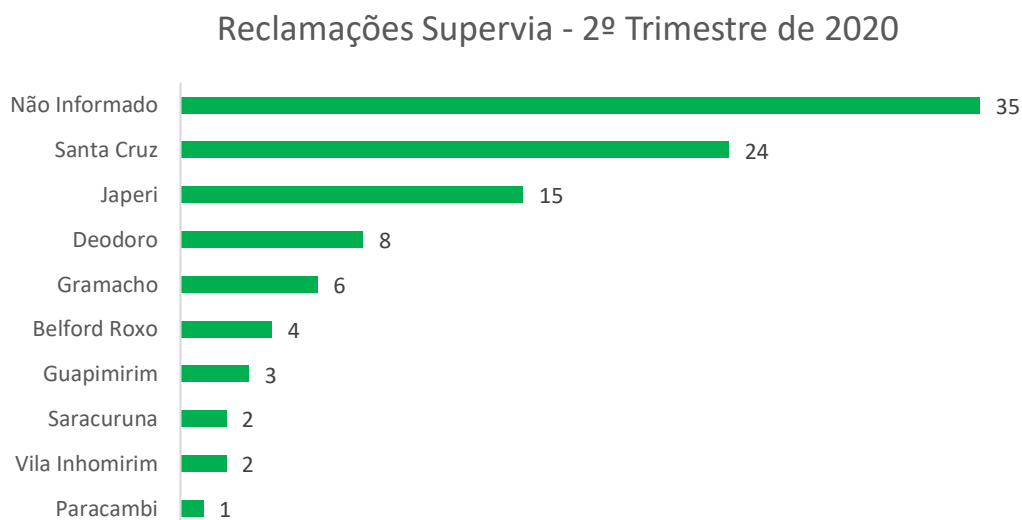
5.2.1 Reclamações por Ramal

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

Das 115 reclamações registradas em julho, agosto e setembro de 2020, 34 foram somente sobre o ramal Japeri, um percentual de aproximadamente 30%.

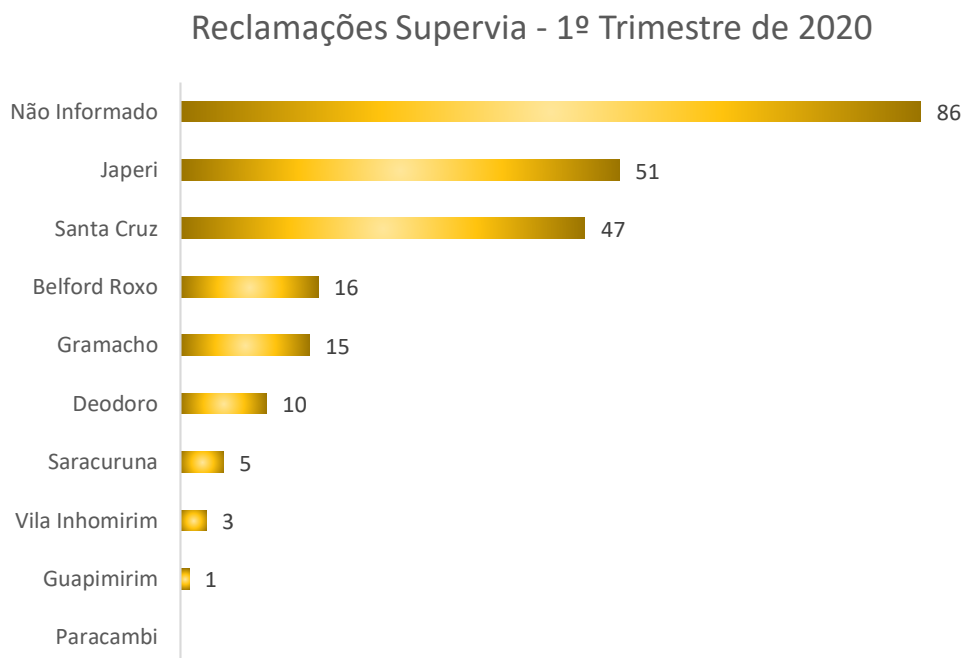


Já no 2º Trimestre, dos ramais informados, Santa Cruz foi o ramal com mais reclamações no terceiro trimestre. O ramal registrou 24 reclamações das 100, o equivalente a quase 1 em cada 4 reclamações.

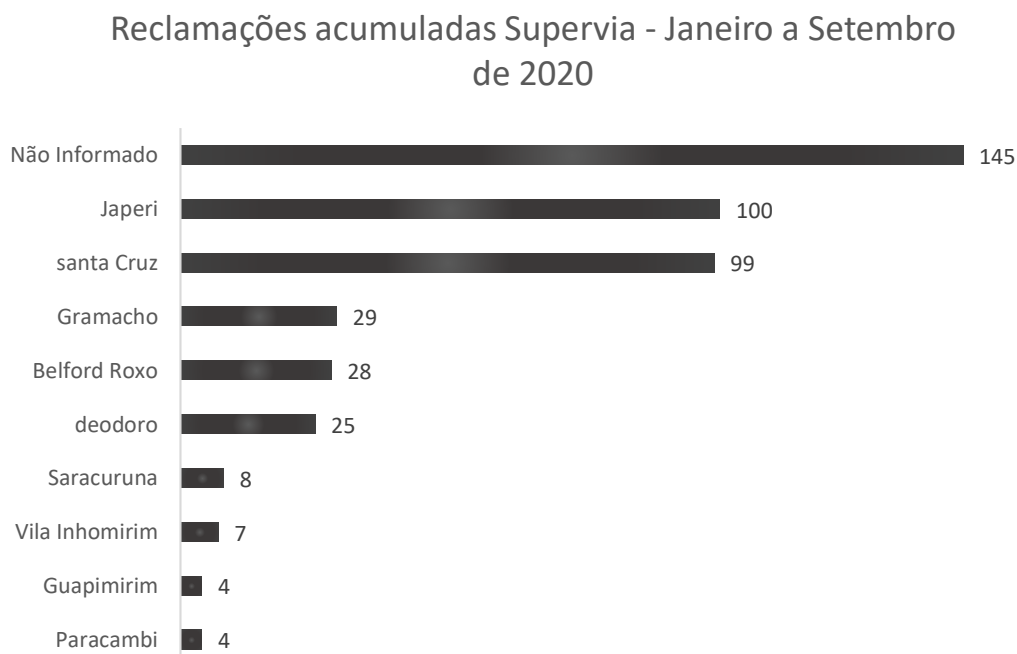


Segundo os dados registrados nesta Ouvidoria, no primeiro trimestre obteve-se o maior número de reclamações no ano.

Das 234 reclamações totais, **51 foram sobre o ramal Japeri e 47 sobre Santa Cruz**, ramais estes que vem liderando as reclamações no ano de 2020.

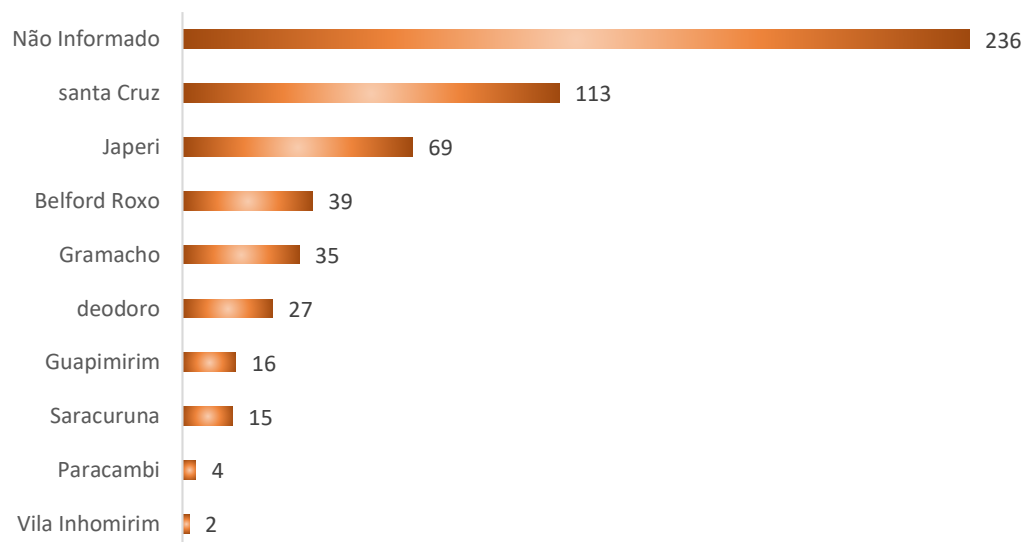


No que se refere as reclamações no ano, o Ramal Japeri foi o ramal mais reclamado com diferença de uma reclamação em relação ao ramal Santa Cruz. Em 2020, foram 449 reclamações sendo 100 sobre o ramal Japeri e 99 sobre o ramal Santa Cruz.



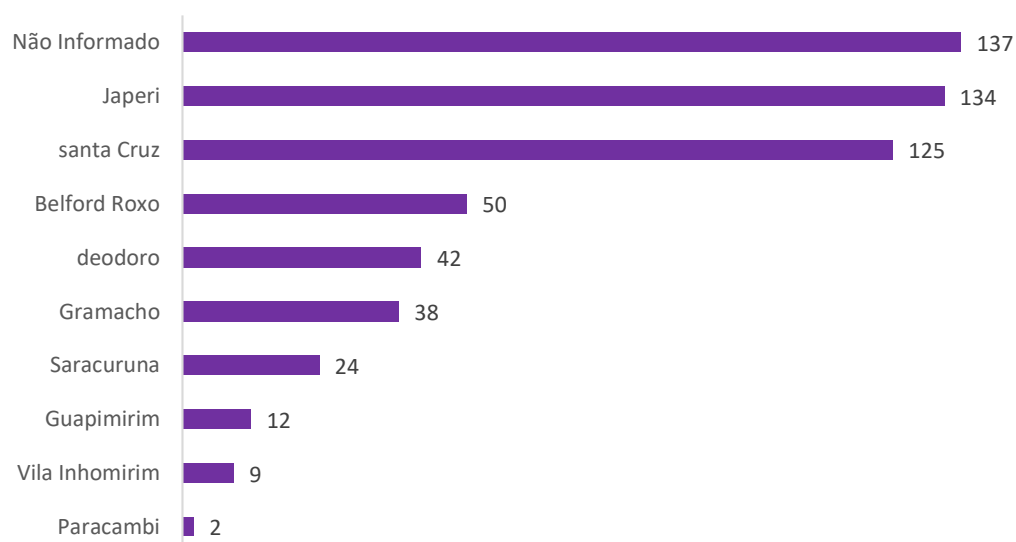
Nos três primeiros trimestres do ano anterior, **Santa Cruz** representou cerca de **20%** das reclamações registradas, e o **Ramal Japeri 12%**.

Reclamações acumuladas Supervia - Janeiro a Setembro de 2019



No ano de 2018, os ramos Japeri e Santa Cruz também lideraram os números de reclamações dos usuários nesta Ouvidoria. Dos 573 registros, 234 retratavam reclamações do ramal Japeri ao passo que 125 sobre o Ramal Santa Cruz.

