

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2021



Ouvidoria – AGETRANSP

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Apresentação

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

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

Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o período de janeiro a março de 2021, 1º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

No mês de março de 2021, completou um ano desde a adoção de medidas para o enfrentamento do Corona vírus (COVID-19). Ainda assim, mediante Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, houve a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho de 2021. Diante disto, 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	6
2 Canais formais de Atendimento	8
3 Tipos de Manifestação	9
4 Números dos atendimentos no 1º Trimestre	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações	10
4.2 Tipo de Manifestação	11
4.3 Números por Concessionária	11
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações	12
4.5 Assunto dos tipos de manifestação	16
5 Manifestações – Supervia	20
5.1 Registros no 1º Trimestre	20
5.1.1 Série histórica de Reclamações	26
5.1.2 Campanha Virtual: Supervia, aumento não	32
6 Manifestações – MetrôRio	34
6.1 Registros no 1º Trimestre	34
6.2 Reclamações no 1º Trimestre	38
6.2.1 Reclamações por Linha	38
6.2.2 Reclamações por Assunto	40
6.2.3.1 Campanha Virtual: Aumento no metrô não!	42
6.2.3.2 Teor das Manifestações	42
7 Manifestações – CCR Barcas	44

7.1 Registros no 1º Trimestre.....	44
7.2 Reclamações no 1º Trimestre	46
8 Manifestações – CCR Via Lagos	54
8.1 Registros no 1º Trimestre.....	54
8.2 Reclamações no 1º Trimestre	56
9 Manifestações – Rota 116	60
9.1 Registros no 1º Trimestre.....	60
9.2 Reclamações no 1º Trimestre	62
10 Visita Nova Friburgo – 10/01/2021 e Fórum de Prefeitos e Secretários da Baixada Fluminense.....	66
11 Conclusão	68

1 Setores da Agetransp

1.1 Ouvidoria

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

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

1.2 CATRA

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

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

1.3 CAPET

Compete à Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET) acompanhar, supervisionar e fiscalizar, segundo as normas e legislação em vigor, os contratos de

concessão e termos de permissão sujeitos à AGETRANSP, aferindo, no que se refere à política econômica e tarifária, o cumprimento, pelos concessionários ou permissionários, dos serviços regulados, bem como as metas contratualmente estabelecidas.

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

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

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

2 Canais formais de Atendimento



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

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



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



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



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

3 Tipos de Manifestação



SOLICITAÇÃO

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



INFORMAÇÃO

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



RECLAMAÇÃO

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



DENÚNCIA

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



SUGESTÃO

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



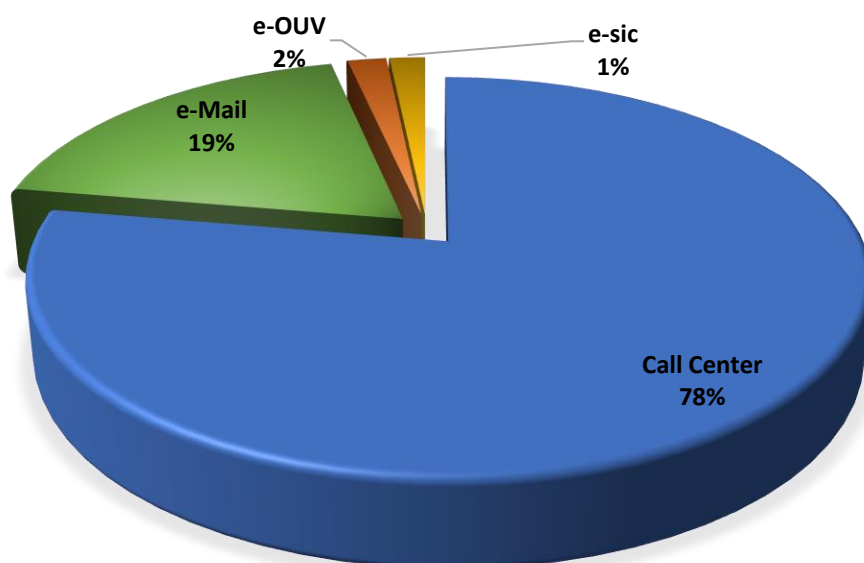
ELOGIO

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

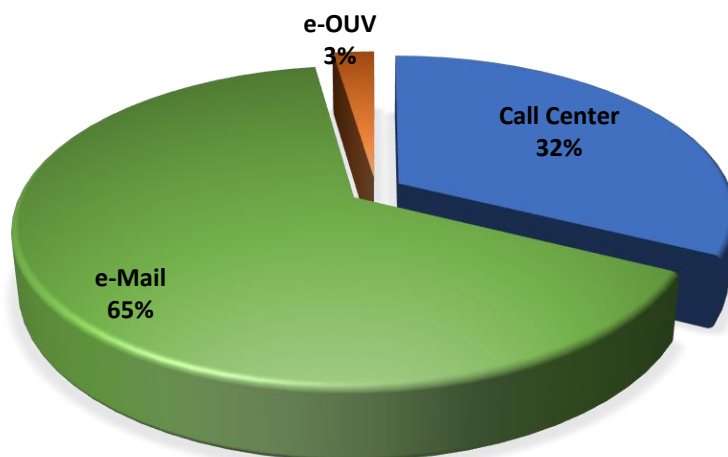
4 Números dos atendimentos no 1º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

No primeiro trimestre no ano de 2021 foram registrados na Ouvidoria 663 manifestações formais, sendo **515 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **125 manifestações por e-mail**, **12 e-Ouv** e **11 através do e-Sic**. Segue abaixo gráfico referente aos canais de atendimento:

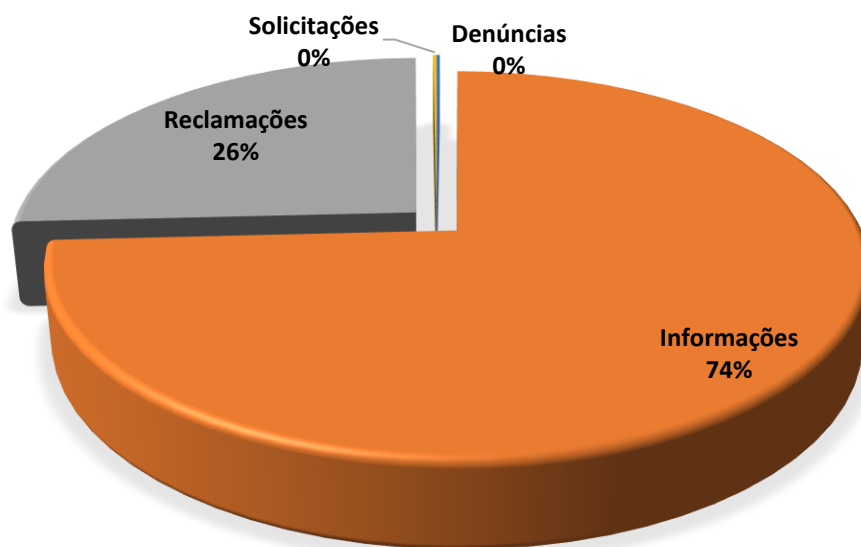


Referente às reclamações, este cenário se modifica. No período foram efetuadas 170 reclamações das quais 111 foram provenientes do sistema eletrônico e-mail. O call center foi responsável pela coleta de 32% deste tipo de registro, percentual significativamente inferior ao das manifestações de maneira geral.



4.2 Tipo de Manifestação

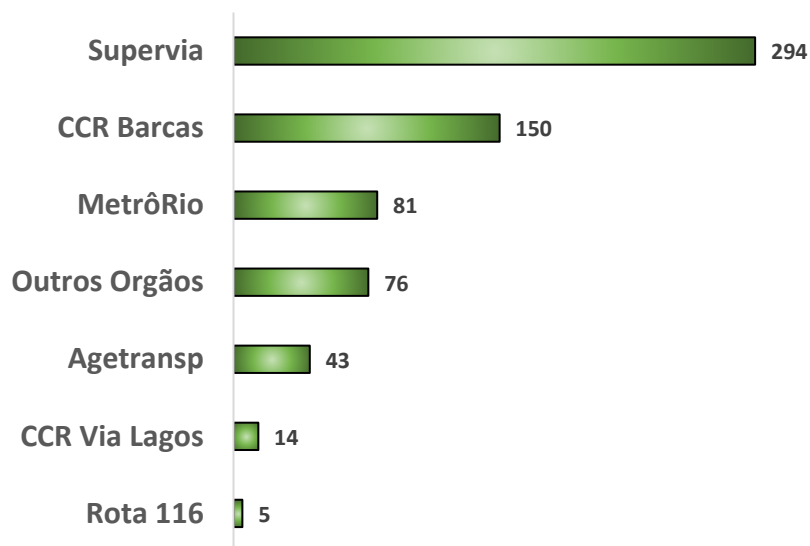
Referente ao tipo de manifestação, que são classificados como reclamações, informações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios, somente as informações e reclamações fizeram parte dos percentuais relevantes no trimestre. As reclamações corresponderam a 491 dos 663 registros e reclamações 170. Denúncias e solicitações obtiveram 1 registro, não havendo registros de solicitações e sugestões.



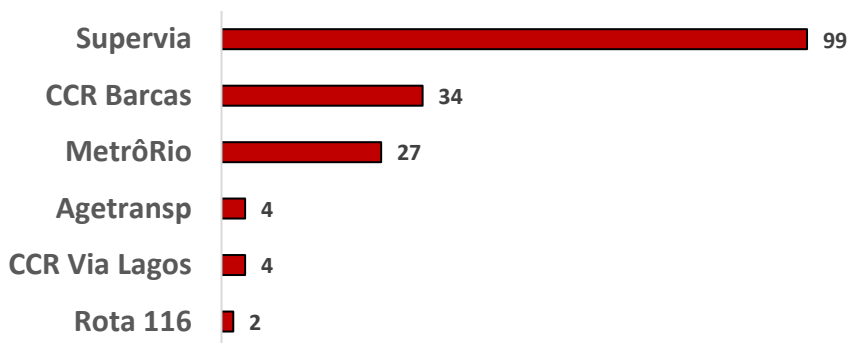
4.3 Números por Concessionária

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 trimestre, aproximadamente 44% das manifestações se referiram à Supervia. A CCR Barcas, que novamente obteve o segundo maior número de manifestações, apresentou percentual de 22,6% dos registros. Nota-se também o baixo número de registros referente às Concessionárias de Rodovias, onde a CCR Via Lagos obteve média de 4,7 registros mensais e Rota 116, 1,7. Confira a seguir as manifestações em números absolutos, por Concessionária, no trimestre citado:



As reclamações seguiram o mesmo comportamento das manifestações gerais, havendo aumento em relação ao percentual da Supervia, responsável por 58,2% das insatisfações no trimestre. CCR Barcas foi responsável por 1 em cada 5 queixas, havendo aumento também da Concessionária MetrôRio, 15,9% das queixas e 12,2% dos registros gerais.

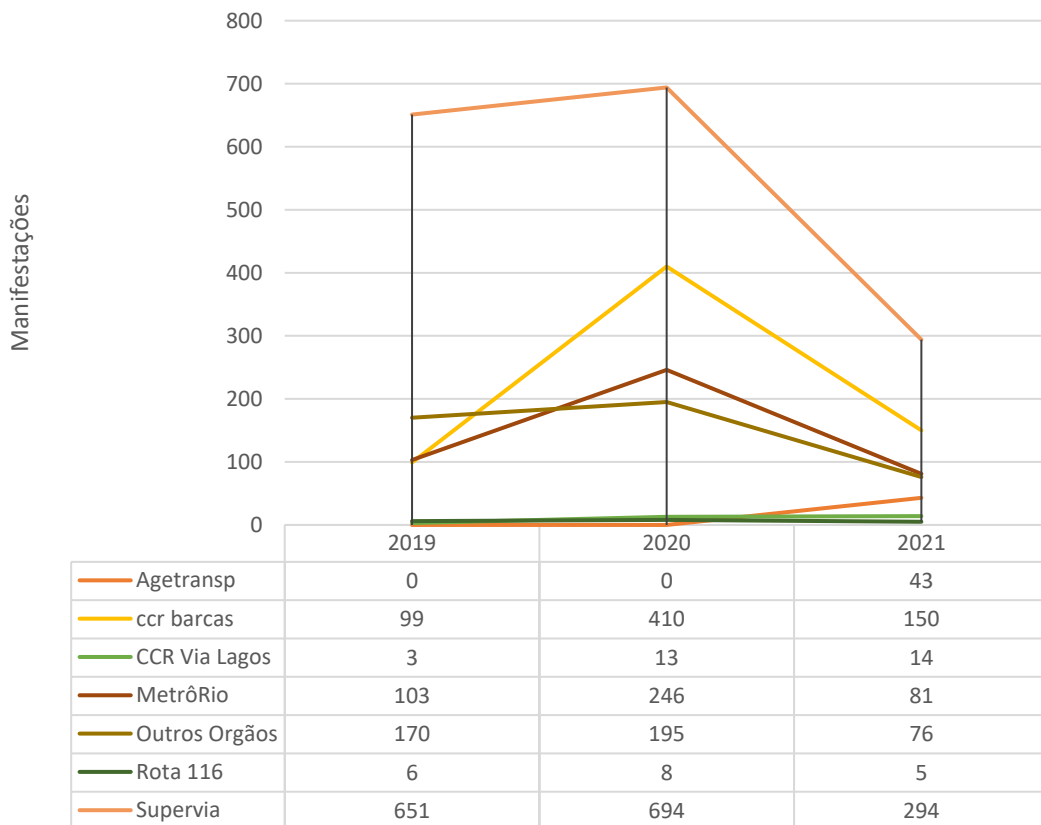


4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

Ao analisar o comportamento das manifestações no ano atual, levou-se em consideração os anos de 2019 e 2020. Nota-se o comportamento de redução das manifestações em relação ao 1º trimestre de 2020, havendo semelhança no quantitativo referente ao ano de 2019. Supervia, Rota e MetrôRio obtiveram o menor número de manifestações no 1º trimestre nos últimos 2 anos. Houve redução também em relação a CCR Barcas, mas não sendo número inferior a 2019 e, a CCR Via Lagos,

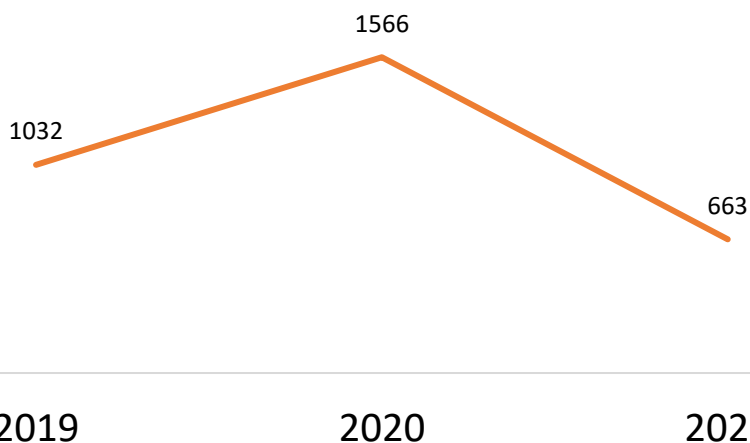
sendo a única a apresentar crescimento no trimestre, em relação a 2020, sendo o trimestre com maior quantitativo desde 2019.

Evolução Anual das Manifestações - 1º Trimestre

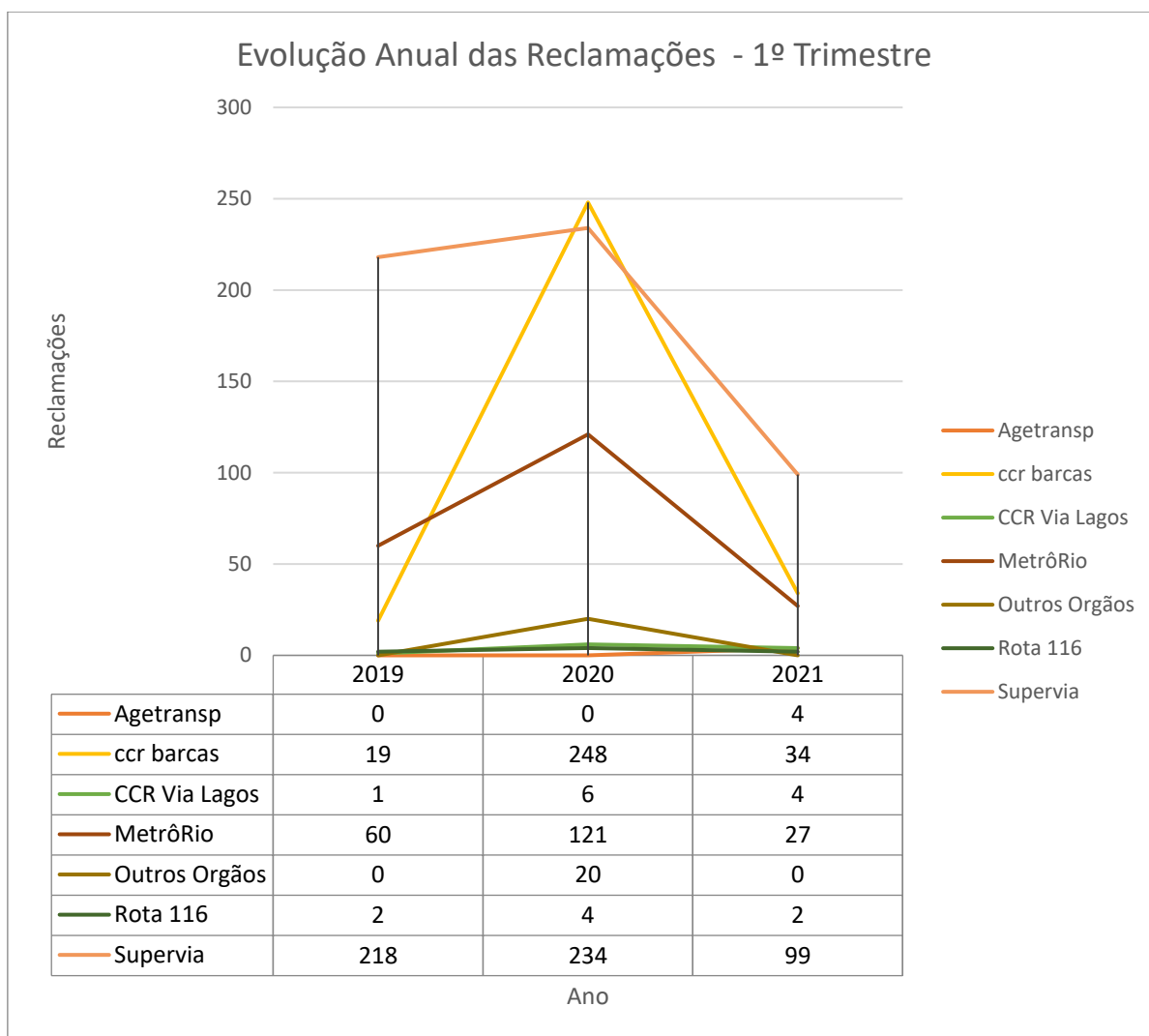


As manifestações no trimestre na Ouvidoria da Agetransp também decresceram 57,7% em relação ao primeiro trimestre de 2020, sendo o 1º trimestre com menor número de registro nesta Ouvidoria, desde 2019.

Manifestações acumuladas - 1º Trimestre

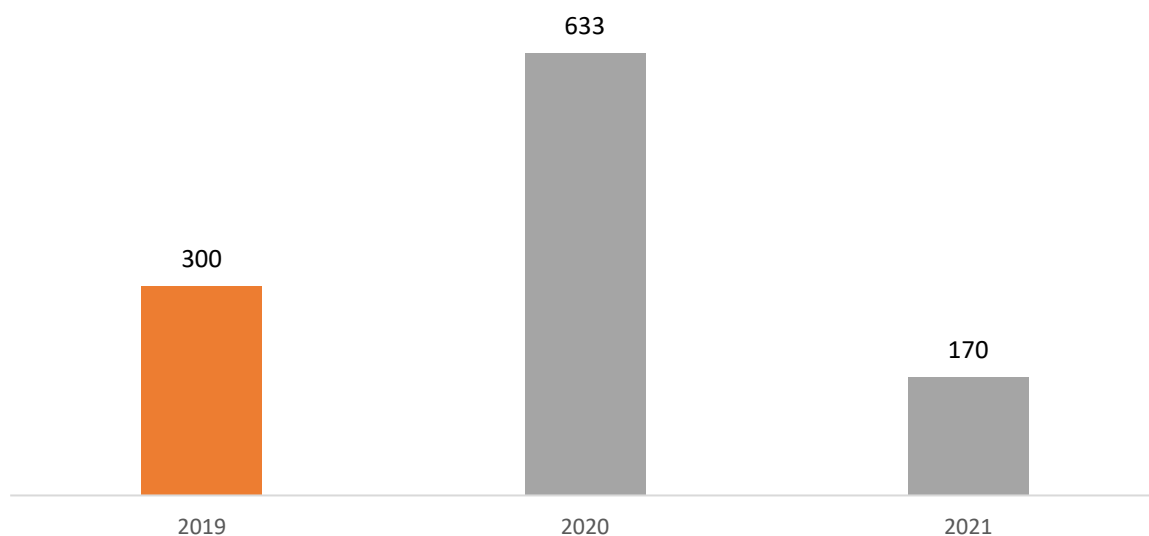


Em relação aos 1ºs trimestres dos anos 2020 e 2021, houve redução nos registros de todas as Concessionárias em relação a 2020. Das 5 Concessionárias, apenas MetrôRio e Supervia apresentaram o menor número desde 2019, as demais, apresentaram redução, mas não ao ponto de superar o 1º trimestre de 2019.



