

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO QUARTO 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 outubro a dezembro de 2020, 4º 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 Corona vírus (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 4º 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 .....	18
4.6 Assunto das Reclamações – Top 10.....	20
5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	23
5.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre.....	23
5.1.1 Manifestações por Ramal.....	25
5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre .....	28
5.2.1 Reclamações por Ramal .....	28
5.2.2 Reclamações por assunto.....	31
6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio .....	35
6.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre.....	35
6.1.1 Manifestações Por Linha .....	37
6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º 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 4º Trimestre.....	42

7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º 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 .....	53
8.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre.....	53
8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre .....	54
9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116 .....	58
9.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre.....	58
9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre .....	59
10 Conclusão.....	62

# 1 Setores da Agetransp

## 1.1 Ouvidoria

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

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

## 1.2 CATRA

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

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

## 1.3 CAPET

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

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

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

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

## 2 Canais formais de Atendimento



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

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



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



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



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

## 3 Tipos de Manifestação



### SOLICITAÇÃO

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



### INFORMAÇÃO

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



### RECLAMAÇÃO

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



### DENÚNCIA

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



### SUGESTÃO

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



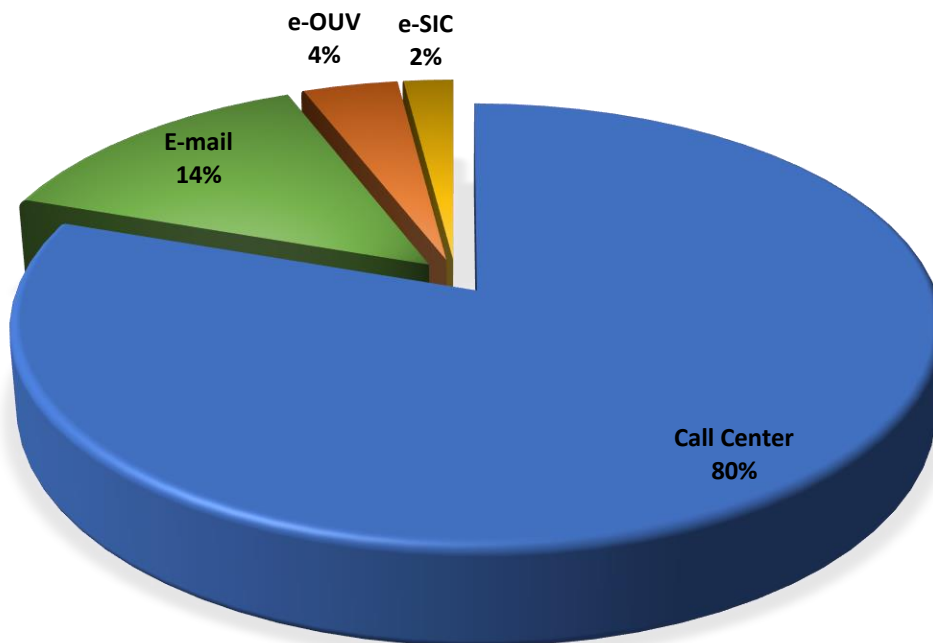
### ELOGIO

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

## 4 Números dos atendimentos no 4º Trimestre

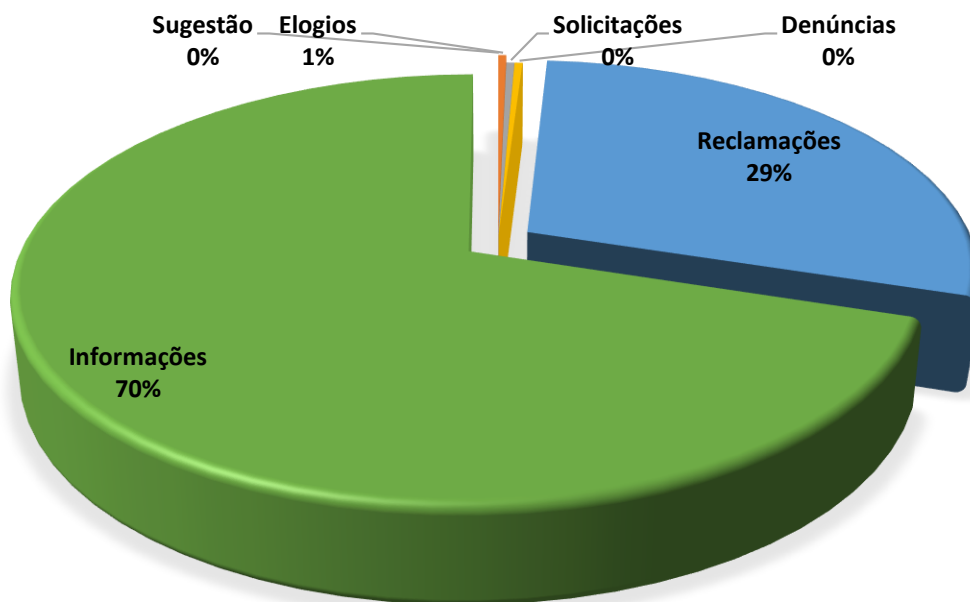
### 4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Em todo o 4º trimestre de 2020, foram registrados na Ouvidoria 592 manifestações formais, sendo **476 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **81 manifestações por e-mail**, **23 e-Ouv** e **12 e-Sic**. Segue abaixo os percentuais das manifestações em cada canal de atendimento no 4º trimestre:



### 4.2 Tipo de Manifestação

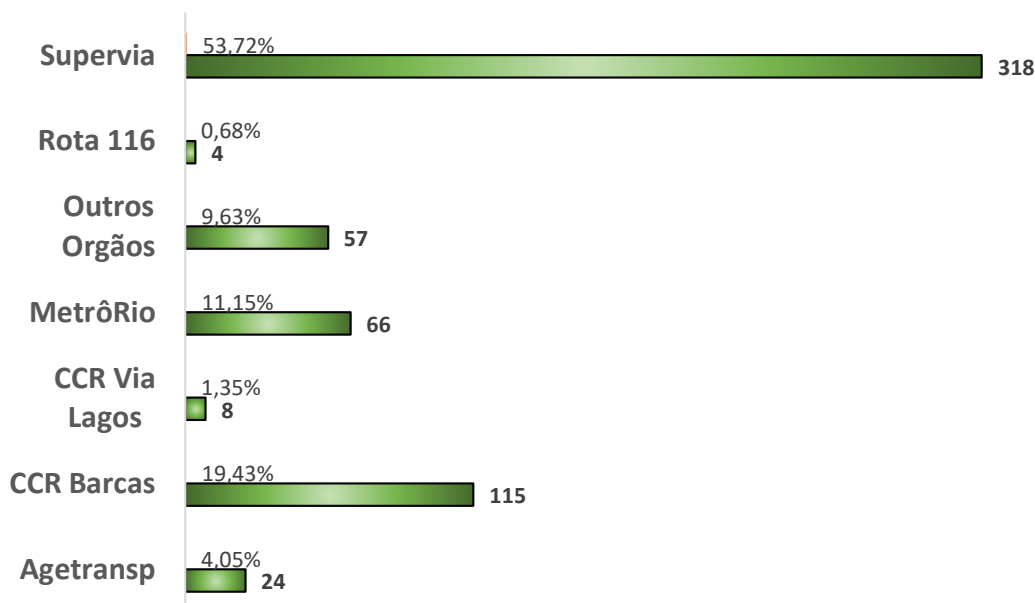
Referente ao tipo de manifestação, que são classificados como reclamações, informações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, informações e reclamações lideram as manifestações, com percentuais semelhantes ao trimestre anterior, informações totalizaram 414 manifestações (70% dos atendimentos da Ouvidoria) e 172 reclamações (29%). Segue os percentuais dispostos abaixo:



### 4.3 Números por Concessionária

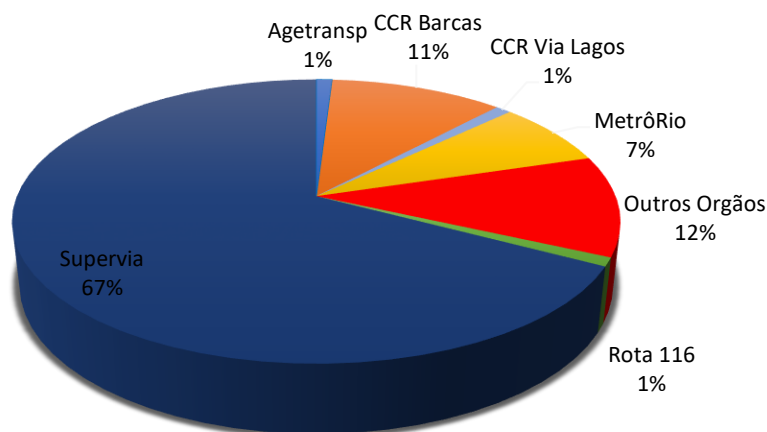
A Ouvidoria da Agetransp é responsável por coletar manifestações de cinco Concessionárias, três de transporte público e duas rodovias, sendo elas: Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116.

Neste quarto Trimestre do ano corrente, aproximadamente 54% das manifestações se referiram à Supervia. A CCR Barcas, que novamente obteve o segundo maior número de manifestações, apresentou percentual de 19,43% dos registros. Confira a seguir as manifestações em números absolutos e percentuais, por Concessionária:



Analisou-se os percentuais no 4º trimestre referentes ao ano de 2020 e os últimos dois anos anteriores.

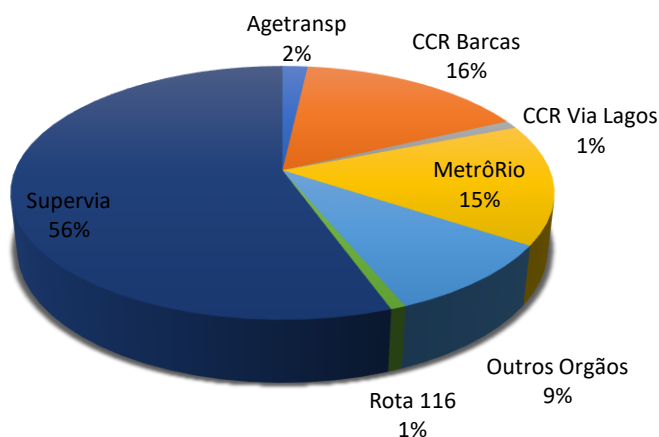
## Manifestações - 2018 Por Concessionária



Verificou-se que ao longo dos anos, nos 4º trimestres, houve redução do percentual de manifestações acerca da Concessionária Supervia. Concomitantemente, os percentuais registrados sobre a Concessionária responsável pelo transporte aquaviário reduziram.

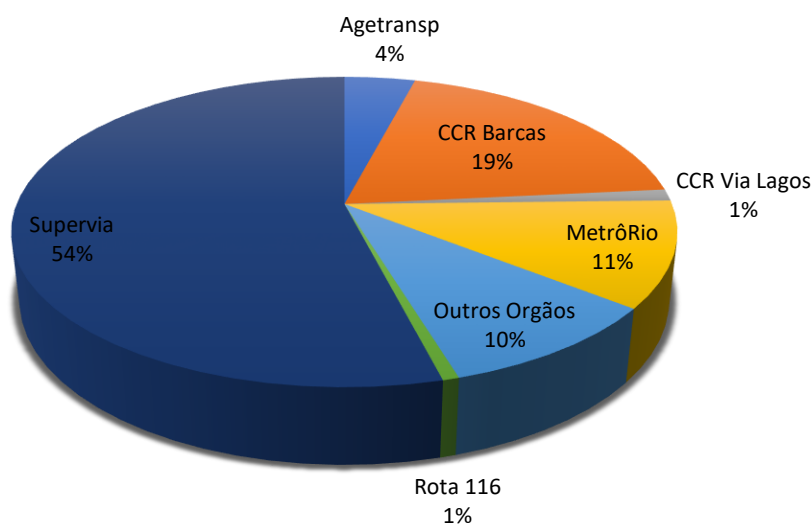
Ao Passar dos anos, devido a Ouvidoria passar a atuar também em 1ª instância, Outros Órgãos foi incrementado nas manifestações, referindo-se a todas as manifestações voltadas para assuntos que não competem a Agetransp, inclusive, assunto de outros órgãos tem sido nos últimos dois anos o quarto maior motivo de manifestações.

## Manifestações - 2019 Por Concessionária



No que tange as manifestações acerca das Concessionárias de Rodovias reguladas pela Agência, houve permanência do percentual no 4º Trimestre de todos os anos, correspondendo a 1% dos registros, tanto a CCR Via Lagos quanto a Rota 116.

## Manifestações - 2020 Por Concessionária

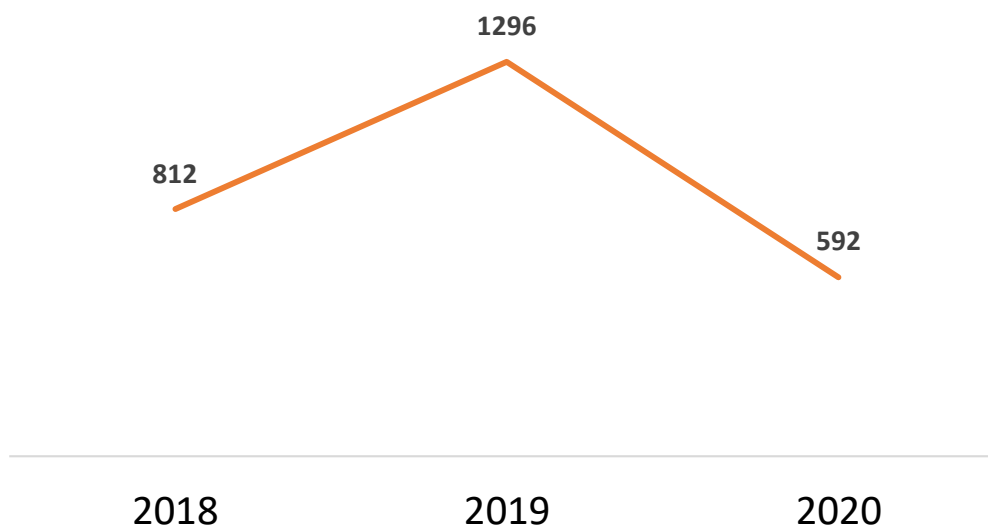


### 4.4 Série Histórica das Manifestações

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.

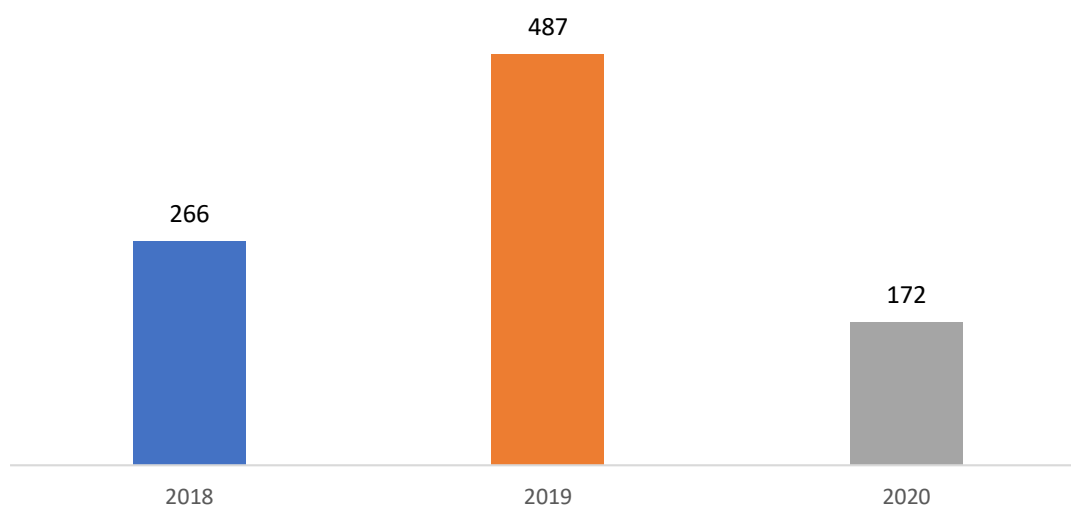
Observou-se que o 4º trimestre do ano de 2020 apresentou o menor número de manifestações em relação aos dois anos anteriores. Em relação ao ano de 2019, esta redução foi equivalente a 54,3%, enquanto que em relação ao ano de 2018, reduziu-se 27,1%.

### Manifestações 4º Trimestre - Por ano



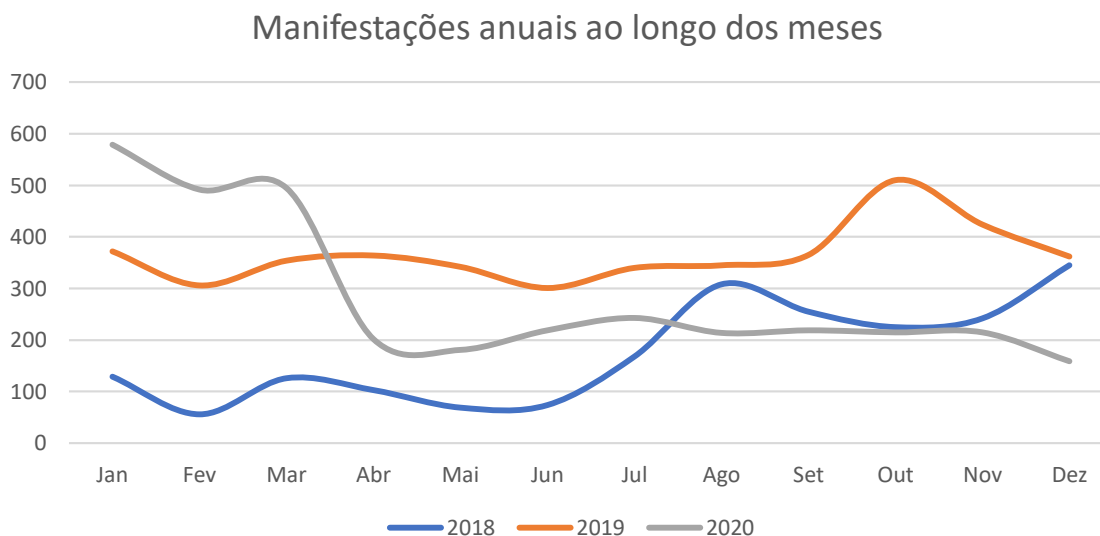
No que tange reclamações, o comportamento foi semelhante ao de manifestações em geral. No trimestre que compõe os meses de outubro, novembro e dezembro, a Ouvidoria da Agetransp registrou o menor número de reclamações desde 2018, levando-se em consideração o 4º Trimestre.

### Reclamações - 4º Trimestre

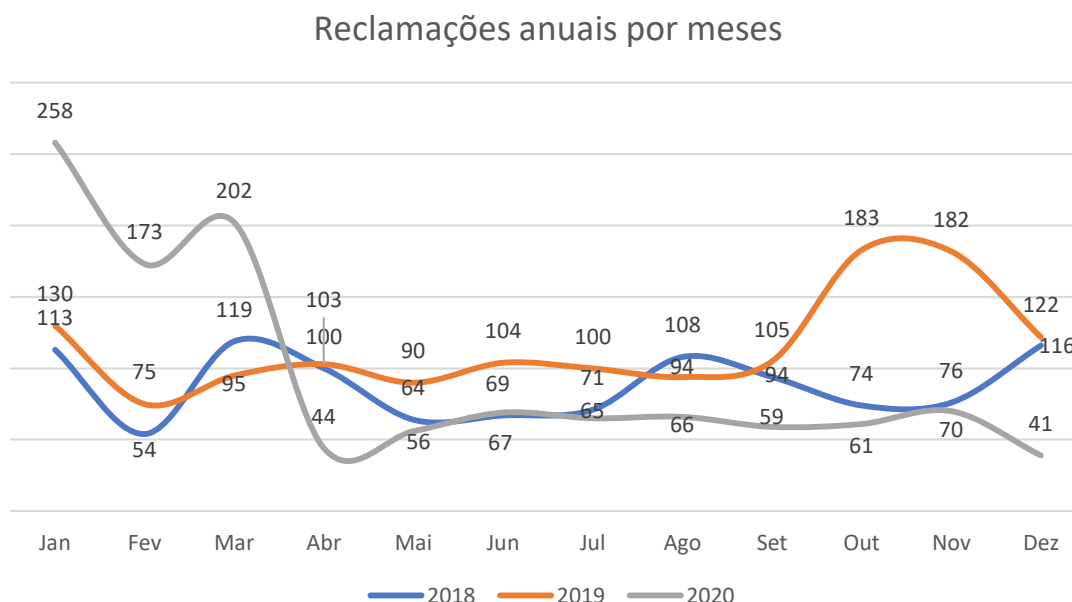


Neste ano, as reclamações registradas reduziram 64,7% em relação ao ano anterior e 35,3% comparando-se com o ano de 2018.