Reclamações acumuladas Supervia - Janeiro a Setembro de 2018



5.2.2 Reclamações por assunto

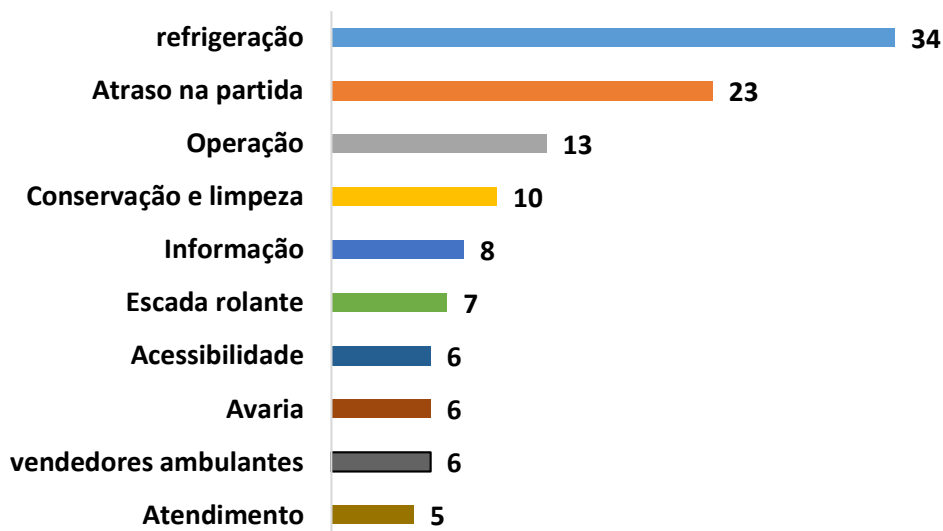
Sobre o teor das reclamações, no ano de 2020, 10% foram sobre o **operação** da Concessionária. Assuntos atraso no percurso, mudança no ramal Santa Cruz e Deodoro também ficaram no topo do ranking. Segue abaixo os números absolutos:

Reclamações 3º Trimestre - 2020

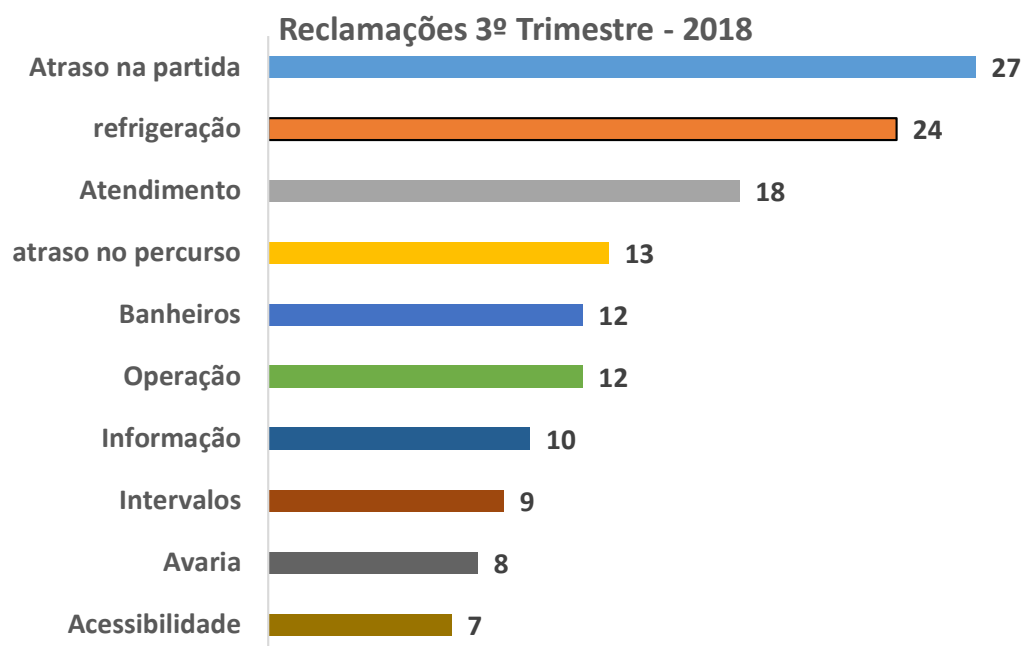


No ano de 2019, o assunto refrigeração foi teor da maioria das reclamações nesta Ouvidoria. Cerca de 21,4% das reclamações se referiram ao sistema de refrigeração fornecido pela Supervia.

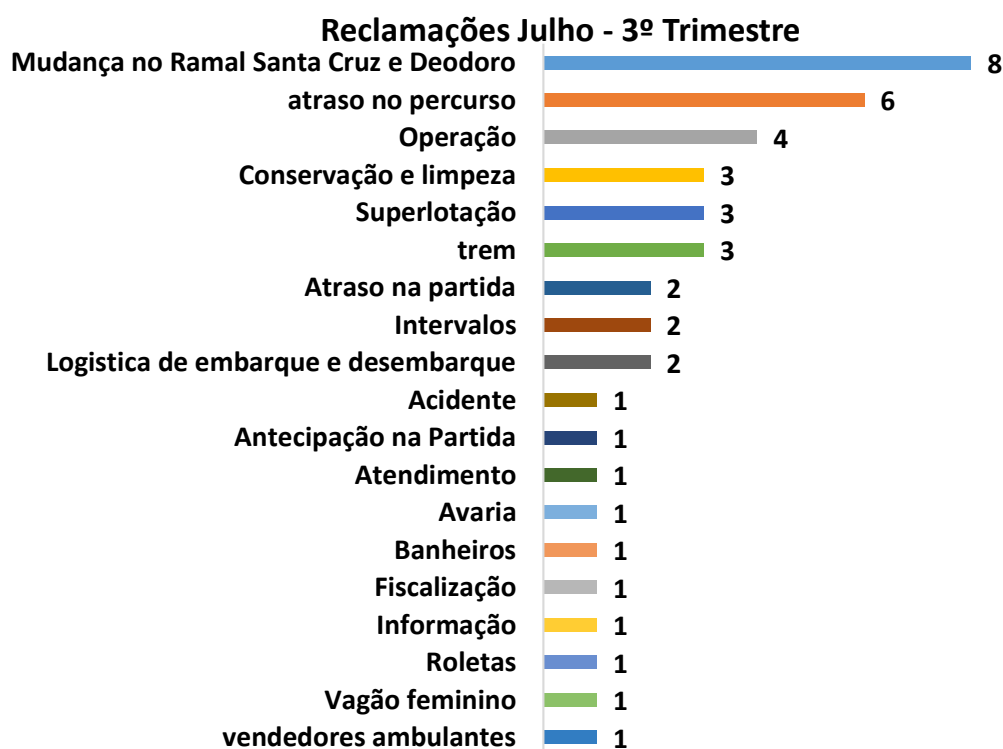
Reclamações 3º Trimestre - 2019



Nota-se que no terceiro trimestre 2018, operação e refrigeração se apresentaram no ranking de reclamações da Supervia, contudo atraso na partida foi assunto mais reclamado nesta Ouvidoria.



Ao analisar os meses separadamente, evidenciou-se que assuntos relacionados a regularidade constantemente apresentaram números elevados de reclamações..



Em julho de 2020, a alteração operacional relacionada aos ramais Santa Cruz e Deodoro foi o assunto mais frequente nas insatisfações dos usuários. Em Agosto, intervalos e atraso no percurso foram assuntos de destaque. Sendo também fatores associados a regularidade do modal.

Reclamações Agosto - 3º Trimestre



No mês de setembro do ano corrente, intervalos, atraso no percurso e a operação da Supervia foram os três assuntos com mais frequência nas reclamações dos usuários, sendo assim operação e regularidade principais causas de descontentamento.

Reclamações Setembro - 3º Trimestre



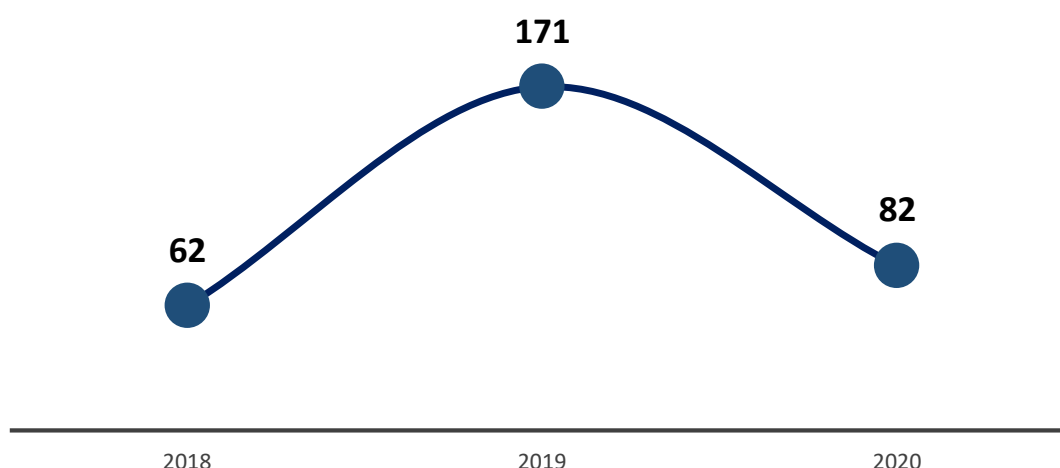
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

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 3º Trimestre

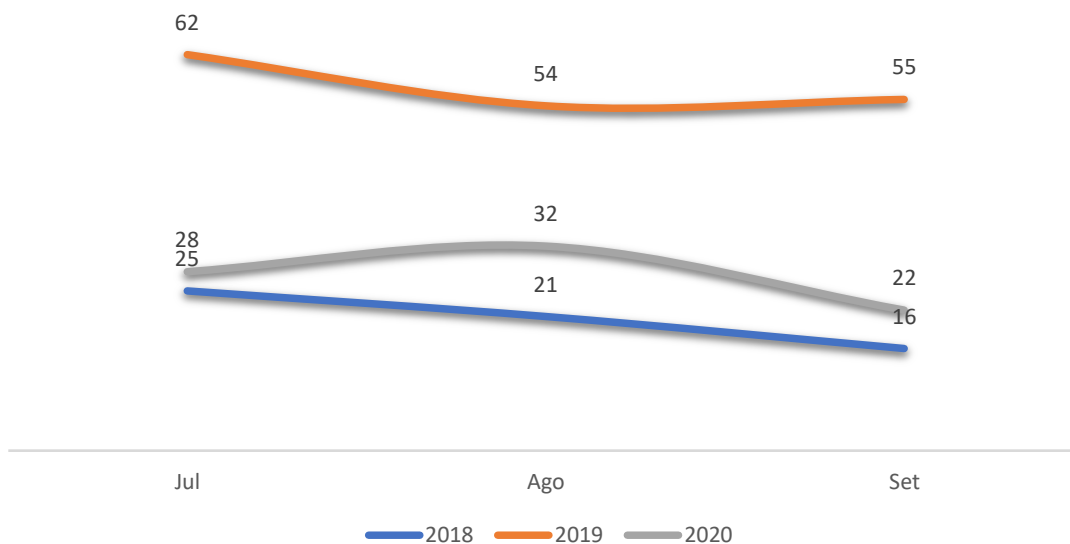
Em relação às manifestações no terceiro trimestre dos três anos, houve um comportamento de crescimento acentuado no ano de 2019, o qual não foi prosseguido no ano de 2020. Nota-se que apesar da queda em relação ao ano anterior, houve um crescimento de 32% em relação ao 3º trimestre de 2018.

Manifestações MetrôRio- 3º Trimestre



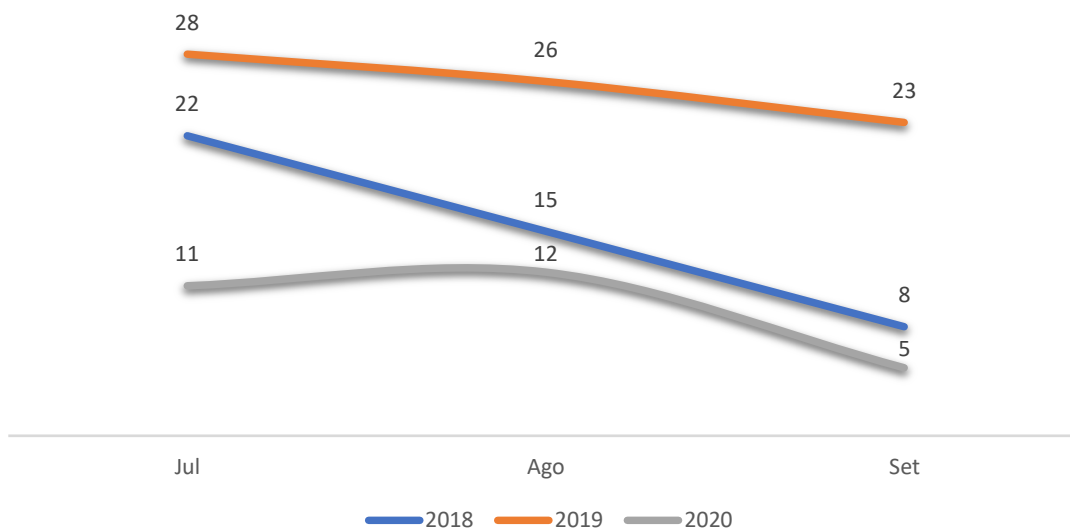
Nota-se que em 2020 não houve o crescimento evidenciado em 2019 de 175%. Contudo, o comportamento das manifestações neste ano está relacionado a redução do número de passageiros dos transportes públicos.