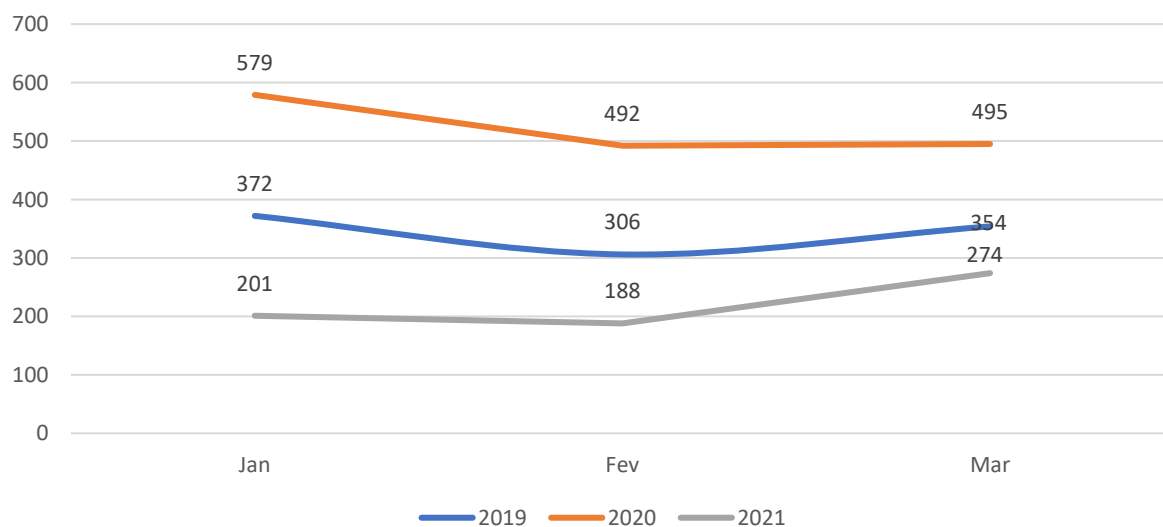
As reclamações, de modo geral, apresentaram redução de 73% em relação a 2020 e 43,3% em relação ao trimestre de 2019, sendo o 1º trimestre com o menor número de reclamações nos últimos 2 anos. No trimestre de referência houve, em média, 56,6 reclamações mensais, ao passo que no ano anterior, esta média fora de 211 queixas.

Reclamações acumuladas - 1º Trimestre

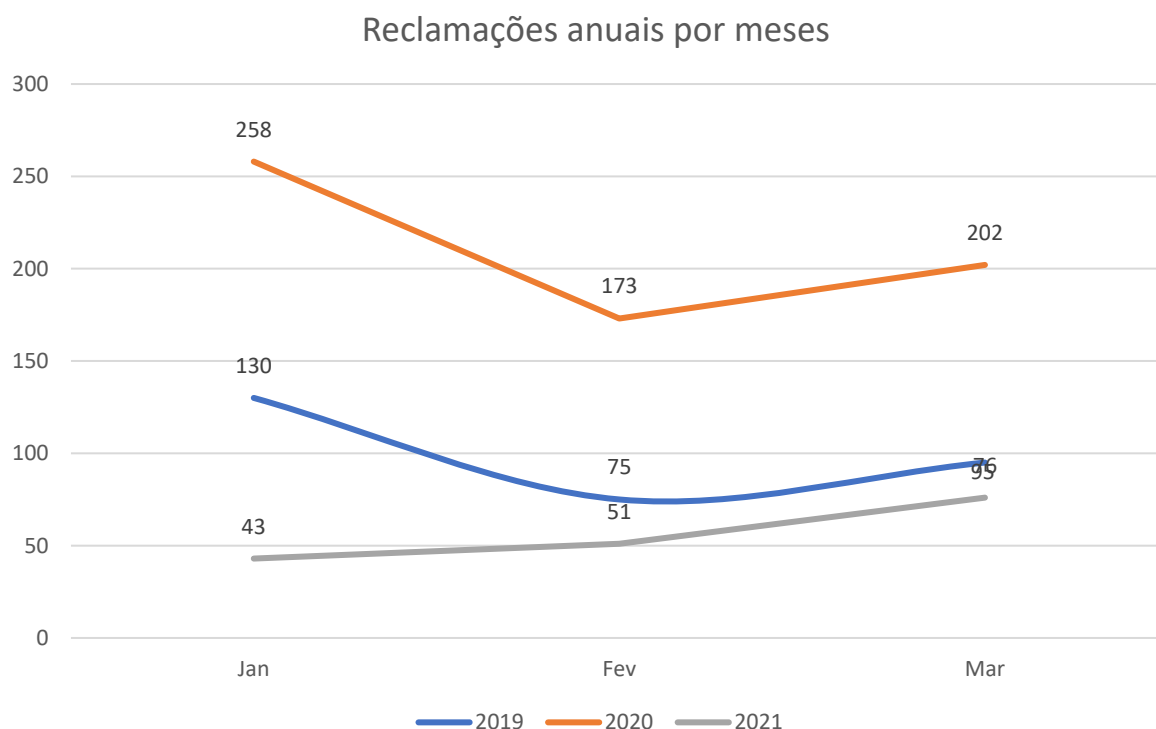


Analisando os meses dos 3 anos citados, nota-se que 2021 apresentou menor número de manifestações em todos os meses, levando-se em consideração os anos de 2019 e 2020. As manifestações reduziram 65,3% em janeiro, 61,8% em fevereiro e 44,6% em março. A grande redução em janeiro e fevereiro podem estar associadas ao início da pandemia anunciado em março. Como nesses meses não houve anúncio da pandemia, e o fluxo de usuários seguia a normalidade, o número de registros também foi maior. É possível perceber que no mês de março há um aumento significativo dos registros, contudo, este comportamento não foi seguido no ano de 2020.

Manifestações anuais ao longo dos meses



Nos três anos as reclamações cresceram de fevereiro para março, no entanto, apenas em 2021 março foi o mês com maior número de registros no trimestre. Esta mudança de comportamento também está associada ao fato da normalidade diante das restrições impostas para evitar o contágio pelo coronavírus.



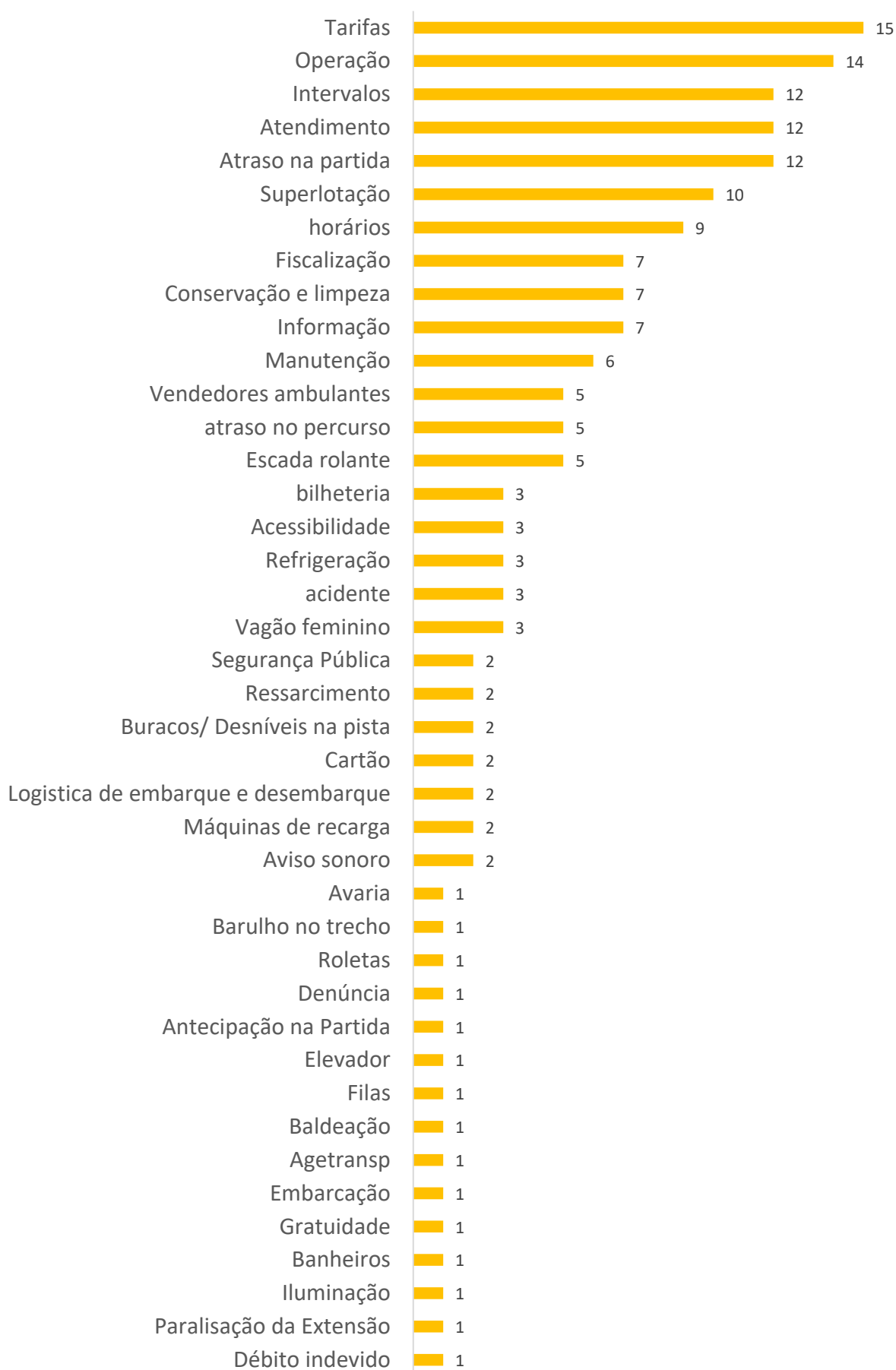
4.5 Assunto dos tipos de manifestação

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 tipo e seus respectivos assuntos. Das 170 reclamações, 15 foram acerca das Tarifas das Concessionárias, ou seja, 8,8%. Isto está relacionado ao fato dos aumentos das tarifas das Concessionárias Supervia e MetrôRio, aumentos estes previstos para iniciarem nos meses de fevereiro e abril, respectivamente. Operação, intervalos, atendimento e atraso na partida também obtiveram destaque no trimestre, sendo responsáveis, respectivamente, por 8,2%, 7,1%, 7,1% e 7,1%.

Reclamações por Assunto

1º Trimestre - 2021



No período houve apenas um registro de denúncia, relacionada a acessibilidade.

Denúncias por Assunto 1º Trimestre - 2021



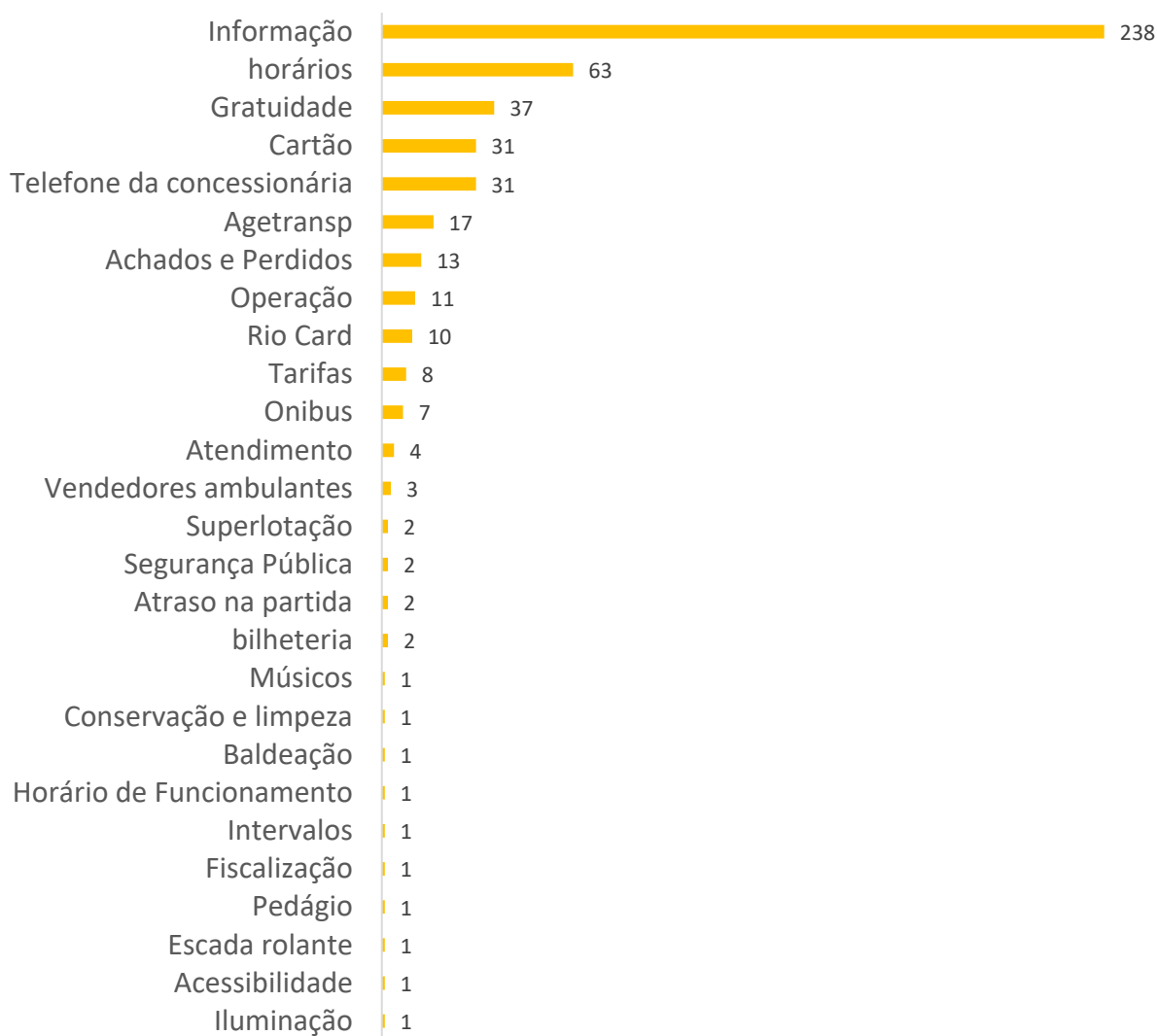
Houve também um registro de solicitação de atendimento, no período que corresponde aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021.

Solicitações por Assunto 1º Trimestre - 2021



Na Ouvidoria da Agetransp as informações são responsáveis pela maior parte dos atendimentos. Das informações, a maior parcela se refere a assuntos diversos. Fora estes, 63 das 491 informações se referem a horários, ou seja, 12,8%. Gratuidade corresponde a 7,5% dos atendimentos, cartão e Telefone da Concessionária, 6,3%, individualmente.

Informações por Assunto 1º Trimestre - 2021



5 Manifestações – Supervia

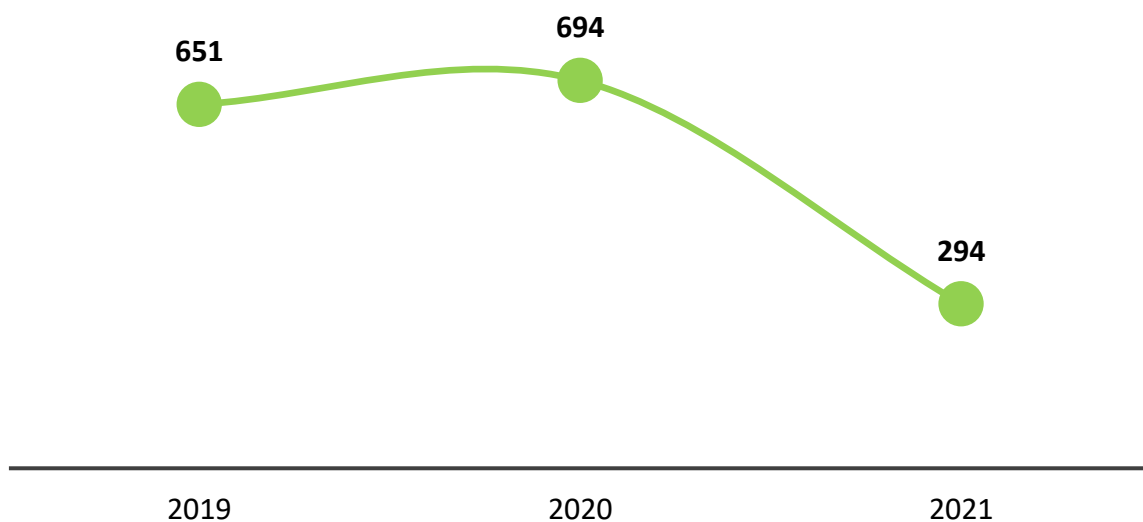
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 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 no 1º Trimestre

De acordo com os dados do primeiro trimestre de 2019, 2020 e 2021, verificou-se, que houve reduções significativas dos registros em relação aos anos anteriores. Somente em relação a 2020, as manifestações reduziram 57,6%. Comparando com 2019, os registros reduziram 54,8%.

Manifestações Agetransp - 1º Trimestre

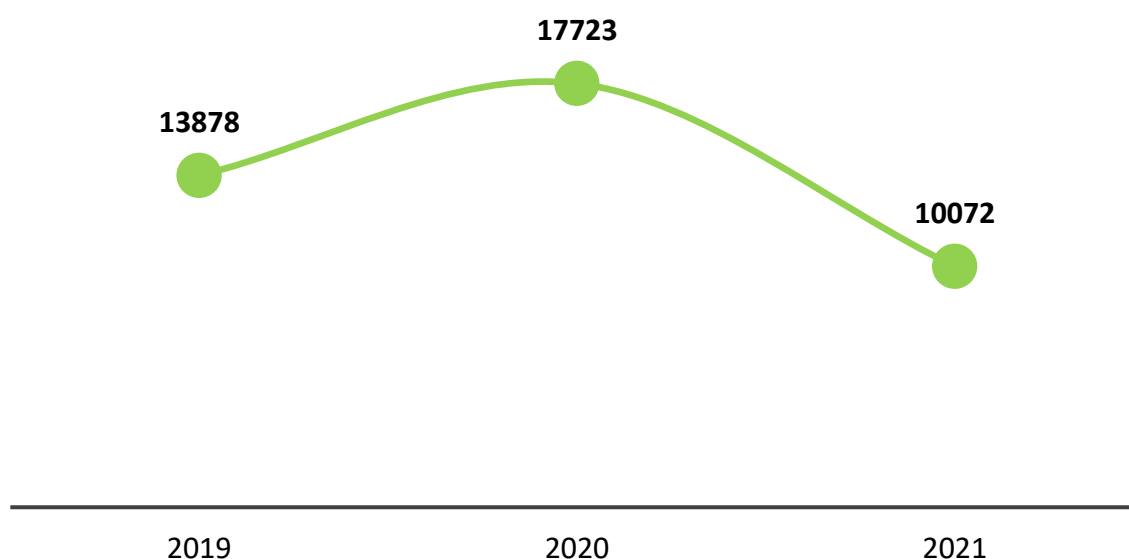


Dos registros da Concessionária Supervia, verifica-se o mesmo comportamento. Houve um crescimento de 2019 para 2020, no número de

manifestações, contudo, no ano de 2021, estas manifestações reduziram drasticamente, sendo o 1º trimestre com menor número de registros nos últimos anos.

Em relação ao 1º trimestre de 2020, as manifestações reduziram 43,2%. Levando-se em consideração o ano de 2019, os registros reduziram 27,4%

Manifestações Concessionária - 1º Trimestre



Em relação a tipificação das manifestações, no período houve uma denúncia a respeito da Supervia nesta Ouvidoria, ao passo que houve uma denúncia diretamente com a Concessionária. Esta Ouvidoria recebeu uma denúncia, sendo ela a respeito da acessibilidade da Concessionária, ao passo que no setor de Ouvidoria da Supervia, houve uma denúncia no que tange a segurança nos ramais.

Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



Denúncias - Concessionária Supervia



Somente a Concessionária recebeu elogios, não havendo registros de elogios, a respeito da Supervia, neste setor. Dos elogios recebidos, a maior parcela se referiu aos agentes de controle da Concessionária, totalizando 12 dos 30 elogios, 40%.

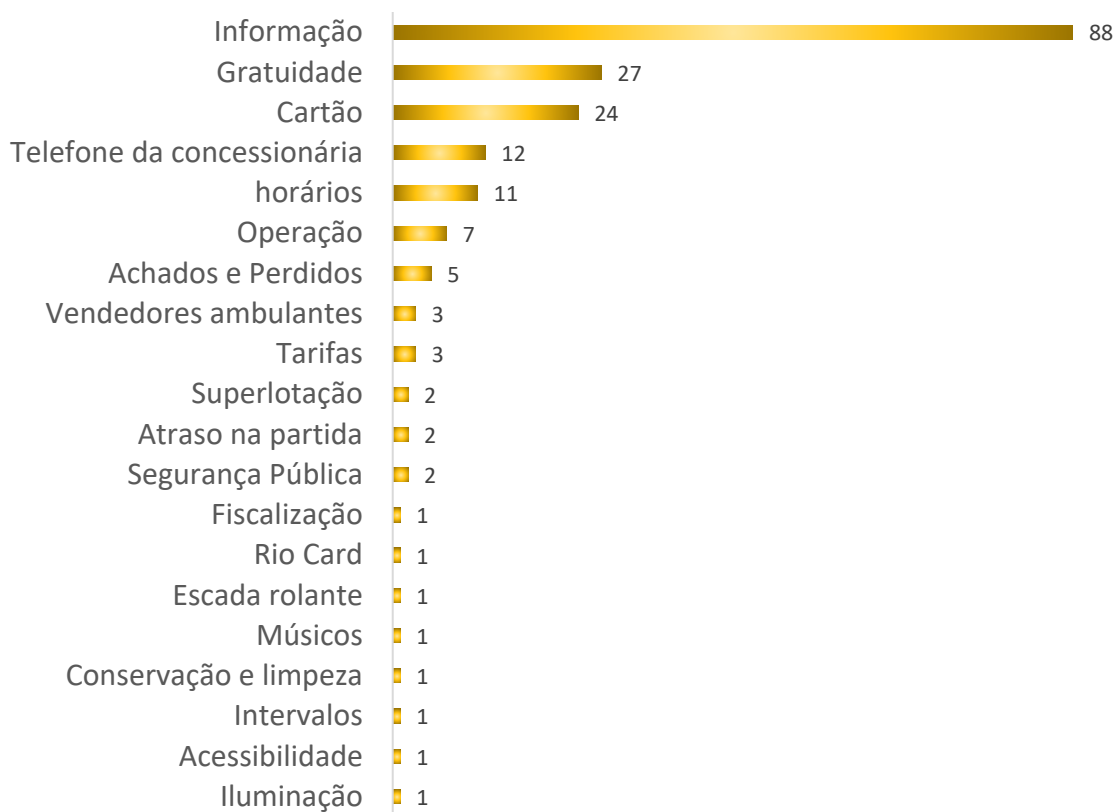
No gráfico a seguir é possível visualizar tais manifestações de acordo com seus respectivos números absolutos de registros:

Elogios - Concessionária Supervia

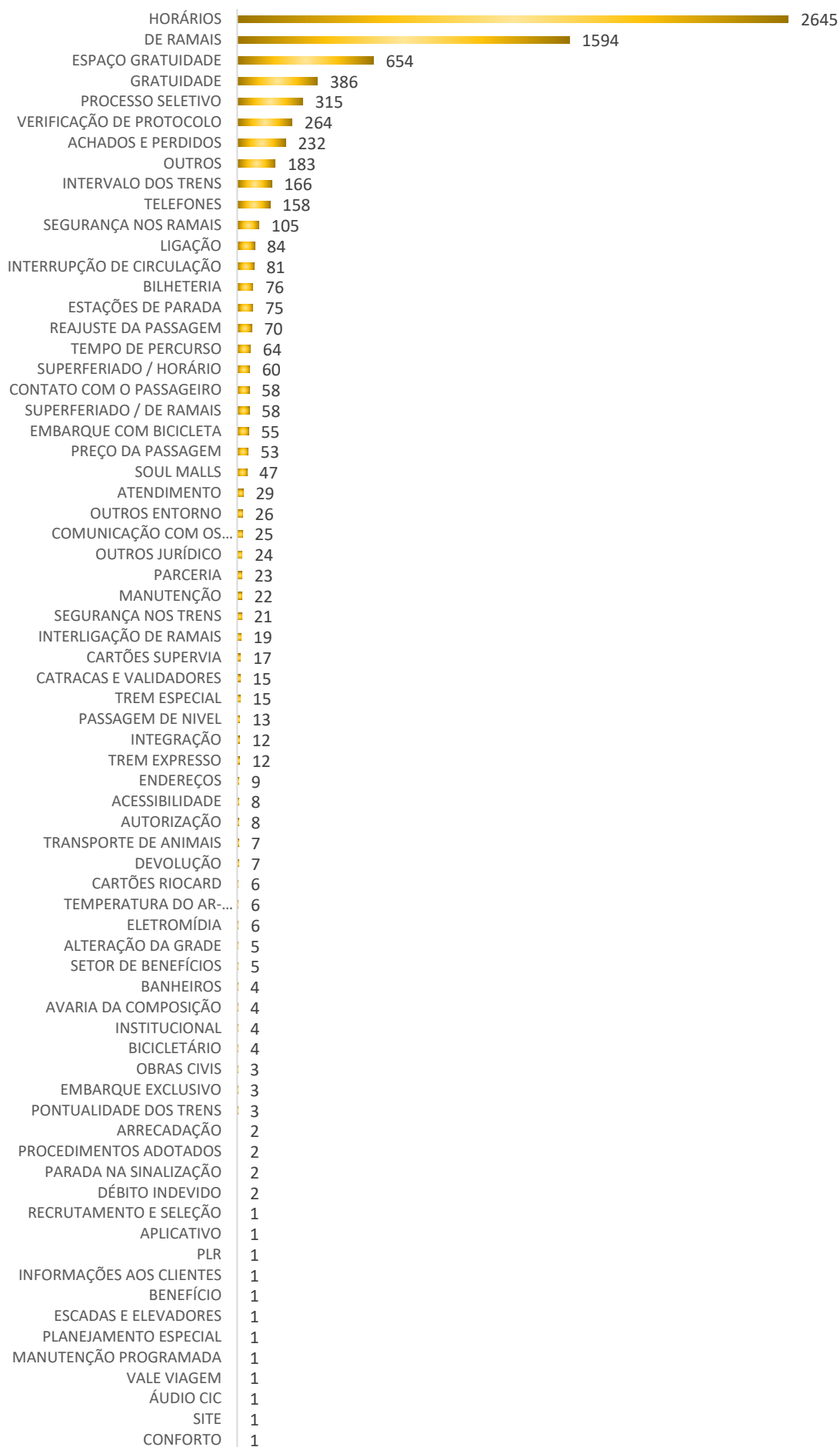


Nesta Ouvidoria foram registradas 88 informações acerca da Supervia, assunto de informações com maior demanda. Dos assuntos mais específicos, gratuidade fora motivo de 27 das 194 informações registradas sobre a Concessionária. Destaca-se também o assunto cartão, responsável por 12,4% das informações.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



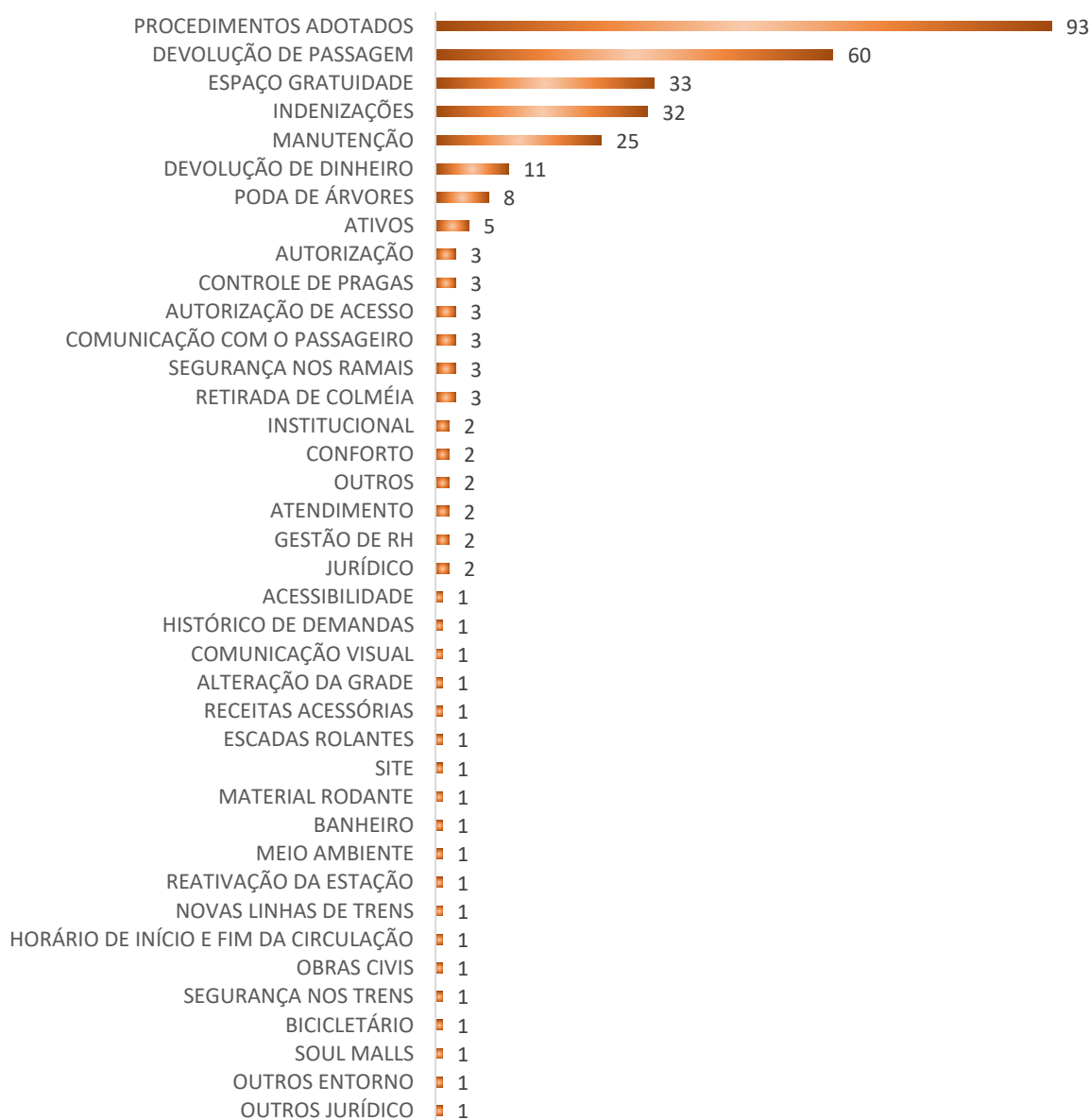
Informações - Concessionária Supervia



Diretamente com a Concessionária, a maior parte das informações se tratavam de horários, sendo teor de 2645 informações, conforme gráfico anterior. Além disso, destaca-se o assunto de ramais, motivo de 1594 das 7868 informações, ou seja, 20,3%.

Em relação às solicitações sobre a Supervia, não houve tais tipos de manifestações registradas no setor de Ouvidoria da Agência. No entanto, a Supervia obteve 316 solicitações no período correspondente ao 1º Trimestre de 2021. Destas solicitações, 93 se tratavam dos procedimentos adotados e 60 em relação a devolução de passagem.

Solicitações - Concessionária Supervia

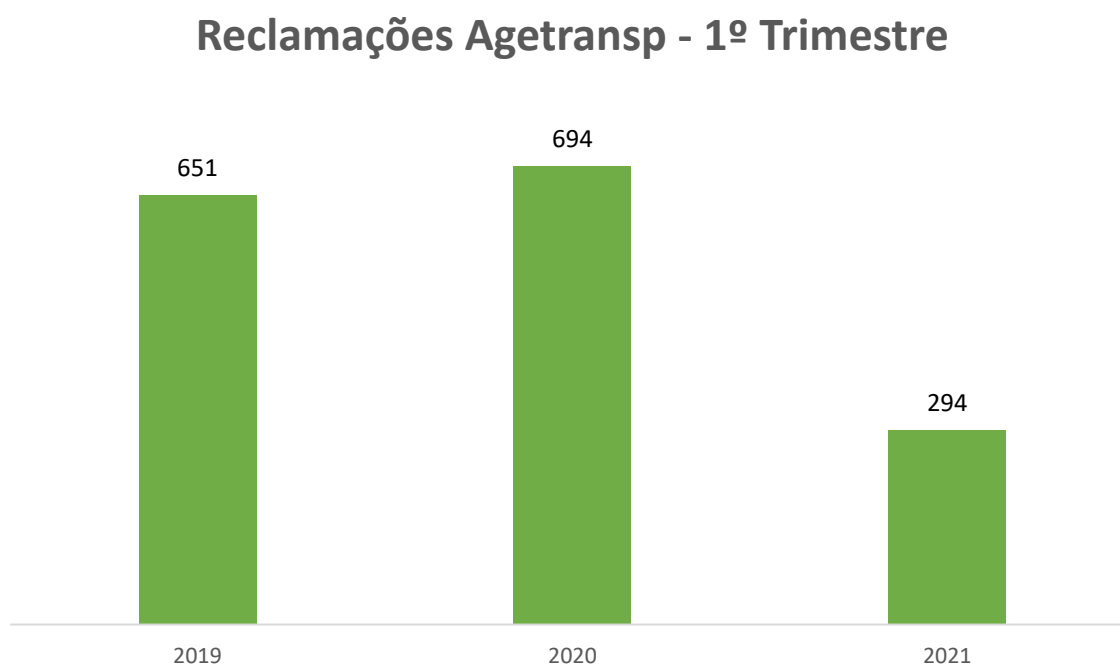


Não houve registros de sugestões sobre a Supervia no setor de Ouvidoria da Agetransp, no período de referência. A Concessionária obteve 6 sugestões no 1º Trimestre de 2021, conforme gráfico a seguir:



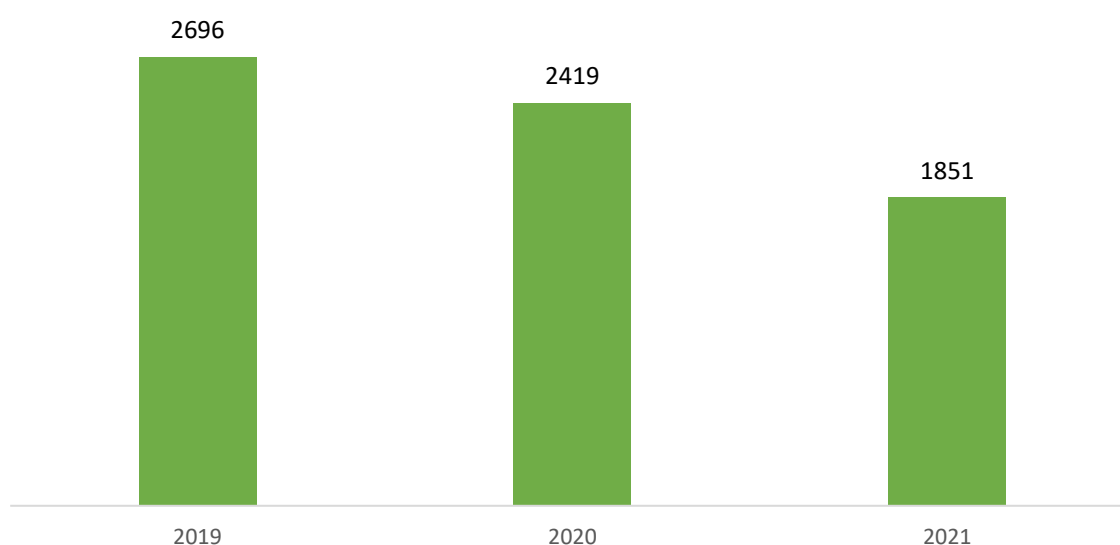
5.1.1 Série histórica de Reclamações

As reclamações sobre a Supervia reduziram significativamente em relação ao mesmo período dos anos anteriores. Em relação a 2020, esta redução foi de, aproximadamente, 57,6% e comparando com o ano de 2019, o decréscimo foi avaliado em 54,8%.



Não obstante ao comportamento das reclamações realizadas pelos usuários diretamente com a Agetransp, as reclamações com a Concessionária também apresentaram redução. No entanto, esta redução foi consecutiva ao longo dos anos, em relação ao 1º trimestre. Entre 2019 e 2020, as insatisfações reduziram 10,3%, e entre 2020 e 2021, as mesmas diminuíram 23,5%. Estas reduções contribuíram para que 2021 obtivesse 31,3% insatisfações a menos que 2019.

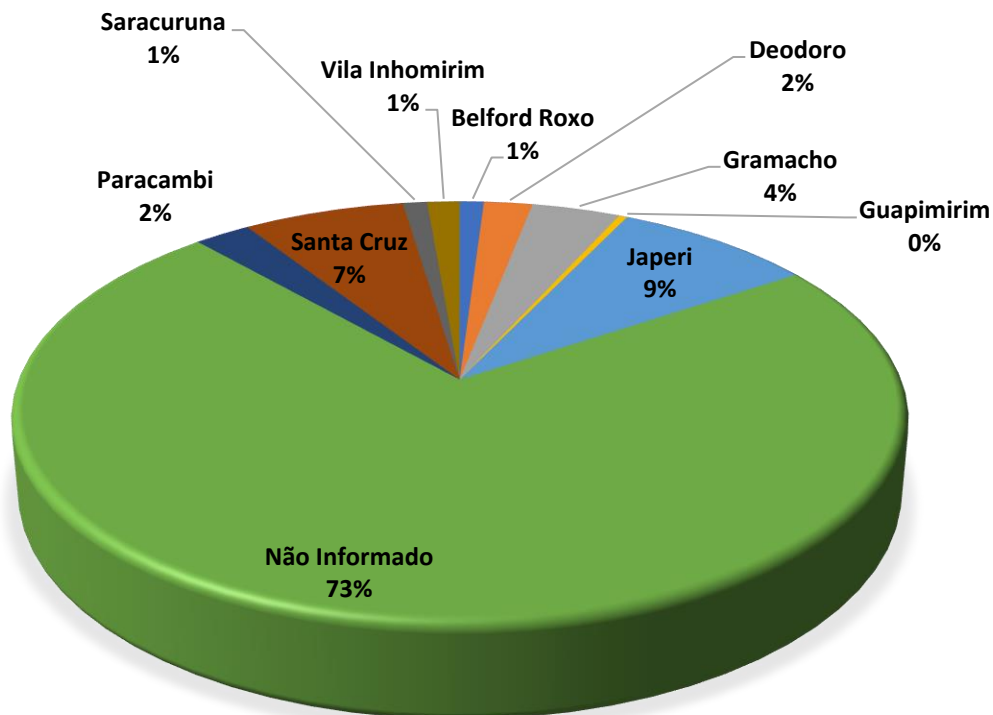
Reclamações Concessionária - 1º Trimestre



Das reclamações com a Agência que se aplicavam a um determinado ramal, no 1º trimestre de 2021, Japeri foi responsável por **25 das 294 reclamações e, Santa Cruz, 20.**

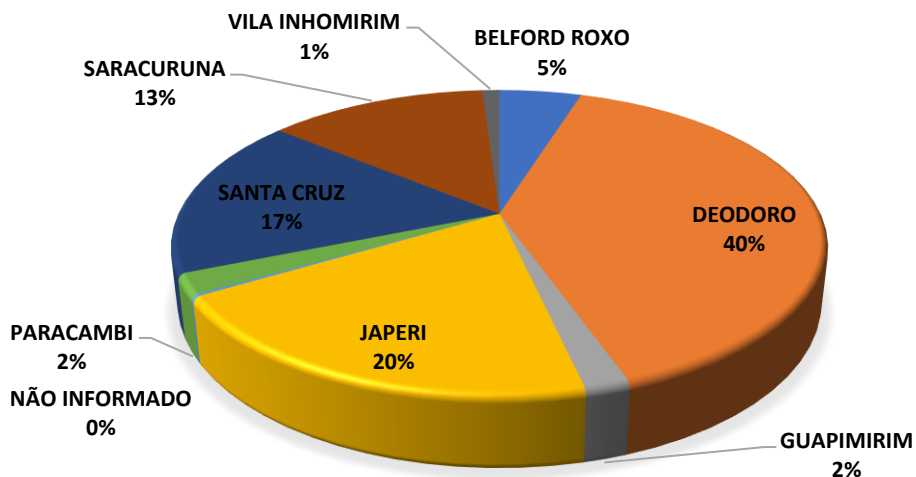
<i>Ramal</i>	<i>Frequência</i>
<i>Belford Roxo</i>	3
<i>Deodoro</i>	6
<i>Gramacho</i>	11
<i>Guapimirim</i>	1
<i>Japeri</i>	25
<i>Não</i>	214
<i>Informado</i>	
<i>Paracambi</i>	7
<i>Santa Cruz</i>	20
<i>Saracuruna</i>	3
<i>Vila Inhomirim</i>	4
Total Geral	294

