

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO QUARTO 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 da Ouvidoria

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 outubro a dezembro de 2022, 4º Trimestre do ano, 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
RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE 2022	1
1 Setores da Agetransp	6
1.1 Ouvidoria	6
1.2 CATRA	6
1.3 CAPET.....	7
2 Canais formais de Atendimento	8
3 Tipos de Manifestação	9
4 Números dos atendimentos no 4º Trimestre	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações	10
4.2 Tipo de Manifestação.....	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 4º Trimestre.....	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações.....	25
6 Manifestações – MetrôRio	29
6.1 Registros no 4º Trimestre.....	29
6.2 Reclamações no 4º Trimestre	34
6.2.1 Reclamações por Linha.....	35
6.2.2 Reclamações por Assunto	36
7 Manifestações – CCR Barcas	38
7.1 Registros no 4º Trimestre.....	38
7.2 Reclamações no 4º Trimestre	40
Das reclamações realizadas diretamente na CCR Barcas,	43

7.2.1 Reclamações por mês	44
8 Manifestações – CCR Via Lagos	47
8.1 Registros no 4º Trimestre.....	47
8.2 Reclamações no 4º Trimestre	49
9 Manifestações – Rota 116	51
9.1 Registros no 4º Trimestre.....	51
9.2 Reclamações no 4º Trimestre	52
10 Conclusão	55

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.



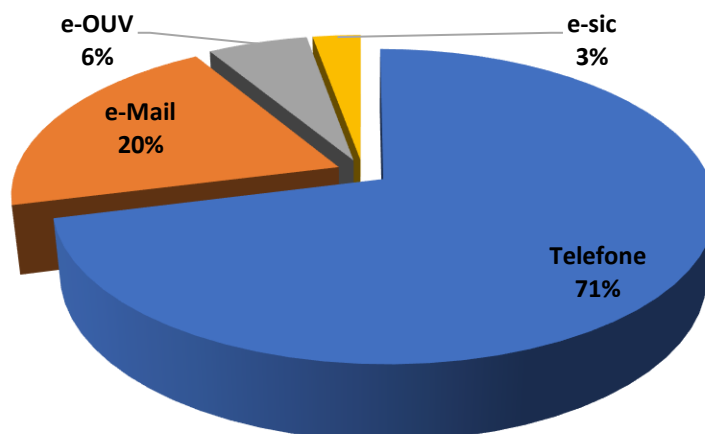
ELOGIO

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

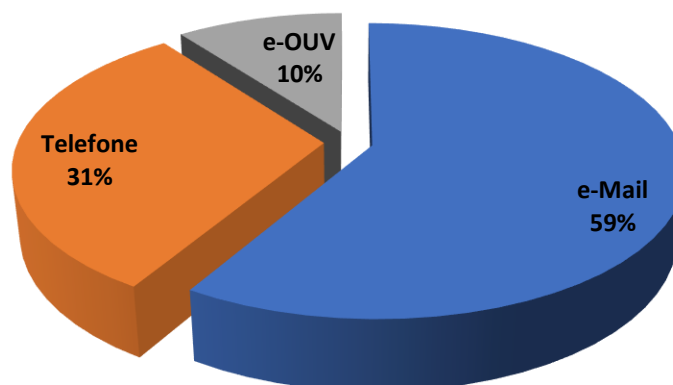
4 Números dos atendimentos no 4º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Nos meses que compõem o 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria coletou 425 manifestações através de seus canais formais, sendo avaliada uma redução de 4,3% em relação ao 3º trimestre do mesmo ano. Considerando os canais de atendimento, 302 registros foram provenientes do telefone, 86 por meio do e-mail, 25 através do e-Ouv e 12 originaram-se do e-SIC. Deste modo, a ordem dos canais de atendimento permaneceu a mesma considerando os demais trimestres, onde telefone é o principal canal de coleta de manifestações.

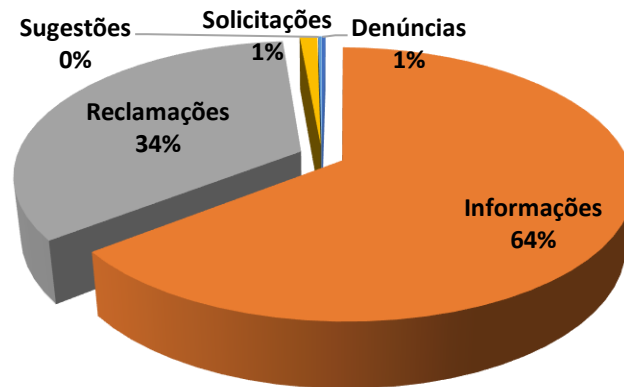


Considerando as reclamações, o e-mail superou o telefone, sendo responsável por 85 registros. Em números absolutos, 45 registros por telefone foram queixas, ou seja, 14,9% das manifestações coletadas por telefone foram reclamações. Ademais, 15 dos 25 registros (60%) coletados pelo e-Ouv foram insatisfações dos usuários. Não houve queixas através do e-Sic.



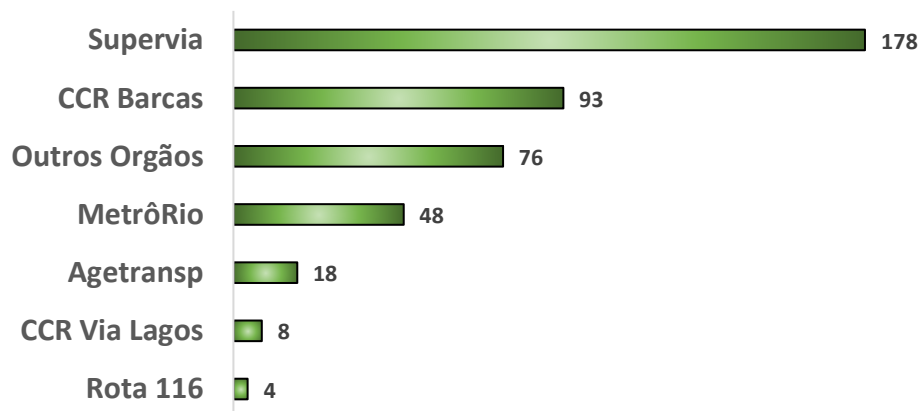
4.2 Tipo de Manifestação

Em relação ao trimestre, Informação foi o tipo de manifestação mais coletado no período, teor de 273 dos 425 registros. Reclamações estiveram presentes em 145 registros e solicitações em 5. Houve também 1 denúncia e 1 sugestão.



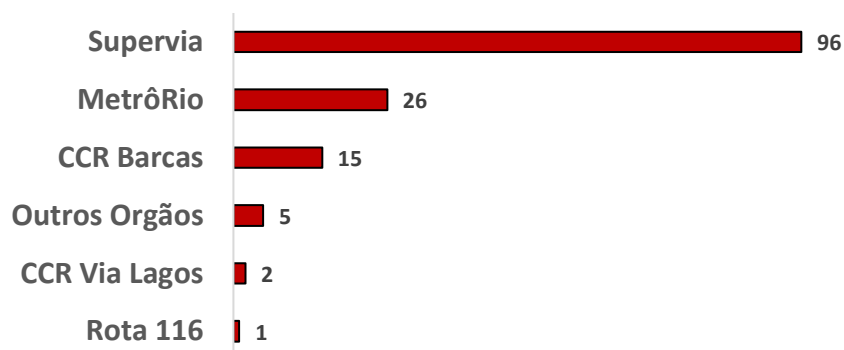
4.3 Números por Concessionária

De acordo com os números coletados por esta Agência acerca das Concessionárias reguladas, Supervia apresentou o maior número de registros no trimestre (41,9%), CCR Barcas o 2º maior número (21,9%), logo após o MetrôRio, CCR ViaLagos e Rota 116, que corresponderam a, respectivamente, 11,3%, 1,9% e 0,94%.



Em relação às reclamações, MetrôRio superou a CCR Barcas, apesar de haver número inferior de manifestações que a mesma. Em percentuais, 53,9% dos registros sobre a Supervia foram queixas, 54,2% em relação ao MetrôRio, 16,1% considerando a CCR Barcas, e 25% no que se refere as

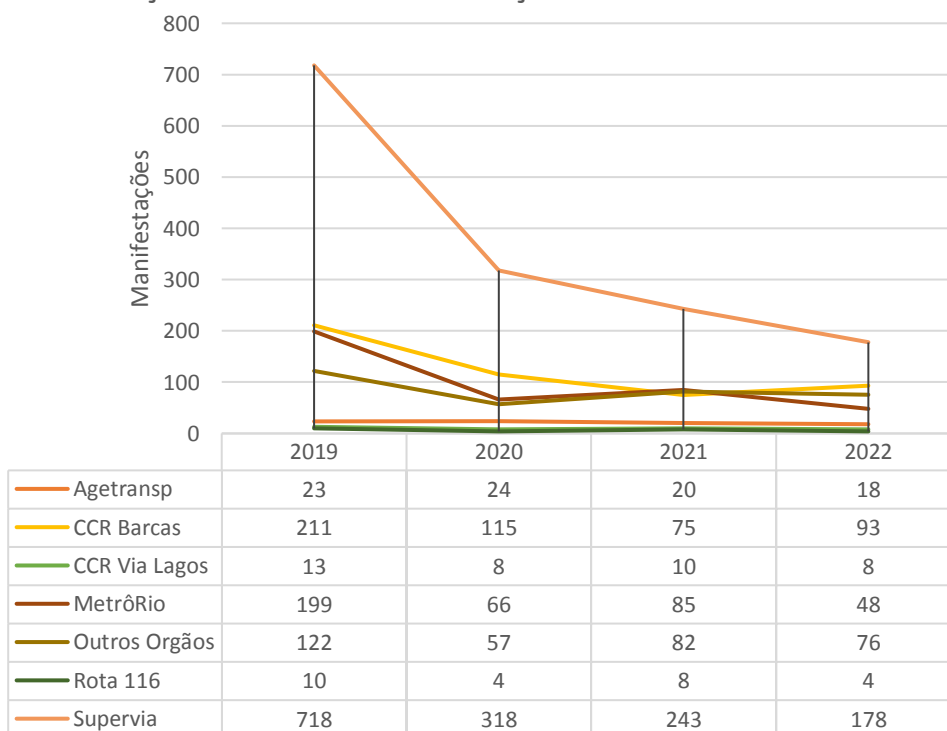
concessionárias de rodovias reguladas. No gráfico a seguir podem ser visualizados os números absolutos de reclamações coletadas sobre as concessionárias.



4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

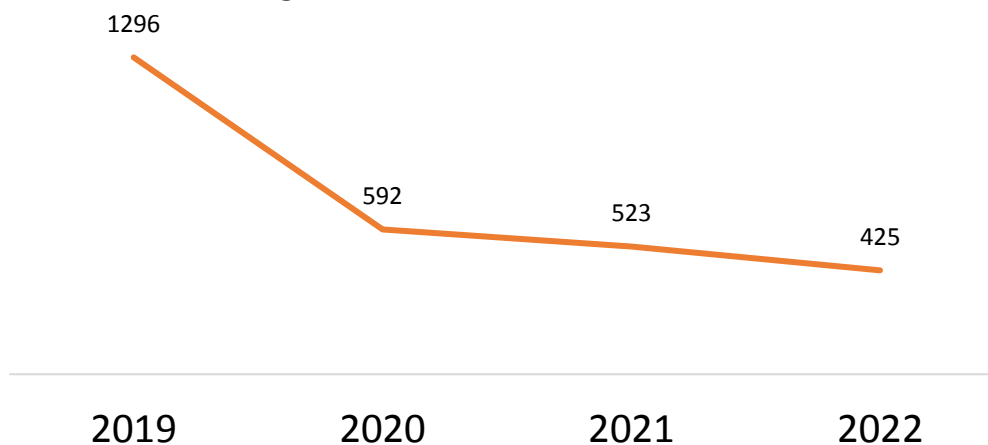
Considerando o 4º trimestre, apenas a CCR Barcas apresentou crescimento dos registros, quando avaliado os registros acumulados nos meses de outubro, novembro e dezembro. Em relação às demais concessionárias, esta Ouvidoria registrou o menor número no 4º trimestre, nos últimos 4 anos.

Evolução Anual das Manifestações - 4º Trimestre

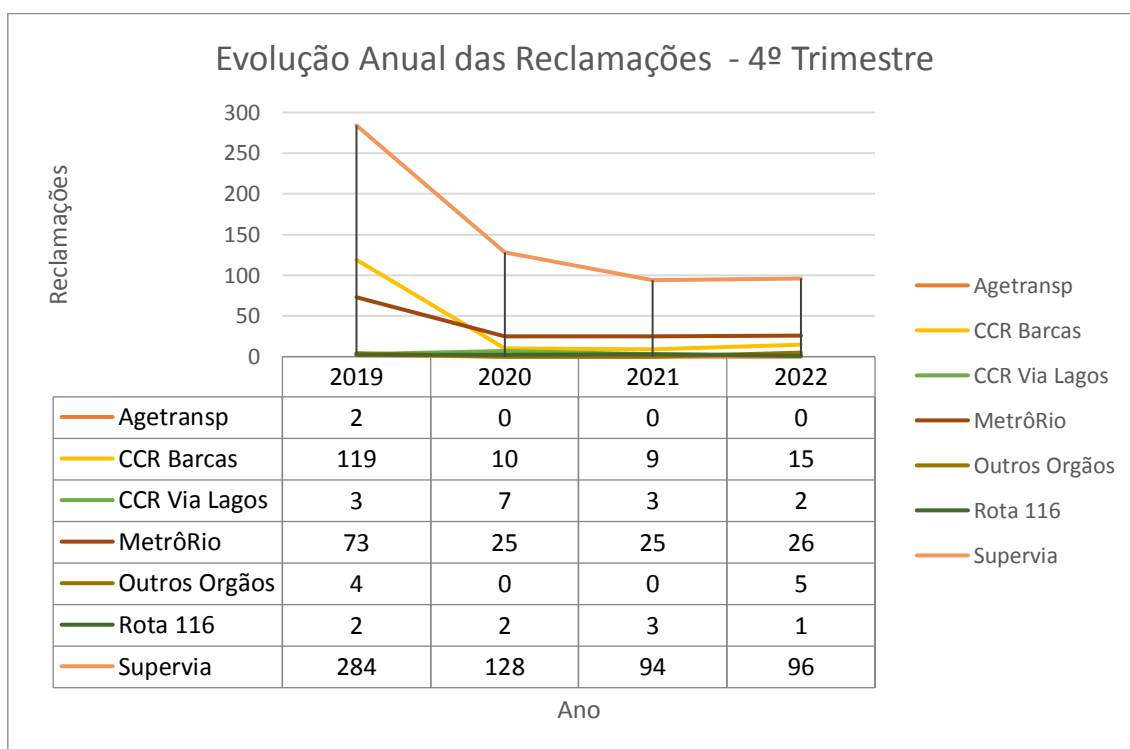


Considerando as manifestações de todas as concessionárias conjuntamente, o ano de 2022 apresentou redução de 18,7% em relação ao ano de 2021, além de haver o menor número de registros, em frente aos 4 anos analisados.

Manifestações acumuladas - 4º Trimestre

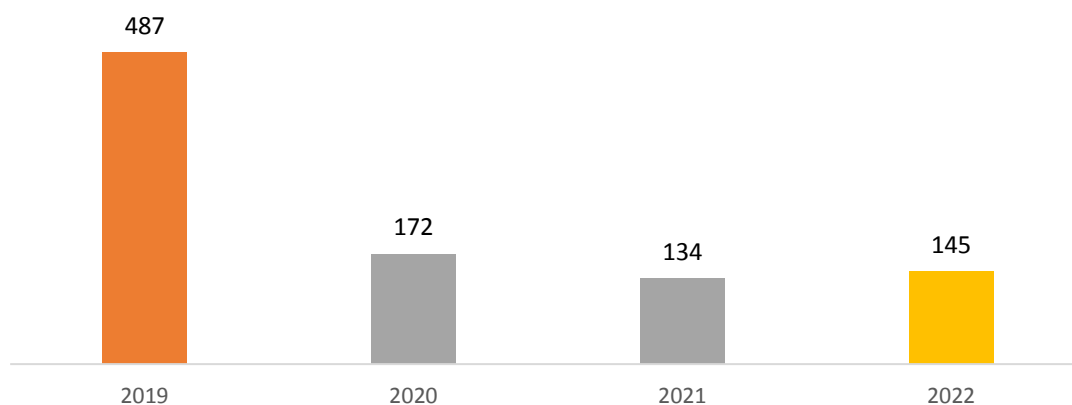


Contudo, ao analisar as reclamações, constatou-se alterações em relação as manifestações. As concessionárias CCR Barcas, MetrôRio e Supervia apresentaram aumento das queixas em comparação a 2021, enquanto Rota 116 e CCR Via Lagos apresentaram redução.



