

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE 2022



Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário

Vinícius Torres Pires

Apresentação

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

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

Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o período de julho a setembro de 2022, 3º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

O mês de junho de 2022 foi marcado pelo término do Decreto Nº 47.870 de 13 de dezembro de 2021, ou seja, do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus. Ainda assim, a Ouvidoria da Agetransp, sabendo da sua importância e por ser o principal canal entre os usuários e a Agetransp, manteve-se em funcionamento intuito de: atender os usuários das Concessionárias reguladas pela Agência e respeitar as medidas adotadas pelo Governo para o enfrentamento da pandemia.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições desta Ouvidoria dispostas na portaria da AGETRANSP nº 25 de 23 de dezembro de 2014 em cumprimento da lei 13.460 de 16 de junho de 2017.

Sumário

OUVIDORIA DA AGETRANSP	1
1 Setores da Agetransp.....	6
1.1 Ouvidoria	6
1.2 CATRA.....	6
1.3 CAPET	7
2 Canais formais de Atendimento	8
3 Tipos de Manifestação	9
4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre.....	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações	10
4.2 Tipo de Manifestação.....	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 3º Trimestre.....	20
5.1.1 Série histórica de Reclamações	28
6 Manifestações – MetrôRio	33
6.1 Registros no 3º Trimestre.....	33
6.2 Reclamações no 3º Trimestre	38
6.2.1 Reclamações por Linha	38
6.2.2 Reclamações por Assunto	39
7 Manifestações – CCR Barcas	42
7.1 Registros no 3º Trimestre.....	42
7.2 Reclamações no 3º Trimestre	44
7.2.1 Reclamações por mês	47
8 Manifestações – CCR Via Lagos	51

8.1 Registros no 3º Trimestre.....	51
8.2 Reclamações no 3º Trimestre	53
9 Manifestações – Rota 116.....	55
9.1 Registros no 3º Trimestre.....	55
9.2 Reclamações no 3º Trimestre	57
10 Conclusão	59

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.



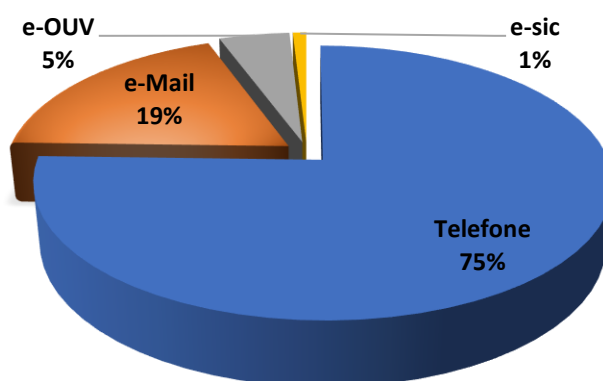
ELOGIO

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

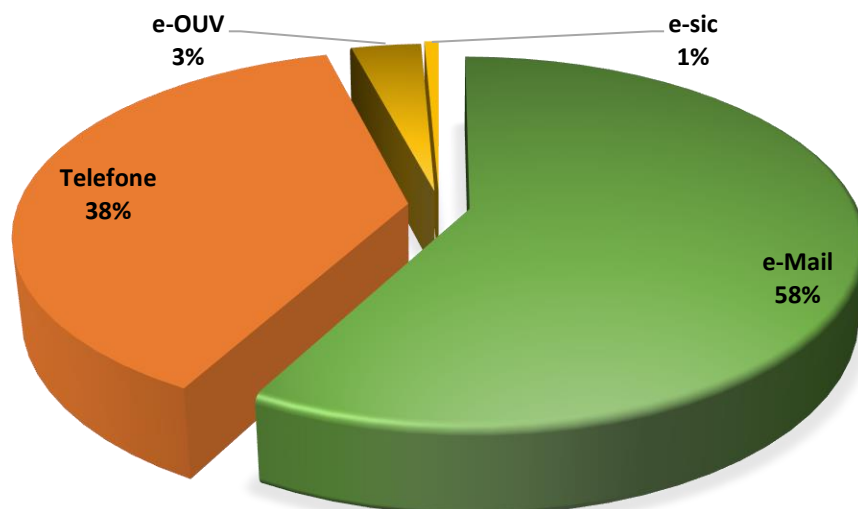
4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Entre julho e setembro de 2022 foram registradas 444 manifestações formais, representando uma diminuição de 39% em comparação com o 3º trimestre do ano. Dessas manifestações, 335 **manifestações originaram-se do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, **84 manifestações por e-mail**, **21 e-Ouv** e **4 através do e-Sic**.

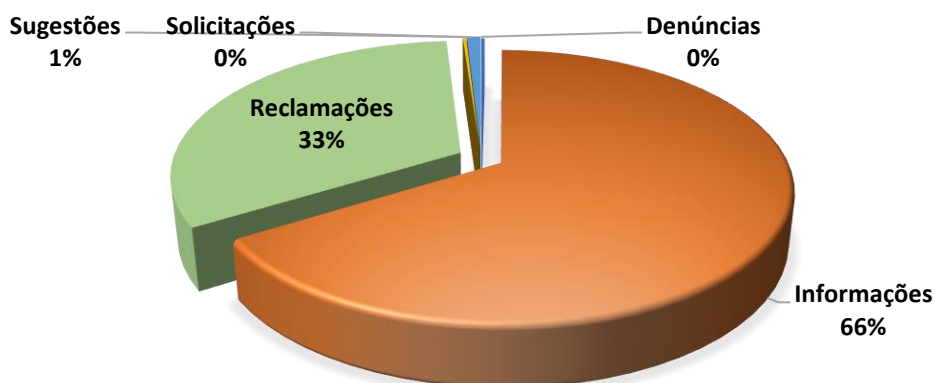


Acerca de reclamações, o e-mail foi o **canal principal de coleta de reclamações**, responsável por 84 das 145 insatisfações registradas, ao contrário do 2º trimestre onde o telefone assumia esse papel. Ademais, pontua-se que **55 reclamações coletadas pelo telefone**, **5 através do e-Ouv** e **1 através do e-Sic**.



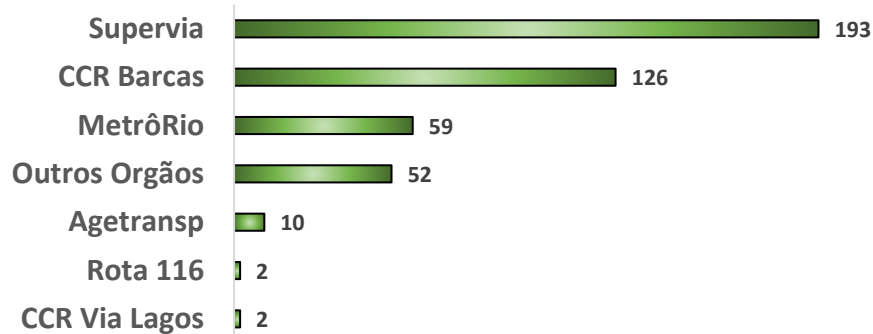
4.2 Tipo de Manifestação

Dos tipos de manifestações, informação permaneceu apresentando o maior número de registros, teor de **293 dos 444 registros**. Considerando os demais tipos, **reclamações foi tipo presente em 145 registros, 4 sugestões, denúncias 1 e solicitações 1**. O gráfico abaixo ilustra seus percentuais em relação ao total:

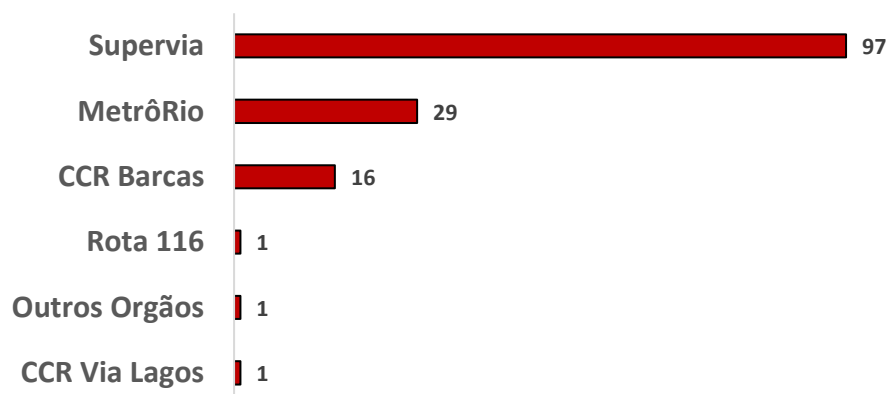


4.3 Números por Concessionária

Em relação às concessionárias reguladas por esta Agetransp, a Supervia apresentou o maior número de registros, assim como historicamente, presente em 43,5% dos registros. CCR Barcas superou MetrôRio em 67 registros, sendo motivo de 28,4% das manifestações. A concessionária responsável pelo sistema metroviário participou de 13,3% dos registros no período. Houve também 2 manifestações acerca da CCR Via Lagos e 2 sobre Rota 116.



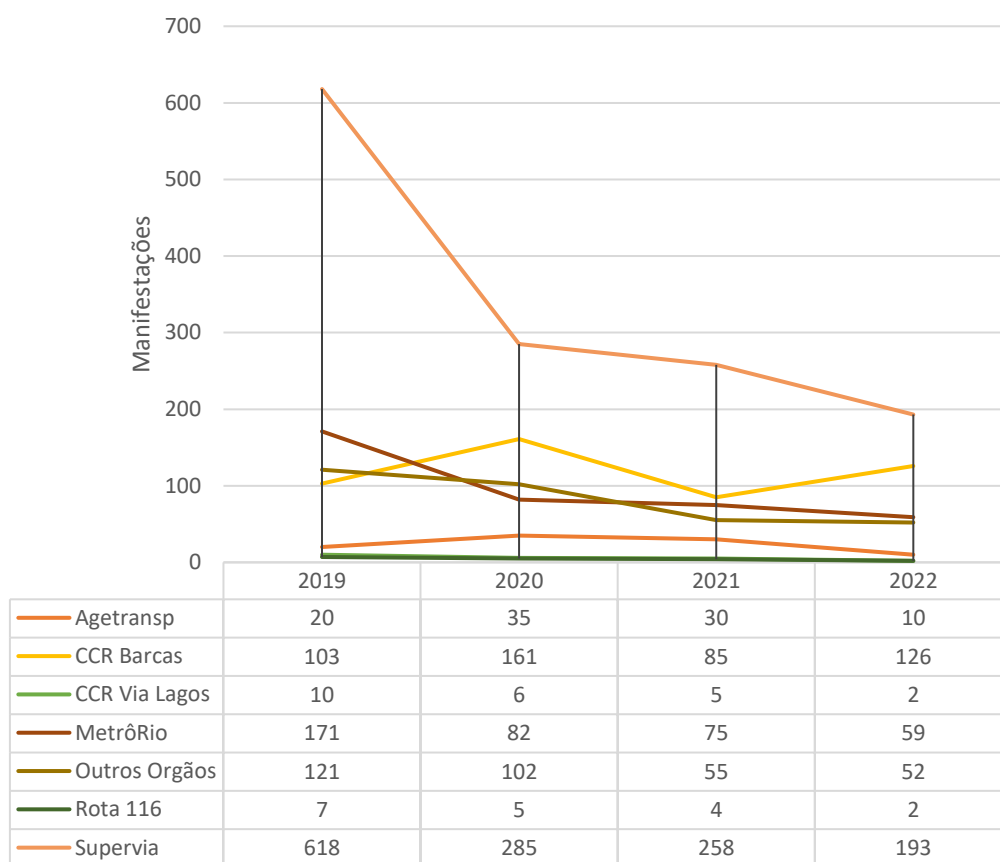
Acerca das queixas, a ordem alterou dos registros em geral, trazendo o MetrôRio a segunda colocação. A Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116 foram motivo de, respectivamente, 66,9%, 20%, 11%, 0,7% e 0,7%.



4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

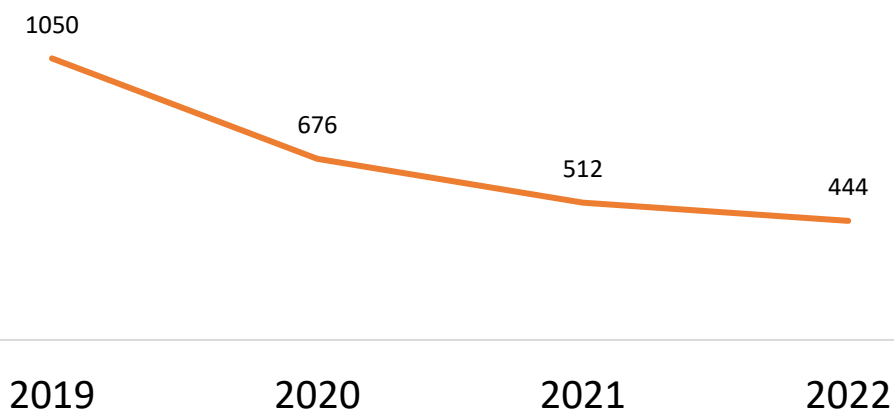
Em comparação com 2021, todas as Concessionárias apresentaram redução, com exceção da CCR Barcas, que relatou um aumento de 48,2%. Ademais, a Supervia, MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram o menor número nos 4 anos analisados.

Evolução Anual das Manifestações - 3º Trimestre

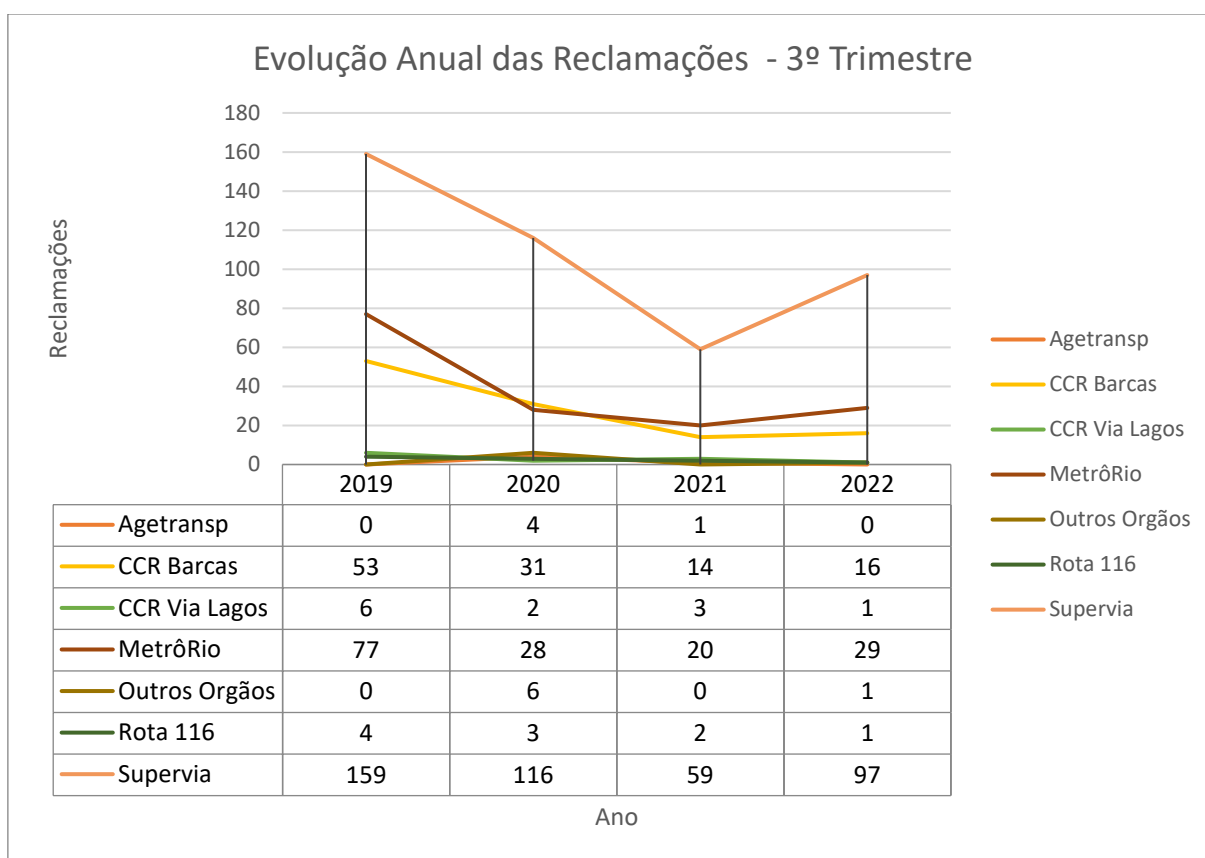


Considerando as manifestações em geral, destaca-se que houve redução de 13,3% dos registros com comparação com o ano de 2021 e 34,3% em relação a 2020, apresentando o menor número desde o 3º trimestre de 2019, período anterior a pandemia.

Manifestações acumuladas - 3º Trimestre

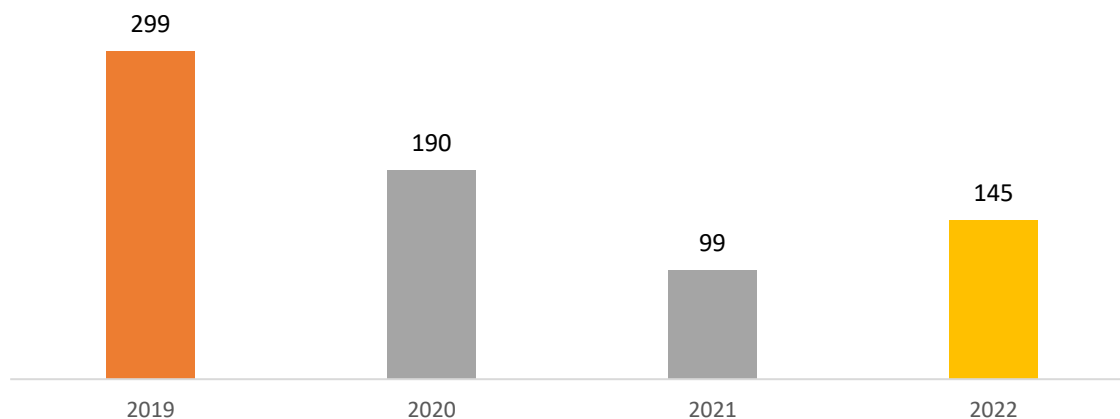


Referente às reclamações, as Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram redução em relação ao 3º trimestre de 2021, contudo, as demais concessionárias apresentaram aumento desse tipo de registro.