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE



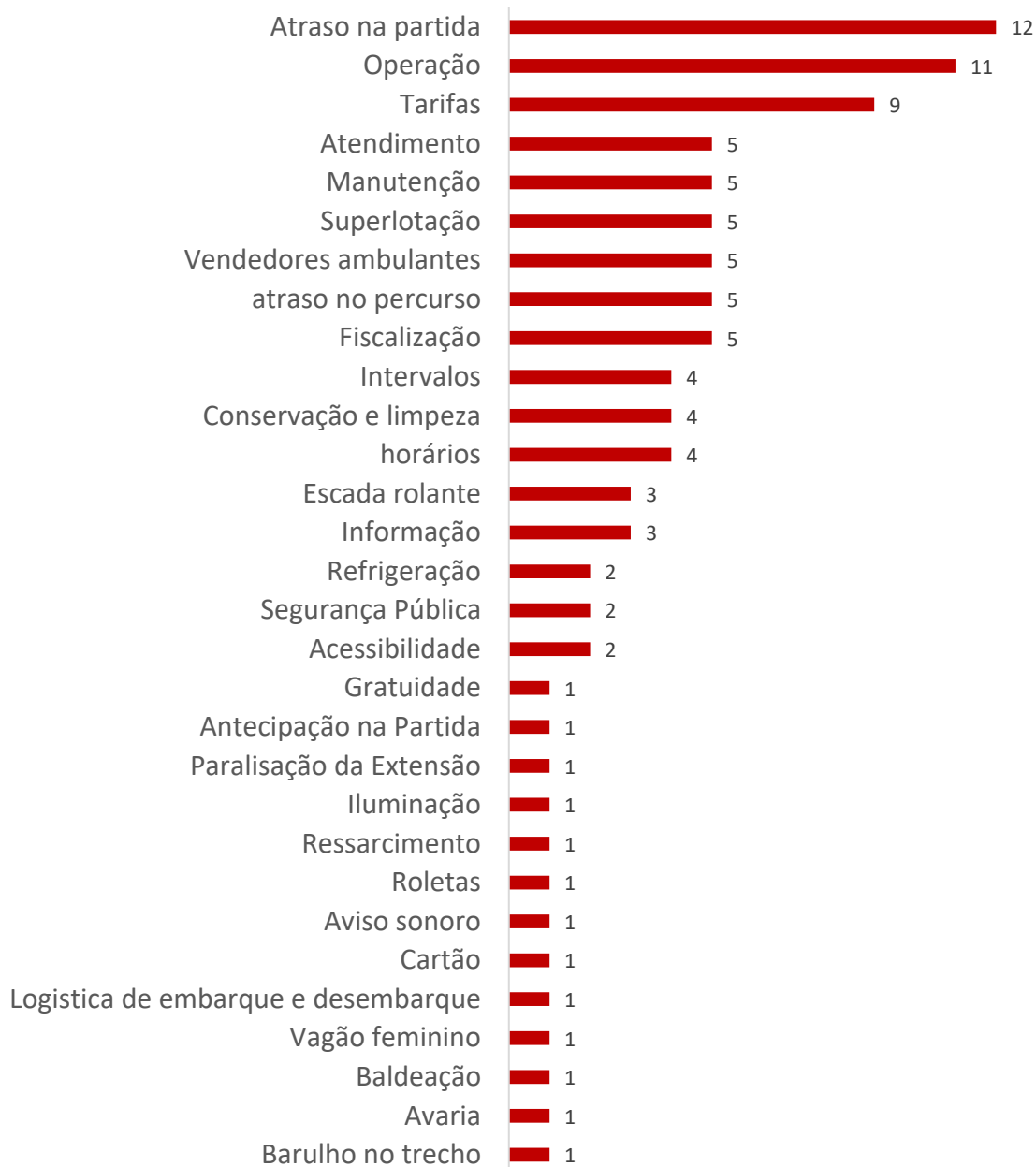
Diretamente com a Supervia, a maior parte das reclamações se referiram ao ramal Deodoro, no 1º trimestre de 2021. A seguir vemos o ramal Japeri, e logo após, Santa Cruz. É válido ressaltar que com a separação das linhas dos ramais Santa Cruz e Japeri, a Ouvidoria da Agência registra as manifestações de acordo com o ramal utilizado pelo usuário (Japeri ou Santa Cruz).

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 1º TRIMESTRE



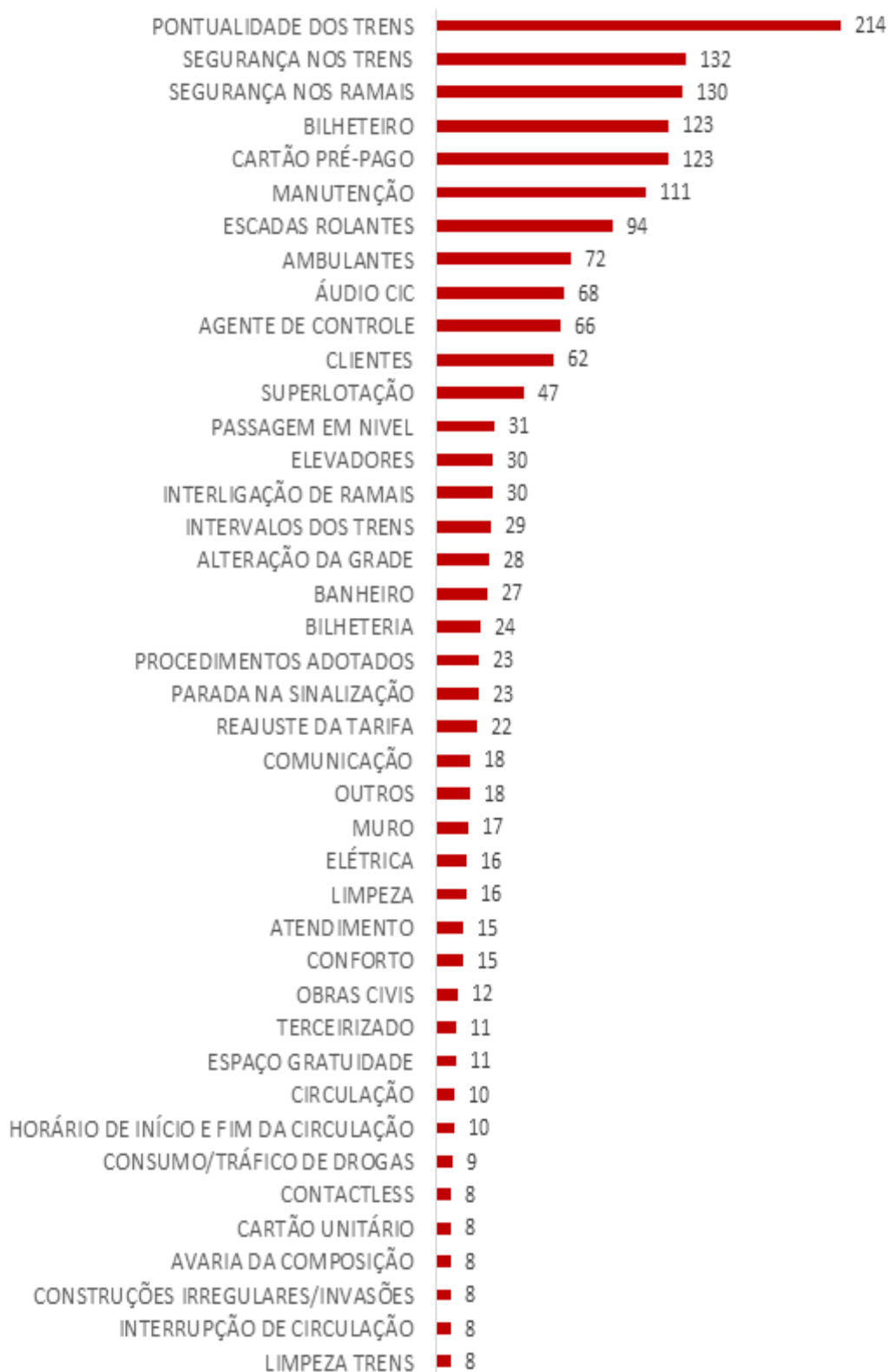
Acerca das reclamações registradas nesta Ouvidoria referentes a Supervia, destaca-se que 12,1% se tratava de atraso na partida das composições, 11,1% em relação a operação da Concessionária e 9,1% relacionados a Tarifas.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Nota-se que há semelhança das reclamações nos setores. A pontualidade dos trens foi teor de 214 das 1851 reclamações na Concessionária, equivalendo a 11,6%, e sendo o motivo mais frequente de insatisfações no trimestre.

Reclamações - Concessionária Supervia



SITE	7
MAIOR NÚMERO DE CARROS	7
OUTROS ENTORNO	7
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	6
CARTÕES RIOCARD	6
FUNCIONÁRIO	6
GRATUIDADE	5
ACESSIBILIDADE	5
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	5
COBERTURA/CALHA	5
CATRACAS	4
COMUNICAÇÃO VISUAL	3
SOUL MALLS	3
PODA DE ÁRVORES	3
INTEGRANTES	3
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	3
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	2
VIA PERMANENTE	2
METÁLICA	2
APLICATIVO	2
FILA	2
OUTROS JURÍDICO	2
MATERIAL RODANTE	2
ÁREA BLOQUEADA	2
TREM ESPECIAL	2
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	2
RESPOSTA EM ATRASO	2
ARRECADACÃO	1
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1
BICICLETÁRIO	1
NOVAS LINHAS DE TRENS	1
CARTÃO BLOQUEADO	1
JOVEM APRENDIZ	1
ESTAÇÕES	1
SUPRESSÃO	1
PDVS	1
TEMPO DE PERCURSO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
CONTROLE DE PRAGAS	1
CME	1
EMBARQUE EXCLUSIVO	1
SEGURANÇA	1

5.1.2 Campanha Virtual: Supervia, aumento não

A partir do dia 21/01/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes, sobre uma campanha virtual contrária ao aumento da Supervia com o seguinte teor:

Prezados Claudio Castro, Antonio Carlos Sanches, Delmo Pinho e Murilo Leal,

O aumento de 25,5% do valor das passagens dos trens em plena crise econômica e social causada pela pandemia é muito grave e prejudica milhares de trabalhadores! Além do aumento acima da inflação medida pelo IPCA/IBGE e não condizente com o aumento do salário mínimo, ele afeta sobretudo a população mais pobre, que passará a gastar R\$53 a mais todos os meses. Isto é um absurdo!

Por isso, pedimos que os srs pensem no interesse dos usuários deste serviço fundamental para o Estado e suspendam este aumento! A população não pode pagar a conta da operação dos trens, que circulam de maneira precária. Pagar R\$5,90 por apenas um deslocamento é covardia. Aumento não!

Atenciosamente,

Como é de comum conhecimento, anualmente há o reajuste tarifário das Concessionárias baseado no índice IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

No dia 28 de dezembro de 2020, foi publicado no Diário Oficial a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1161 DE 28/12/2020**, que autorizava, através de seu Art 2º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 5,90 (cinco reais e noventa centavos), que vigoraria a partir do dia 02 de fevereiro de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art 4º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes, que avalie soluções efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes da aplicação do reajuste, agravados pela pandemia do coronavírus, com intuito de garantir a manutenção de acesso dos usuários nos serviços de transporte ferroviário de passageiros.

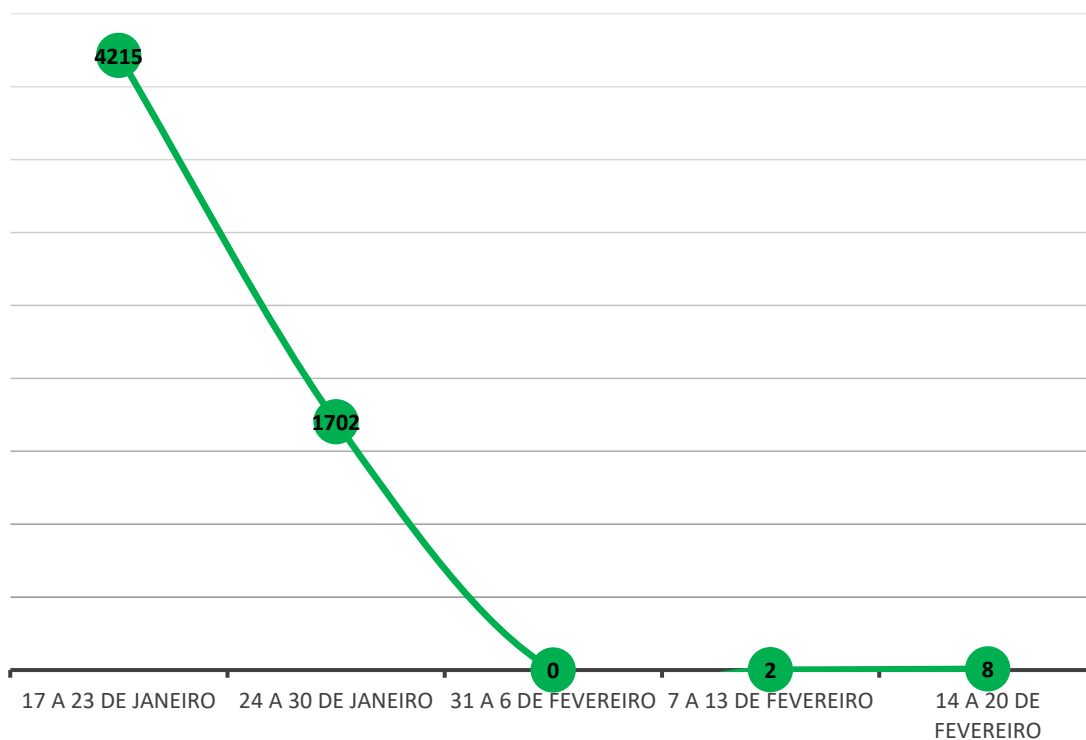
Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

Além disso, em uma reunião entre representantes da Secretaria de transportes e da Supervia, decidiu-se adiar o aumento tarifário para o dia 22/02/2021.

Estão listados abaixo os registros de e-mails acerca da campanha virtual e suas respectivas semanas de recebimento:

Semana	Reclamações
17 a 23 de janeiro	4215
24 a 30 de janeiro	1702
31 a 6 de fevereiro	0
7 a 13 de fevereiro	2
14 a 20 de fevereiro	8
Total	5927

Manifestações Semanais - Campanha Virtual



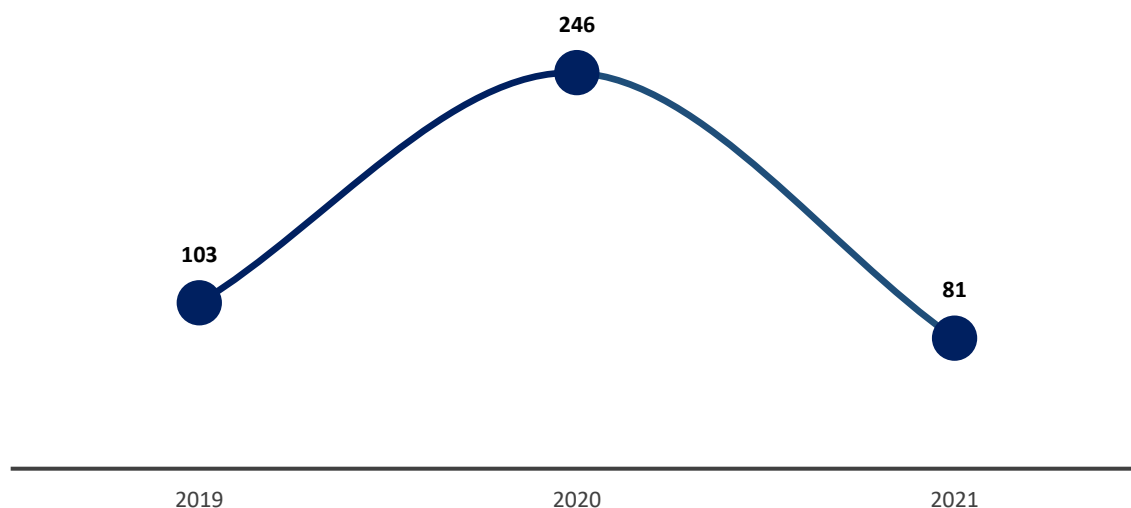
6 Manifestações – MetrôRio

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 no 1º Trimestre

Em relação às manifestações no primeiro trimestre dos três anos, houve um comportamento de decréscimo acentuado no ano de 2021, comportamento semelhante ao da Concessionária Supervia. As manifestações chegaram a crescer 138,8 % entre 2019 e 2020, contudo, em 2021 estes registros reduziram 67,1%, ficando abaixo dos registrados no 1º trimestre de 2019.

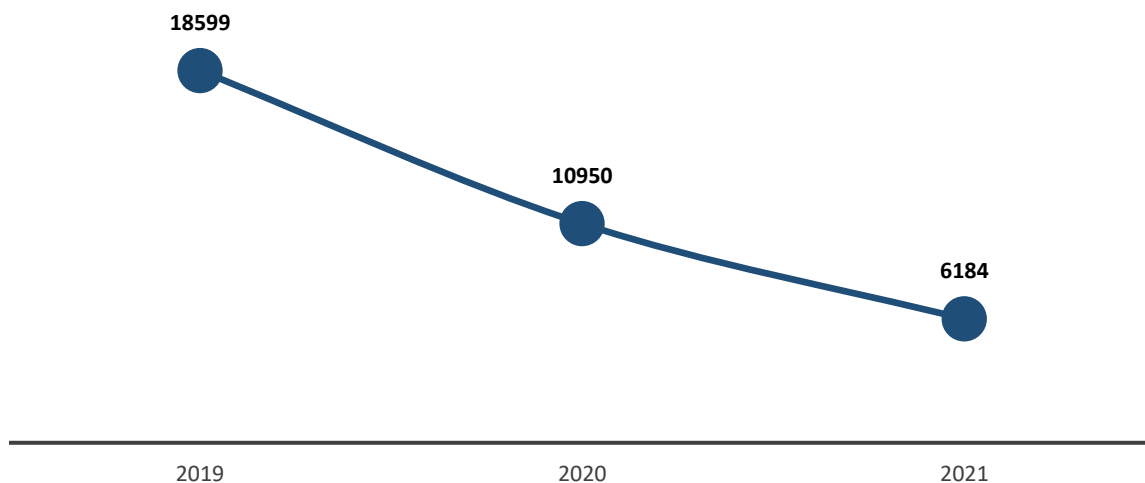
Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



De fato, as manifestações realizadas diretamente no MetrôRio também apresentaram redução, no entanto, esta redução foi consecutiva nos 3 anos citados.

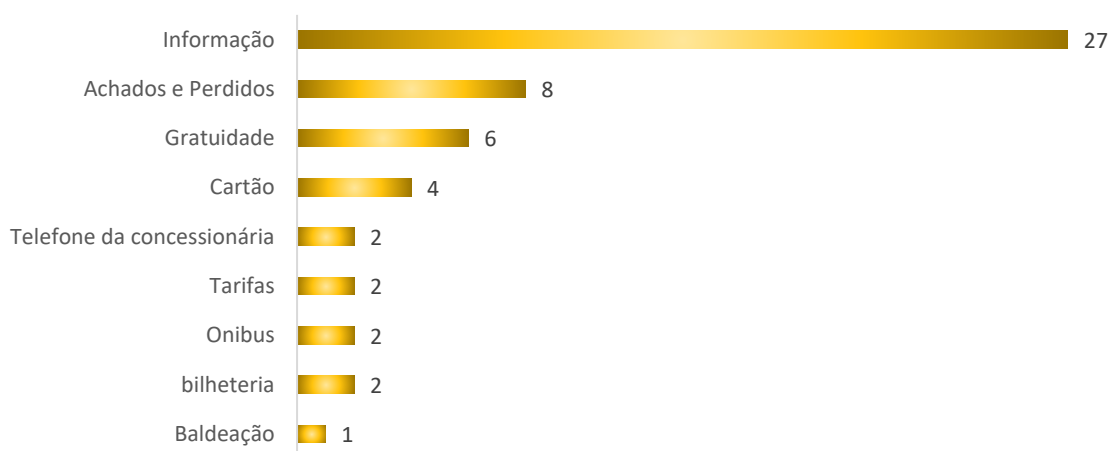
Entre 2019 e 2020 as manifestações reduziram 41,1%, ao passo que entre 2021 e 2020 esta redução foi avaliada em 43,5%.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



Nota-se que os números de 2021 equivalem a 1/3 dos números registrados no ano de 2019. Das informações registradas na Agência, 27 se trataram se assuntos diversos de informação. Logo após, 8 das 54 informações se referiam a achados e perdidos e 6 sobre gratuidade.