Manifestações MetrôRio - 3º Trimestre



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

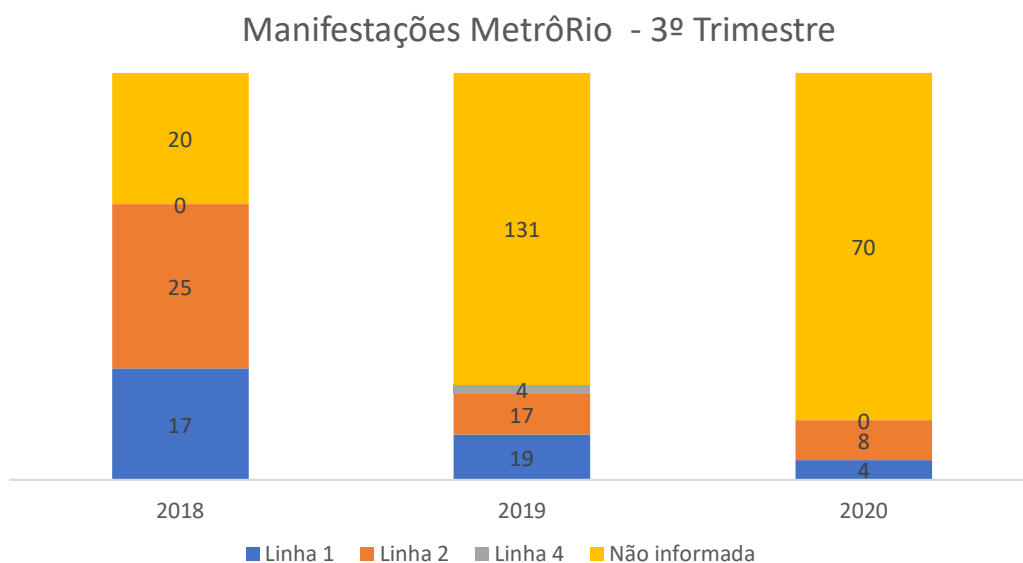
Reclamações MetrôRio - 3º Trimestre



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.

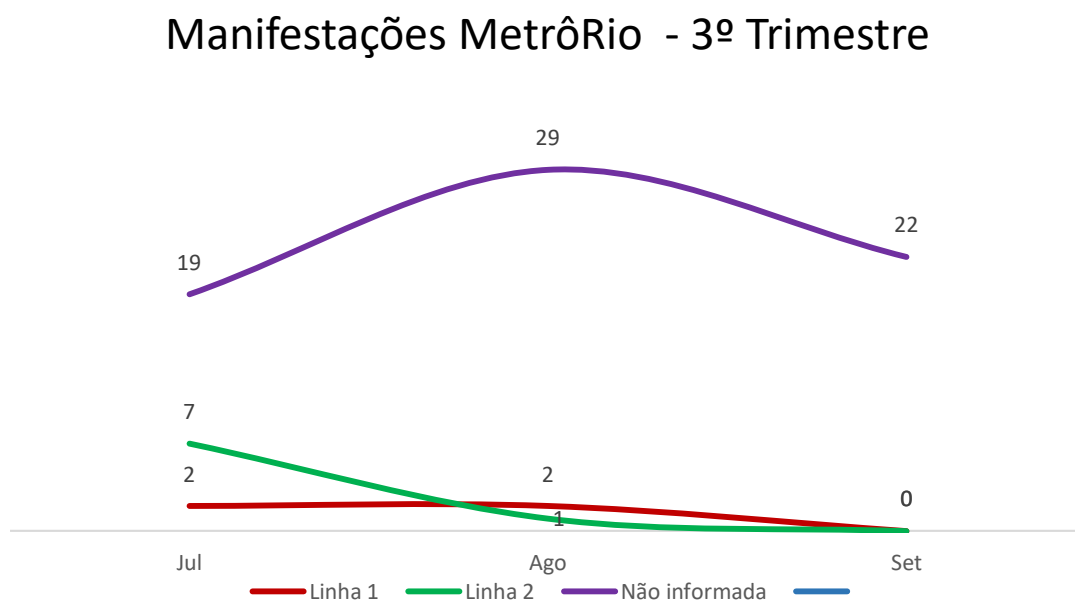
Das Linhas Informadas, somente em 2019 que a linha 1 liderou o ranking de manifestações, sendo em 2018 e 2020 a linha 2 com maior número de manifestações do 3º Trimestre



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 setembro.

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

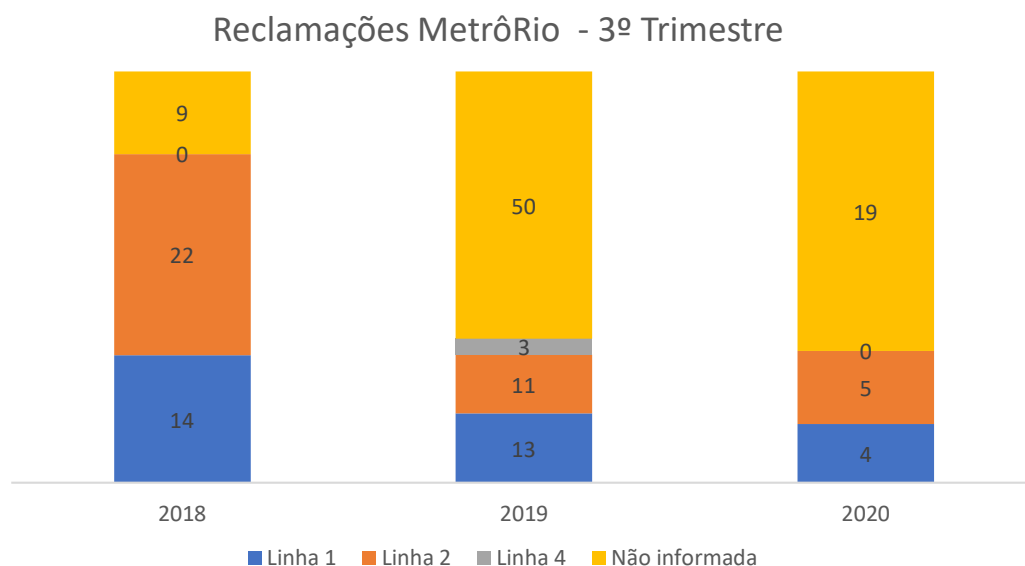
Com a redução do número de manifestações da linha 2, a linha 1 superou o número de manifestações sobre a linha 2 no mês de agosto.



6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º 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 no 3º Trimestre. Em 2018 e 2020, o maior motivo de insatisfação dos usuários foi a linha 2.



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

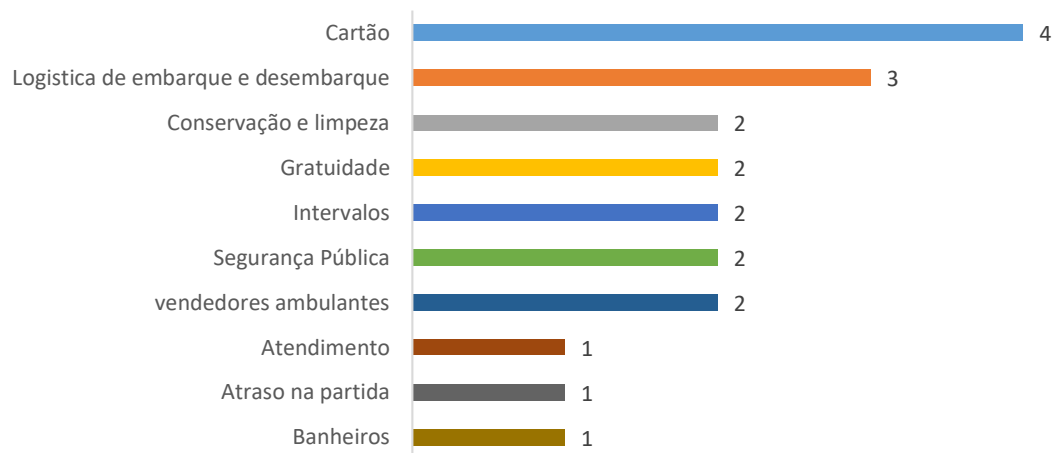
Somente no mês de Agosto a Linha 1 obteve mais reclamações do que a Linha 2.



6.2.2 Reclamações por Assunto

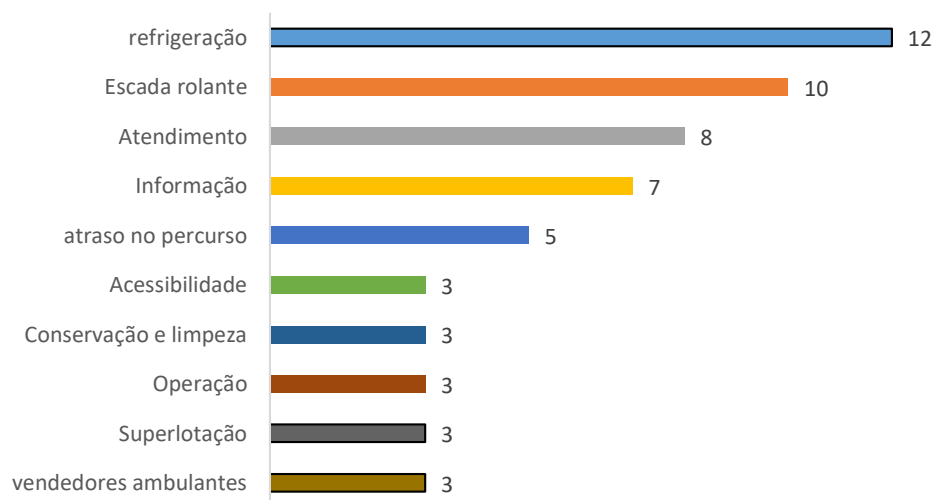
As reclamações foram separadas por assunto para verificar quais foram os maiores motivos pelos quais os usuários ficaram insatisfeitos com o serviço fornecido pelo MetrôRio. Estão representados abaixo os **rankings com os 10 maiores motivos de reclamações do MetrôRio**.

Reclamações 3º Trimestre - 2020

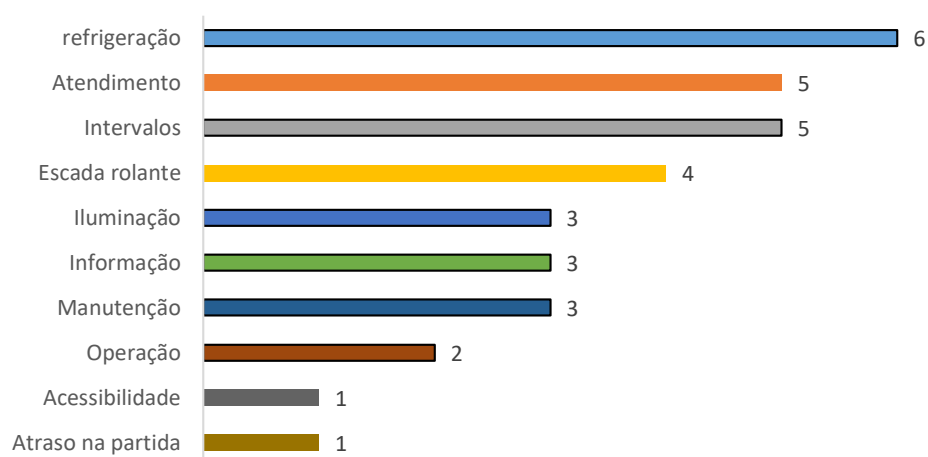


No que se refere ao 3º Trimestre do ano de 2020, o assunto cartão que liderou o ranking. Nos anos de 2018 e 2019, refrigeração no modal fora assunto principal de insatisfação os usuários.