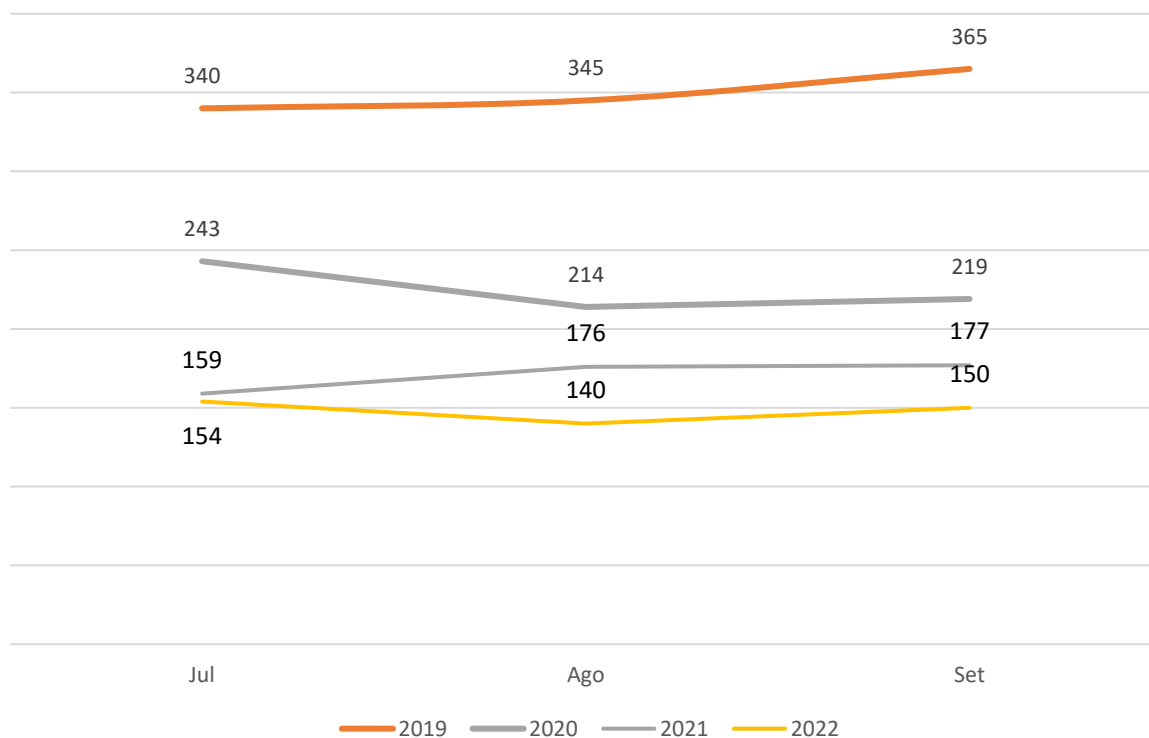
No que tange às reclamações coletadas entre julho e setembro de 2022, nota-se que houve um aumento em relação ao terceiro trimestre do ano passado. O ano de 2022 foi marcado por um aumento de 46,4% das queixas em relação a 2021.

Reclamações acumuladas - 3º Trimestre



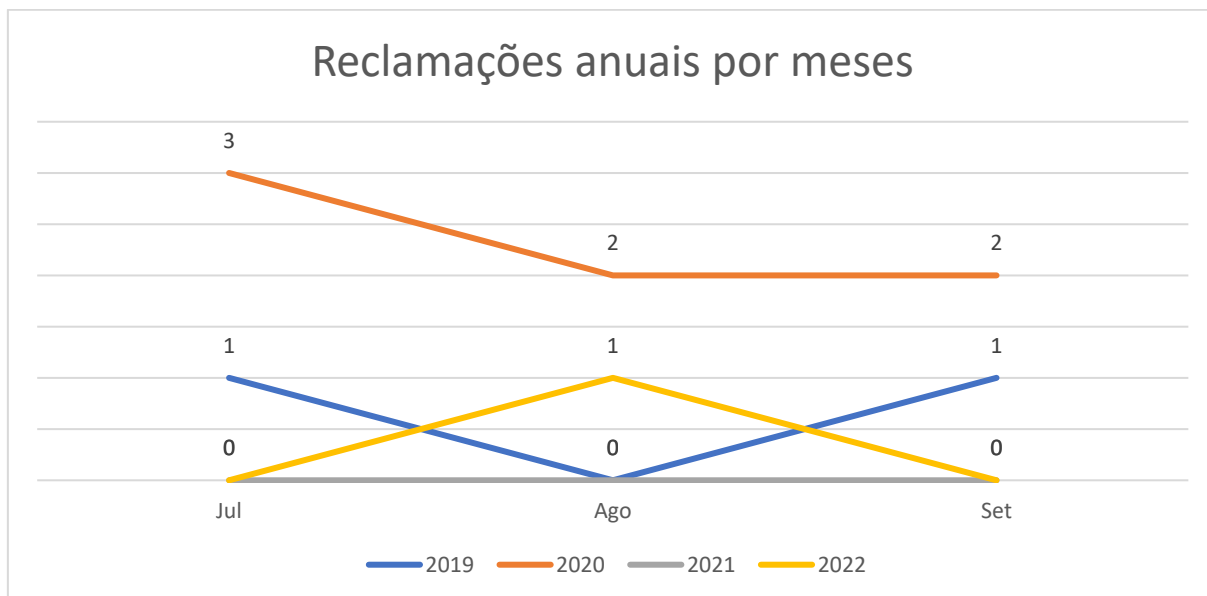
Nota-se que todos os meses de 2022 apresentou número inferior aos últimos 4 anos de registros. Verificou-se que em agosto de 2022, os registros foram os menores, com 140 manifestações.

Manifestações anuais ao longo dos meses



Os números de reclamações nos meses do 3º trimestre de 2022 aumentaram em relação ao do mesmo trimestre do ano anterior. Em comparação

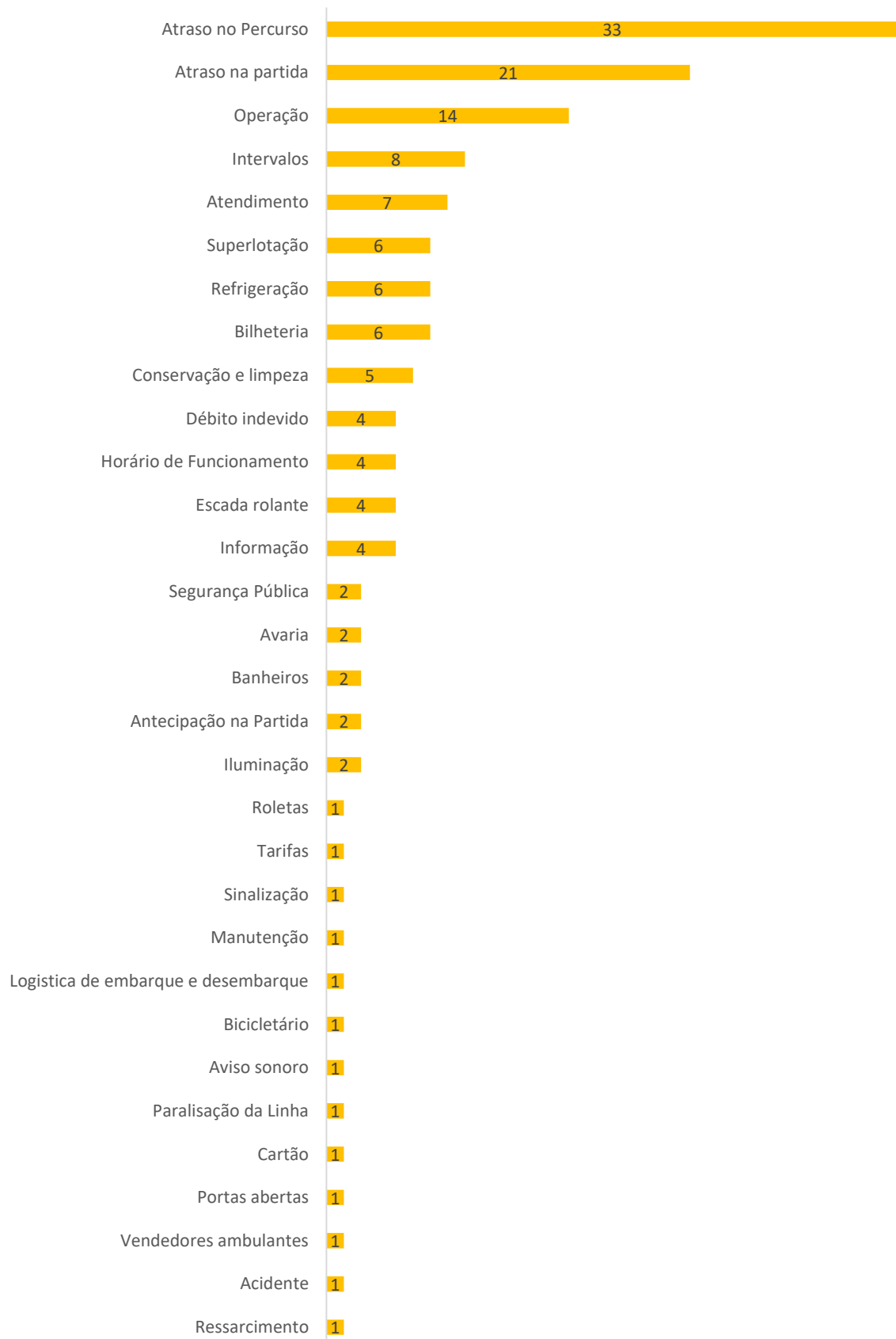
com 2021, o ano de 2022 supera apenas no mês de agosto, sendo o único mês com registro de queixas.



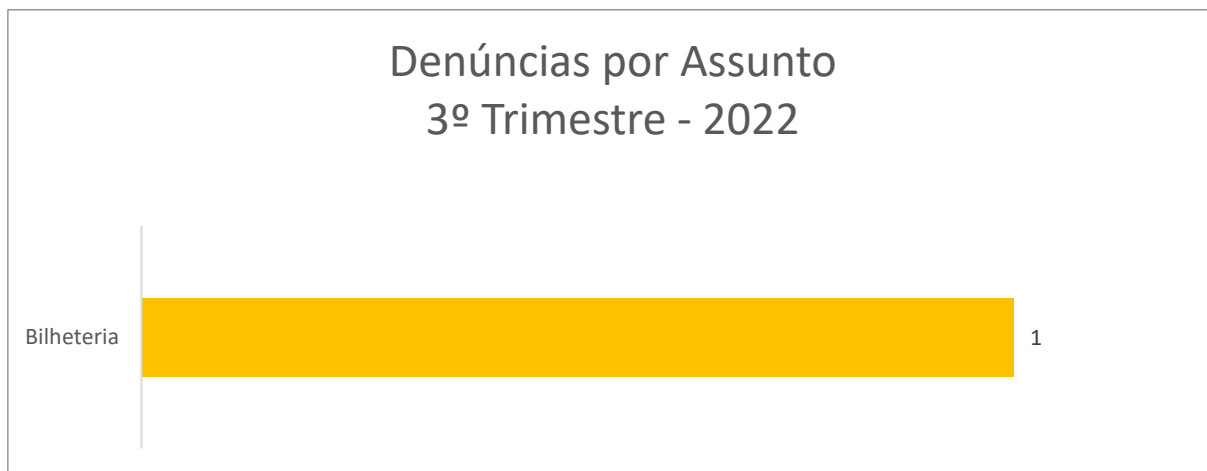
4.5 Assunto dos tipos de manifestação

Em relação aos assuntos e reclamações, destaca-se atraso no percurso, teor de 22,8% das queixas coletadas neste setor. Destacam-se também atraso na partida, operação e intervalos sendo motivos de 14,5%, 9,7% e 5,5%, respectivamente.

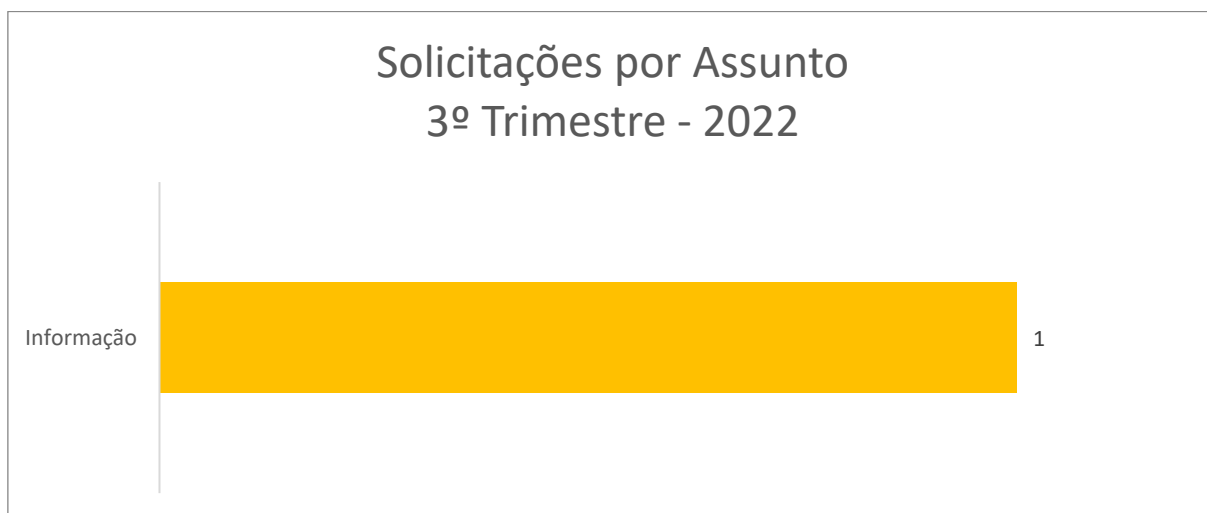
Reclamações por Assunto 3º Trimestre - 2022



O único ponto de denúncia foi bilheteria, sendo responsável por 1 registro somente.

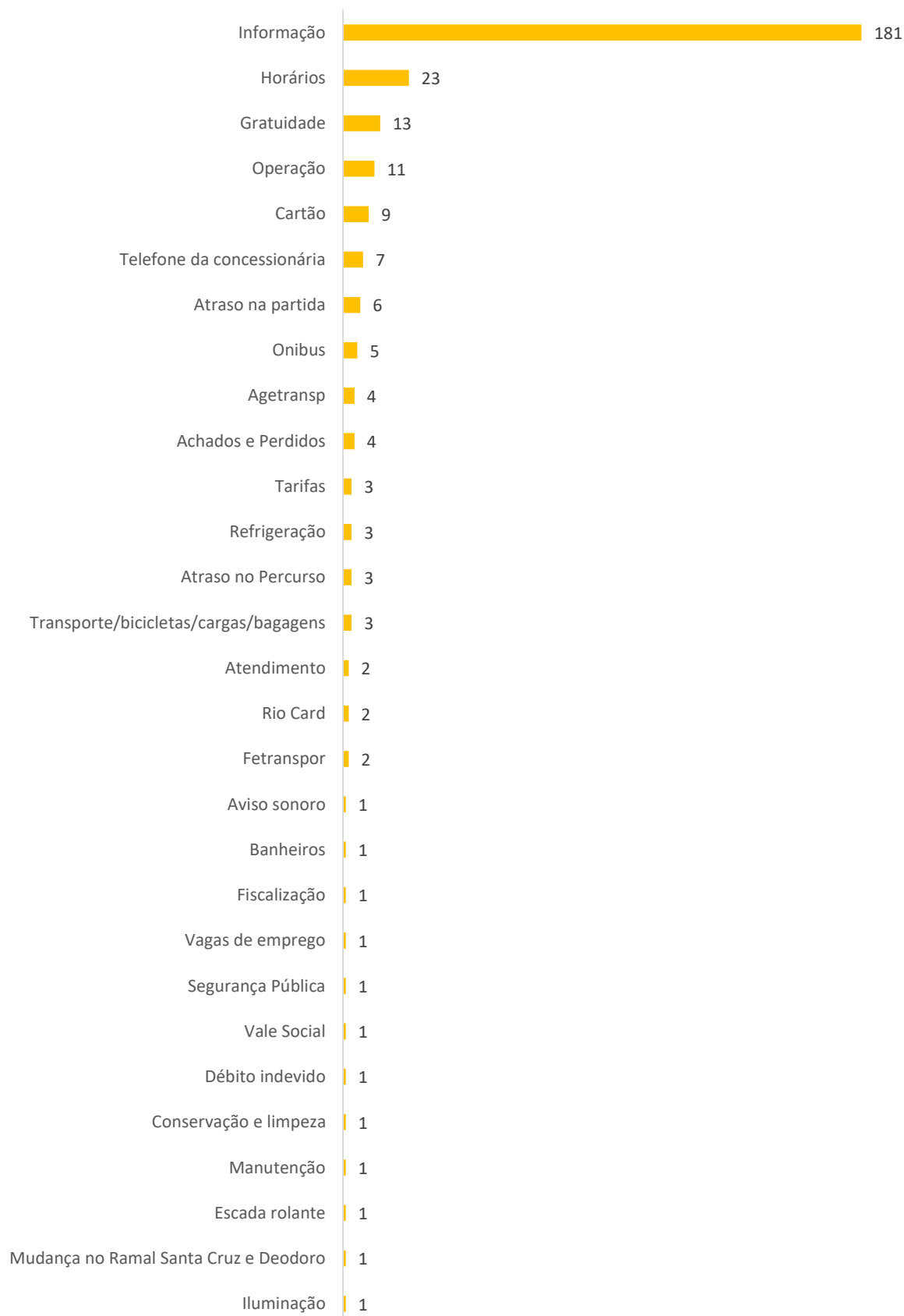


Houve apenas um assunto presente nas solicitações realizadas no 3º trimestre, sendo informação o motivo desse registro.



A Ouvidoria da Agetransp coletou 293 informações no 3º trimestre de 2022, sendo informações diversas motivo de 61,8% dessas queixas. Destaca-se também horários e gratuidade, cujos percentuais respectivos foram de 7,8% e 4,4%.

Informações por Assunto 3º Trimestre - 2022



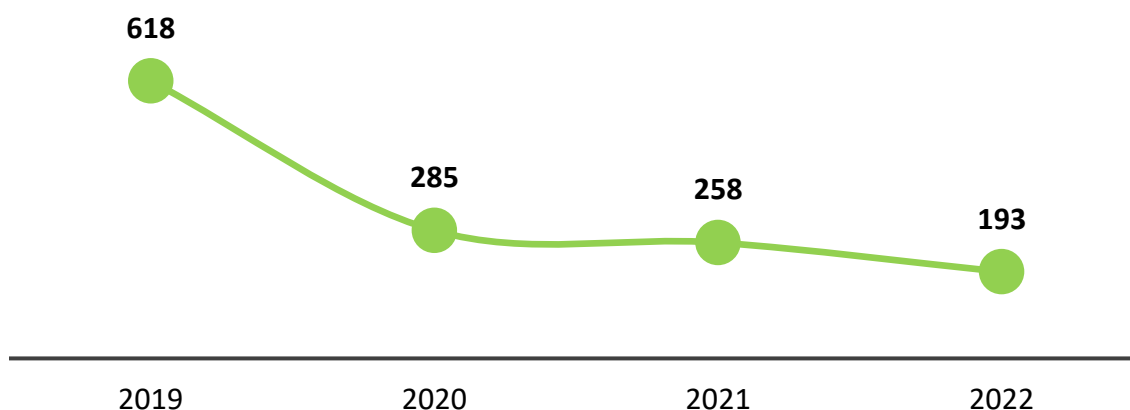
5 Manifestações – Supervia

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.