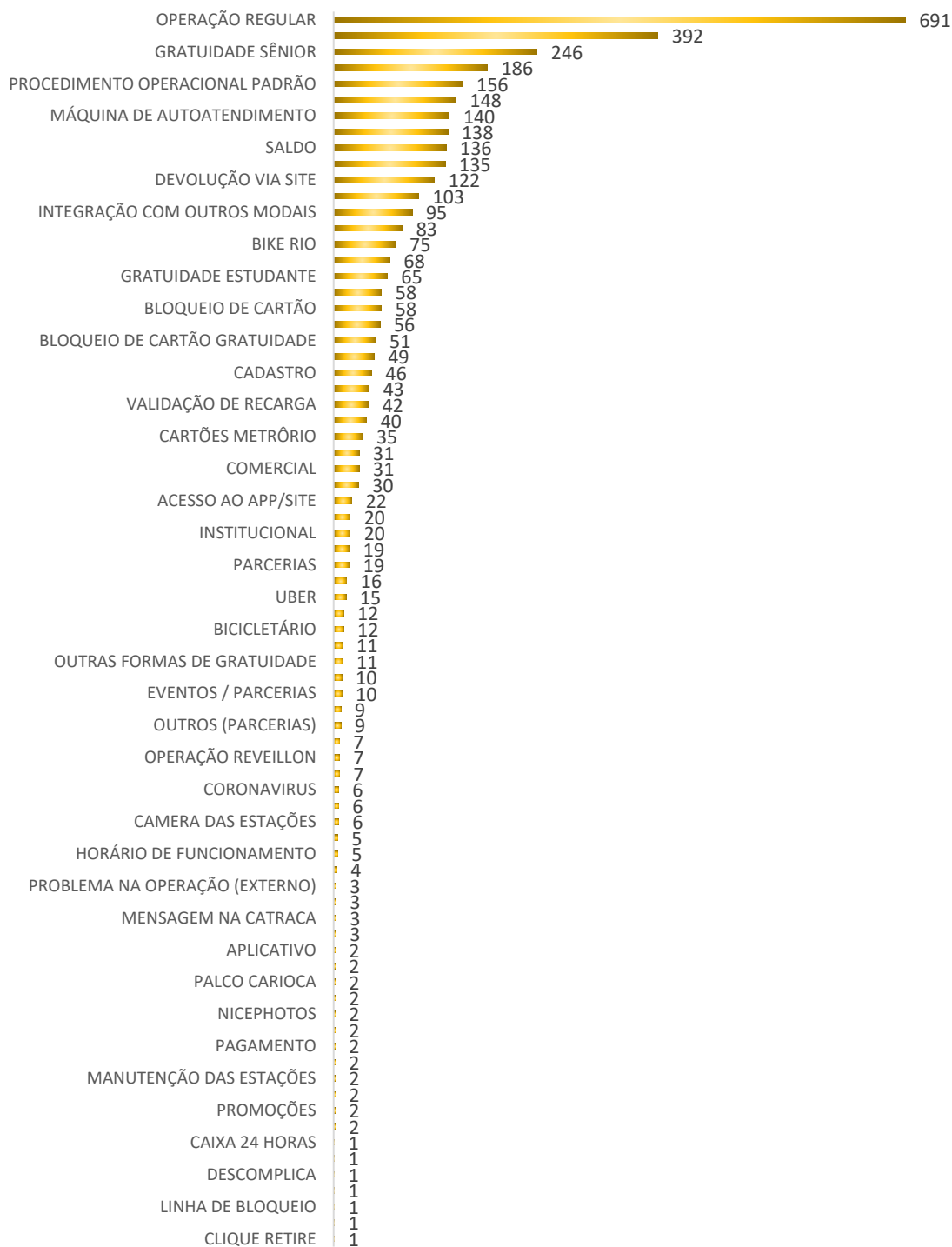
Informações - Ouvidoria da Agetransp



Diretamente com a Concessionária, assuntos de Operação regular foram maior motivo para busca de informações junto ao MetrôRio. O assunto se tratou de teor de

691 das 3860 informações, 17,9%. O segundo maior motivo foi gratuidade deficiente físico crônico, com 392 manifestações. Além disto, 246 manifestações se trataram de gratuidade sênior.

Informações - Concessionária MetrôRio



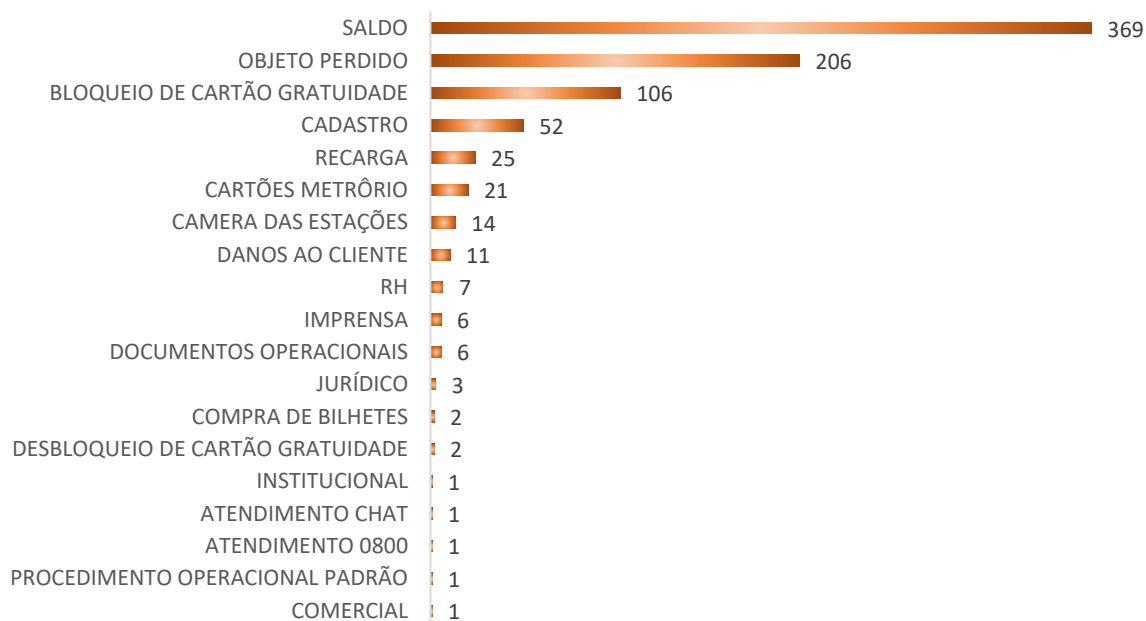
No trimestre não houve elogios a respeito do MetrôRio na Ouvidoria da Agetransp, no entanto, a Concessionária registrou 88 elogios. Destes, 34,1% foram em relação a aplicativo e 25% em relação a condutores. Destaca-se também o atendimento dos seguranças.

Elogios - Concessionária MetrôRio



No que tange as solicitações realizadas na Concessionária, houve destaque para solicitações de Salto, objeto perdido e bloqueio de cartão gratuidade, com percentuais, respectivos, de 44,2%, 24,7% e 12,7%.

Solicitações - Concessionária MetrôRio



No período de referência não houve sugestão em relação ao MetrôRio registrado na Agetransp. A operação regular e coronavírus foram destaques das sugestões correspondendo a 19,6% e 13% das sugestões, respectivamente.

Sugestões - Concessionária MetrôRio

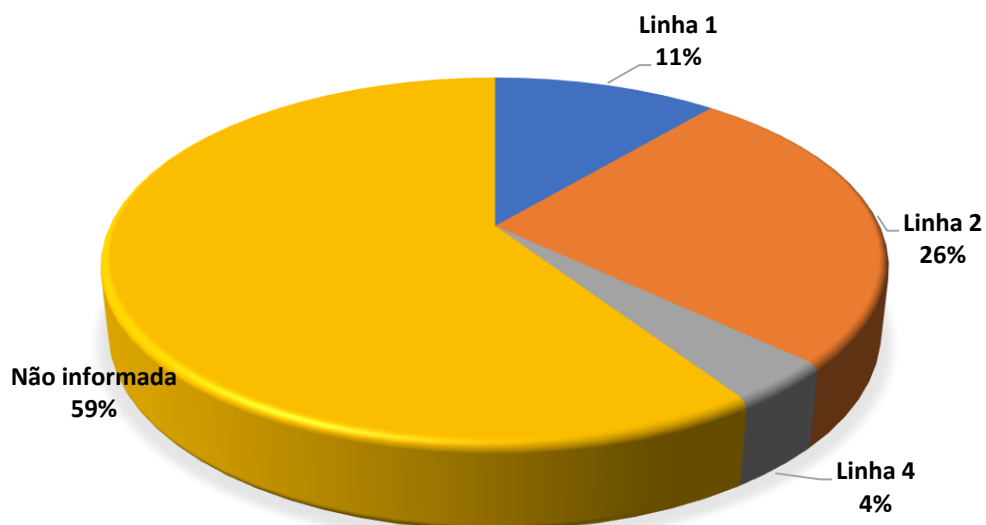


6.2 Reclamações no 1º Trimestre

6.2.1 Reclamações por Linha

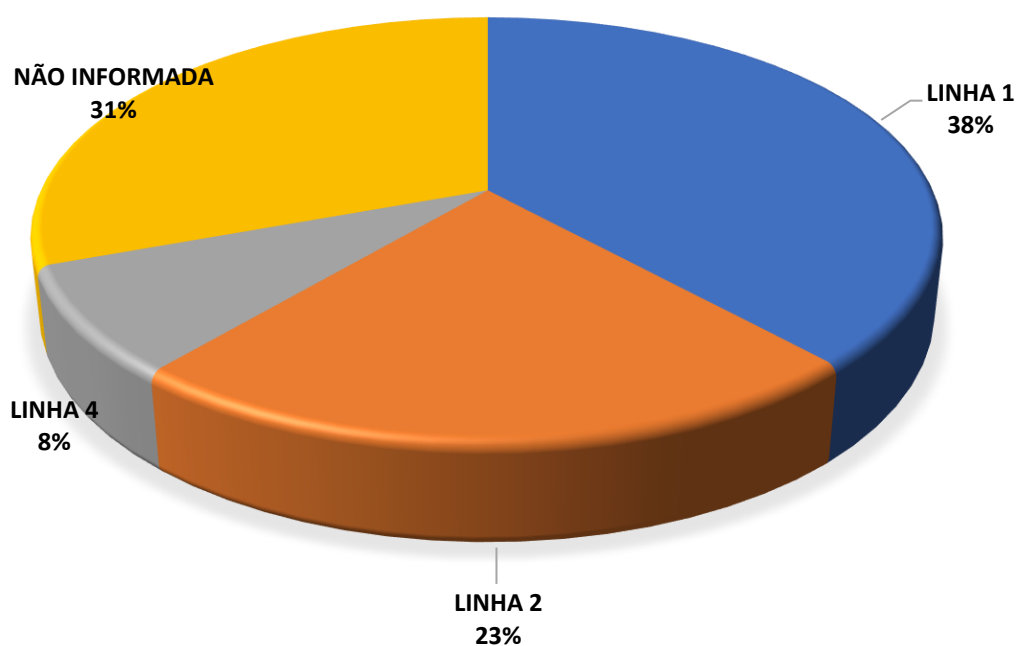
Em relação às reclamações cuja linha foi informada, no 1º trimestre do ano de 2021, a linha 2 foi responsável por 7 das 27 reclamações nesta Ouvidoria. A Ouvidoria registrou 3 queixas em relação a linha 1 e 1 sobre a Linha 4.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE



As reclamações na própria Concessionária obtiveram comportamento parecido com os da Agência. Das linhas informadas, a Linha 1 foi a que obteve maior percentual de reclamações e, logo após a linha 2. A Linha 4 do metrô foi responsável pelo menor número de reclamações.

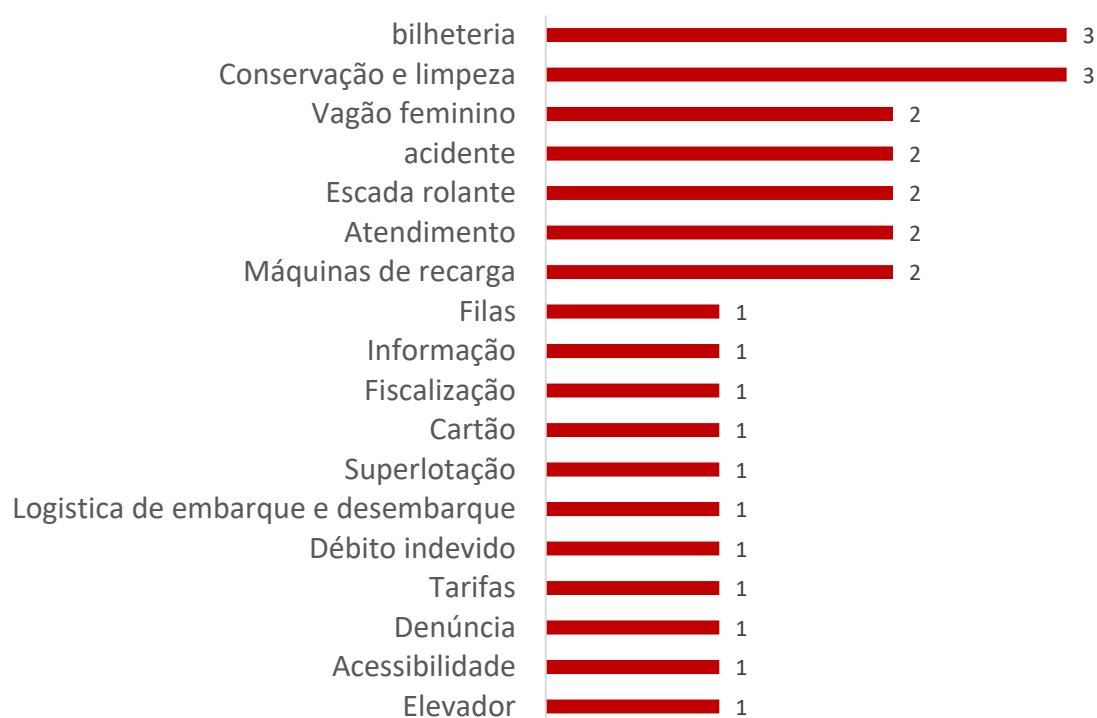
RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 1º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

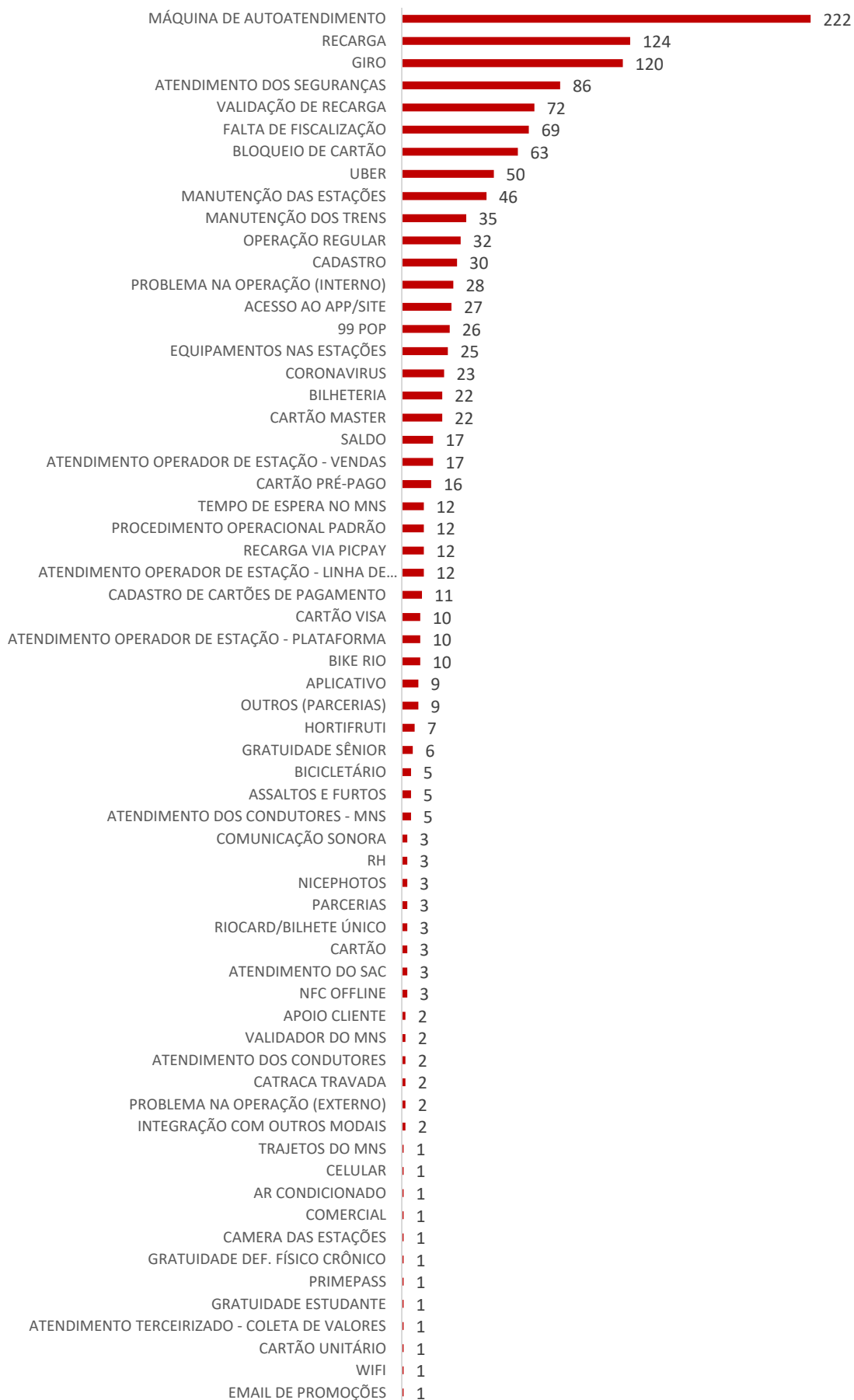
As reclamações foram separadas por assunto para verificar quais foram os maiores motivos pelos quais os usuários ficaram insatisfeitos com o serviço fornecido pelo MetrôRio. Não houve destaques para determinado assunto. Bilheteria e Conservação e limpeza, que apresentaram maior número de insatisfações, foram responsáveis por 3 reclamações. Estão representados abaixo as reclamações recebidas nesta Ouvidoria acerca do MetrôRio.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



A Ouvidoria do MetrôRio obteve, no período de janeiro a março de 2021, 222 reclamações acerca da máquina de autoatendimento, assunto mais reclamado, representando 16,4% das insatisfações. Assunto de recargas obteve percentual de 9,2% e 8,9% acerca do cartão giro.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



6.2.3.1 Campanha Virtual: Aumento no metrô não!

Assim como ocorreu com a Supervia, esta Ouvidoria também recebeu e-mails oriundos de uma campanha virtual, agora voltada para o aumento da tarifa do MetrôRio.

Como é de comum conhecimento, anualmente há o reajuste tarifário das Concessionárias baseado no índice IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

Segundo a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1169 DE 23/02/2021**, que autorizava, através de seus Artigos 2º e 3º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 6,30 (seis reais e trinta centavos), que vigorará a partir do dia 02 de abril de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 5º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes e à Concessionária, diante do agravamento das condições socioeconômicas dos usuários do sistema metro-ferroviário, em decorrer da pandemia do coronavírus, a procurarem forma de subsídio ou qualquer outra forma de compensação, de modo a garantir a modicidade e a justiça tarifária, avaliando as condições efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes do reajuste tarifário hora homologado;

Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

Além disto, no dia 1º de abril de 2021, a Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro decidiu adiar por 30 dias o reajuste de preço na tarifa do Metrô Rio.

6.2.3.2 Teor das Manifestações

A partir do dia 22/03/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes, com o seguinte teor:

O Rio de Janeiro está atravessando sua pior crise em décadas, ainda mais agravada pela pandemia da Covid-19, situação que estamos vivendo há um ano. O aumento proposto para a tarifa do Metrô é inaceitável - R\$1,30 de

uma só vez é um reajuste sem precedentes, além de significar um impacto enorme para o bolso dos trabalhadores e trabalhadoras.