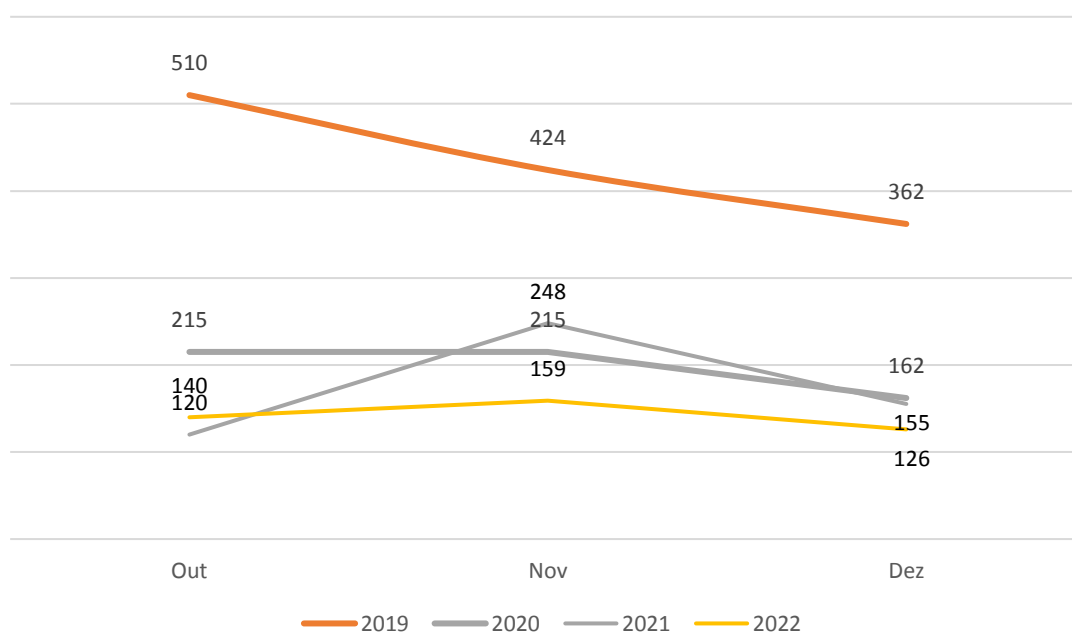
Os meses de outubro, novembro e dezembro de 2022 apresentaram crescimento conjuntamente de 8,2% em relação aos mesmos meses de 2021. Ainda assim, as reclamações do ano analisado permaneceram inferiores à de anos anteriores a 2021.

Reclamações acumuladas - 4º Trimestre

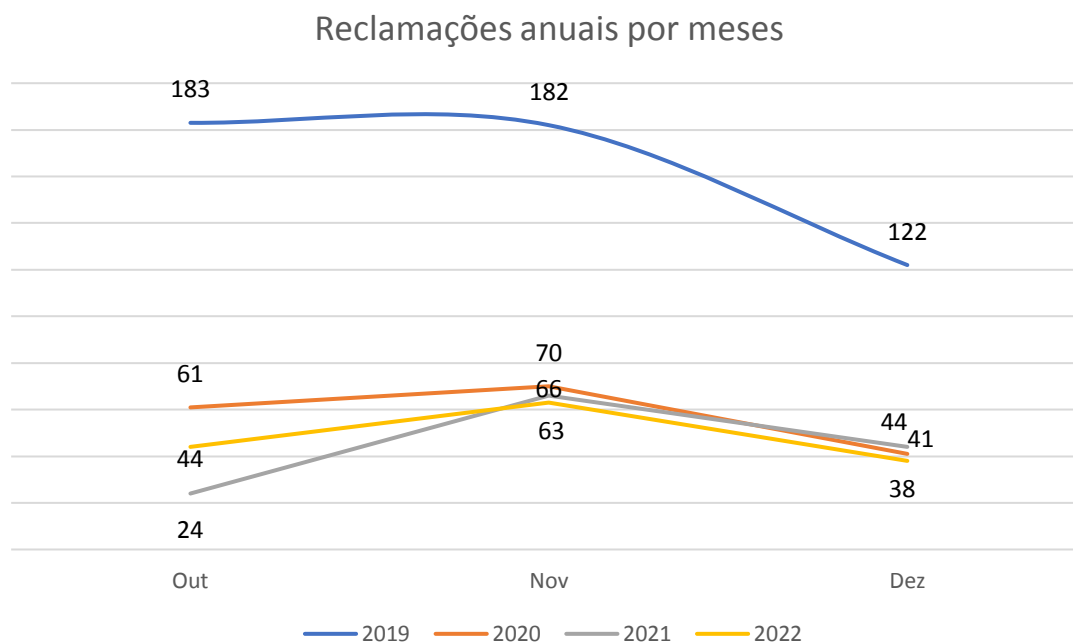


Com base nas análises dos meses que compõem o 4º trimestre, o ano de 2019 apresentou números superiores em todos os 3 meses. Além disso, o ano de referência apresentou números inferiores a todos os demais anos nos meses de novembro e dezembro, superando o ano de 2021 em outubro.

Manifestações anuais ao longo dos meses



Referente às reclamações, em 2022, novembro e dezembro apresentaram números inferiores aos dos 3 anos anteriores. Considerando o mês de outubro, houve crescimento de 83,3% em relação a 2021. O ano de 2019, permaneceu sendo o ano com maior número de reclamações, em relação ao 4º trimestre.



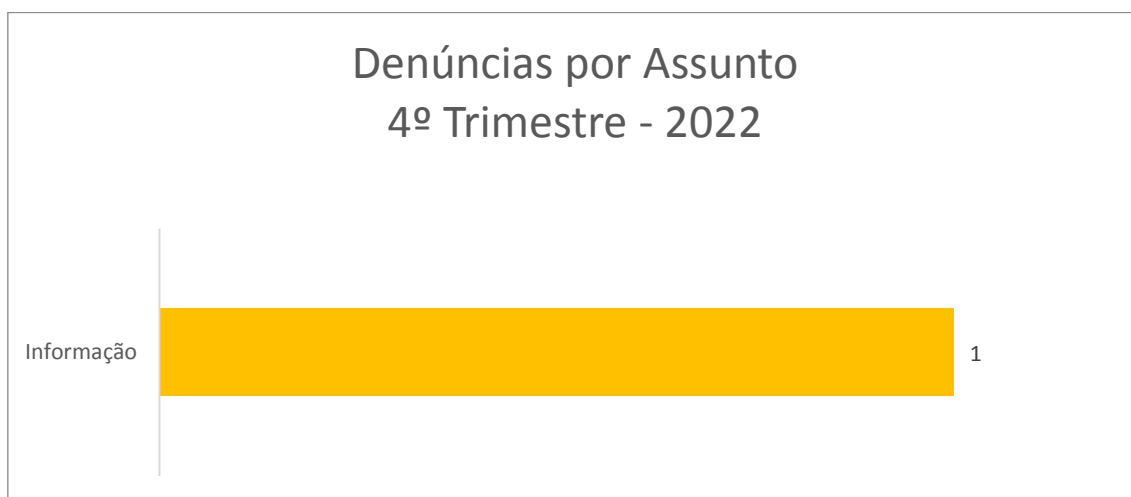
4.5 Assunto dos tipos de manifestação

Em relação aos assuntos mencionados nas reclamações coletadas, operação foi o assunto mais frequente, motivo de 20% das queixas. Nota-se que atraso no percurso, assunto mais reclamado no trimestre anterior, ainda obteve destaque sendo o 2º assunto mais frequente nas queixas, e teor de 16,6% das reclamações. Além disto, atraso na partida, assunto pertencente a categoria regularidade, também se destacou no trimestre.

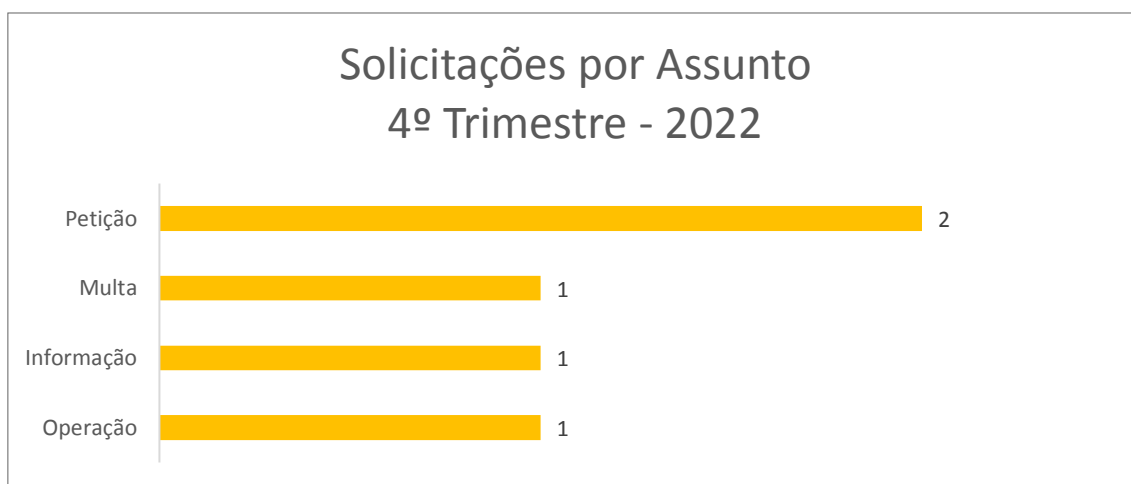
Reclamações por Assunto 4º Trimestre - 2022



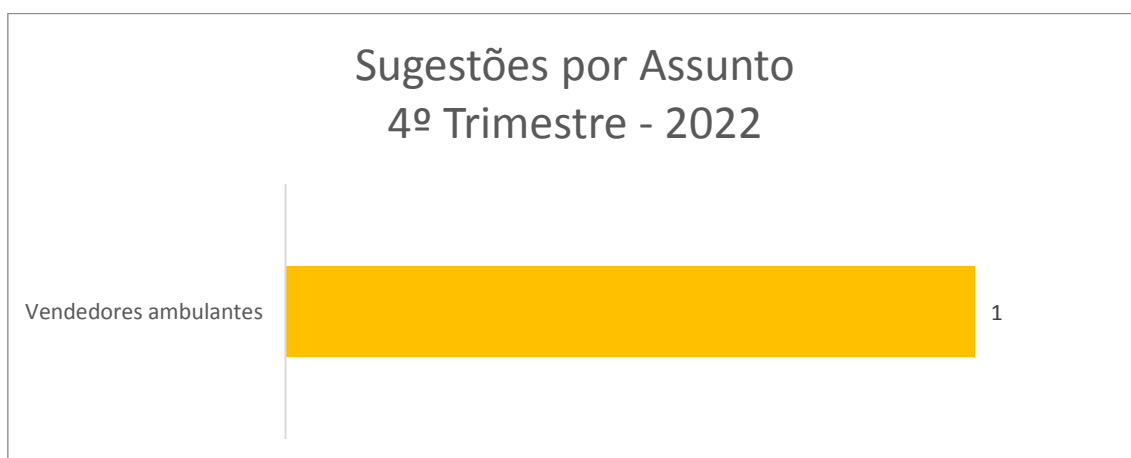
Houve uma denúncia acerca de informação no trimestre.



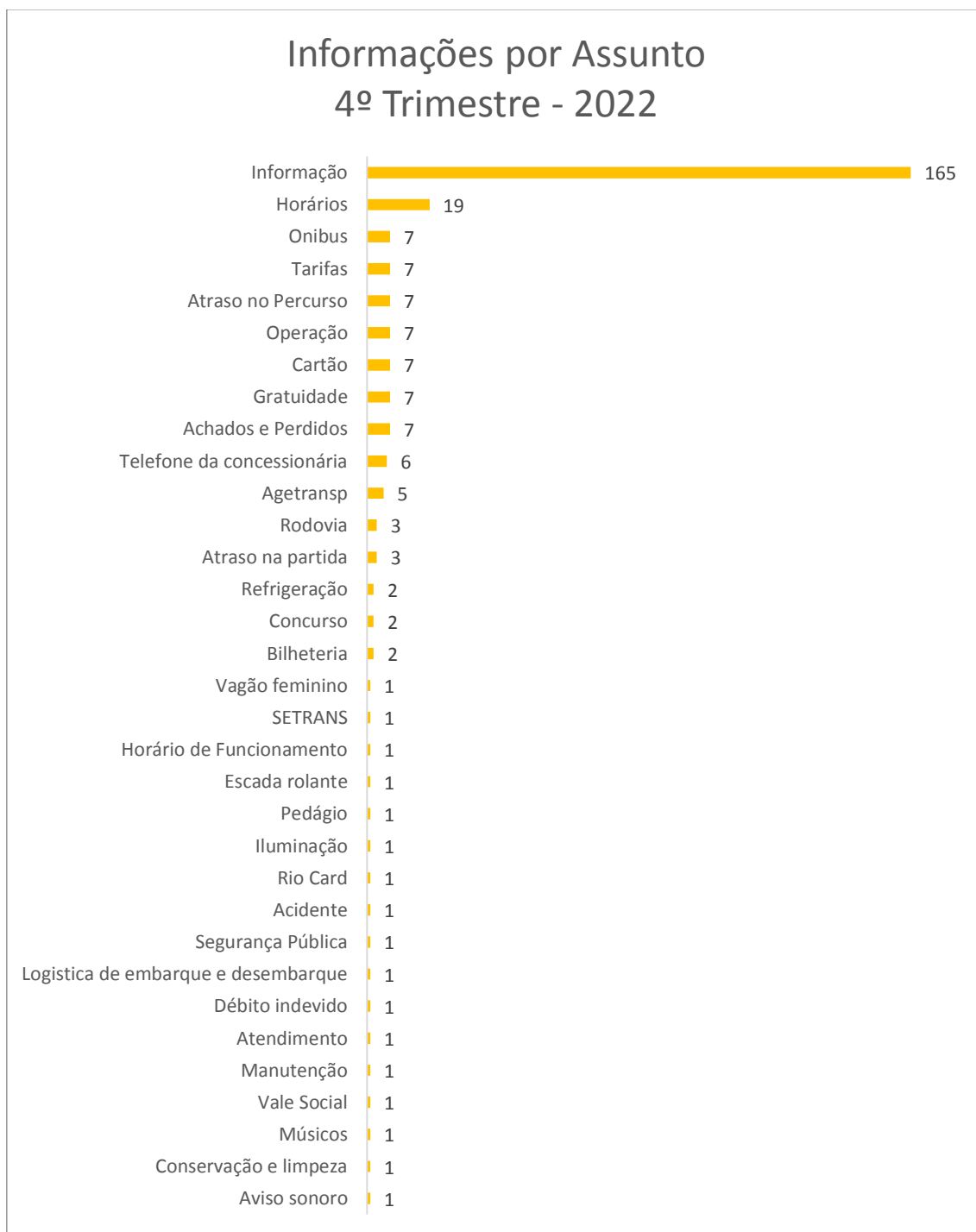
Das solicitações, 2 se trataram de petição, além de multa, informação e operação das concessionárias.



Sugestão foi o tipo com menor número de registro. Da sugestão recebida, o assunto mencionado foi o de vendedores ambulantes.



Informação foi o tipo mais mencionado nesta Ouvidoria. Dos 273 registros, 165 (60,4%) foram informações diversas. Ademais, o assunto Horários também obteve destaque, sendo teor de 7% das informações prestadas pelo setor.