5.1 Registros no 3º Trimestre

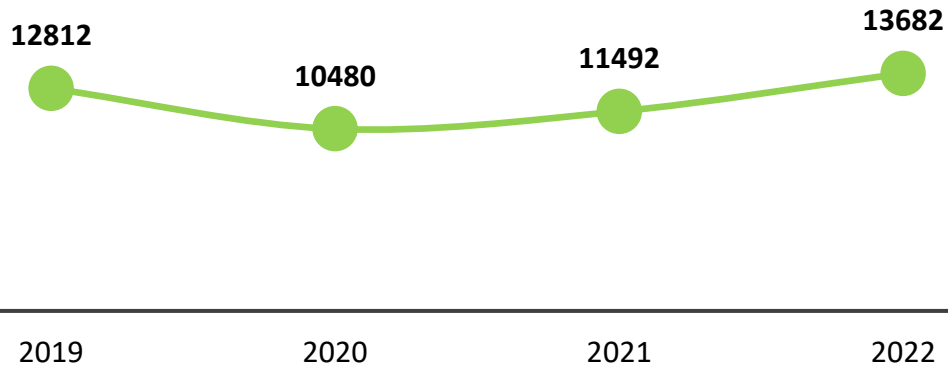
Considerando apenas a Supervia, demonstra-se que os registros diminuíram em comparação com os anos pandêmicos, porém, números inferiores ao ano de 2019 é notado. É importante salientar que esses dados são referentes aos atendimentos desta Ouvidoria.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Com base nos dados fornecidos pela Concessionária, houve aumento dos registros na Supervia, sendo o ano cujo 3º trimestre apresentou o maior número de manifestações nos 4 anos analisados.

Manifestações Concessionária - 3º Trimestre



Foi coletada 1 denúncia acerca da Supervia nesta ouvidoria, da qual se referiu da bilheteria.

Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



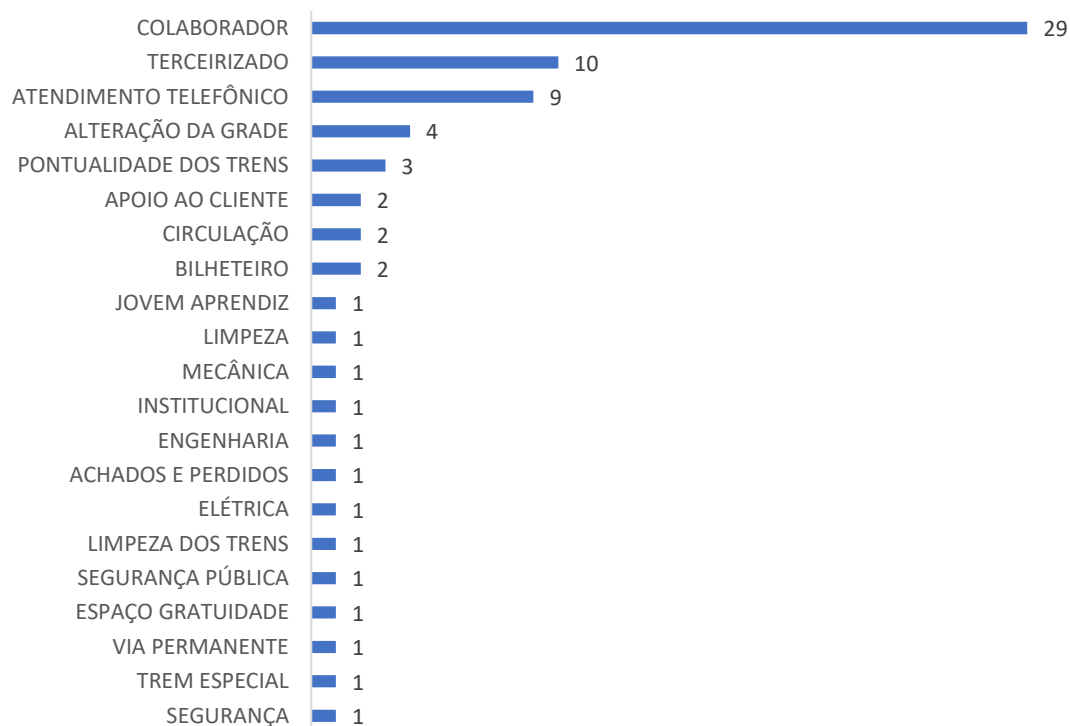
Nos dados da Concessionária, destacou-se segurança pública, sendo teor de 81,4% das denúncias. Usuários também mencionaram assédio, segurança, assédio entre clientes e compliance.

Denúncias - Concessionária Supervia



Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Em relação aos atendimentos da Supervia, coletou-se 74 elogios, sendo 39,2% em relação a colaborador e 13,5% sobre terceirizado.

Elogios - Concessionária Supervia



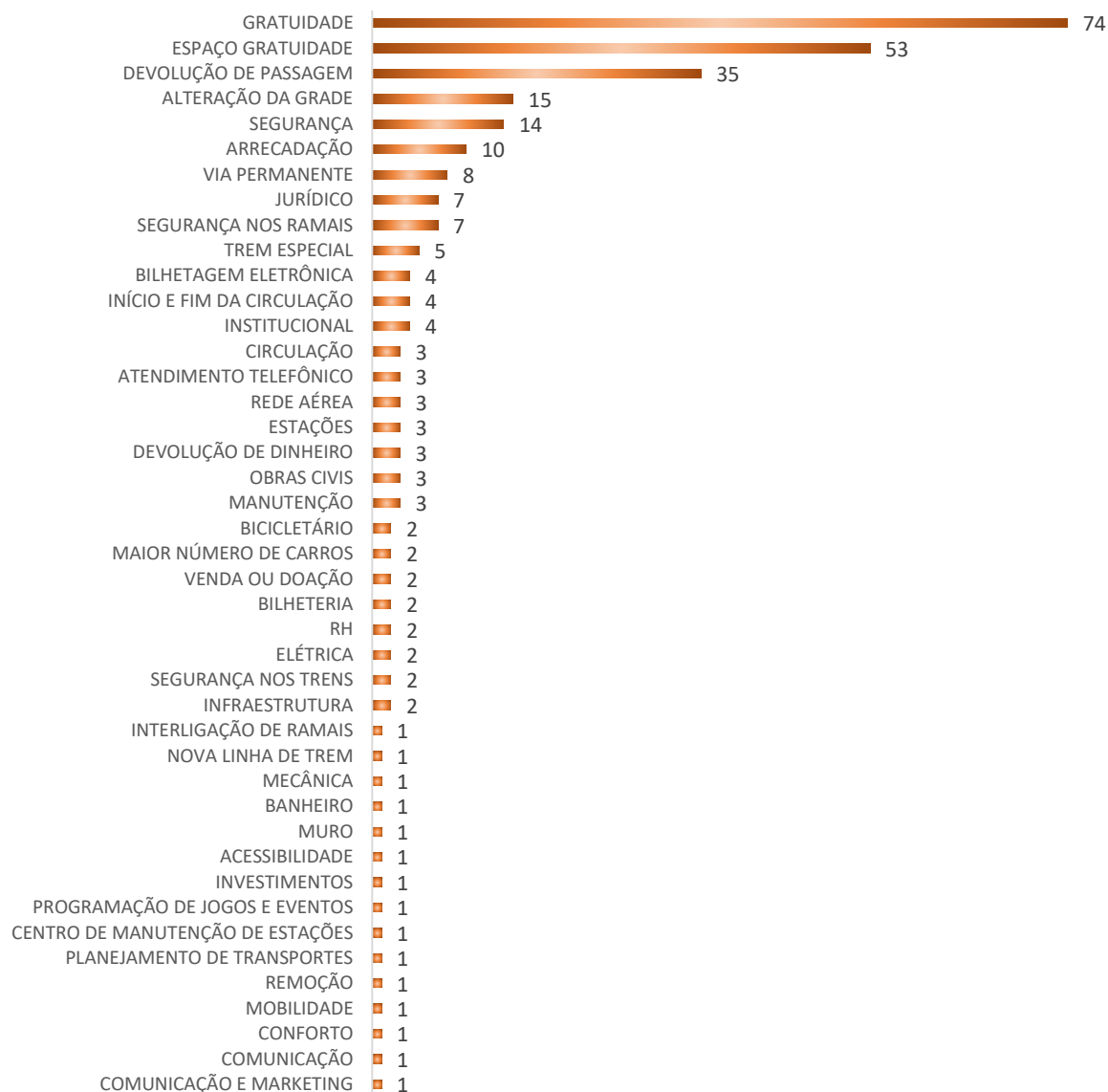
Está ouvidoria registrou apenas uma solicitação referente a concessionária, sendo sobre informação.

Solicitações - Ouvidoria da Agetransp



A Concessionária apresentou registros de solicitações no período analisado. Houve 292 registros de solicitações, onde 25,34% foi referente a gratuidade e 18,15% em relação a espaço gratuidade. Devolução da passagem também foi assunto de destaque nas solicitações, responsável por 11,98% dos registros.

Solicitações - Concessionária Supervia



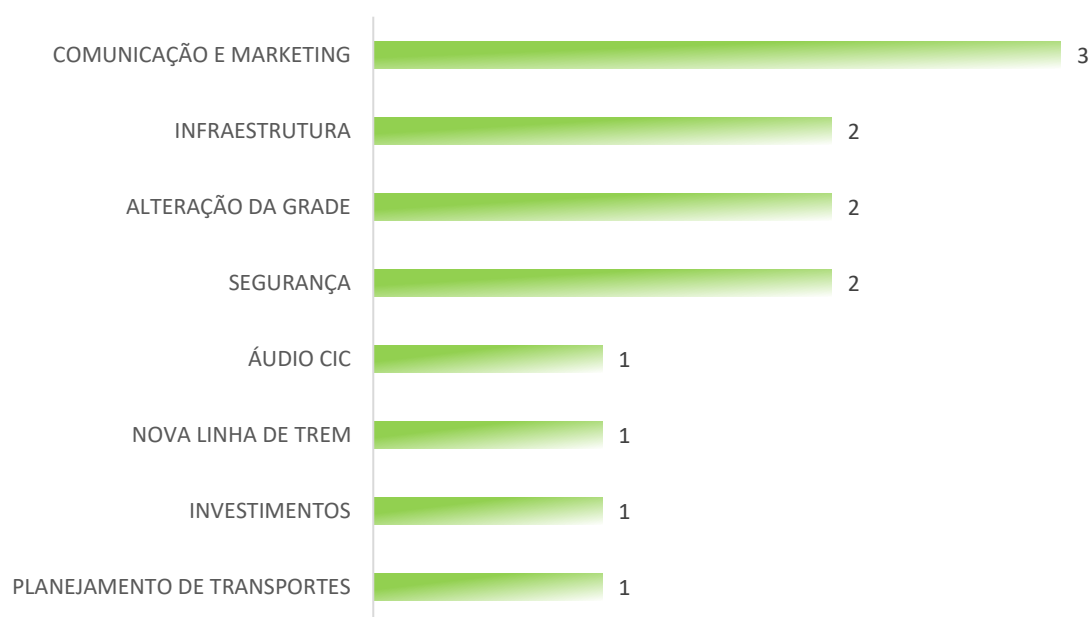
No 3º Trimestre de 2022, a Ouvidoria coletou 3 sugestões acerca de informação da Supervia. Nos atendimentos da Concessionária, nota-se que a informação foi o mais sugerido pelos usuários.

Sugestões - Ouvidoria da Agetransp



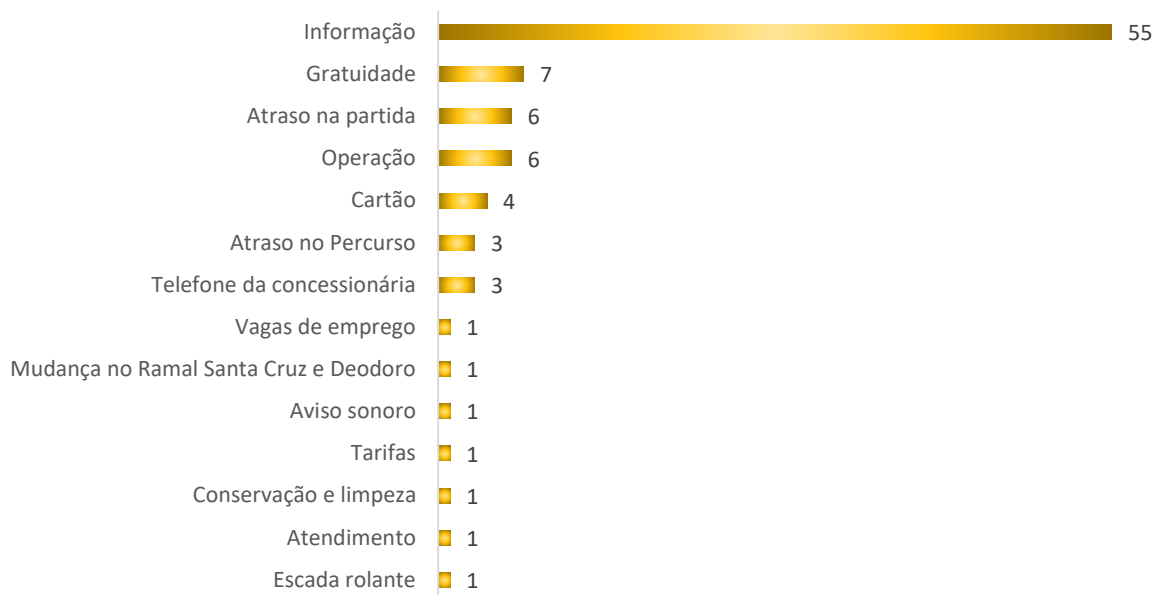
Já na concessionária, destaca-se comunicação e marketing, responsável por 23% dos contatos dos usuários.

Sugestões - Concessionária Supervia



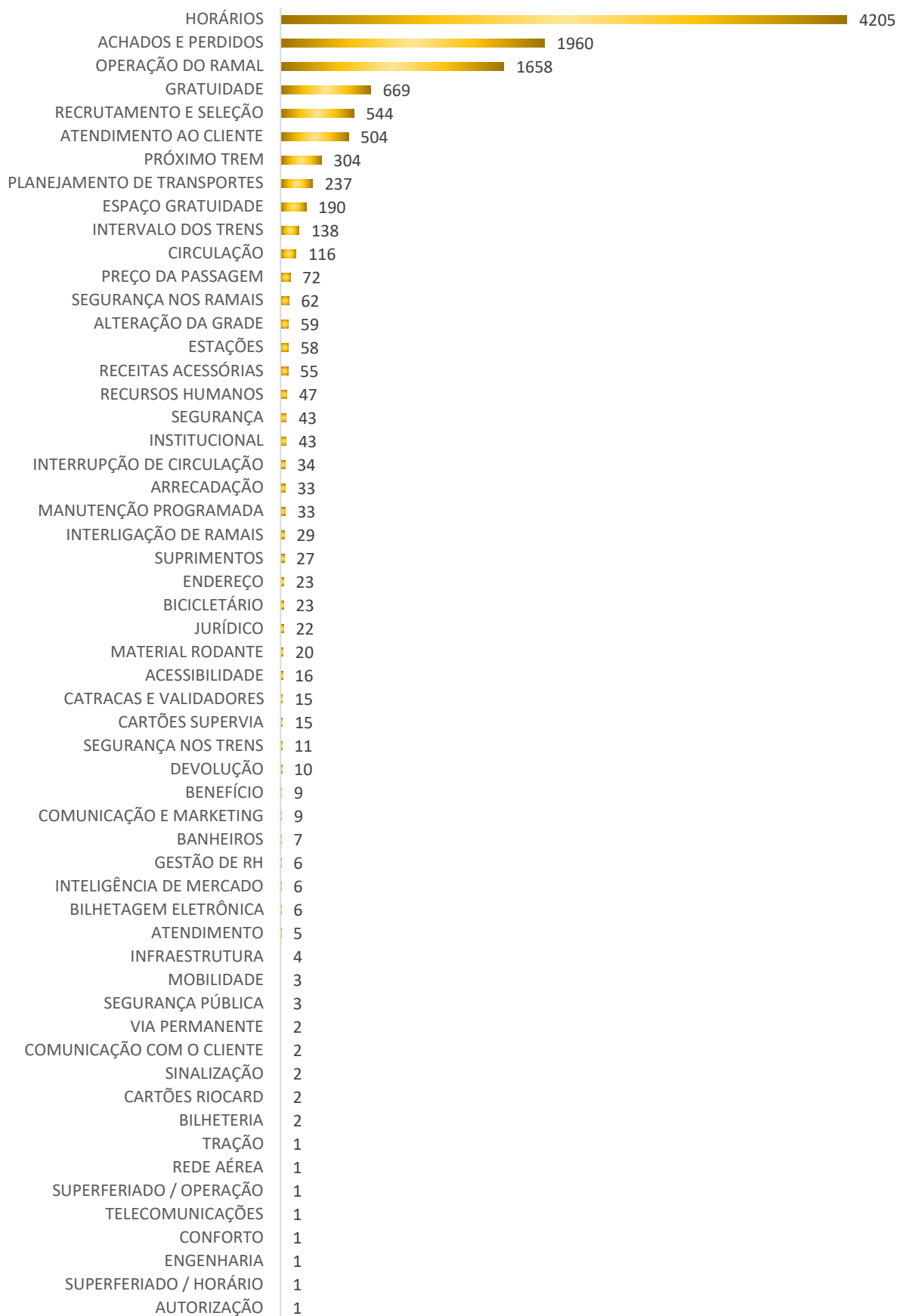
As informações mais registradas acerca da Supervia registradas nesta ouvidoria permaneceram as mesmas, sendo 60,4% informações diversas, 7,7% informações sobre gratuidade e 6,6% atraso na partida.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



Na Supervia nota-se que horários foi assunto mais manifestado em relação às informações, havendo cerca de 1.402 registros por mês, em média. Dos 11.351 registros, 4.205 foi referente ao assunto, correspondendo a um percentual de 37%. Achados e perdidos e operação do ramal também se destacaram, onde foram teor de 17,3% e 14,6% dos assuntos, respectivamente.