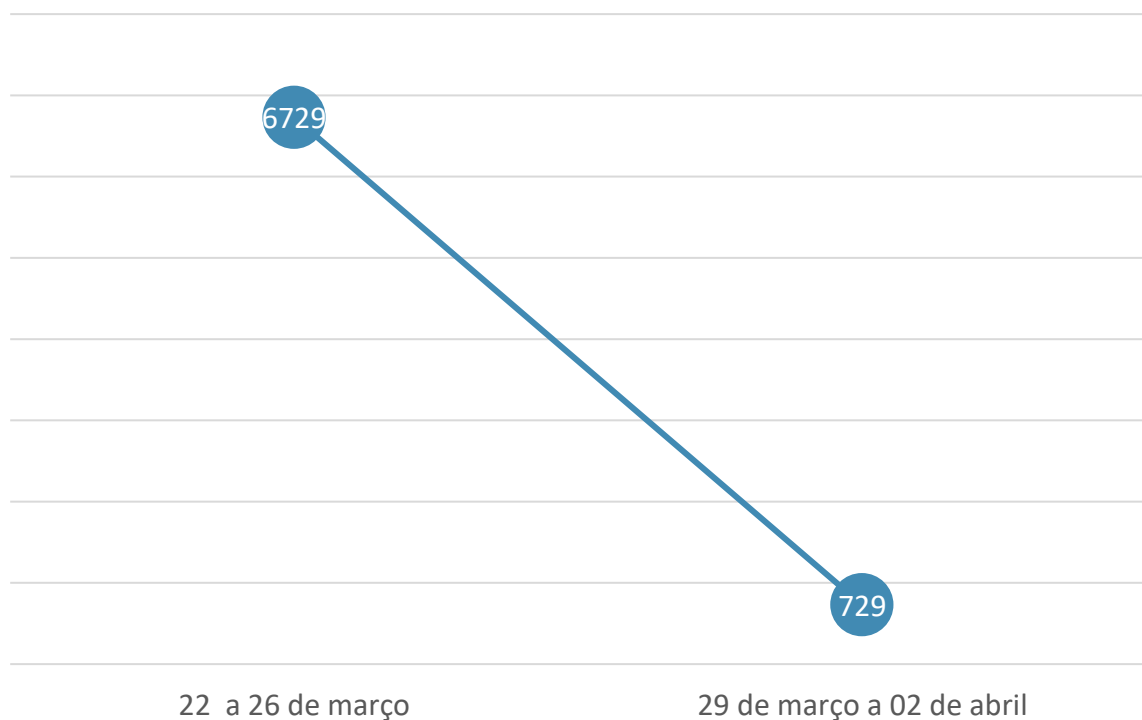
Neste momento, os usuários do metrô são, em sua maioria, pessoas que estão se expondo ao risco do vírus porque precisam continuar se deslocando para trabalhar. Não é razoável que justamente essas pessoas precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

Por isso, vim pedir que os senhores reconsiderem esta decisão e cancelem o aumento!

Atenciosamente,

Diante dos e-mails citados com o devido assunto referenciado, ressalta-se que o entendimento do ocasionado é de vital importância para compreender o comportamento das manifestações no período, sendo assim, estão ilustrados abaixo os registros recebidos no 1º trimestre de 2021:

Campanha Virtual: Aumento no metrô não!



7 Manifestações – 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.

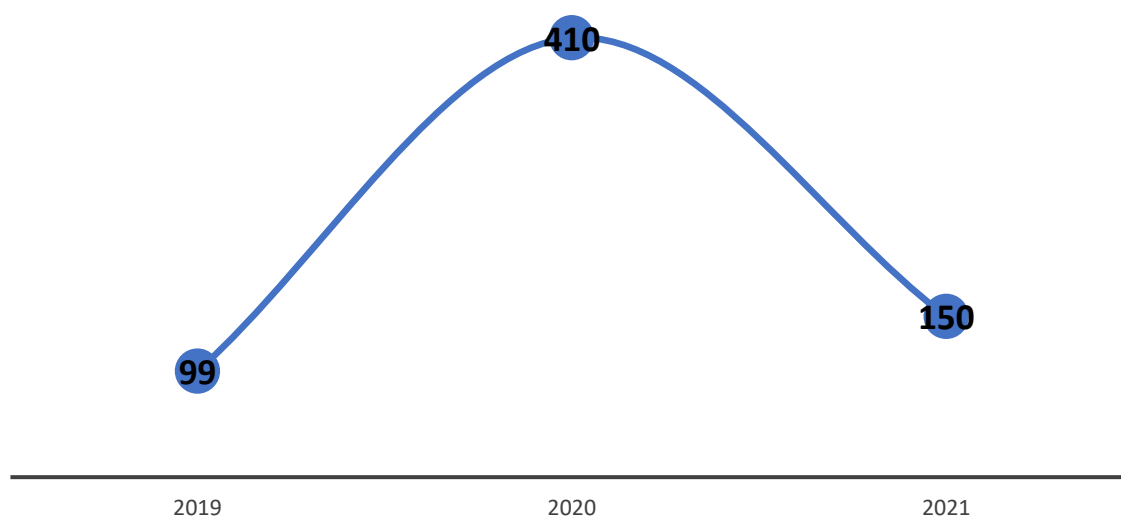
No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

7.1 Registros no 1º Trimestre

No 1º trimestre de 2021, houve uma redução de 63,4% em relação ao mesmo período do ano de 2020. Na ocasião, houve 410 manifestações, uma média de, aproximadamente, 137 manifestações mensais. Neste ano, foram 150 registros, o que equivale a 50 manifestações por mês na Ouvidoria da Agetransp.

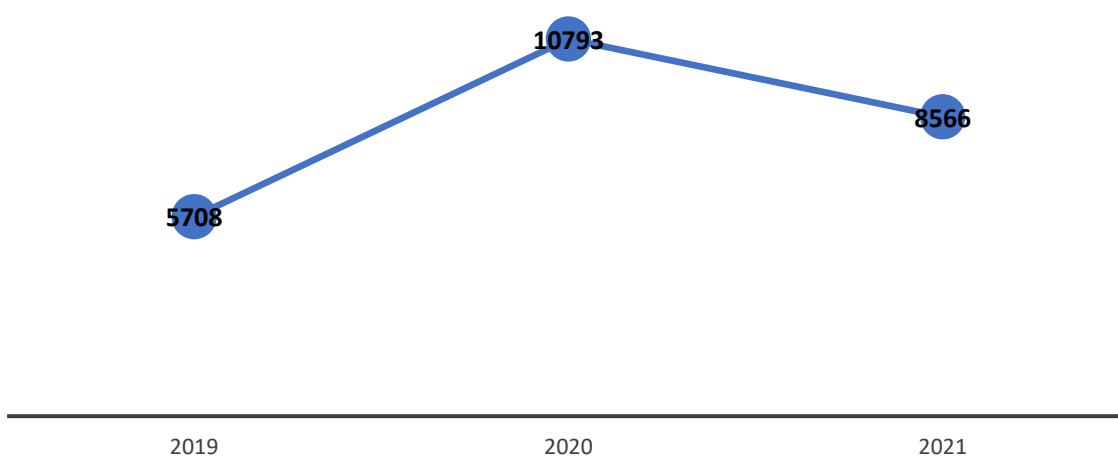
Ainda assim, apesar da redução, o número de registros não foi inferior ao ano de 2019.

Manifestações Ouvidoria Agetransp - 1º Trimestre



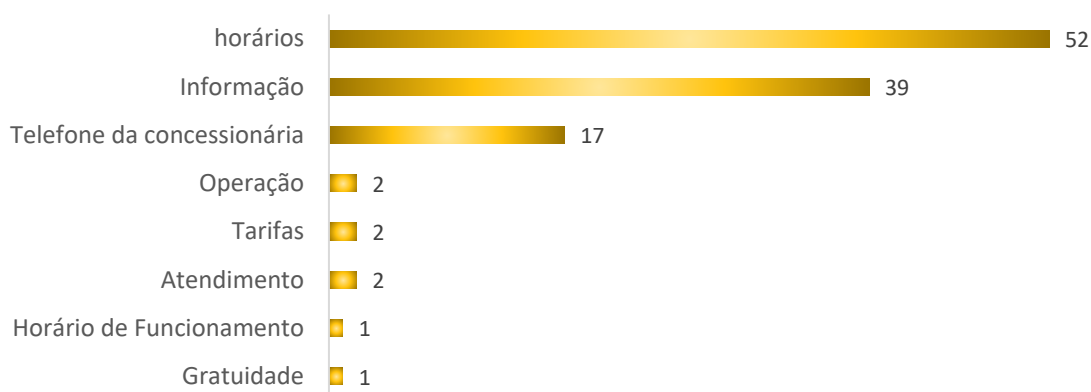
O Comportamento nos últimos anos foi semelhante na Ouvidoria da CCR Barcas, no que tange o 1º Trimestre. O aumento entre 2019 e 2020 foi de 89,1% dos registros, enquanto a redução em 2021 equivale a 20,6%. A Ouvidoria da CCR Barcas nos três primeiros meses do ano corrente registrou, em média, 2855 manifestações aproximadamente.

Manifestações CCR Barcas- 1º Trimestre



Além disto, esta Ouvidoria registrou 357 informações a respeito da CCR Barcas sendo 52 somente acerca de horários. De um assunto específico, este foi o maior percentual registrado (14,6%). Destaca-se os assuntos informação e telefone da Concessionária, no trimestre.

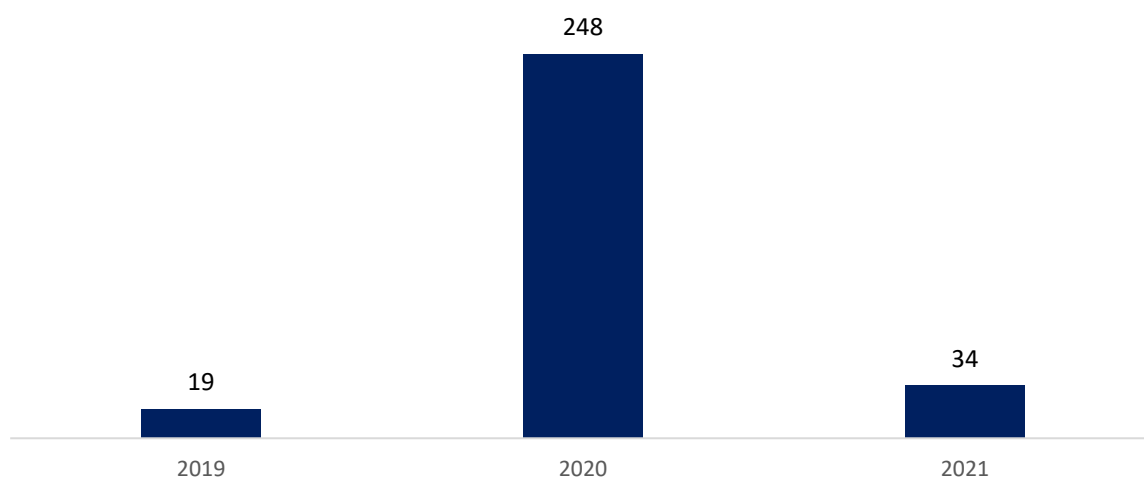
Informações - Ouvidoria da Agetransp



7.2 Reclamações no 1º Trimestre

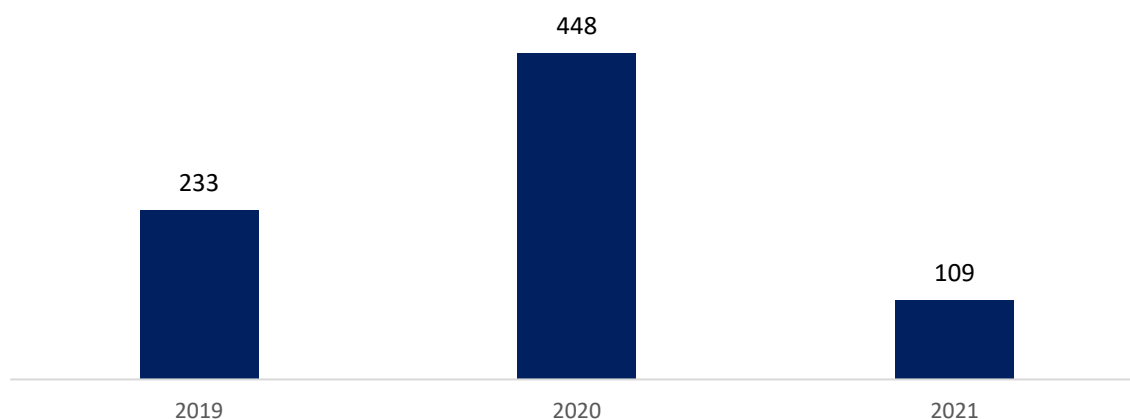
No que tange reclamações, a Ouvidoria da Agência registrou uma queda acentuada nos registros. Em relação a 2020, as reclamações reduziram 86,3%, ao passo que em 2020 foi avaliado um crescimento de 1205%, sendo o período de maior registro de reclamações.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



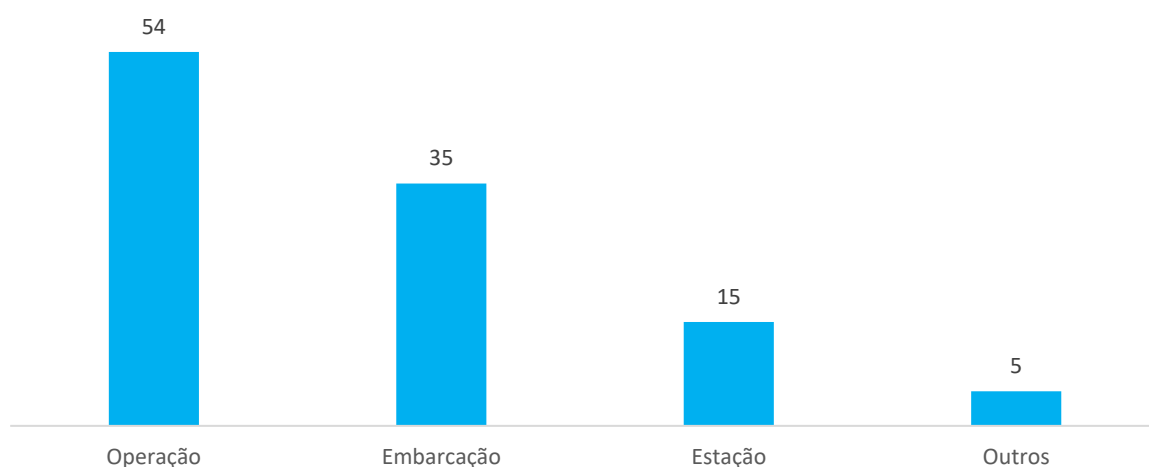
Apesar dessas variações não serem tão enérgicas quanto as da Agência, a Ouvidoria da Concessionária apresentou o mesmo comportamento. As reclamações em 2021 reduziram 75,7% ao passo que, em 2020, havia registrado um crescimento avaliado em 92,3%.

Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



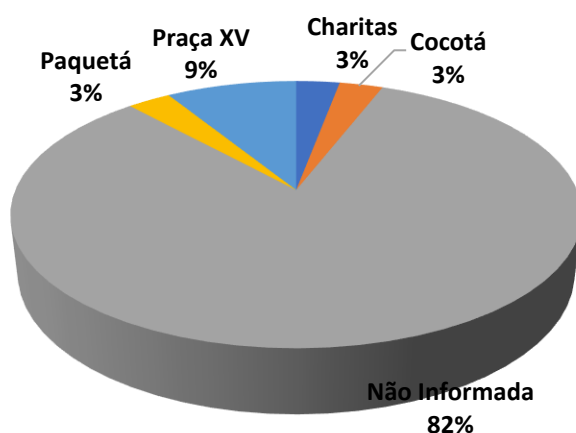
Com base na análise gráfica, é possível verificar a disparidade entre as reclamações de operação e embarcação referentes à Concessionária CCR Barcas. No período do primeiro trimestre de 2021, das 109 reclamações, 54 reclamações se referiam a operação da Concessionária, ou seja, 49,5%. Além disso, 32,1% se trataram de reclamações acerca das embarcações da CCR Barcas. As categorias estação e outros corresponderam a, respectivamente, 13,8% e 4,6%

Reclamações - CCR Barcas - 1º Trimestre



Das citações de reclamações na Ouvidoria da Agetransp, a maior parte se tratou de reclamações sem informação de estação. Das que houveram informação, Praça XV obteve 3 reclamações, e Charitas, Cocotá e Paquetá, 1 reclamação cada.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE

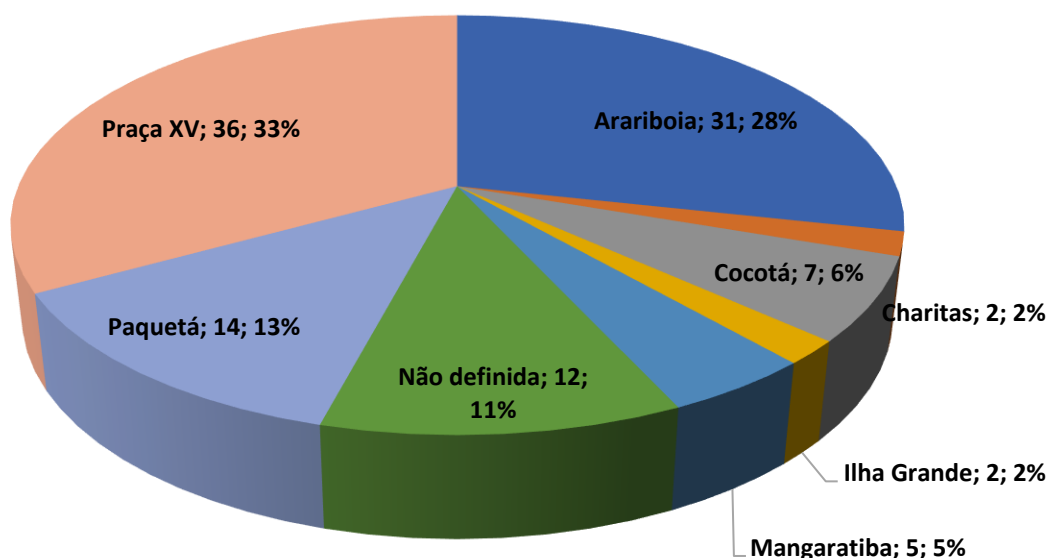


Diretamente com a Concessionária, a estação Praça XV foi a mais reclamada entre janeiro e março de 2021, independentemente de ser com ou sem linha

informada. No período houve 36 reclamações acerca da estação mencionada. Outro percentual e número de destaque fora em relação a estação Arariboia. No período houve 31 reclamações acerca da estação, correspondendo a percentual de 28%.

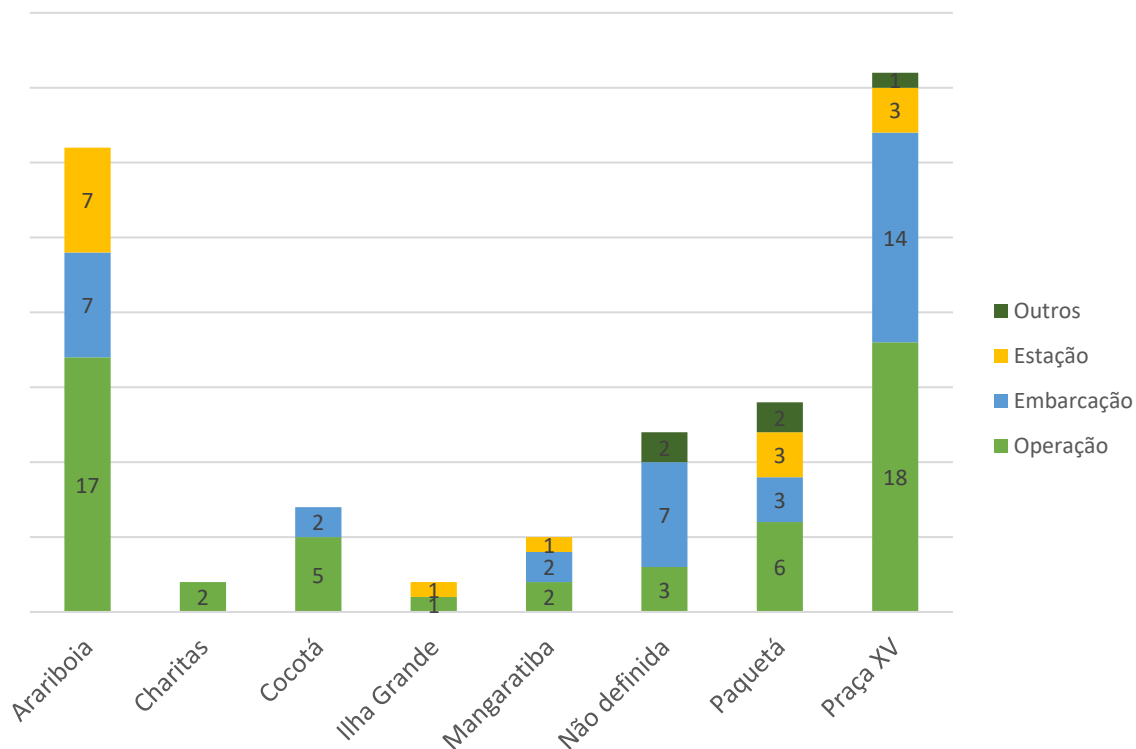
A seguir é possível visualizar o gráfico correspondente as estações e seus respectivos números e percentuais:

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 1º TRIMESTRE



Em relação às categorias e suas respectivas estações de reclamação na Concessionária, nota-se que assunto de operação esteve presente em todas as estações reclamadas. Além disto, embarcação foi motivo de reclamações nas estações Arariboia, Cocotá, Mangaratiba Paquetá e Praça XV. Estação também esteve significativamente presente nas reclamações, nas estações Araribóia, Ilha grande, Mangaratiba Paquetá e Praça XV. Das estações informadas, Paquetá e Praça XV foram as únicas que contemplaram o assunto outros, no trimestre do ano atual.