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

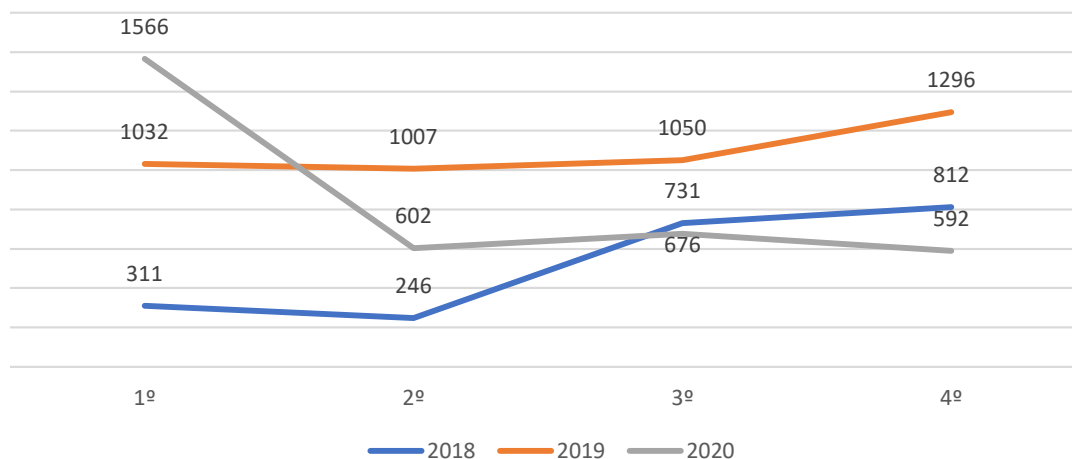


Nota-se que nos dois anos anteriores, o mês em que houve maior número de manifestações estava localizado nos quartos trimestres dos anos, no entanto, neste ano este comportamento foi evidenciado no primeiro trimestre. Este fato está altamente associado a pandemia da nova corona vírus, cujas medidas de isolamento foram adotadas em meados do mês de março, havendo queda nos números de usuários dos serviços e, conseqüentemente, do número de manifestações.



As reclamações do quarto trimestre, nos últimos dois anos tem evidenciado dezembro como mês em que há redução no número de manifestações, fato que não fora evidenciado em 2018.

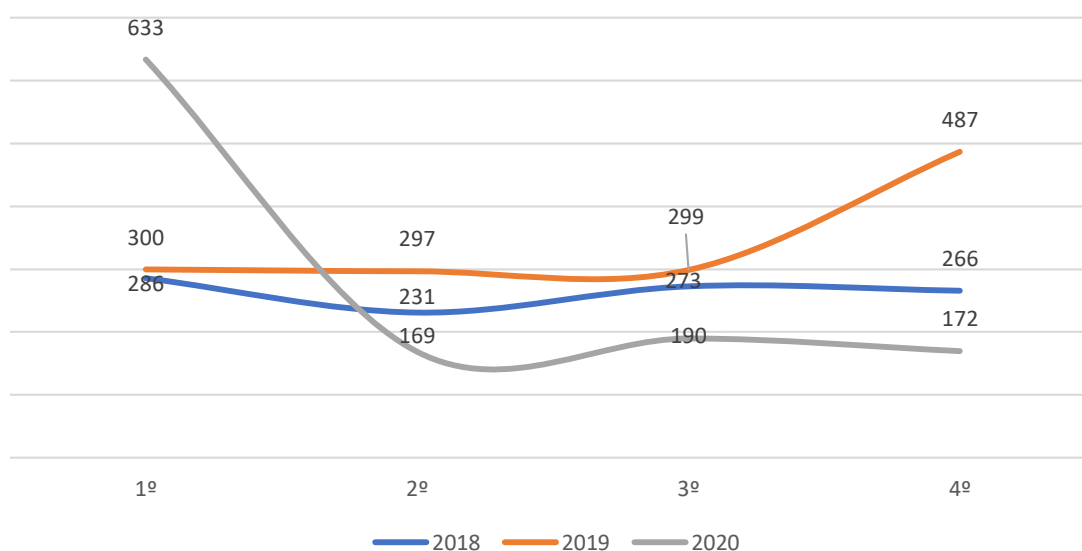
Manifestações anuais por Trimestre



Outro comportamento que difere dos anos anteriores fora as manifestações acumuladas do trimestre. Ao passo que nos anos anteriores havia aumento dos registros no último trimestre do ano, em 2020 o quarto trimestre foi o período o qual registrou o menor número de manifestações no ano.

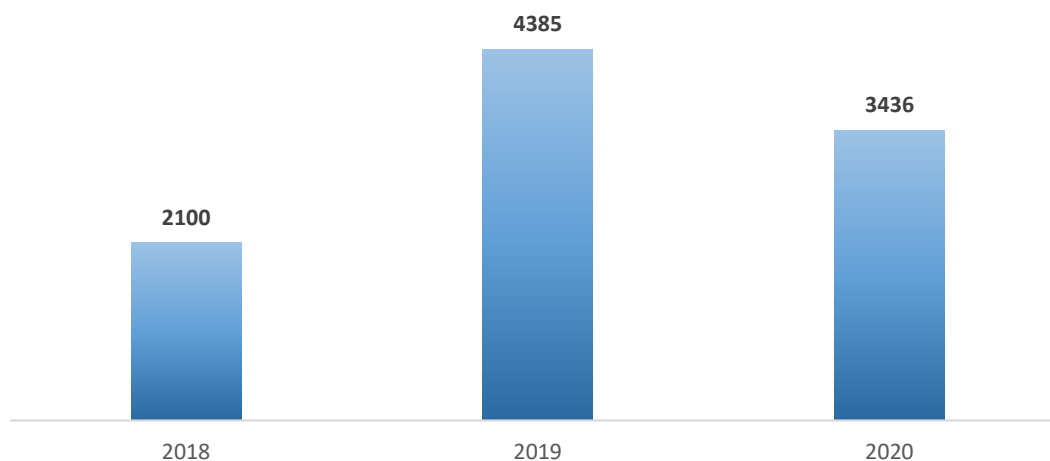
Além disto, no último semestre houve queda acentuada das em relação aos anos de 2019 e 2020 conforme gráfico abaixo:

Reclamações anuais ao longo dos trimestres



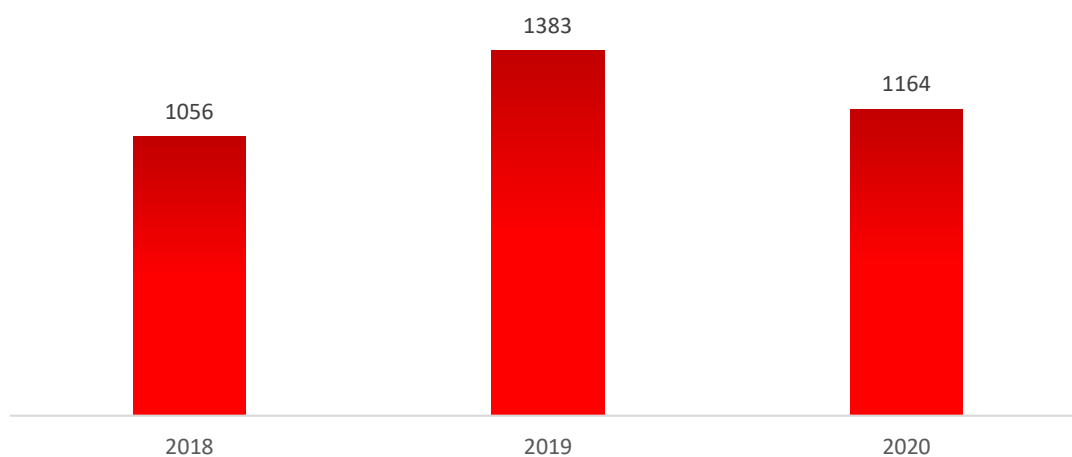
De acordo com os dados dos 4 trimestres dos anos de 2018, 2019 e 2020, este ano apresentou redução de 21,6% das manifestações em relação ao ano de 2019, apesar do crescimento significativo de 63,6% em relação ao ano de 2018.

### Manifestações acumuladas



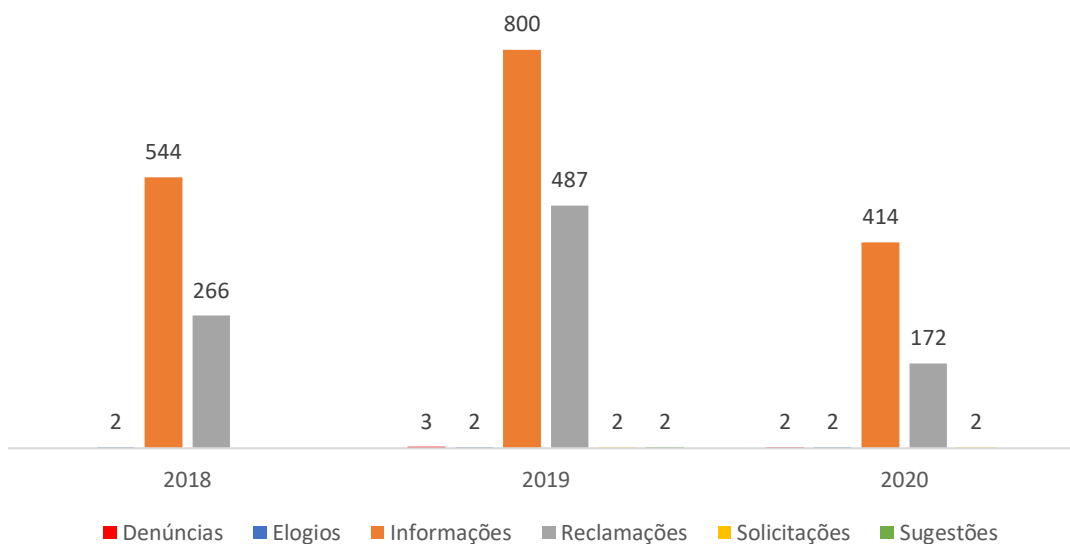
Apesar das alterações menos bruscas, o comportamento das reclamações seguiu o padrão das manifestações. Houve crescimento de 10% das insatisfações em relação ao mesmo período (outubro a dezembro) de 2018 e redução de 16% comparando-se com 2019.

### Reclamações acumuladas

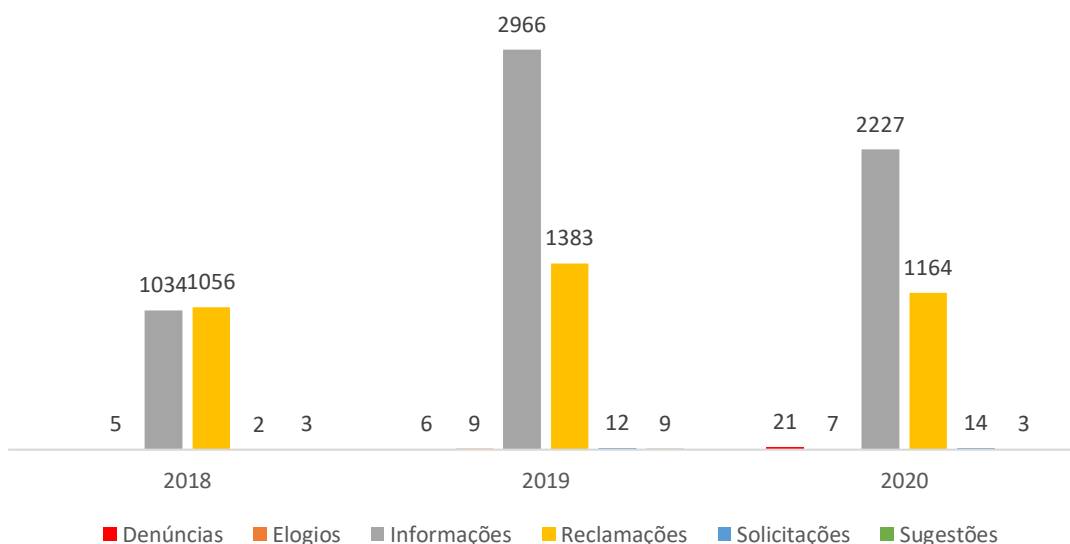


Em todos os anos analisados, Informações foi manifestação mais frequente na Ouvidoria da Agetransp, sendo reclamações segundo motivo de maior procura por parte dos usuários.

Manifestações 4º Trimestre



Manifestações Acumuladas dos 4 primeiros Trimestres

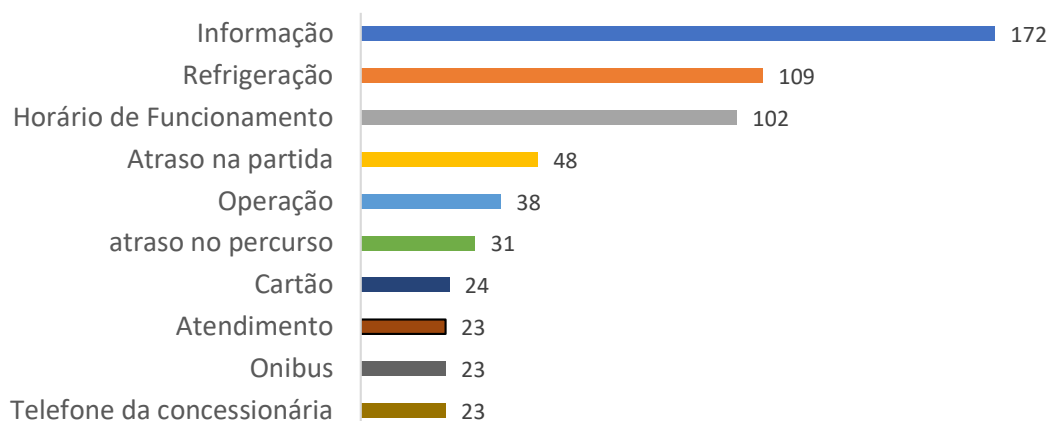


## 4.5 Assunto das Manifestações – Top 10

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 Agetransp à esta Ouvidoria.

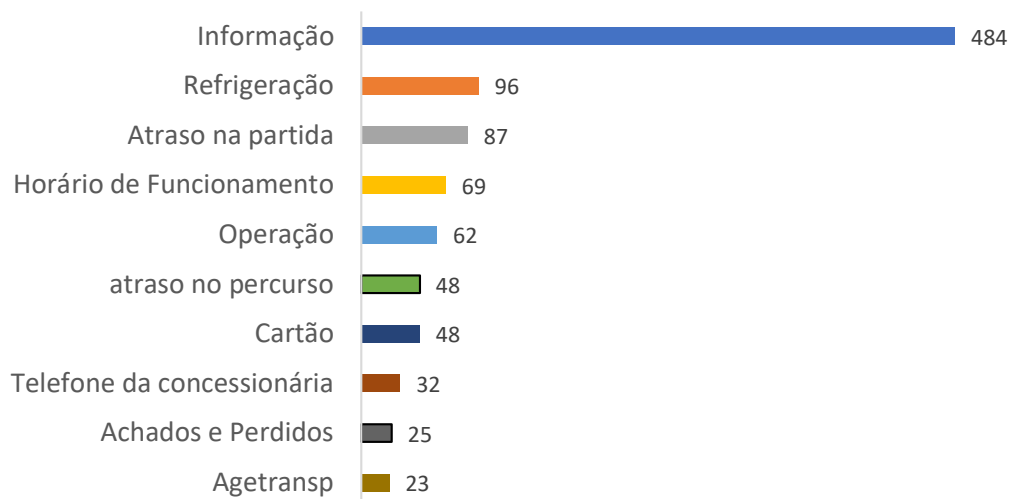
Separou-se as manifestações por ano, neste e nos últimos dois anos.

## Manifestações 4º Trimestre - 2018



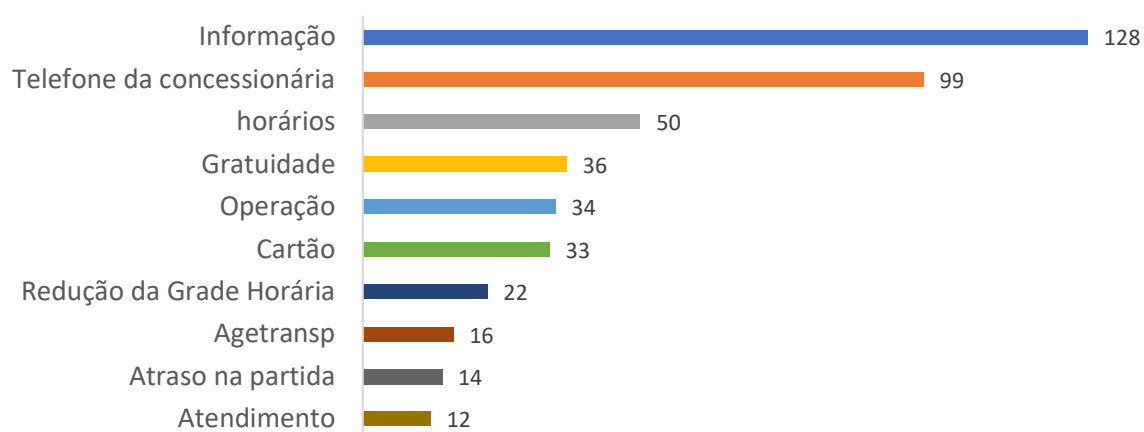
Nota-se que em todos os 3 anos, a maioria das manifestações eram em relação a informação. O assunto informação se refere a qualquer informação ou auxílio prestado aos usuários.

## Manifestações 4º 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 4º trimestre deste ano, telefone da Concessionária assumiu a segunda posição com 99 registros.

## Manifestações 4º Trimestre - 2020

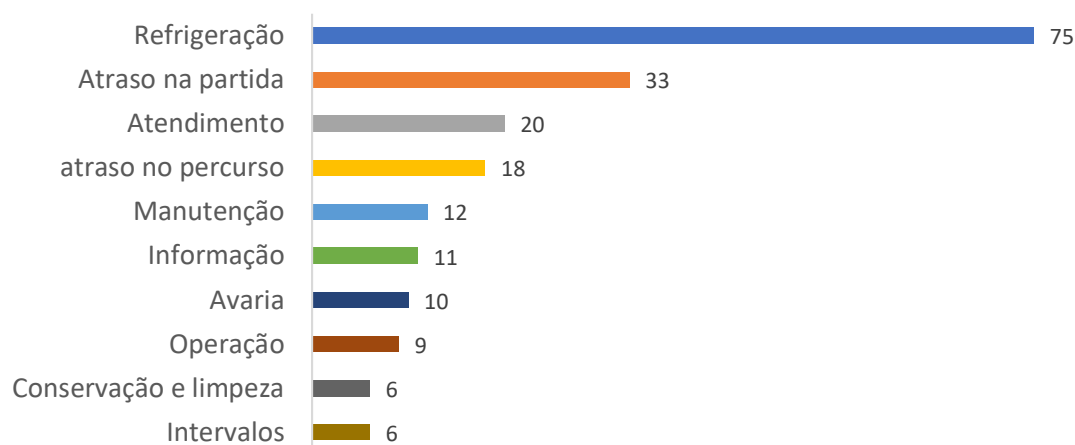


### 4.6 Assunto das Reclamações – Top 10

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 quarto trimestre.

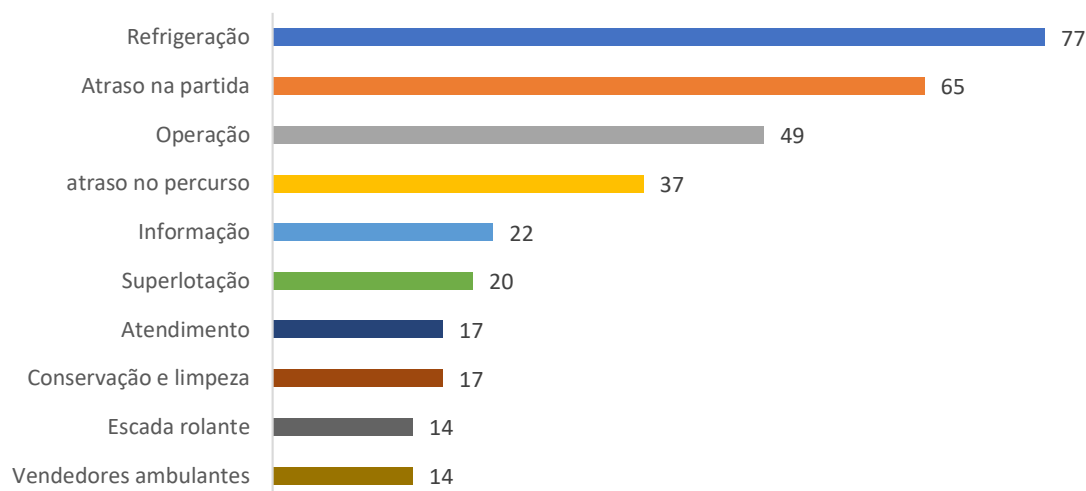
No 4º trimestre de 2018, 28,2% das reclamações foram sobre refrigeração, sendo responsável por quase 3 em cada 10 insatisfações.

### Reclamações 4º Trimestre - 2018



Em 2019, novamente refrigeração foi líder das insatisfações no 4º Trimestre, com percentual menor de 15,81%.