Reclamações 3º Trimestre - 2019

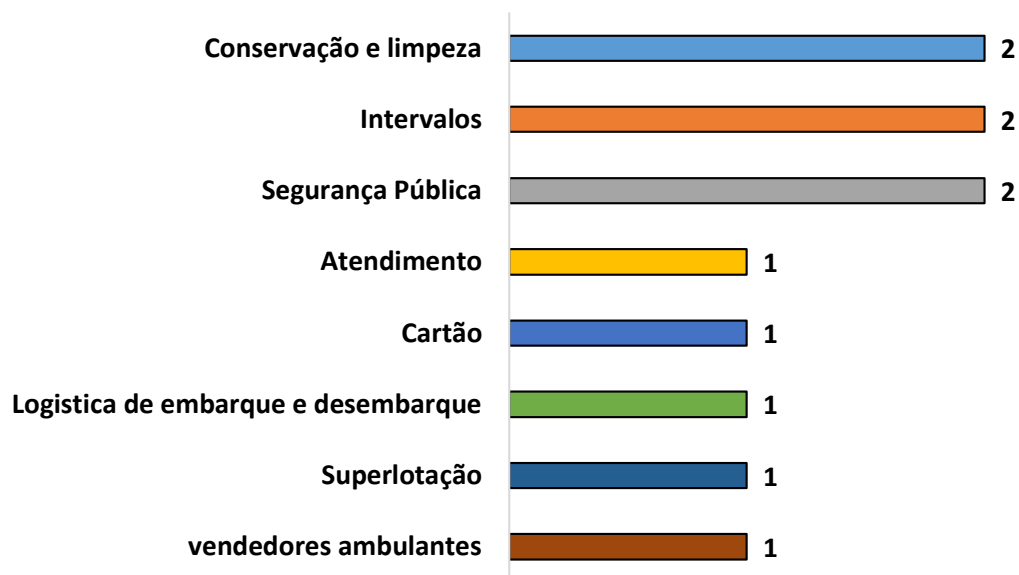


Reclamações 3º Trimestre - 2018



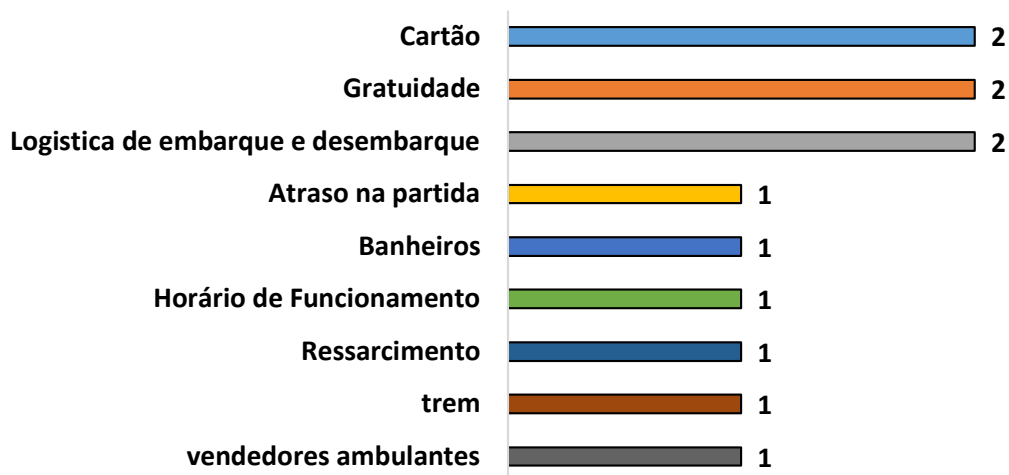
Em julho de 2020, Conservação e Limpeza, intervalos e segurança pública foram assuntos mais frequentes nas reclamações, ambas correspondendo a 2 das 11 reclamações.

Reclamações Julho - 3º Trimestre



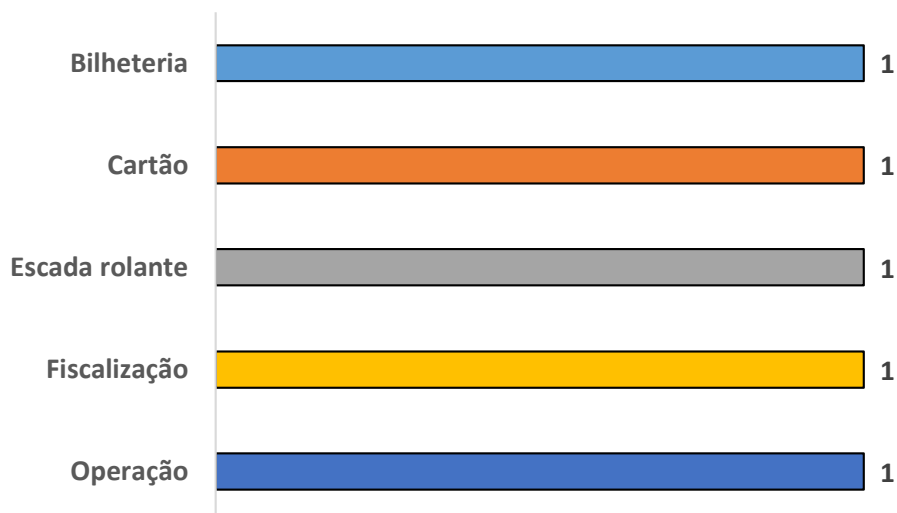
Em agosto, houve alterações em todos os três assuntos com maior número de reclamações. No mês, assuntos de cartão, gratuidade e logística de embarque e desembarque corresponderam a 2 das 12 reclamações.

Reclamações Agosto - 3º Trimestre



Em Setembro do ano de 2020, todos os assuntos reclamados corresponderam a uma reclamação, não havendo assunto de destaque. Usuários reclamaram da bilheteria, cartão, escada rolante, fiscalização e operação.

Reclamações Setembro - 3º 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.

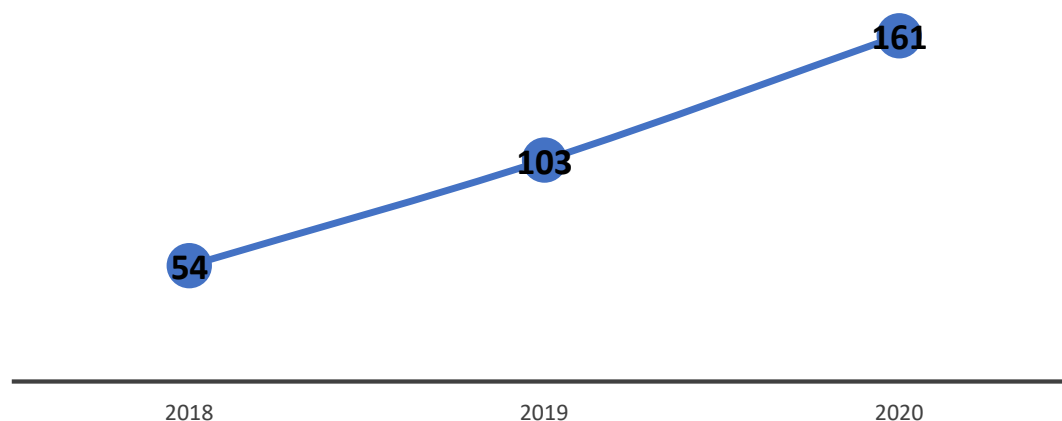
No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre

No terceiro trimestre 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.

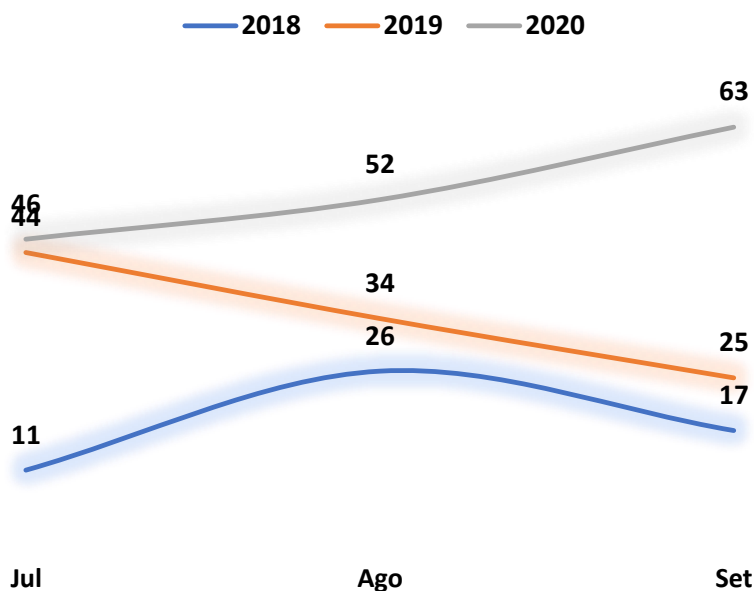
De 2018 para 2019, o número de manifestações apresentou um crescimento de 90,7%. Em relação aos anos de 2019 e 2020, manifestações cujo teor era CCR Barcas aumentaram em 56%.

Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



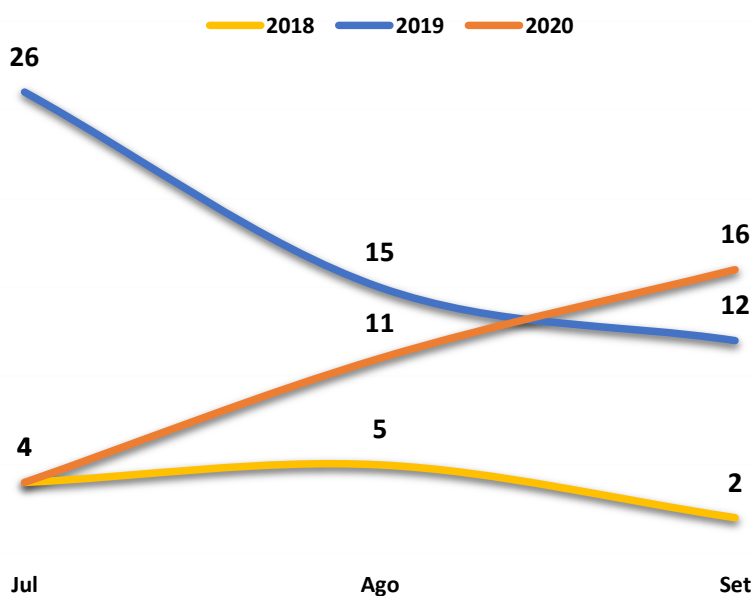
Apesar da pandemia do novo coronavírus, que ocasionou a redução do número de passageiros nos transportes, em todos os meses do 3º trimestre deste ano, o número de manifestações foi maior que nos últimos 2 anos.

Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



Referindo-se as reclamações, o comportamento crescente das reclamações este ano fez com que em setembro, o número de reclamações superasse os anos anteriores.

Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



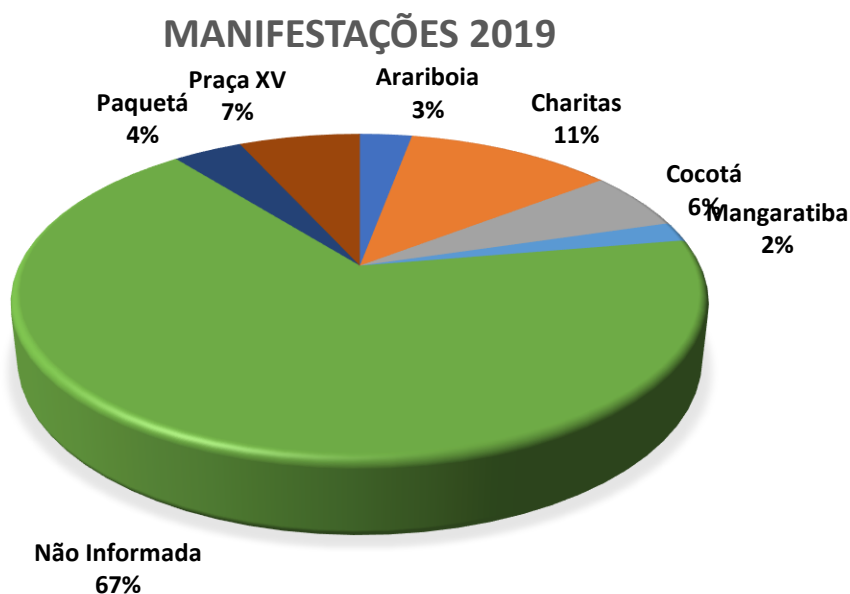
7.1.1 Manifestações por Estação

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

Em 2018 a maioria das manifestações, com estação informada, se referiam à Estação Praça XV, localizada no Rio de Janeiro. Logo após, Araribóia, localizada no município de Niterói.



Já no ano de 2019, o maior número de manifestações com estação informada se referiu à estação Charita, sendo **12 das 103 reclamações**.

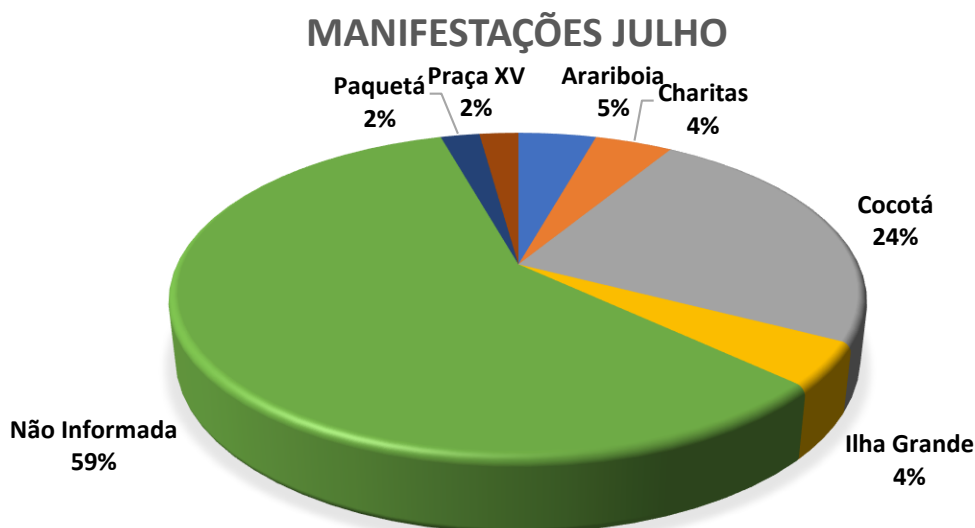


Levando-se em consideração as manifestações com estações informadas é possível identificar mudanças nas manifestações dos usuários. No ano de 2020, o maior número de manifestações foi sobre a estação de Cocotá, correspondendo a **19 das 161 manifestações**.

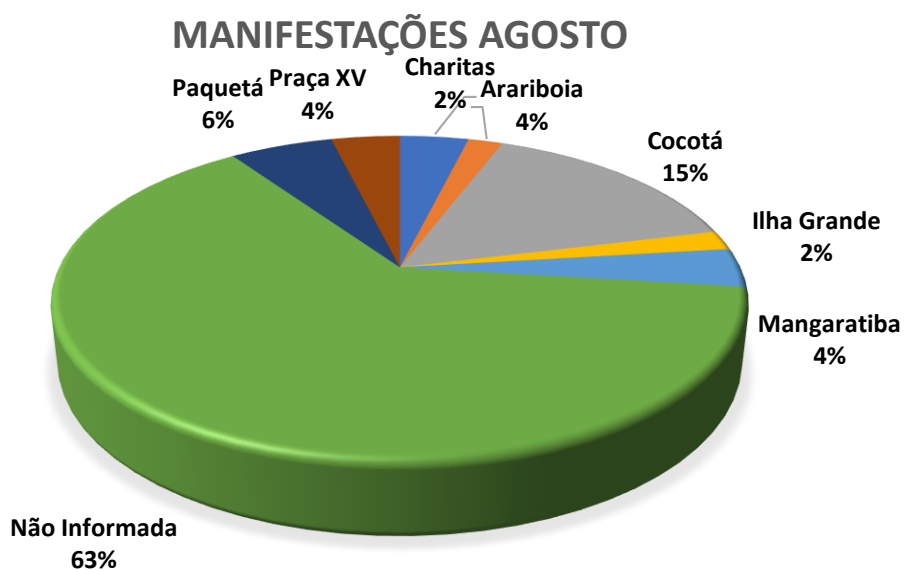


Analisou-se as manifestações por mês para identificar se alguma estação apresentava maior percentual de manifestações em algum determinado mês.

Veja abaixo o gráfico referente ao mês de julho de 2020.



Tanto em julho quanto em agosto, a Estação de Cocotá apresentou o maior percentual de manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp.



No entanto, em setembro, Praça XV liderou as manifestações. Das 63 manifestações registradas em 2020, 6 foram sobre a estação localizada no centro do Rio de Janeiro,

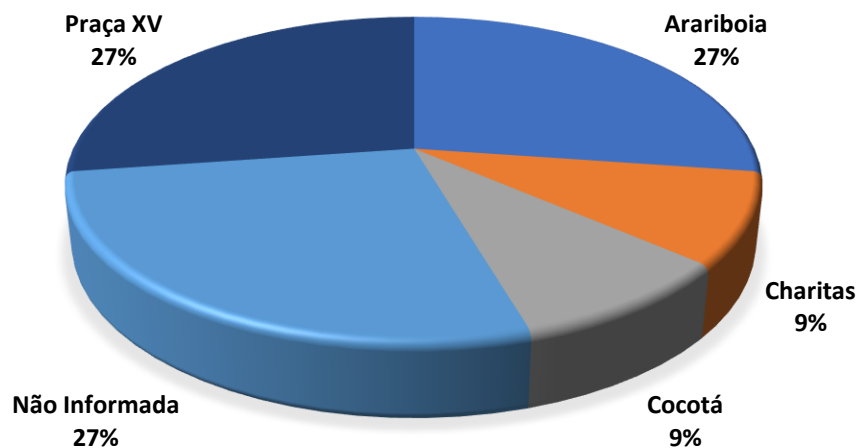


7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre

7.2.1 Reclamações por Estação

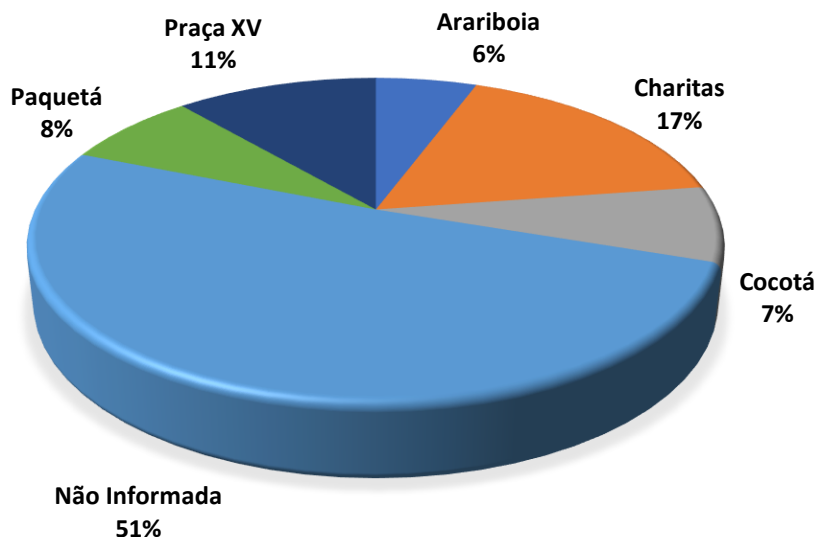
Em 2018, das 11 reclamações 3 foram sobre a Estação Araribóia e 3 sobre a estação Praça XV, sendo estas as estações mais reclamadas no 3º Trimestre de 2018.

RECLAMAÇÕES 2018



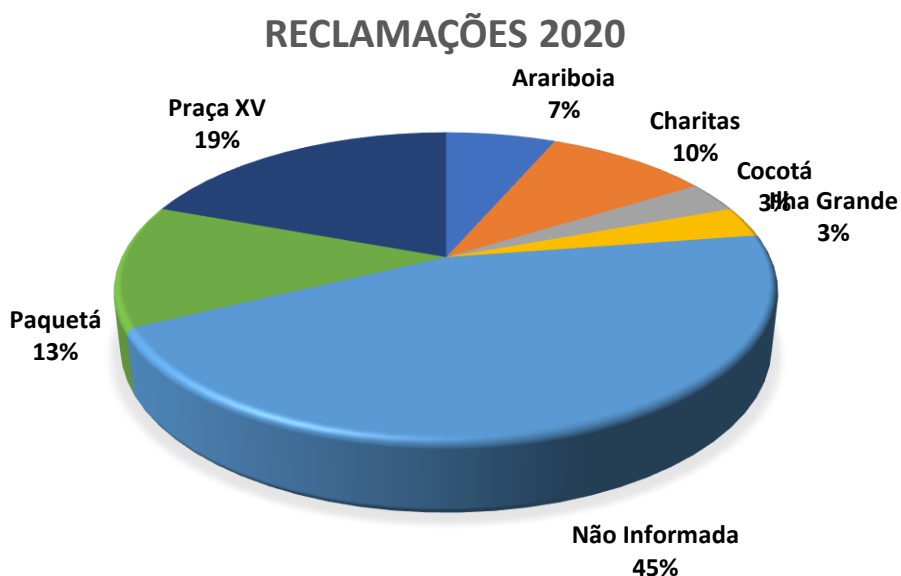
No terceiro trimestre do ano de 2019 a estação de Charitas foi a mais reclamada. Em 2019 foram 53 reclamações sendo 9 sobre Charitas.

RECLAMAÇÕES 2019



Em relação às reclamações referentes ao terceiro trimestre de 2020, Praça XV voltou a fazer parte da estação mais reclamada do trimestre.

Em 2020 foram 31 reclamações, sendo **6 reclamações sobre a Praça XV.**

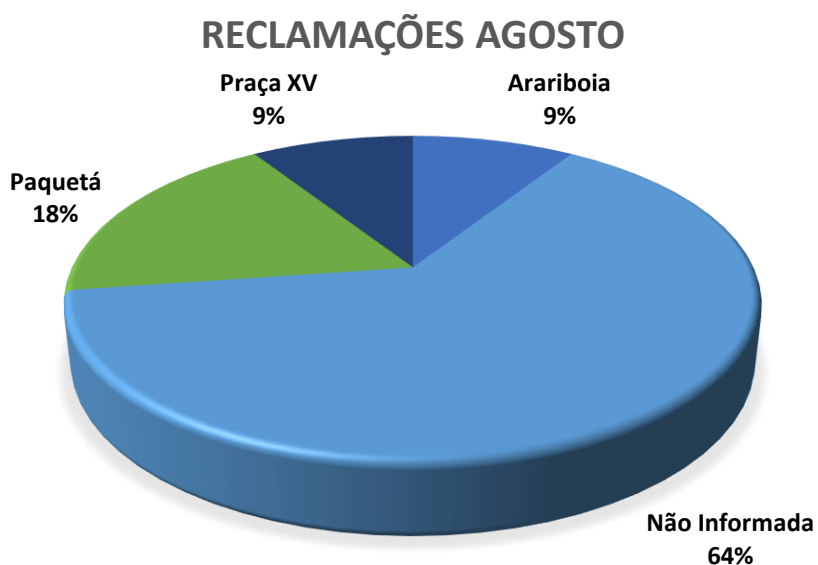


Efetuiu-se uma análise mensal sobre as reclamações referentes às estações da CCR Barcas para verificar se houve diferença nas estações mais reclamadas, de acordo com o mês.