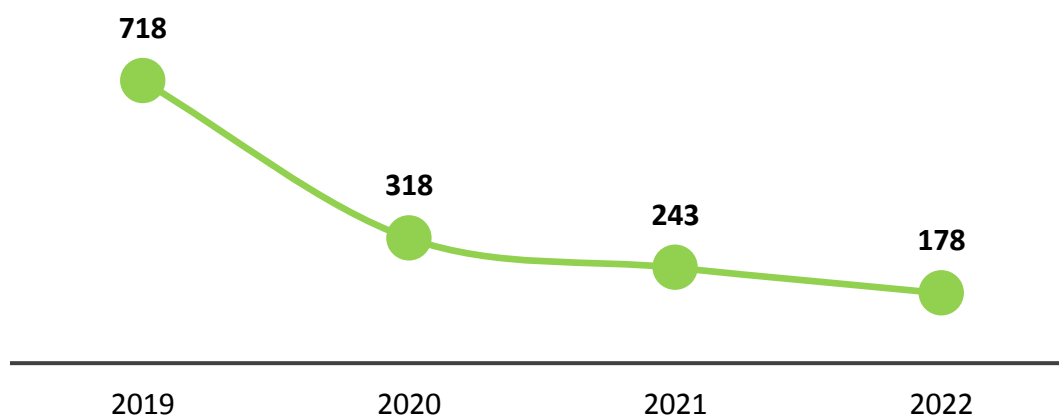
5 Manifestações – Supervia

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 4º Trimestre

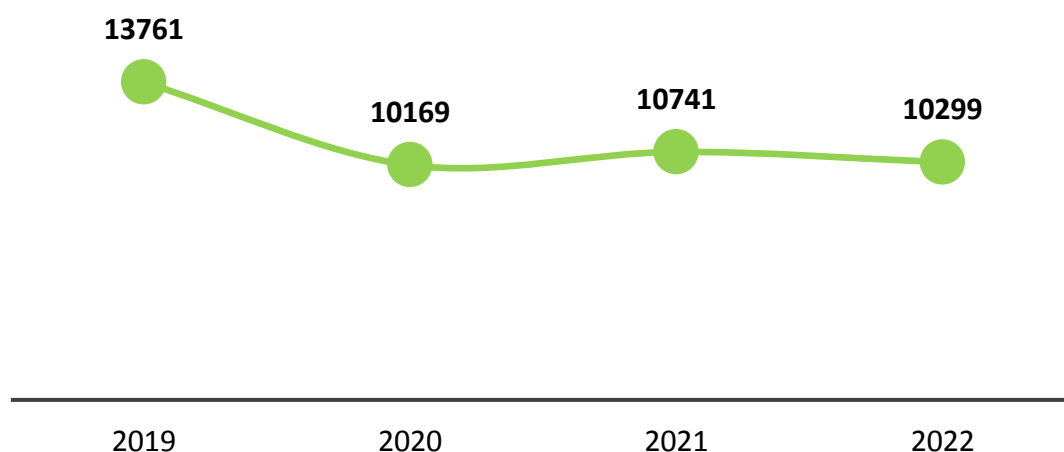
Conforme já mencionado, a Supervia foi a concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria, apesar de sua redução ao longo dos anos. No trimestre de referência, a Supervia apresentou redução de 26,77% em comparação com o ano anterior. Além disto, esta Ouvidoria coletou o menor número de registros em todos os 4 anos analisados.

Manifestações Agetransp - 4º Trimestre



Assim como neste setor, a própria concessionária também apresentou redução nos registros, sendo de 4,1% em comparação com o ano anterior. No entanto, não houve o menor número de registros nos 4 anos analisados, sendo número superior ao do ano de 2020.

Manifestações Concessionária - 4º Trimestre



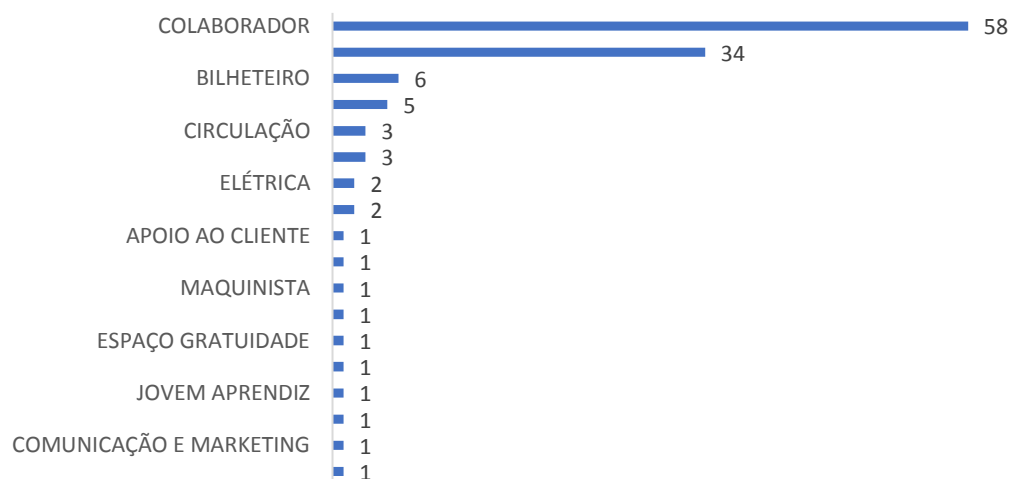
Não houve denúncias neste setor de Ouvidoria. Na própria Concessionária, destaca-se que 73,9% das denúncias foram acerca de segurança pública. Segurança e apoio ao cliente também foram motivos de mais de 1 registro período.

Denúncias - Concessionária Supervia



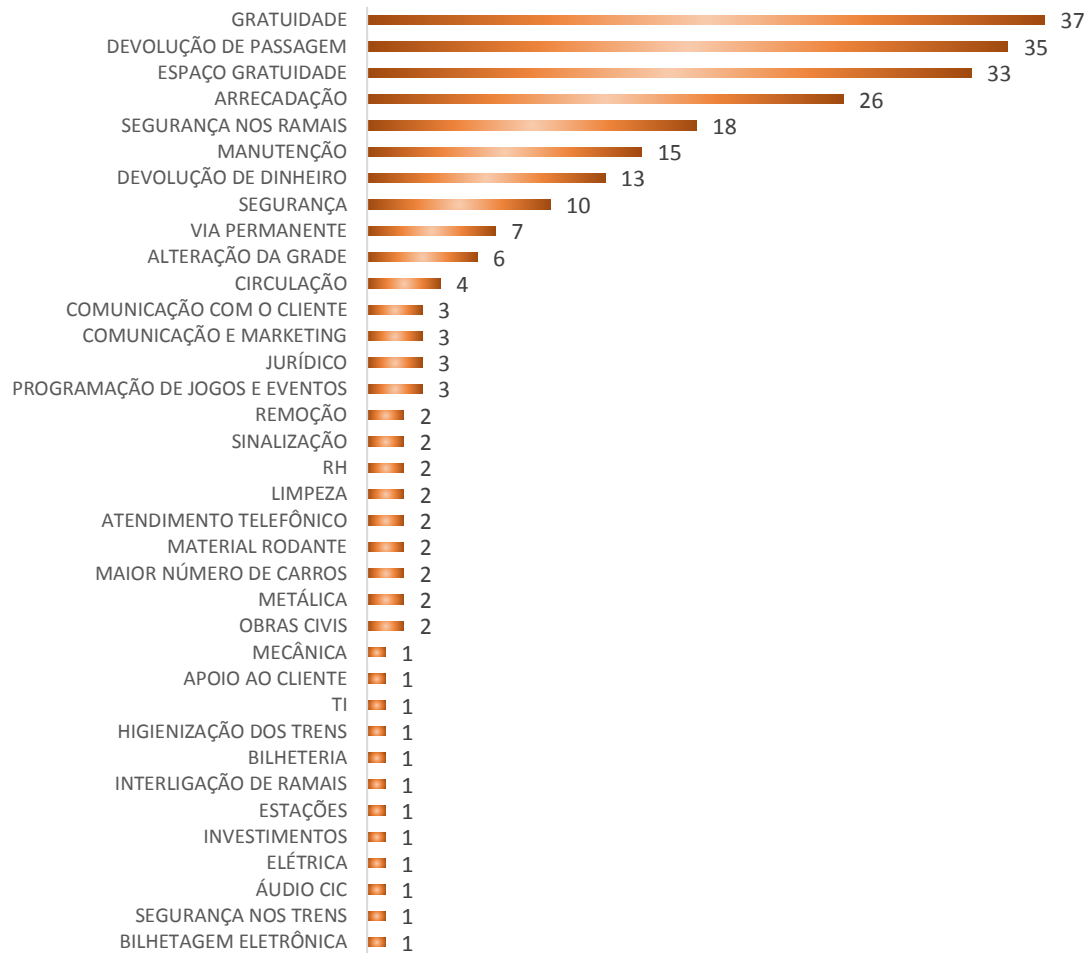
Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Na Supervia, houve 123 registros de elogios, onde colaborador foi o maior motivo de satisfação, assim como no trimestre anterior. Destaca-se o assunto terceirizado nos elogios realizados pelos usuários.

Elogios - Concessionária Supervia



Este setor não registrou solicitações cujo teor foi a Supervia. Na concessionária, houve 246 registros de solicitações. Gratuidade permaneceu sendo a mais solicitada, além de haver destaque para assuntos como devolução da passagem, espaço gratuidade, arrecadação e segurança nos ramais. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico a seguir.

Solicitações - Concessionária Supervia

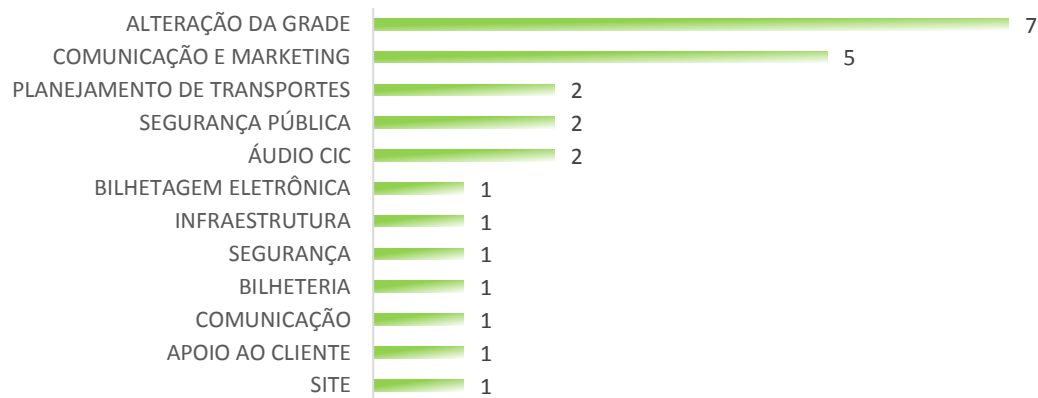


Das sugestões, enquanto nessa Ouvidoria vendedores ambulantes foi assunto mencionado acerca da Supervia, as maiores sugestões realizadas diretamente na Concessionária foram acerca de Alteração da Grade e Comunicação e Marketing.

Sugestões - Ouvidoria da Agetransp

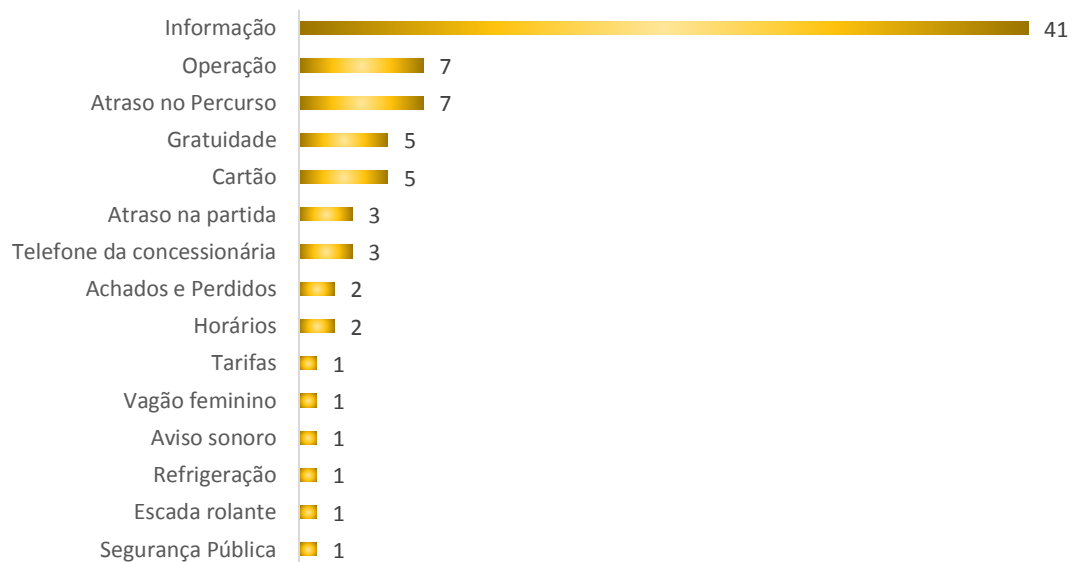


Sugestões - Concessionária Supervia



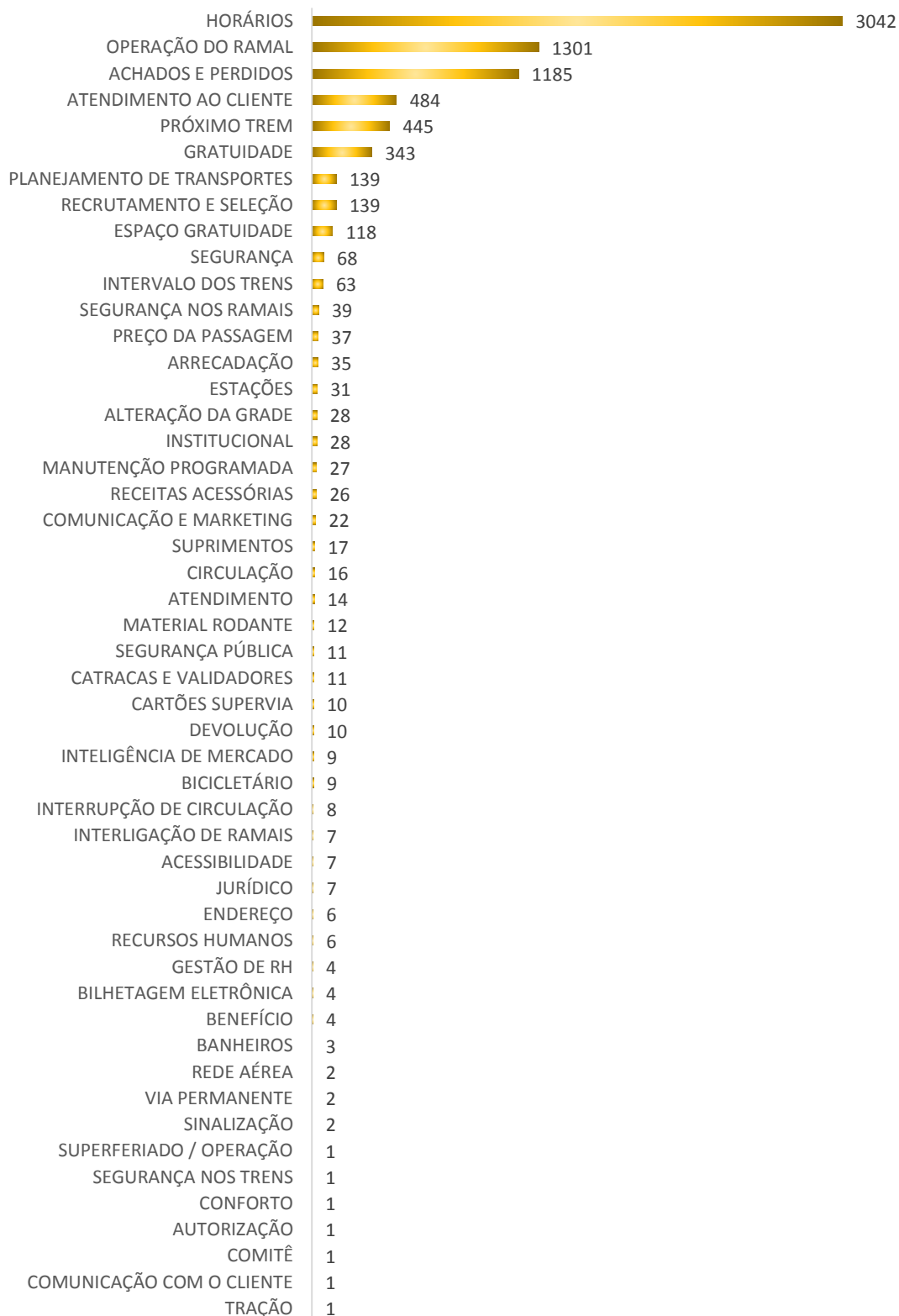
Informações diversas obteve o maior número, correspondendo a 50,6% dos registros. Operação e atraso no percurso foram motivos de 8,6%, individualmente.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



Na Supervia, o assunto horários foi o mais mencionado, responsável por 39,1%, assim como no trimestre anterior. Operação do ramal superou achados e perdidos no trimestre.