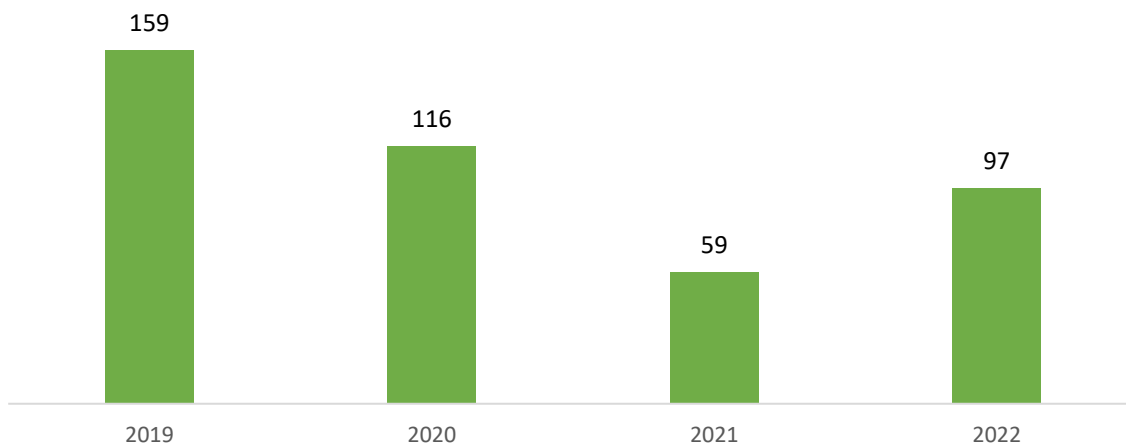
Informações - Concessionária Supervia



5.1.1 Série histórica de Reclamações

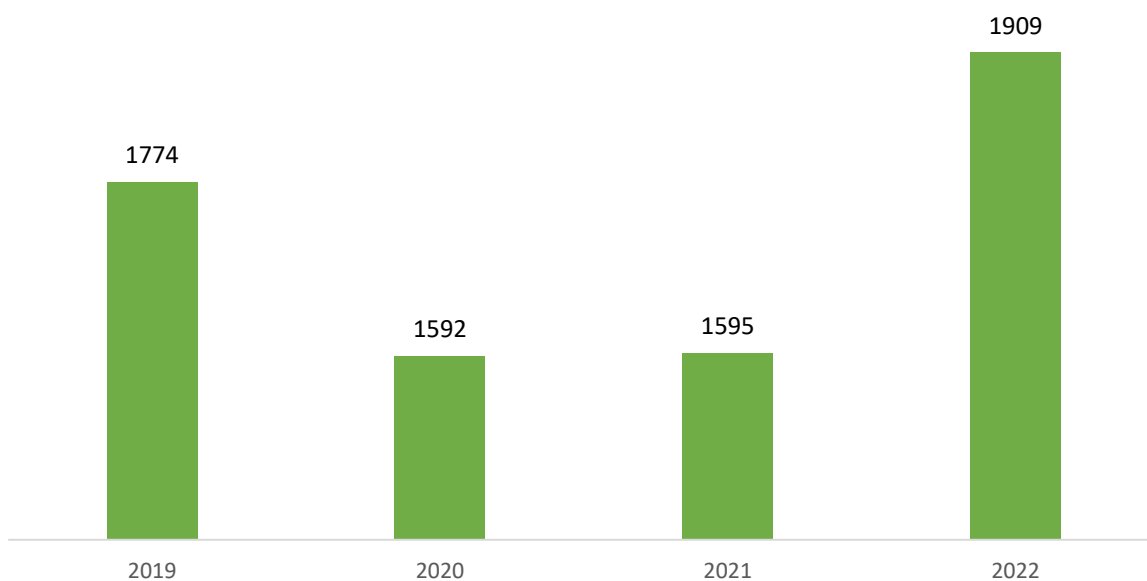
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, é importante pontuar que houve crescimento de 64,4% das queixas, em relação ao mesmo período do ano passado.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



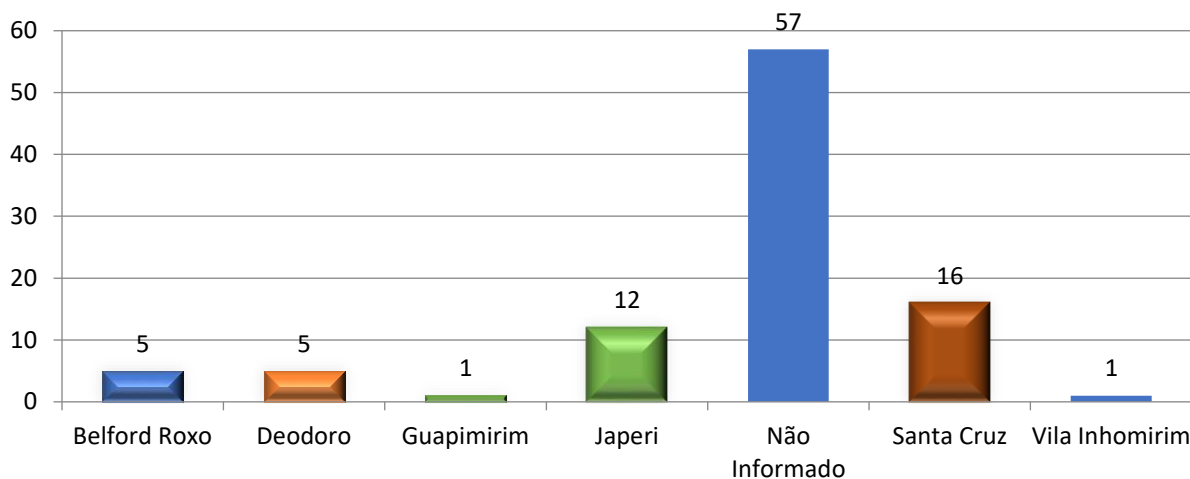
Além do comportamento de crescimento também ter sido evidenciado na própria concessionária (+19,7%), o número de queixas ainda foi o maior desde o ano de 2019.

Reclamações Concessionária - 3º Trimestre



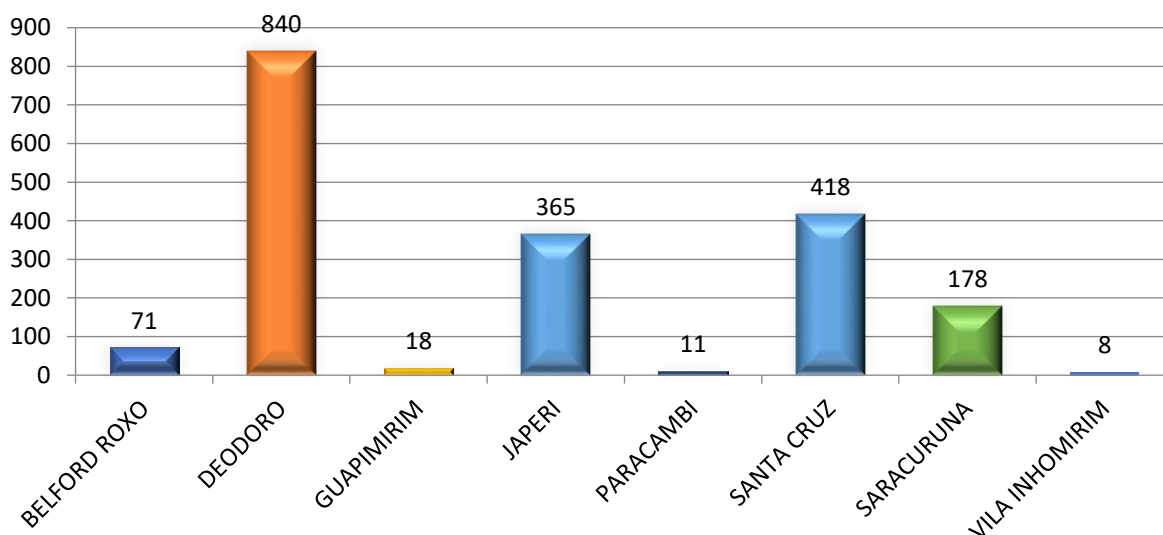
Considerando os ramais reclamados no trimestre, verificou-se que 58,7% dos registros não tiveram informação de ramal. Dos demais, destacam-se Santa Cruz e Japeri, motivos de 16,5% e 12,4% respectivamente.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



Na Supervia o ramal Deodoro foi o mais reclamado, motivo de 44% das queixas no período. O ramal Santa Cruz apresentou maior número de reclamações que o Japeri, assim como nos registros desta Ouvidoria.

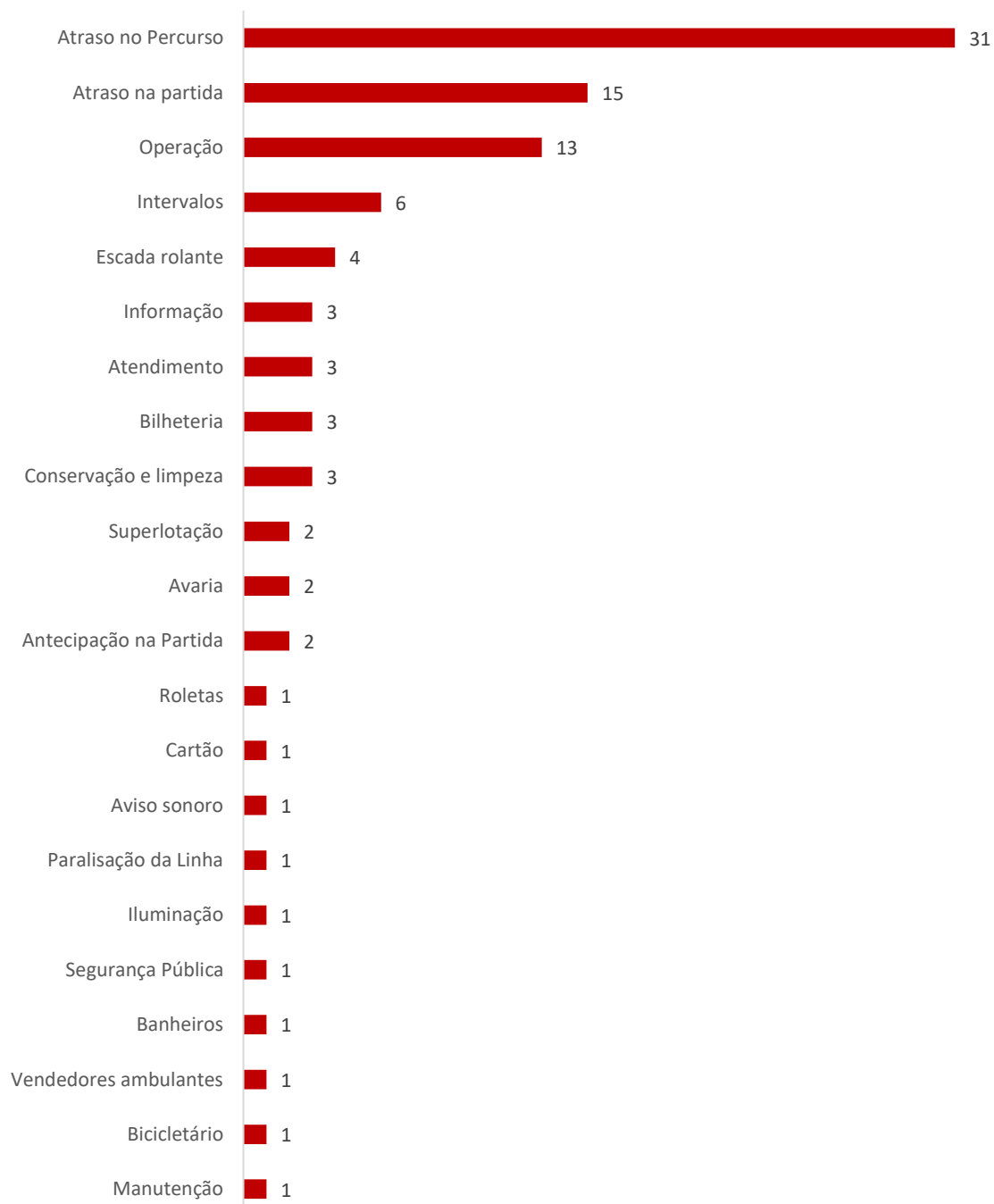
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 3º TRIMESTRE



O assunto mais reclamado acerca da Supervia, registrado nesta Ouvidoria, foi atraso no percurso, assim como nos dois primeiros trimestres do

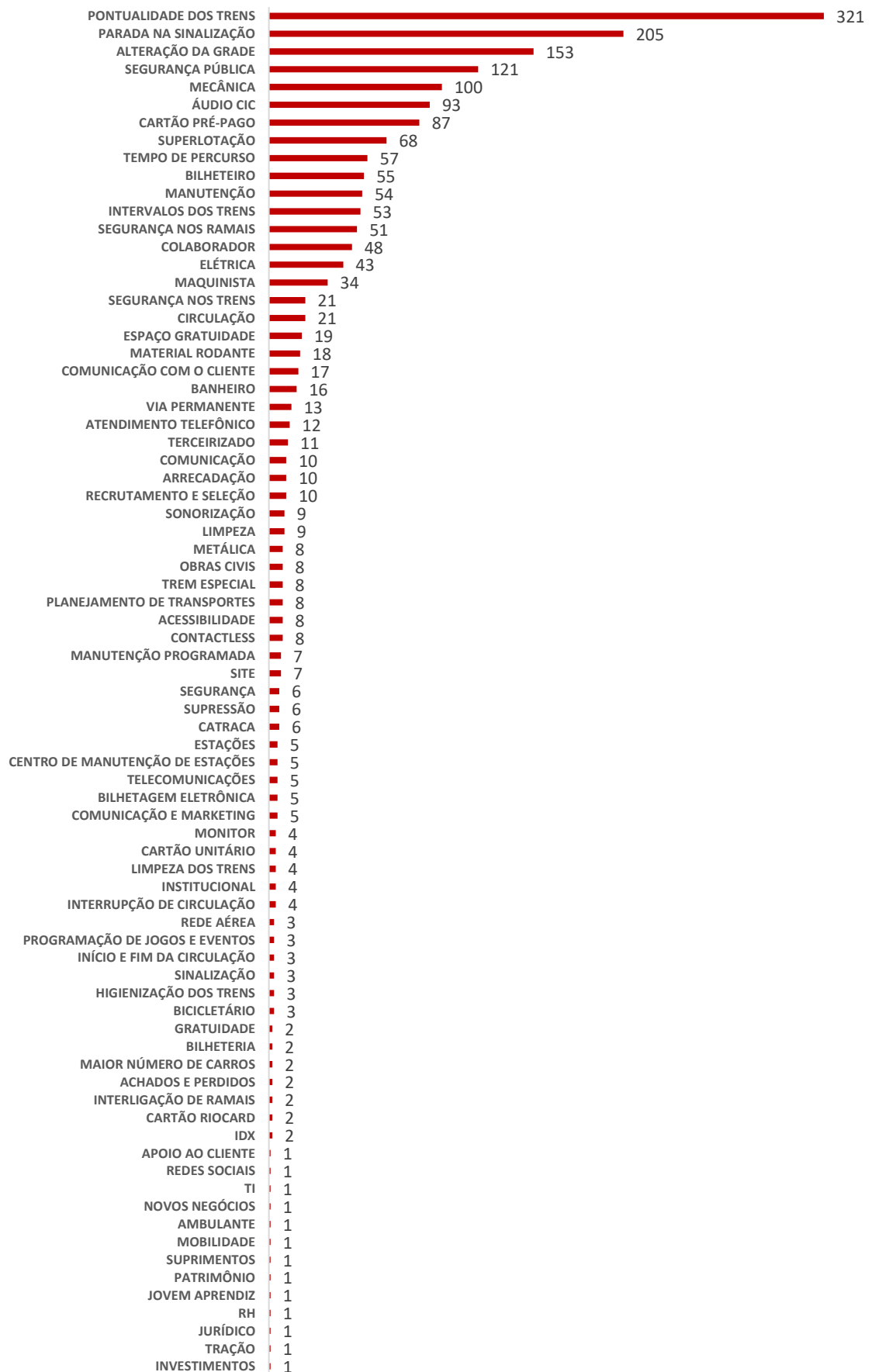
ano. O assunto foi teor de 32% das queixas. Atraso na partida e operação superaram intervalos e forma motivos de 15,5% e 13,4%.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



O assunto de maior destaque nos registros realizados diretamente com a Supervia foi Pontualidade dos trens, presente em 16,8% das queixas. Nota-se que o assunto é semelhante aos mais reclamados nesta Agência, onde na ocasião, atraso no percurso, intervalos e atraso na partida obtiveram os 3 dos 4 maiores números, e todos assuntos acerca de regularidade.

