

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO SEGUNDO 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 abril a maio de 2021, 2º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

O Estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus estava determinado, através do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, até o dia 1º de julho de 2021. No entanto, no mês de junho, houve publicação do DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que prorrogou o estado de calamidade pública até o dia 31 de dezembro de 2021.

Diante disto, a Ouvidoria da Agetransp, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações. Além disto, 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 2º 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	15
5 Manifestações – Supervia.....	19
5.1 Registros no 2º Trimestre.....	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações	26
6 Manifestações – MetrôRio	30
6.1 Registros no 2º Trimestre.....	30
6.2 Reclamações no 2º Trimestre	36
6.2.1 Reclamações por Linha.....	37
6.2.2 Reclamações por Assunto.....	38

7 Manifestações – CCR Barcas	40
7.1 Registros no 2º Trimestre.....	40
7.2 Reclamações no 2º Trimestre	43
7.2.1 Reclamações por assunto	47
8 Manifestações – CCR Via Lagos	50
8.1 Registros no 2º Trimestre.....	50
8.2 Reclamações no 2º Trimestre	52
9 Manifestações – Rota 116	52
9.1 Registros no 2º Trimestre.....	52
9.2 Reclamações no 2º Trimestre	55
11 Conclusão.....	60

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 preferam usar este canal como forma de se manifestar.



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



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

3 Tipos de Manifestação



SOLICITAÇÃO

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



INFORMAÇÃO

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



RECLAMAÇÃO

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



DENÚNCIA

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



SUGESTÃO

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



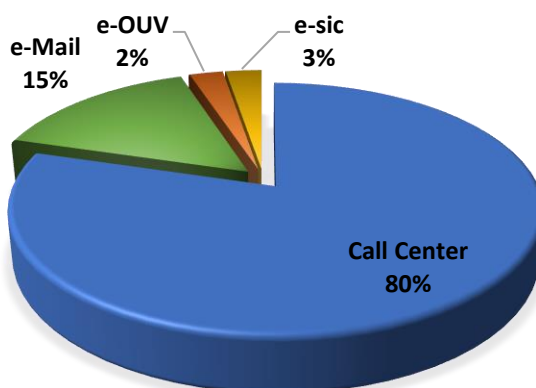
ELOGIO

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

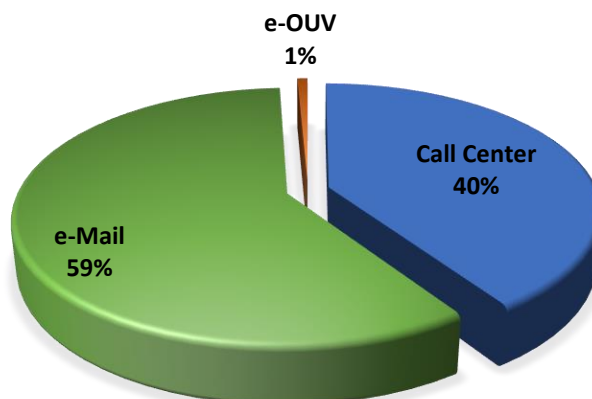
4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

No trimestre de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou 569 manifestações formais, sendo **453 manifestações por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **87 manifestações por e-mail**, **14 e-Ouv** e **15 através do e-Sic**. Nota-se que os registros através dos canais e-Ouv e e-Sic cresceram em relação ao 1º trimestre de 2021, ao passo que as manifestações por telefone e e-mail reduziram. Segue abaixo gráfico referente aos percentuais relacionados aos canais de atendimento:

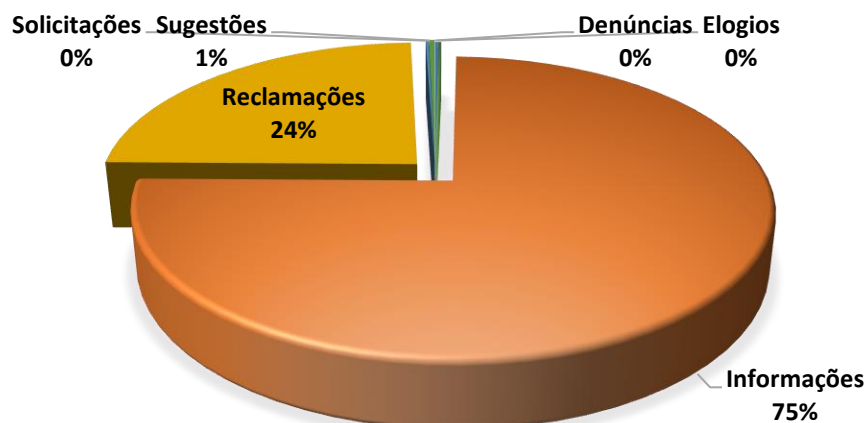


Referente às reclamações, o mesmo comportamento do 1º Trimestre foi evidenciado. Enquanto o call center foi responsável majoritário pela coleta de manifestações, em relação às reclamações, este canal foi o e-Mail. No período, **81 reclamações foram oriundas do e-mail**, enquanto **o número de reclamações realizadas pelo Call Center foi de 56**. Houve também **1 reclamação pelo e-Ouv**.



4.2 Tipo de Manifestação

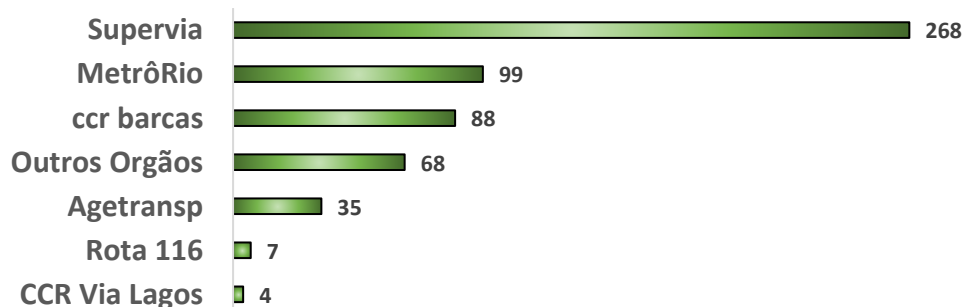
De acordo com as classificações das manifestações, nota-se que 1 em cada 4 manifestações foram informações. No 2º Trimestre de 2021, a Ouvidoria da Agetransp registrou: 1 Denúncia; 1 Elogio; 426 Informações; 138 Reclamações; 1 Solicitação e 2 Sugestões. Não havendo alterações significativas em relação ao 1º Trimestre.



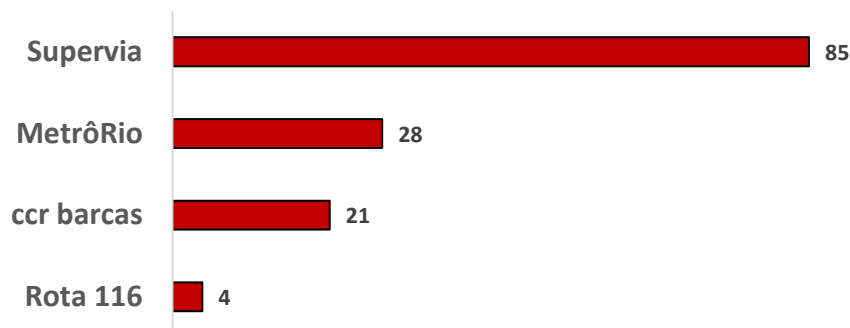
4.3 Números por Concessionária

A Ouvidoria da Agetransp é responsável pela coleta e tratamento das manifestações envolvendo as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116.

Neste trimestre, aproximadamente 47% das manifestações se referiram à Supervia. Neste trimestre, MetrôRio superou a CCR Barcas apresentando percentual de 17,4% dos registros, enquanto a Concessionária responsável pelo transporte aquaviário foi motivo de 15,5% das manifestações. As Concessionárias de Rodovias continuaram apresentando percentuais baixos, Rota 116 por 1,2% e CCR Via Lagos 0,07%.

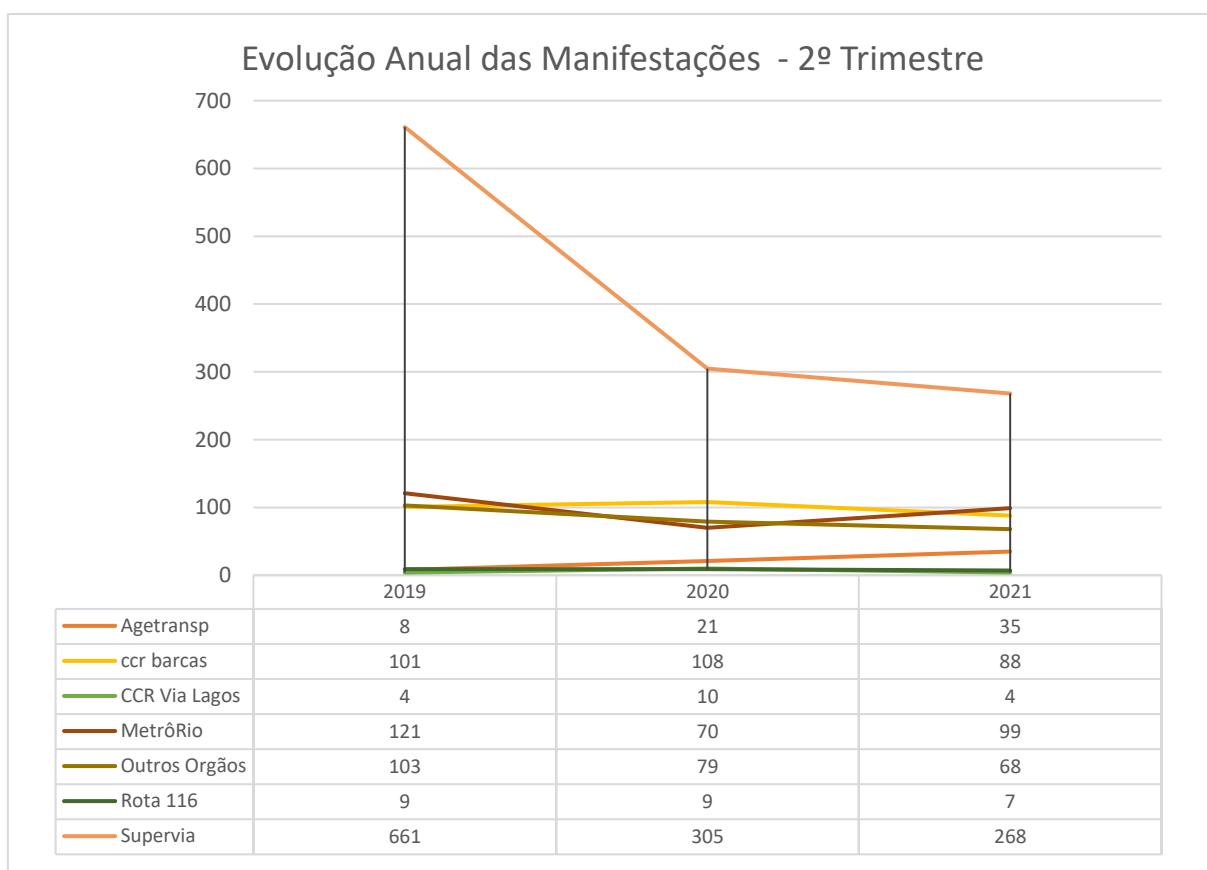


A ordem das Concessionárias com maior número de reclamações apresentou semelhança com as manifestações. O percentual da Supervia passou para 62%, MetrôRio 20%, CCR Barcas 15% e Rota 116 3%.



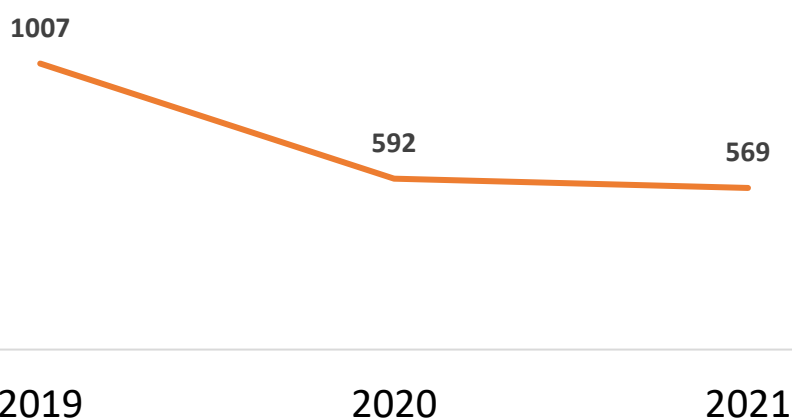
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

Em relação ao 2º Trimestre de 2020, apenas a Concessionária MetrôRio obteve crescimento. Além disto, manifestações em relação a Agetransp também cresceram no período. Em comparação com 2019, as manifestações ou reduziram ou ficaram constantes. Além disto, em todos os 2ºs trimestres na Ouvidoria da Agetransp, a Supervia obteve o maior número de registros em relação à Supervia.



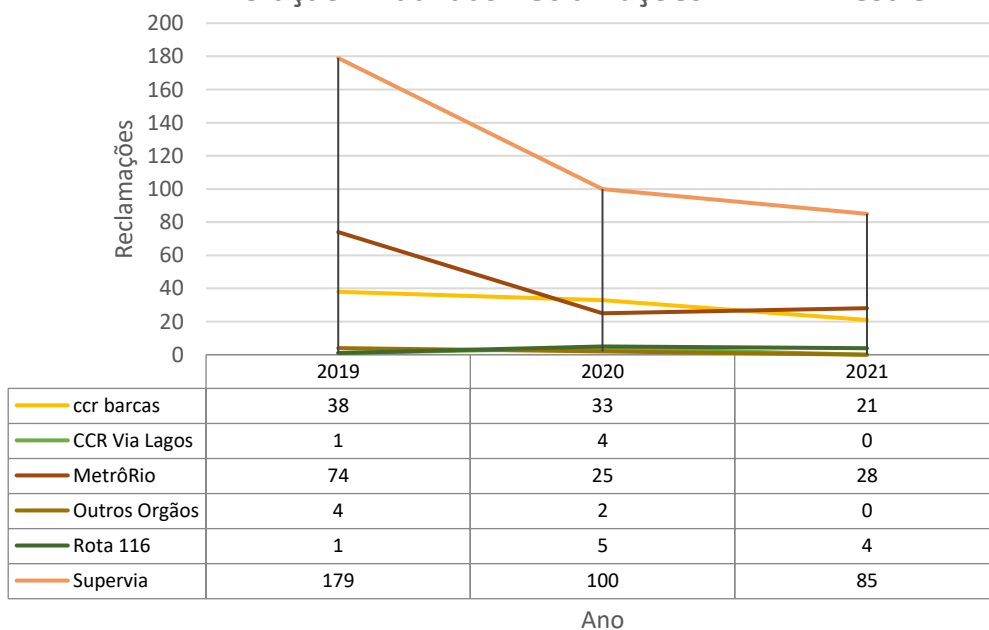
Nota-se a constante redução dos registros do 2º trimestre ao longo dos anos. Os registros decresceram 43,5% em relação a 2019 e 3,9% em relação a 2020. É importante frisar que o período relacionado ao 2º trimestre de 2019 corresponde a um período antes da pandemia. Não houve alterações significantes em relação aos períodos após a pandemia.

Manifestações acumuladas - 2º Trimestre



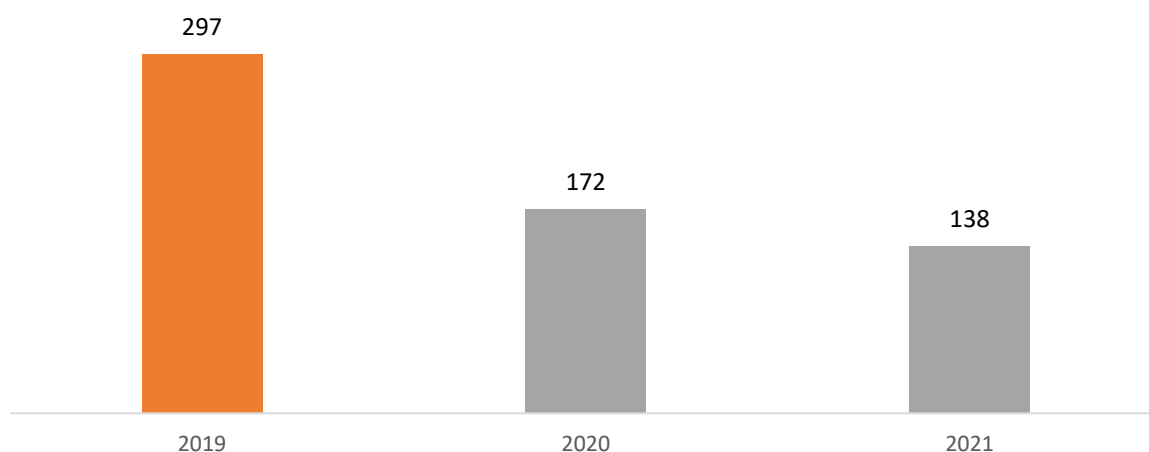
Comparando-se as reclamações, verifica-se que apenas o MetrôRio obteve aumento nos registros nesta Ouvidoria. Em relação à 2019, apenas Rota116 apresentou crescimento. Supervia e CCR Barcas apresentaram decréscimo a partir de 2019.

Evolução Anual das Reclamações - 2º Trimestre



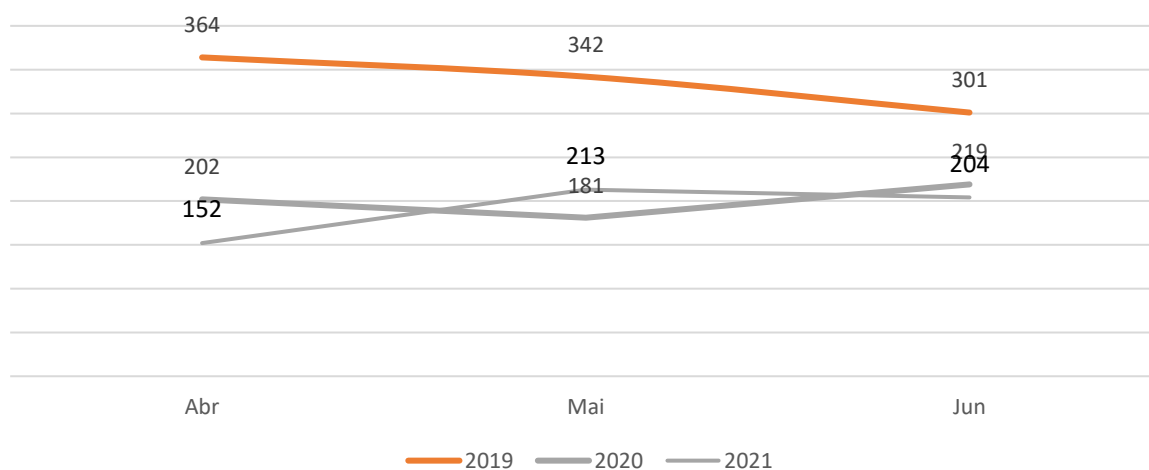
As reclamações reduziram 19,8% em comparação com o 2º Trimestre de 2020. Considerando o ano de 2019, esta redução foi de 53,5%, ou seja, as insatisfações caíram para menos da metade do número antes da pandemia.