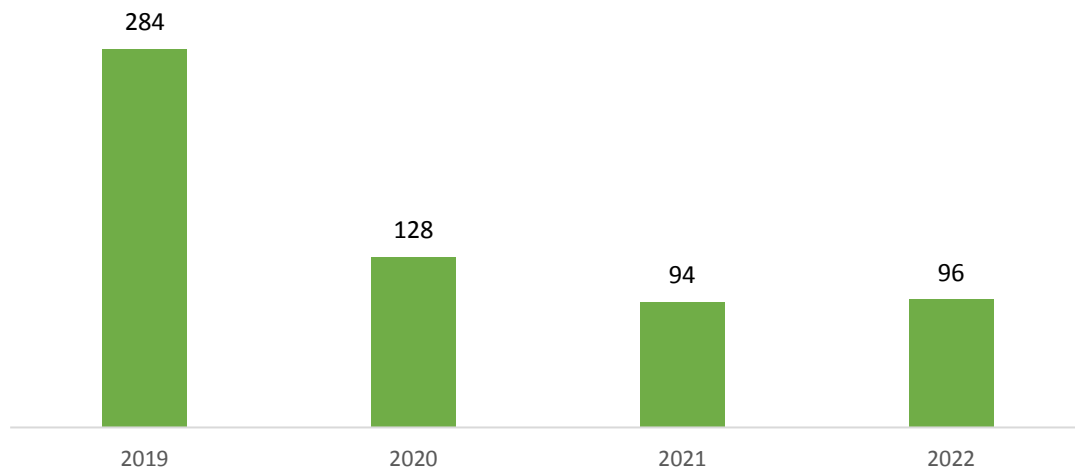
Informações - Concessionária Supervia



5.1.1 Série histórica de Reclamações

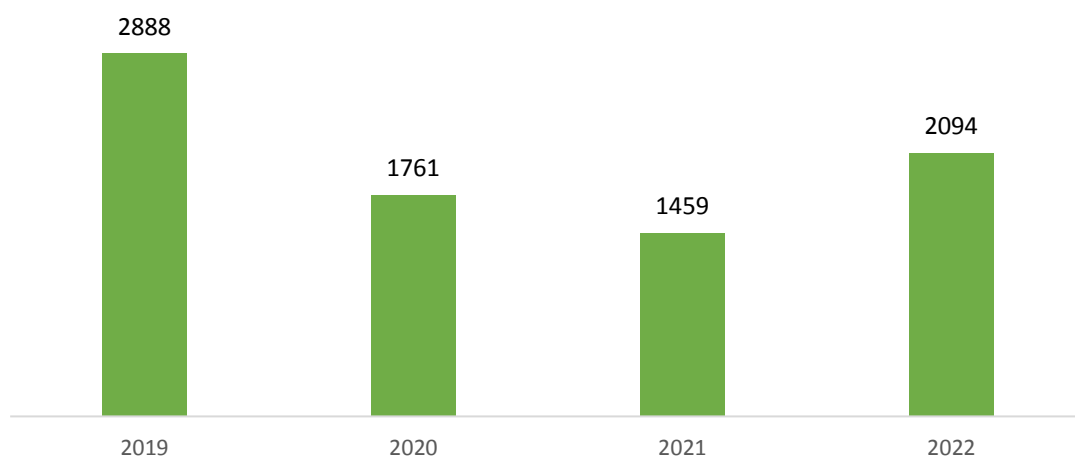
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, a Supervia apresentou crescimento de 2,1% em comparação com o ano de 2021. Ainda assim, os registros de queixas foram inferiores aos demais anos.

Reclamações Agetransp - 4º Trimestre



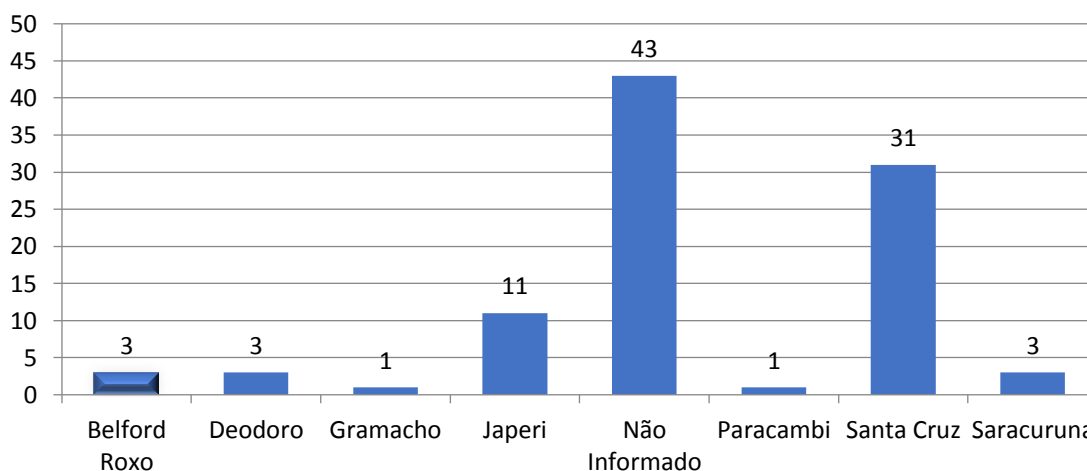
Na própria concessionária, o aumento avaliado foi de 43,5%. Os números do trimestre de referência ainda foram superiores ao de 2020, ano de início dos decretos de combate a pandemia. Em comparação com 2019, houve redução de 27,5%.

Reclamações Concessionária - 4º Trimestre



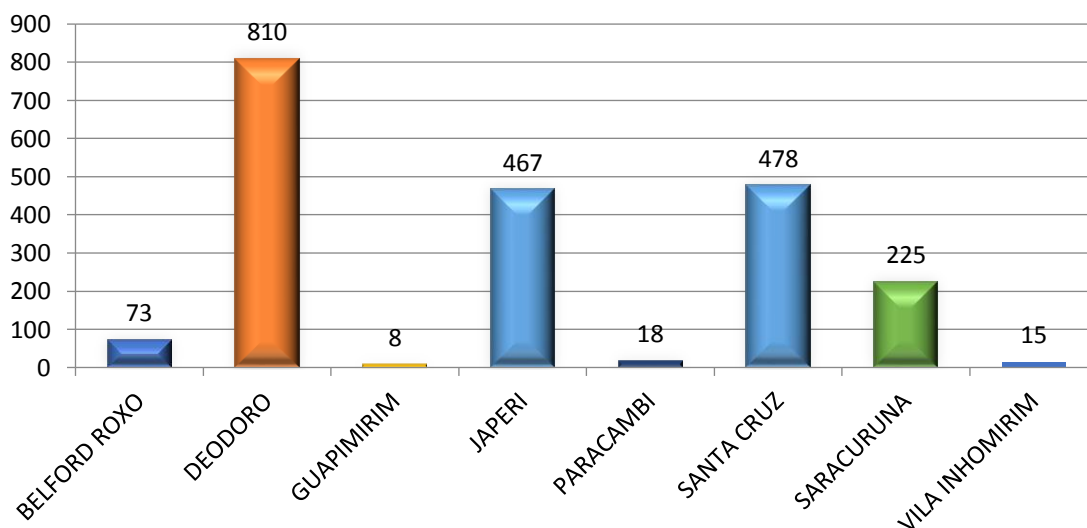
Em relação ao trimestre anterior, a ordem dos ramais mais reclamados permaneceu a mesma. Grande parte das insatisfações não teve informação de ramal (44,8%). Logo após, Santa Cruz foi motivo de 32,3% das queixas e o Ramal Japeri 11,5%.

RECLAMAÇÕES AGETRANS - 4º TRIMESTRE



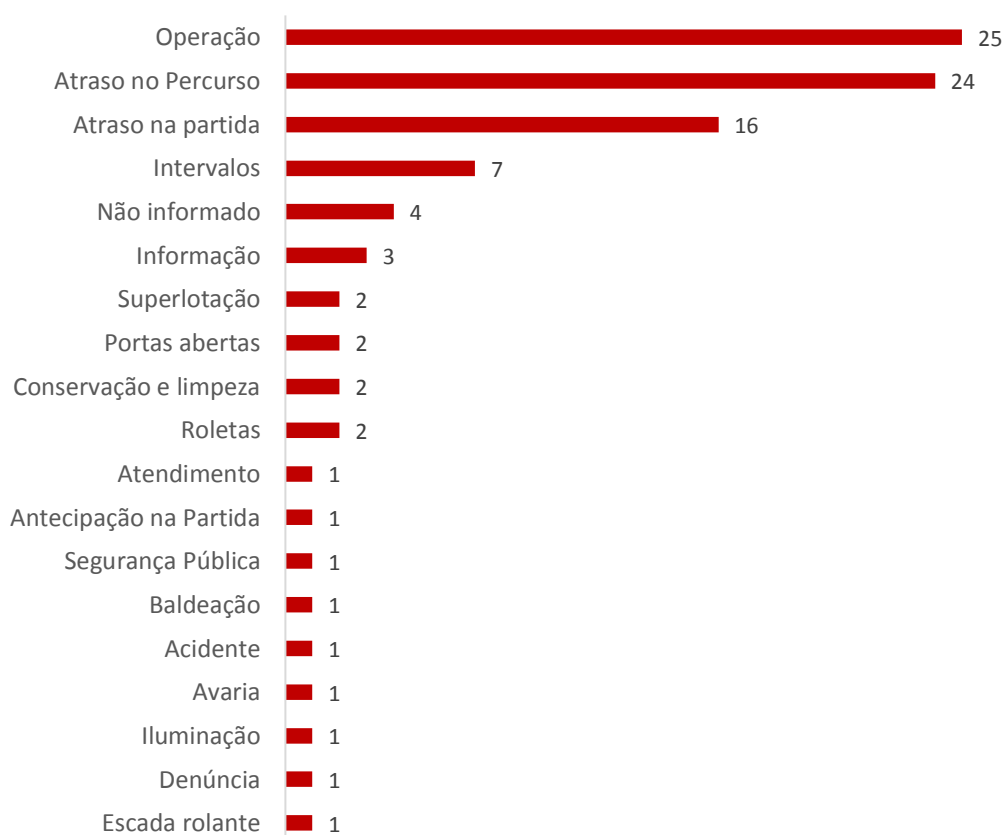
Dos ramais mencionados na concessionária, Deodoro superou os mais mencionados na Agetrans. Ainda assim, é importante pontuar que o ramal Deodoro (motivo de 38,7% das queixas na concessionária) é continuação dos ramais mais reclamados nesta Agência. Santa Cruz permaneceu apresentando números superiores a Japeri, apesar de ambas terem sido teor de grande percentual das queixas, 22,8% e 22,3%, respectivamente.

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 4º TRIMESTRE



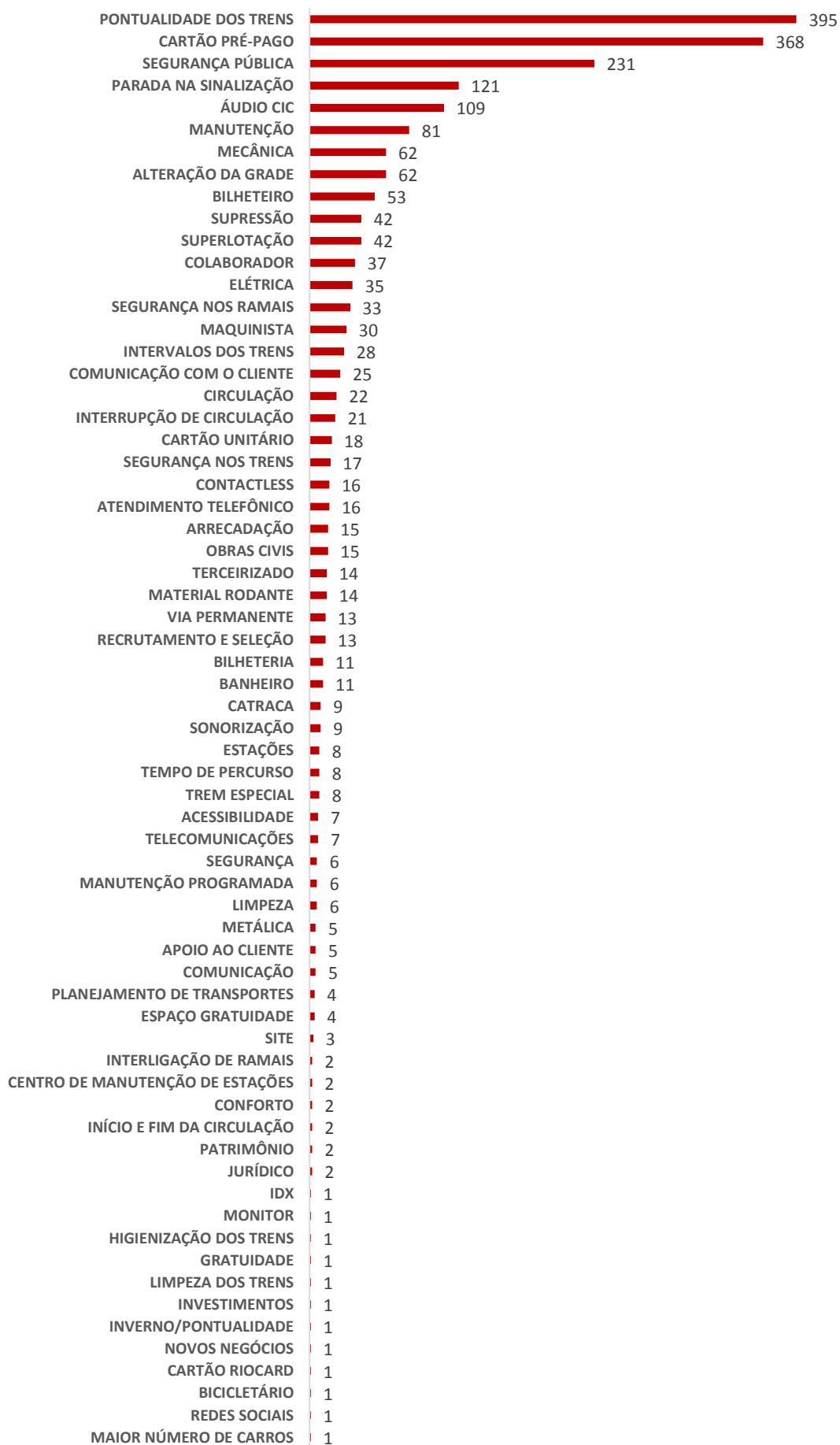
Dos assuntos das queixas, pontua-se que operação foi assunto mais reclamado, superando atraso no percurso, que vinha sendo de mais insatisfação nos outros trimestres do ano, atraso no percurso. Em percentuais, operação foi motivo de 26% das queixas sobre a Supervia nesta Ouvidoria. Além disto, 25% das reclamações foram sobre atraso no percurso e 16,7% acerca de atraso na partida.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Diretamente na supervia, o assunto de maior reclamação seguiu o do trimestre anterior. Pontualidade dos trens vem sendo assunto de maior reclamação dos usuários, sendo no trimestre de análise, motivo de 18,9%. Usuário frequentemente reclamaram sobre cartão pré-pago, havendo em média 123 reclamações por mês, aproximadamente. Outro ponto de destaque foi segurança pública, responsável por 231 queixas no período, o equivalente a 11% do total.