Em julho, das 4 reclamações referentes ao mês em 2020, 1 se referia a estação de Paquetá e outra Cocotá.

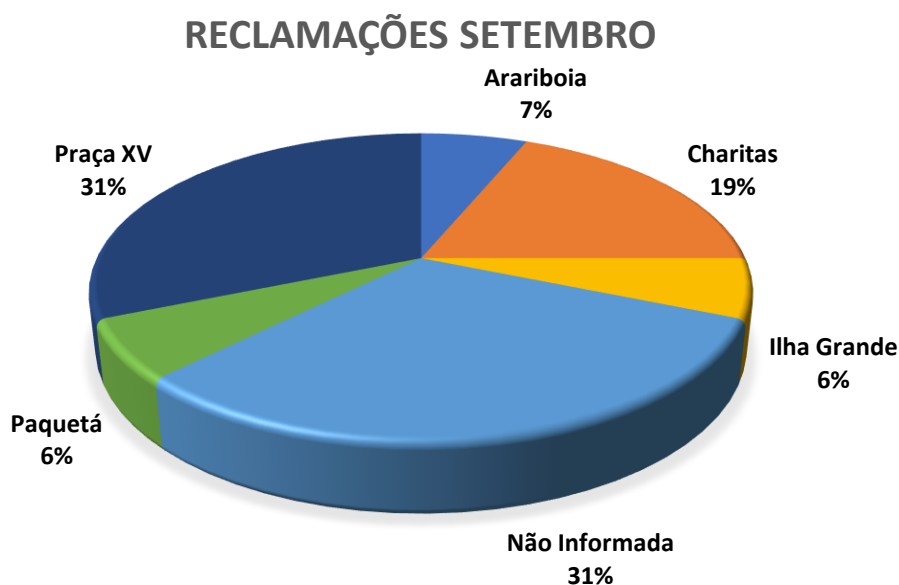


No Mês de Agosto, novamente Paquetá apresentou liderança nas reclamações desta Ouvidoria. No mês foram **11 reclamações** sendo 2 sobre a estação.



Em relação ao mês de setembro, foram 16 reclamações sendo 5 somente sobre a Estação de Praça XV, havendo diferença entre os outros dois meses do trimestre.

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

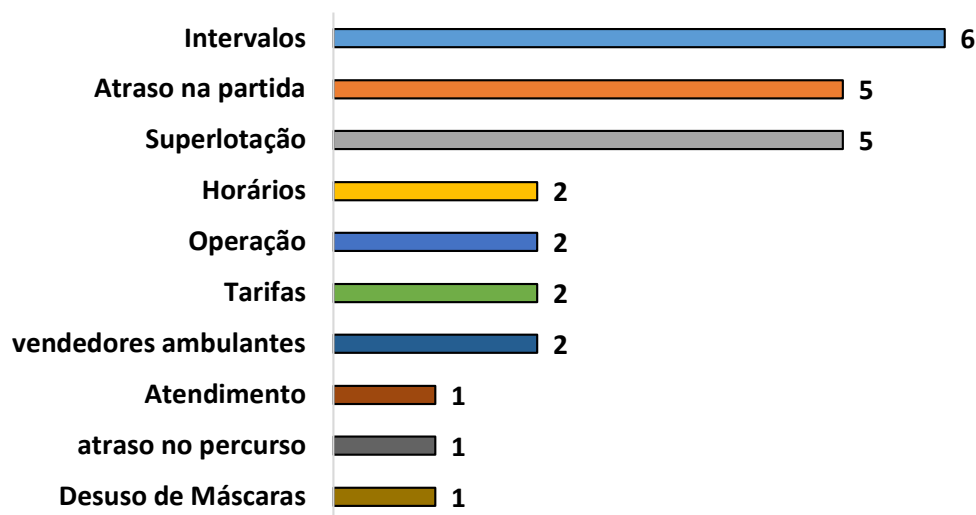


7.2.2 Reclamações por assunto

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

Em 2020 a principal causa de insatisfação dos usuários da CCR Barcas foram os intervalos das embarcações correspondendo a 19% das reclamações.

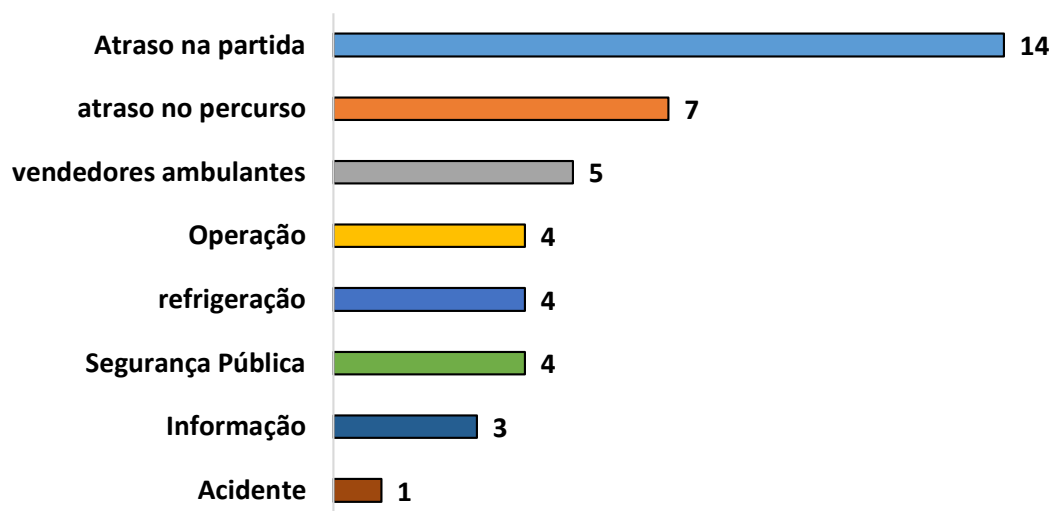
Reclamações 3º Trimestre - 2020



No ano de 2019 atraso na partida também fazia parte dos assuntos mais reclamados, fato que se prolongou em 2020. Referente ao terceiro trimestre de 2019, 26,41% das reclamações foram sobre atraso na partida.

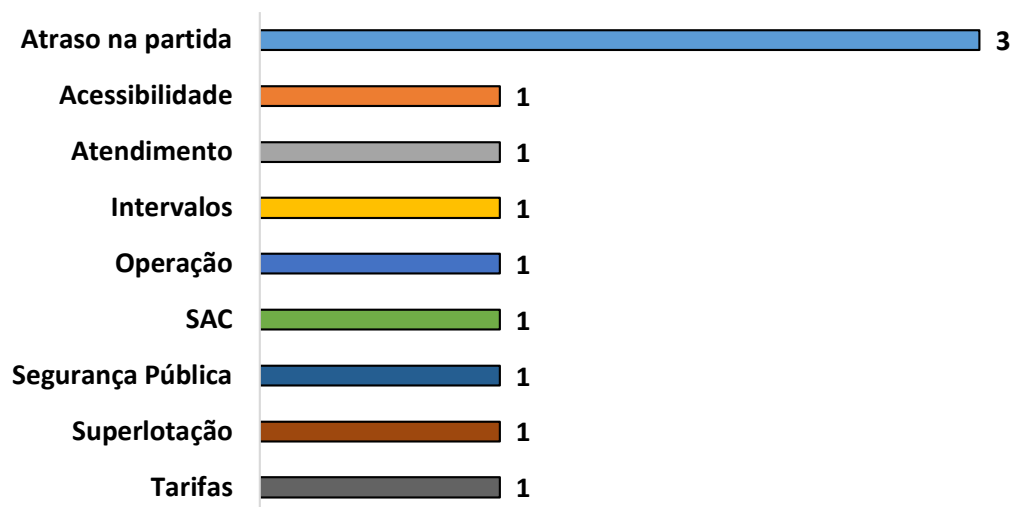
No ano, atraso no percurso foi o segundo maior motivo de reclamações dos usuários.

Reclamações 3º Trimestre - 2019



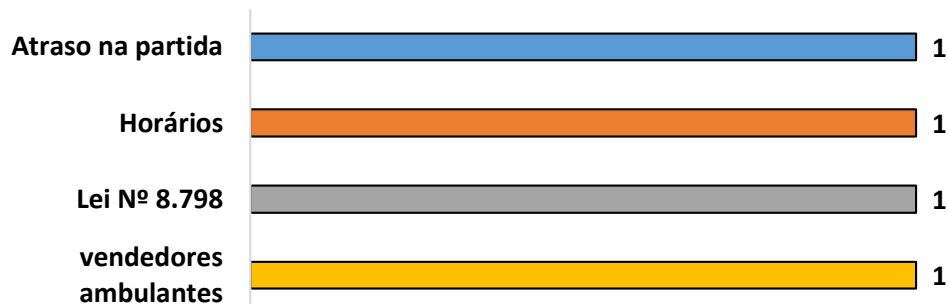
Nota-se que desde 2018, atraso na partida vinha sendo um dos assuntos frequentes nas insatisfações dos usuários da CCR Barcas.

Reclamações 3º Trimestre - 2018



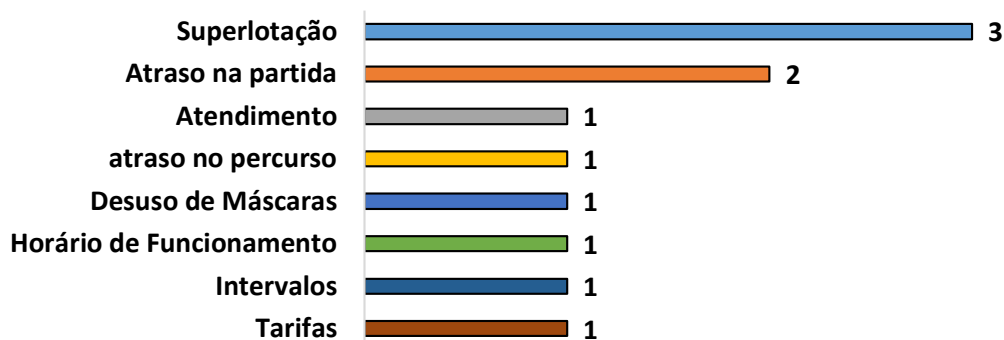
Na análise em relação às reclamações nos meses do terceiro trimestre, em julho houve reclamações sobre atraso na partida, horários, Lei Nº 8.798 e vendedores ambulantes.