Reclamações acumuladas - 2º Trimestre



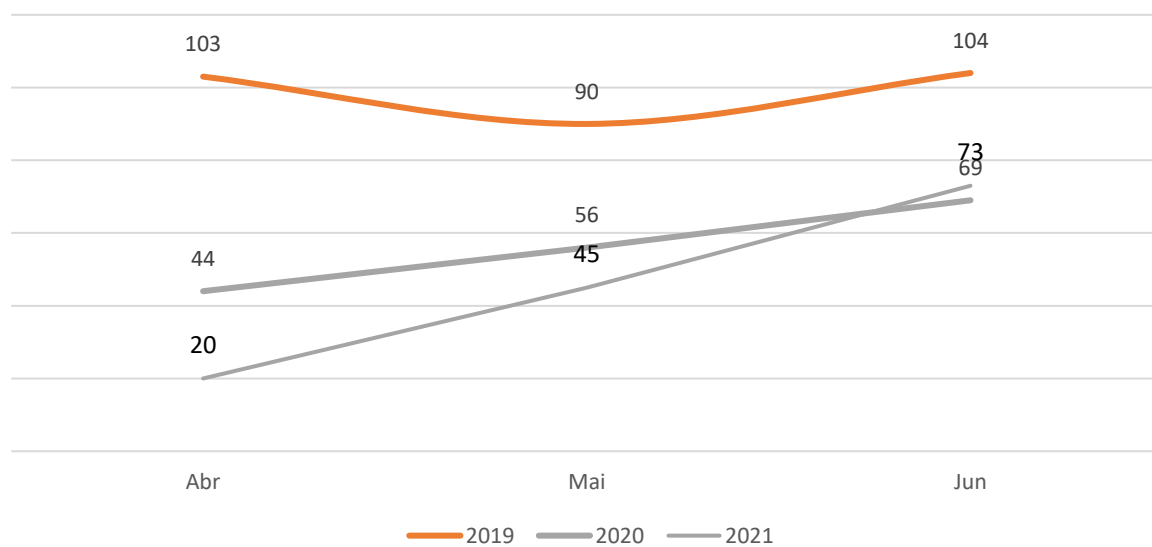
Analisando os meses dos 3 anos citados, apenas em maio a Ouvidoria registrou número de registros acima do valor do ano passado. Além disto, foi evidenciado um crescimento de abril para maio, fato este não evidenciado nos anos anteriores.

Manifestações anuais ao longo dos meses



As reclamações apresentaram crescimento ao longo do período, comportamento semelhante ao ano anterior. No entanto, de maio para junho o crescimento neste ano foi maior, ultrapassando os registros de junho de 2020.

Reclamações anuais por meses



4.5 Assunto dos tipos de manifestação

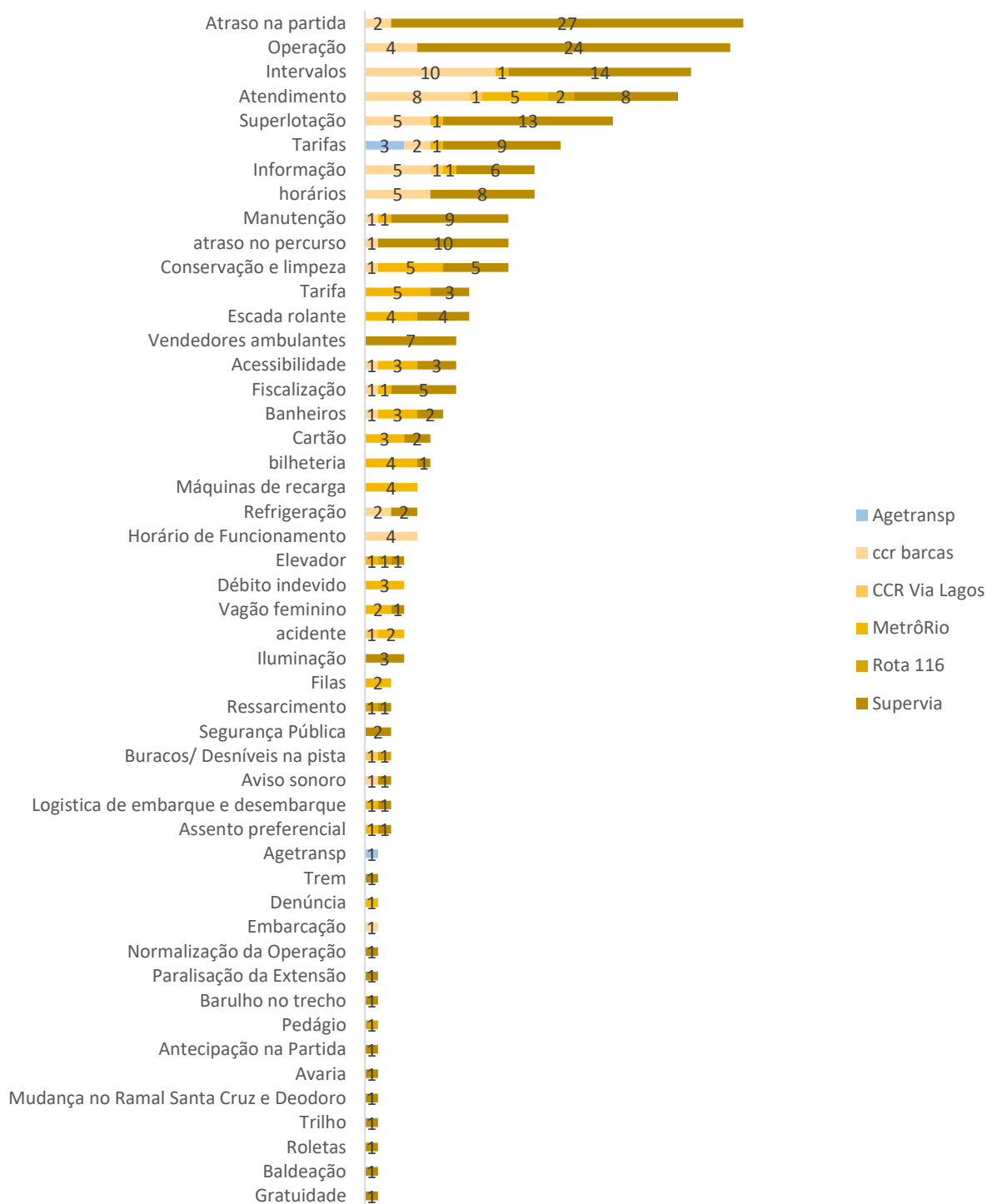
No período houve registro de uma denúncia, sendo esta em relação à Manutenção.

Denúncias por Assunto 2º Trimestre - 2021



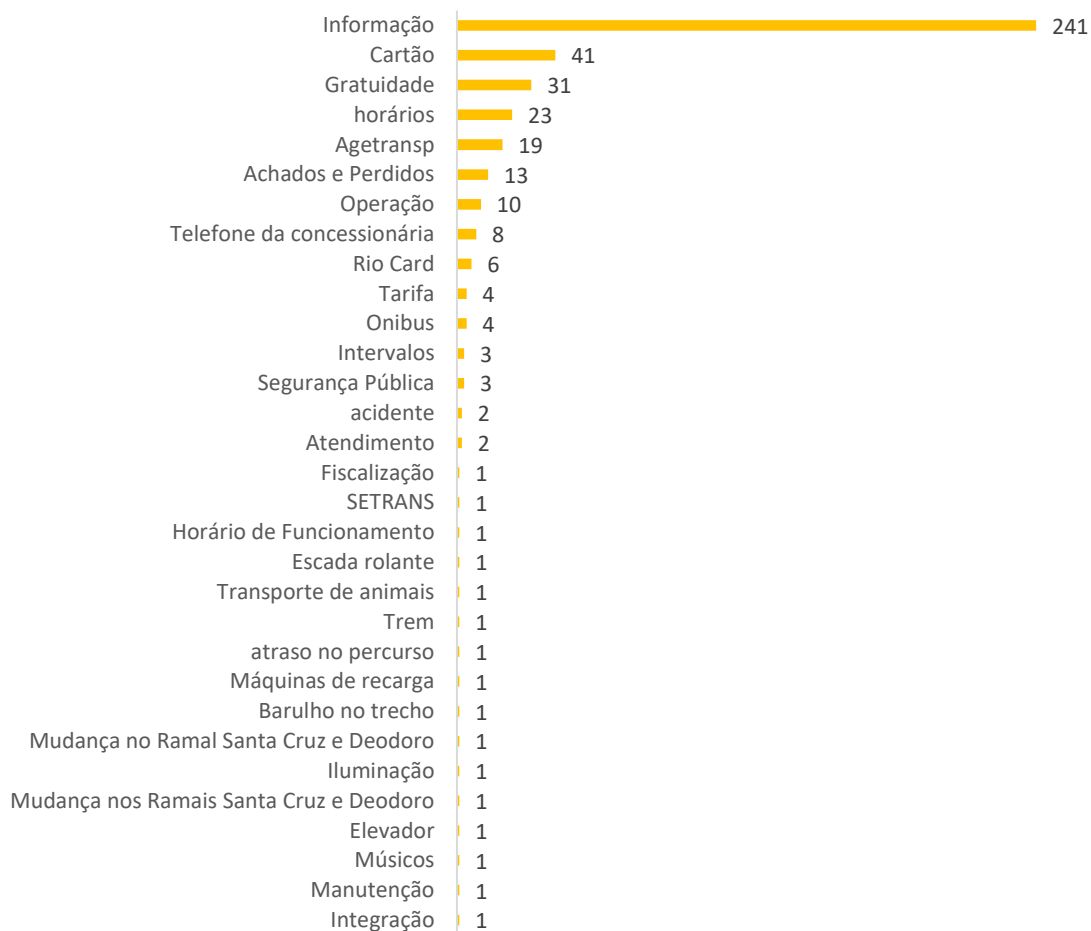
No período que compreende os meses de Abril, Maio e Junho de 2021 apresentou 138 reclamações, onde o assunto mais reclamado foi atraso na partida, responsável por 12,3% das insatisfações totais. Verifica-se que a Supervia é responsável pelo maior número de registro dos 3 assuntos mais reclamados.

Reclamações por Assunto 2º Trimestre - 2021



Em relação as Informações, informações diversas foi assunto observado em 56,6% das informações. Destaca-se também os assuntos Cartão, Gratuidade, Horários, Agetransp, Achados e perdidos e Operação.

Informações por Assunto 2º Trimestre - 2021



No período houve apenas uma solicitação referente ao assunto Gratuidade.

Solicitações por Assunto 2º Trimestre - 2021



No período também foram verificados registros de Sugestões e Elogios. Houve 2 registros de sugestões a respeito de informação e gratuidade.

Sugestões por Assunto 2º Trimestre - 2021



Dos Elogios, a Ouvidoria entre abril e junho de 2021 registrou um elogio em relação ao atendimento.

Elogios por Assunto 2º Trimestre - 2021



5 Manifestações – Supervia

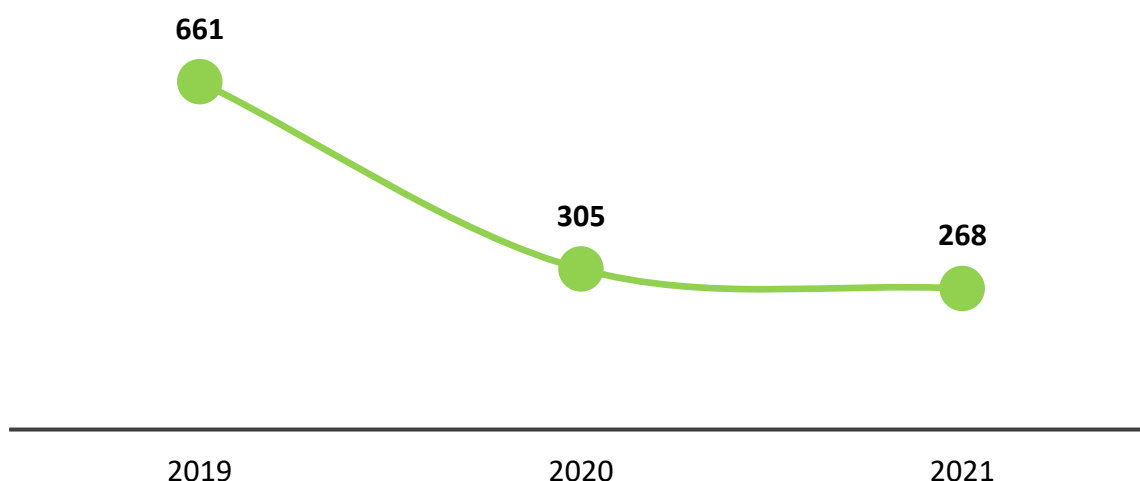
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270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

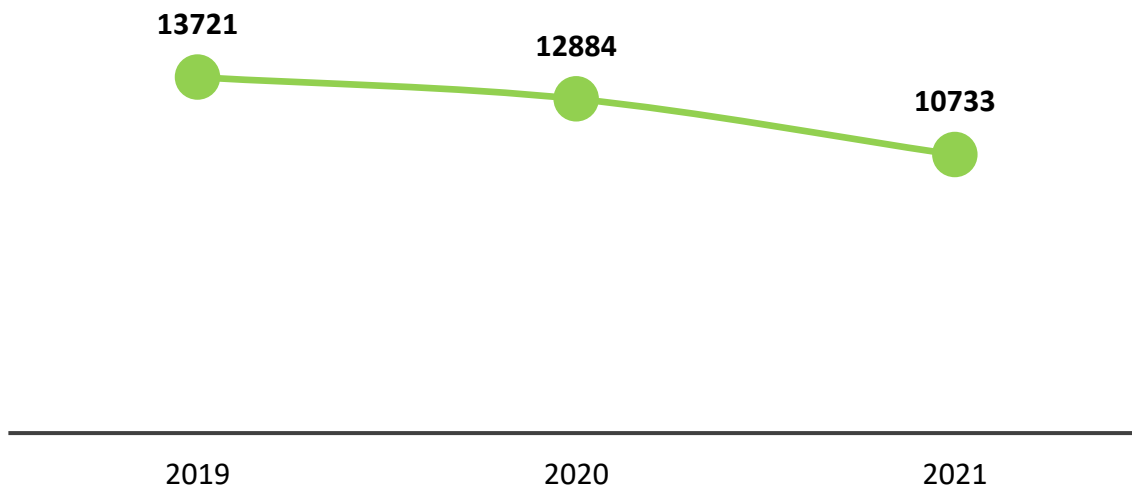
Baseado nos dados do 2º trimestre de 2019, 2020 e 2021 desta Ouvidoria, as manifestações em relação a Supervia reduziram ao longo dos anos, sendo a redução mais expressiva em relação ao mesmo período de 2019. As manifestações reduziram 59% em relação a 2019, caindo para menos da metade. Considerando o ano de 2020, os registros decresceram 12,1%.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



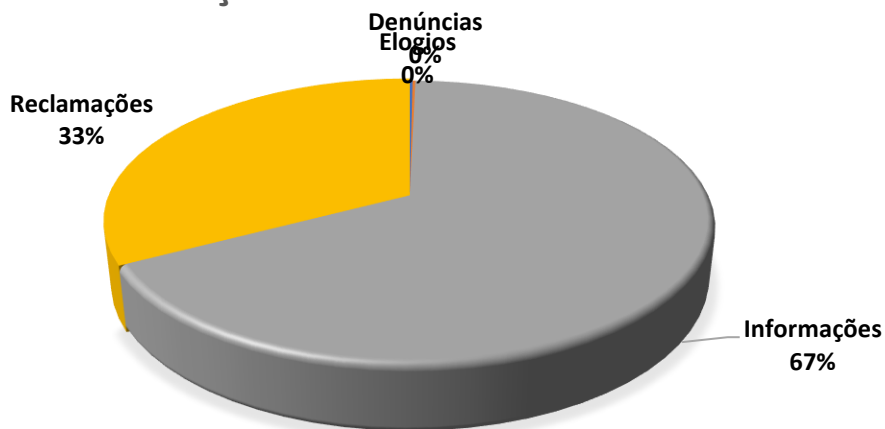
Dos registros da Concessionária Supervia, verifica-se o mesmo comportamento. Houve redução ao longo dos anos, mas esta redução é menor em relação a 2019, sendo de 21,8% e de 16,7%, ou seja, maior considerando o ano passado.

Manifestações Concessionária - 2º Trimestre



Nesta Ouvidoria, **dos 268 registros** acerca da Concessionária Supervia, houve **182 informações, 85 reclamações e 1 denúncia**. Os percentuais estão dispostos a seguir:

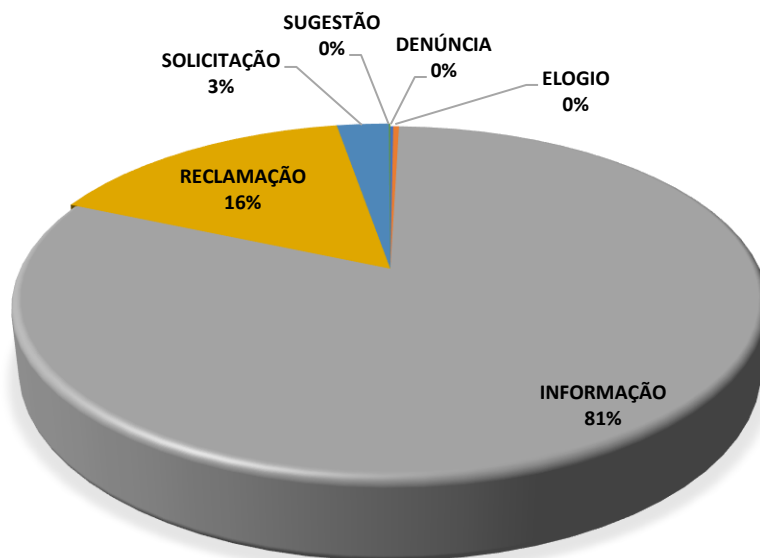
MANIFESTAÇÕES AGETRANS - 2º TRIMESTRE



Verifica-se que na Concessionária houve um crescimento do percentual das informações e redução das insatisfações. Foram registradas 10.773 manifestações no

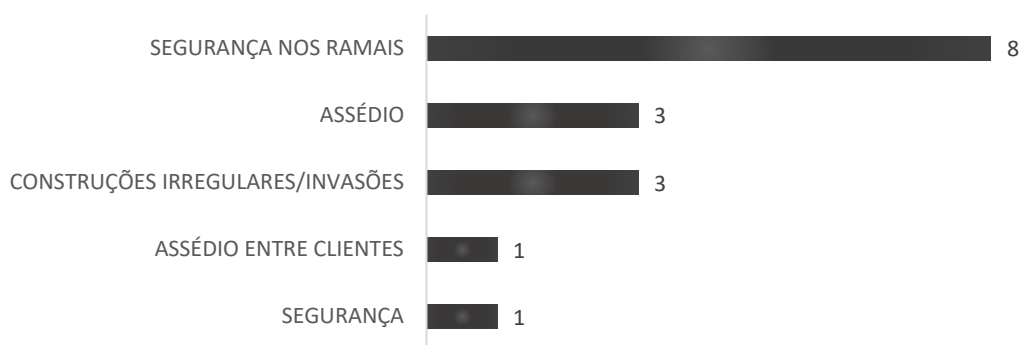
período sendo 8704 informações, 1691 reclamações, 282 solicitações, 32 elogios, 16 denúncias e 8 sugestões.

MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - 2º TRIMESTRE



De acordo com as classificações das manifestações, não houve registro de denúncias nesta Ouvidoria no período. No entanto, a própria Concessionária registrou 16 denúncias onde metade delas tiveram como motivo a segurança nos ramais.