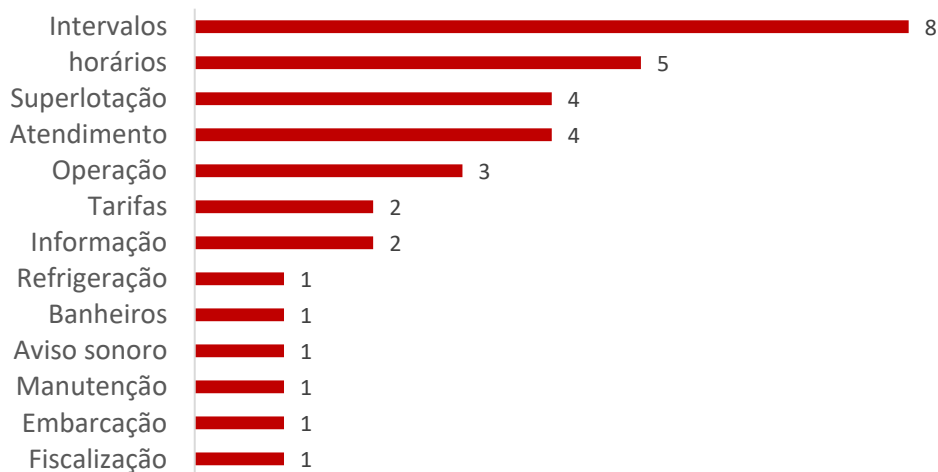
Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



7.2.1 Reclamações por assunto

Se tratando de assuntos das reclamações, intervalos foi assunto de 23,5% das insatisfações, assunto este com maior percentual de reclamações no período. Horários, superlotação e atendimento também apresentaram destaque no período de referência, com percentuais respectivos de 14,7%, 11,8% e 11,8%.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2021



Reclamações - CCR Barcas 1º Trimestre - 2021



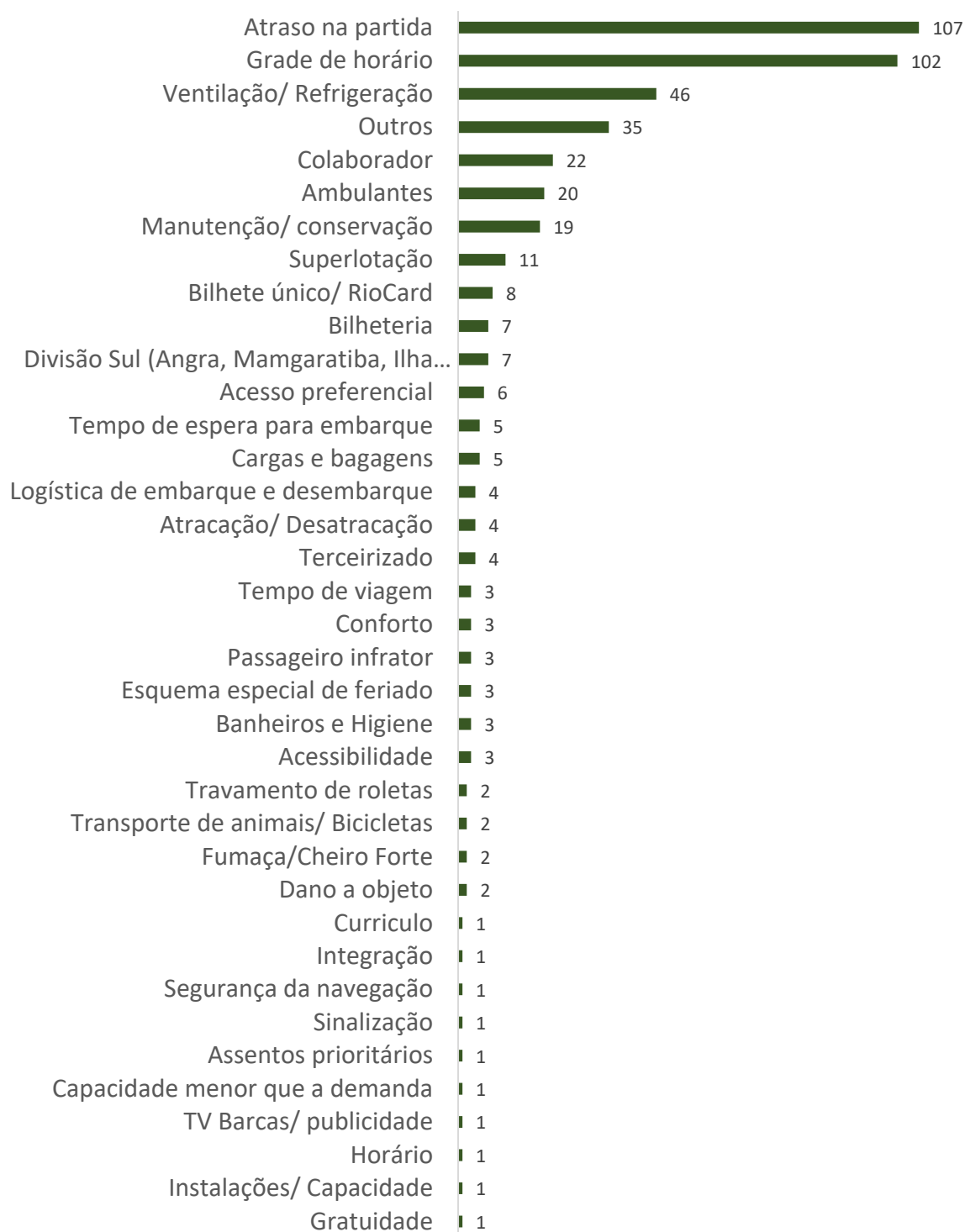
Das 109 reclamações feitas diretamente com a CCR Barcas, 30 foram em relação ao assunto outros, correspondendo a 27,5%. Grade de horário foi responsável por 21,1% das reclamações no período. Além disto, 11% se referiram a superlotação no modal. No trimestre do ano anterior, a Ouvidoria da Agetransp havia recebido maior parte das reclamações em relação a Atraso na partida e intervalos havia sido a 8ª maior demanda de reclamações no período.

Em relação as reclamações do trimestre do ano anterior, tanto a Ouvidoria da Agência, quanto a Ouvidoria da Concessionaria, registrou maior percentual em relação a atraso na partida. Na Ouvidoria da Agência houve, em média, 27 registros mensais. Na própria Concessionária, esta média ficou de 36 registros.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2020

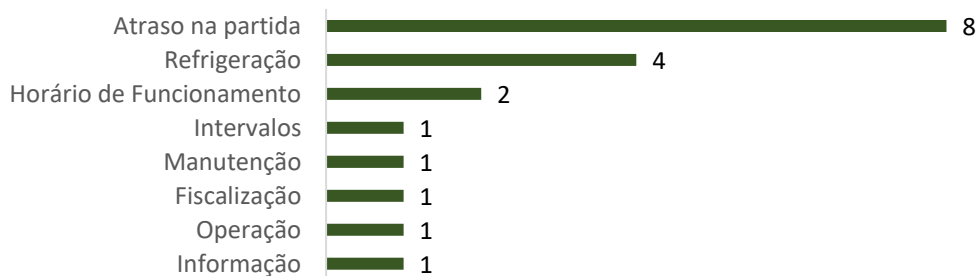


Reclamações - CCR Barcas 1º Trimestre - 2020



No ano de 2019 atraso na partida também havia sido assunto de maior destaque na Ouvidoria da Agetransp, havendo assim uma mudança em relação ao ano atual. Os registros na Concessionária também apresentaram alteração, tendo em vista que no ano de 2019, ventilação e refrigeração foi assunto mais reclamado.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2019



Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2019



8 Manifestações – CCR Via Lagos

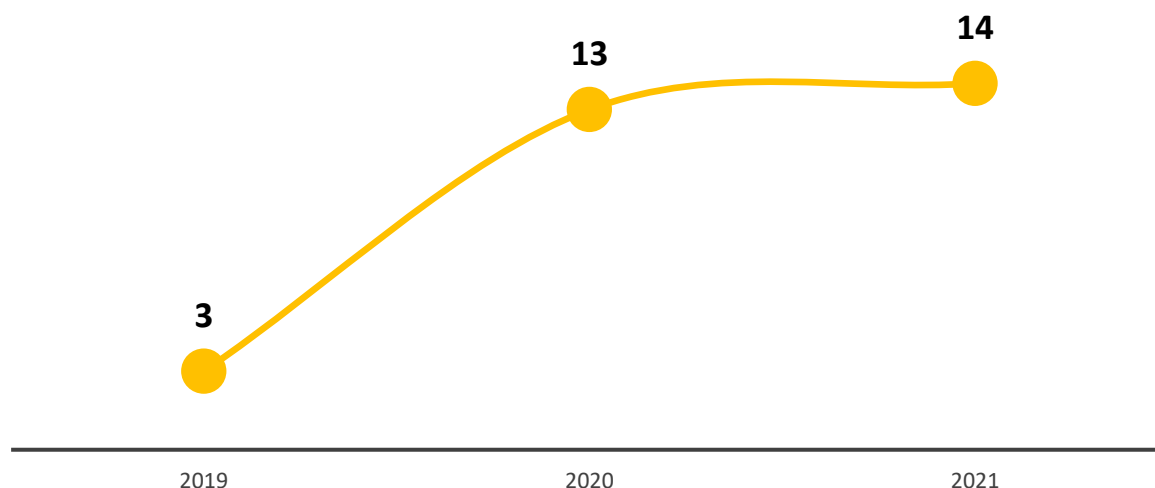
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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 no 1º Trimestre

Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a segunda Concessionária com menor número de manifestações nesta Agência, aumento dos registros em relação a 2020 e 2019. No Gráfico abaixo é possível visualizar a evolução anual das manifestações no primeiro trimestre do ano:

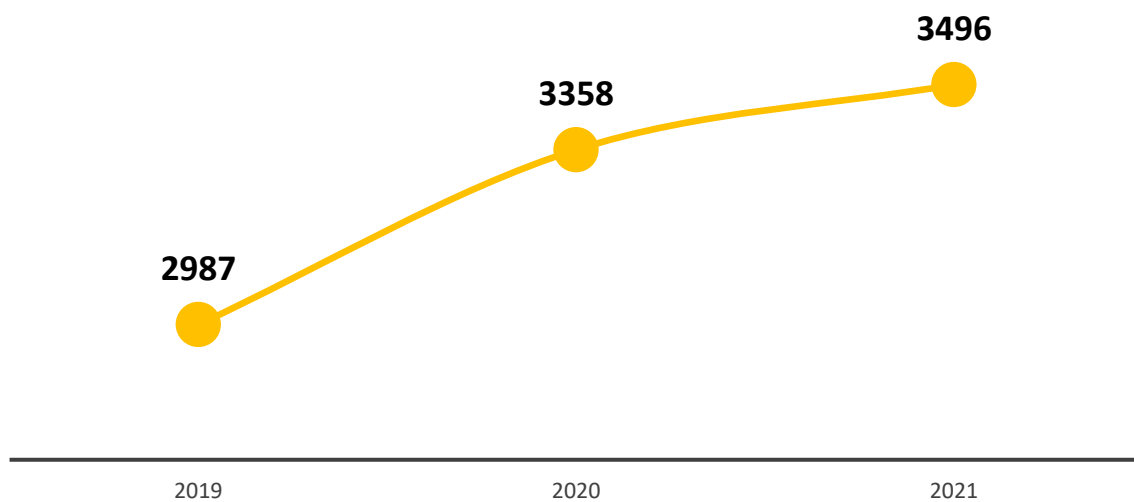
Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



Verifica-se o constante aumento dos registros ao longo do tempo, na concessionária. Em Comparação com o ano de 2020, os registros cresceram 4,1% e,

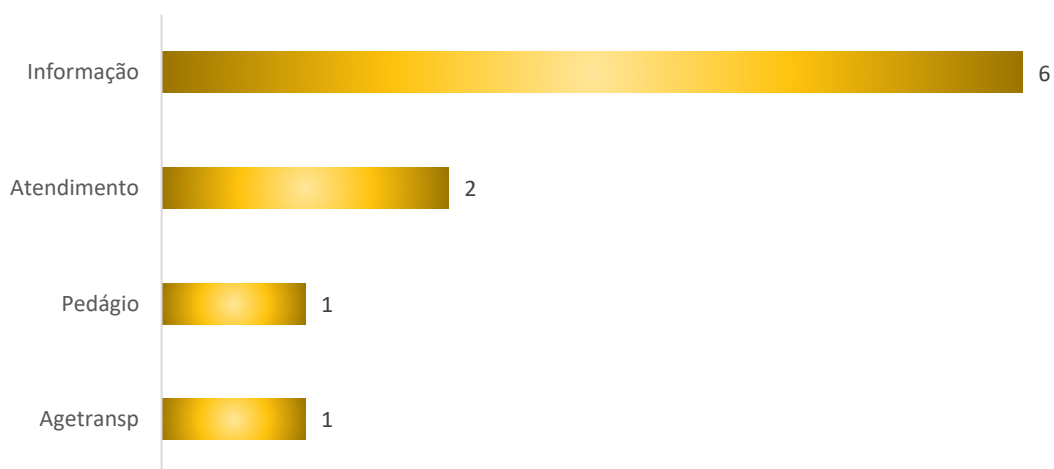
na Ouvidoria da Agetransp, 7,7%. Em comparação com 2019, 17% na CCR Via Lagos e 366,7% na Agetransp.

Manifestações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



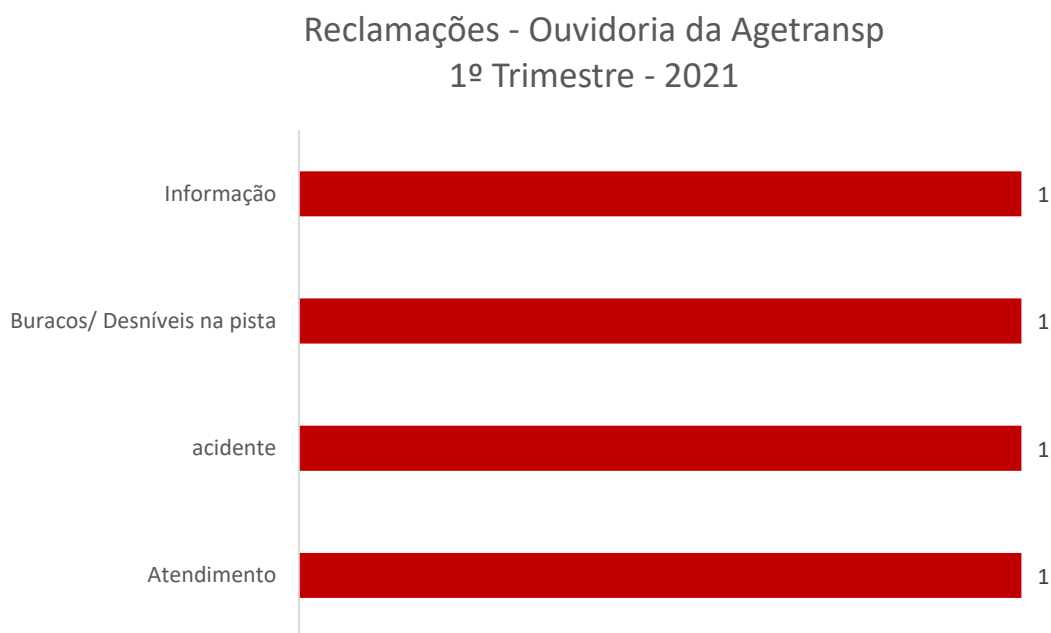
Das informações prestadas por esta Ouvidoria, 60% se referiam a informações diversas, 20% sobre atendimento, 10% em relação a pedágios e outros 10% acerca da Agência.

Informações - Ouvidoria da Agetransp

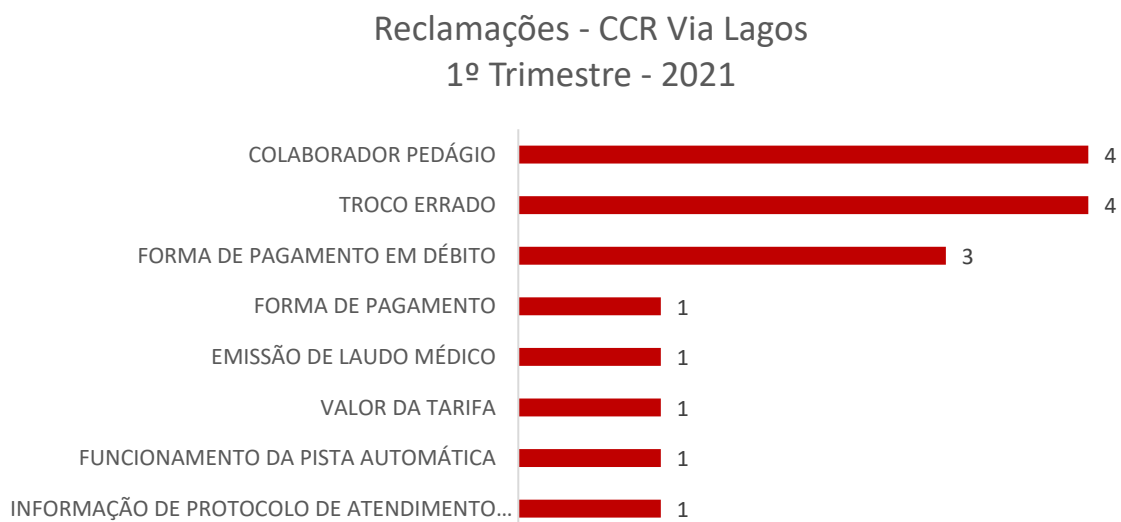


8.2 Reclamações no 1º Trimestre

Ao analisar as reclamações dos primeiros três meses do ano vigente, usuários da Concessionária reclamaram sobre informação, Buracos e/ou Desníveis na pista, acidente e atendimento, todos equivalendo a 25% das reclamações.

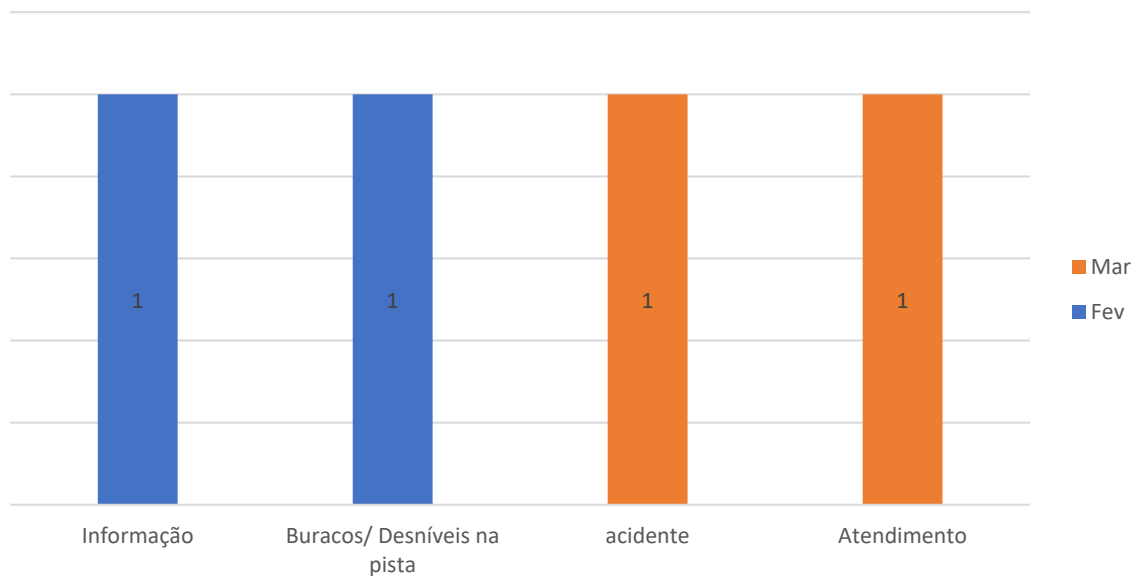


No entanto, a Ouvidoria da Concessionária registrou 25% das reclamações referentes ao colaborador do pedágio e 25% em relação a troco errado. Além disso, forma de pagamento em débito foi motivo de 18,8% das reclamações.