Reclamações - Concessionária Supervia



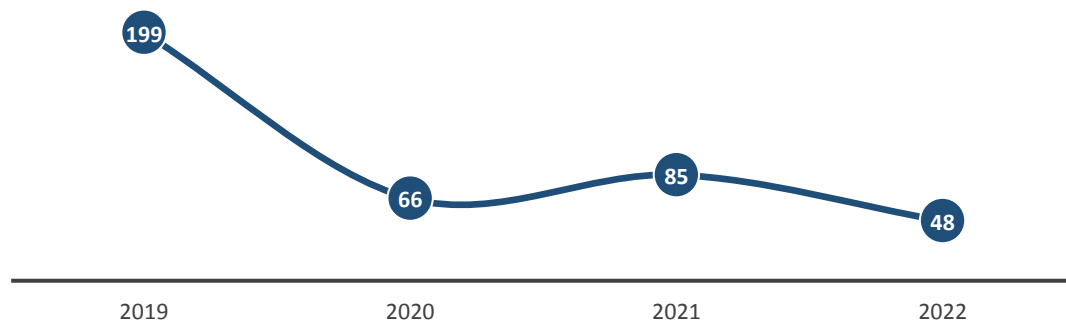
6 Manifestações – MetrôRio

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 4º Trimestre

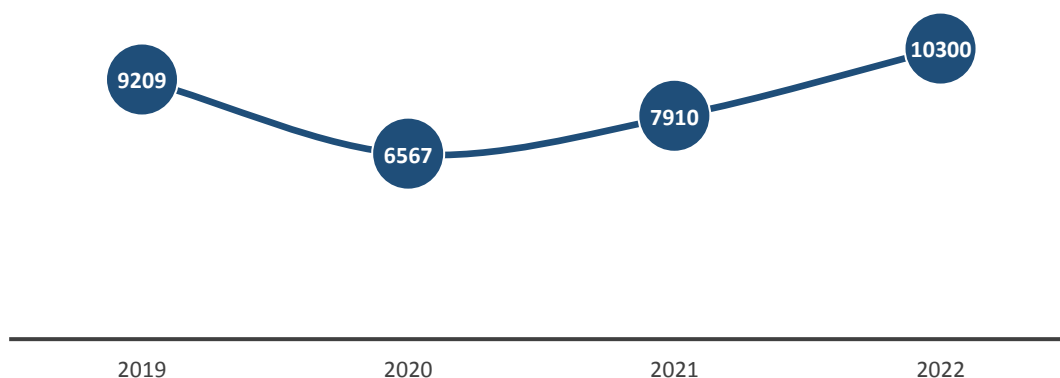
Considerando os 4º trimestres, o ano de 2022 apresentou o menor número de registros, após sua queda de 43,5% em comparação com o ano passado. No ano de referência, houve em média 16 manifestações mensais no trimestre.

Manifestações Agetransp - 4º Trimestre



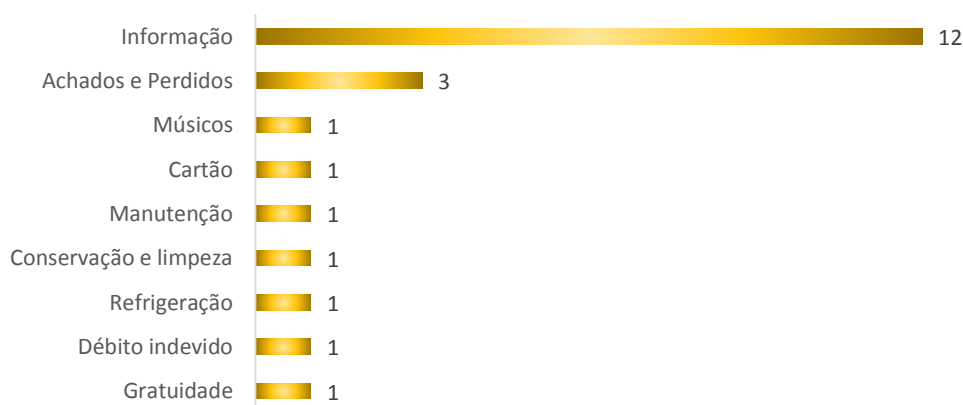
Considerando as reclamações feitas pelos usuários diretamente na Concessionária, os registros cresceram 30,2%, sendo avaliados números superiores ainda que o período pré-pandemia. Em comparação com o ano de 2019, os registros realizados na concessionária cresceram 11,8%.

Manifestações MetrôRio - 4º Trimestre



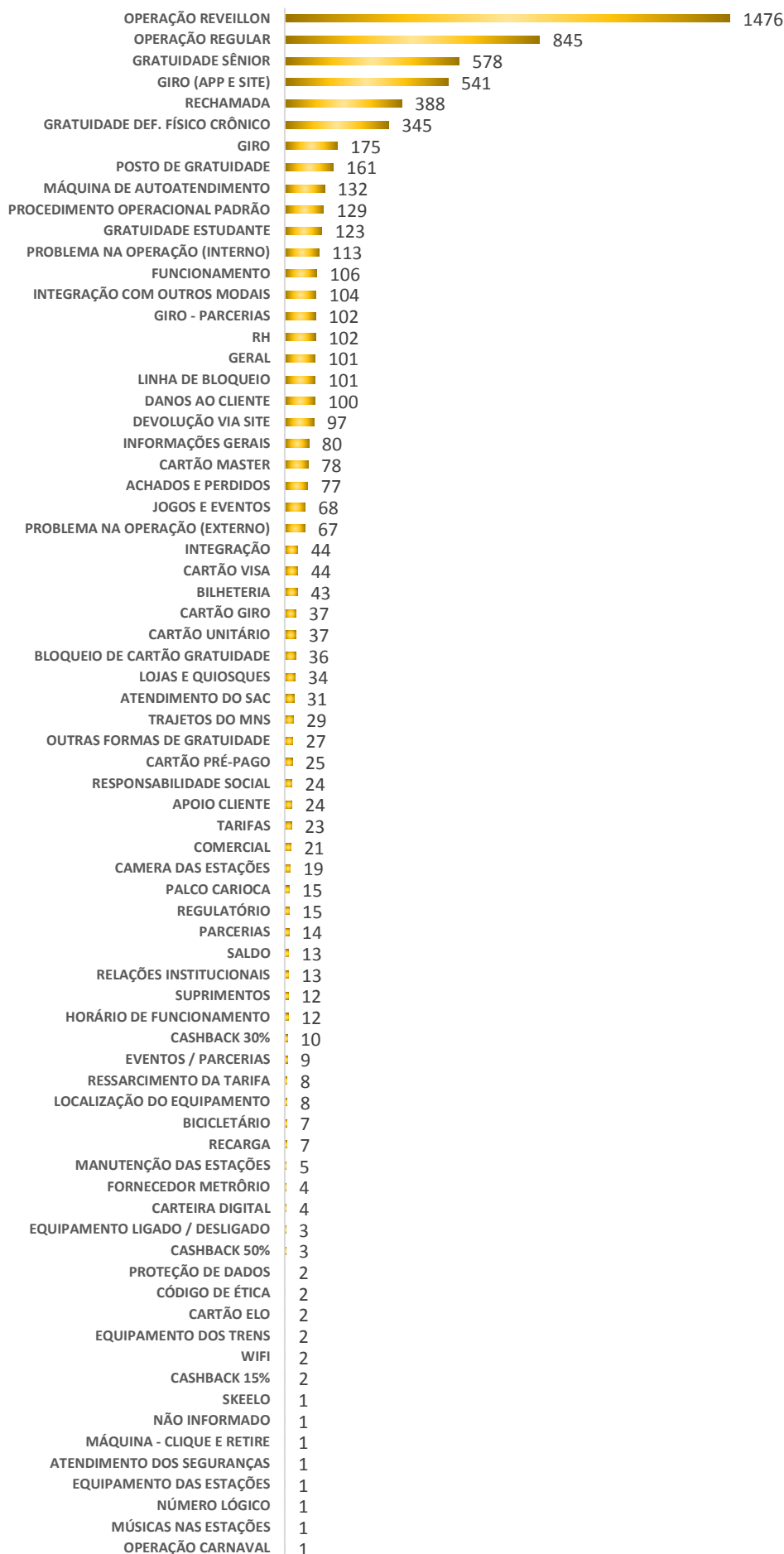
Nesta Ouvidoria foram registradas 22 informações, correspondendo a 45,8% de todos os atendimentos que a Ouvidoria realizou acerca do MetrôRio. Deste tipo de manifestação, 54,5% foram sobre informações diversas. Único assunto específico de destaque foi achados e perdidos, teor de 13,6% das informações prestadas. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

Informações - Ouvidoria da Agetransp



No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a operação Reveillon (21,5%), superando então operação regular, assunto mais frequente nas informações requeridas pelos usuários.

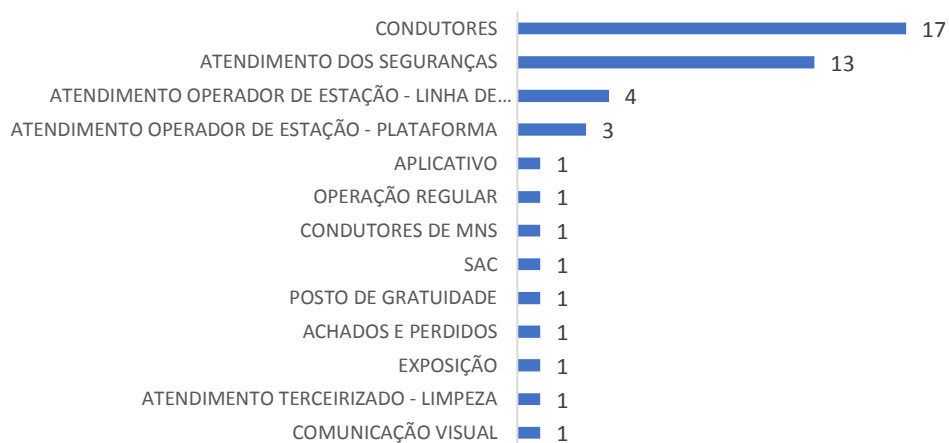
Informações - Concessionária MetrôRio



Na Ouvidoria da Agetransp não houve elogios sobre a concessionária MetrôRio. Na Concessionária, o maior número de registros foi em relação a condutores, assim como no trimestre anterior, passando de 43,7% para 37%.

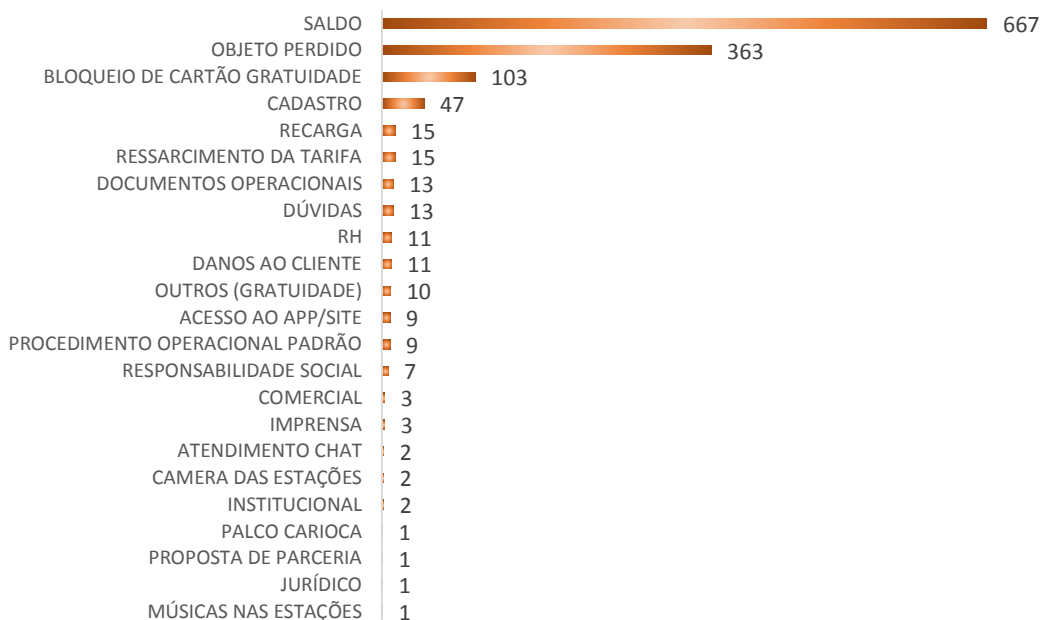
O atendimento dos seguranças permaneceu apresentando o 2º maior número de registros, surgindo em 3º, o atendimento Operador de Estação – Linha de bloqueio.

Elogios - Concessionária MetrôRio



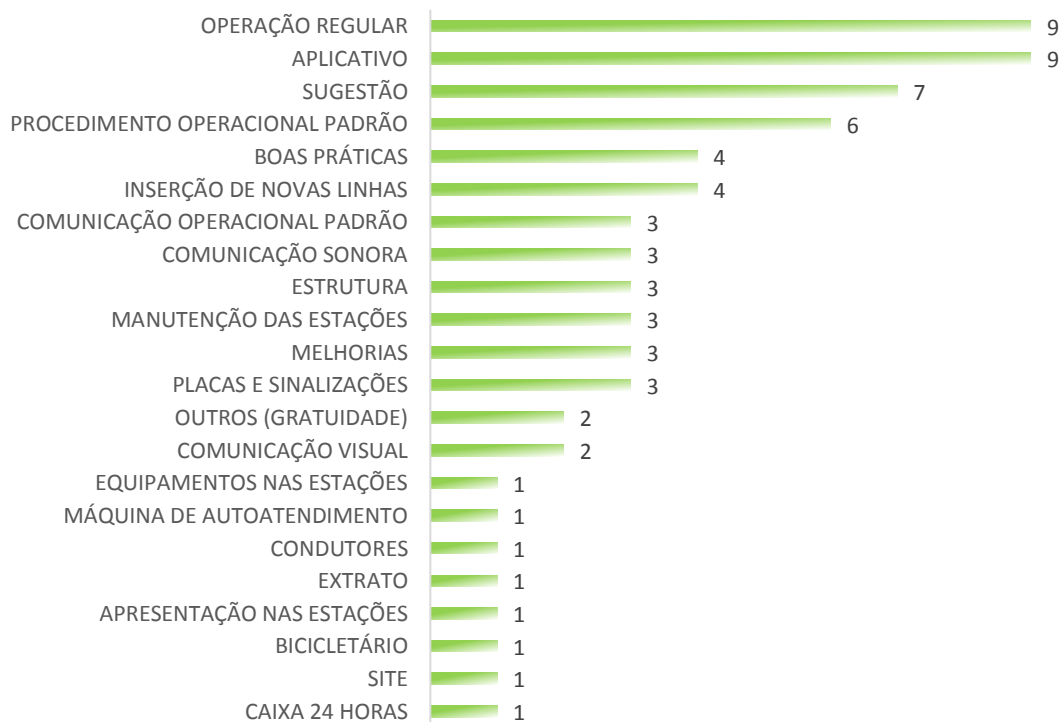
Com relação as solicitações, as mesmas só foram realizadas no MetrôRio. Saldo foi o maior motivo de solicitações, correspondendo a 51%. Não há alterações significativas nos assuntos mais solicitados em relação ao trimestre anterior à medida que objeto perdido e bloqueio de cartão gratuidade foram os mais solicitados, após saldo.

Solicitações - Concessionária MetrôRio



Assim como as solicitações, não houve registro de sugestões sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. Referente aos dados coletados diretamente na concessionária, a mesma registrou 69 sugestões, onde 13% se tratava de operação regular e 13% sobre Aplicativo.