Denúncias - Concessionária Supervia



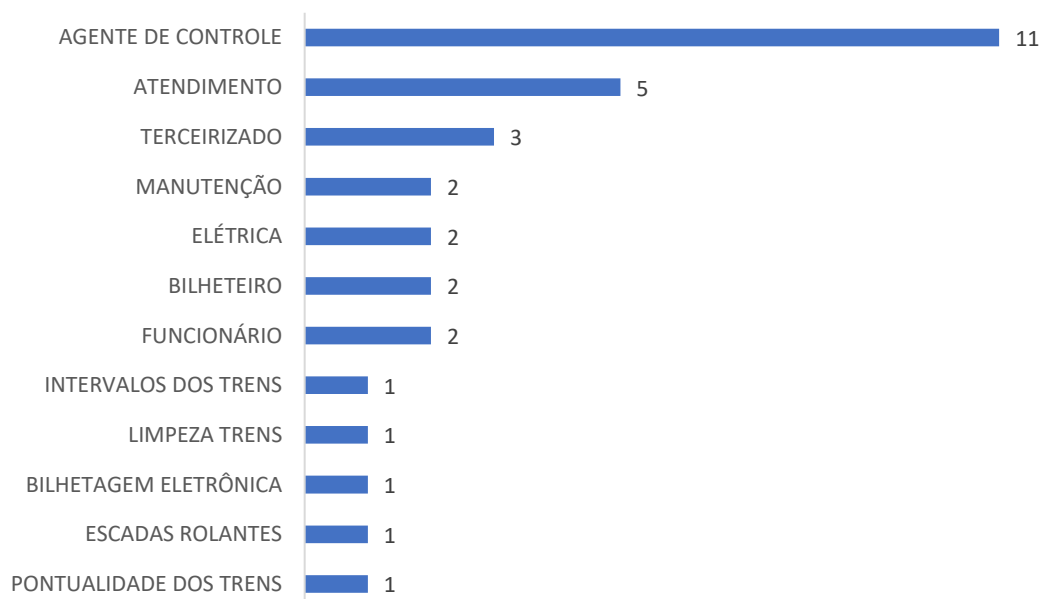
Houve registro de elogios tanto na Concessionária quanto neste setor. Houve um registro de elogio do atendimento oferecido pela Concessionária.

Elogios - Ouvidoria Agetransp



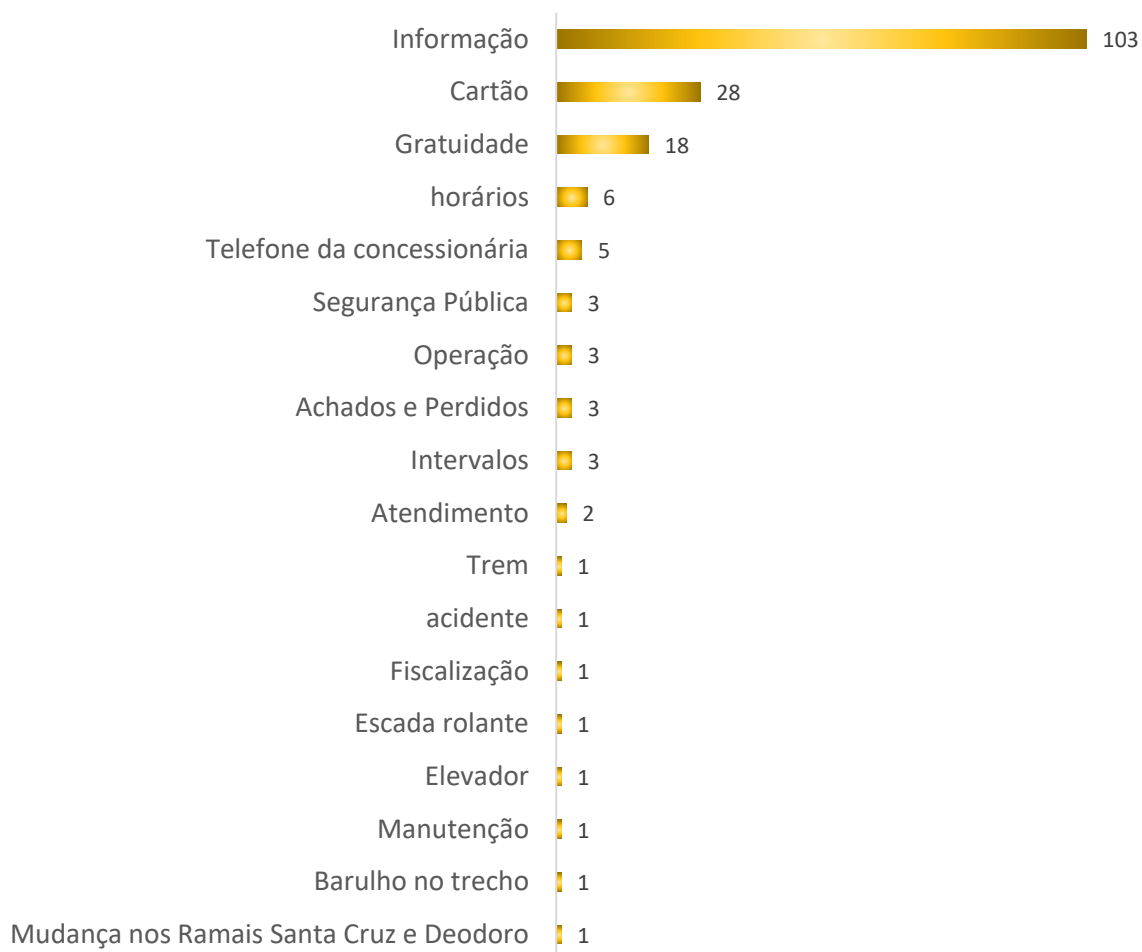
Na própria Concessionária, 34,4% dos elogios se referiram ao Agente de Controle. No gráfico a seguir é possível visualizar os elogios e seus números absolutos.

Elogios - Concessionária Supervia



Nesta Ouvidoria foram registradas 182 informações sobre a Supervia. Destes registros, 56,6% tiveram como teor informações diversas. Em relação a um assunto específico, cartão aparece em 2º lugar, correspondendo a percentual de 15,4% das informações totais.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



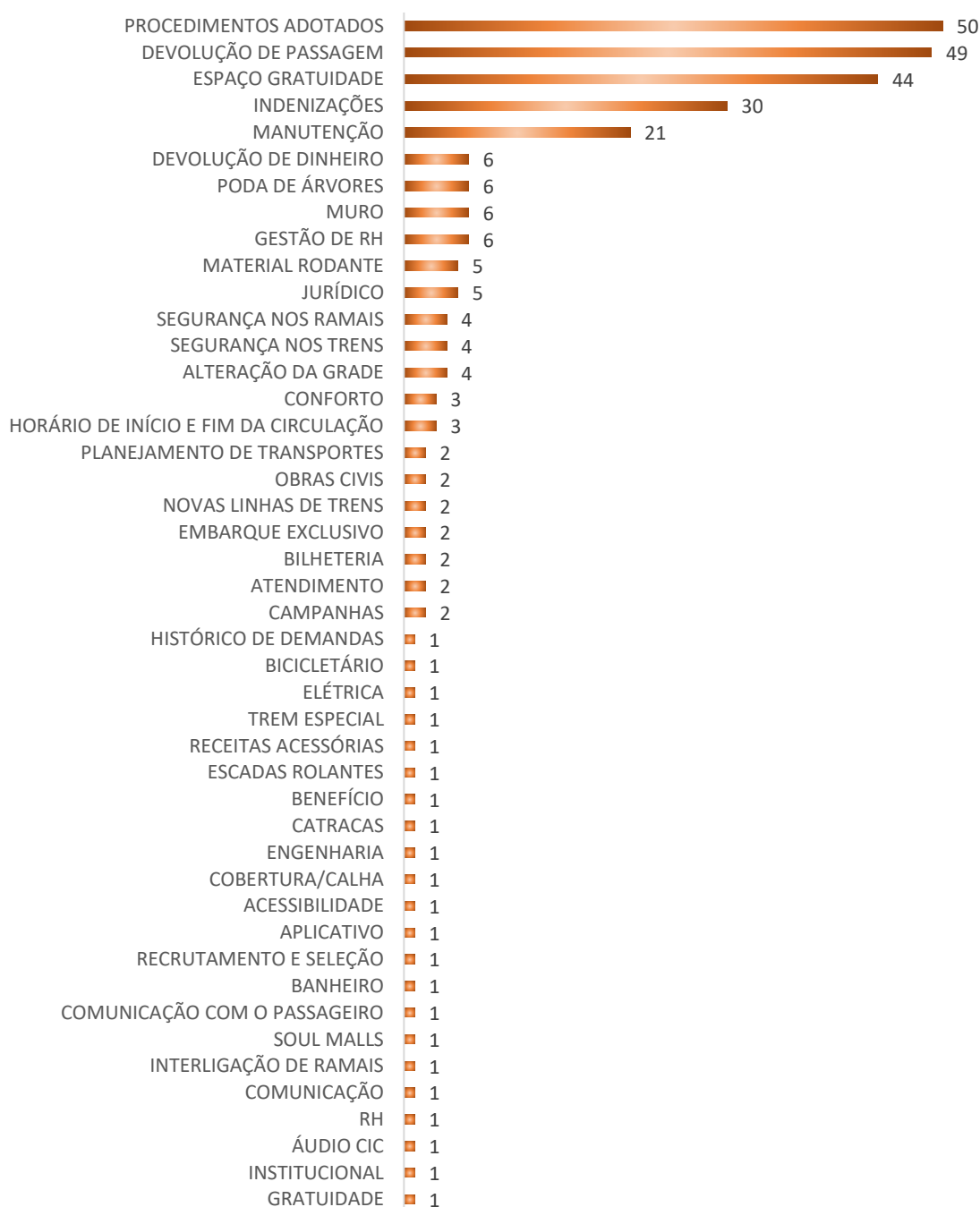
Em relação às informações registradas diretamente nas Concessionárias, horários foi o assunto com maior número de registros, indo de acordo com os dados desta Ouvidoria em que o assunto foi o 4º mais registrado no que se refere às informações. Outra Concedência se deve ao assunto gratuidade, sendo o 4º mais manifestado na Concessionária e 3º neste Setor.

Informações - Concessionária Supervia

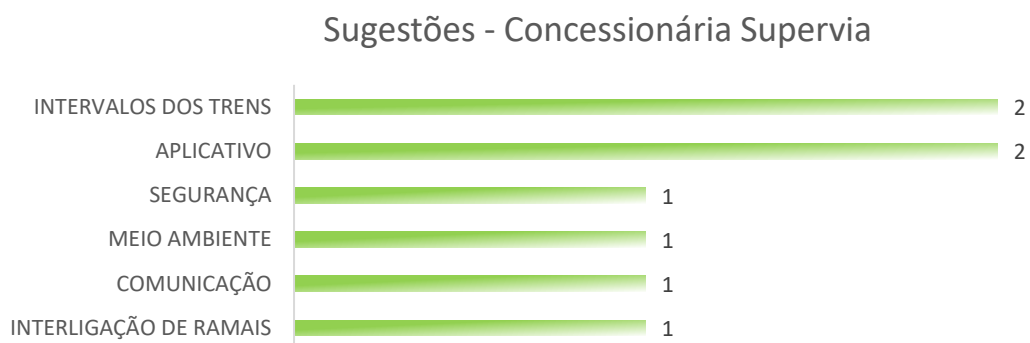


Entre abril e junho de 2021 não houve solicitações acerca da Supervia registradas neste setor. No entanto, a Ouvidoria da Concessionária registrou 282 solicitações, onde 17,7% tiveram relação com os procedimentos adotados, 17,4% referente a devolução de passagem, 15,6% Espaço Gratuidade, 10,7% indenizações e 7,4% manutenção, sendo estes os percentuais mais expressivos. Os assuntos das solicitações e seus respectivos números absolutos podem ser visualizados abaixo:

Solicitações - Concessionária Supervia

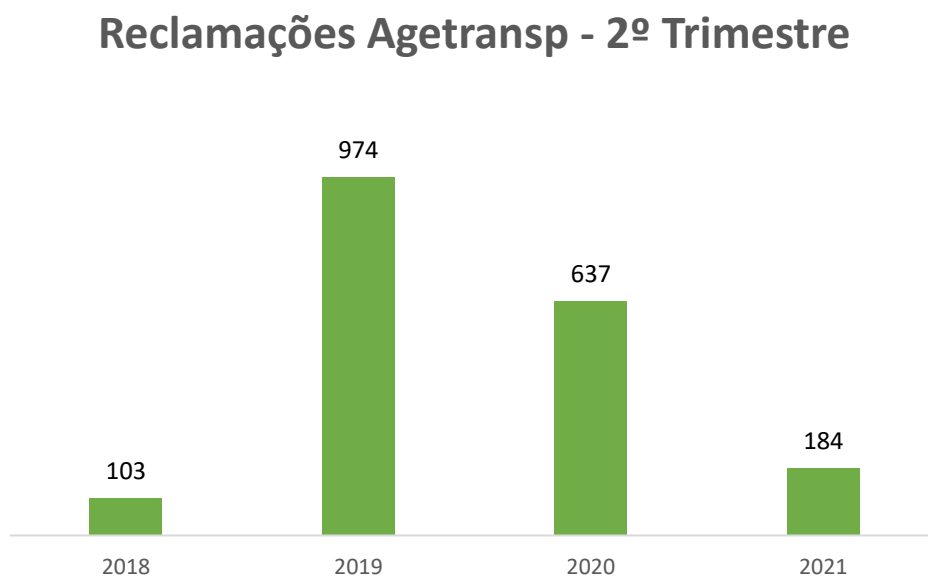


A Ouvidoria da Supervia registrou 8 sugestões no 2º trimestre de 2021. Os assuntos intervalos dos trens e aplicativo foram os únicos com mais de 1 registro. Segue gráfico com as sugestões do período:



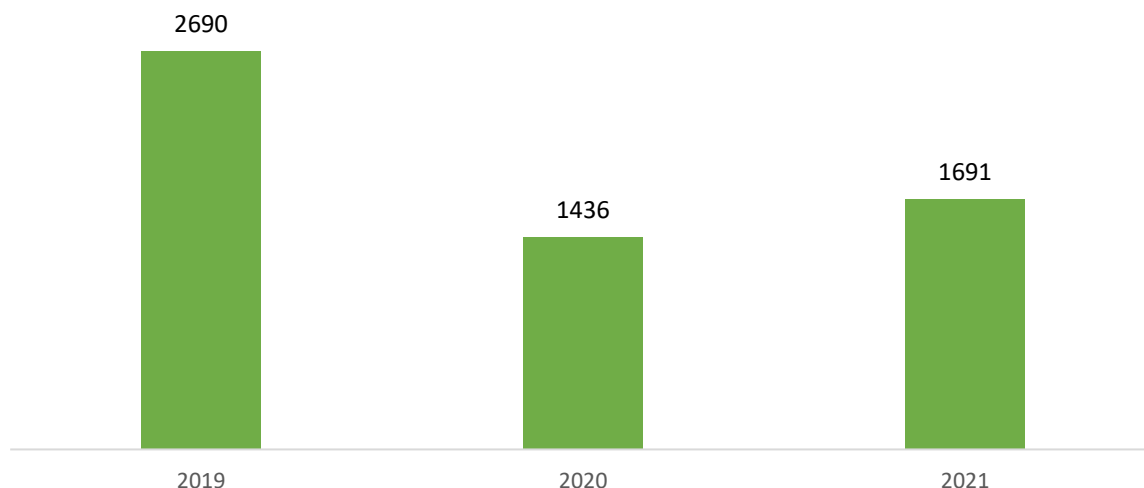
5.1.1 Série histórica de Reclamações

As reclamações sobre a Supervia reduziram significativamente em relação ao mesmo período dos anos anteriores. Considerando o 2º trimestre de 2020, as insatisfações reduziram 15% e 52,5% considerando 2019. A maior redução de um ano para outro foi constatada de 2019 para 2020, podendo ser associada a situação sanitária no país.



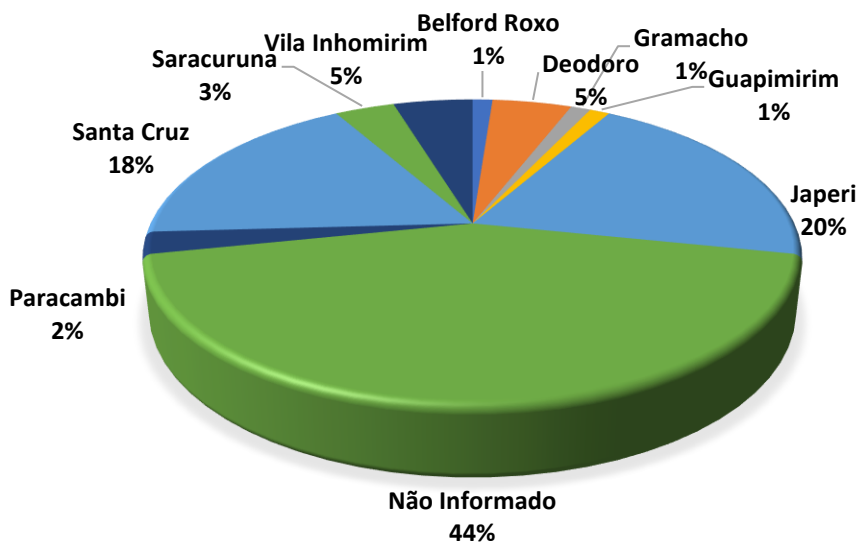
As reclamações na Ouvidoria da Supervia, no 2º trimestre de 2021, cresceram em relação a 2020, crescimento de 17,8%. As reclamações cresceram neste período, no entanto ainda foram constatados números inferiores ao período antes da pandemia.