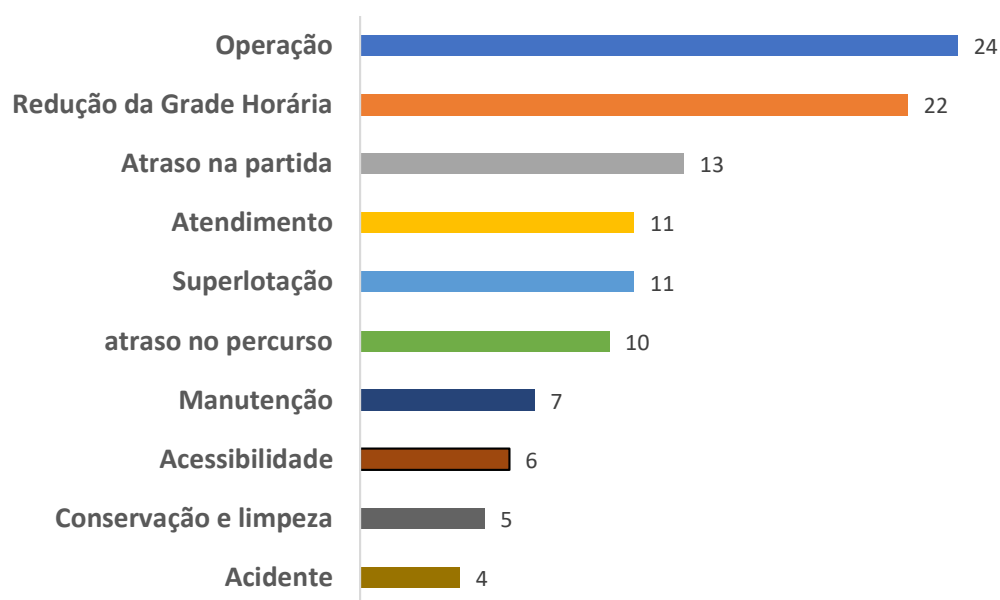
## Reclamações 4º Trimestre - 2019



Foi no ano de 2020 que houve alteração em relação ao motivo mais frequente de reclamações. Enquanto nos dois anos anteriores refrigeração liderava as reclamações, operação foi maior motivo de insatisfação dos usuários neste trimestre do ano, fato este também evidenciado nos 3ºs trimestres dos anos.

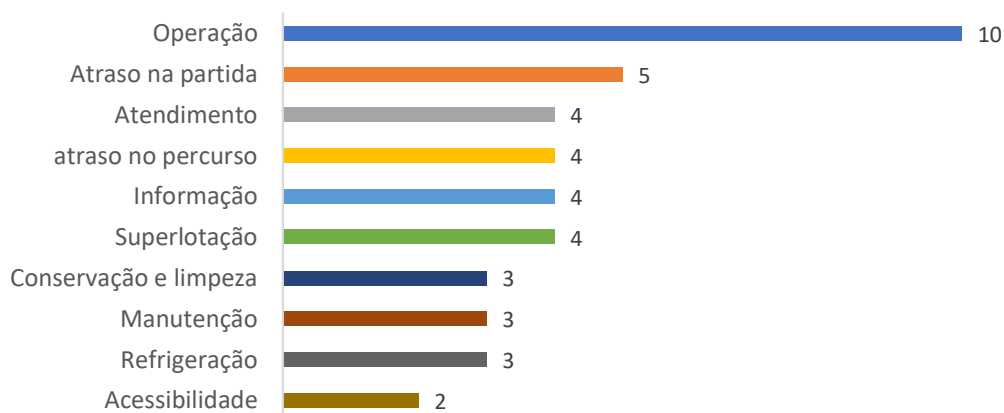
No quarto trimestre de 2020, 24 das 172 reclamações foram sobre operação, um percentual de aproximadamente 13,95%.

## Reclamações 4º Trimestre - 2020



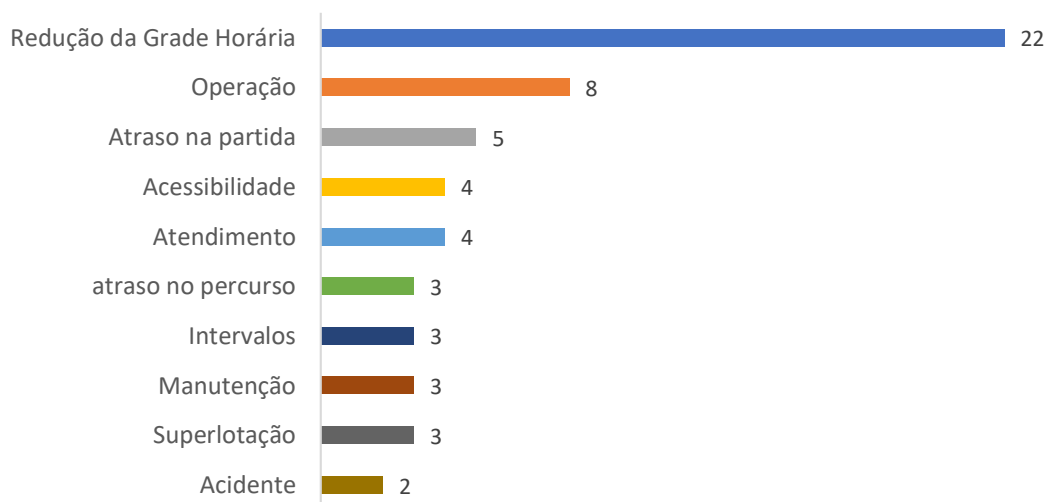
No quarto trimestre de 2020, em outubro notou-se predominância das reclamações em relação a operação das Concessionárias, responsável por 16,4% das insatisfações.

### Reclamações Outubro - 4º Trimestre



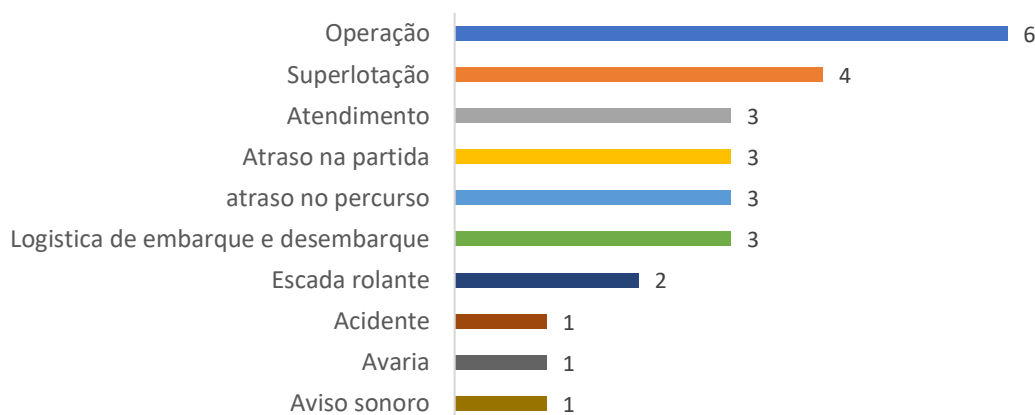
No mês de novembro, a alteração da grade de trens fornecidos pela Supervia motivou a maioria das reclamações na Ouvidoria da Agência, sendo responsável por 31,43% das insatisfações.

### Reclamações Novembro - 4º Trimestre



Em dezembro, operação retornou ao topo do ranking sendo 6 das 41 reclamações, equivalente a 14,63%.

## Reclamações Dezembro - 4º Trimestre



## 5 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Supervia

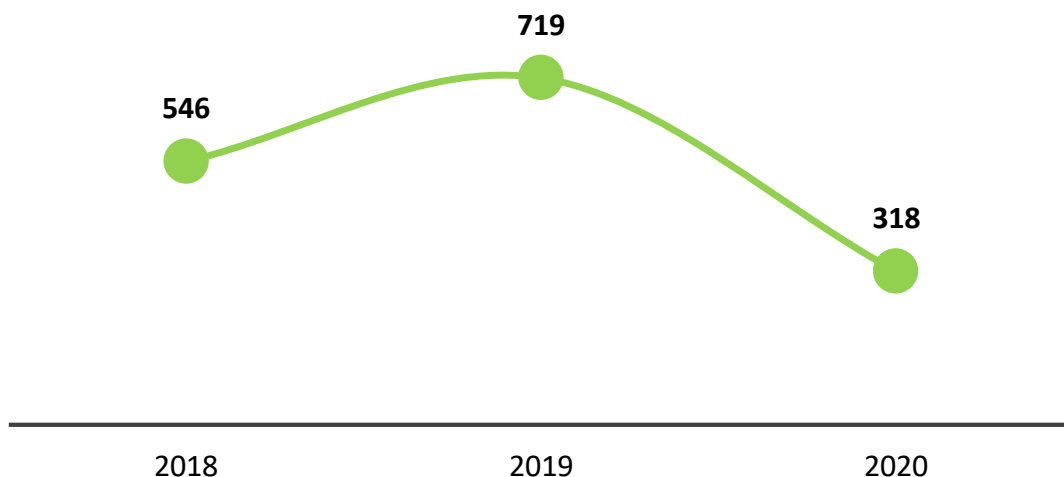
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 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 4º Trimestre

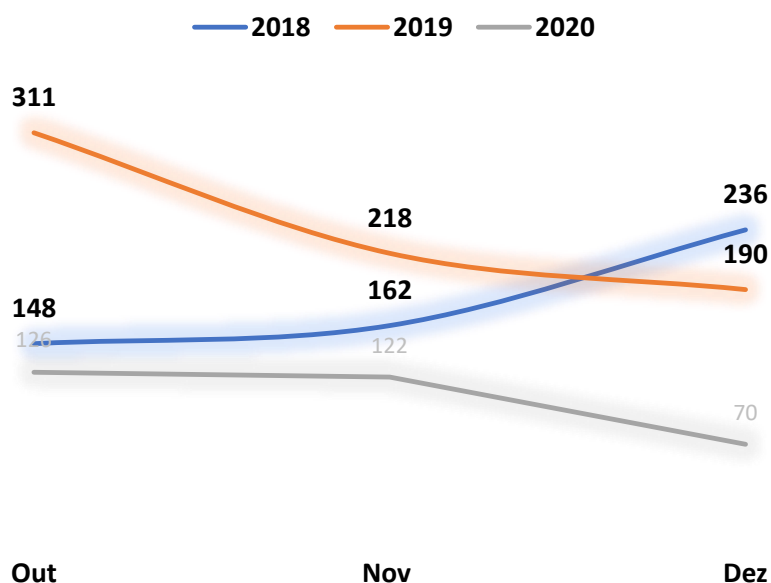
De acordo com os dados do quarto trimestre dos três anos, verificou-se, em relação a 2018 e 2019, houve redução significativa no número de manifestações, sendo esta redução de 41,8% em relação a 2018 e 55,8% em relação ao ano de 2019, sendo neste ano números menores que a metade do ano anterior. Neste ano, a Ouvidoria recebeu em média 106 manifestações mensais no quarto trimestre.

### Manifestações Supervia - 4º Trimestre



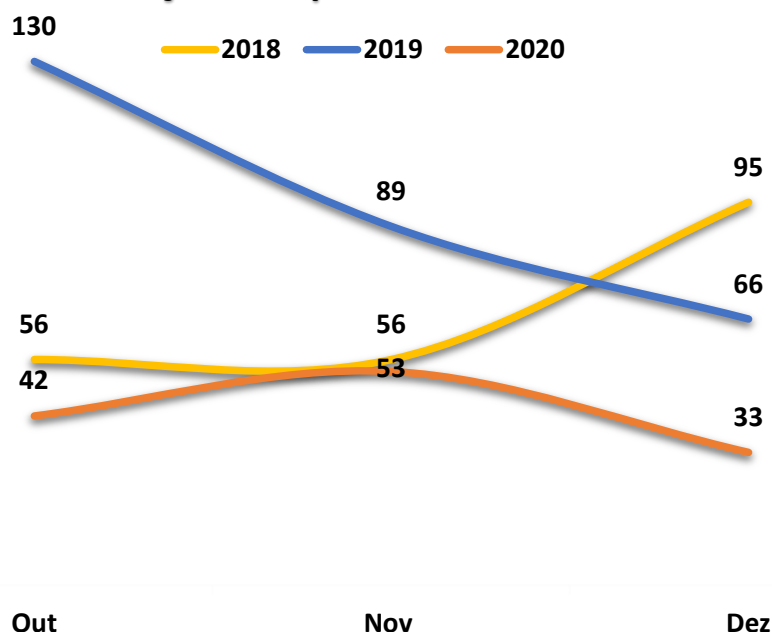
Ao analisar as manifestações por mês, verificou-se que anos de 2019 e 2020 o comportamento das manifestações acerca da Supervia apresentou decréscimo ao longo do trimestre, fato este que inverso ao ocorrido no ano de 2018.

### Manifestações Supervia - 4º Trimestre



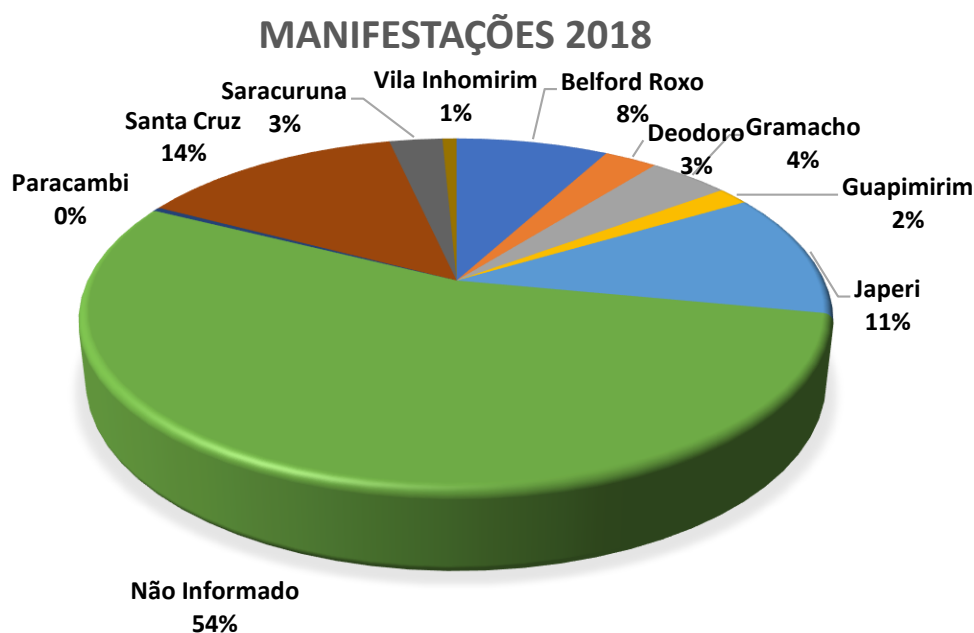
As reclamações neste ano também apresentaram os menores valores no mês de dezembro, porém, o seu pico foi no mês de novembro onde foi registrado o maior número de reclamações no trimestre.

## Reclamações Supervia - 4º Trimestre



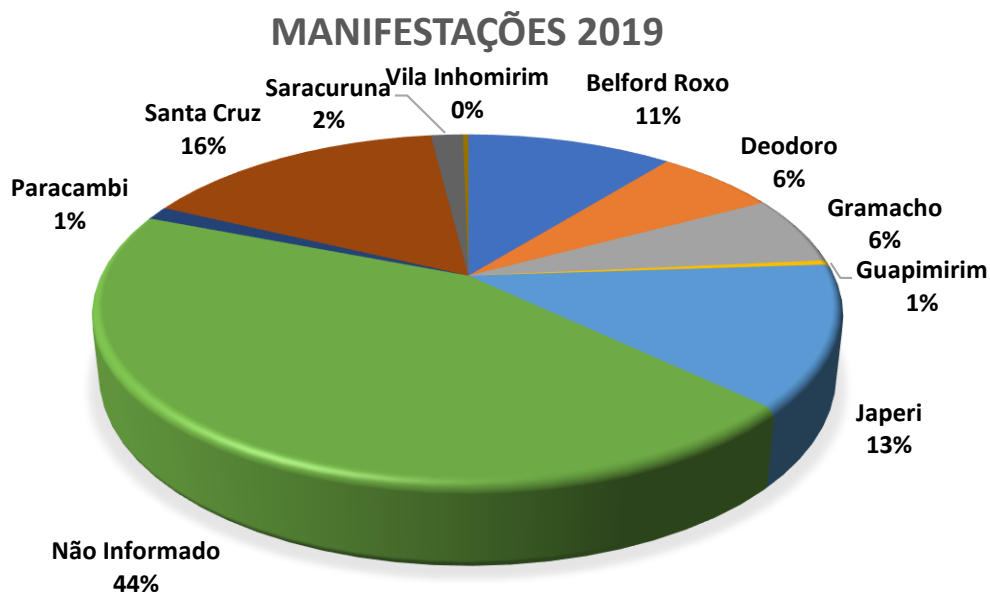
### 5.1.1 Manifestações por Ramal

Em 2018, no quarto trimestre houve 546 manifestações sobre a Supervia, onde 75 foram em relação ao Ramal Santa Cruz, ramal mais manifestado no trimestre do ano, que realiza viagens da estação Central até a estação de Santa Cruz. Sendo assim, prevaleceu a liderança das manifestações pelo ramal Santa Cruz no 3º e 4º trimestre de 2018.



Das manifestações que se aplicavam a um determinado ramal, no ano de 2019 novamente o ramal Santa Cruz liderou os registros desta Ouvidoria no trimestre,

totalizando 114 das 719 manifestações. Além disso, nos dois anos já citados, o Ramal Japeri foi o segundo ramal com maior número de manifestações correspondendo a 63 no ano de 2018 e 95 em 2019.

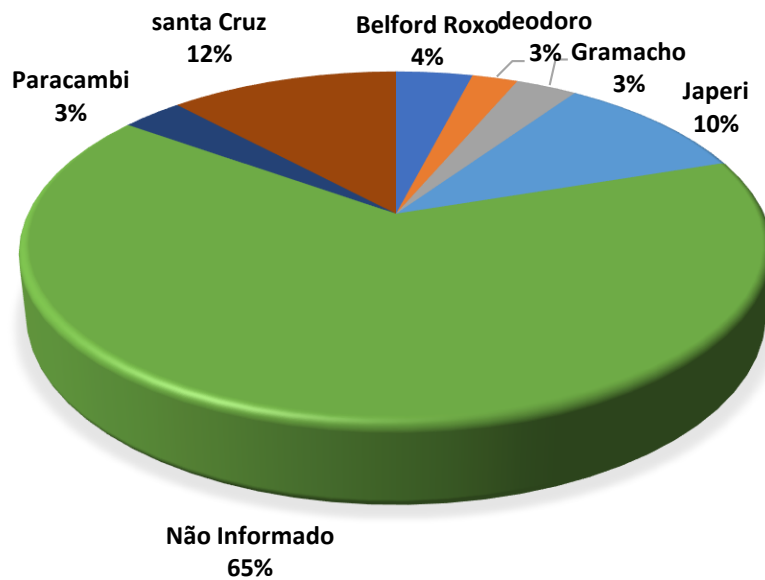


No ano atual, Santa Cruz novamente apresentou o maior número de manifestações correspondendo a 35 das 318 manifestações acerca da Concessionária de trens. Apesar de Japeri apresentar mesmo percentual que o ramal Santa Cruz, houve 34 manifestações sobre o mesmo no trimestre.



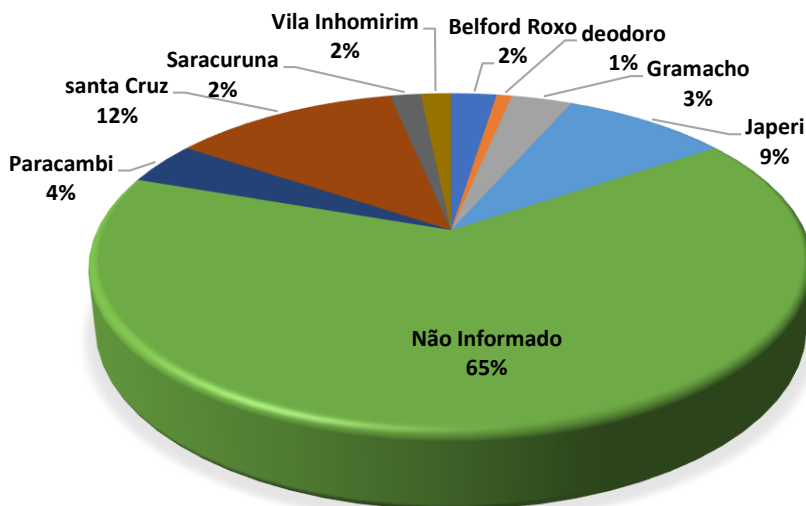
Os dados foram analisados mensalmente e separados por Ramais para verificar se há diferença nos meses do quarto trimestre. Segue abaixo o gráfico referente ao mês de outubro:

## MANIFESTAÇÕES OUTUBRO



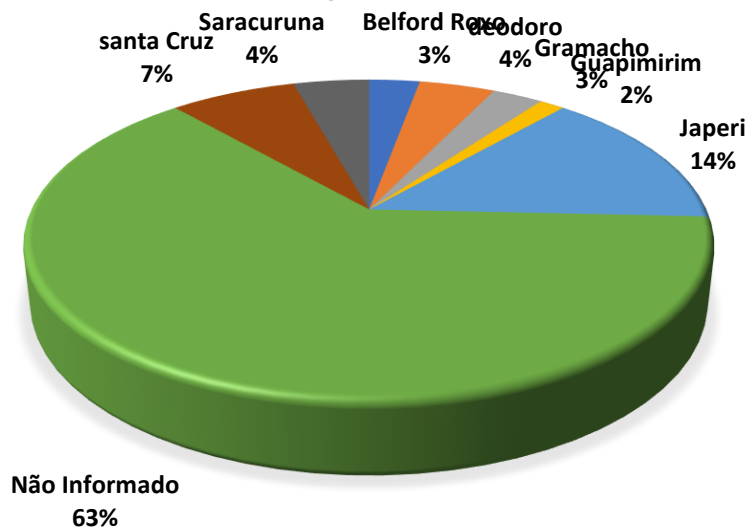
No Mês de outubro e novembro referentes ao ano corrente, Santa Cruz foi o ramal que apresentou maior número de registros nesta Ouvidoria. Registrou-se, 15 manifestações sobre o ramal em ambos os meses.