Reclamações Julho- 3º Trimestre

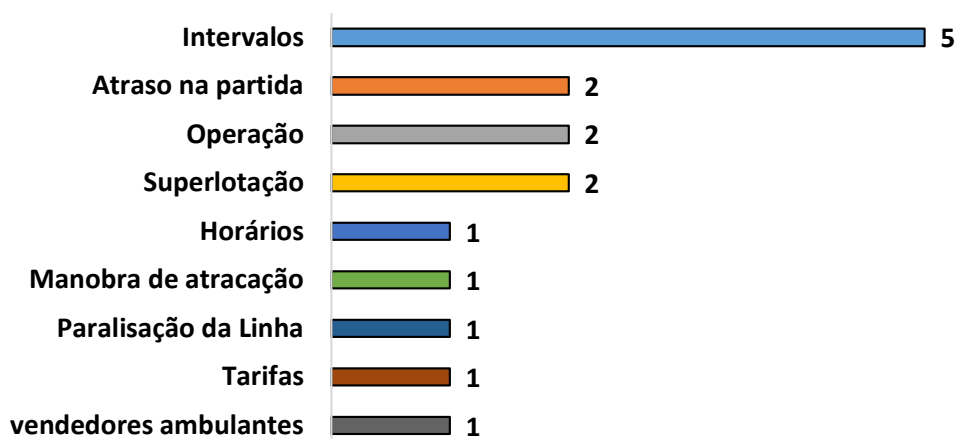


Em agosto e setembro, atraso na partida apresentou o segundo maior número de reclamações, sendo superlotação a maior causa de insatisfação dos usuários e, em setembro, intervalos.

Reclamações Agosto - 3º Trimestre



Reclamações Setembro - 3º Trimestre



8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

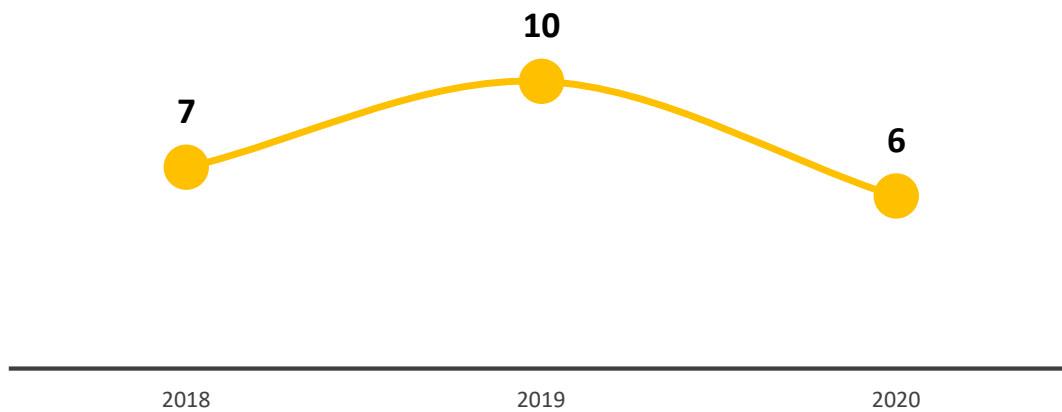
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeira, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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 3º Trimestre

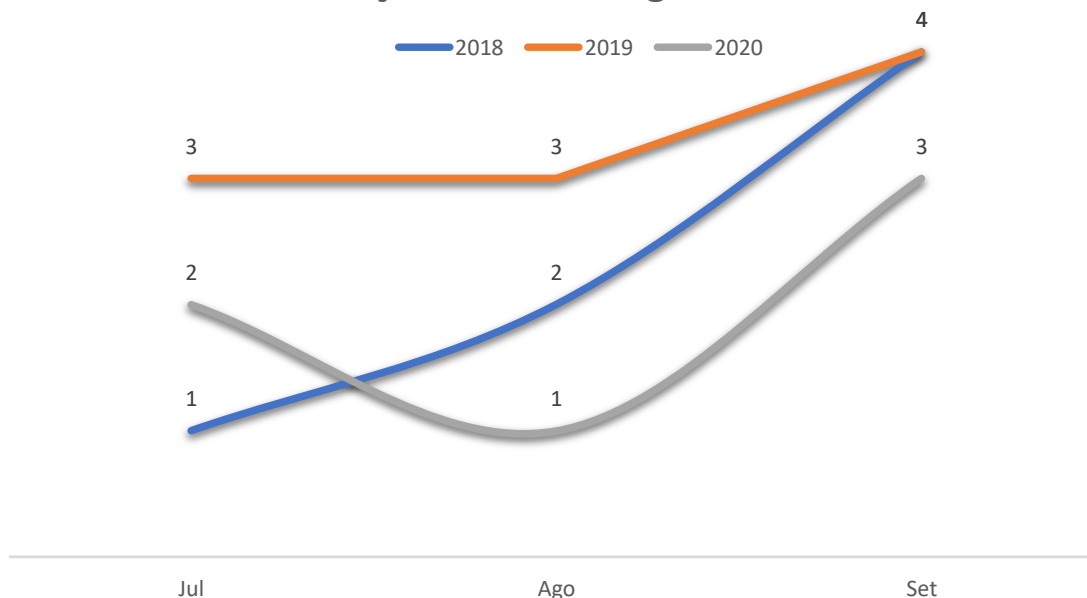
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a segunda Concessionária com menor número de manifestações, apresentando uma redução em 2020 com relação aos anos anteriores. No Gráfico é possível visualizar a evolução anual das manifestações no segundo trimestre.

Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



Nos anos anteriores nota-se o aumento das manifestações ao longo dos meses do 3º trimestre, fato este que não ocorreu neste ano. Além disso, a CCR Via Lagos nos meses de agosto e setembro apresentou os menores números de manifestações em relação aos mesmos meses dos últimos dois anos.

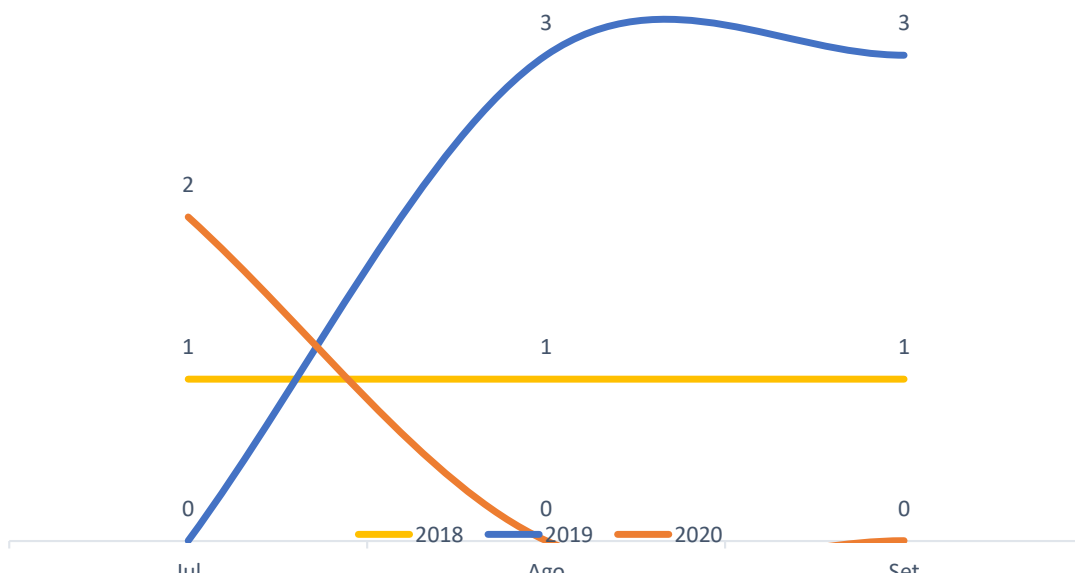
Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre

Ao analisar as reclamações isoladamente, dos três meses referentes ao 3º trimestre, ao passo que em 2019 houve crescimento das reclamações ao longo dos meses do terceiro trimestre, este ano as reclamações reduziram.

Reclamações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



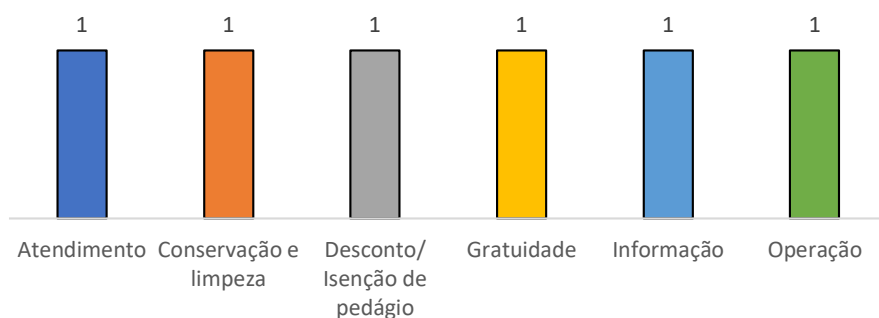
Com intuito de observar as principais insatisfações dos usuários em relação ao serviço prestado pela CCR Via Lagos, separamos as reclamações por assunto e observou-se que:

Reclamações 3º 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 3º Trimestre -2019

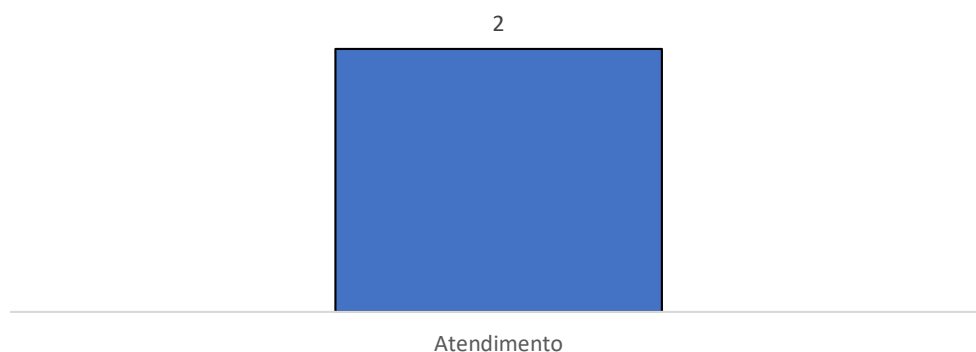


No ano de 2020, ano que apresentou menor número de reclamações em relação ao 3º Trimestre, houve uma redução de 66,6% em relação a 2019.

Nas reclamações realizadas pelos usuários neste ano, usuários reclamaram sobre o atendimento da Concessionária, assunto este já frequente no ano anterior.

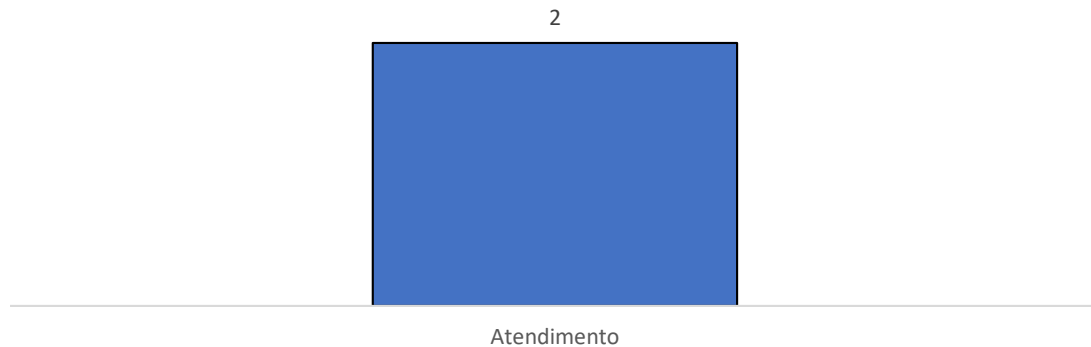
Segue o gráfico abaixo:

Reclamações 3º Trimestre -2020



Em relação aos três meses de 2020, julho foi o único mês que a Ouvidoria da Agetransp registrou reclamações correspondendo a 2 registros de insatisfação.