Reclamações Concessionária - 2º Trimestre



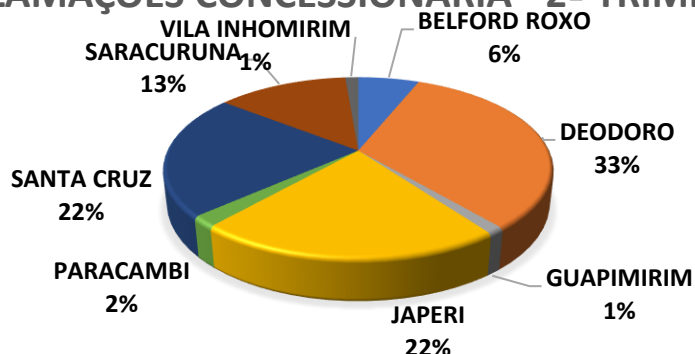
Referindo-se aos ramais das reclamações, nota-se que grande parte das reclamações não possui informação do ramal, correspondendo a 37 das 85 insatisfações. Dos ramais informados, Japeri e Santa Cruz apresentaram os maiores números de queixas correspondendo a, respectivamente, 17 e 15 reclamações.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



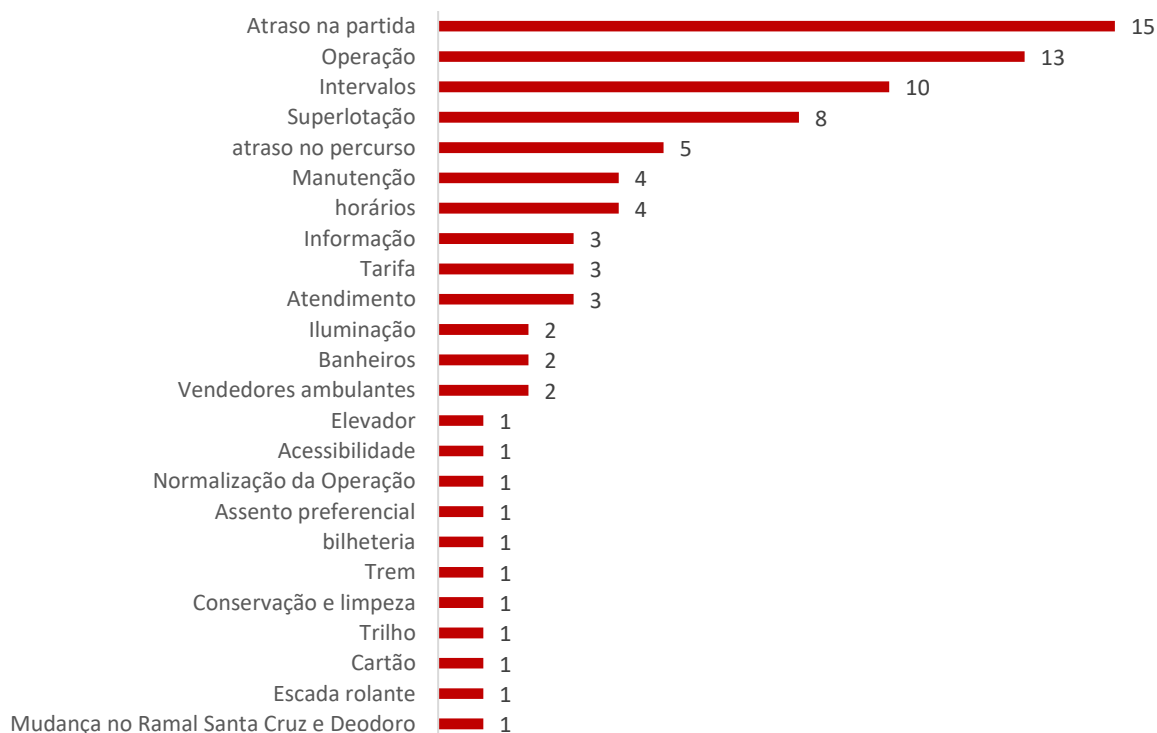
Diretamente na Concessionária, o gráfico de setores dos ramais das reclamações parece um pouco mais bem distribuído. No entanto, todas as reclamações tiveram os ramais informados. O ramal mais reclamado no período foi o de Deodoro com 553 reclamações, logo após Santa Cruz com 374 reclamações e Japeri com 365.

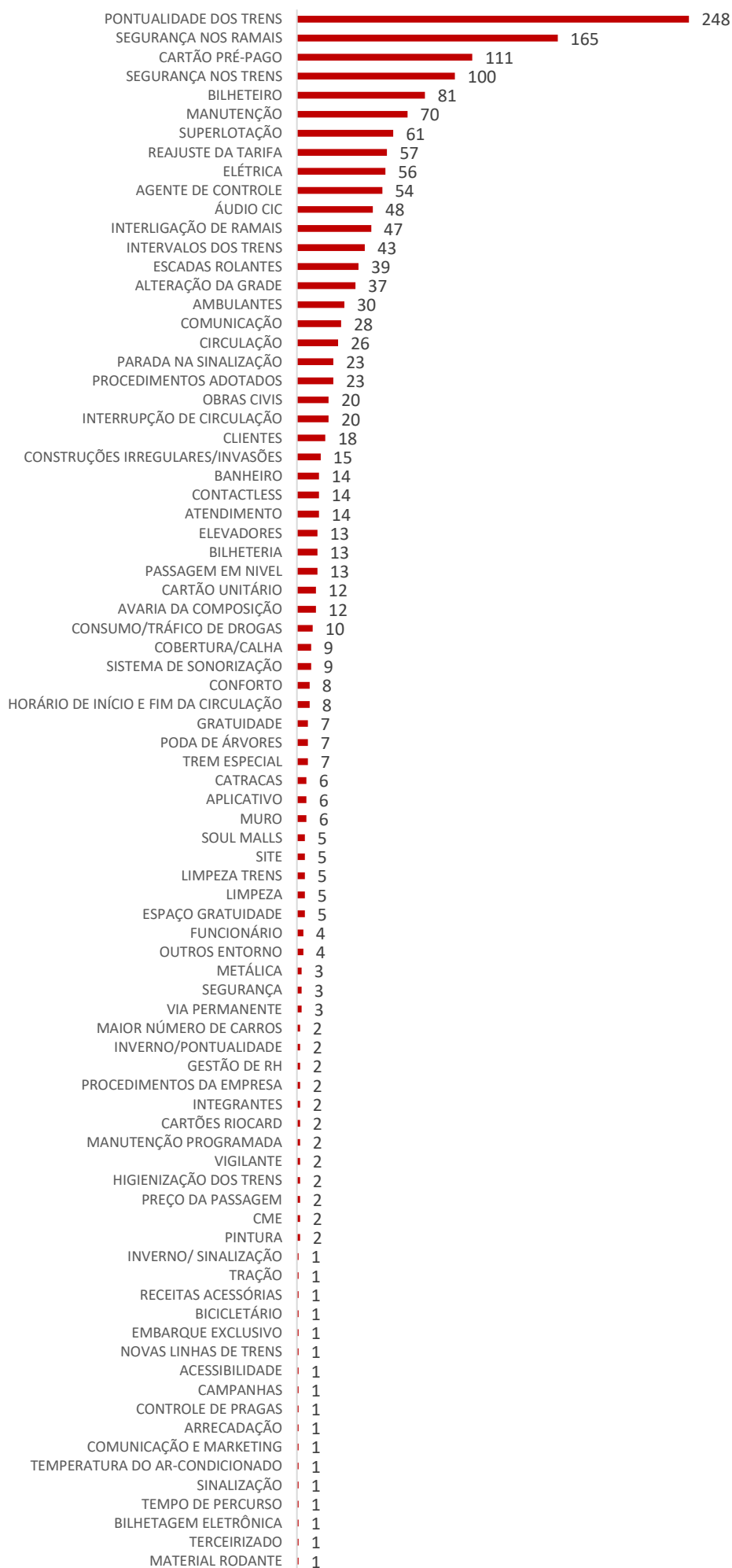
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 2º TRIMESTRE



Analisando os assuntos das Reclamações, destaca-se atraso na partida como assunto mais reclamado sobre a Supervia nesta Ouvidoria, correspondendo a 17,6% das insatisfações. Houve concordância com as reclamações realizadas na Concessionária pois o assunto mais reclamado foi Pontualidade dos Trens (14,7%).

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp





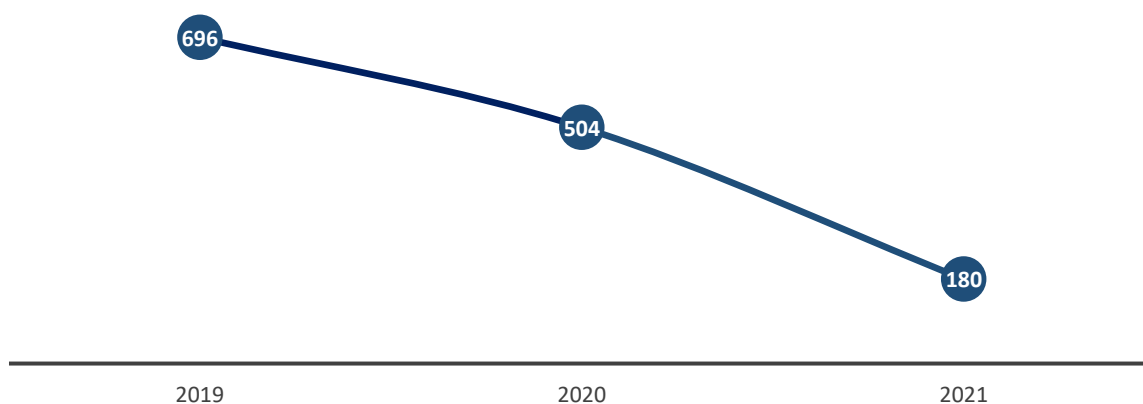
6 Manifestações – MetrôRio

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 2º Trimestre

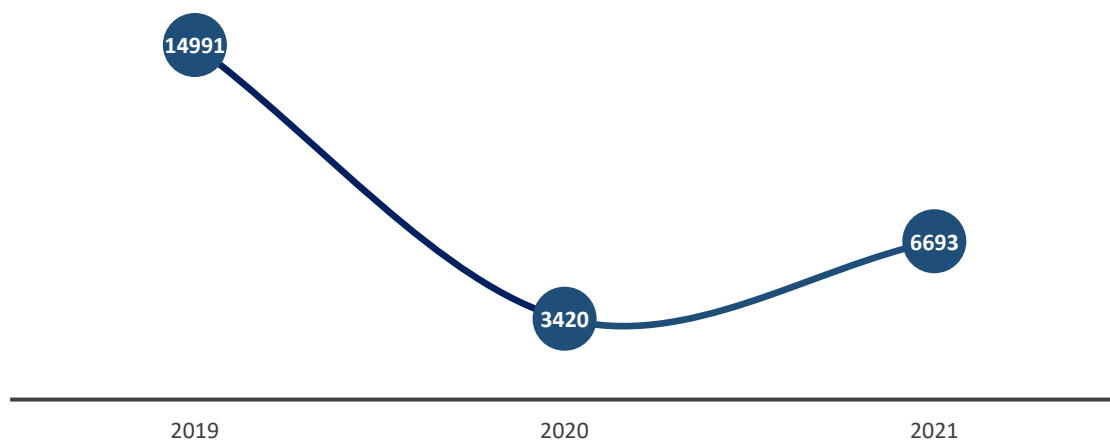
Em relação aos registros gerais acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, no segundo trimestre, houve um comportamento de crescimento no ano de 2021. As manifestações cresceram 41,4 % considerando o ano de 2020, contudo, em relação a 2019, a redução avaliada foi de 18,2%.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



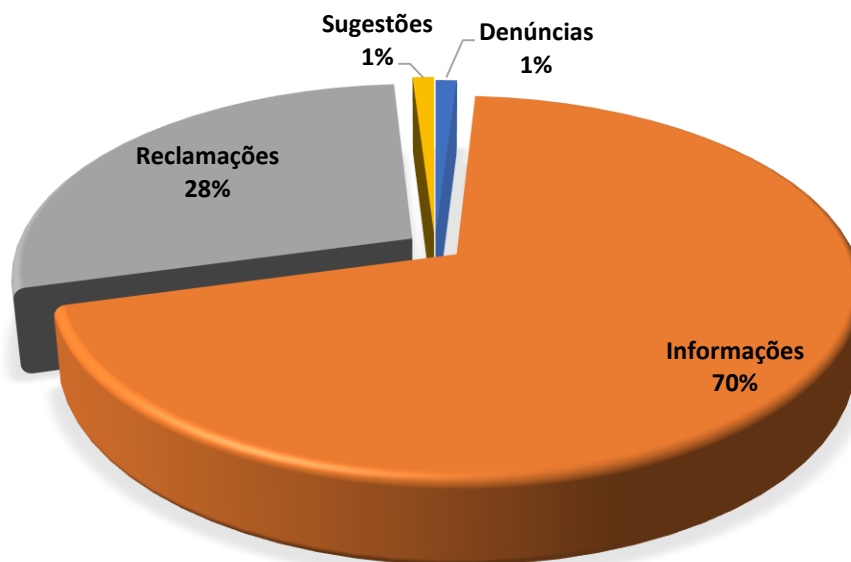
Avaliando os registros na Ouvidoria da Concessionária, o comportamento foi semelhante. Houve uma redução anterior ao aumento. Em relação ao ano passado, as manifestações aumentaram 95,7%, quase o dobro do número de registros. Considerando o ano de 2019, houve redução avaliada em 55,4%. Após a pandemia, as manifestações não superaram a metade dos registros do período anterior a mesma.

Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre



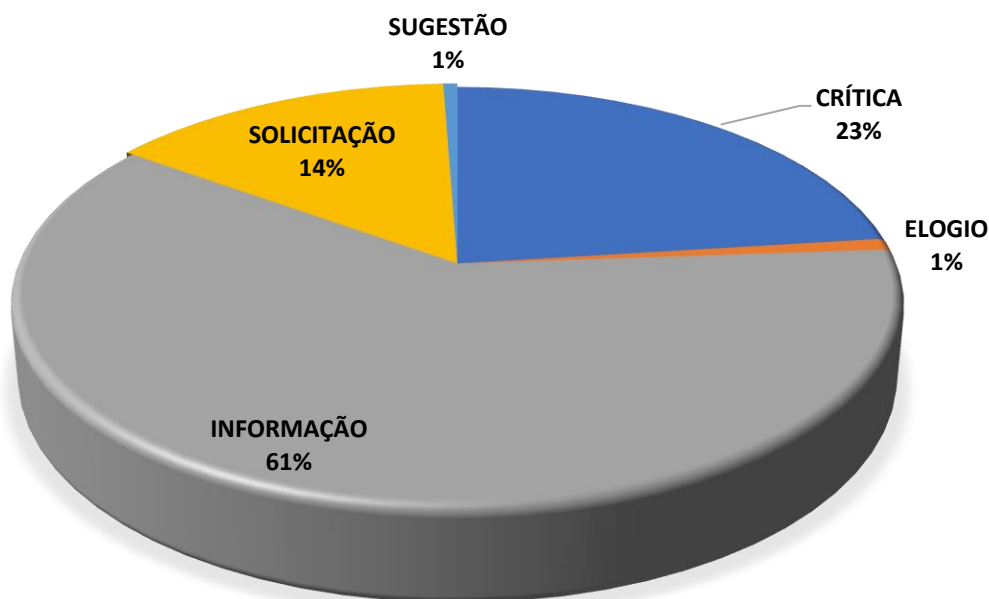
A Ouvidoria da Agetransp registrou 99 manifestações acerca da Concessionária MetrôRio, entre abril e junho de 2021. Registrou-se 69 Informações, 28 Reclamações, 1 denúncia e 1 sugestão.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Quando as manifestações em ambos os setores são comparadas nota-se que não há grandes alterações em relação ao percentual de informações e reclamações. Há uma pequena redução nestes percentuais devido ao aumento da participação das solicitações nestes registros. Em relação aos registros na Ouvidoria do MetrôRio, 4084 foram informações, 1541 reclamações, 971 solicitações, 58 elogios e 39 sugestões.

Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre



Houve um registro de denúncia, neste setor, sobre o MetrôRio referente à manutenção.

Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



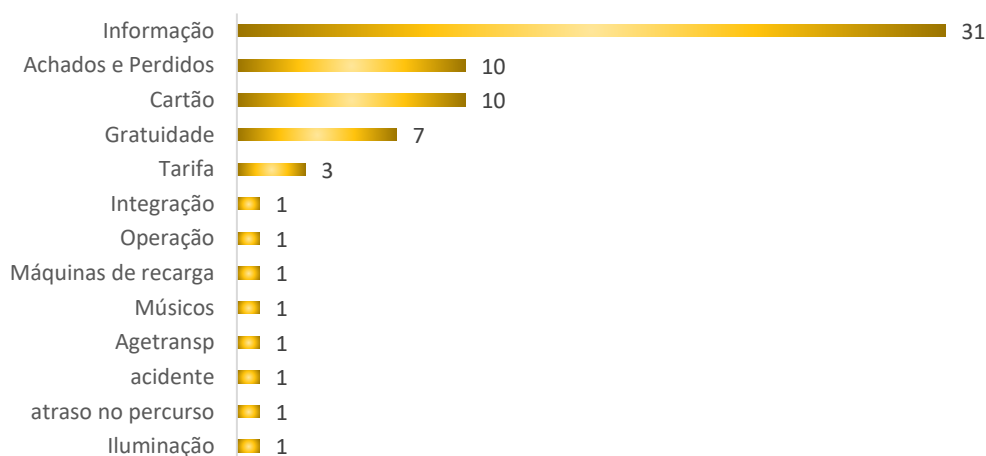
Enquanto não houve denúncias na Concessionária, houve elogios, categoria esta não presente nos registros da Agetransp. Destaca-se os assuntos Aplicativo (44,8%), Atendimento dos Seguranças (19%), Condutores (12,1%) e Operação regular (10,3%).

Elogios - Concessionária MetrôRio



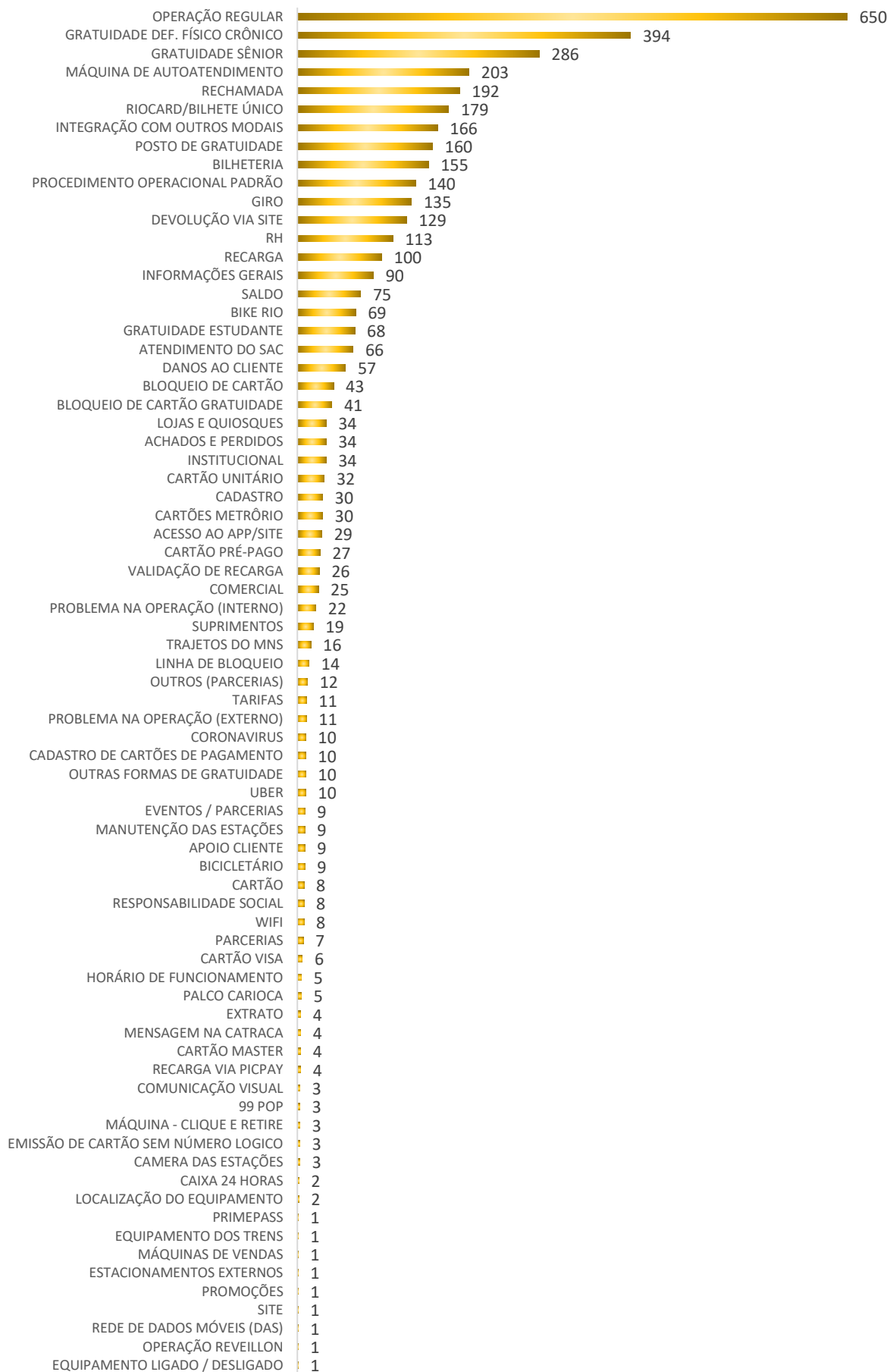
A categoria Informações foi registrada em ambos os setores. Na Ouvidoria da Agetransp, grande parcela das informações foram informações não específicas. Destaca-se os assuntos Achados e perdidos e cartão, que corresponderam individualmente a 14,5% das informações.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