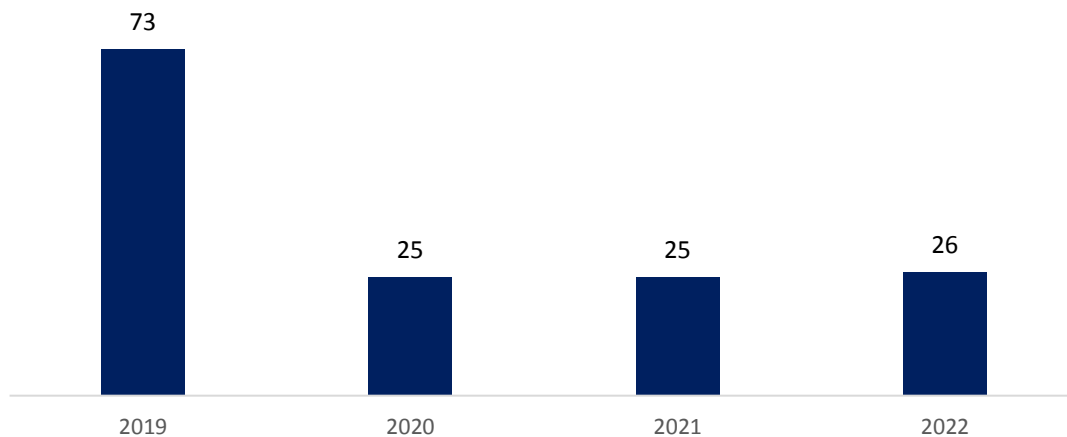
Sugestões - Concessionária MetrôRio



6.2 Reclamações no 4º Trimestre

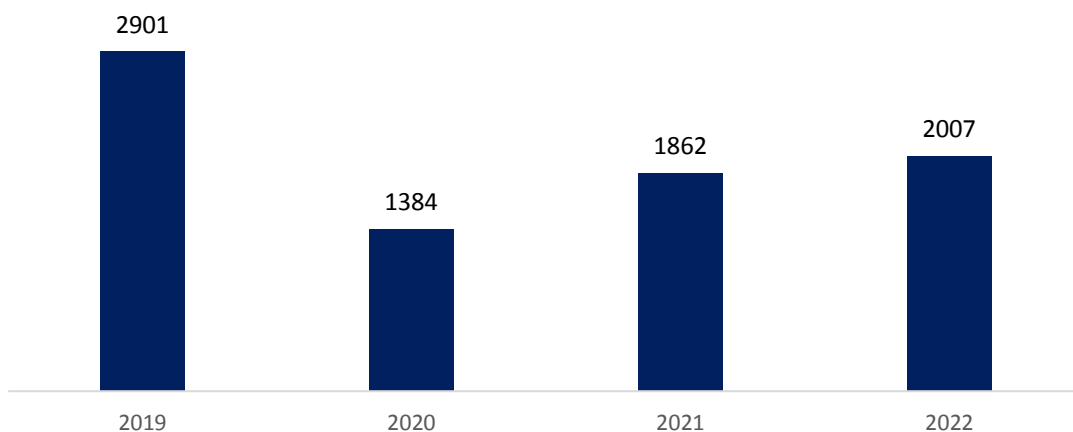
Assim como no 3 trimestre, o 4º trimestre apresentou crescimento em relação aos 2 anos anteriores, registrando números inferiores apenas ao período anterior a pandemia do Coronavírus. Ainda assim, houve apenas 1 registro a mais que nos 2 anos anteriores, não sendo alterações significativas.

Reclamações Agetransp - 4º Trimestre



Com base nas reclamações realizadas diretamente na Concessionária, as insatisfações cresceram 7,8%. Em comparação com o mesmo trimestre de 2020, o aumento avaliado foi de 45%. Em relação a 2019, as insatisfações reduziram 30,8%.

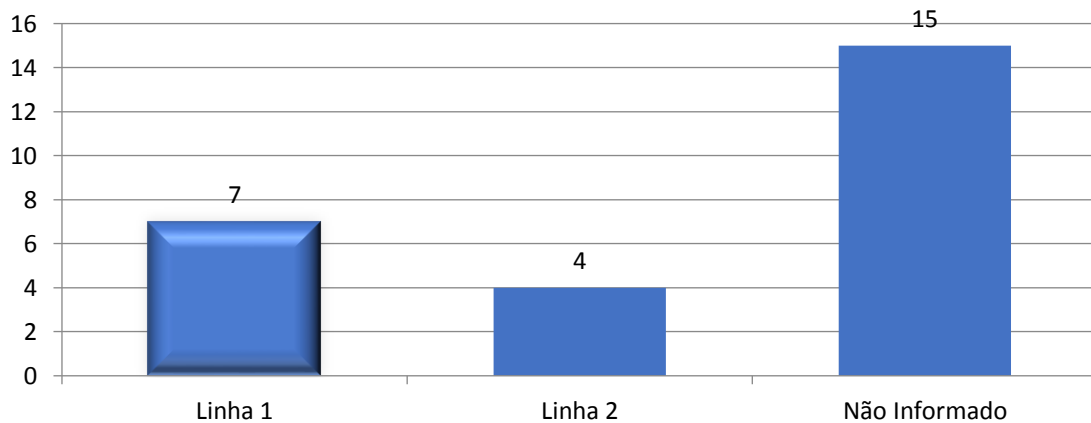
Reclamações MetrôRio - 4º Trimestre



6.2.1 Reclamações por Linha

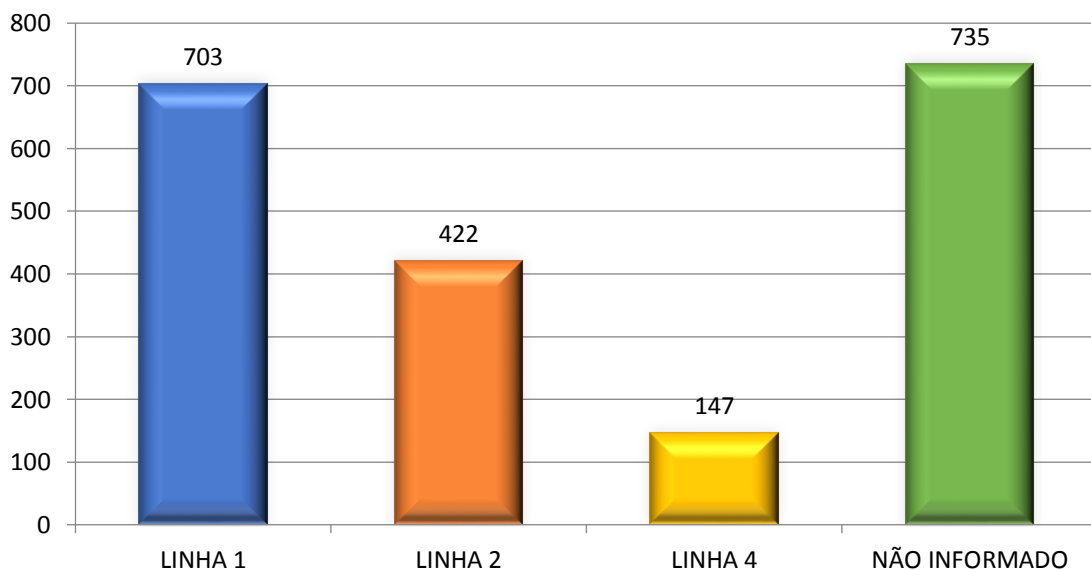
As linhas operadas pelo MetrôRio foram avaliadas, onde no trimestre analisado não houve reclamações acerca da Linha 4. Além disto, 57,7% das reclamações não haviam informação de linha. Das linhas informadas, a Linha 1 foi a mais reclamada, correspondendo a 26,9% das reclamações totais.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 4º TRIMESTRE



No MetrôRio o comportamento foi semelhante. Em percentuais, 36,6% das reclamações não tinham informações de linha. A Linha 1 foi a mais reclamada, responsável por 35%, 21% das queixas foram referentes a Linha 2 e 7,3% em relação a Linha 4.

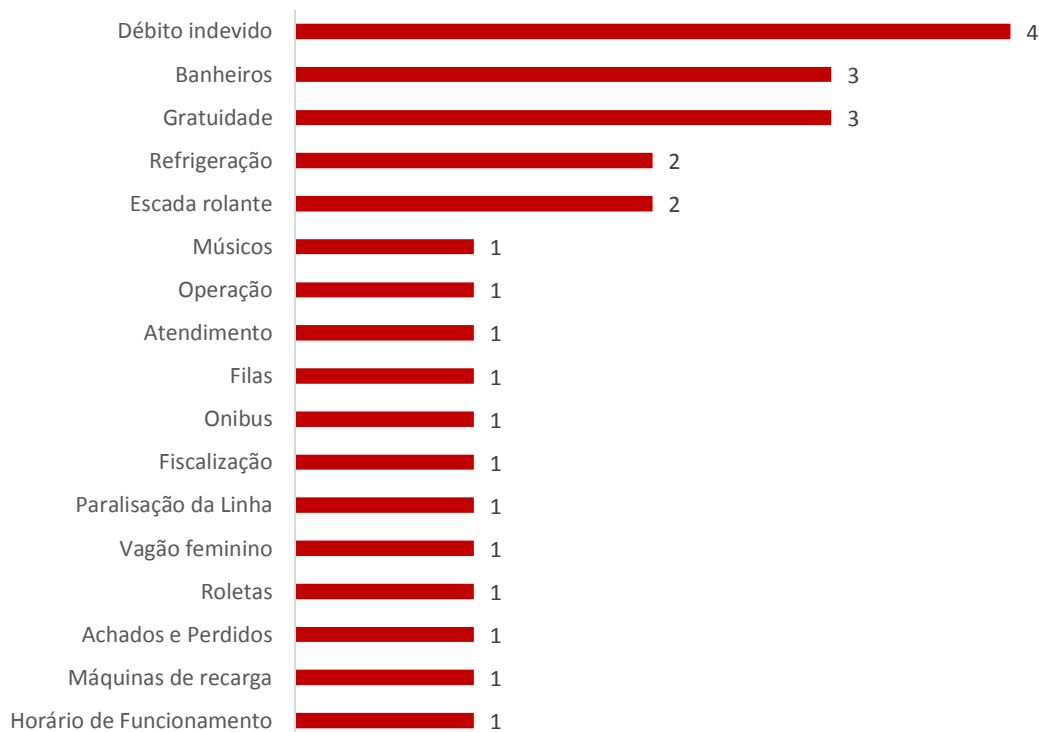
RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 4º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

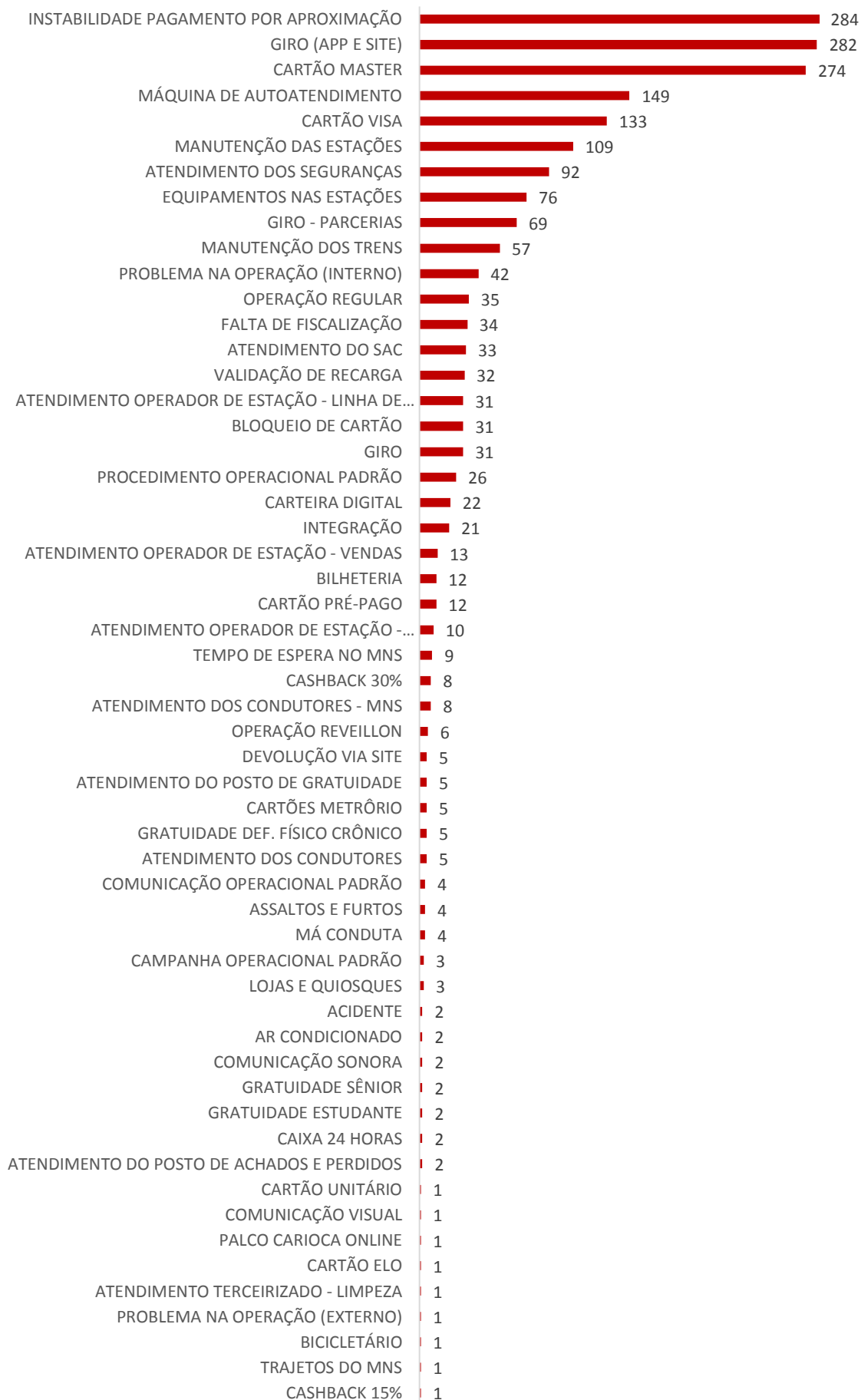
No trimestre analisado, Débito Indevido superou horário de funcionamento, sendo motivo de 15,4% das queixas. Os assuntos banheiros, gratuidade, refrigeração e escada rolante também obtiveram mais de 1 registro no trimestre de referência.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Considerando as queixas realizadas na concessionária, a instabilidade do pagamento por aproximação foi o maior motivo de queixas no trimestre, sendo teor de 14,2%. Outro assunto de destaque foi Giro, que apresentou 2 registros a menos que o assunto mais reclamado. Além disto, usuários reclamaram frequentemente de cartão master, assunto mais reclamado no trimestre anterior.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



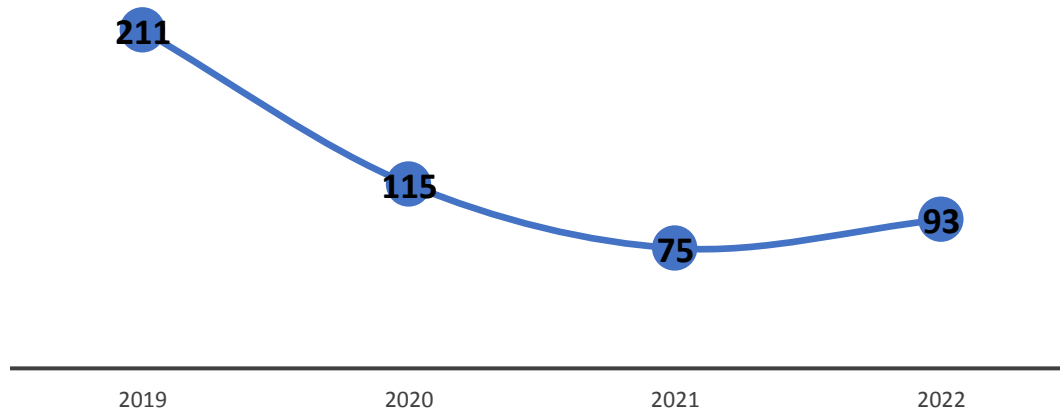
7 Manifestações – CCR Barcas

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 4º Trimestre

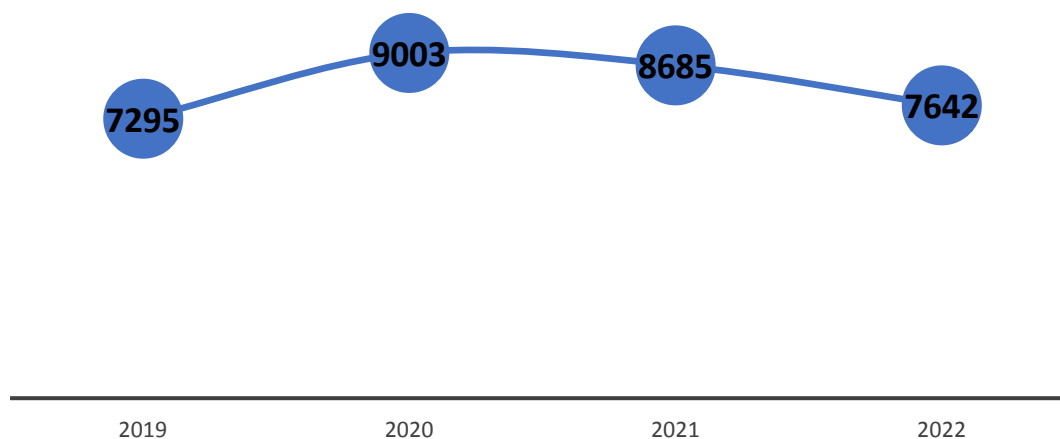
As manifestações acerca da CCR Barcas também cresceram. Em relação a 2021, houve um crescimento de 24% dos registros gerais. No entanto, em comparação com 2020 e 2019, os registros reduziram 19,1% e 55,9%, respectivamente.