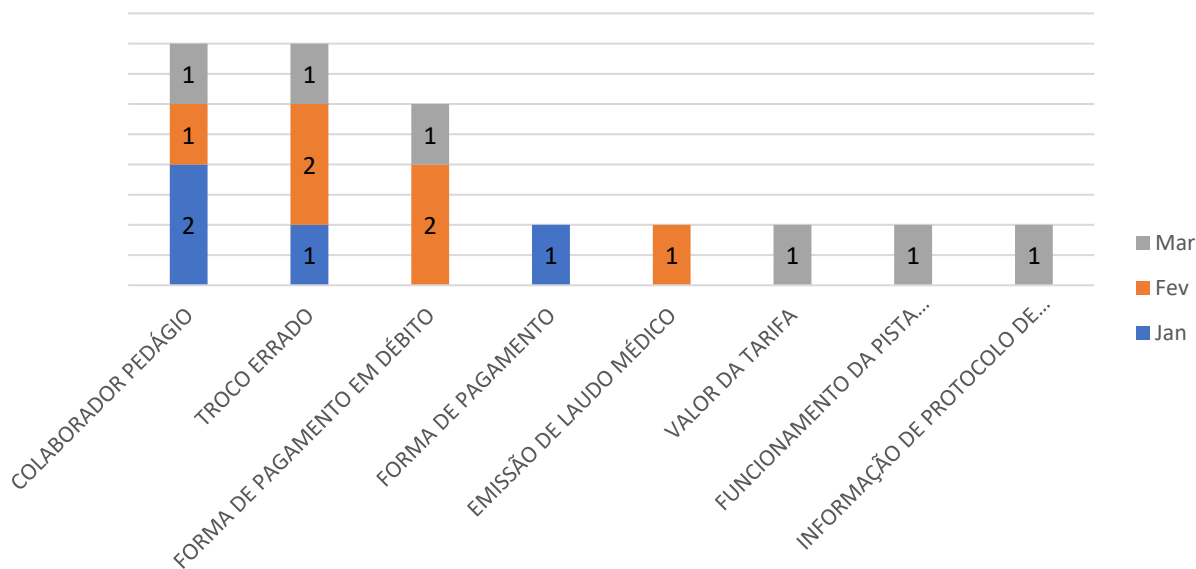
É importante ressaltar que, no trimestre de referência, nenhum assunto se repetiu nas reclamações recebidas por esta Ouvidoria.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2021



Na própria Concessionária, colaborador de pedágio e troco errado foram motivos constantes de reclamações, estando presentes em todos os meses do trimestre. A partir de fevereiro, forma de pagamento em débito se tornou reclamação presente.

Reclamações - CCR Via Lagos 1º Trimestre - 2021



Com intuito de observar as principais insatisfações dos usuários em relação ao serviço prestado pela CCR Via Lagos, separamos as reclamações por assunto dos 2 anos anteriores. Ressalta-se que não houve destaque para determinado assunto nas reclamações da Ouvidoria da Agetransp.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
1º Trimestre - 2020



Em relação aos registros de insatisfações na Concessionária, troco errado também esteve presente nos anos anteriores. Em 2020, troco errado foi motivo de 6 dentre as 17 reclamações registradas. Nota-se que, na ocasião, também havia registros de reclamação acerca de pagamento com cartão de débito.

Reclamações - CCR Via Lagos
1º Trimestre - 2020

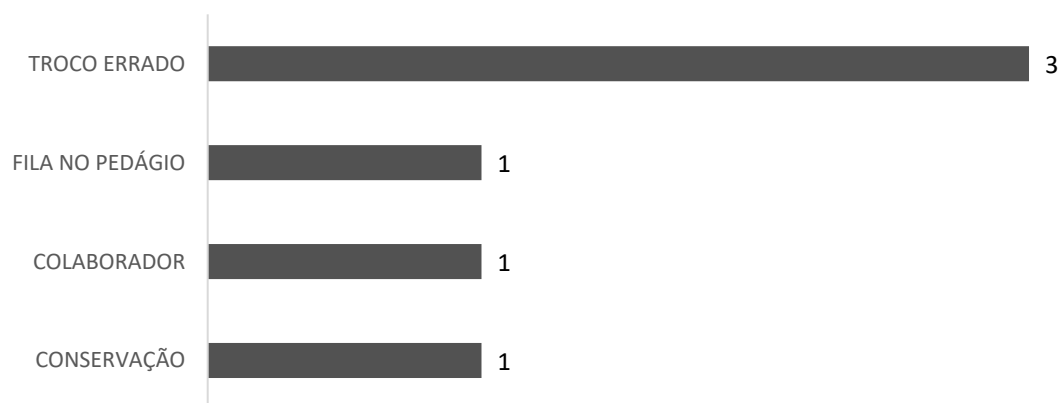


Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 1º Trimestre - 2019



No ano de 2019, também é possível verificar reclamações de colaborador e troco errado na Concessionária. Paralelamente, também houve reclamações sobre atendimento da Concessionária, fato este que retornou em 2021.

Reclamações - CCR Via Lagos 1º Trimestre - 2019



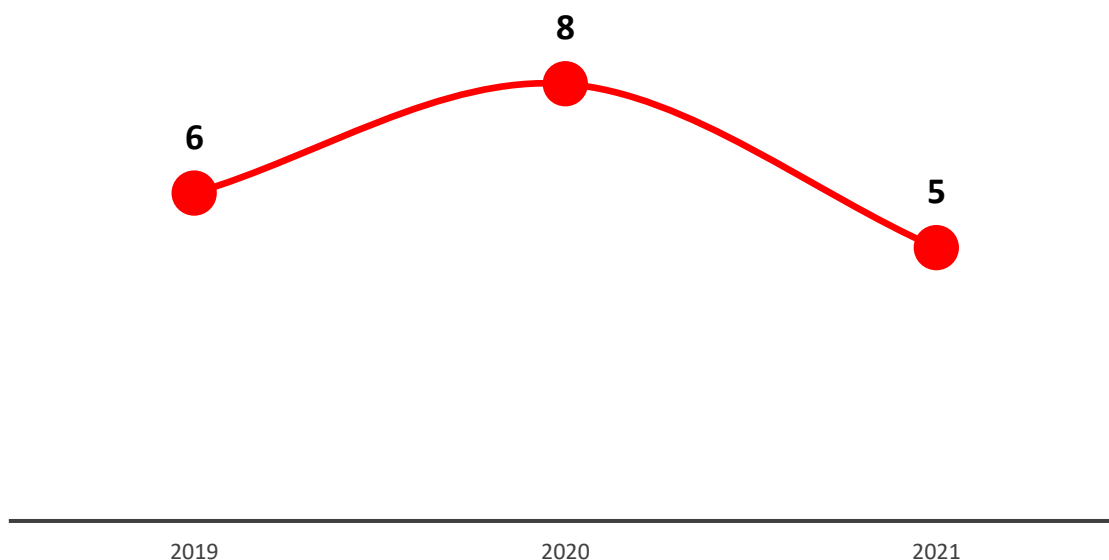
9 Manifestações – Rota 116

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.

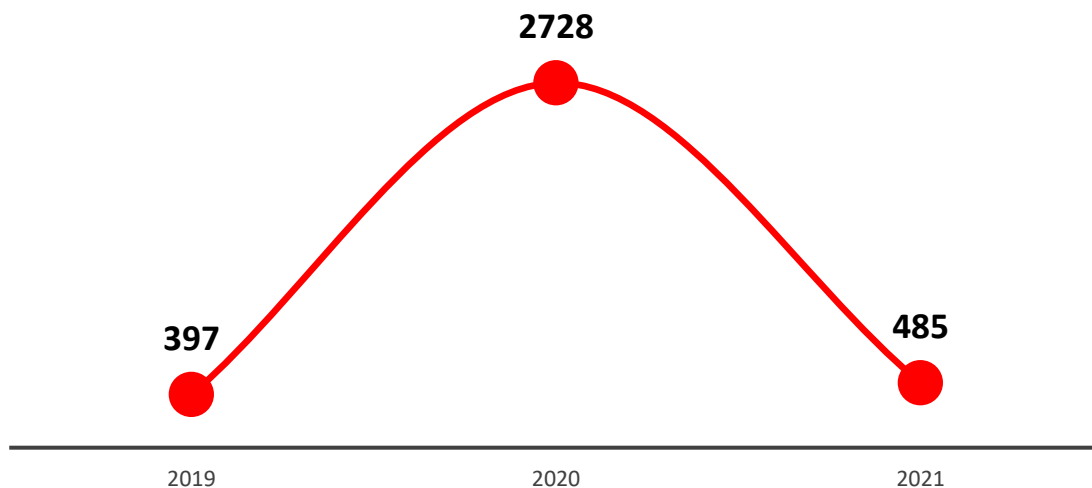
9.1 Registros no 1º Trimestre

Na Ouvidoria da Agetransp, historicamente a Rota 116 é a Concessionária com menor número de registros de manifestações. Neste ano, verifica-se a redução em 37,5% dos registros, tornando o trimestre correspondentes a janeiro, fevereiro e março com menor número de registros, desde 2019.

Manifestações Ouvidoria Agetransp - 1º Trimestre



Manifestações Rota 116 - 1º Trimestre



A própria Concessionária também obteve redução em seus números, sendo esta de 82,2%. No entanto, apesar desta redução significativa, a mesma continuou apresentando números maiores que os registrados em 2019.

Todas as informações registradas no período se trataram de informações diversas, tendo, em média, 1 registro mensal.

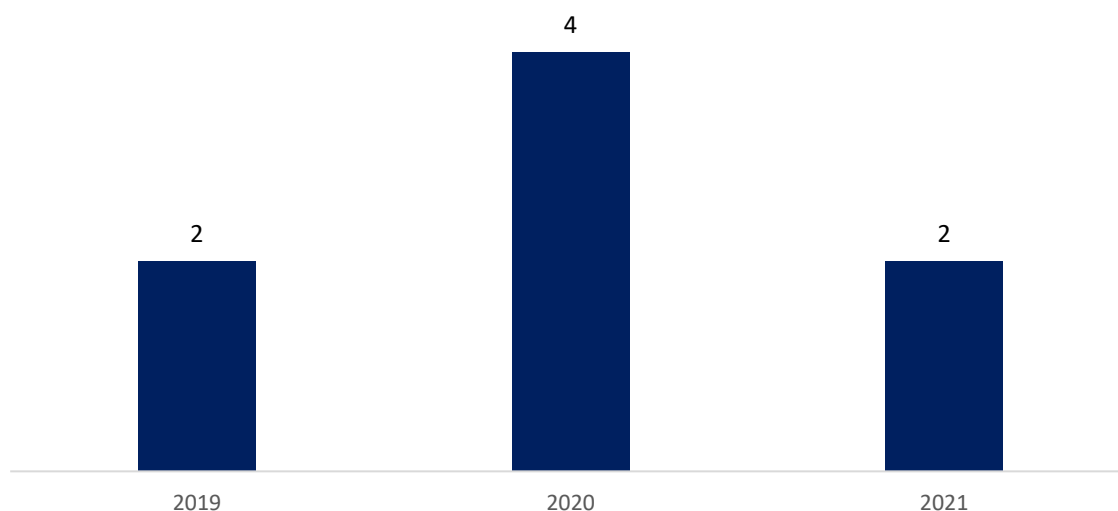
Informações - Ouvidoria da Agetransp



9.2 Reclamações no 1º Trimestre

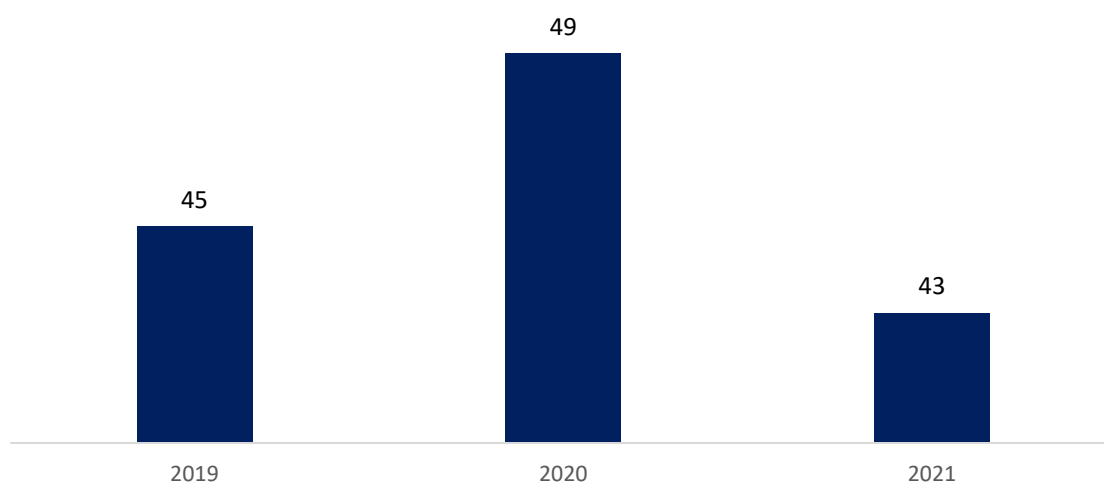
Levando-se em consideração somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, as reclamações nesta Ouvidoria reduziram pela metade em comparação com o mesmo período de 2020, obtendo mesmos valores de 2019.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



As reclamações diretamente com a Concessionária também apresentaram queda, obtendo registros inferiores ao 1º trimestre de 2019, conforme gráfico a seguir:

Reclamações Rota 116 - 1º Trimestre



Reclamações - Ouvidoria da Agetransp

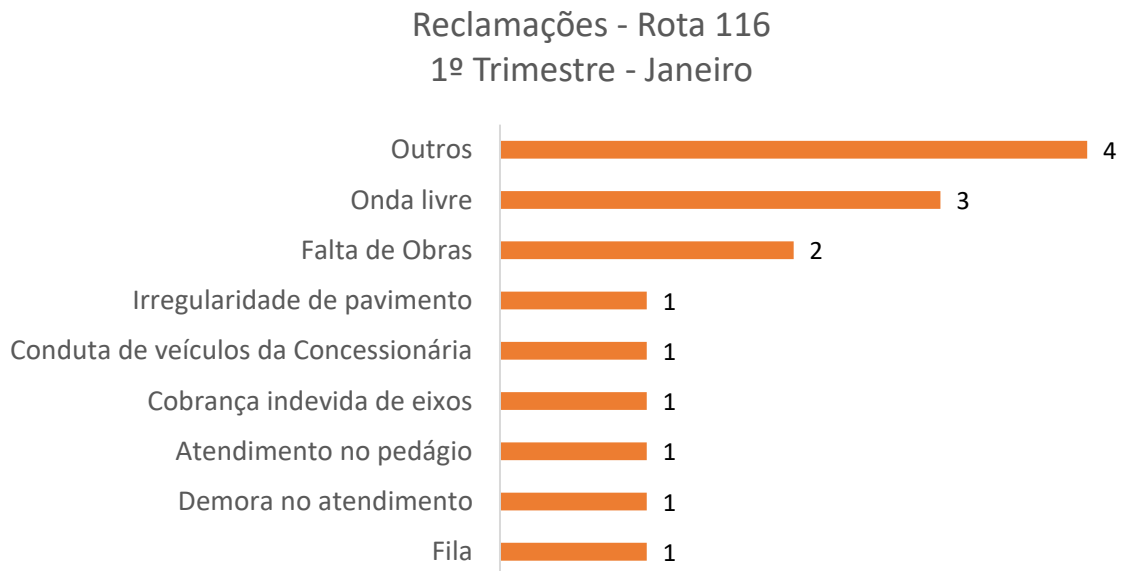


Ao passo que buracos/ desníveis na pista e ressarcimento foram únicos registros de insatisfação nesta Ouvidoria, a Rota 116 apresentou 8 das suas 43 reclamações sendo assunto onda livre e 8 sobre outros. Atendimento no pedágio e troco errado também apresentaram destaque obtendo percentuais de, individualmente, 11,6% e 9,3%

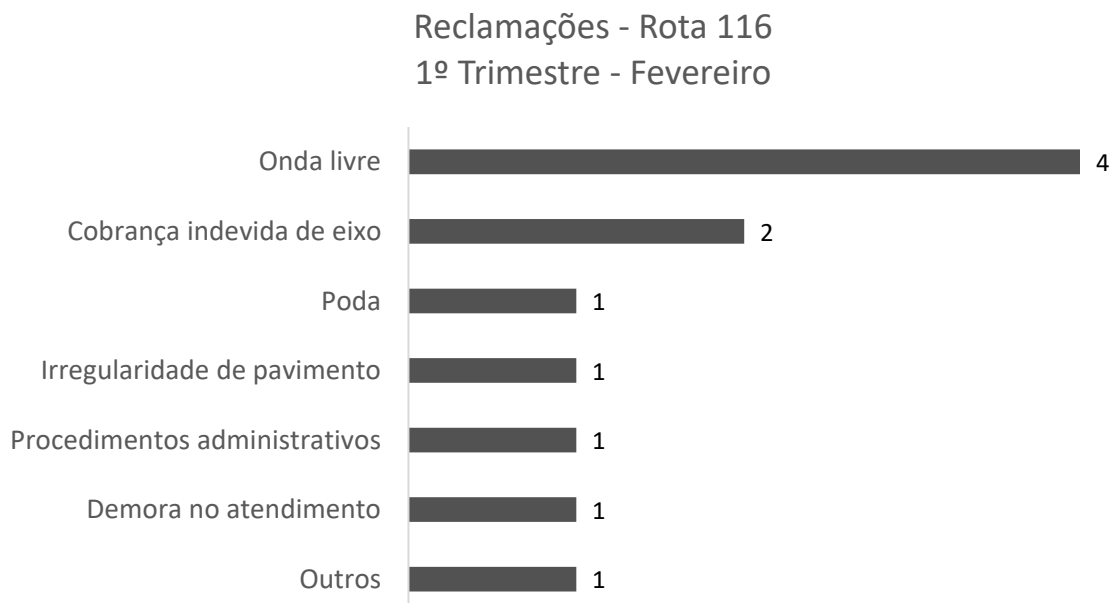
Reclamações - CCR Via Lagos 1º Trimestre - 2021



Nota-se que o assunto Onda Livre esteve presente todos os meses nas reclamações da Concessionária, sendo sua presença verificada mais fortemente em janeiro e fevereiro de 2021, semelhante ao assunto demora no atendimento e irregularidade de pavimento.



A partir de fevereiro, procedimentos administrativos esteve presente nas insatisfações registradas pela Rota 116. Cobrança indevida de eixo esteve presente em todos os meses avaliados do trimestre.



Reclamações - Rota 116 1º Trimestre - Março



10 Visita Nova Friburgo – 10/01/2021 e Fórum de Prefeitos e Secretários da Baixada Fluminense

No dia 10/01/2021, a Ouvidoria da Agetransp esteve presente no município de Nova Friburgo, por meio dos seus servidores João Bosco de Lima (Ouvidor), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor) e Leticia Kerscker Lima (Assistente de Ouvidoria). Na ocasião, a Ouvidoria da Agetransp acompanhou o Governador do Estado em sua visita ao município a qual foi anunciado o investimento na recuperação ambiental de Nova Friburgo, na Região Serrana do Rio.

A Ouvidoria acompanhou o ato de solenidade no Corpo de Bombeiros de Nova Friburgo, e a homenagem realizada aos envolvidos que atuaram na tragédia.

Outrora, a Ouvidoria se fez presente no evento em que foi entregue relatório referente as demandas da frente empresarial e de classe de Nova Friburgo, cujo principal foco foi a geração de emprego e melhoria na renda do município.

Além disto, no dia 02/03/2020, a Ouvidoria esteve presente na Firjan de Nova Iguaçu, acompanhando o Governo do Estado em fórum que reuniu prefeitos e secretários estaduais e municipais. O evento marcou o início do Governo Presente Baixada.



Figura 1: Servidores em contato com a organização do Evento



Figura 2: Ouvidor João Bosco de Lima e assistente de Ouvidoria Leticia Kerscker Lima em contato com a organização do Evento



Figura 3: Servidores em rua do município e Ouvidor presente no Corpo de Bombeiros de Nova Friburgo.

11 Conclusão

A Ouvidoria da Agetransp teve como objetivo ao apresentar este relatório relatar as demandas recebidas no 1º trimestre de 2021 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.

Os aumentos anunciados pelas Concessionárias MetrôRio e Supervia, aumentos estes previstos no Contrato de Concessão, mobilizaram usuários a realizar campanhas virtuais contrárias a este aumento.

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, 28 de abril de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5