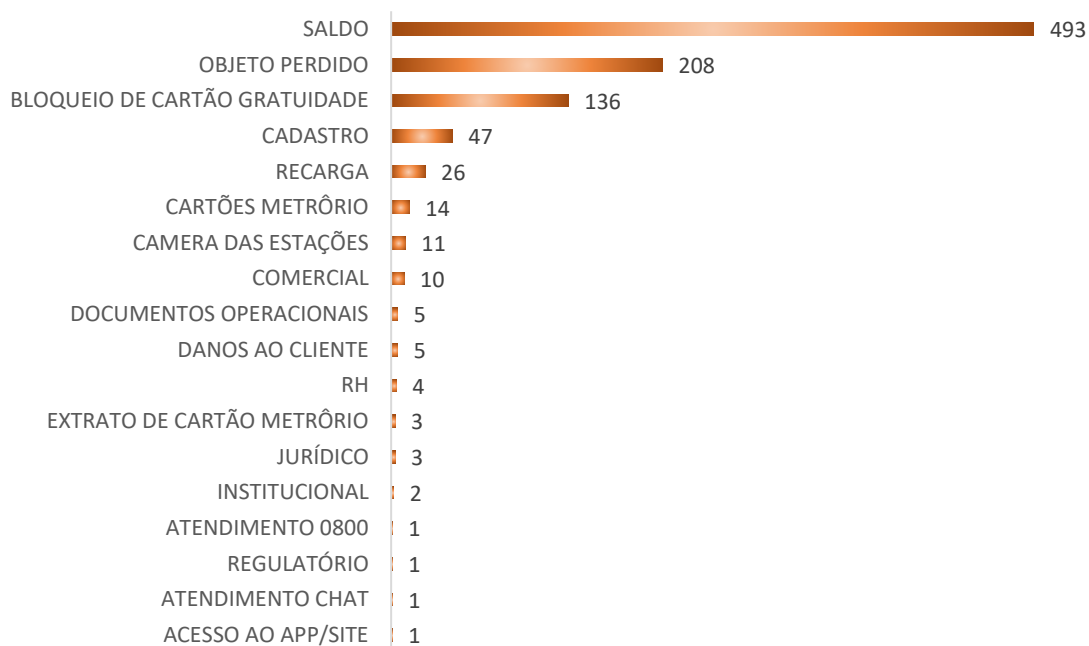
Considerando as informações na Ouvidoria do MetrôRio, Operação regular foi assunto mais frequente correspondendo a 15,9% das informações. Destaca-se também gratuidade, 2º e 3º assuntos mais manifestados na Concessionária e 4º nesta Ouvidoria.

Informações - Concessionária MetrôRio



No trimestre não houve solicitações sobre o MetrôRio na Ouvidoria da Agetransp, no entanto, a Concessionária registrou 971 solicitações. Cerca de 50,1% das solicitações trataram-se do assunto Saldo, 21,4% sobre Objeto perdido e 14% em relação ao bloqueio de cartão gratuidade. Os demais números absolutos podem ser visualizados abaixo:

Solicitações - Concessionária MetrôRio

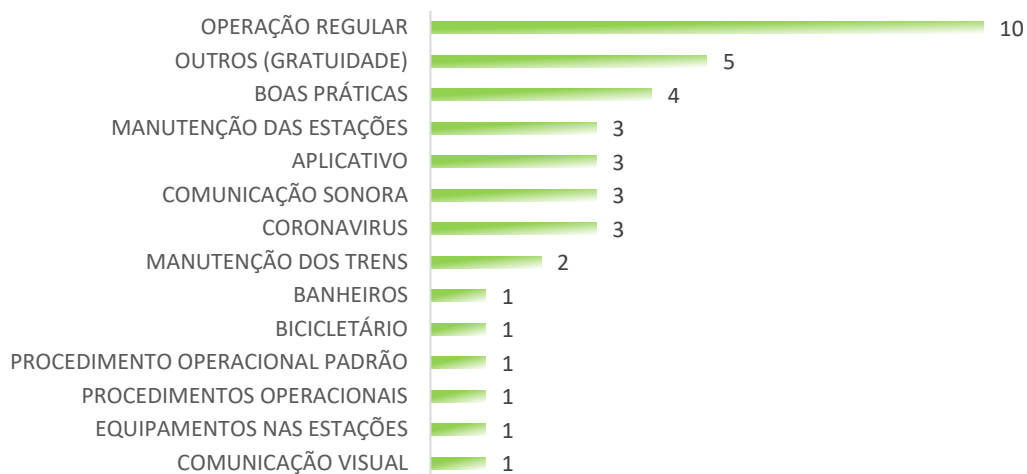


No 2º Trimestre do ano corrente, houve uma sugestão em relação ao MetrôRio registrada nesta Ouvidoria, cujo assunto era gratuidade. A Concessionária também registrou sugestões acerca de gratuidade, sendo este o 2º assunto com maior frequência, sendo superado por Operação Regular (25,6%).

Sugestões - Ouvidoria Agetransp



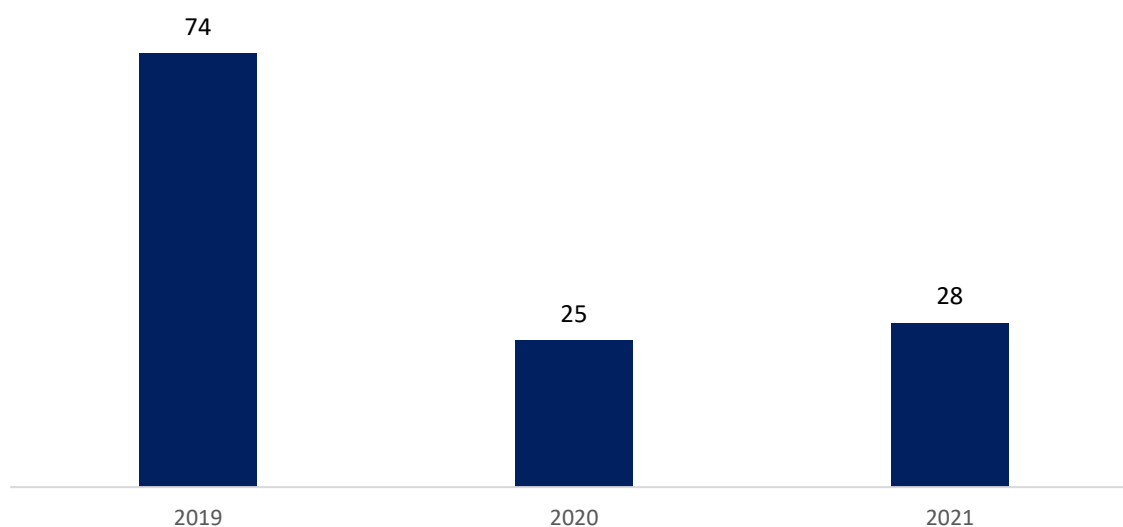
Sugestões - Concessionária MetrôRio



6.2 Reclamações no 2º Trimestre

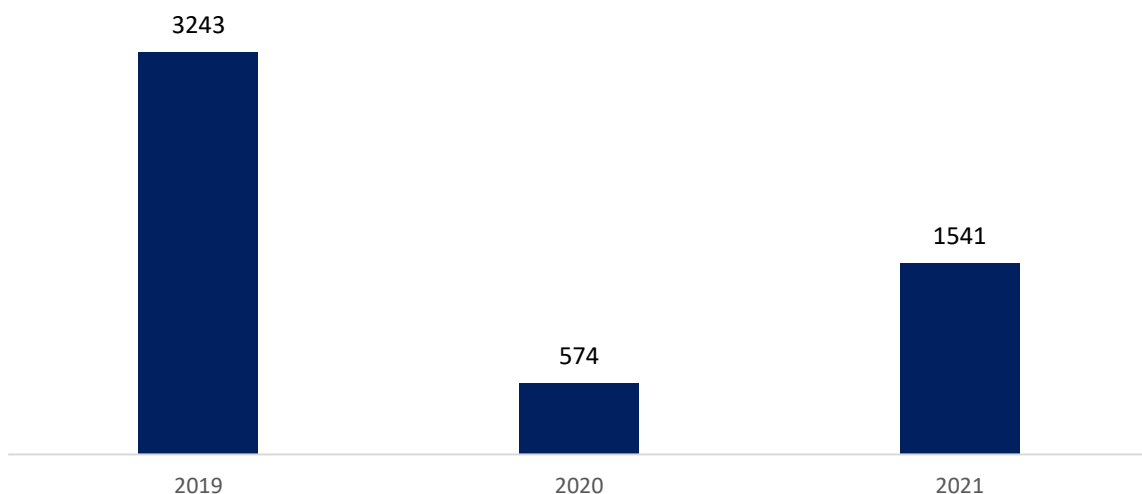
No que tange as reclamações, foi evidenciado comportamento semelhante ao das manifestações. Houve uma redução de 2019 para 2020, contudo, um aumento de 2020 para 2021. Nesta Ouvidoria, com o decreto da pandemia e medidas sanitárias, as reclamações reduziram 66,2% em 2020. No entanto, em 2021, as reclamações cresceram 12%.

Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



O comportamento das reclamações foi semelhante na Concessionária, havendo um crescimento de 168% em relação ao 2º trimestre do ano passado. Apesar deste elevado crescimento, as reclamações na Concessionária ainda permanecem abaixo da metade do ano de 2019, semelhante a Supervia.

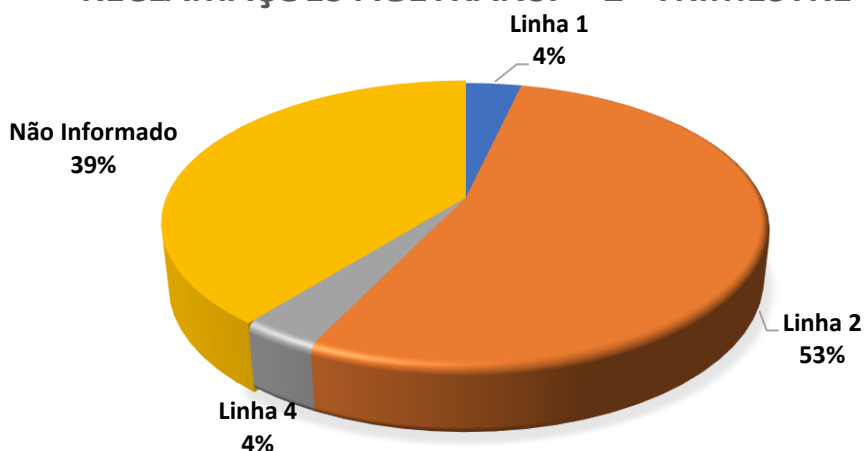
Reclamações MetrôRio - 2º Trimestre



6.2.1 Reclamações por Linha

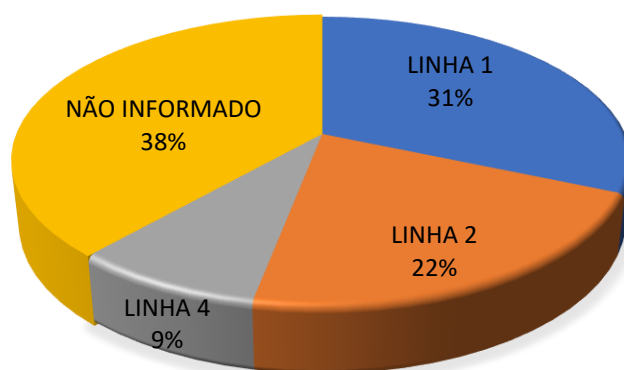
Em relação às reclamações na Agetransp, mais da metade das reclamações trataram-se da Linha 2. Das 28 reclamações, 15 foram sobre a Linha 2, 1 sobre a Linha 1 e 1 sobre a Linha 4.

RECLAMAÇÕES AGETRANS - 2º TRIMESTRE



Baseado nos dados da Ouvidoria da própria Concessionária, altera-se a Linha mais reclamada. Das 1541 reclamações, 485 foram sobre a Linha 1, 332 sobre a Linha 2 e 131 sobre a Linha 4.

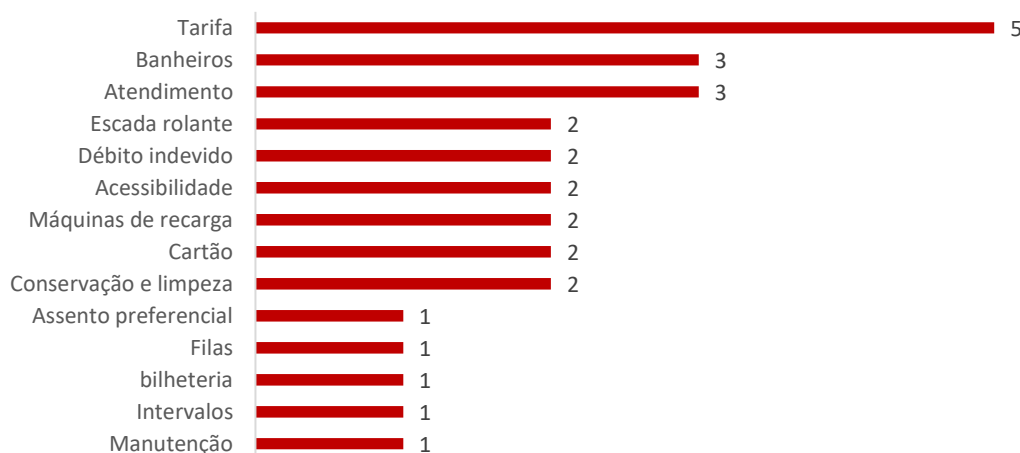
RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 2º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

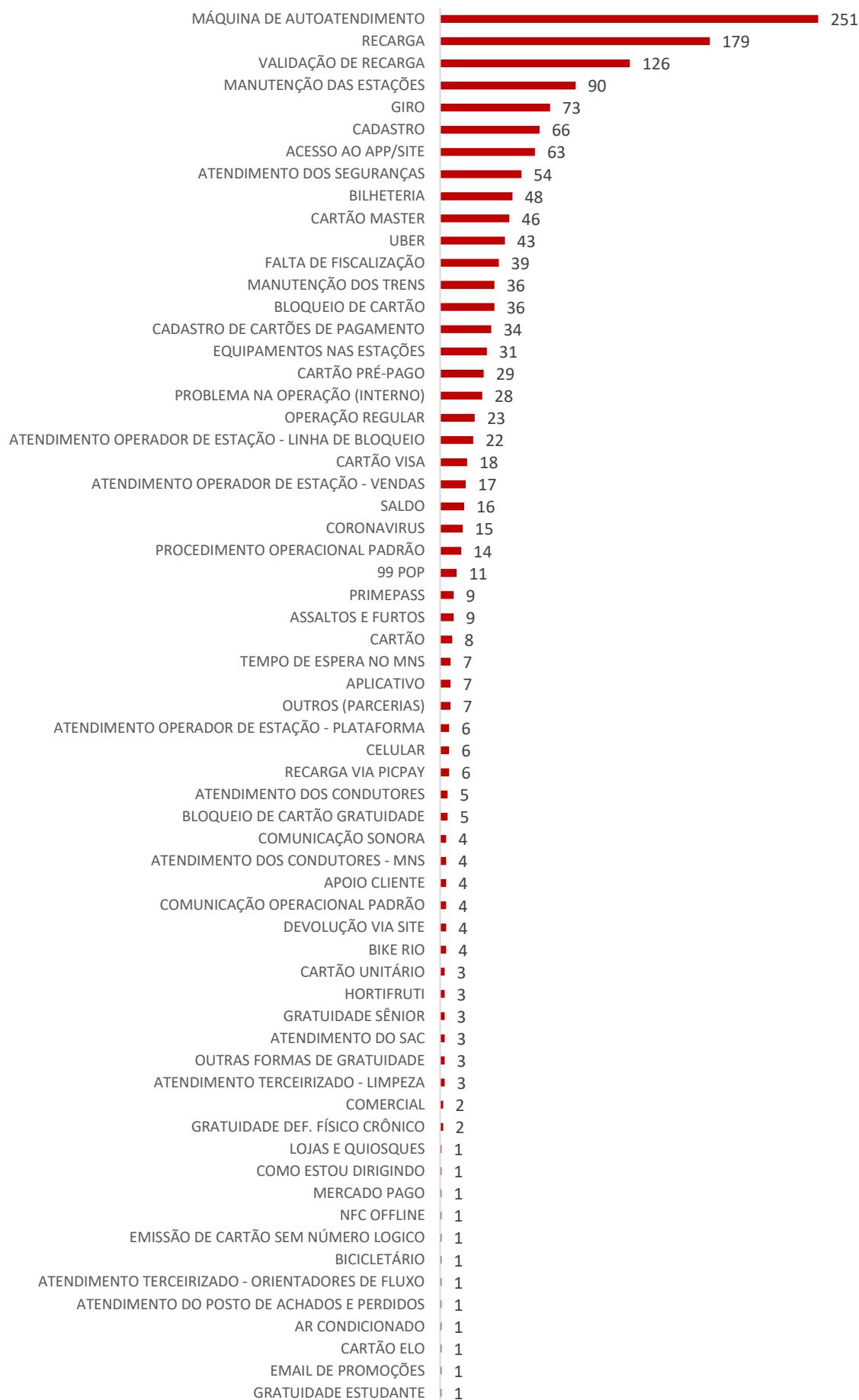
As reclamações foram separadas por assunto para verificar os motivos de maior insatisfação. O assunto tarifa foi o mais reclamado correspondendo a 17,9%. Estão representados abaixo as reclamações recebidas nesta Ouvidoria acerca do MetrôRio.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação às reclamações na Concessionária, Máquina de Autoatendimento obteve maior número de reclamações e percentual de 16,3%.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



7 Manifestações – CCR Barcas

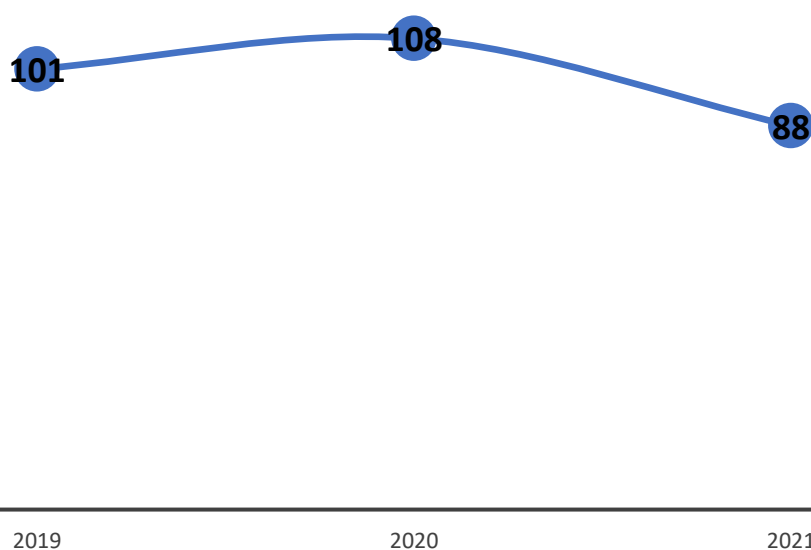
A CCR Barcas é a concessionária de serviços públicos, dedicada à operação de transporte de massa no modal aquaviário, com direito de atuação no Estado do Rio de Janeiro. Atualmente, navega com cerca de 640 mil quilômetros por ano e transporta, em média, 110 mil passageiros por dia. A concessionária tem 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 2º Trimestre