Manifestações CCR Barcas - 4º Trimestre



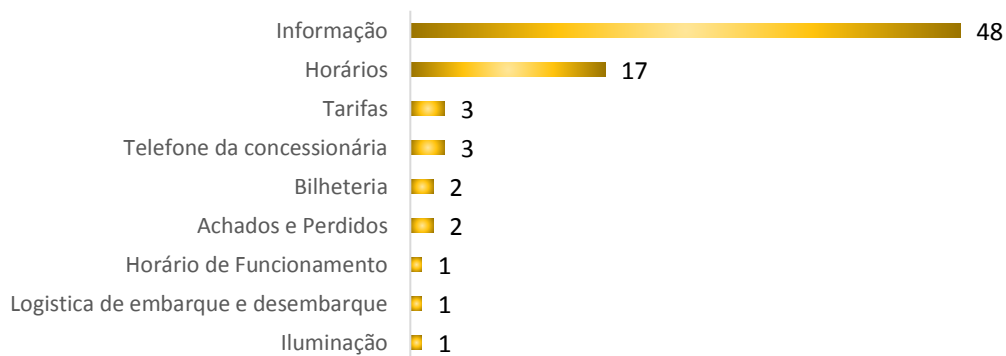
Na própria Concessionária, o comportamento se distinguiu. Houve redução de 12% das manifestações. A Concessionária registrou o menor número de registros nos últimos 3 anos, apresentando número inferior apenas ao ano de 2019.

Manifestações CCR Barcas - 4º Trimestre



Em relação as informações coletadas por esta Ouvidoria, o assunto informação este presente em 61,5% dos registros. Outro assunto de destaque foi horários, teor de 21,8% dos registros sobre a CCR Barcas no setor. Os demais assuntos e seus números absolutos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

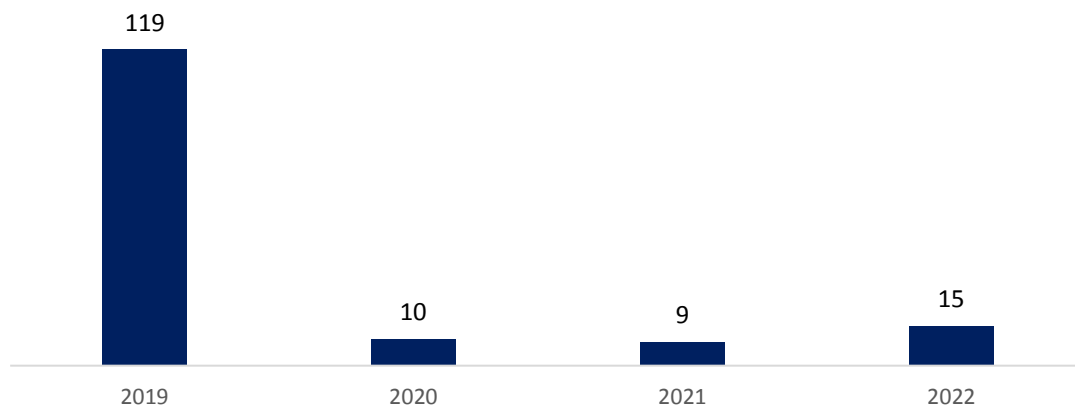
Informações - Ouvidoria da Agetransp



7.2 Reclamações no 4º Trimestre

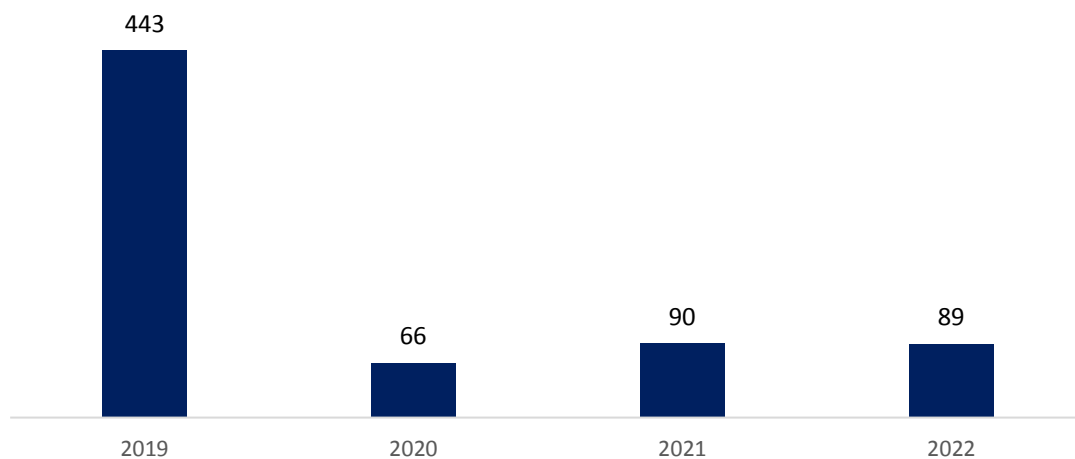
Em relação às reclamações, assim como o 3º trimestre, houve crescimento das queixas. Em comparação com o trimestre do ano passado, as insatisfações aumentaram 66,7%. No entanto, é importante pontuar que em relação ao período anterior a pandemia, as insatisfações reduziram 87,4%.

Reclamações Agetransp - 4º Trimestre



Considerando as queixas coletadas pela Concessionária, houve 1 registro a menos que o trimestre do ano anterior. Nota-se que a partir de 2020, os registros também reduziram na própria concessionária. No ano de referência, as reclamações reduziram 79,9% em comparação com 2019.

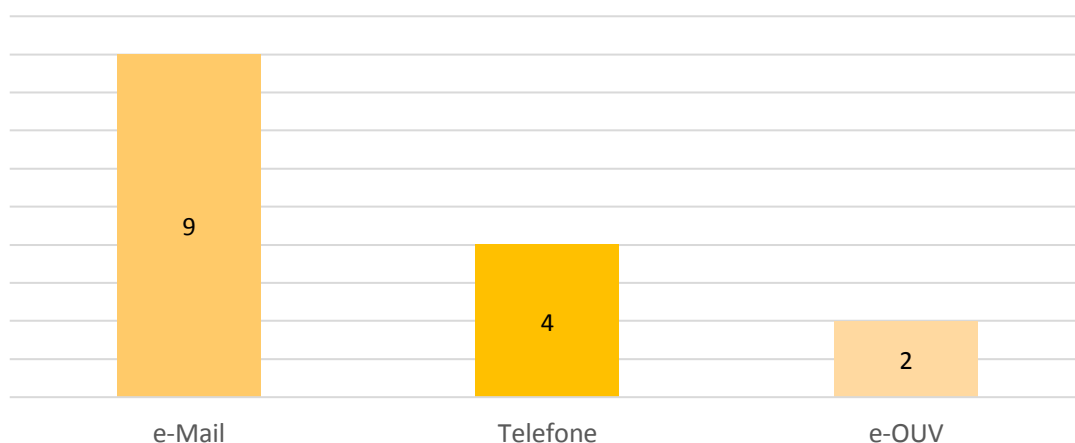
Reclamações CCR Barcas - 4º Trimestre



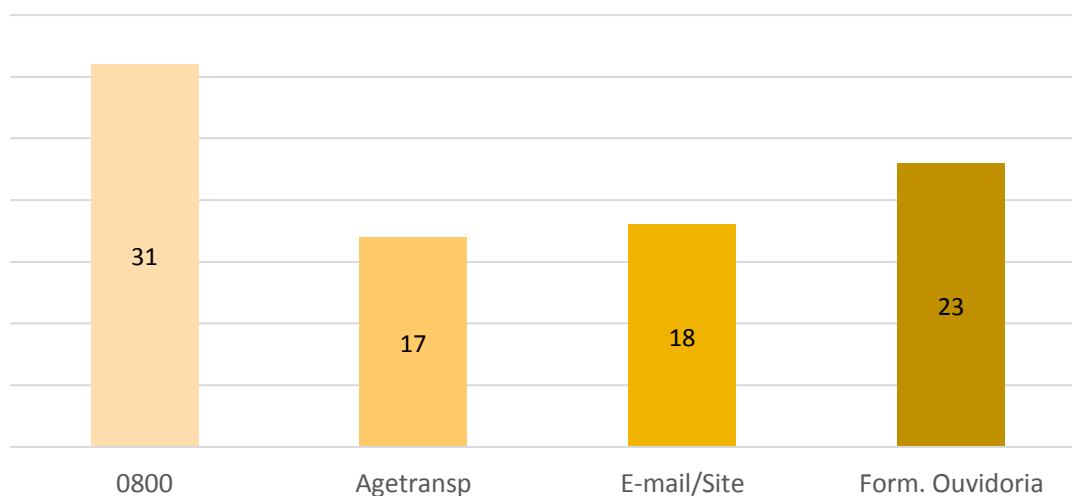
Em relação às reclamações, a Ouvidoria da Agetransp registrou 60% das queixas através do e-mail, 26,7 por telefone e 13,3% através do e-Ouv. Sobre os atendimentos realizados pela Concessionária, o 0800 (telefone) foi responsável por 34,8% dos registros de queixas, o formulário 25,9%, e-mail 20,2% e Agetransp 19,1%.

e-mail 26,7%, Agetransp 13,9% e formulário 16,8%.

Reclamações CCR Barcas - 4º Trimestre

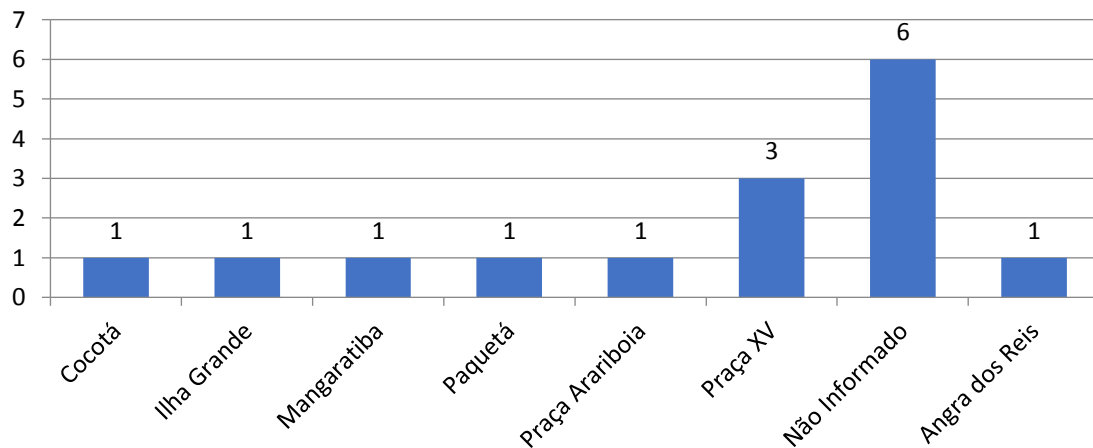


Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



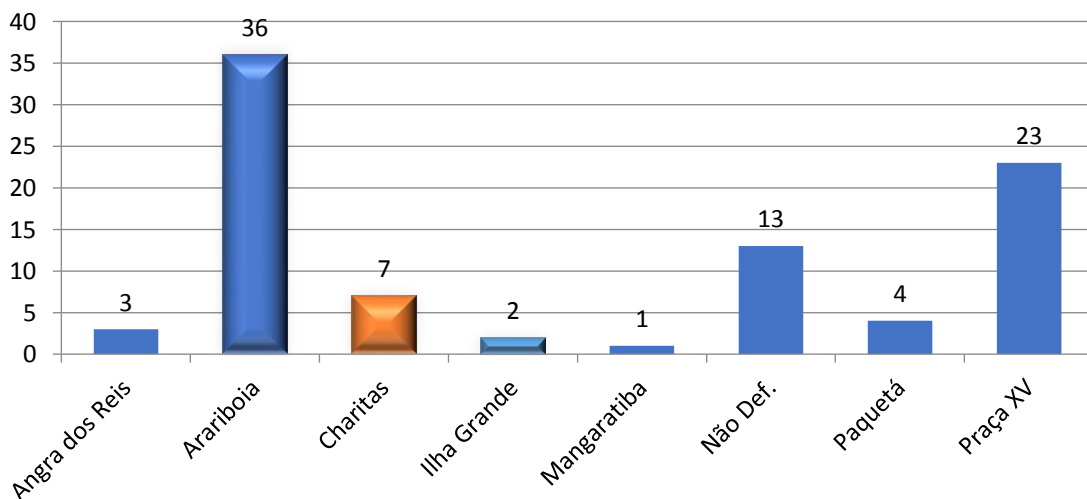
No trimestre, 40% das queixas não tiveram informação de linha. Além disto, a única estação com mais de 1 reclamação foi a de Praça XV.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 4º TRIMESTRE



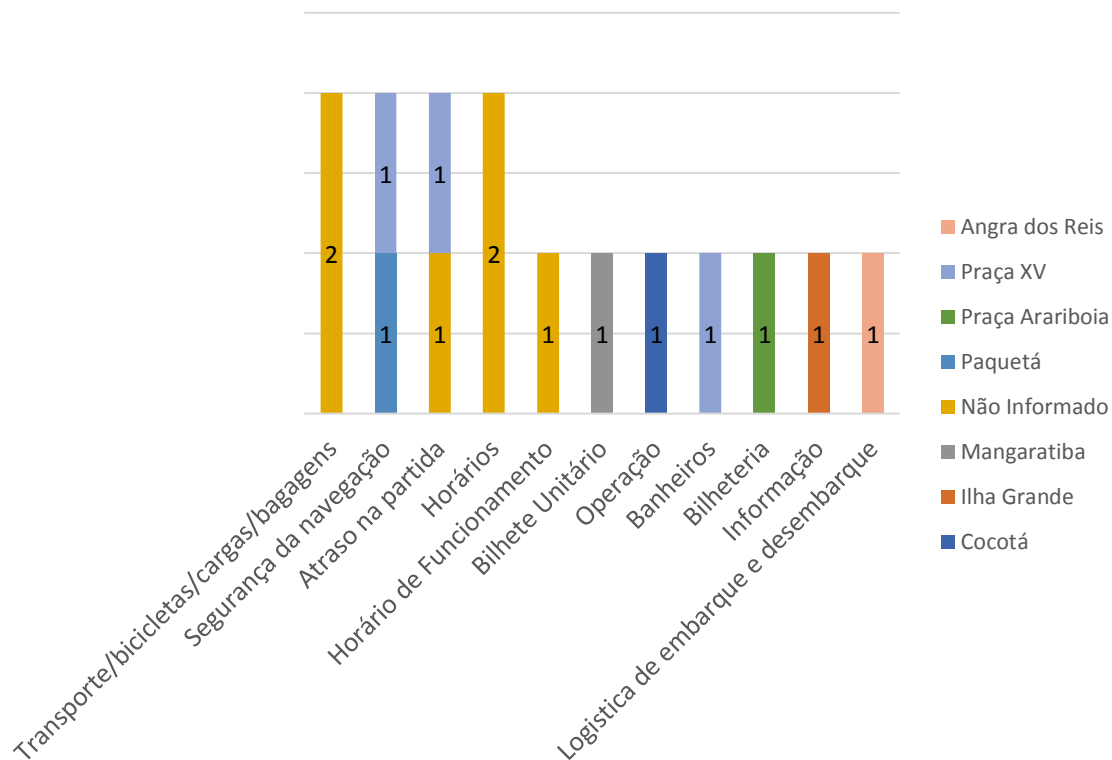
Em relação aos dados da Concessionária, a estação Arariboia foi a que apresentou maior número de insatisfações (40,4%). Logo após, Praça XV foi responsável por 25,8% das queixas. As demais estações podem ser visualizadas no gráfico a seguir.