Reclamações - Concessionária Supervia



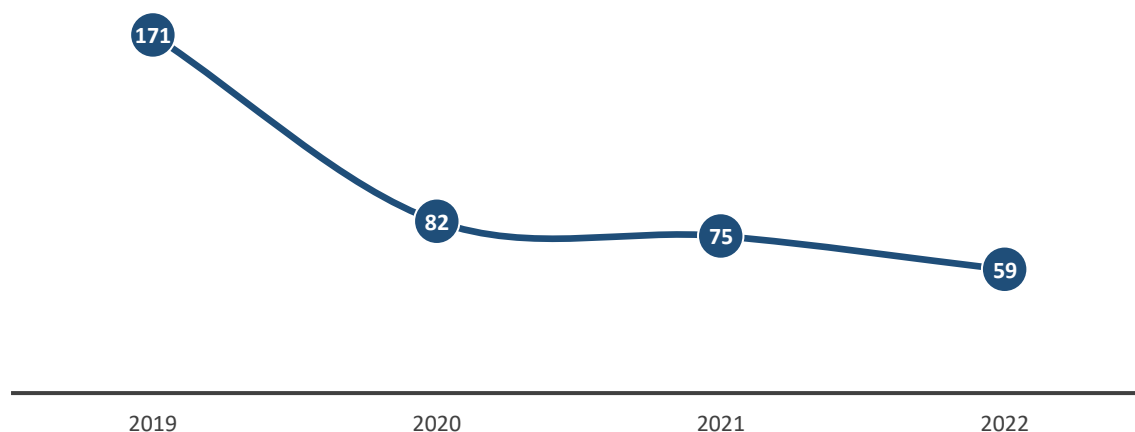
6 Manifestações – MetrôRio

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 3º Trimestre

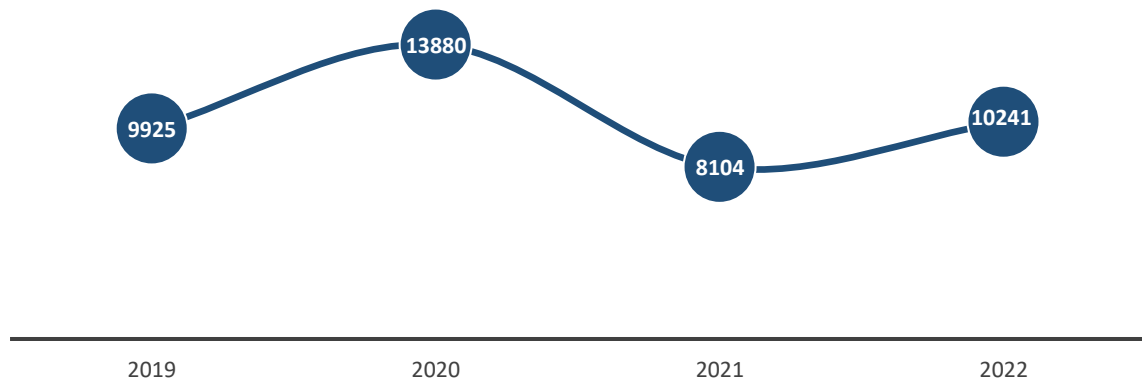
Considerando os dados desta Ouvidoria, coletados entre julho e setembro de 2022, houve a redução em relação ao ano anterior. Os números vêm em processo de queda desde o ano de 2019.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



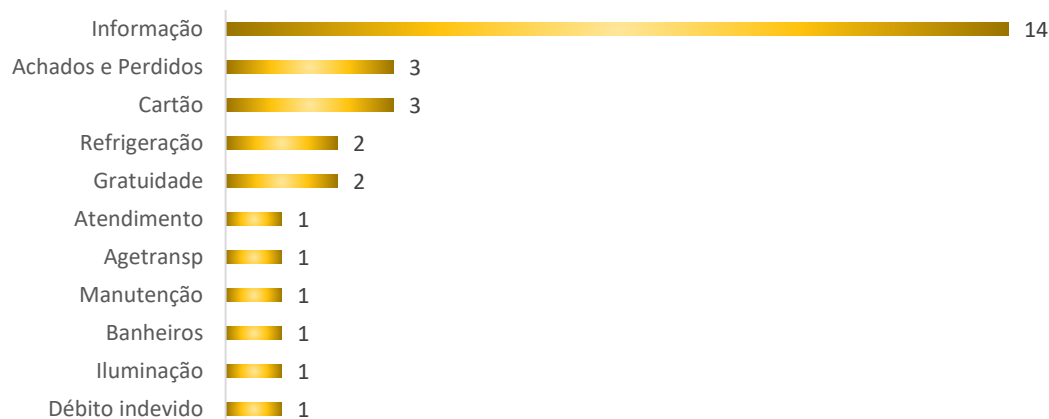
Em relação aos dados do MetrôRio, o crescimento avaliado foi de 26,4%, obtendo números inferiores apenas ao ano de 2020. Nota-se que no ano passado foi o período em que houve o menor número de registros no 3º trimestre, considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário no Rio de Janeiro.

Manifestações MetrôRio - 3º Trimestre



Foram registradas 30 informações, onde 46,7% foi referente a informações diversas. Destacaram-se também achados e perdidos e cartão, ambas obtiveram 10% dos registros.

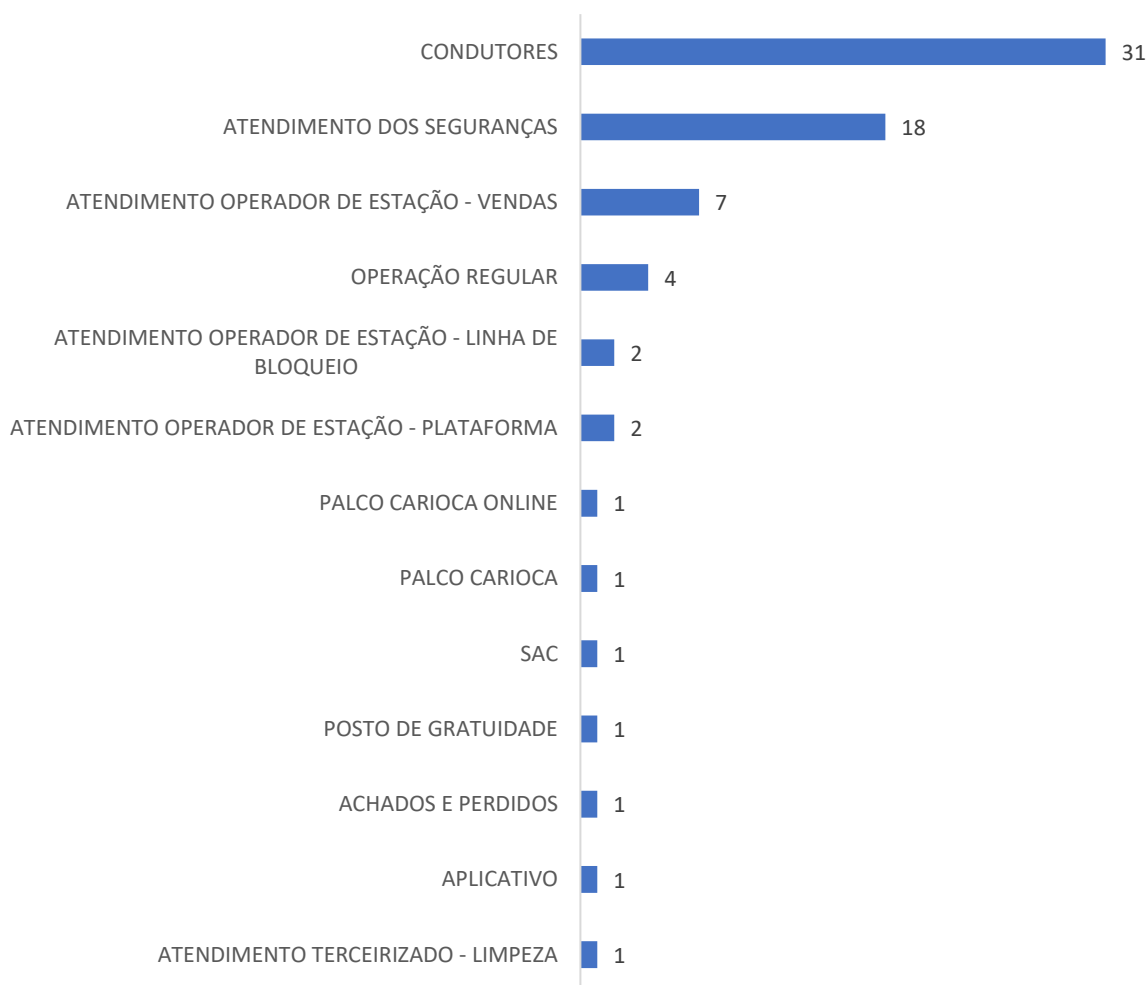
Informações - Ouvidoria da Agetransp



No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a operação regular (12,4%). Houve 683 pedidos de informações acerca de Gratuidade Sênior e 426 em relação a Gratuidade de Deficiente Físico e crônico. Os demais números absolutos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

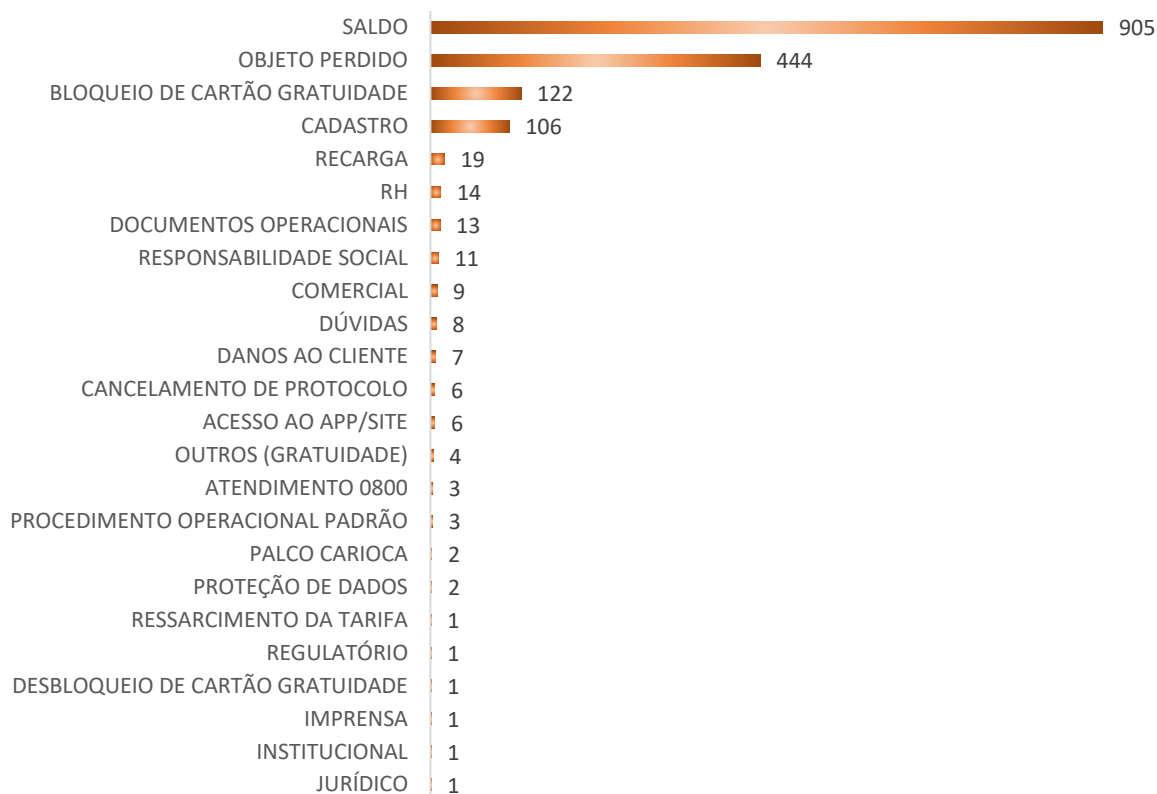
Nesta Ouvidoria não houve registros de elogios acerca do MetrôRio. A Concessionária registrou o maior percentual em relação a condutores (43,7%), seguido por atendimento dos seguranças (25,3%). Destaca-se também o atendimento operador de estação - vendas, presente em 9,9% dos elogios.

Elogios - Concessionária MetrôRio



As solicitações no período só foram registradas diretamente no MetrôRio. Dessas, 53,4% foram referentes a saldo, 26,3% objeto perdido, 7,2% bloqueio de cartão gratuidade e 6,3% em relação à cadastro. Houve também outros assuntos de solicitações, que estão ilustrados no gráfico a seguir:

Solicitações - Concessionária MetrôRio



Não houve registro de sugestões sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 47 sugestões, onde 14,9% foi referente a operação regular, assunto mais frequente deste tipo de registro.

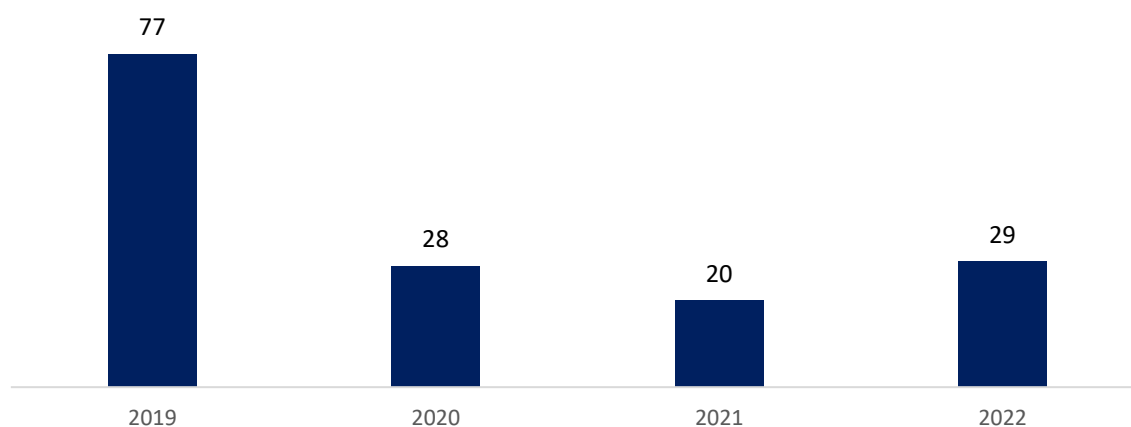
Sugestões - Concessionária MetrôRio



6.2 Reclamações no 3º Trimestre

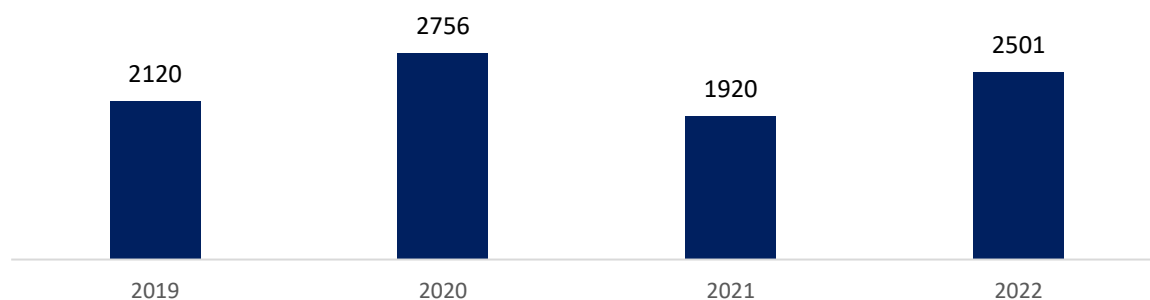
Neste trimestre, verificou-se que as reclamações sobre o MetrôRio cresceram 45% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Em relação a 2020, o aumento foi de 1 registro. Ainda assim, os registros foram inferiores ao período anterior a pandemia.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



Considerando os dados do MetrôRio, o comportamento foi diferente ao desta Ouvidoria. O aumento em relação a 2021 foi de 30,3% porém, considerando 2020, houve redução.

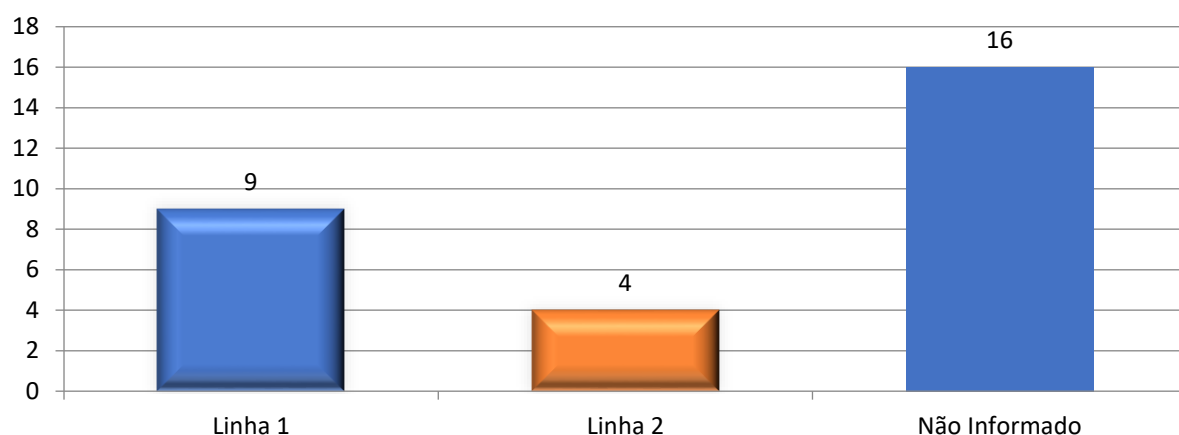
Reclamações MetrôRio - 3º Trimestre



6.2.1 Reclamações por Linha

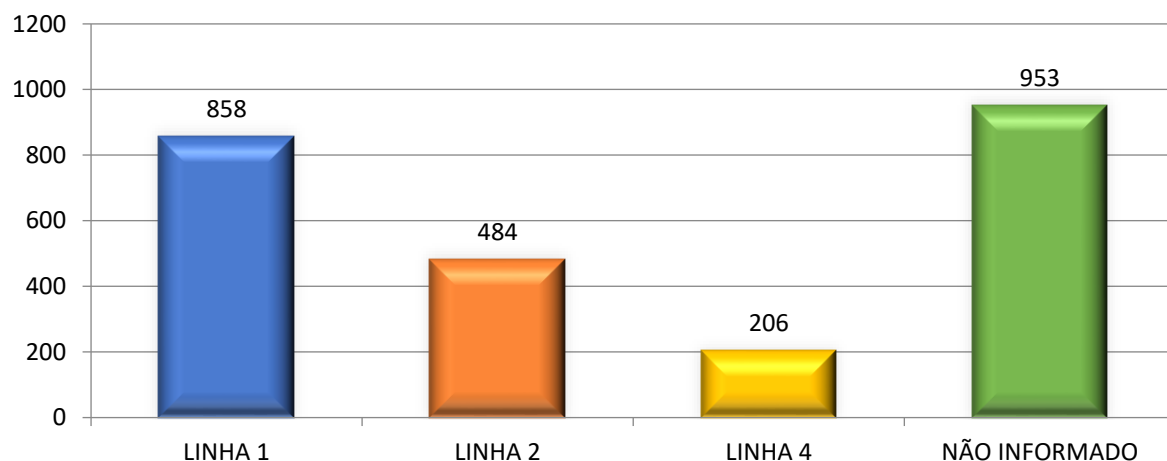
A Ouvidoria da Agetransp coletou 29 reclamações sobre a concessionária MetrôRio, onde 55,2% não houve informação de linha. Das demais, Linha 1 apresentou 5 registros a mais que a Linha 2.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



Com base nos dados da Concessionária, a linha não informada foi a mais reclamada, assim como nesta Ouvidoria. Além disto, a ordem das linhas também foi semelhante aos dados coletados neste setor. No MetrôRio, 34,3% das queixas foram direcionadas a Linha 1, 19,4% acerca da Linha 2 e 8,2% sobre a Linha 4.