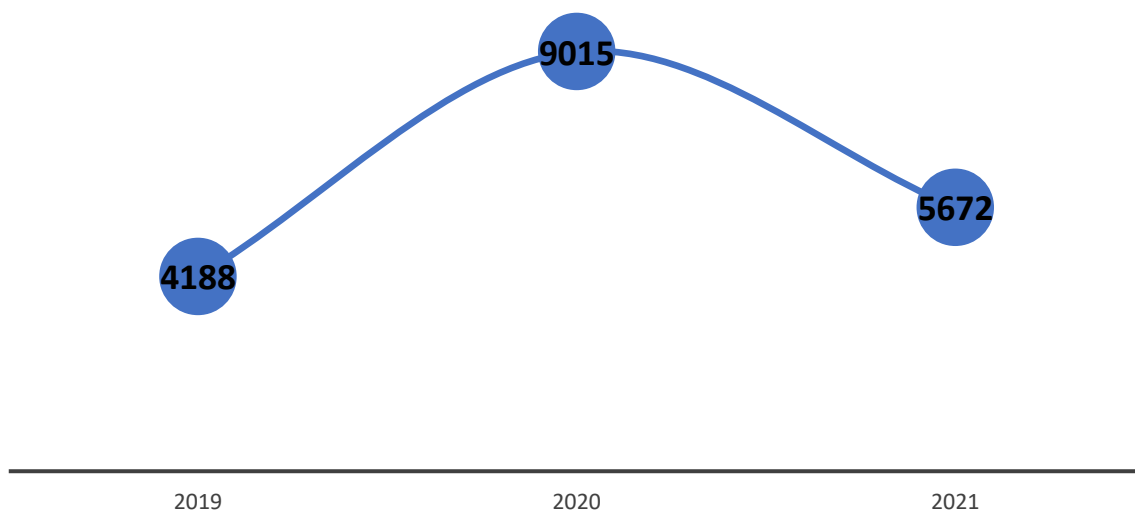
Referente ao período do 2º trimestre de 2021, houve uma redução de 18,5% das manifestações em relação ao mesmo período do ano de 2020. O fato curioso é que a CCR Barcas apresentou um comportamento contrário ao da Supervia e MetrôRio. Após a implantação de medidas para enfrentamento da COVID-19, as manifestações cresceram e, neste ano, apresentaram redução.

Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



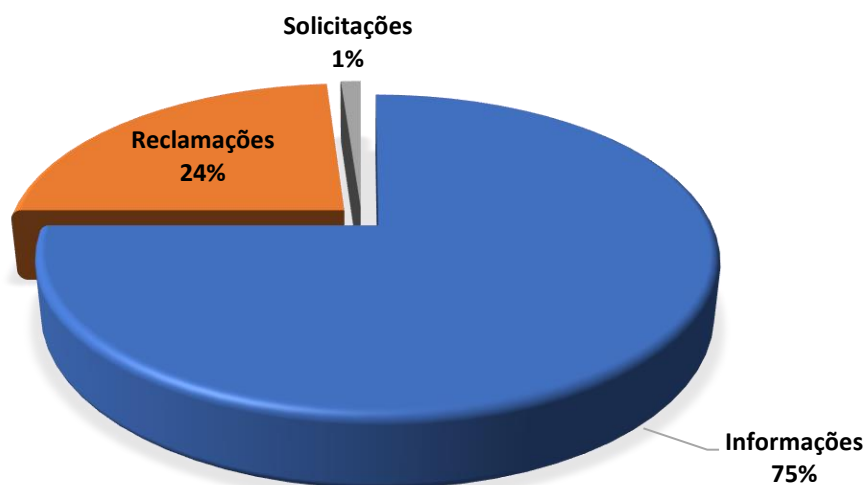
O Comportamento não usual também foi constatado nos registros da própria Concessionária. Após a implantação das medidas contra o Coronavírus, as manifestações cresceram 115,3%. Neste ano, os registros reduziram 37,1%.

Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



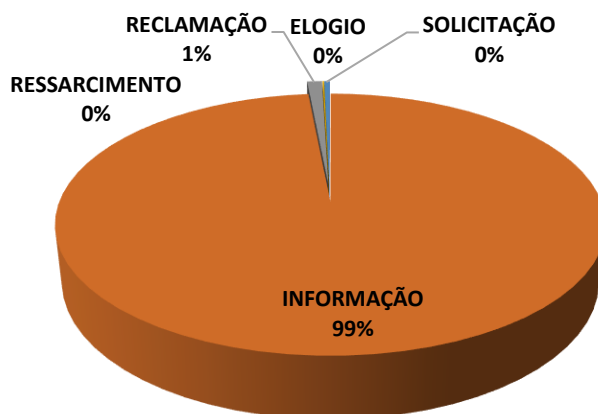
Além disto, no 2º Trimestre, esta Ouvidoria registrou 66 informações a respeito da CCR Barcas, 21 reclamações e 1 Solicitação. Cerca de 3 em cada 4 manifestações foram informações e, 1 em cada 4, reclamações.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Na própria Concessionária, foram registradas 5584 informações, 60 reclamações, 20 solicitações, 6 ressarcimentos e 2 elogios. Nota-se que o percentual de informações é muito superior às demais categorias, correspondendo a quase totalidade das manifestações.

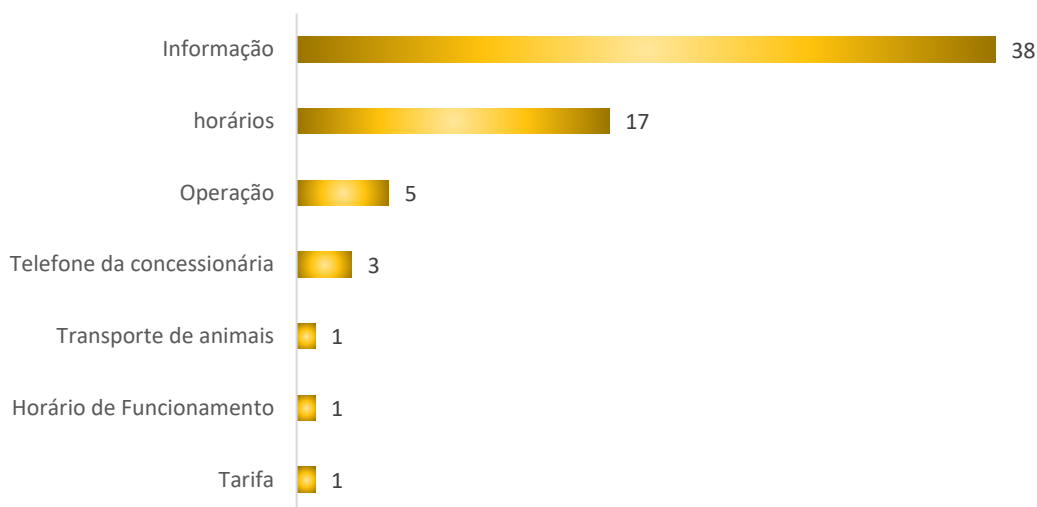
Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



Além de reclamações, esta Ouvidoria registrou 66 informações e 1 Solicitação.

Das informações registradas, 57,6% eram sobre informações diversas. Há destaque para horários, responsável por 25,8% das informações. Em relação à Solicitação, a mesma tratava-se de gratuidade.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



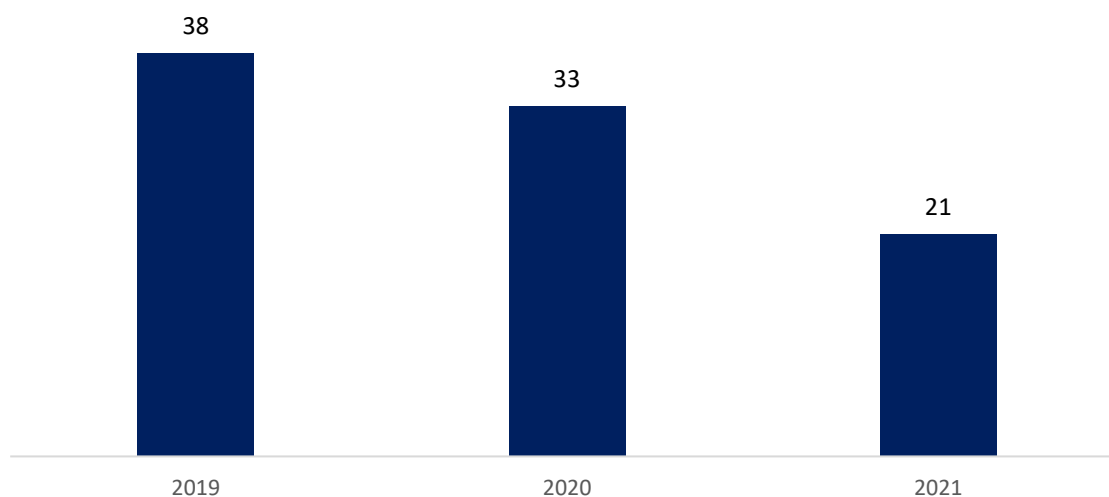
Solicitações - Ouvidoria da Agetransp



7.2 Reclamações no 2º Trimestre

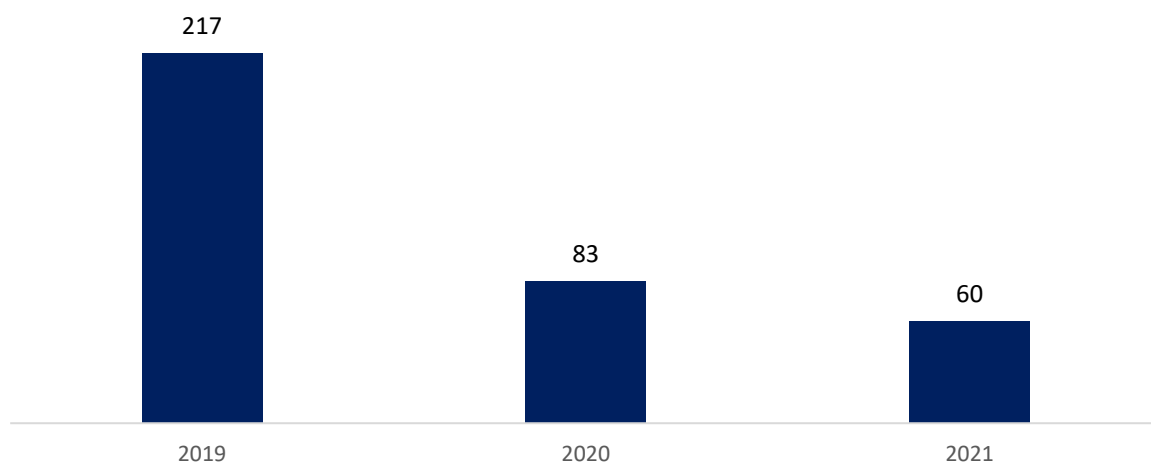
No que tange reclamações, a Ouvidoria da Agência registrou uma queda constante nos registros. Em relação a 2020, as reclamações reduziram 36,4% e 44,7% em relação à 2019.

Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



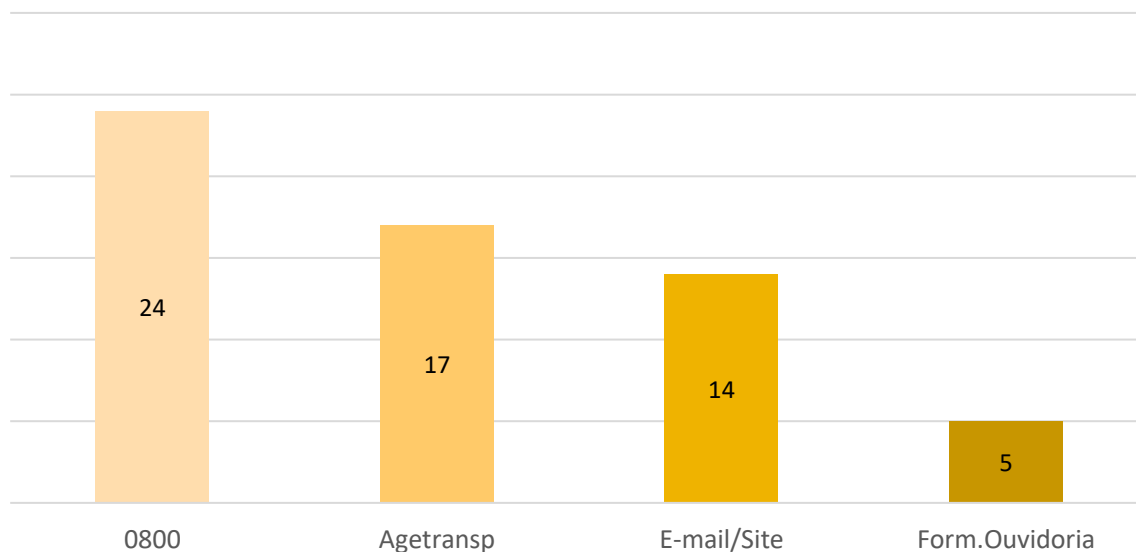
Considerando as reclamações realizadas diretamente na Concessionária, as reclamações reduziram 27,7% e 72,4% em relação à 2019. A Maior redução constatada foi de 2019 para 2020, redução essa de 61,8%.

Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



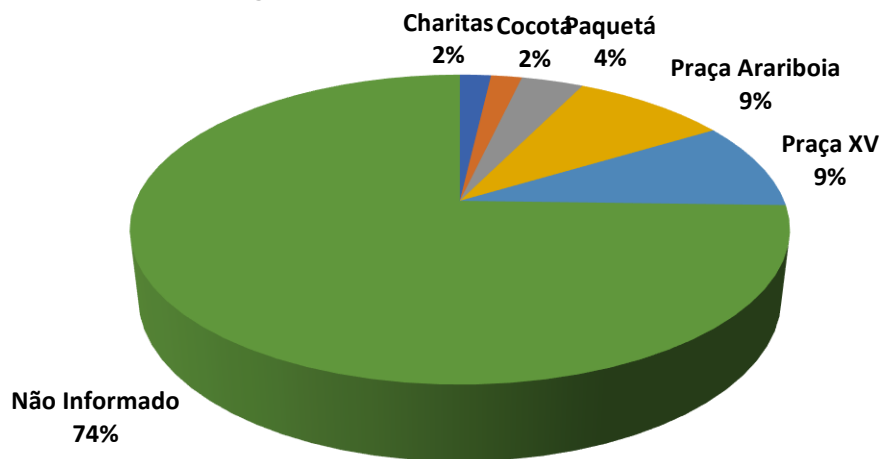
Em relação à obtenção das reclamações, verifica-se a grande participação da Agetransp nos registros da Concessionária (28,3%), ficando atrás apenas do canal telefônico da Concessionária. Devido a Ouvidoria da Agetransp operar em 1ª instância, não é possível afirmar que os usuários estão recorrendo a Agetransp pois não conseguem uma tratativa para suas demandas diretamente com a Concessionária. Considerando a 1ª instância, é possível obter uma resolução adequada por meio da Agetransp sem que o usuário tenha entrado em contato com a Concessionária anteriormente.

Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



No período analisado, 5 das 21 reclamações trataram-se da estação Praça Arariboia, 2 em relação à Praça XV e 1 sobre Paquetá.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



Diretamente com a Concessionária, a estação Praça XV e Arariboia foram a mais reclamadas no 2º Trimestre com 19 manifestações cada. Paquetá e Cocotá aparecem posteriormente com 3 registros.

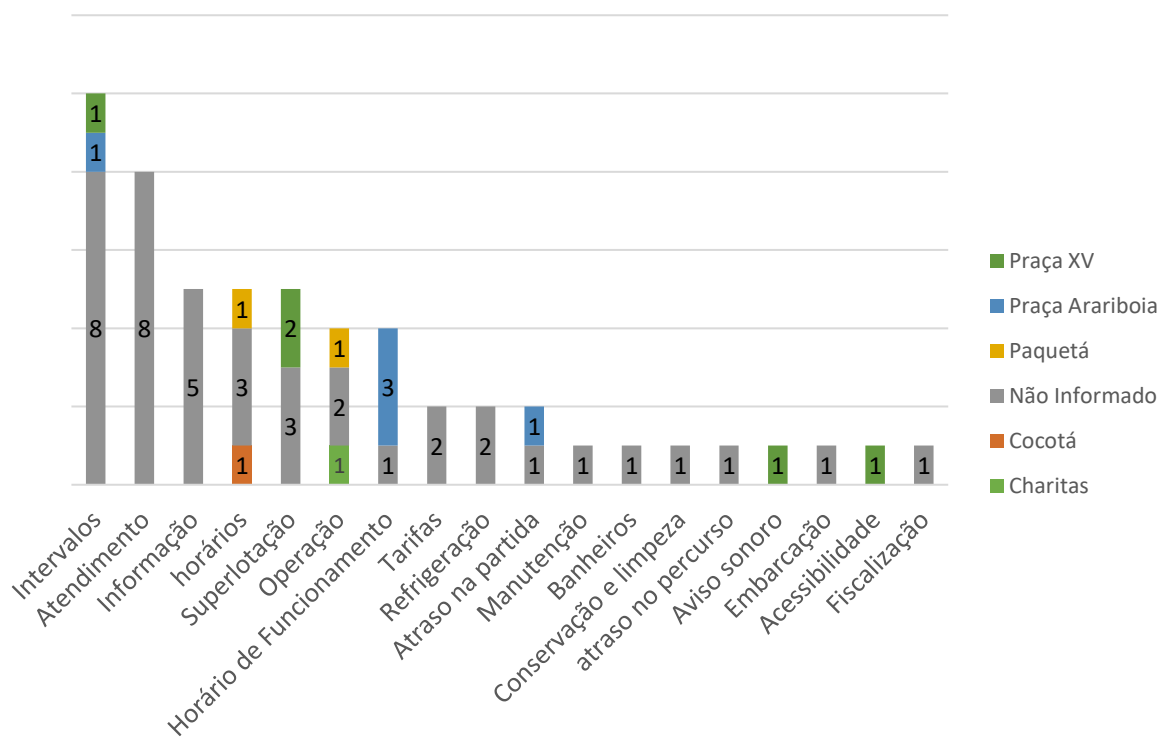
A seguir é possível visualizar o gráfico correspondente as estações e seus respectivos números e percentuais:

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 2º TRIMESTRE



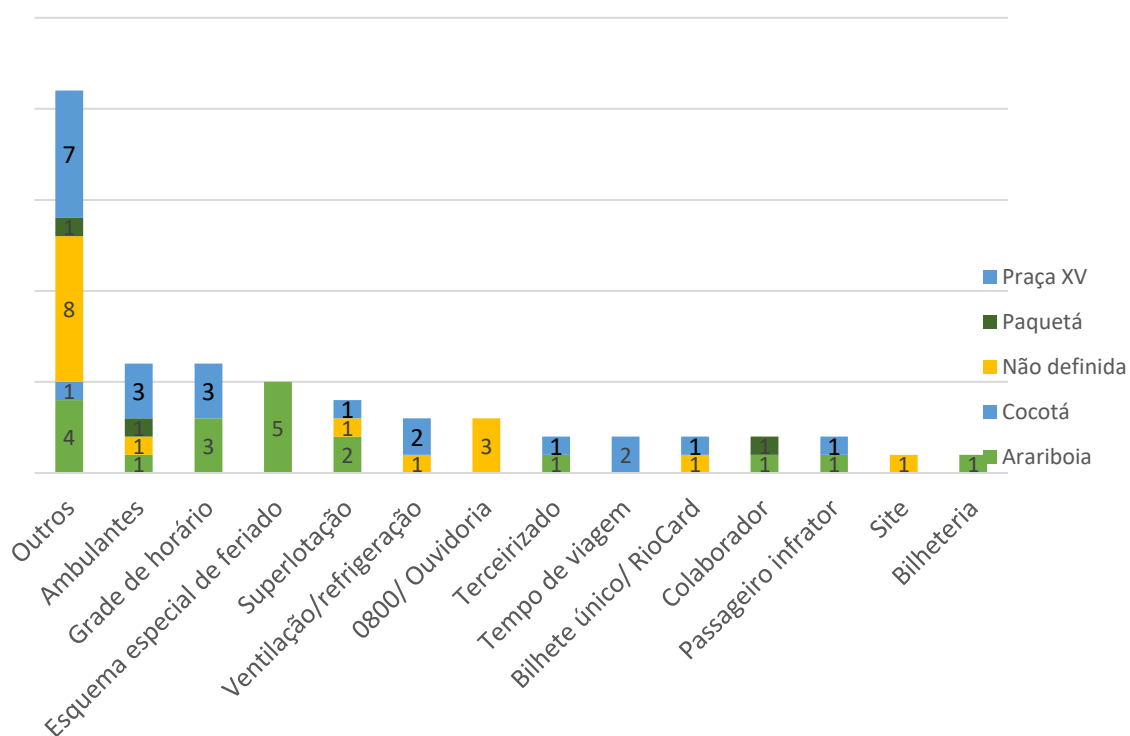
Em relação aos assuntos e suas respectivas estações de reclamação na Concessionária, nota-se que assunto atendimento foi o mais reclamado. Além disso, das reclamações com estação informada, destaca-se Horário de Funcionamento, intervalos e atraso na partida da estação Praça Arariboia, operação da estação de Paquetá e superlotação e acessibilidade da estação Praça XV.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 2º Trimestre



Diretamente com a Concessionária, avaliando os assuntos juntamente com as estações, destaca-se o assunto Outros na Praça XV (13,3%), esquema especial de feriado na estação Arariboia (8,3%), Outros na estação Arariboia (6,7%), ambulantes na Praça XV (5%), Grade de Horário da Praça XV (5%) e Grade de Horário da Praça Arariboia.

Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



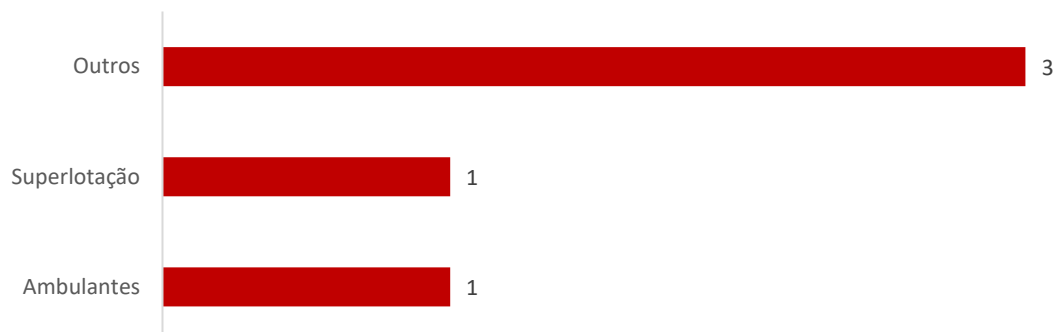
7.2.1 Reclamações por assunto

Tratando-se de assuntos das reclamações, em abril, não houve assunto semelhante na Ouvidoria da Agetransp e na Concessionária. Enquanto essa Ouvidoria registrou uma reclamação acerca de conservação e limpeza, a Concessionária CCR Barcas registrou os assuntos outros, superlotação e ambulantes.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Abril - 2021



Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Abril - 2021

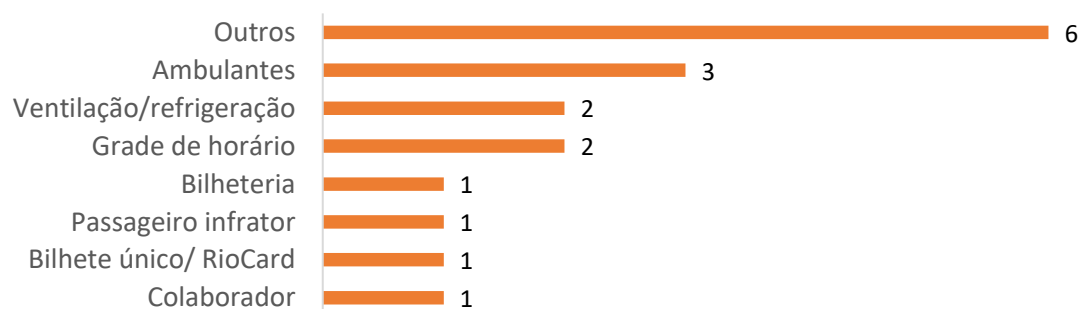


Considerando o mês de maio, houve registro de reclamações acerca de refrigeração em ambos os setores. Nesta Ouvidoria, o assunto correspondeu a 14,3% das insatisfações de maio, enquanto na própria Concessionária o percentual foi de 11,8%. O assunto atendimento obteve destaque (28,6%) e o assunto colaborador apareceu nos registros da própria Concessionária.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Maio - 2021

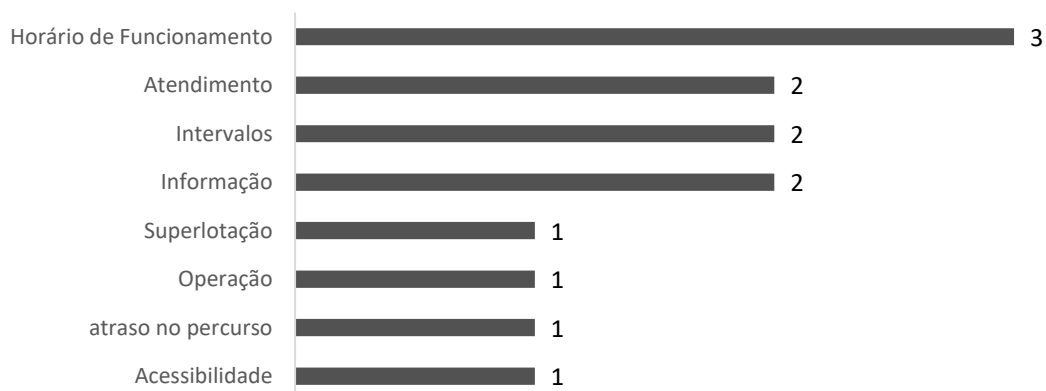


Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Maio - 2021

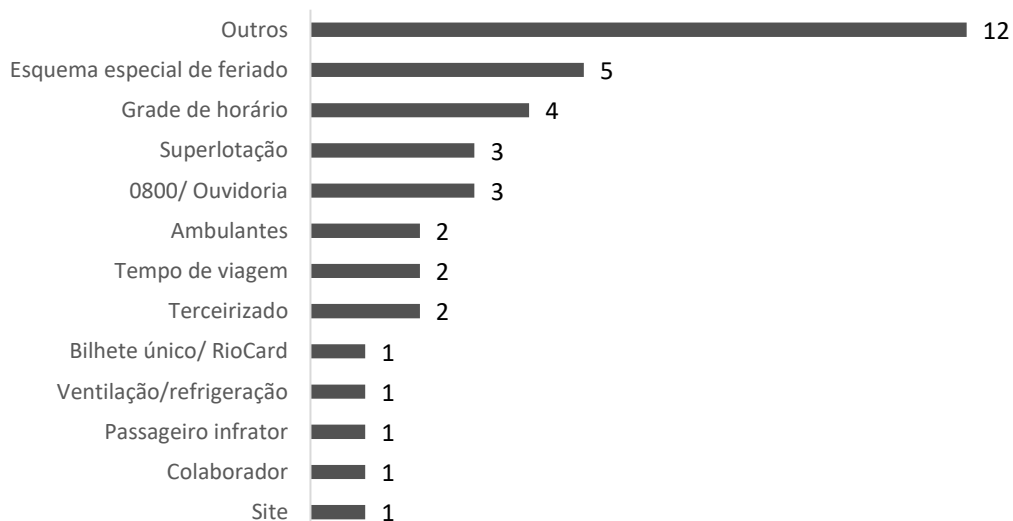


Em junho, novamente atendimento e colaborador apareceram nos registros da Concessionária. Destaca-se também o assunto superlotação, presente em ambos os setores.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Junho - 2021



Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Junho - 2021



8 Manifestações – CCR Via Lagos

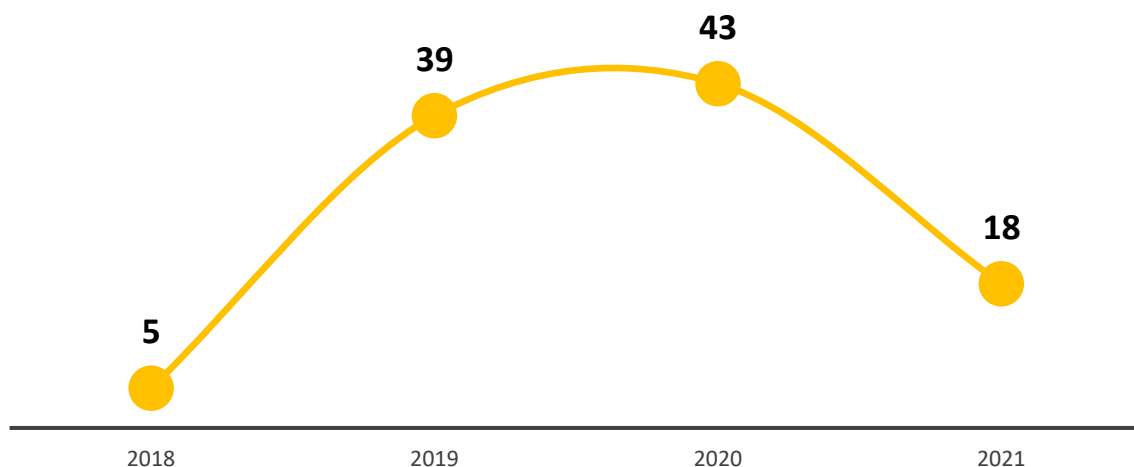
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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 2º Trimestre

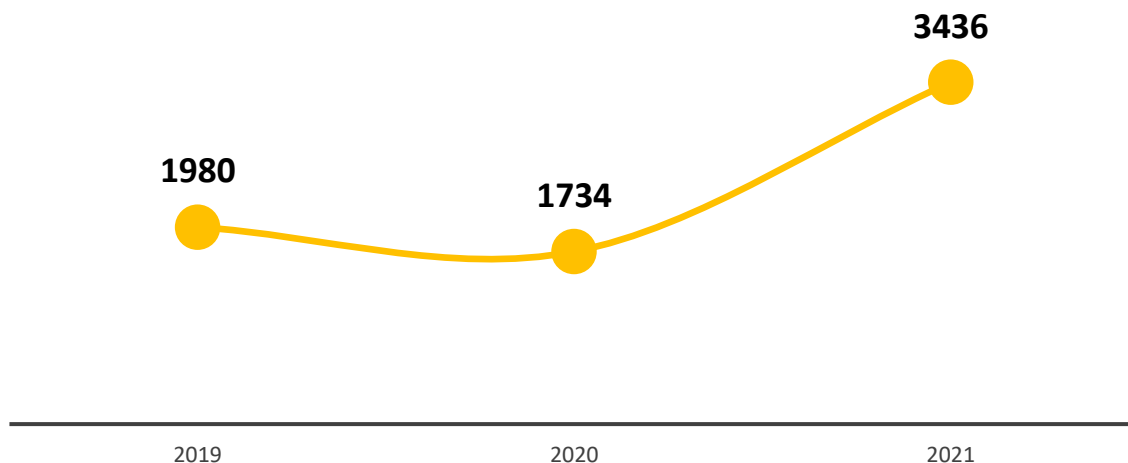
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a Concessionária com menor número de manifestações e reclamações nesta Agência. Foi avaliado também, semelhante a CCR Barcas, um crescimento dos registros de 2019 para 2020, mas uma redução de 2020 para 2021. Os registros retornaram ao mesmo número de antes da pandemia (4 registros) e houve redução de 60% em relação ao ano passado.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



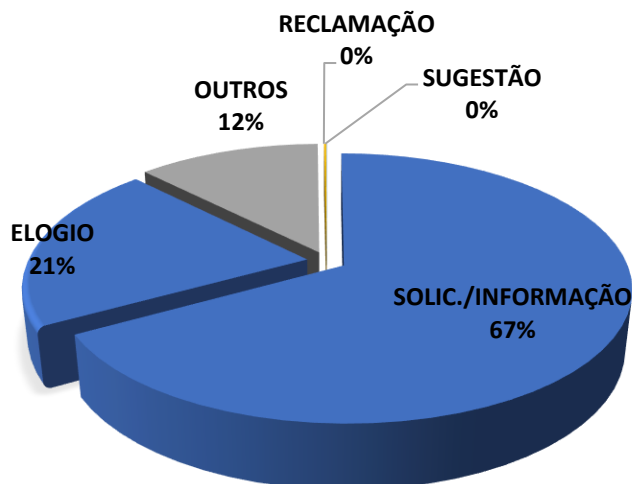
No entanto, baseado nos dados da própria Concessionária, as reclamações quase dobraram neste ano, em relação ao 2º trimestre de 2020. Além disso, o aumento em relação a 2019 foi de 73,5% enquanto que em relação a 2020 foi de 98,2%.

Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



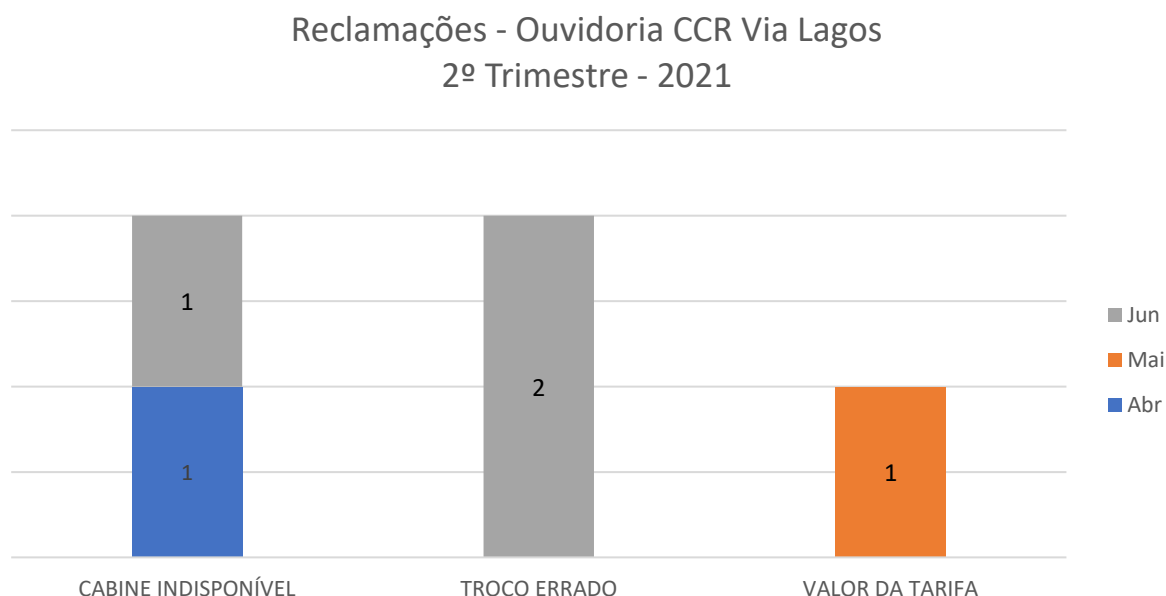
Em relação ao tipo de registro, todos os registros obtidos nesta Ouvidoria foram informações. A própria Concessionária registrou 2301 Informações/ Solicitações, 708 Elogios, 421 Outros, 5 reclamações e 1 sugestão. A Concessionária obteve o menor percentual de reclamações considerando os dados das Concessionárias.

Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



8.2 Reclamações no 2º Trimestre

Ao analisar as reclamações dos três meses que compõem o 2º Trimestre, cabine indisponível foi o único assunto que foi recorrente, assunto este presente nas reclamações de abril e junho.



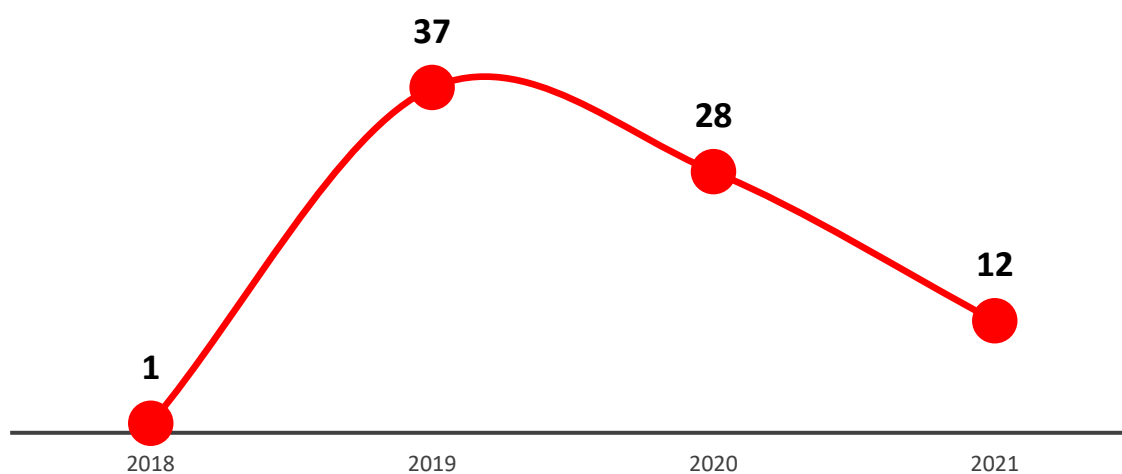
9 Manifestações – Rota 116

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 2º Trimestre

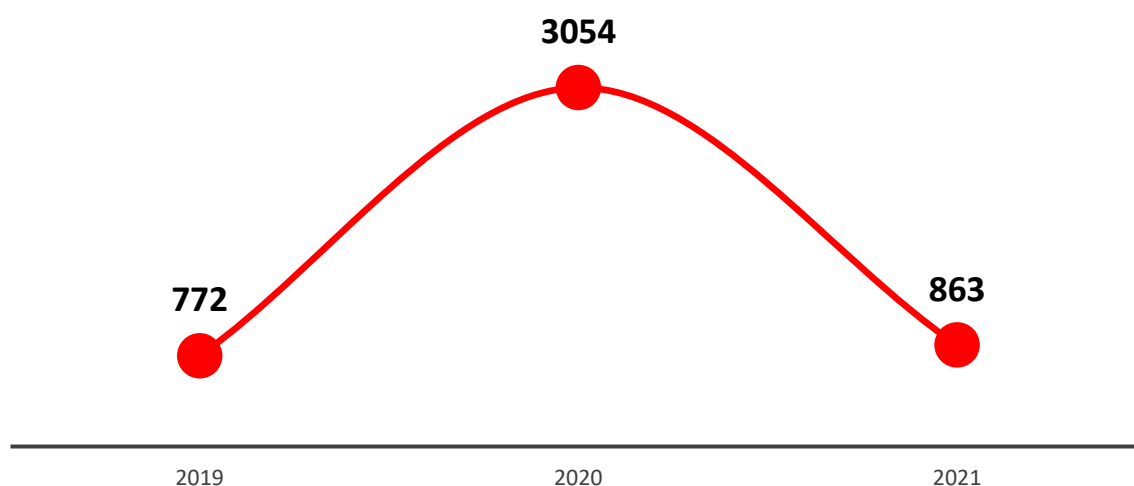
Na Ouvidoria da Agetransp, historicamente a Rota 116 é a Concessionária com menor número de registros de manifestações. Neste ano, obteve o 2º menor número de registros. Nesta Ouvidoria, as Manifestações acerca da Concessionária reduziram 22,2% em relação a 2020 e 2019.