Reclamações 3º Trimestre - Julho



9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

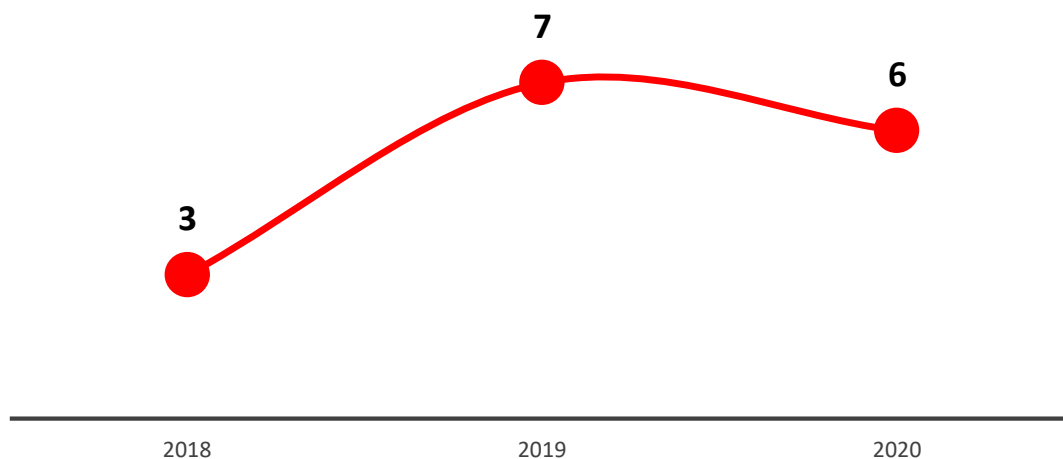
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, 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 3º Trimestre

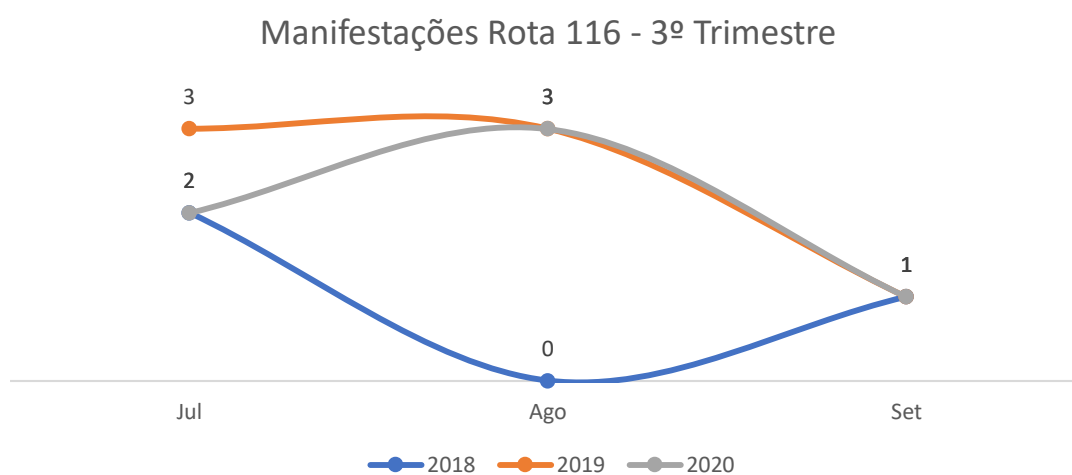
Na Ouvidoria da Agetransp, historicamente a Rota 116 é a Concessionária com menor número de registros de manifestações.

Contudo, nos últimos dois anos o número de manifestações se mantem crescente em relação ao 3º trimestre de 2018. Em 2020, este aumento foi de 100% em relação ao mesmo período de 2018 ao passo que em 2019, este aumento representou 133%.

Manifestações Rota 116 - 3º Trimestre



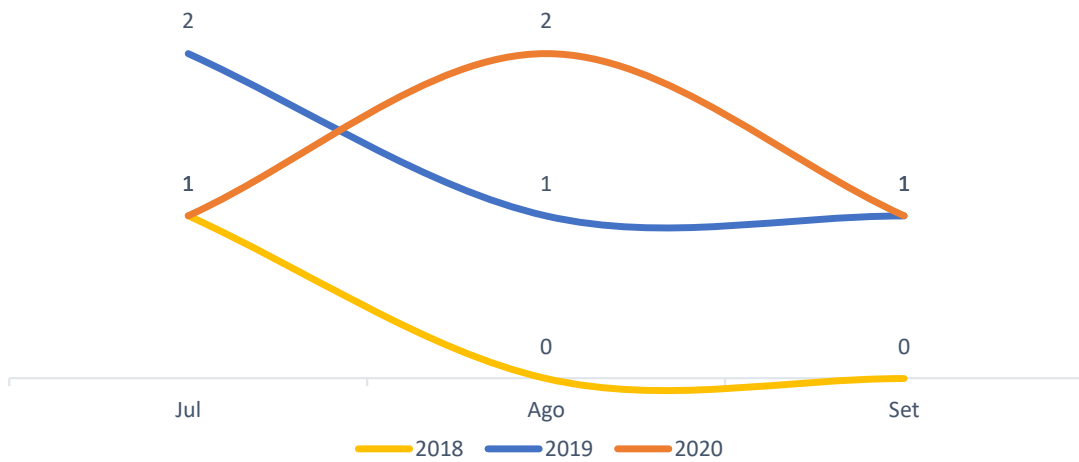
Nos dois últimos anos, julho e agosto tem sido meses com maior número de manifestações no 3º trimestre.



9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 3º Trimestre

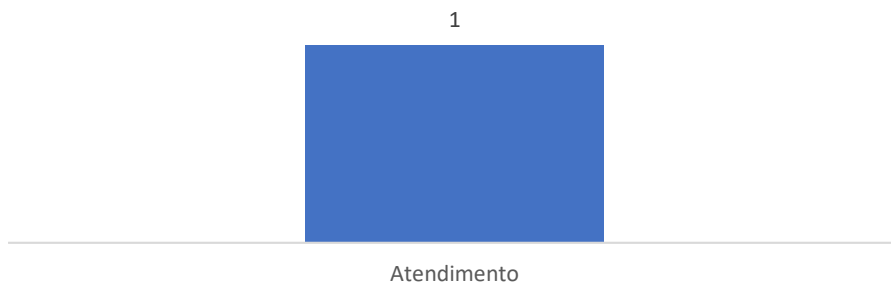
Levando-se em consideração somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, nos dois anos anteriores houve redução ao longo dos meses. Neste ano, houve crescimento das reclamações no mês de agosto.

Reclamações Rota 116 - 3º Trimestre



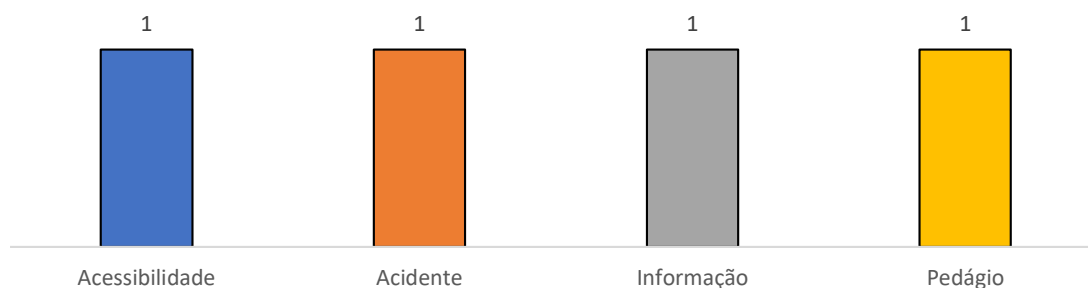
Em relação as reclamações no 3º trimestre dos anos de referência, não houve assunto específico de reclamações na Rota 116 e nenhum assunto se repetiu.

Reclamações 3º Trimestre -2018



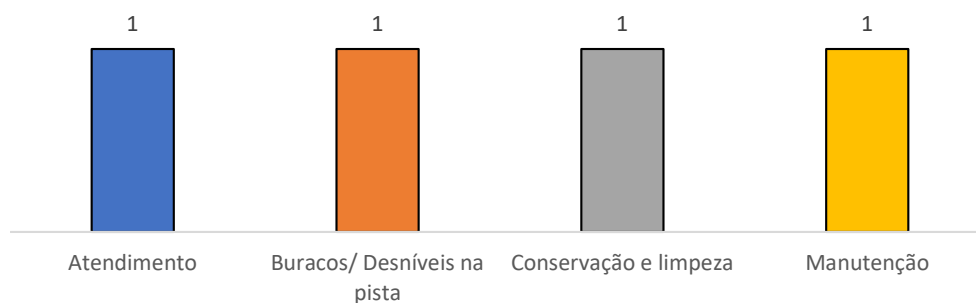
Nos anos de 2018, a Ouvidoria da Agetransp registrou apenas uma reclamação referente a Rota 116.

Reclamações 3º Trimestre - 2019



Com relação aos anos de 2019 e 2020, houve um aumento no número de reclamações em relação a 2018, um aumento em 300% no número de reclamações quando se refere ao terceiro trimestre. No ano de 2019, usuários reclamaram sobre acessibilidade, acidente, informação e pedágio da Concessionária. No entanto, no terceiro trimestre do ano de 2020, houve reclamações acerca do atendimento, buracos ou desníveis na pista, conservação e limpeza e manutenção.

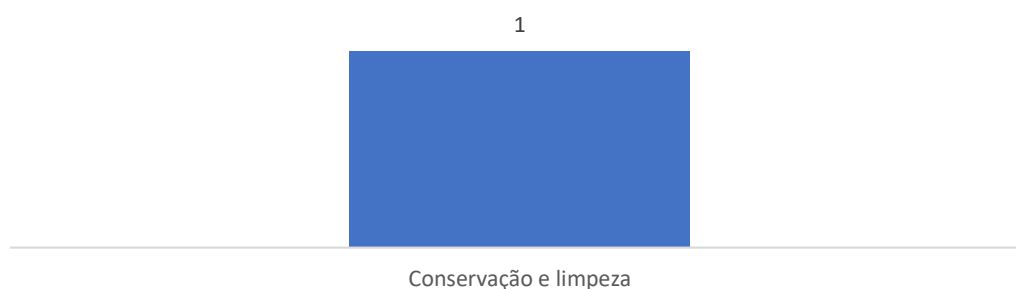
Reclamações 3º Trimestre - 2020



Na Ouvidoria da Agetransp, o único assunto que apresentou recorrência foi atendimento da Concessionária.

Para efeitos de análise, realizou-se a comparação dos três meses que compõem o trimestre. No Mês de Julho, esta Ouvidoria registrou uma reclamação acerca da conservação e limpeza da Rota 116.

Reclamações 3º Trimestre - Julho



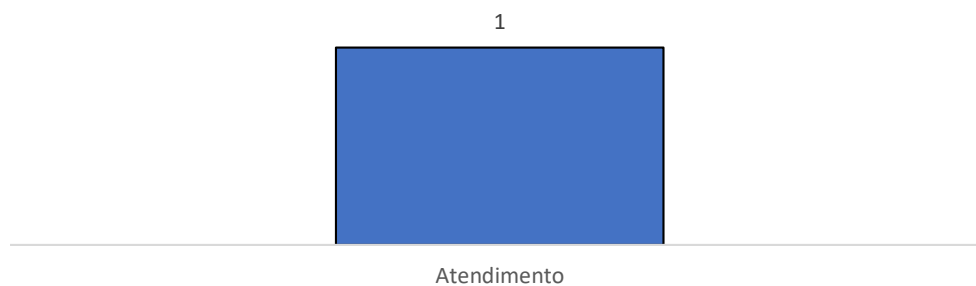
Nota-se um aumento das reclamações no mês de agosto, mês o qual obteve-se dois registros, sendo um sobre buracos ou desníveis na pista e outra reclamação a respeito da manutenção da Concessionária.

Reclamações 3º Trimestre - Agosto



Em relação aos três meses do terceiro trimestre, agosto foi mês em que obteve-se maior número de registros de reclamações sobre a Rota, não havendo reclamações recorrentes nos meses.

Reclamações 3º Trimestre - Setembro



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.

Fatos como o isolamento social e a redução do número de passageiros nos modais de transporte público foram determinantes no que diz respeito a redução das manifestações na Ouvidoria da Agetransp, tendo em vista que a grande maioria dos registros são provenientes dos passageiros dos transportes públicos.

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 necessárias.

Rio de Janeiro, 09 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5