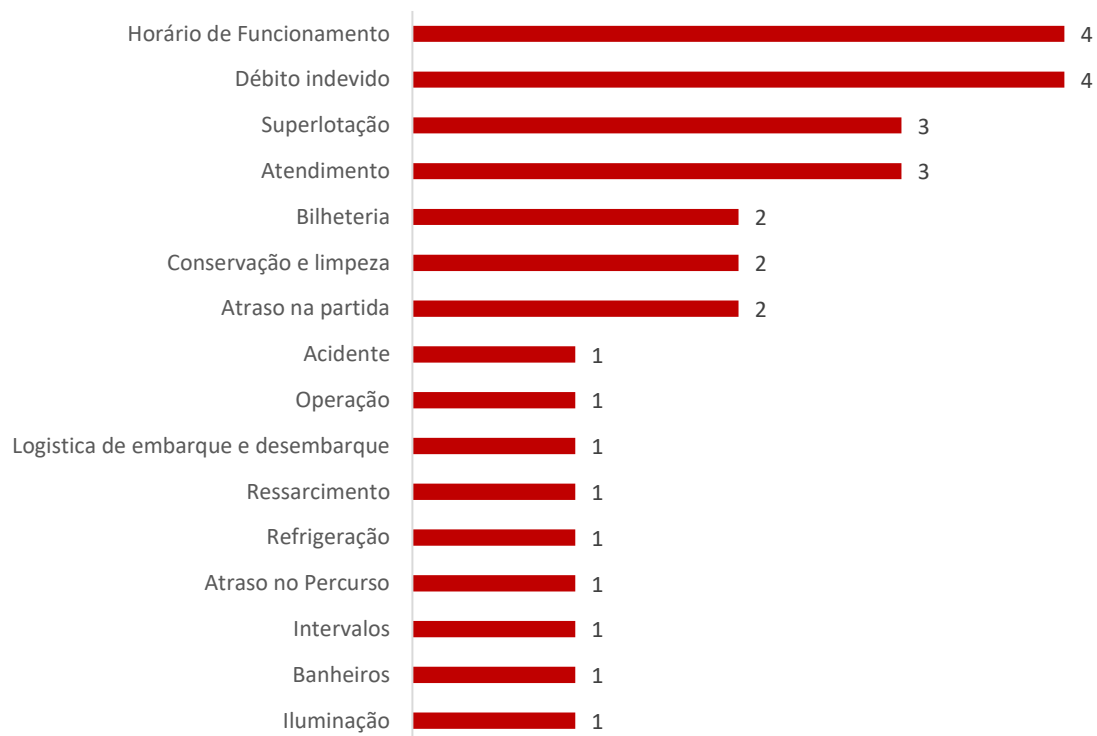
RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 3º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

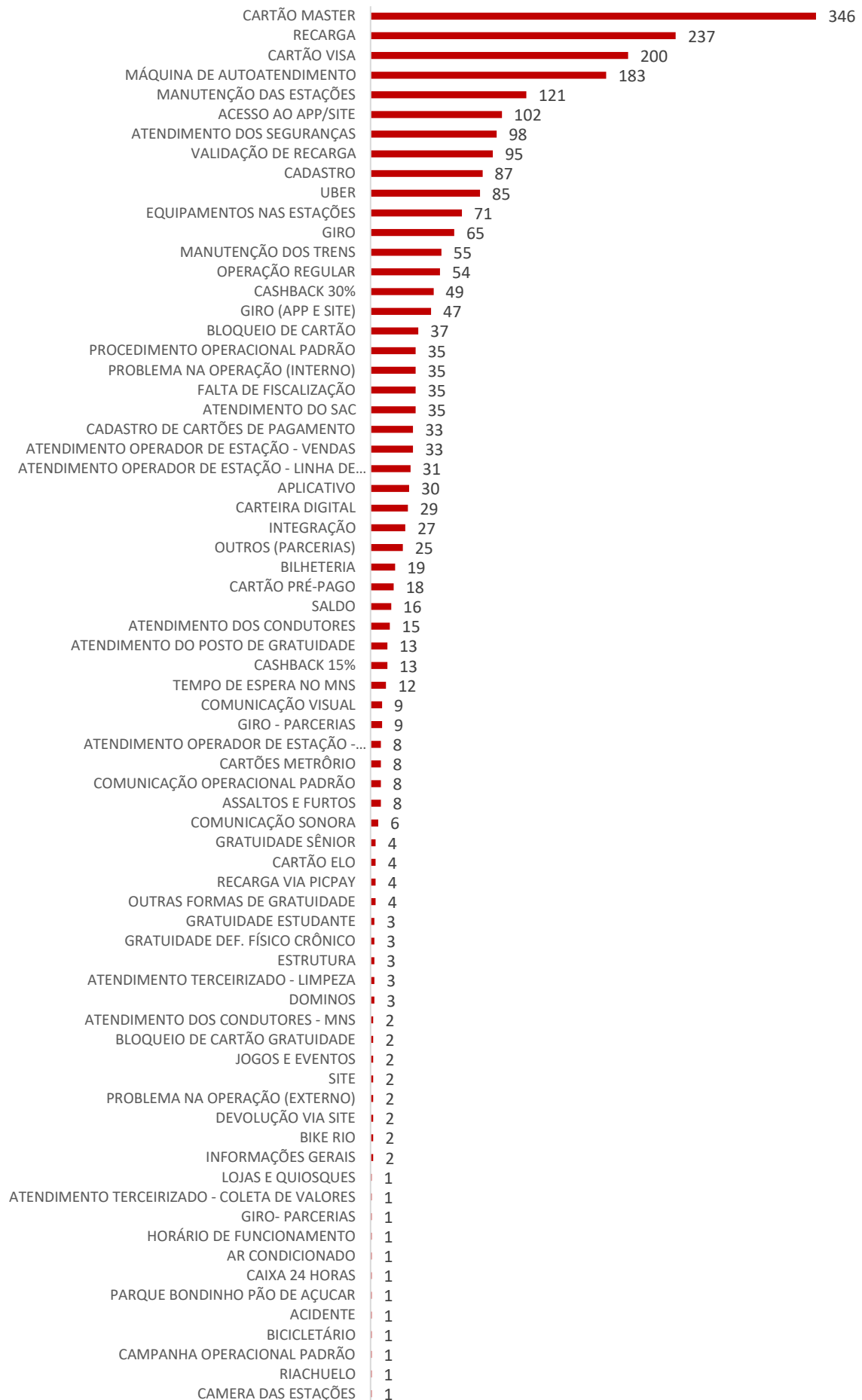
Das 29 reclamações registradas neste setor, 13,8% tiveram como assunto o horário de funcionamento e débito indevido, que lideraram o ranking no trimestre avaliado. Usuários também reclamaram de superlotação e atendimento, obtivendo 3 registros cada.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos dados da própria Concessionária, cartão master foi assunto mais reclamado, presente em 13,8% das queixas. Não obstante, recarga aparece como 2º assunto mais reclamado, e teor de 9,5% das insatisfações. Cartão visa, máquina de autoatendimento e manutenção das estações também obtiveram destaque no trimestre.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



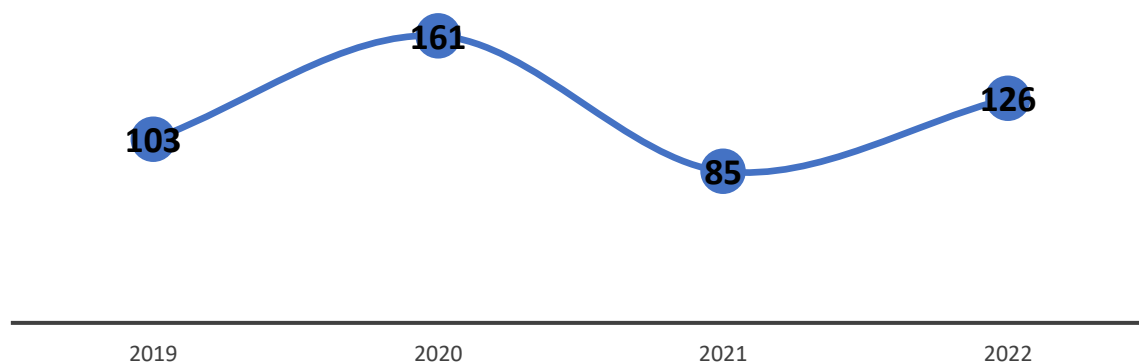
7 Manifestações – CCR Barcas

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. 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 3º Trimestre

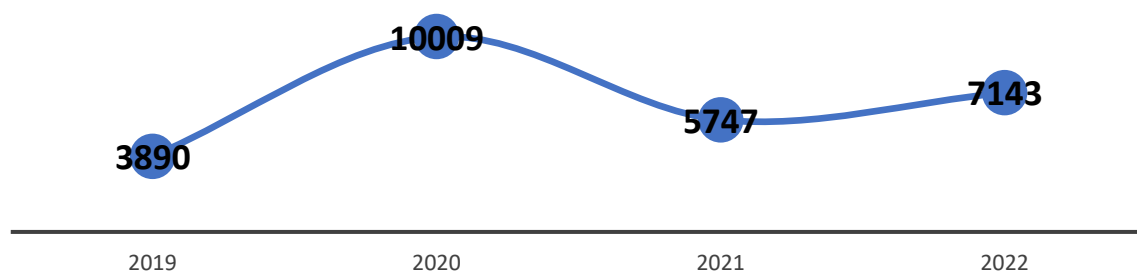
No 3º trimestre de 2022, os registros na Ouvidoria da Agetransp sobre a CCR Barcas aumentaram. Ainda assim, o comportamento demonstra um pequeno crescimento, porém, inferior ao período anterior a pandemia.

Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



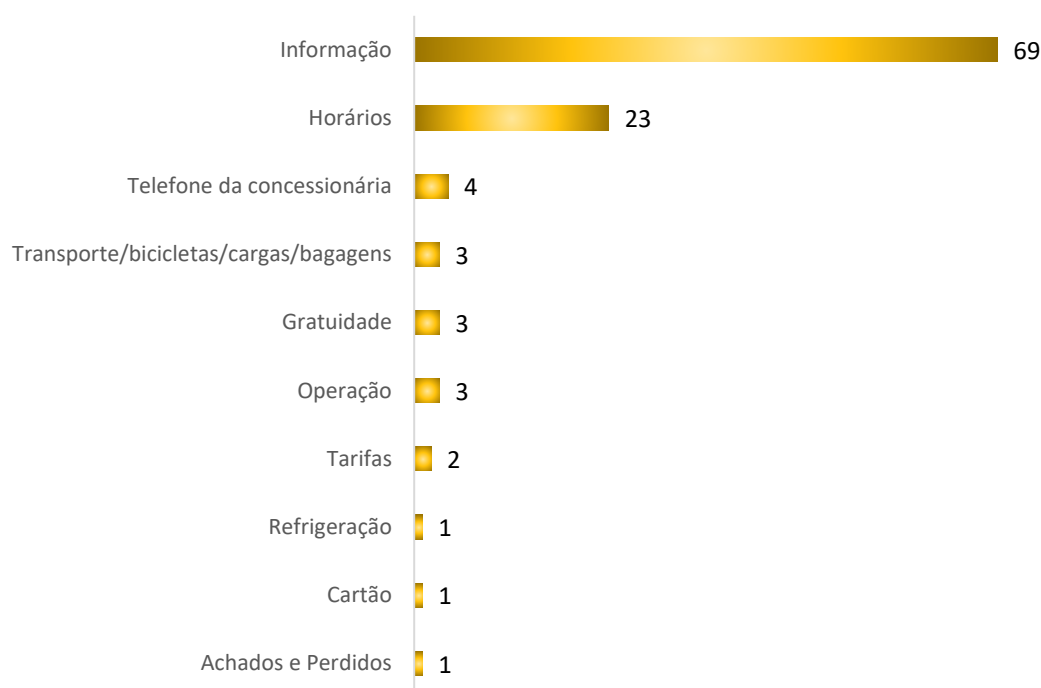
Na própria Concessionária, o comportamento de crescimento também foi evidenciado, correspondendo a 24,3%. O número de manifestações foi superior ao período anterior à pandemia, contudo, o 3º trimestre de 2020 apresentou o maior número de registros nos 4 anos analisados.

Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



Das informações registradas neste setor, pontua-se que 62,7% foram referentes à informações diversas. Horários foram frequentes em 20,9% dos registros. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

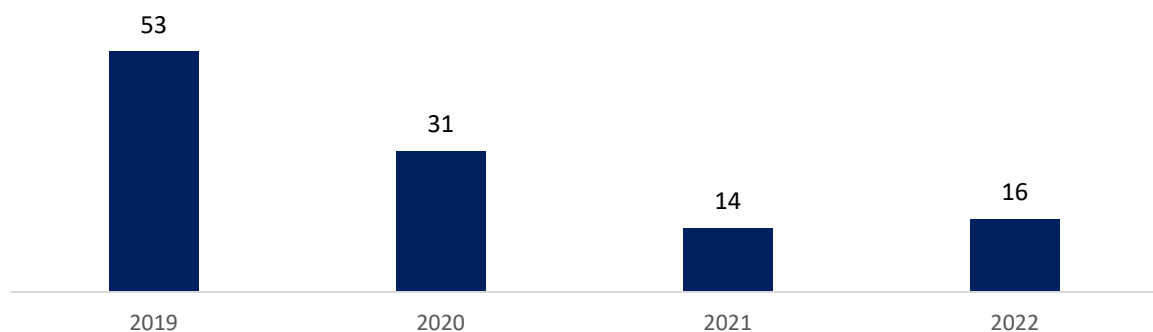
Informações - Ouvidoria da Agetransp



7.2 Reclamações no 3º Trimestre

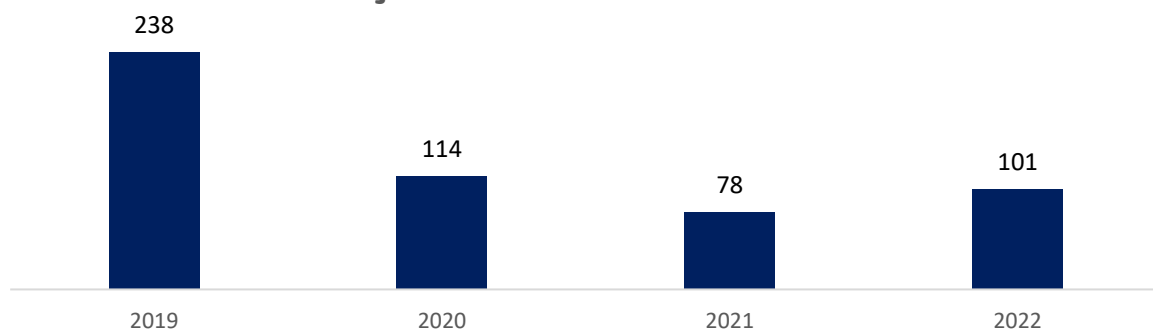
Em relação às reclamações, a partir de 2019 nota-se que houve uma redução consecutiva no 3º trimestre, em relação à CCR Barcas. Contudo, voltou a ter crescimento no ano em questão. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 14,3%. Em relação a 2020, a diminuição foi de 48,4%. Considerando 2019, o ano de 2022 apresentou redução de 69,8%.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



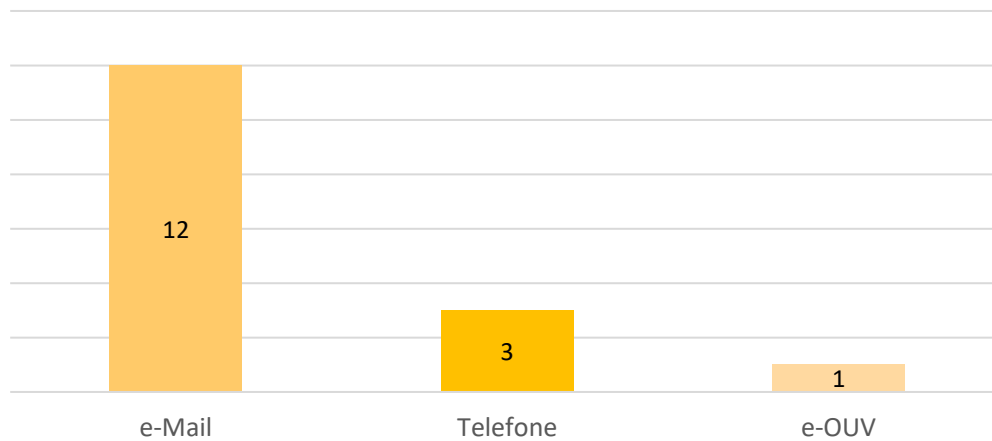
Referente aos dados da CCR Barcas, a alteração foi em relação ao ano vigente, que apresentou crescimento de 29,5% em comparação com o ano passado. Ainda assim, os registros foram inferiores à 2019.

Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre

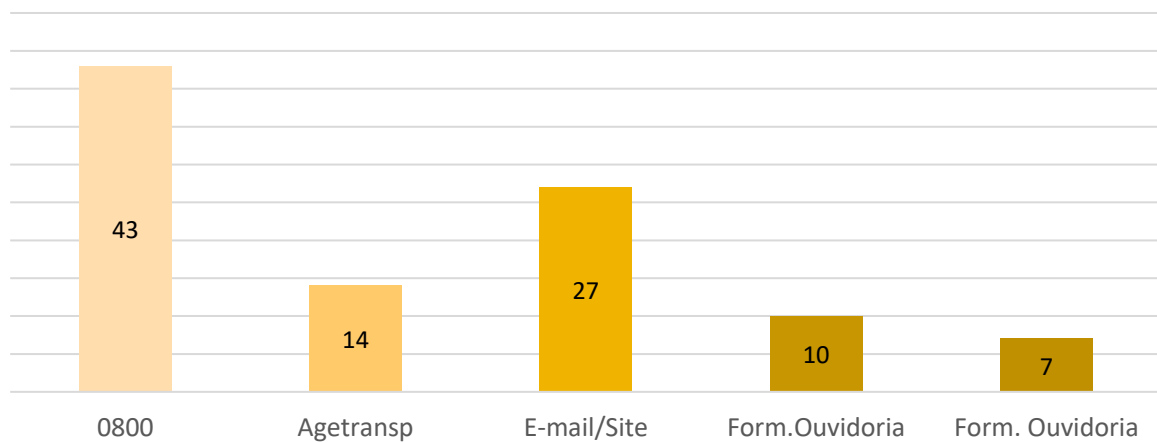


Considerando os canais de atendimento, o e-mail foi responsável pela coleta de 75% das queixas nesta Ouvidoria. Logo após, o telefone por 18,8% e e-Ouv 6,2%. Na CCR Barcas, o Telefone foi o principal canal, coletor de 43% das queixas. Após, o e-mail/site, 26,7%. Também houve registros pelo formulário e Agetransp.

Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre

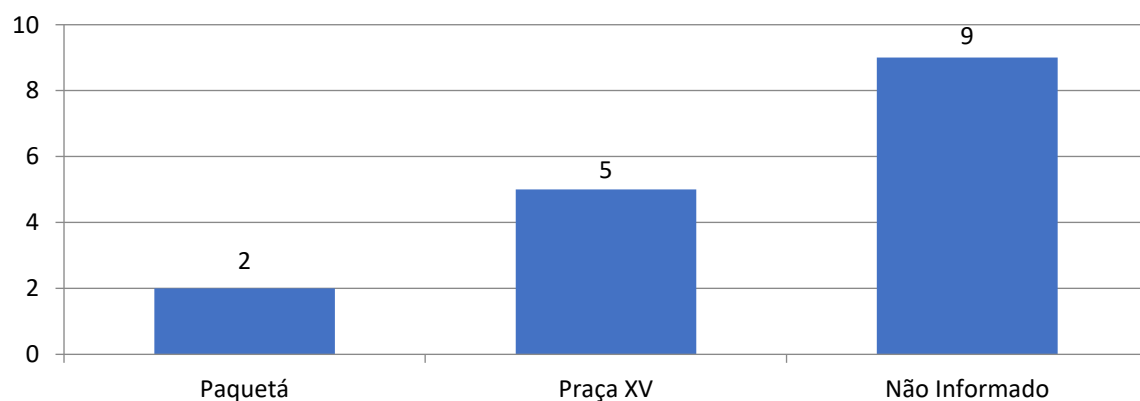


Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



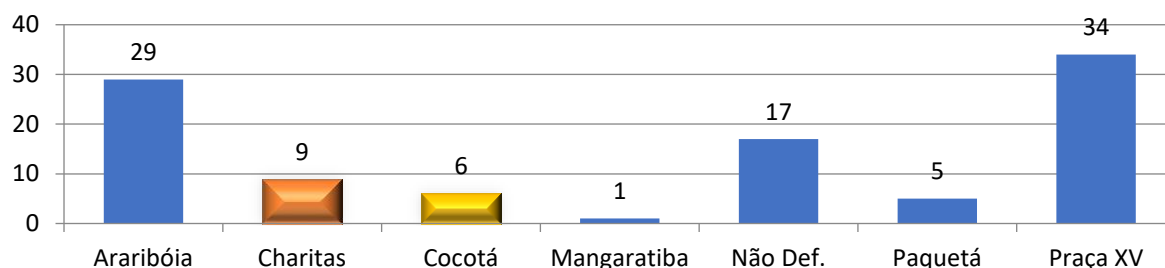
Das 16 reclamações registradas acerca da CCR Barcas, 56% não houve informações de estação. Dos demais, 5 insatisfações foram referentes a Praça XV e 2 sobre Paquetá.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



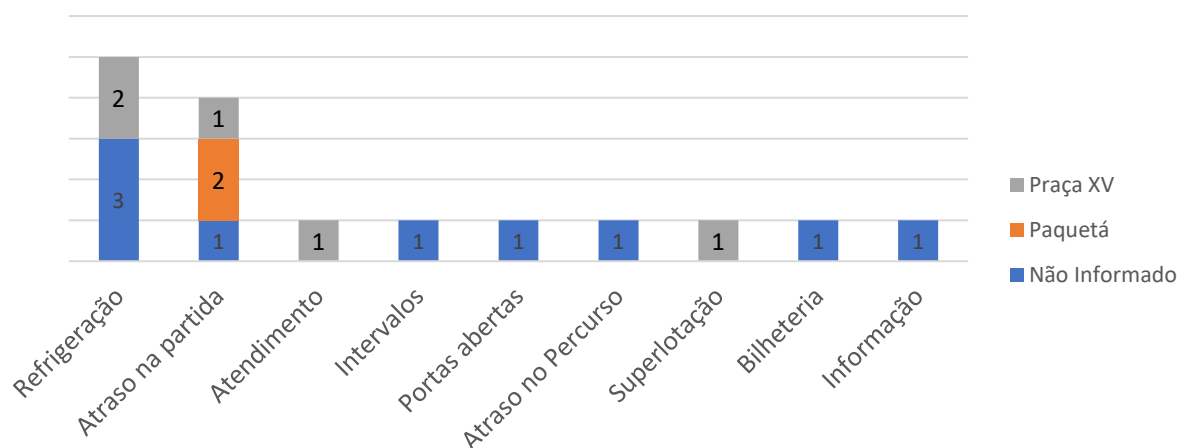
Considerando os dados da CCR Barcas, Praça XV foi responsável pela maioria das queixas, 33,7% em percentuais. Além disso, Araribóia foi teor de 29 das 101 reclamações (28,7%).

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 3º TRIMESTRE



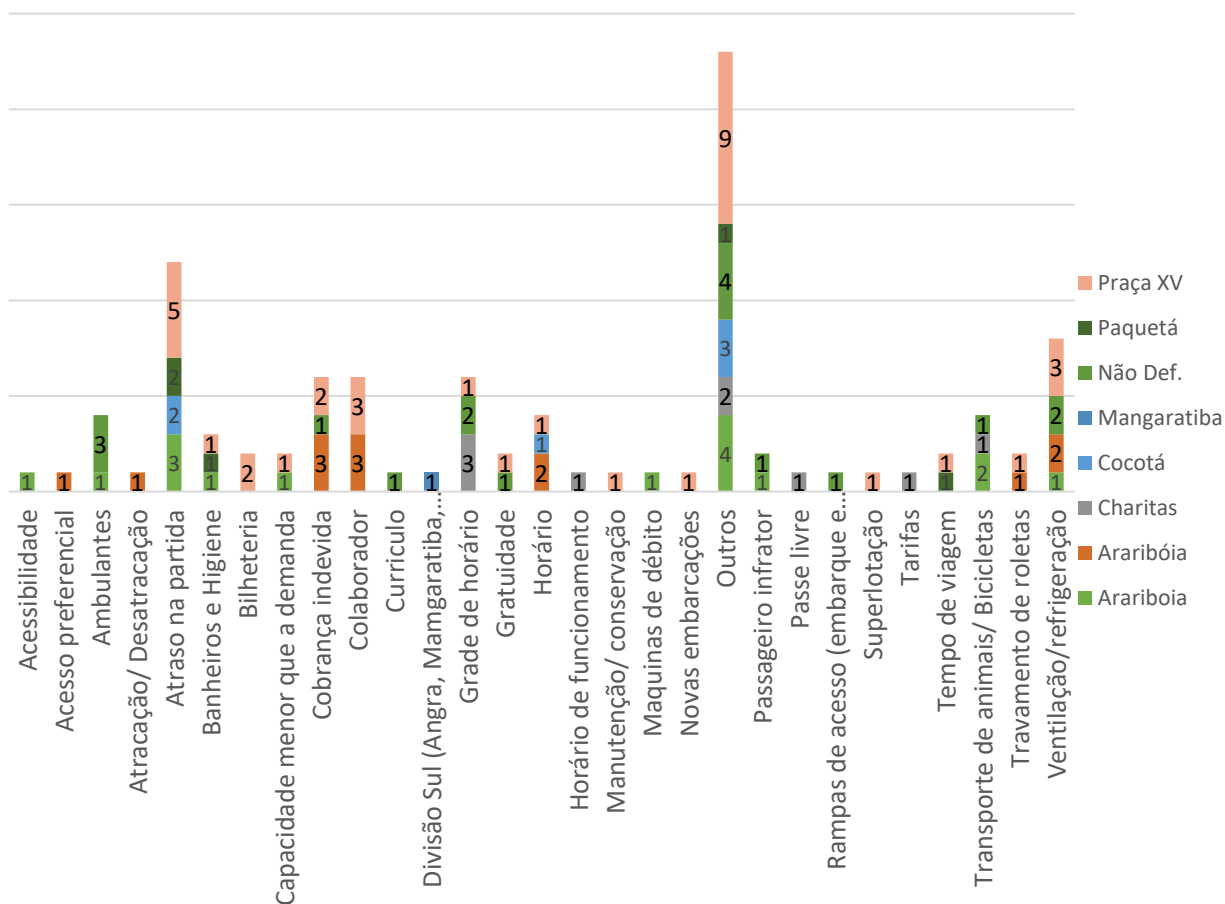
Analisou-se também as estações e os assuntos reclamados. Verificou-se que refrigeração e atraso na partida obtiveram os maiores números de queixas. Além disso, das reclamações com estação informada, houve 2 registros acerca de refrigeração em Paquetá e atraso na partida na Praça XV.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 3º Trimestre



Referente aos dados coletados na CCR Barcas, o assunto outros foi o mais mencionado, em percentuais, presente em 22,8% das queixas. Em seguida, atraso na partida foi motivo de 11,9%. Considerando a estação, Charitas foi a mais mencionada em relação a grade de Horário. Outro ponto de destaque foi ambulantes na estação de Paquetá. Ademais, ventilação/refrigeração em Praça XV.

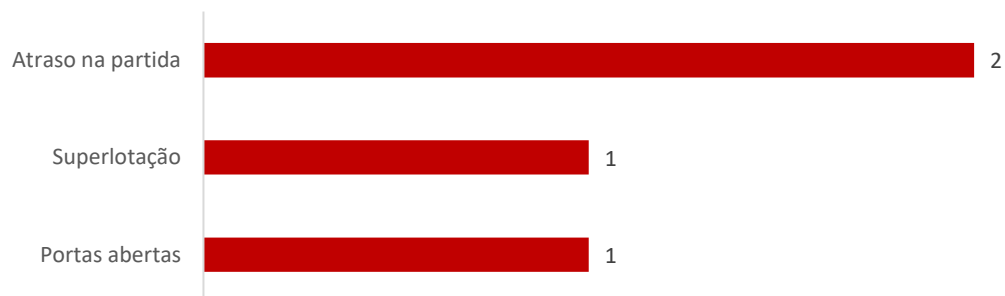
Reclamações CCR Barcas - 4º Trimestre



7.2.1 Reclamações por mês

Em relação aos meses do 3º trimestre, houve reclamações todos os meses acerca da CCR barcas, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária. Em julho, 1º mês do trimestre, houve 4 reclamações nesta Ouvidoria, onde 50% dessas queixas se referiram a atraso na partida.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Julho - 2022



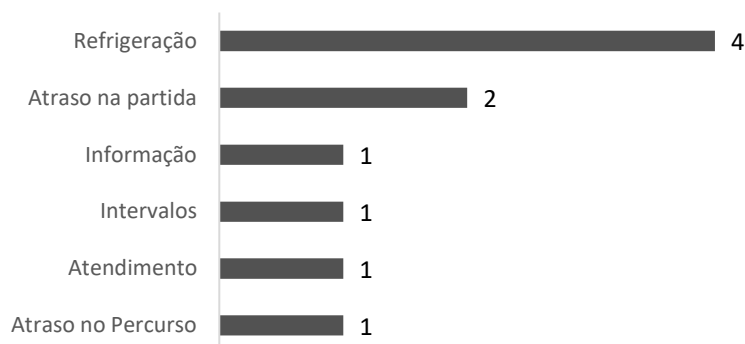
Na Agetransp, houveram apenas duas reclamações no mês de agosto, referentes a refrigeração e bilheteria.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Agosto - 2022



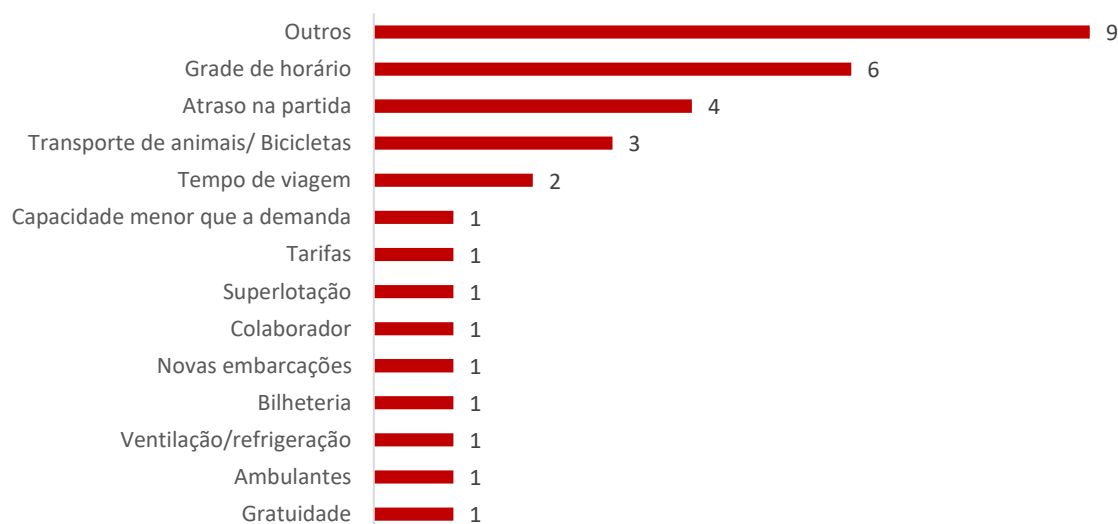
Em setembro nesta Ouvidoria foram registradas dez reclamações, destacando-se refrigeração com 40% dos registros dentro do sistema aquaviário.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Setembro - 2022



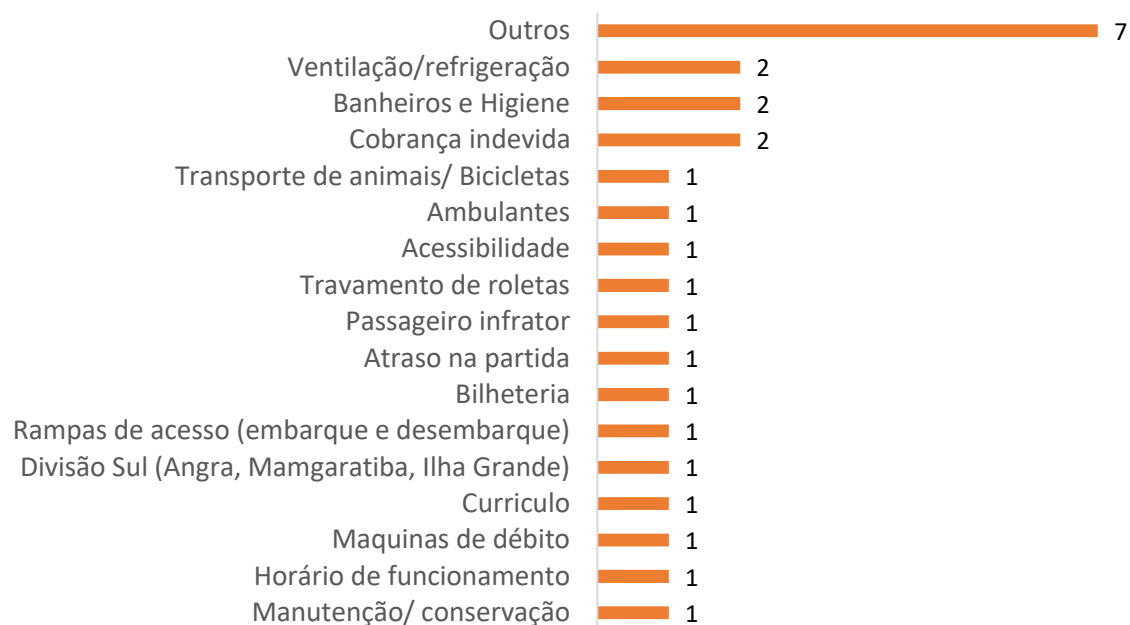
Considerando julho de 2022, e os dados da CCR Barcas, outros foi assunto mais reclamado. Sobre assunto mais específico, grade de horário aparece logo após, motivo de 6 das 33 reclamações. Atraso na partida e transporte de animais/bicicletas obtiveram destaques como assuntos mais reclamados.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Julho - 2022



Em agosto, houve 26 reclamações acerca da Concessionária, sendo 7 em relação a outros assuntos. Ademais, Ventilação/Refrigeração, Banheiros e Higiene e cobrança indevida operação receberam mais de uma reclamação.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Agosto - 2022



Em setembro, a CCR Barcas obteve maiores reclamações acerca do esquema especial de feriado realizado pela Concessionária. Outros e atraso na partida permaneceram ao longo do trimestre entre os assuntos mais reclamados.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Setembro - 2022



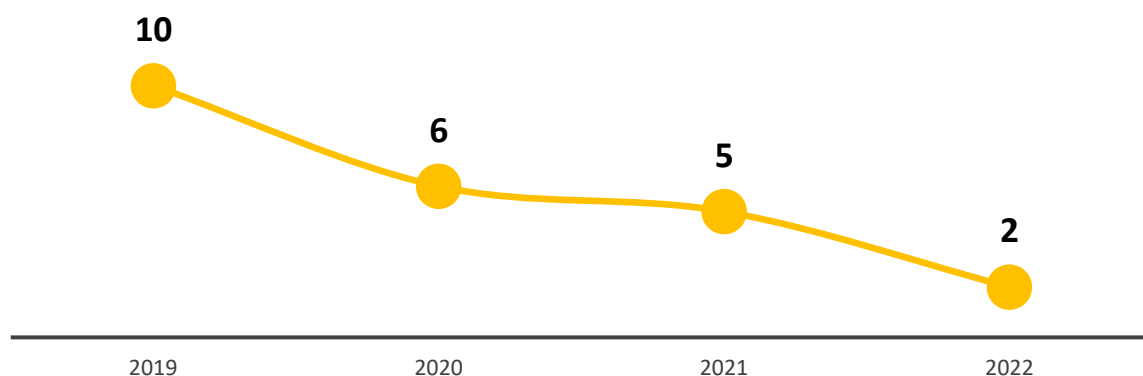
8 Manifestações – CCR Via Lagos

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.

8.1 Registros no 3º Trimestre

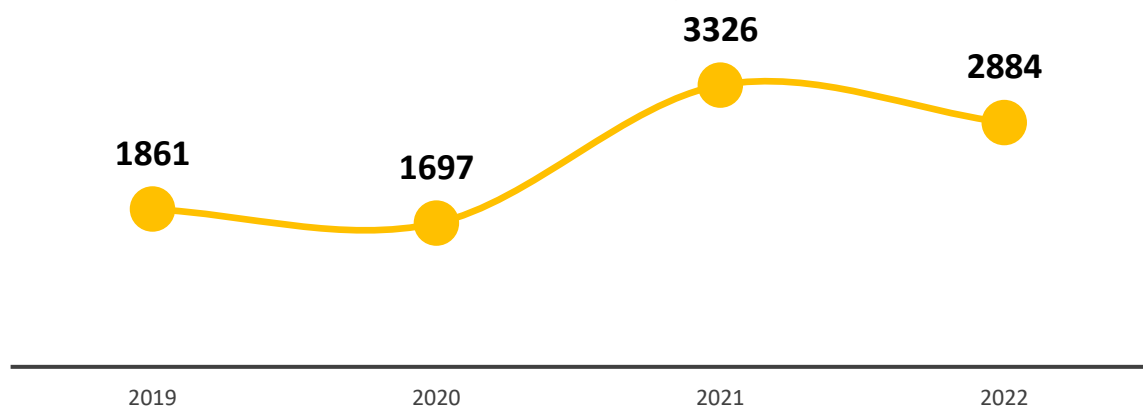
Nesta Ouvidoria a CCR Via Lagos obteve o 2º menor número de registros. Houve diminuição de 3 manifestações em relação ao ano anterior. Pontua-se que o ano onde houve maior número de registros no 3º trimestre foi o de 2019.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Houve redução dos registros na CCR Via Lagos, avaliada em 13,3%. Ademais, após o início das manifestações realizadas diretamente na concessionária devido redução das políticas de combate a pandemia, os registros sofreram queda nesse ano.

Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



Houve apenas 1 manifestação registrada sobre a Concessionária, sobre informação. Esse registro não teve assunto específico.