Manifestações Ouvidoria Agetransp- 2º Trimestre



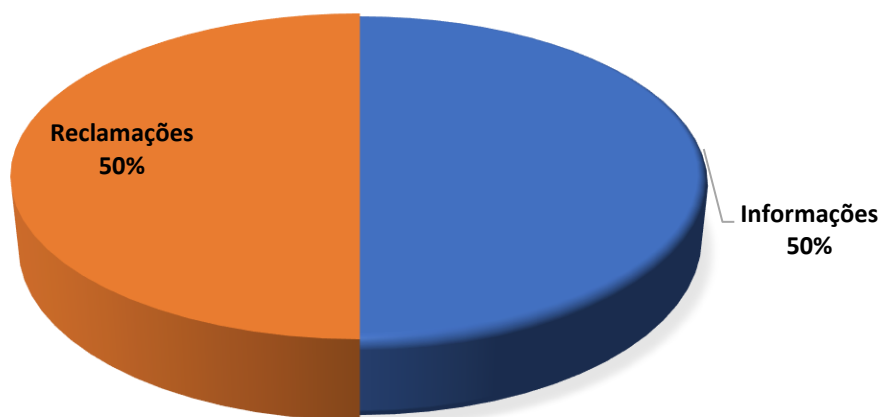
O Comportamento na própria Concessionária foi semelhante ao da CCR barcas e CCR Via Lagos. Houve um aumento de 2019 para 2020(295,6%) e, logo após, uma redução (71,7%), retornando a um número anterior a pandemia.

Manifestações Rota 116 - 2º Trimestre



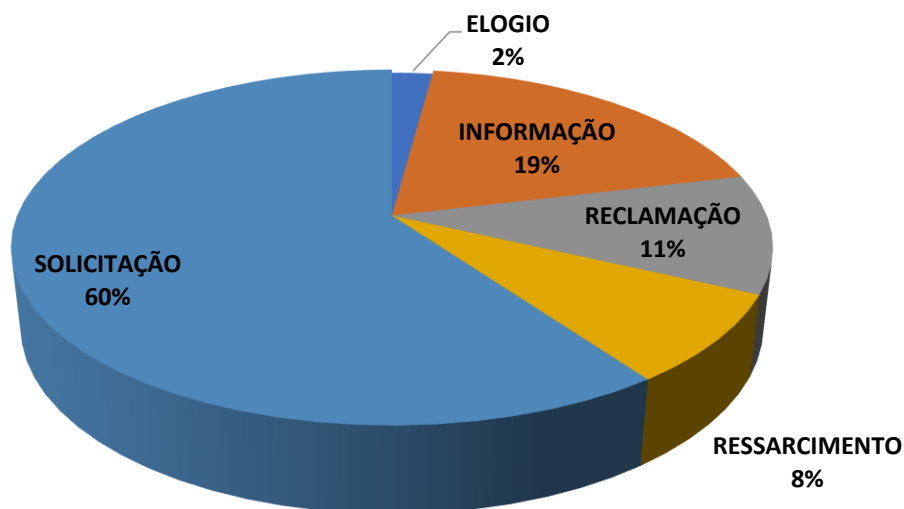
Em relação ao tipo de manifestação, esta Ouvidoria registrou 3 informações e 4 reclamações no 2º trimestre de 2021. Segue abaixo o tipo de manifestação e seus respectivos percentuais.

Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



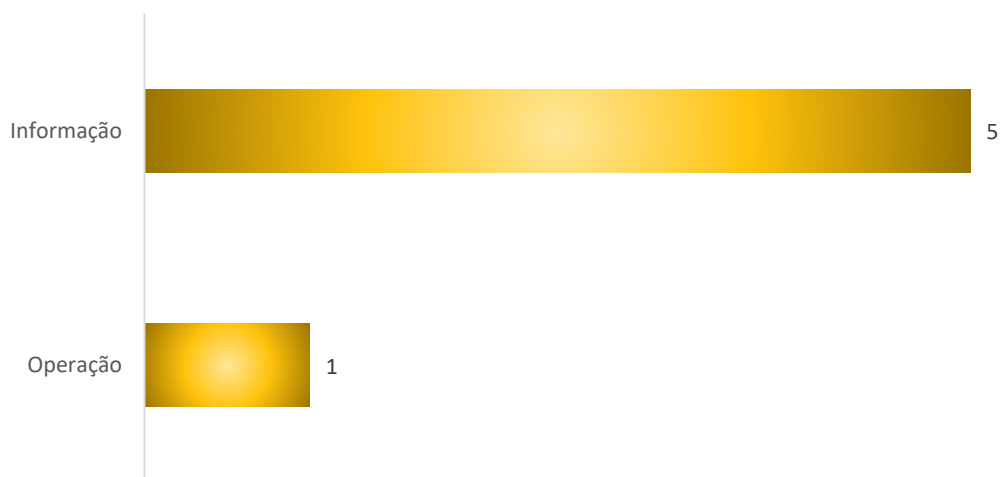
Verifica-se alteração nos dados da própria Rota116. Enquanto na Agetransp informações e reclamações são predominantes nos registros, a Concessionária registra, em sua maioria, solicitações. No período de referência foram 517 solicitações, 165 informações, 93 reclamações, 70 ressarcimentos e 18 elogios.

Manifestações Rota 116 - 2º Trimestre



Das informações prestadas, apenas uma tinha informação específica, operação.

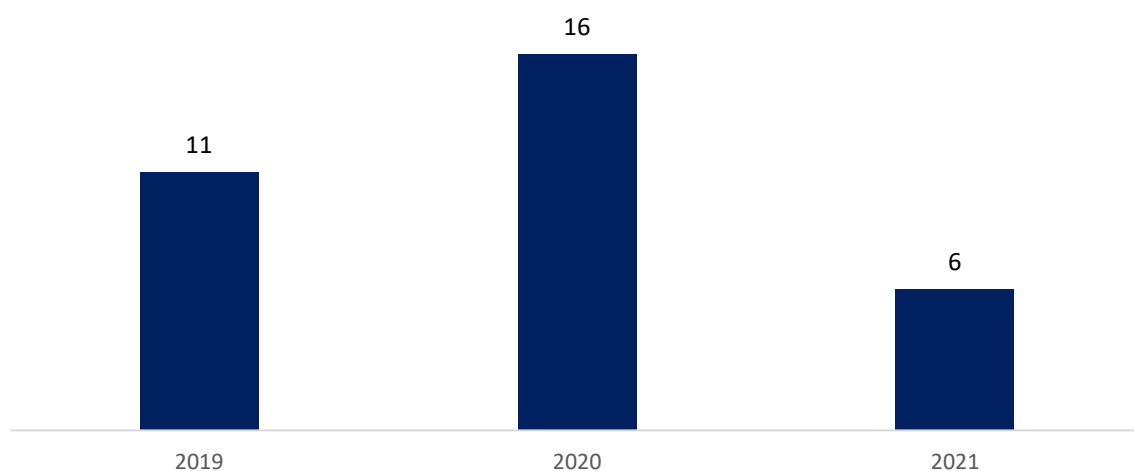
Informações - Ouvidoria da Agetransp



9.2 Reclamações no 2º Trimestre

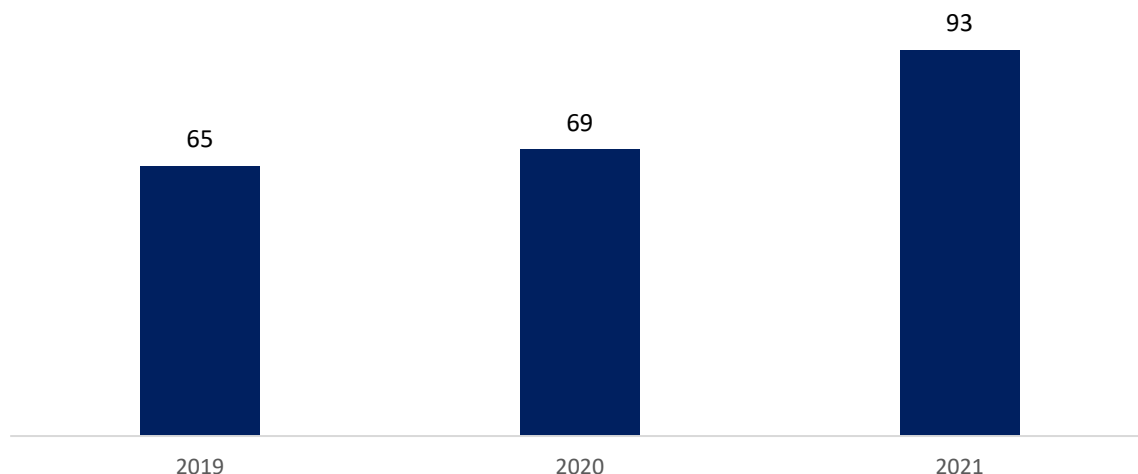
Levando-se em consideração somente as reclamações para efeitos de evolução mensal e anual, as reclamações nesta Ouvidoria sobre a Rota 116 apresentou o mesmo comportamento das manifestações na própria Concessionária. As reclamações aumentaram em 400% no período da pandemia e reduziram 20% no ano posterior.

Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



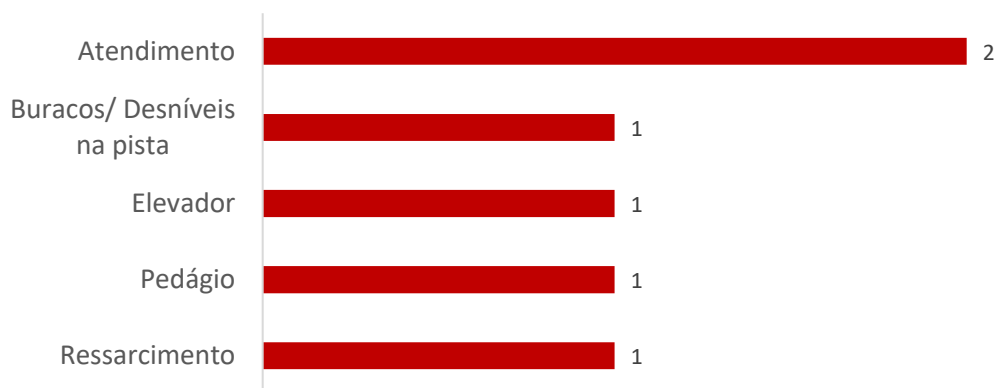
Levando-se em consideração os dados da Ouvidoria da própria Concessionária, as reclamações cresceram ao longo dos anos. Em relação a 2019, o aumento avaliado foi de 43,1% e de 34,8% em relação a 2020.

Reclamações Rota 116 - 2º Trimestre



Na Ouvidoria da Agetransp, dos 4 registros de reclamação, metade foi em relação ao atendimento. Não Houve assunto semelhante em relação aos dados da Concessionária. Na própria Concessionária os principais assuntos de reclamação são Onda livre e Outros, responsáveis por, respectivamente, 15,1% e 7,5% das reclamações. Assuntos como sinalização, atendimento no pedágio, cobrança indevida de eixo, falta de troco, conduta de veículos da Concessionária e troco errado também obtiveram mais de 1 registro no trimestre.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



Em abril, o assunto da reclamação nesta Ouvidoria foi pedágio. Considerando os dados da Concessionária, há concordância, tendo em vista que o assunto mais reclamado Onda Livre (31,3%) é referente ao pedágio. Há também outros assuntos relacionados como cobrança indevida de eixo e troco errado.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 2º Trimestre - Abril

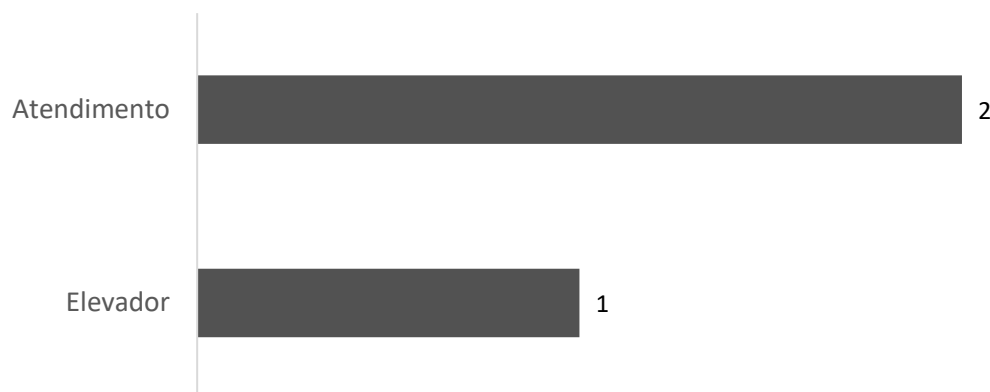


Reclamações - Ouvidoria Rota 116 2º Trimestre - Abril



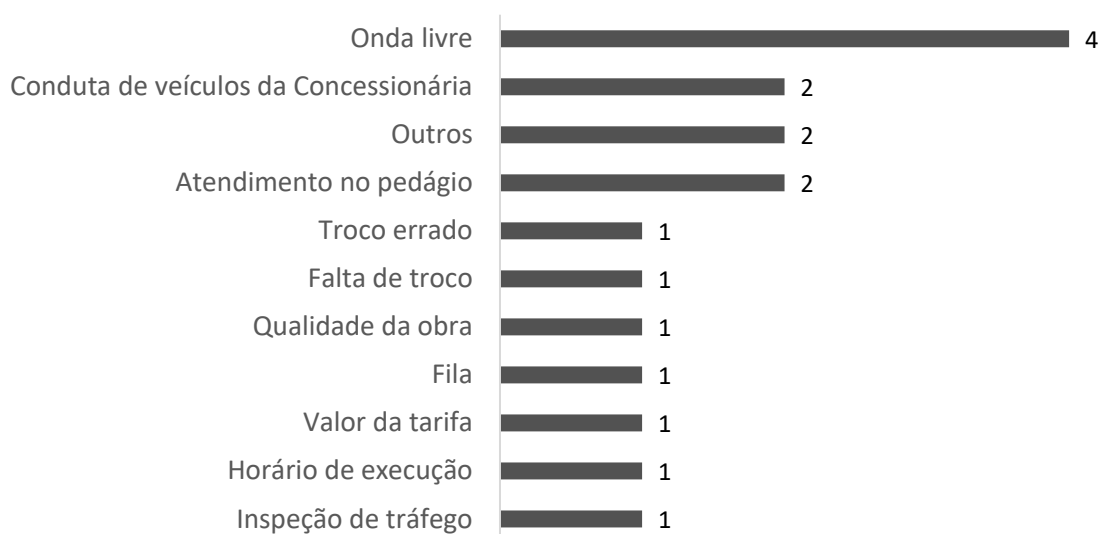
Considerando os dados da Ouvidoria da Agetransp, no mês de maio não houve recorrência do assunto pedágio. Usuários reclamaram do atendimento fornecido pela Concessionária e elevador.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 2º Trimestre - Maio



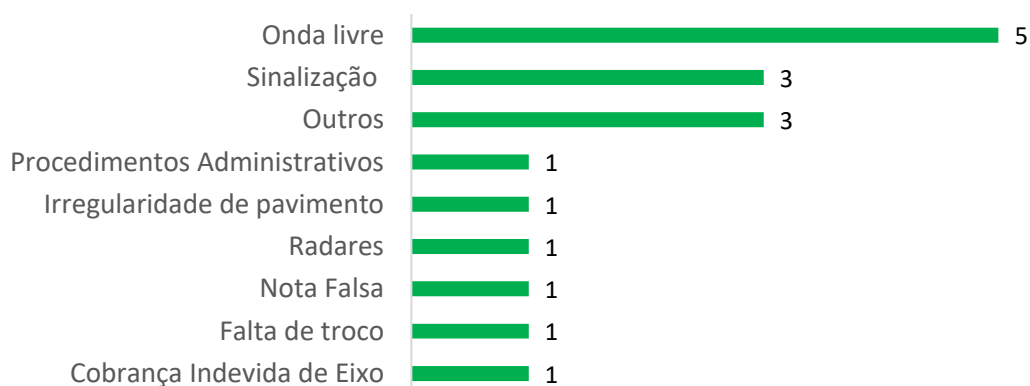
Em relação a Concessionária Rota 116, as reclamações sobre Onda Livre se estenderam para o mês de maio. O assunto foi motivo de 23,5% das reclamações. Há novamente uma concordância com os dados da Agetransp, o assunto atendimento esteve presente nas reclamações registradas em ambos os setores.

Reclamações - Ouvidoria Rota 116 2º Trimestre - Maio



Em junho, não foram registradas reclamações neste Setor de Ouvidoria a respeito da Concessionária Tora 116. Considerando os dados da própria Concessionária, verifica-se que Onda Livre tem sido assunto de reclamações ao longo do trimestre.

Reclamações - Ouvidoria Rota 116 2º Trimestre - Junho



11 Conclusão

Este relatório teve como objetivo apresentar as demandas recebidas no 2º trimestre de 2021 por este setor de Ouvidoria. Diante disto, foram analisados os canais utilizados pelos usuários, as Concessionárias de referência das manifestações, ramais/linhas ou estações e assuntos de maior incidência de reclamações, sendo este um dos meios utilizados para que os usuários dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp tenham um serviço de qualidade.

Foram analisadas as manifestações nos períodos antes e durante a pandemia, a fim de que alterações nestes períodos pudessem ser constatadas. No período, foi assinado o sétimo termo aditivo ao contrato de concessão para a exploração dos serviços públicos de transporte metroviários de passageiros, entre o Poder Concedente e a Concessão Metroviária do Rio de Janeiro, que estabeleceu alterações no valor tarifário da Concessionária MetrôRio homologado através da Deliberação Agetransp Nº 1.169, de 23 de fevereiro de 2021.

Durante a pandemia, a Ouvidoria da Agetransp se manteve disponível através do canal telefônico, em horário de expediente, e pelos meios digitais e-mail, e-Sic e e-Ouv. Conforme mencionado, os usuários não ficaram desamparados em relação a Ouvidoria da Agetransp, principal intermediadora dos usuários com a Agetransp.

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 em relação às Concessionárias sob sua regulação.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5