## MANIFESTAÇÕES NOVEMBRO



Analisando os três meses, o cenário em dezembro difere dos demais, sendo Japeri o Ramal mais manifestado no mês com o dobro de registros sobre o Ramal de Santa Cruz, que havia sendo o líder em manifestações nos meses anteriores.

## MANIFESTAÇÕES DEZEMBRO



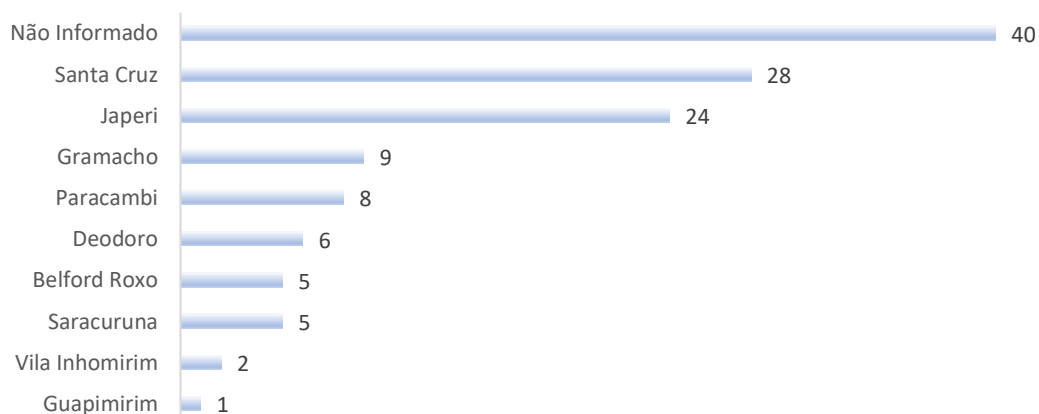
## 5.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

### 5.2.1 Reclamações por Ramal

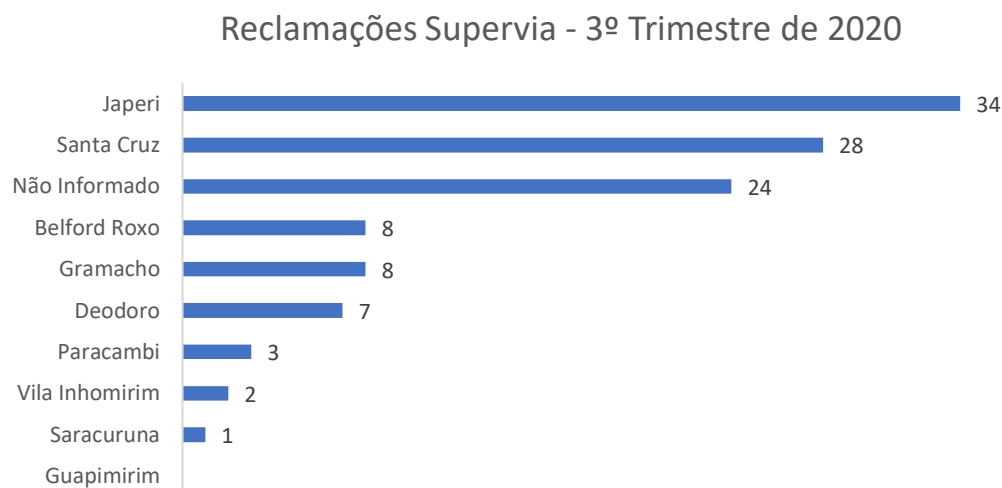
As reclamações foram separadas por ramais para efeitos de comparação e de análise dos motivos de insatisfação dos usuários.

No quarto trimestre do ano corrente, o Ramal Santa Cruz foi responsável por 28 das 128 reclamações, aproximadamente 21,9% das insatisfações ao passo que o ramal Japeri representou 18,8%.

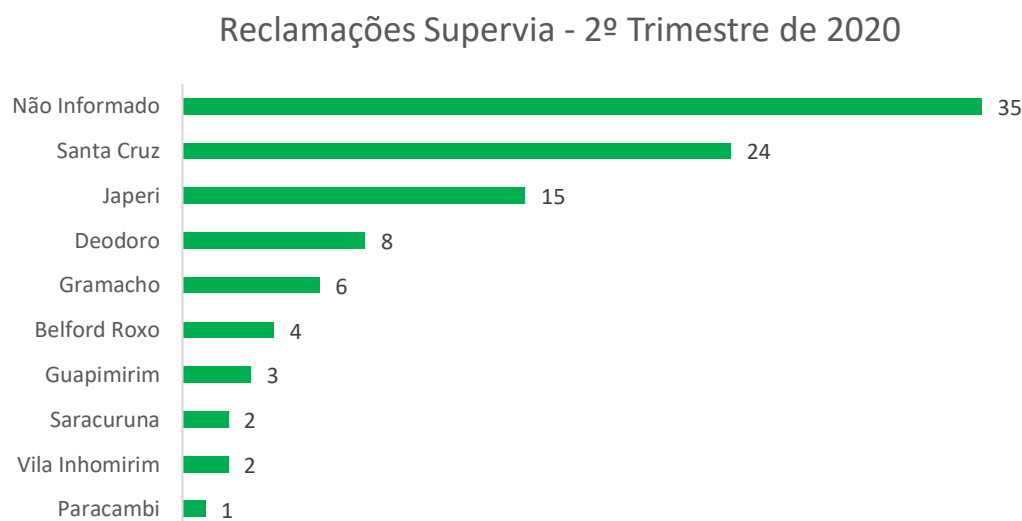
Reclamações Supervia - 4º Trimestre de 2020



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



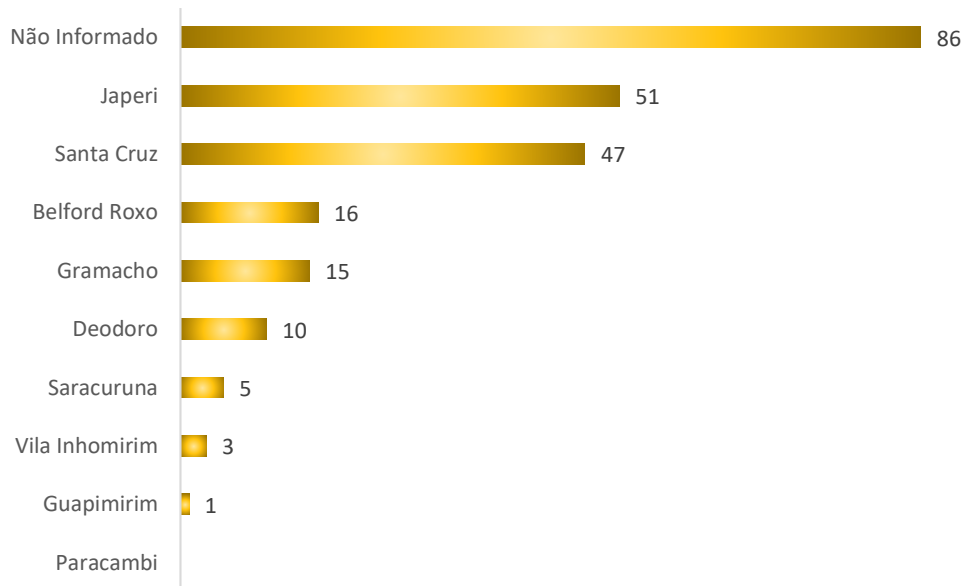
Já no 2º Trimestre, dos ramais informados, Santa Cruz foi o ramal com mais reclamações no trimestre. O ramal registrou 24 reclamações das 100, o equivalente a quase 1 em cada 4 reclamações.



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

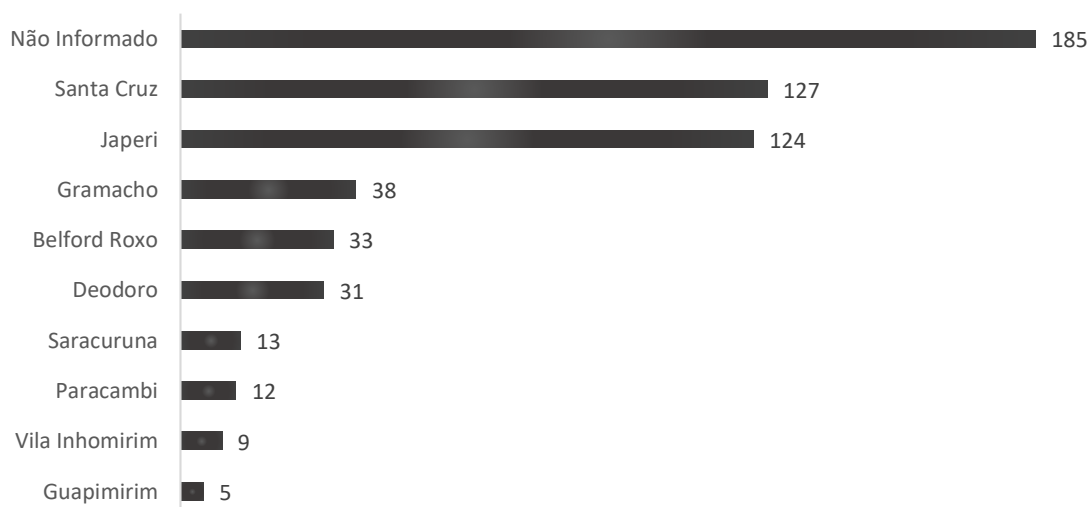
Das 234 reclamações totais, **51 foram sobre o ramal Japeri e 47 sobre Santa Cruz**, ramais estes que vem liderando as reclamações no ano de 2020.

### Reclamações Supervia - 1º Trimestre de 2020



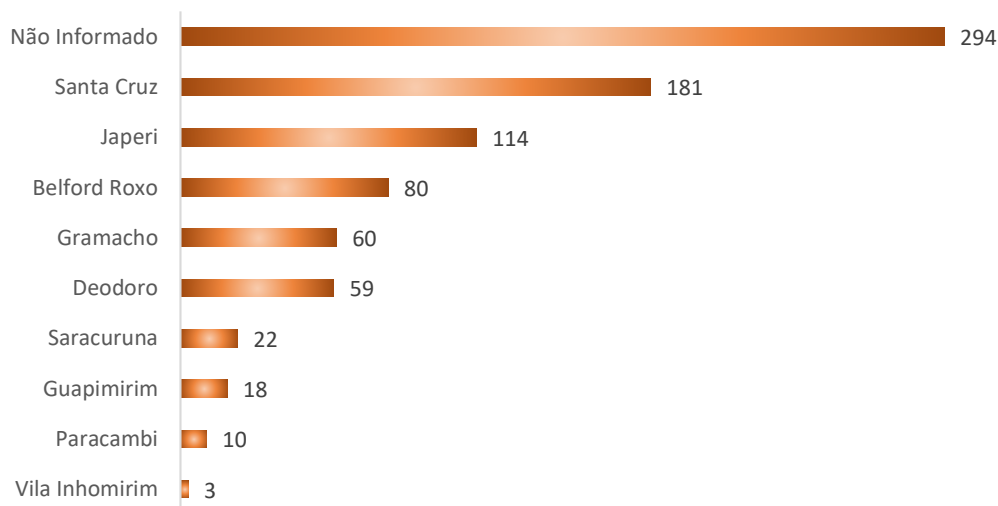
No que se refere as reclamações no ano, o Ramal Santa Cruz foi o ramal mais reclamado com diferença de três reclamações em relação ao Japeri. Em 2020, foram 577 reclamações sendo 127 sobre Santa Cruz e 124 sobre o ramal Japeri, equivalendo a, respectivamente, 22% e 21,5%.

### Reclamações acumuladas Supervia - Janeiro a Dezembro de 2020



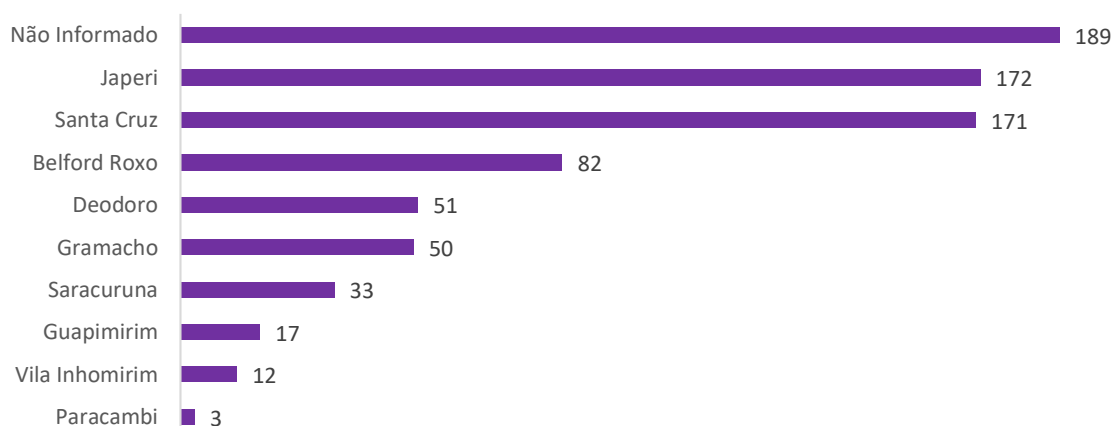
No ano anterior, **Santa Cruz** também foi responsável por maior porcentagem dos registros de insatisfações, onde representou cerca de **21,5%** das reclamações registradas, e o **Ramal Japeri 13,6%**.

## Reclamações acumuladas Supervia - Janeiro a Dezembro de 2019



No ano de 2018, o cenário diferiu dos anos atuais, que foi marcado pela liderança das insatisfações pelo ramal Japeri com diferença de uma reclamação entre o ramal e o Santa Cruz. Os dados podem ser visualizados abaixo, em números absolutos:

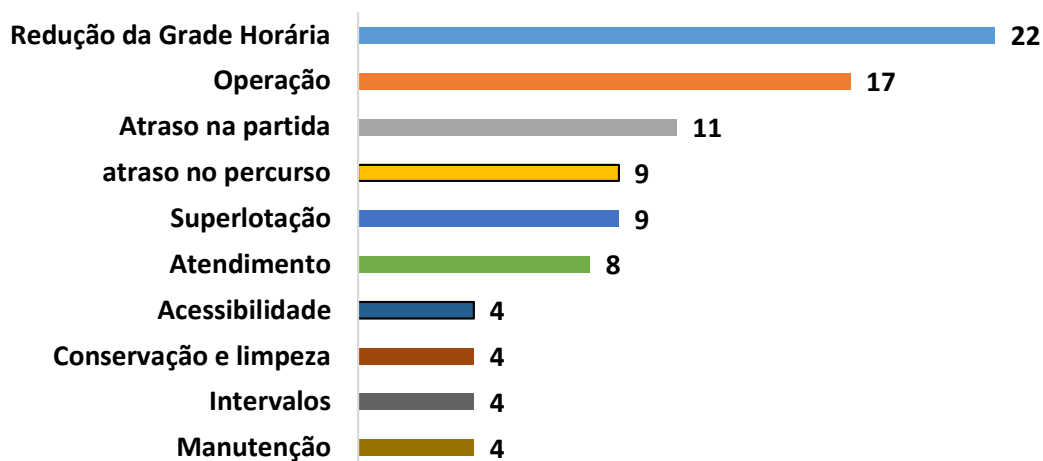
## Reclamações acumuladas Supervia - Janeiro a Dezembro de 2018



### 5.2.2 Reclamações por assunto

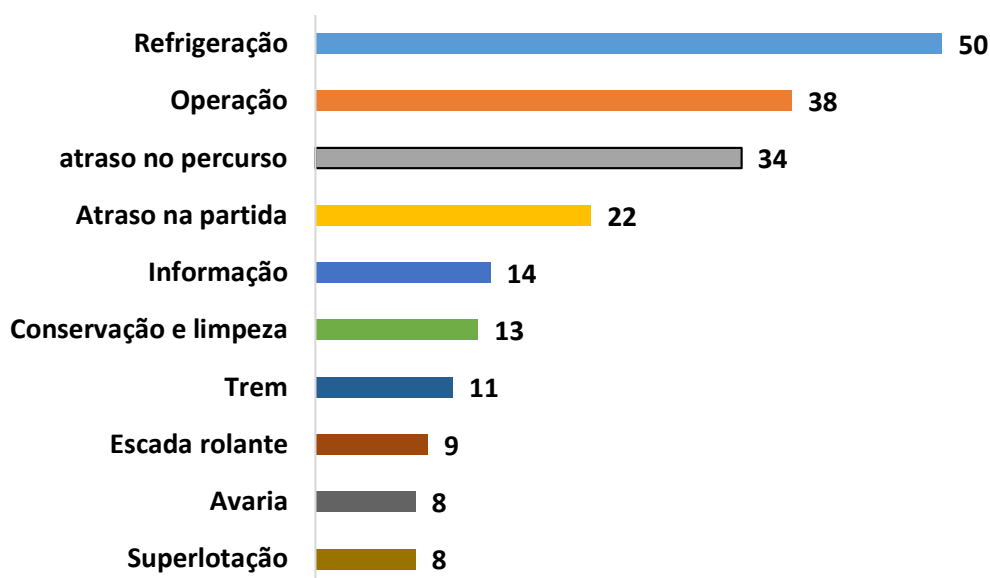
Sobre o teor das reclamações, no ano de 2020, 17,2% foram sobre a **redução da grade horária** anunciada pela Supervia, devido a redução do número de passageiros do modal. Segue abaixo os números absolutos:

### Reclamações 4º Trimestre - 2020



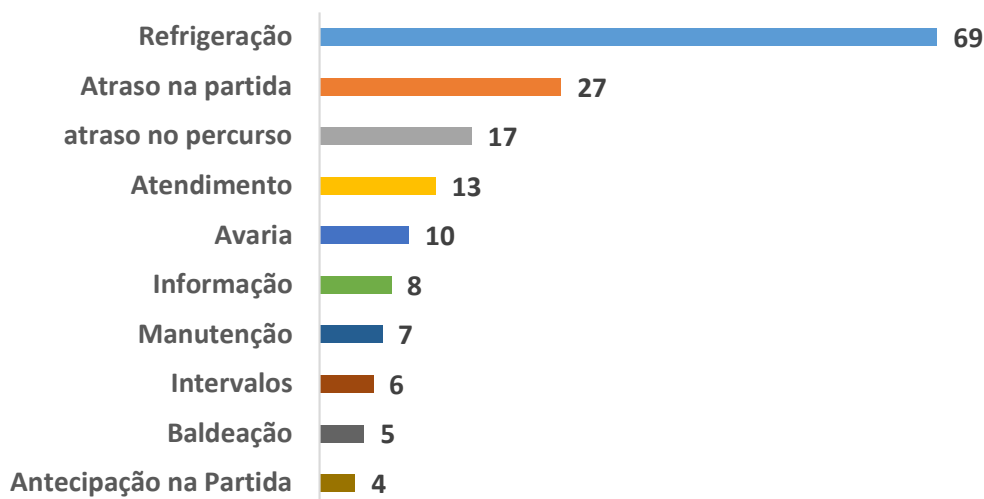
No ano de 2019, o assunto refrigeração foi teor da maioria das reclamações nesta Ouvidoria. Cerca de 17,5% das reclamações se referiram ao sistema de refrigeração fornecido pela Supervia.

### Reclamações 4º Trimestre - 2019



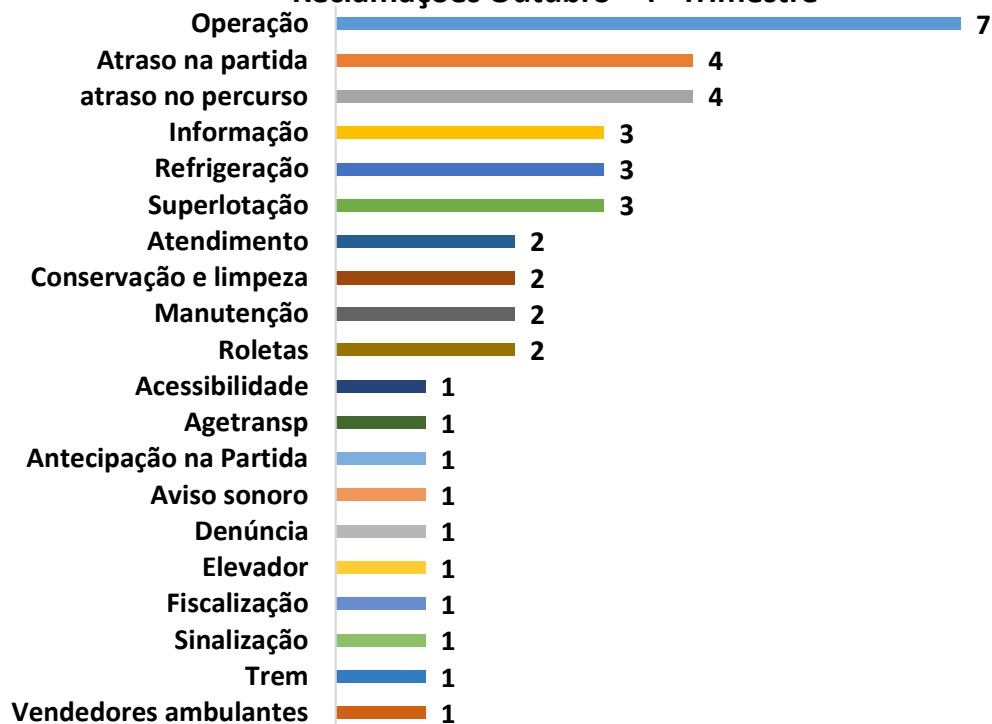
Nota-se que nos anos de 2018 e 2019 refrigeração se apresentou no topo do ranking de reclamações da Supervia. No ano de 2018 quase 1 em cada 3 reclamações obteve como motivo principal a refrigeração no modal.