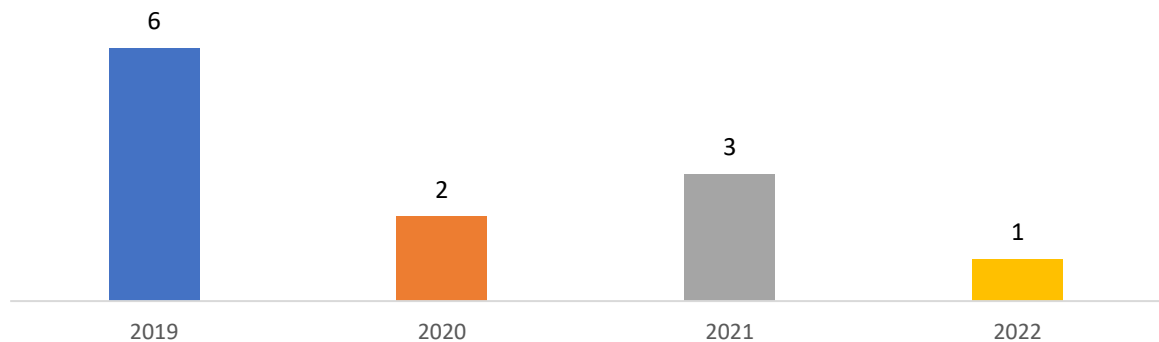
Informações - Ouvidoria da Agetransp



8.2 Reclamações no 3º Trimestre

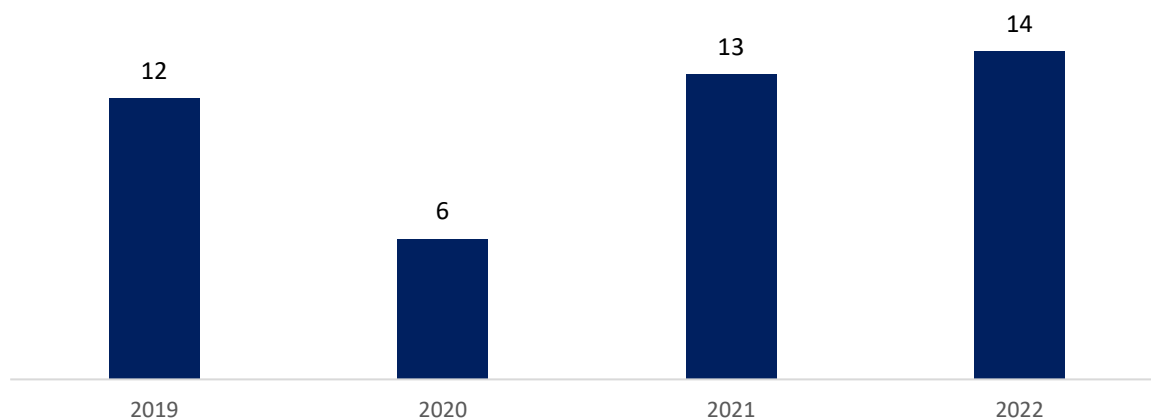
O comportamento das reclamações seguiu o das manifestações em geral. Além disto, foi o menor número de registros desde o período anterior a pandemia.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



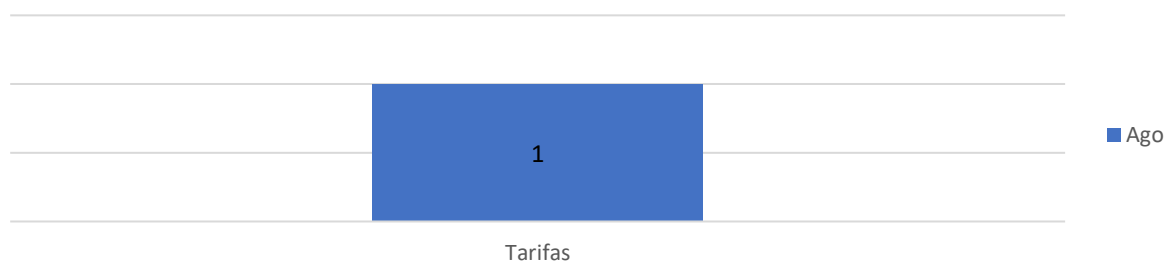
Os dados da Concessionária demonstraram crescimento. Além disto, o ano atual foi o mais reclamado em relação a 3º trimestre.

Reclamações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



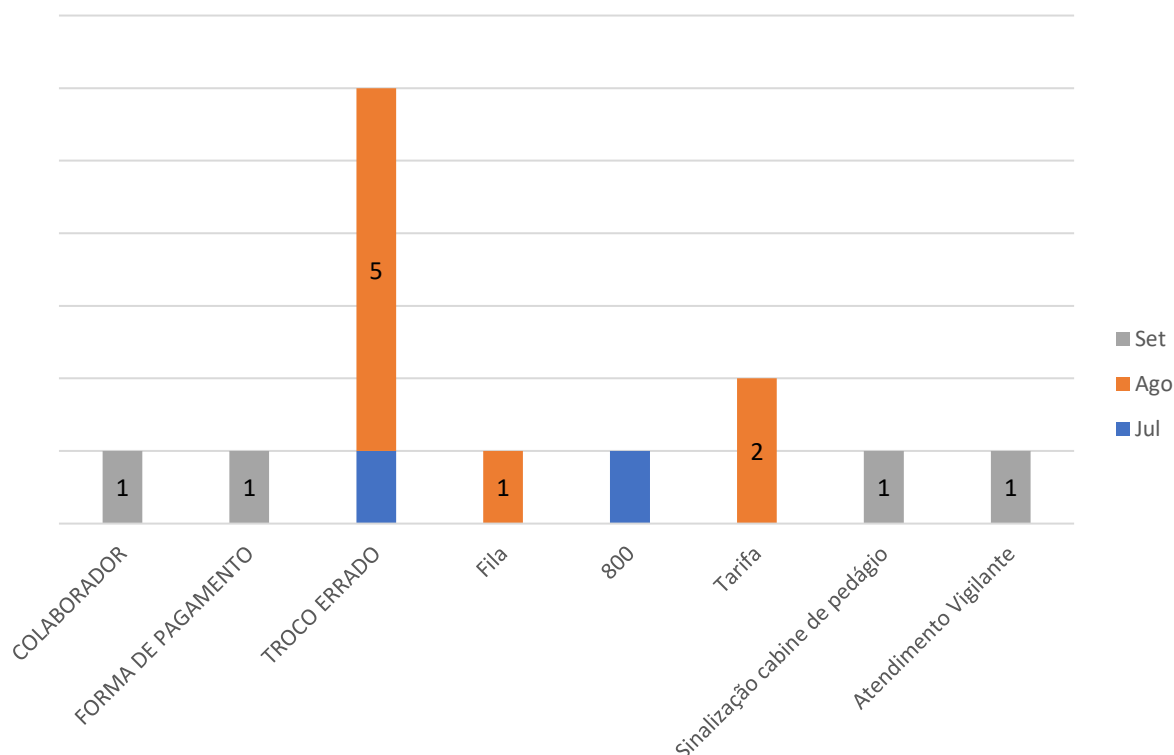
Na Ouvidoria da Agetransp houve reclamações sobre a Concessionária apenas no mês de agosto, onde os usuários reclamaram sobre tarifas.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 3º Trimestre - 2022



Dos assuntos informados na própria Concessionária, apenas troco errado foi assunto em comum nos meses do 3º trimestre. Além disto, o mesmo assunto foi responsável por 5 dos 8 registros realizados no mês de agosto.

Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 3º Trimestre - 2022



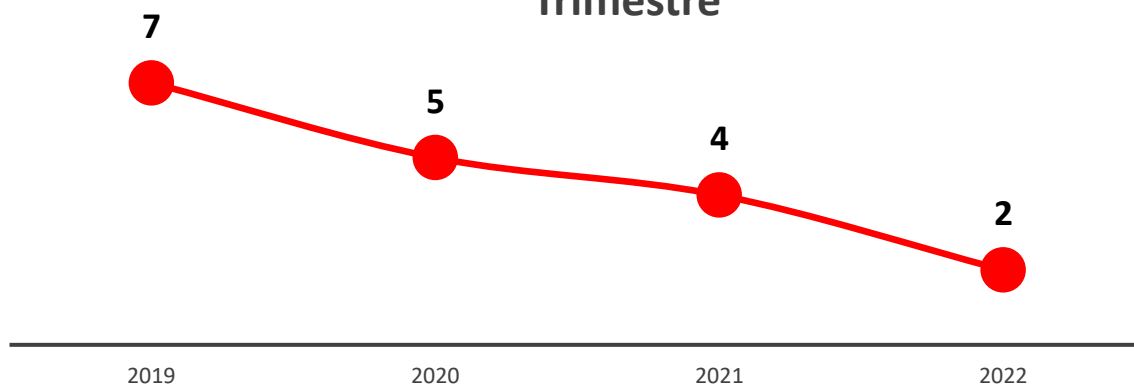
9 Manifestações – Rota 116

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 3º Trimestre

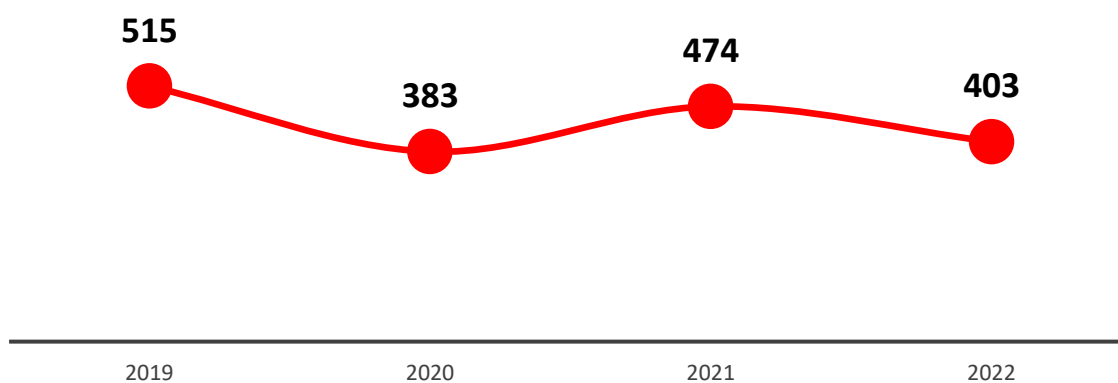
A Rota 116 foi a Concessionária que obteve o menor número de registros considerando os dados da Ouvidoria da Agetransp. Além disto, a partir de 2020, notou-se redução dos registros. Em comparação com o ano passado, a redução foi de 50%.

Manifestações Ouvidoria Agetransp - 3º Trimestre



A Concessionária Rota 116 também apresentou redução em seus registros, em 15%. Ainda assim, os números são superiores aos de 2020.

Manifestações Rota 116 - 4º Trimestre



Houve 1 registros de informação acerca da Rota 116, que correspondeu a Todas as informações prestadas não tiveram algum assunto específico.

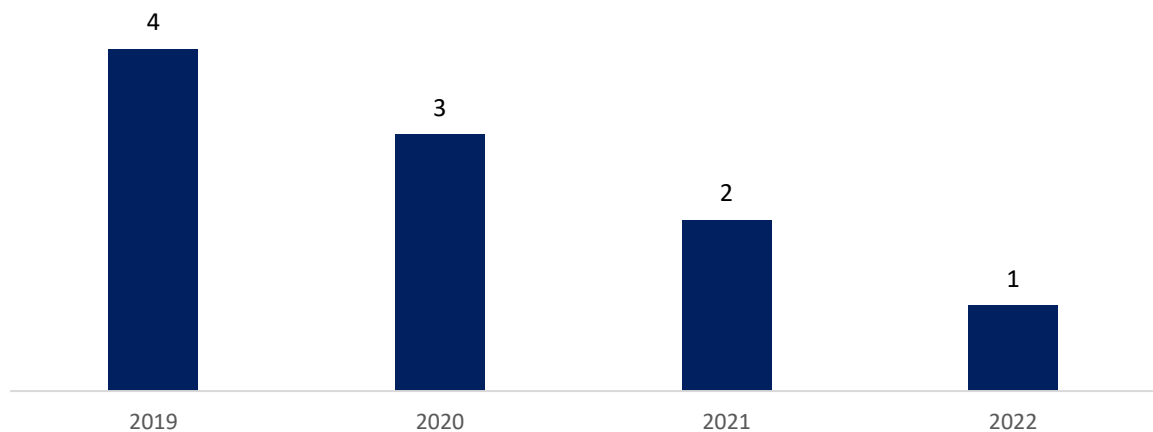
Informações - Ouvidoria da Agetransp



9.2 Reclamações no 3º Trimestre

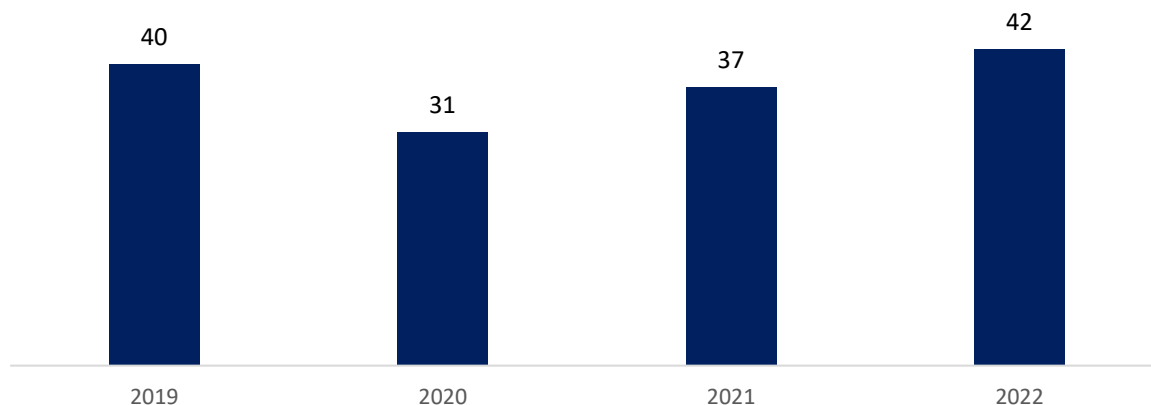
As reclamações também reduziram no 3º trimestre de 2022. Neste setor foram registradas apenas uma queixa acerca da Concessionária Rota 116, cujo 3º trimestre apresentou o menor número de reclamações, considerando os 4 anos analisados.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



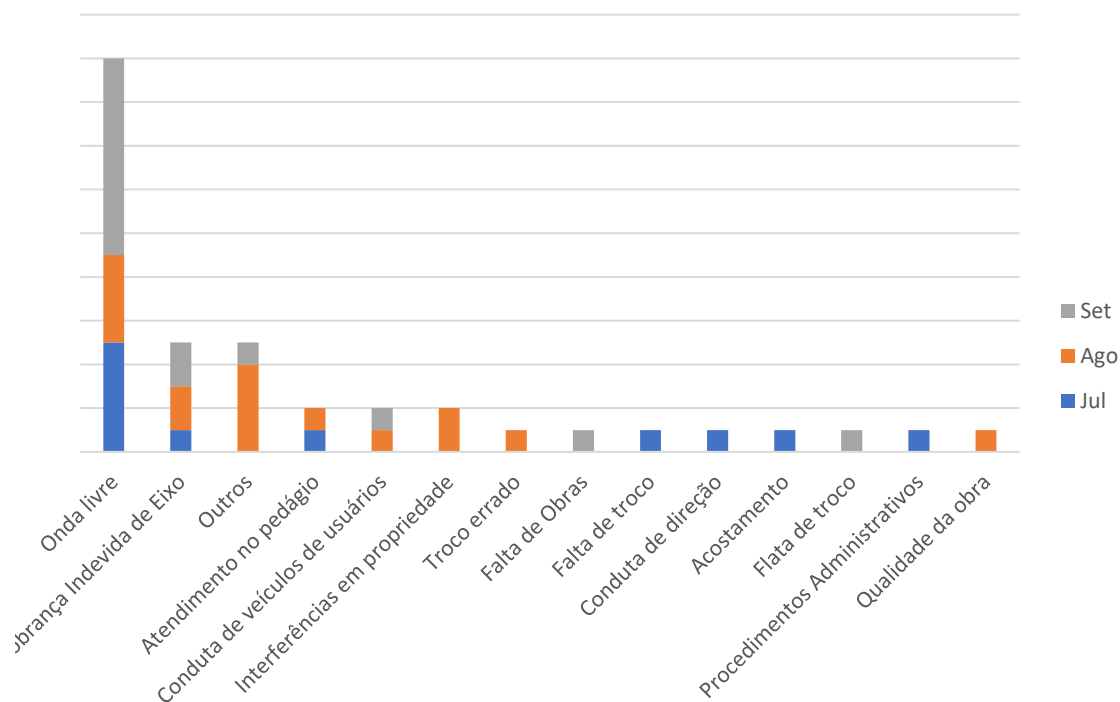
Na Concessionária, nota-se um aumento avaliado em 13,5%. Ademais, o número de reclamações apresentados correspondeu ao maior desde 2019.

Reclamações Rota 116 - 4º Trimestre



Nota-se que Onda Livre foi assunto mais reclamado, correspondente a 42,9% das queixas. Além disso, o assunto esteve presente em todos os meses do 3º trimestre, assim como Cobrança Indevida de Eixo. Outros também esteve presente em mais de um mês (agosto e setembro) e Atendimento no Pedágio (julho e agosto).

Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



10 Conclusão

O 3º trimestre do ano vigente foi marcado pelo último período de pandemia decretada pelo Poder Concedente. Sendo assim, o presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria, através das análises dos canais de atendimento utilizados pelos usuários para realizar suas manifestações, buscando incentivar a atenção voltada para esses canais e buscar oportunidades de aprimoramento. Além do sistema telefônico, os usuários puderam realizar suas manifestações através de meios digitais que estiveram dispostos como e-mail, e-Sic e e-Ouv. Através do e-Sic são recebidos os pedidos de informação, estabelecido pela Lei de Acesso à informação.

As concessionárias presentes nas manifestações, seus ramais/linhas ou estações e assuntos de maior incidência de reclamações foram analisados e, através disto, a Ouvidoria realizou os procedimentos necessários, considerando sua função e competência a fim de que os usuários dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp tenham um serviço de qualidade. Sendo assim, este relatório faz parte das atribuições desta Ouvidoria, havendo acompanhamento trimestral tanto dos registros nessa Ouvidoria quanto nas próprias concessionárias.

Fatos como a flexibilização do isolamento social e das medidas prevenção ao contágio e enfrentamento da pandemia, anunciadas pelo governo do estado, além da desobrigação do uso de máscaras e retorno de atividades presenciais, ocasionaram em alterações nos comportamentos das manifestações, principalmente no que se refere a passageiros transportados.

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, 5 de dezembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5