## Reclamações 4º Trimestre - 2018



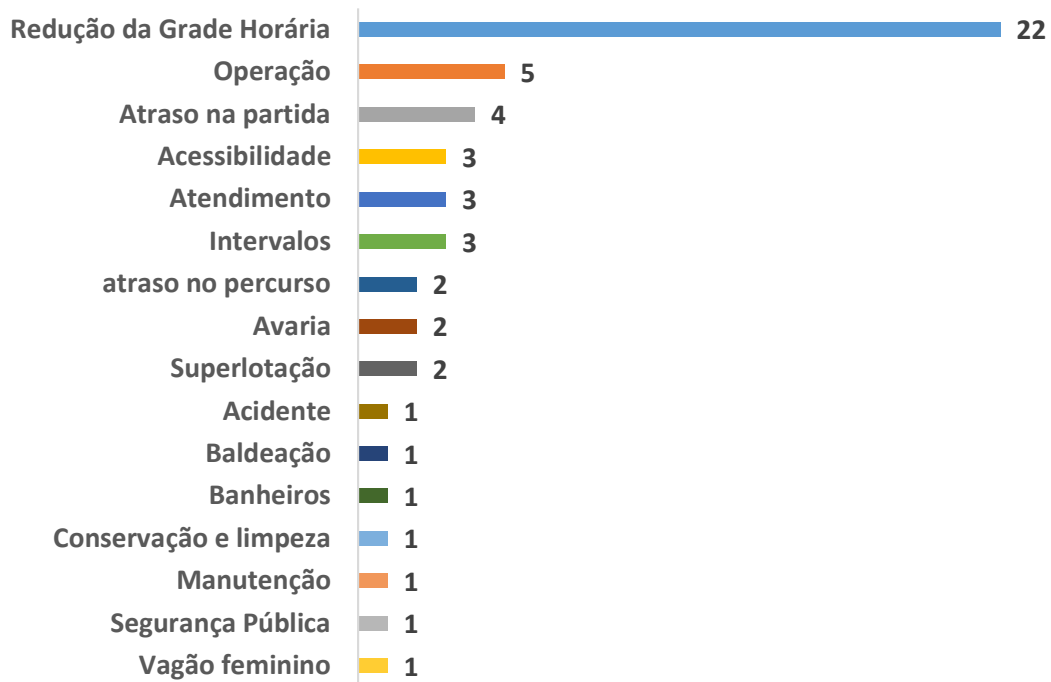
Ao analisar os meses separadamente, evidenciou-se que assuntos relacionados a operação e regularidade constantemente apresentaram números elevados de reclamações.

## Reclamações Outubro - 4º Trimestre



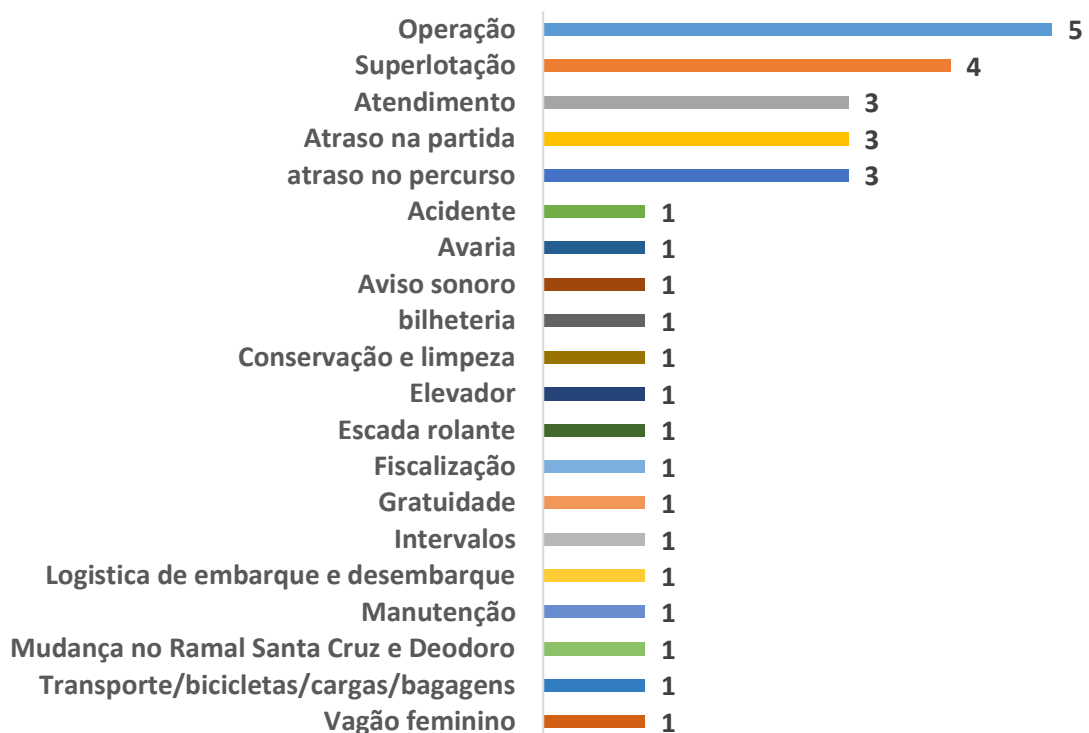
Em outubro e dezembro de 2020, a operação foi o assunto mais frequente nas insatisfações dos usuários. Em outubro foram, 7 das 42 reclamações e em dezembro 5 das 33 insatisfações registradas, correspondendo a 16,7% e 15,2%, respectivamente.

### Reclamações Novembro - 4º Trimestre



No mês de outubro houve alteração em relação ao assunto mais frequente, tendo em vista que 22 das 53 reclamações tiveram como teor a redução da grade horária anunciada pela Supervia.

### Reclamações Dezembro - 4º Trimestre



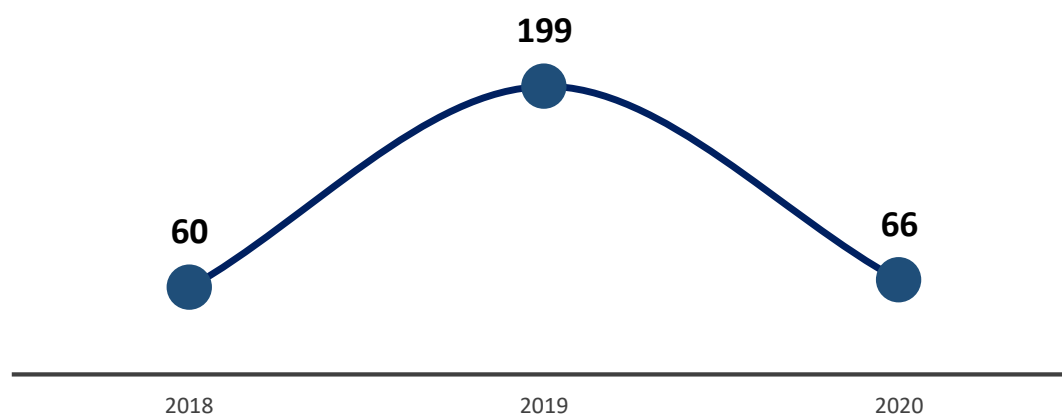
## 6 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

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 4º Trimestre

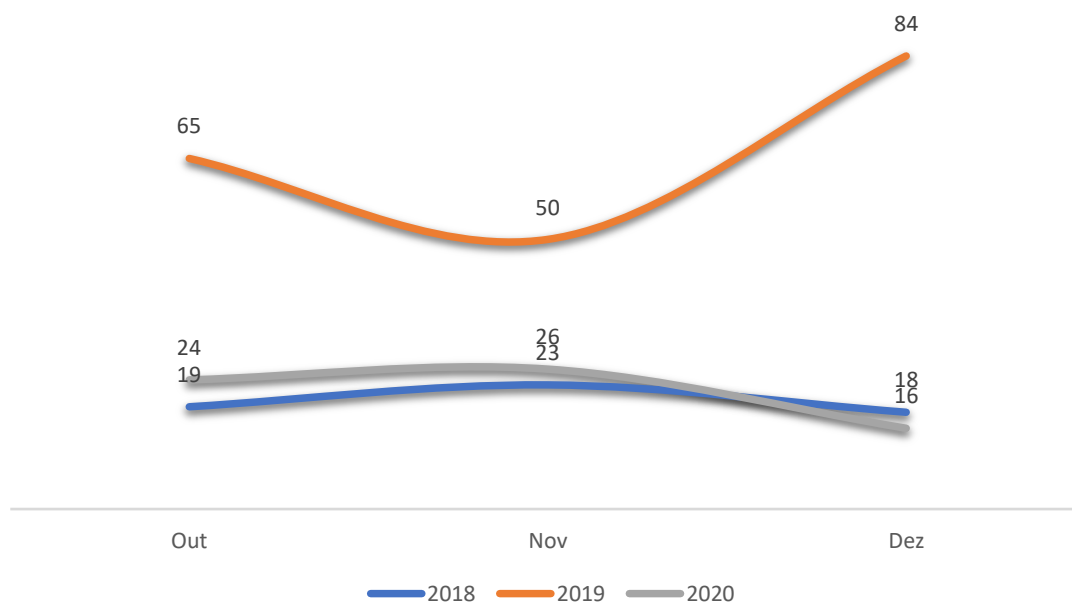
Em relação às manifestações no quarto trimestre dos três anos, houve um comportamento de crescimento acentuado no ano de 2019, o qual não foi prosseguido no ano de 2020. Nota-se que apesar da queda de 66,8% em relação ao ano anterior, houve crescimento de 10% em relação ao ano de 2018.

#### Manifestações MetrôRio- 4º Trimestre



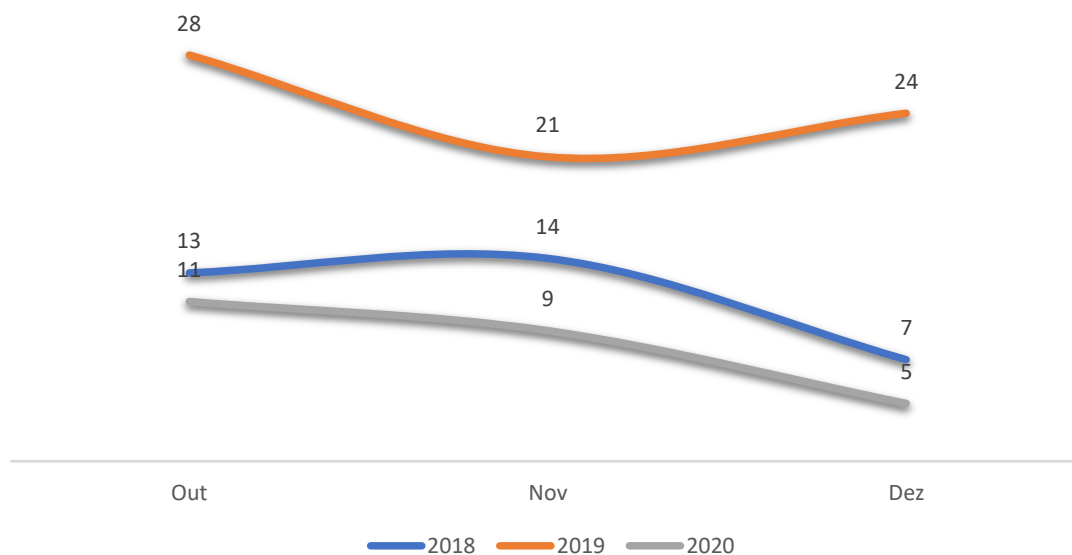
Nota-se que em 2020 não houve o crescimento evidenciado em 2019 de 231,7%. Contudo, o comportamento das manifestações neste ano está relacionado a redução do número de passageiros dos transportes públicos.

### Manifestações MetrôRio - 4º Trimestre



Nota-se que ao longo dos meses, 2020 apresentou comportamento semelhante ao ano de 2018, onde o pico de manifestações foi em novembro e o menor registro em dezembro.

### Reclamações MetrôRio - 4º Trimestre



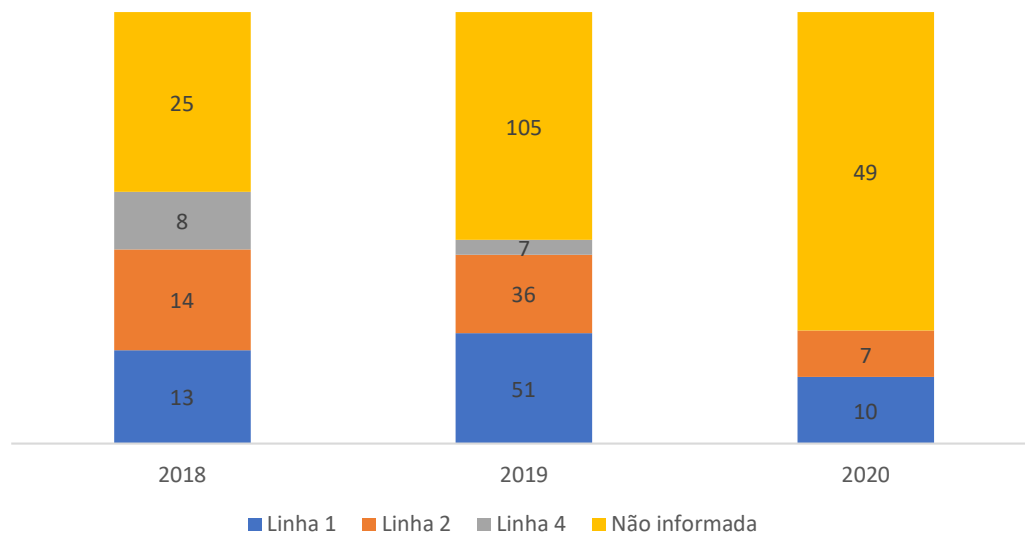
Assim como em 2019, o maior número de registros teve outubro como mês de referência, contudo, é evidente que o comportamento decrescente só foi em 2020, sendo em dezembro o mês com menor número de registros de insatisfações.

## 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 que compartilham mais de uma linha, atendimento telefônico, cartões, entre outros.

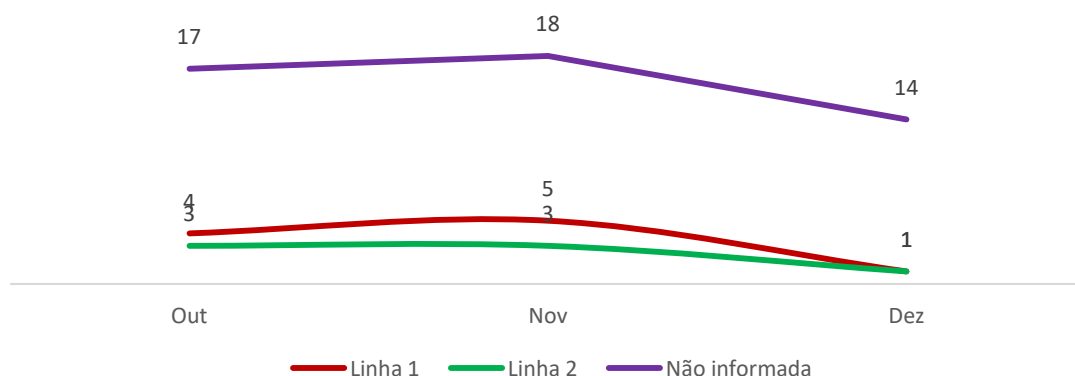
Das Linhas Informadas, a partir de 2019 a linha 1 vem liderando as manifestações com informação de Linha.

Manifestações MetrôRio - 4º 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 dezembro. A Linha 2 foi a menos manifestada ao longo do trimestre, se igualando a Linha 1 em dezembro.

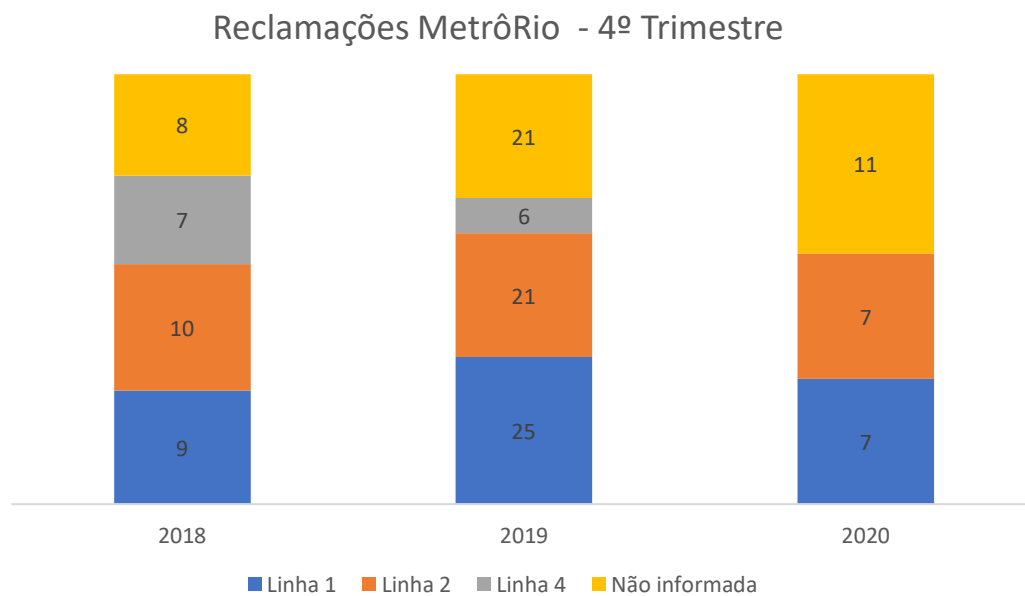
Manifestações MetrôRio - 4º Trimestre



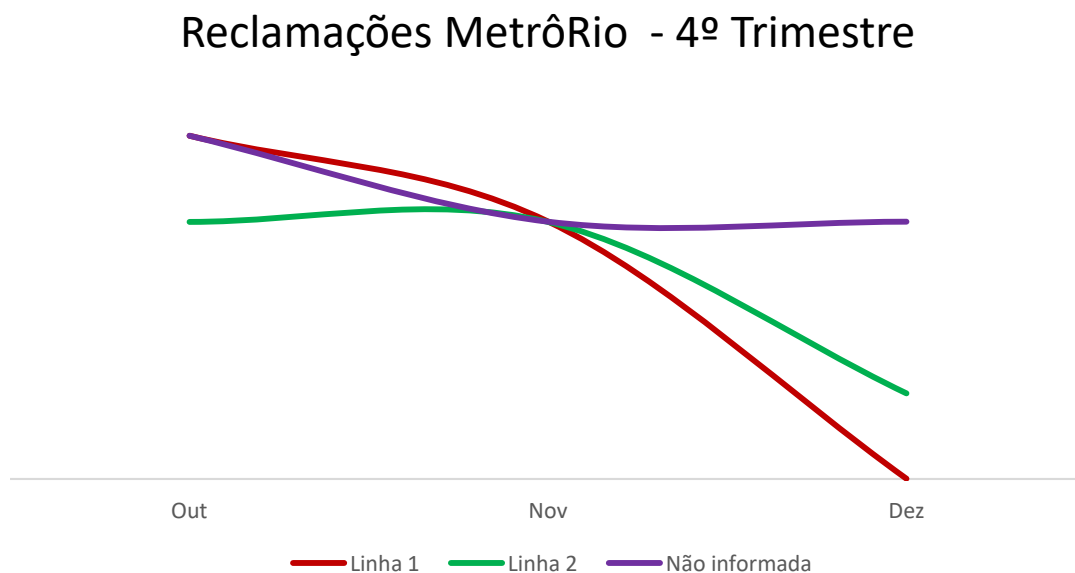
## 6.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

### 6.2.1 Reclamações por Linha

Em relação às reclamações cuja linha foi informada, no ano de 2020 as linhas 1 e 2 obtiveram 7 registros individualmente. Nos anos anteriores o líder das insatisfações oscilou sendo a Linha 2 em 2018 e a Linha 1 em 2019.



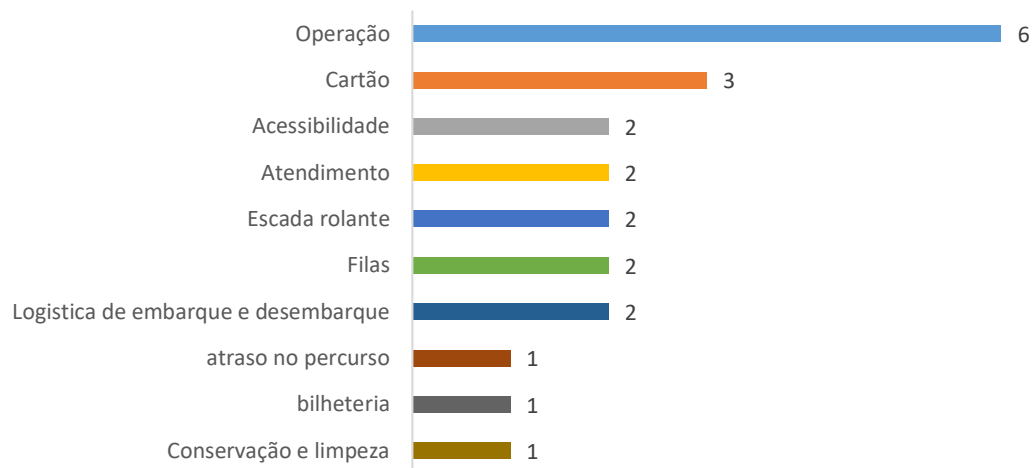
Ao longo dos meses, em todas as linhas as reclamações ou reduziram ou permaneceram com mesmo número de registros, sendo evidenciado o mês de dezembro como mês de menor registro em todas as linhas.



## 6.2.2 Reclamações por Assunto

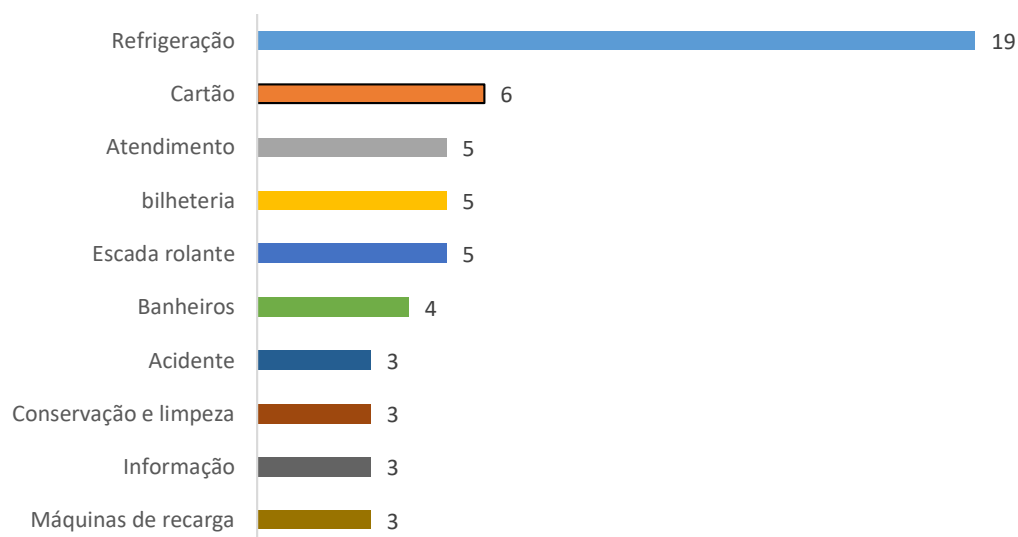
As reclamações foram separadas por assunto para verificar quais foram os maiores motivos pelos quais os usuários ficaram insatisfeitos com o serviço fornecido pelo MetrôRio. Estão representados abaixo os **rankings com os 10 maiores motivos de reclamações do MetrôRio no 4º trimestre de 2020**.

### Reclamações 4º Trimestre - 2020



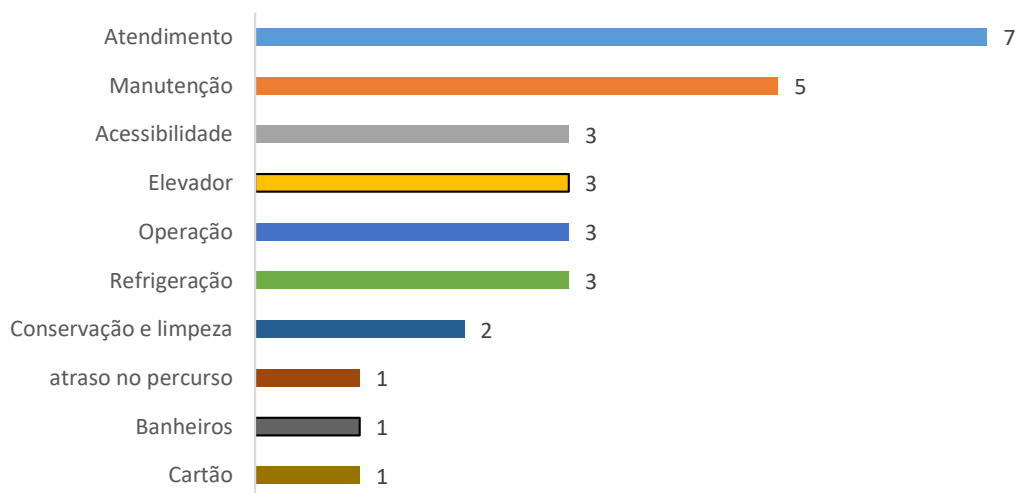
No que se refere ao 4º Trimestre do ano de 2020, o assunto operação que liderou o ranking, totalizando 6 das 25 reclamações, ou seja, 24%. No ano de 2019, refrigeração no modal fora assunto principal de insatisfação os usuários no 4º trimestre.

### Reclamações 4º Trimestre - 2019



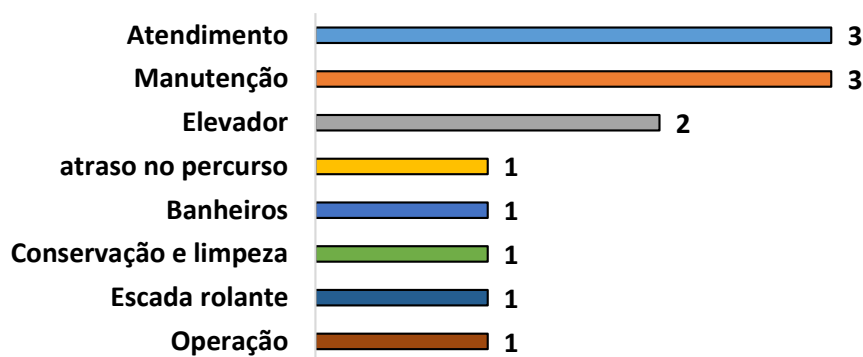
Analisando o ano de 2018, fica evidente a alteração do assunto principal ao longo dos anos, tendo em vista que atendimento liderou as insatisfações no ano.

### Reclamações 4º Trimestre - 2018



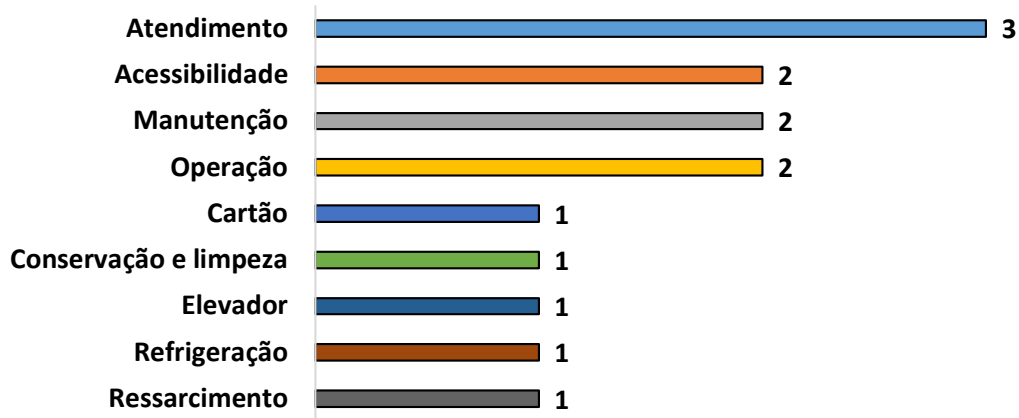
Em outubro de 2020, atendimento e manutenção foram assuntos mais recorrentes nos registros de reclamações sobre o MetrôRio. Ambos corresponderam a 3 das 13 reclamações correspondendo a 23,1% individualmente.

### Reclamações Outubro - 4º Trimestre



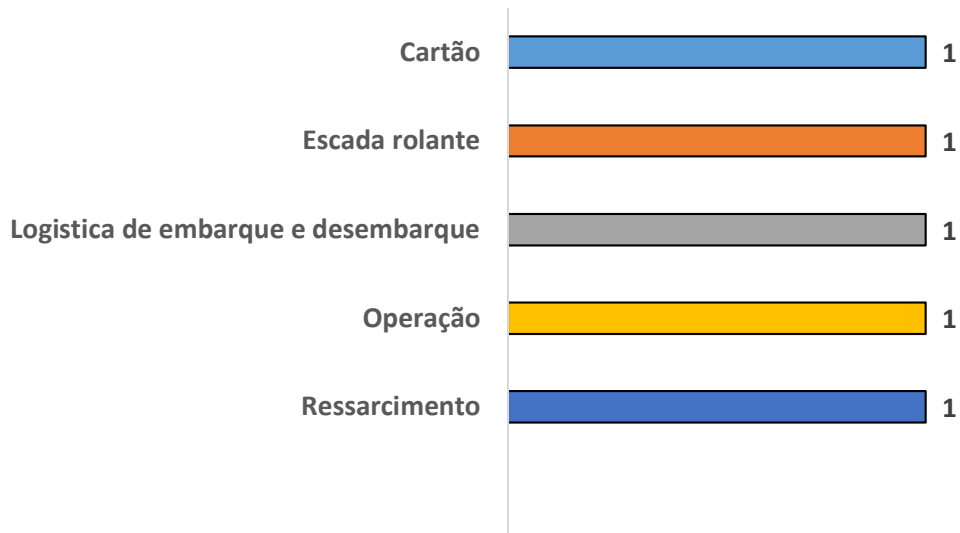
Em novembro, novamente atendimento representou 3 registros e permaneceu no topo do ranking de reclamações sobre a Concessionária, correspondendo a 21,4% das reclamações de novembro.

### Reclamações Novembro - 4º Trimestre



Em dezembro do ano corrente, não houve destaque para algum assunto específico, tendo em vista que todos os assuntos totalizaram 1 registro.

### Reclamações Dezembro - 4º 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.

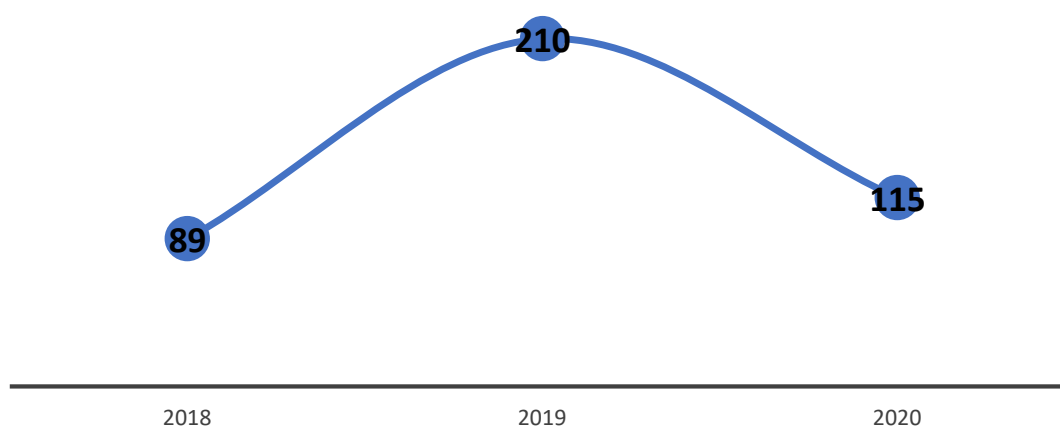
No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

### 7.1 Registros na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

No quarto trimestre, houve um aumento no número de manifestações sobre a CCR Barcas em comparação com o ano de 2018, sendo este aumento de 29,2% em 2020 em relação a 2018.

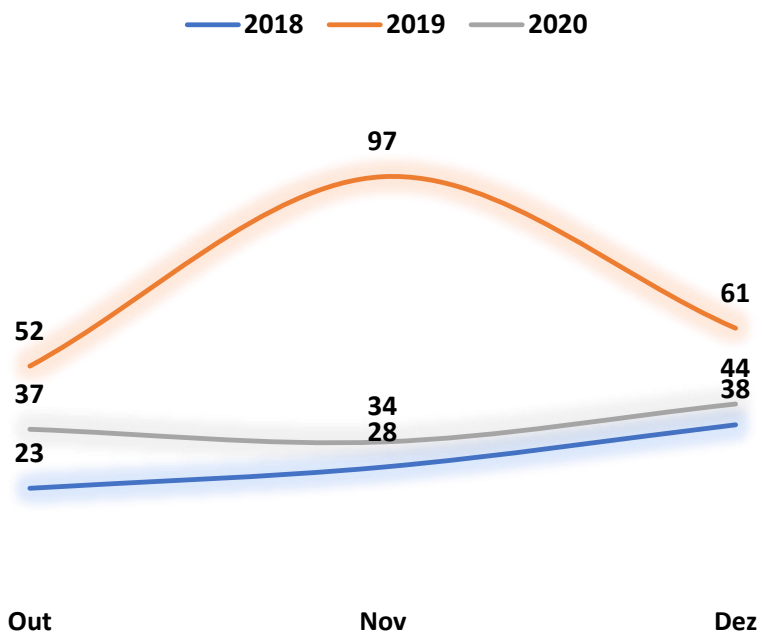
De 2018 para 2019, o número de manifestações apresentou um crescimento de 136%. Em relação aos anos de 2019 e 2020, manifestações cujo teor era CCR Barcas reduziram em 45,2%.

#### Manifestações CCR Barcas - 4º Trimestre



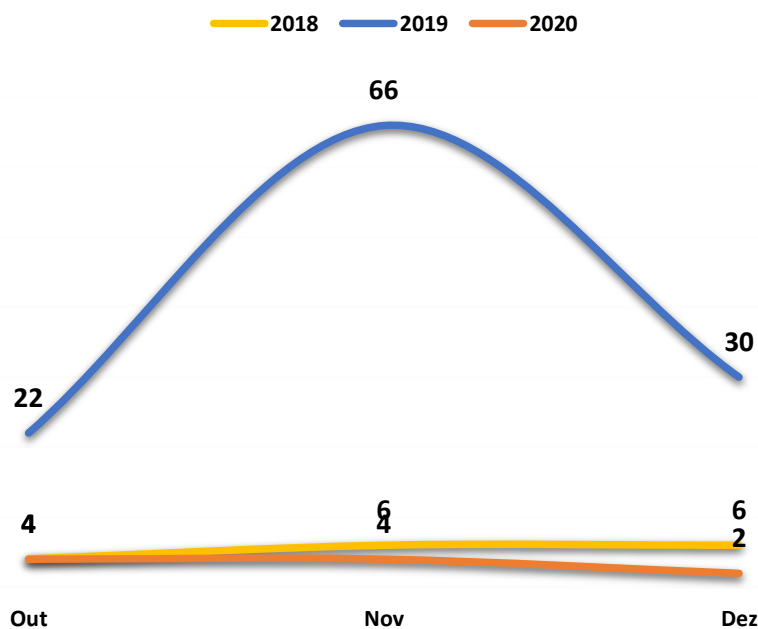
Devido a pandemia do novo corona vírus, que ocasionou a redução do número de passageiros nos transportes, em todos os meses do 4º trimestre deste ano, o número de manifestações foi menor que no ano anterior. Ainda assim, os números registrados neste ano foram superiores ao ano de 2018.

### Manifestações CCR Barcas - 4º Trimestre



Referindo-se as reclamações, o comportamento em 2019 foi semelhante ao das manifestações, tendo este ano registrado em todos os meses números de reclamações iguais ou inferiores a 2019 e 2020.

### Reclamações CCR Barcas - 4º Trimestre



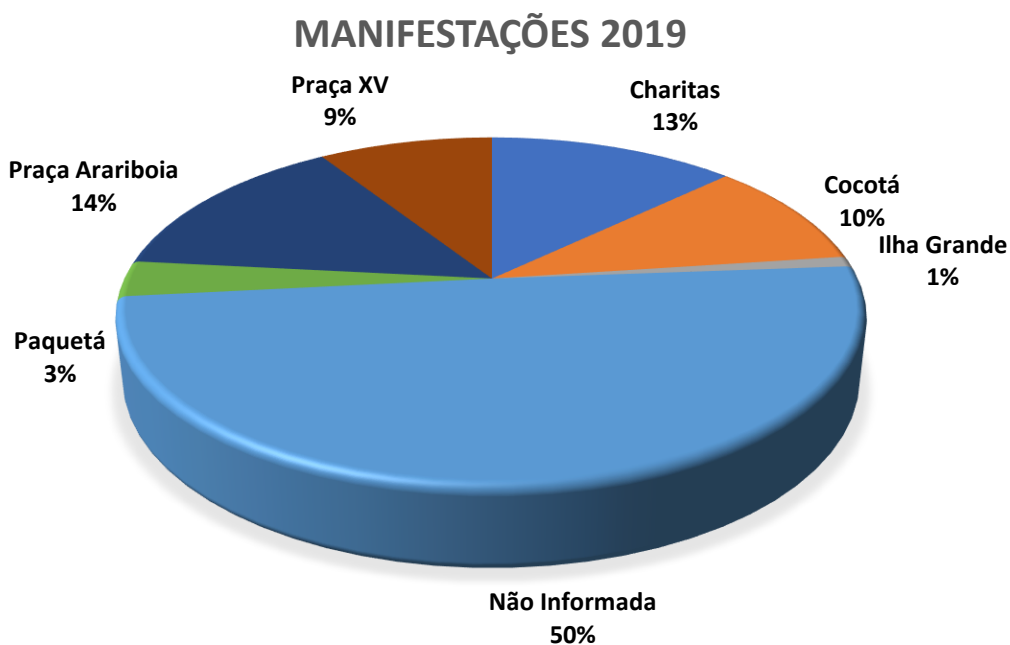
### 7.1.1 Manifestações por Estação

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

No 4º trimestre de 2018, a maioria das manifestações, com estação informada, se referiam à Estação Praça XV, localizada no Rio de Janeiro. Logo após, Charitas, totalizando 5% das manifestações.

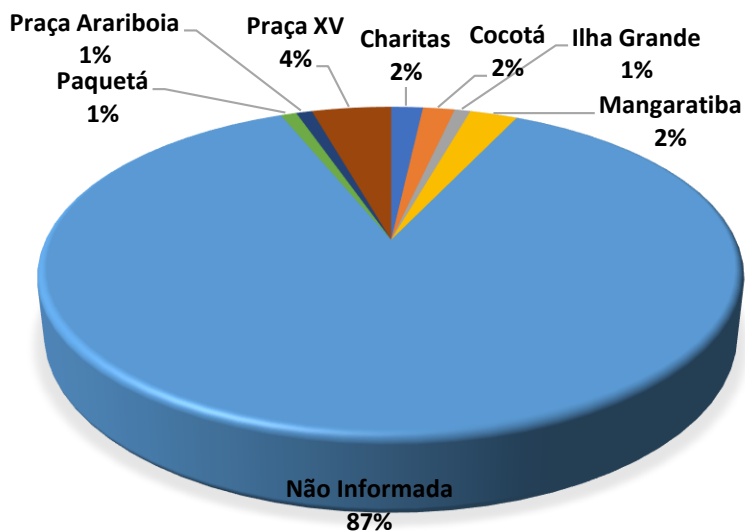


Já no ano de 2019, o maior número de manifestações com estação informada se referiu à estação Praça Arariboia, sendo **30** das **210** manifestações.



Levando-se em consideração as manifestações com estações informadas é possível identificar mudanças nas manifestações dos usuários. No 4º trimestre do ano de 2020, o maior número de manifestações foi sobre a estação de Praça XV, correspondendo a 5 das **115 manifestações**.

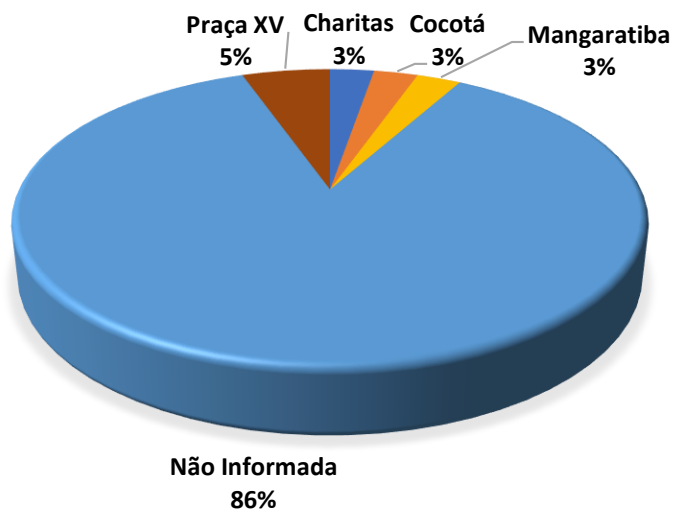
### MANIFESTAÇÕES 2020



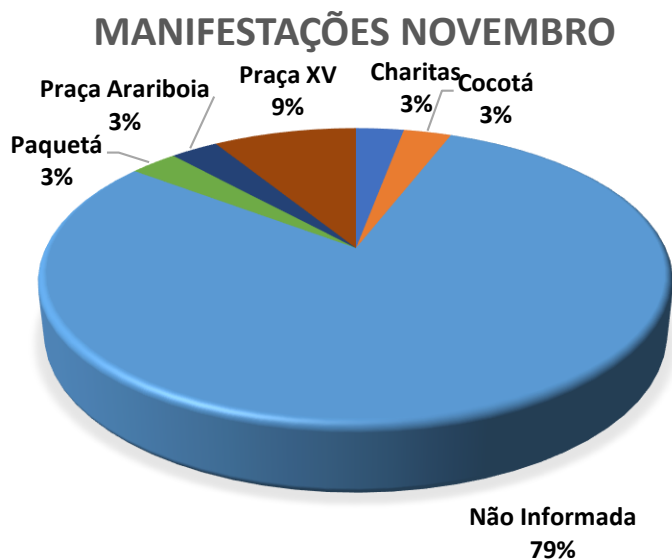
Analisou-se as manifestações por mês para identificar se alguma estação apresentava maior percentual de manifestações em algum determinado período.

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

### MANIFESTAÇÕES OUTUBRO



Em outubro e novembro, a Estação Praça XV apresentou o maior percentual de manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp, sendo de 5% no primeiro mês do trimestre e 9% em novembro.



No entanto, em dezembro, não houve manifestações acerca da estação localizada no centro do Rio de Janeiro. Das estações informadas, usuários se manifestaram mais a respeito da estação de Mangaratiba.

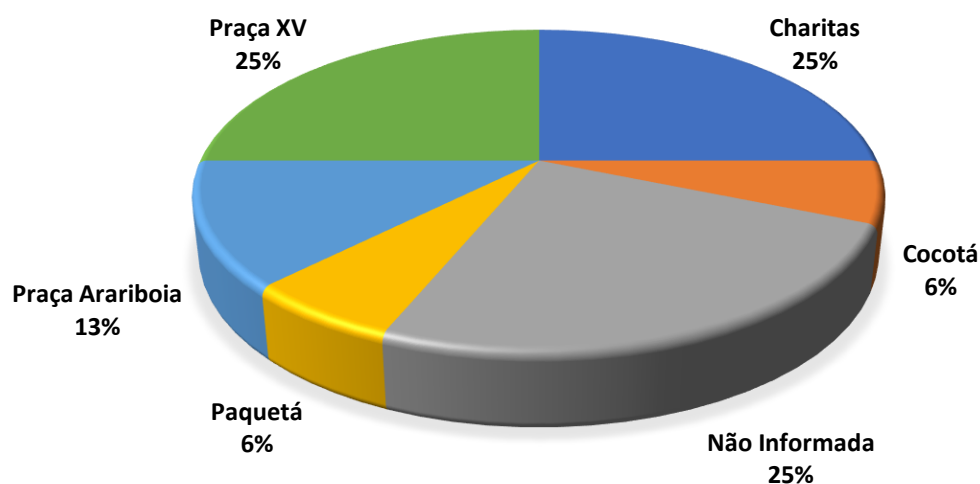


## 7.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

### 7.2.1 Reclamações por Estação

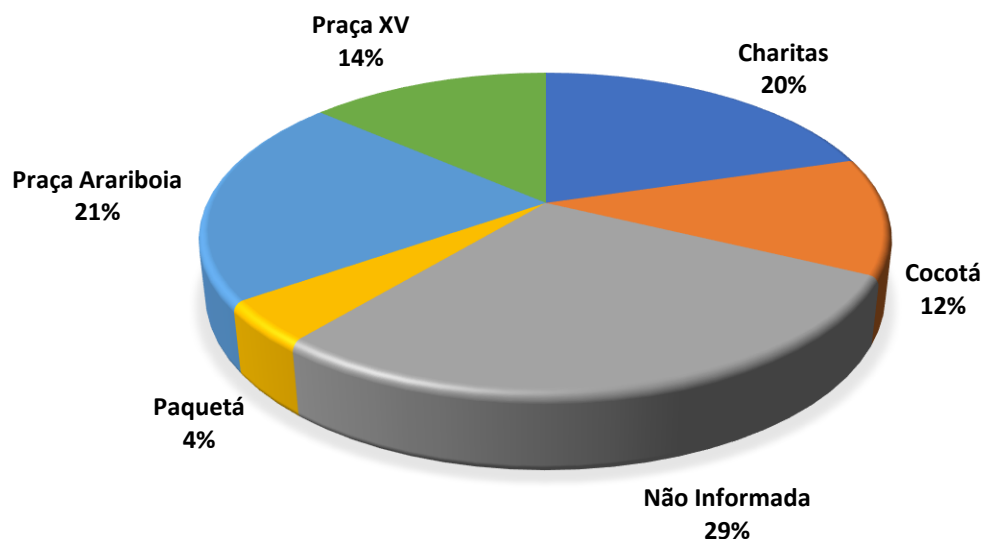
Em 2018, das 16 reclamações 6 foram sobre a Estação Charitas e 4 sobre a estação Praça XV, sendo estas as estações mais reclamadas no 4º Trimestre de 2018.

#### RECLAMAÇÕES 2018



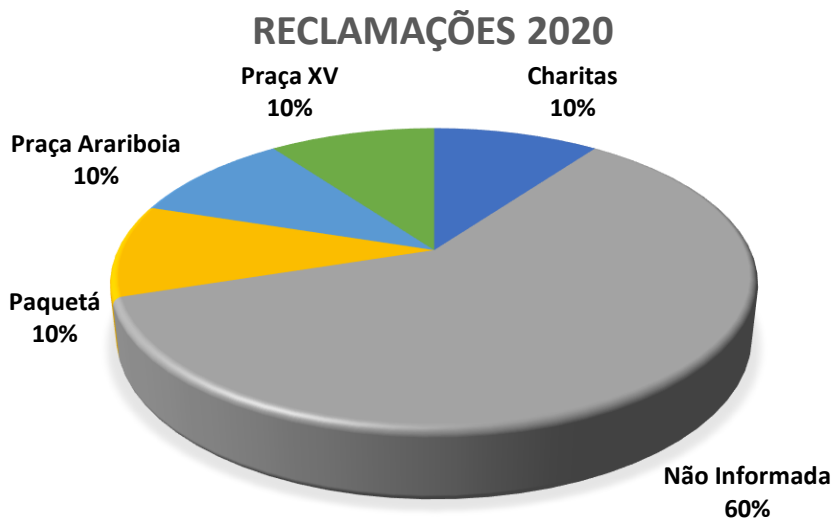
No mesmo período do ano de 2019, a estação Arariboia foi a mais reclamada. Em 2019, das 118 reclamações 25 foram sobre a estação mencionada.

#### RECLAMAÇÕES 2019



Em relação às reclamações referentes ao quarto trimestre de 2020, Praça XV, Arariboia, Charitas e Paquetá obtiveram 1 reclamação.

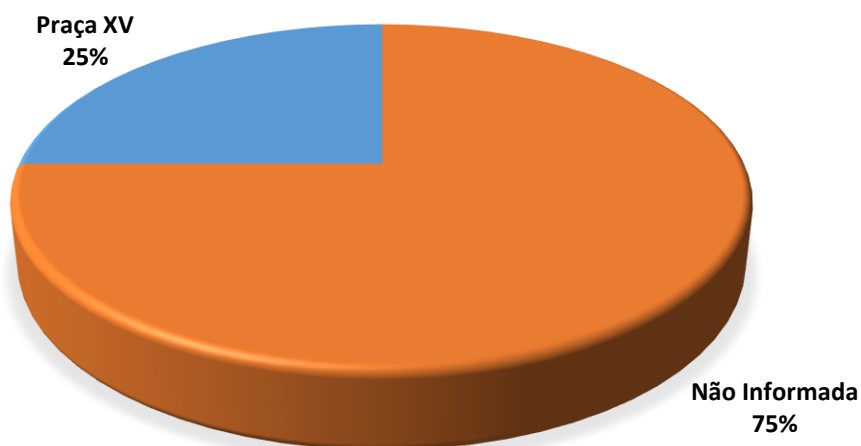
Em 2020 foram 10 reclamações, sendo **6 sem informação de estação.**



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.

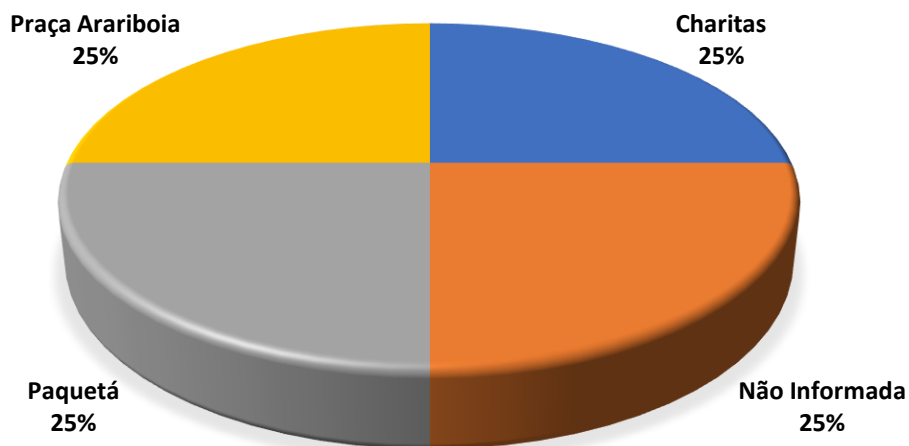
Em outubro, das 4 reclamações referentes ao mês em 2020, 1 se referia a estação Praça XV e as outras 3 sem informação de estação.

### RECLAMAÇÕES OUTUBRO



No Mês de novembro não houve manifestações sobre a estação localizada no centro do Rio de Janeiro. Das 4 reclamações registradas, Praça Arariboia, Charitas e Paquetá registraram 1 reclamação cada estação.

### RECLAMAÇÕES NOVEMBRO



Em relação ao mês de dezembro, todas as 4 reclamações não haviam informação de estação específica.

### RECLAMAÇÕES DEZEMBRO



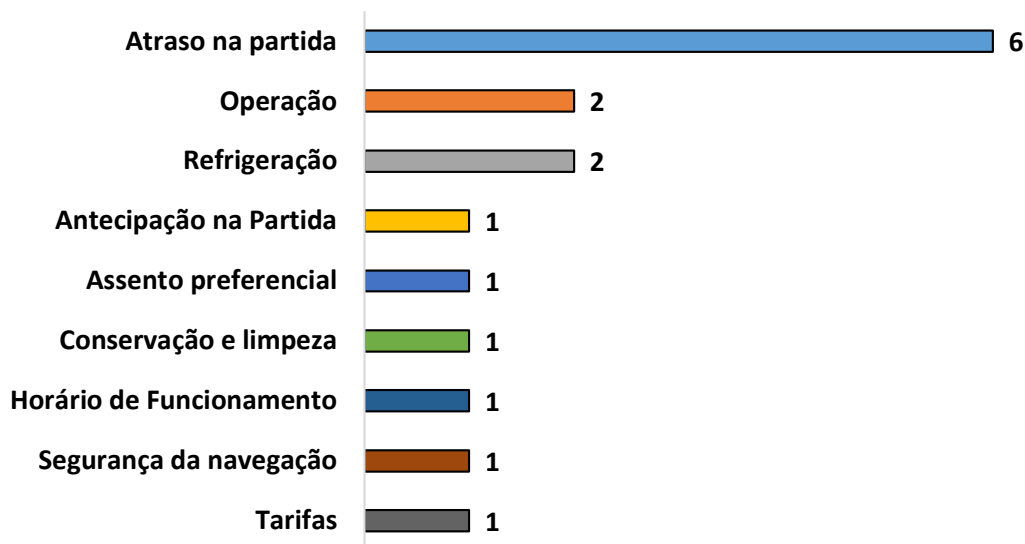
## 7.2.2 Reclamações por assunto

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

A principal causa de insatisfação dos usuários da CCR Barcas no 4º trimestre de 2018 foi atraso na partida que representou 37,5% das reclamações.

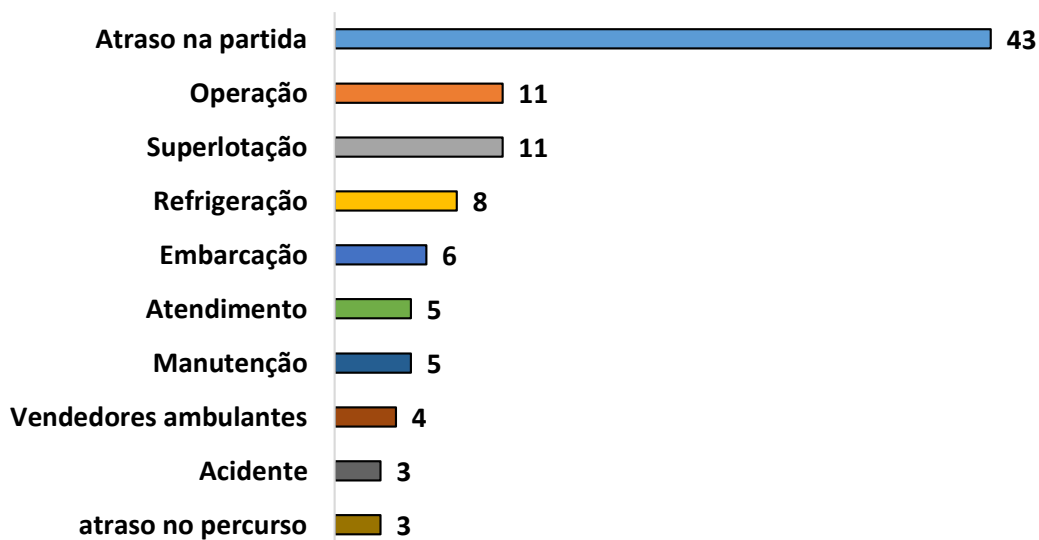
Segue abaixo o ranking dos 10 assuntos mais reclamados no período:

### Reclamações 4º Trimestre - 2018



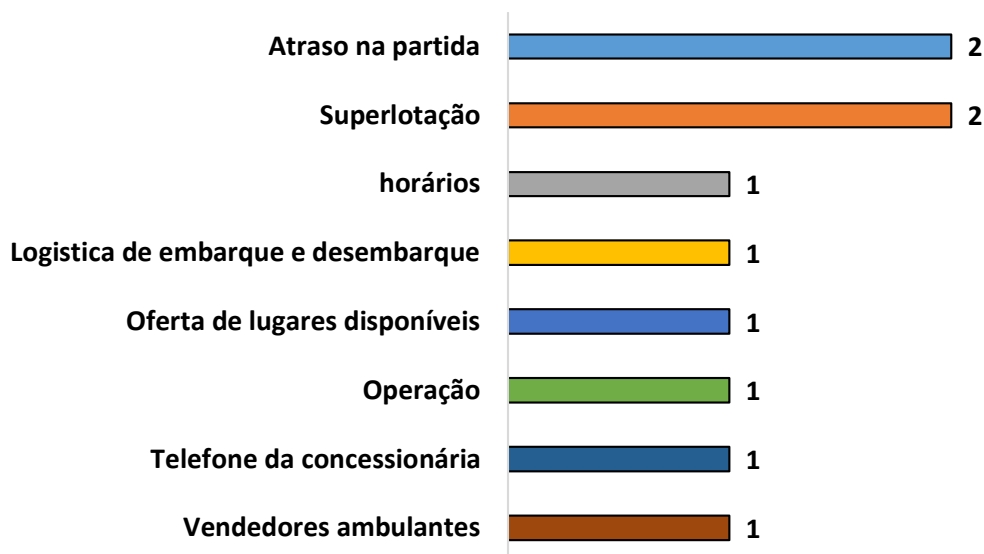
No ano de 2019 atraso na partida também liderou o ranking no trimestre. Dos 118 registros de insatisfação, 43 foram sobre o referido assunto, correspondendo a um percentual de 36,4%.

### Reclamações 4º Trimestre - 2019



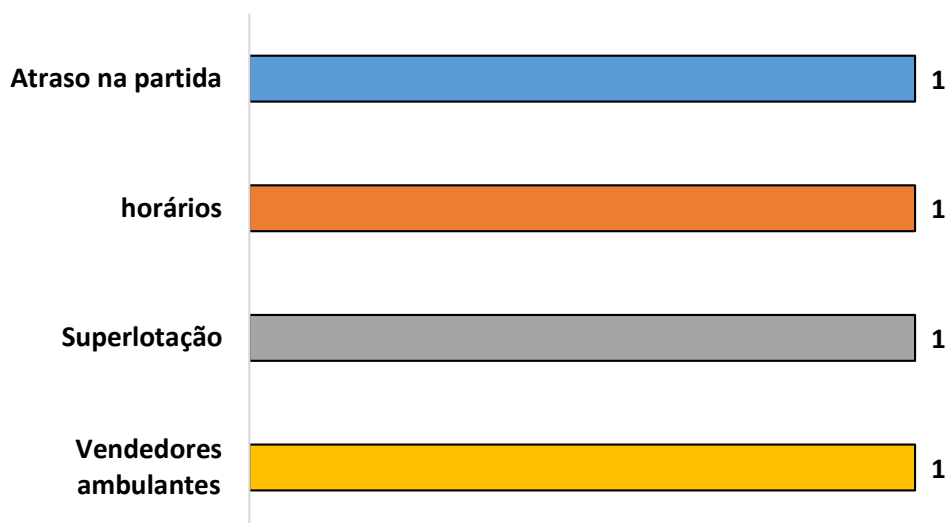
Nota-se que desde 2018, atraso na partida vinha sendo um dos assuntos frequentes nas insatisfações dos usuários da CCR Barcas no quarto trimestre.

### Reclamações 4º Trimestre - 2020



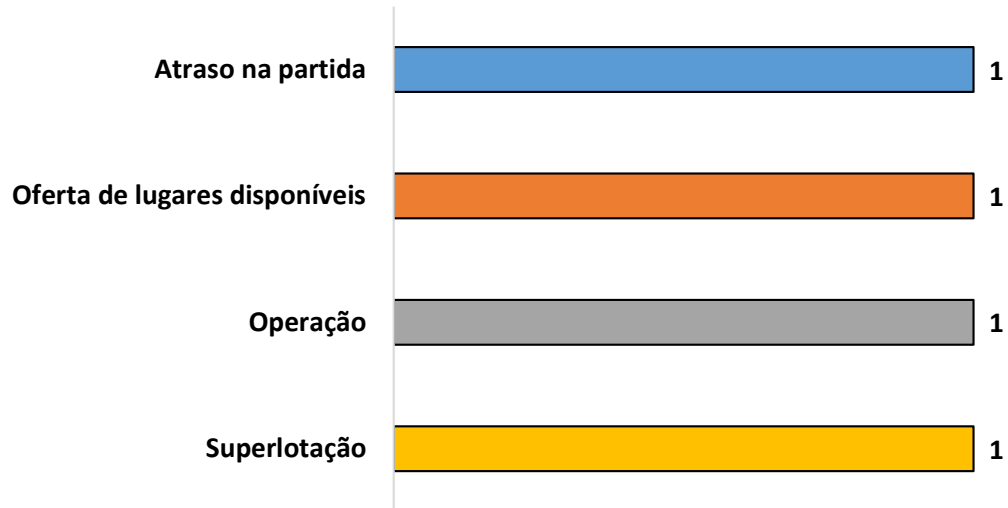
Na análise em relação às reclamações nos meses do último trimestre do ano, em outubro houve reclamações sobre atraso na partida, horários, superlotação e vendedores ambulantes.

### Reclamações Outubro- 4º Trimestre



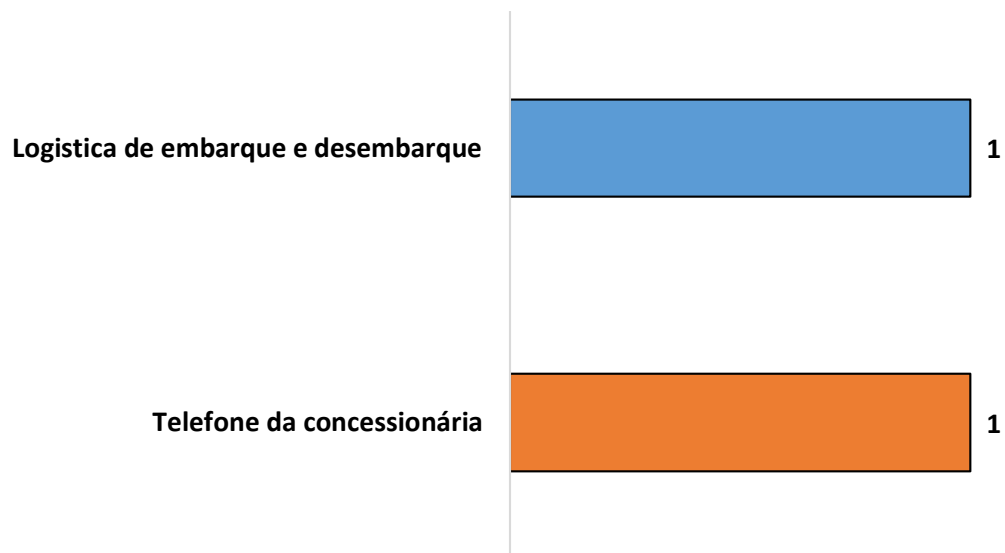
Em novembro novamente foram 4 reclamações, onde atraso na partida e superlotação continuaram sendo motivo de insatisfação de usuários.

### Reclamações Novembro - 4º Trimestre



No entanto, no mês de dezembro houve reclamações sobre a logística de embarque e desembarque da Concessionária, assuntos estes não frequentes nos meses anteriores.

### Reclamações Dezembro - 4º Trimestre



## 8 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

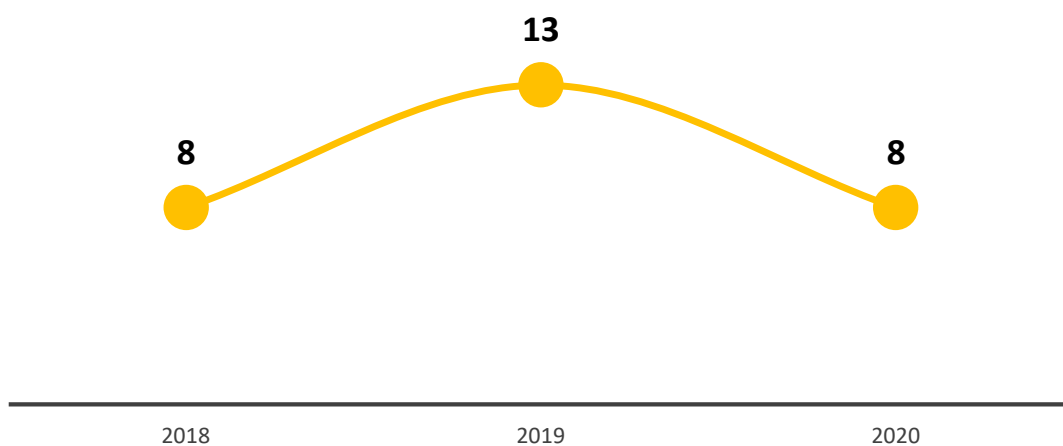
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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 4º Trimestre

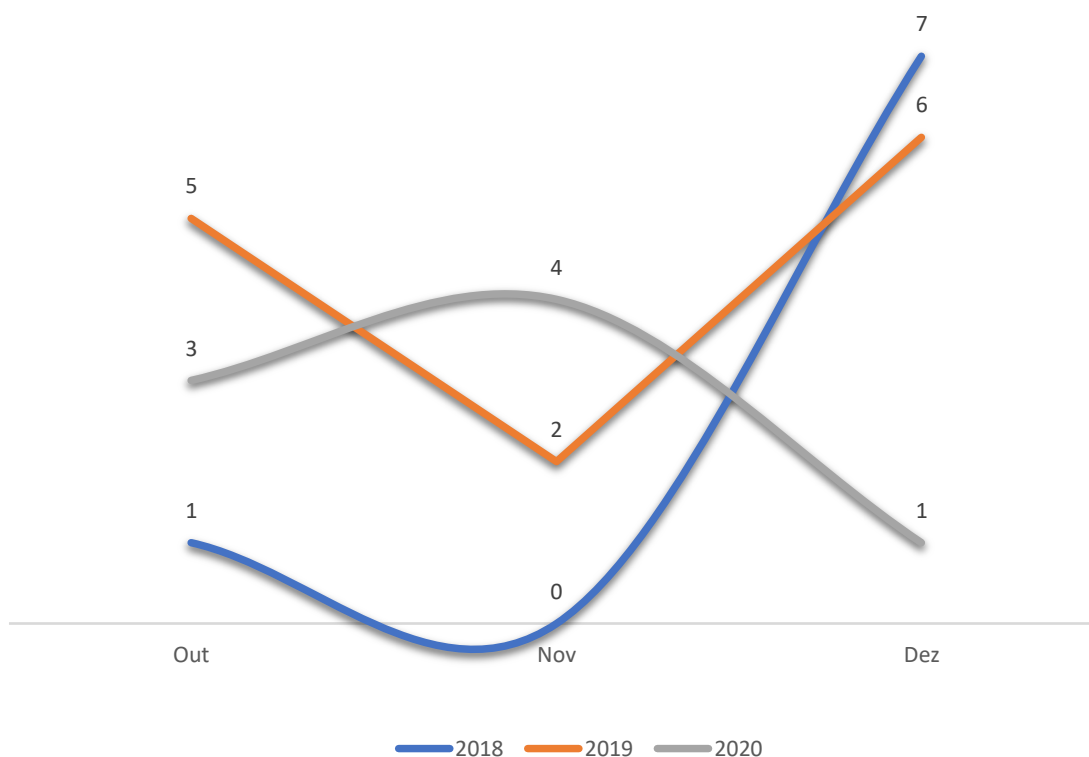
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a segunda Concessionária com menor número de manifestações, apresentando uma redução em 2020 com relação aos anos anteriores. No Gráfico abaixo é possível visualizar a evolução anual das manifestações no quarto trimestre.

#### Manifestações CCR Via Lagos - 4º Trimestre



Nos anos anteriores nota-se o aumento das manifestações em dezembro e uma queda no mês de novembro. No entanto, em 2020 houve pico de manifestações no mês de novembro e queda acentuada em dezembro.

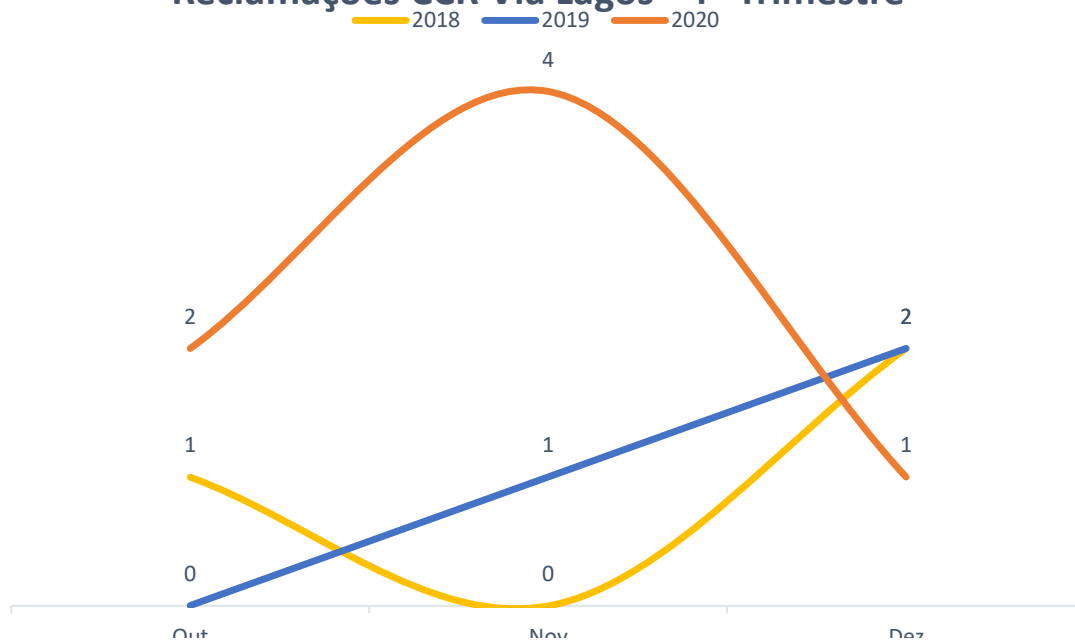
### Manifestações CCR Via Lagos - 4º Trimestre



## 8.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

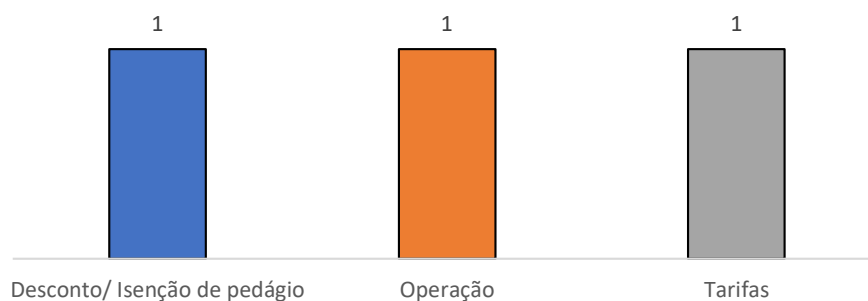
Ao analisar as reclamações dos últimos três meses do ano, ao passo que em 2020 houve redução no mês de dezembro, não havendo registros em novembro e dezembro, nos anos anteriores este mês havia sendo o pico das insatisfações. Fato este que está associado ao período pandêmico que o Estado e o mundo está vivendo.

## Reclamações CCR Via Lagos - 4º Trimestre



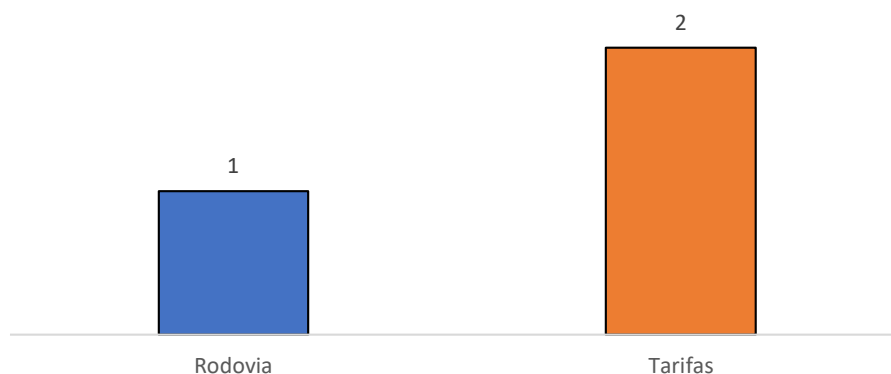
Com intuito de observar as principais insatisfações dos usuários em relação ao serviço prestado pela CCR Via Lagos, separamos as reclamações por assunto e observou-se que:

## Reclamações 4º Trimestre - 2018



Nos anos de 2018 e 2019, o assunto tarifas fora assunto recorrente no 4º trimestre, onde houve aumento de 100% em relação a 2018. Sobre o quantitativo, ambos os anos apresentaram 3 reclamações no período.

## Reclamações 4º Trimestre -2019

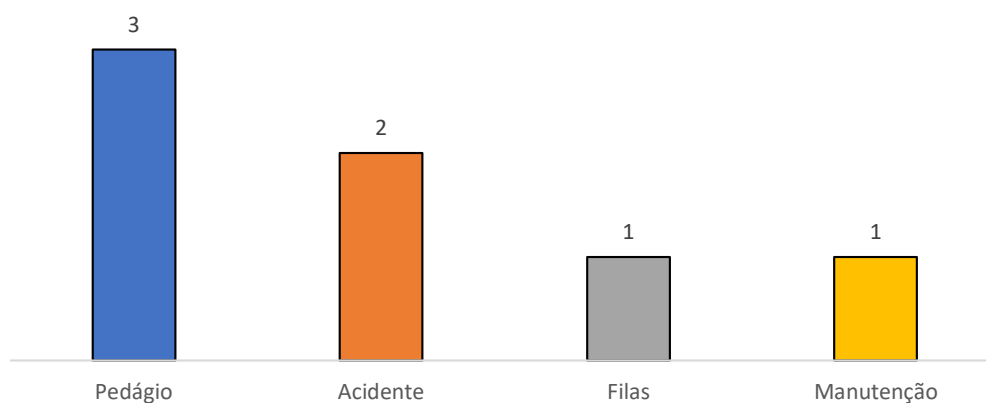


No ano de 2020, ano que apresentou maior número de reclamações em relação ao 4º Trimestre, houve um crescimento de 133,3% em relação a 2019.

Nas reclamações realizadas pelos usuários neste ano, usuários reclamaram frequentemente sobre pedágio, assunto responsável por 42,9% das insatisfações.

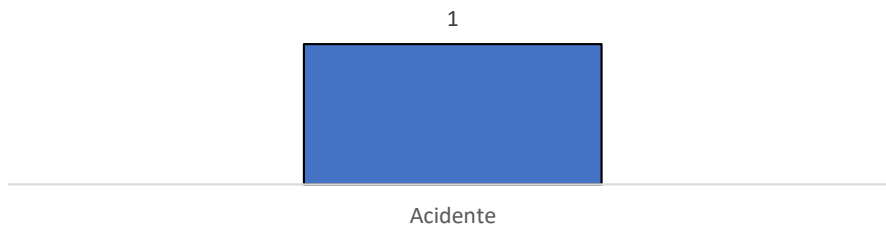
Segue o gráfico abaixo:

## Reclamações 4º Trimestre -2020

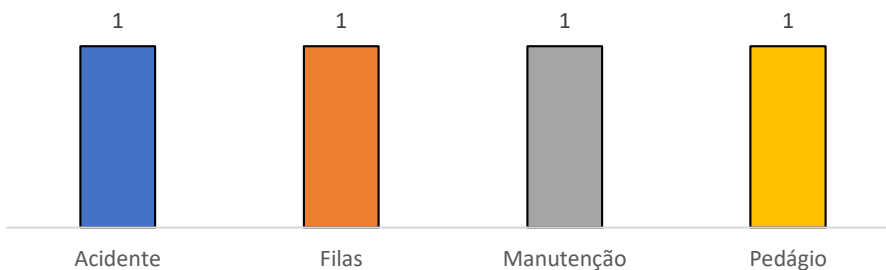


Em relação aos três meses de 2020, houve aumento das reclamações em novembro, além disto, em outubro e novembro, acidente foi assunto recorrente nas insatisfações dos usuários.

## Reclamações 4º Trimestre - Outubro

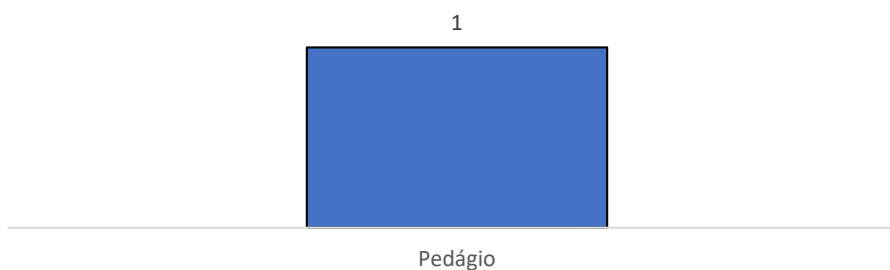


## Reclamações 4º Trimestre - Novembro



Em dezembro, houve uma reclamação cujo teor fora pedágio. É de importância ressaltar que assunto este já apresentado nas reclamações do mês anterior.

## Reclamações 4º Trimestre - Dezembro



## 9 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

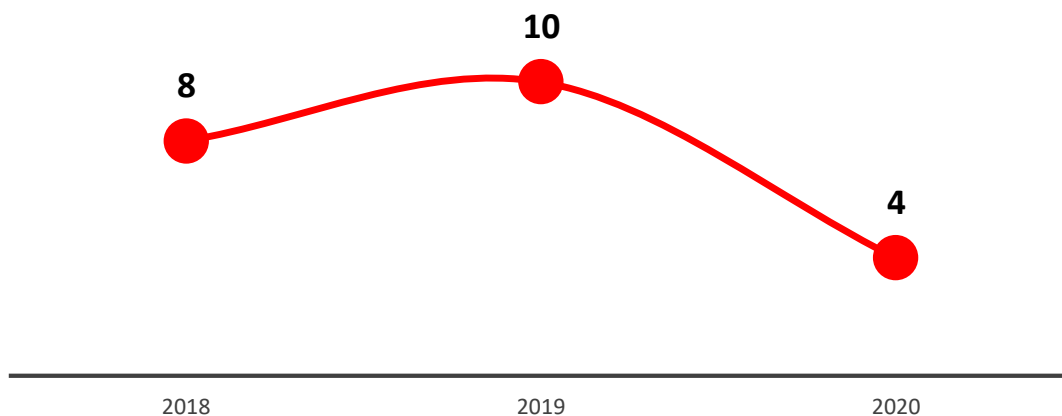
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, 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 4º Trimestre

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

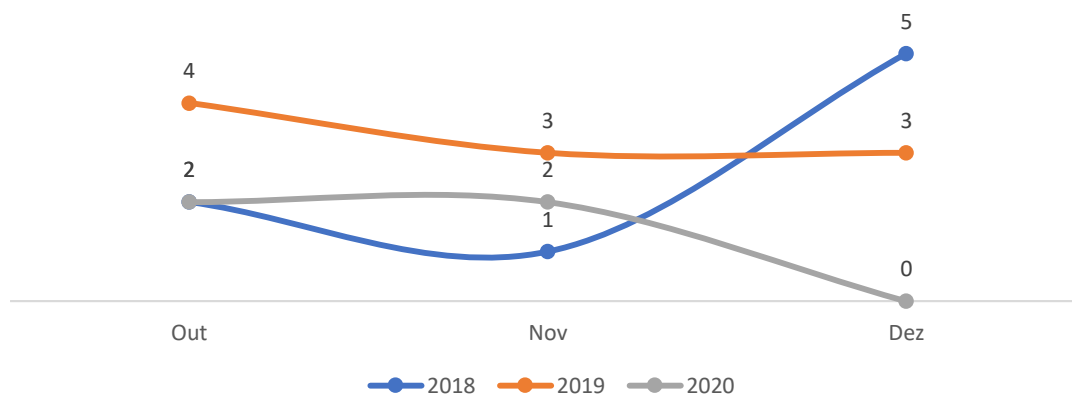
No período que compreendeu os 3 últimos meses do ano, em 2020 a Ouvidoria da Agetransp registrou o menor número de manifestações em relação ao mesmo período de 2019 e 2018. Em relação a 2018 houve redução de 50% dos registros e de 60% em relação ao mesmo período de 2019.

#### Manifestações Rota 116 - 4º Trimestre



Nos dois últimos anos, houve redução dos registros em dezembro comparando-se com outubro.

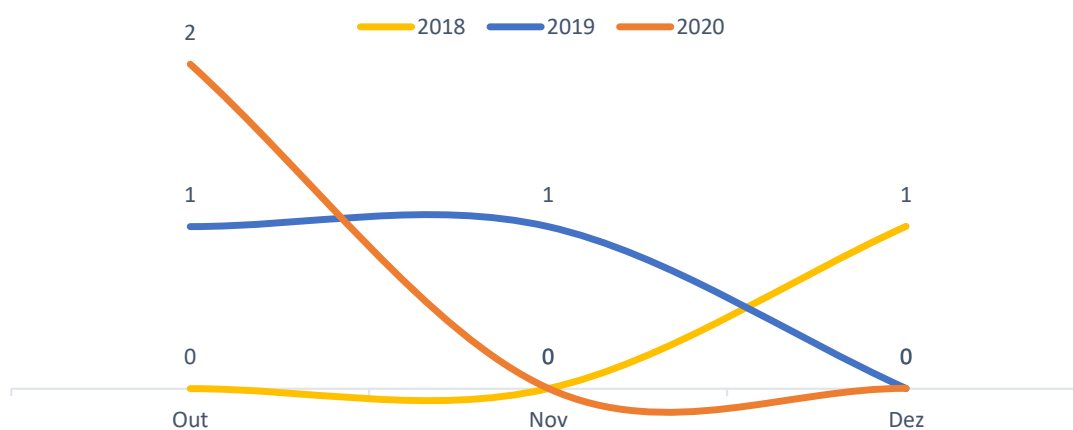
### Manifestações Rota 116 - 4º Trimestre



## 9.2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp no 4º Trimestre

Levando-se em consideração somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, em 2019 e 2020, as reclamações ou permaneceram iguais em números absolutos ou reduziram ao longo dos meses.

### Reclamações Rota 116 - 4º Trimestre



Em relação as reclamações no 4º trimestre dos anos de referência, não houve assunto específico de reclamações na Rota 116 e nenhum assunto se repetiu.

## Reclamações 4º Trimestre -2018



No ano de 2018, a Ouvidoria da Agetransp registrou apenas uma reclamação referente a Rota 116.

## Reclamações 4º Trimestre - 2019

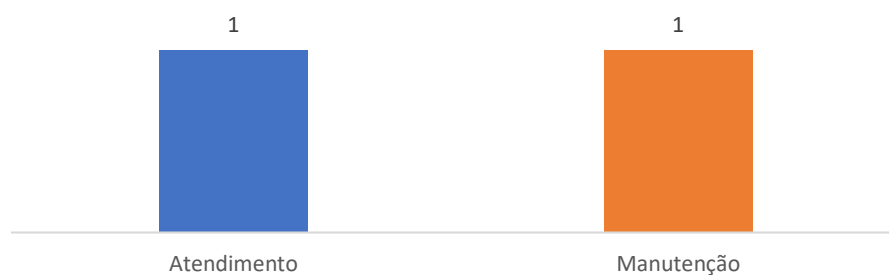


Com relação aos anos de 2019 e 2020, houve um aumento no número de reclamações em relação a 2018, um aumento em 100% no número de reclamações quando se refere ao quarto trimestre. No ano de 2019, usuários reclamaram sobre condições da via e manutenção. No entanto, no mesmo período de 2020, houve reclamações acerca do atendimento e manutenção, assunto este recorrente.

## Reclamações 4º Trimestre - 2020



## Reclamações 4º Trimestre - Outubro



Para efeitos de análise, realizou-se a comparação dos três meses que compõe o último trimestre do ano. No mês de outubro, esta Ouvidoria registrou uma reclamação acerca do atendimento e sobre manutenção, sendo este mês o único do trimestre o qual houve registro de insatisfações

## 10 Conclusão

A Ouvidoria da Agetransp teve como objetivo ao apresentar este relatório relatar as demandas recebidas no 4º trimestre de 2020 quais canais de atendimento os usuários mais buscaram 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.

Fatos como o isolamento social e das medidas prevenção ao contágio e enfrentamento da pandemia, anunciadas pelo governo do estado em março de 2020 através do seu Decreto Nº46.973, ocasionaram a redução do número de passageiros nos modais de transporte público que 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 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 necessárias.

Rio de Janeiro, 19 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5