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 4º TRIMESTRE



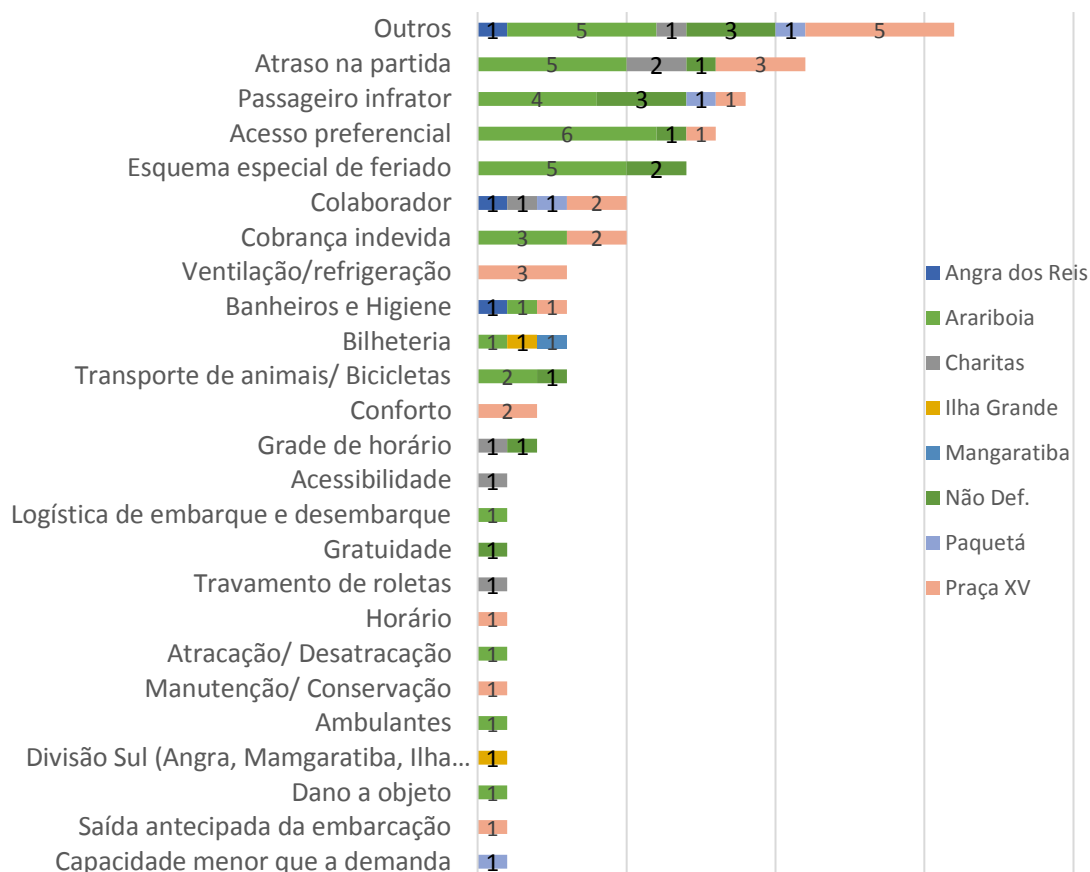
Dos assuntos reclamados, nota-se que horários, atraso na partida, segurança da navegação, transporte/bicicletas/cargas/bagagens foram assuntos de mais de 1 reclamação no trimestre. Verifica-se que segurança da navegação foi assunto em comum nas estações Paquetá e Praça XV.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 4º Trimestre



Das reclamações realizadas diretamente na CCR Barcas, outros foi assunto mais frequente, presente em 18% das reclamações. De assunto mais específico, atraso na partida foi 2º mais reclamado, presente em 12,4% das queixas. Deste assunto, pontua-se Arariboia como estação mais reclamada, seguida por Praça XV. Sobre as reclamações sobre Arariboia, acesso preferencial foi assunto que os usuários mais reclamaram no trimestre.

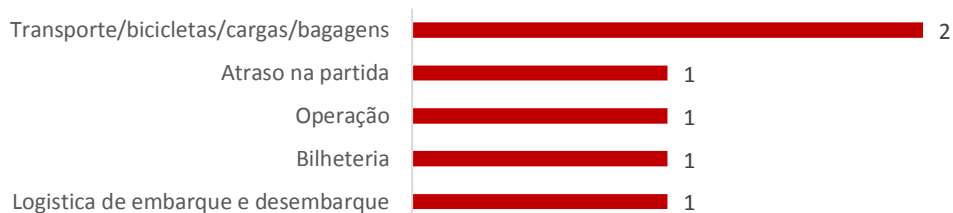
Reclamações CCR Barcas - 4º Trimestre



7.2.1 Reclamações por mês

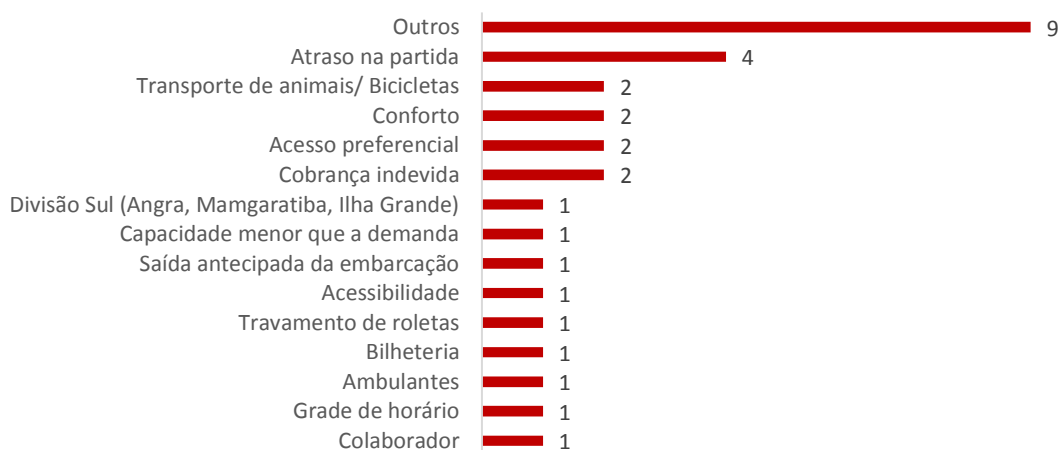
Em relação aos meses que compõe o trimestre, primeiramente analisou-se o mês de outubro. Na Ouvidoria da Agetransp, transporte/bicicletas/cargas/bagagens foi assunto mais reclamado e presente em mais de 1 registro.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Outubro - 2022



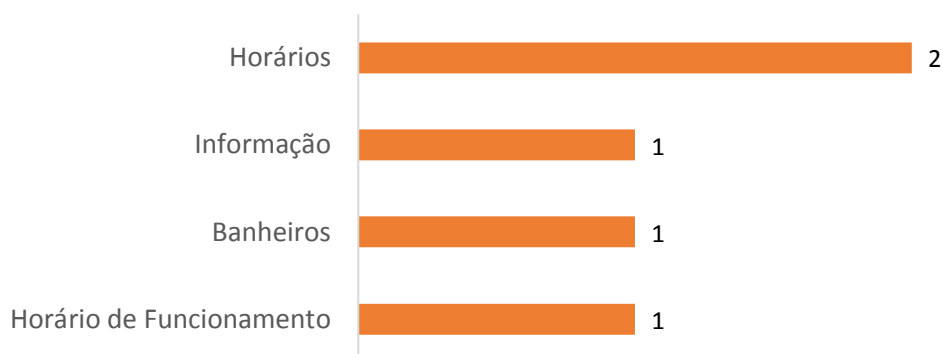
Na Concessionária, destaca-se que o assunto outros foi ter de 30% das queixas no mês. Ademais, atraso na partida foi 2º assunto mais reclamado, presente em 13,3% das queixas.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Outubro - 2022



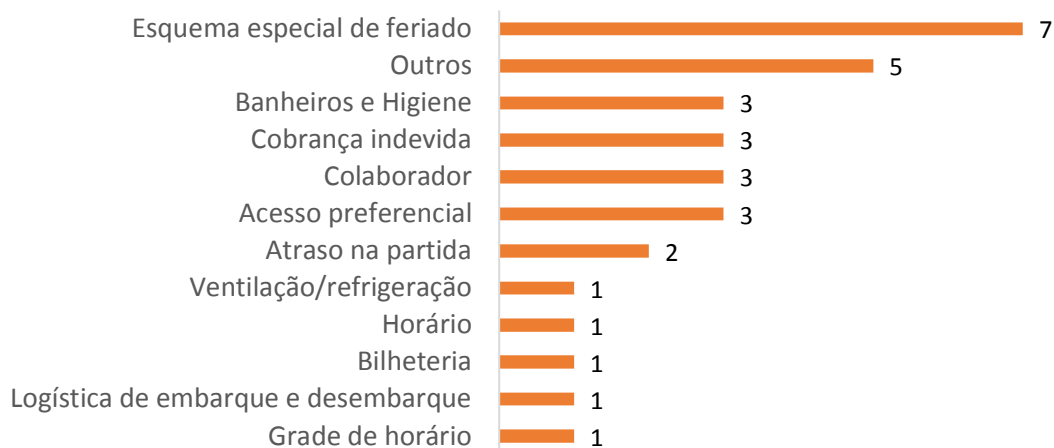
Nota-se que com relação à Ouvidoria da Agetransp, o assunto mais reclamado se modificou no 2º mês do trimestre, sendo horários único com mais de 1 registro.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Novembro - 2022



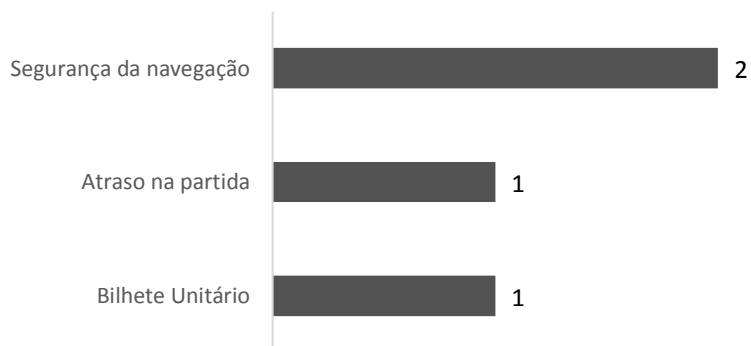
Na Concessionária a alteração também foi evidenciada em novembro. No entanto, não houve concordância com os dados da Agência. Esquema especial de feriado foi motivo de 22,6% das queixas, superando o assunto outros.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Novembro - 2022



Em dezembro, o assunto Segurança da navegação obteve destaque nesta Ouvidoria, sendo motivo de metade das queixas.

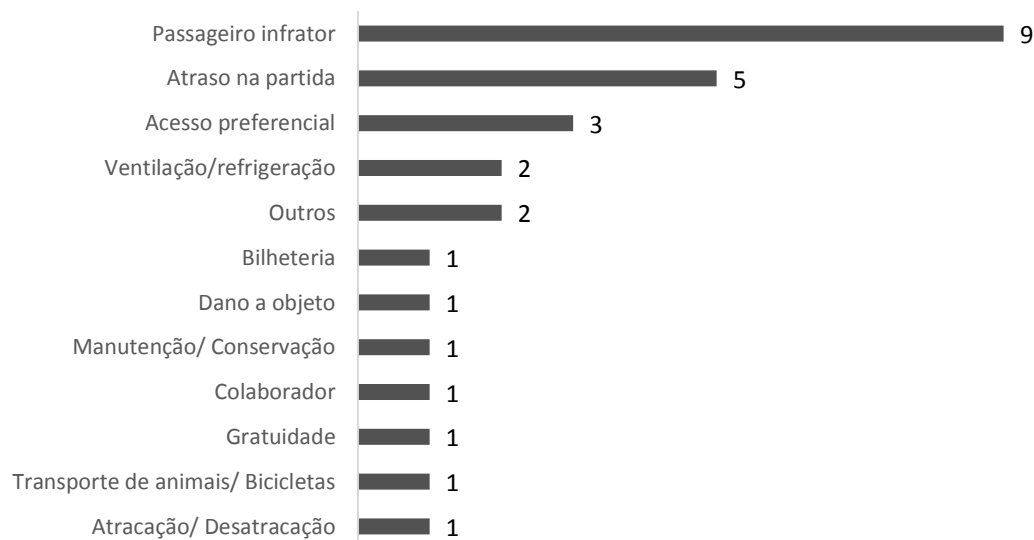
Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Dezembro - 2022



De acordo com os dados coletados pela CCR Barcas, Passageiro infrator foi teor de 32,1% das queixas. Sendo assim, tanto na Ouvidoria da Agência

quanto na concessionária, não houve assunto específico que fora mais reclamado em todos os meses do 4º trimestre de 2022.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Dezembro - 2022



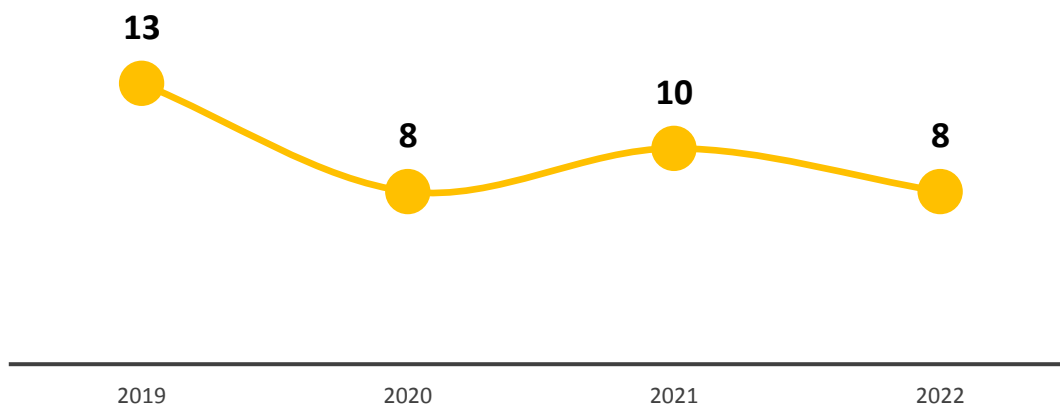
8 Manifestações – CCR Via Lagos

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 4º Trimestre

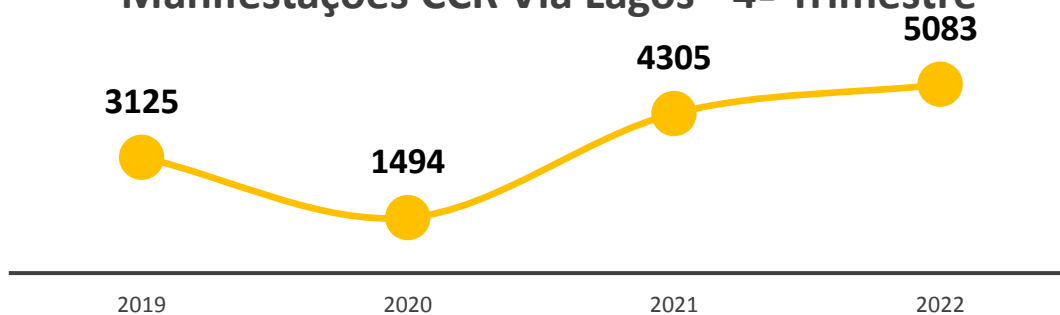
Considerando a CCR Via Lagos, a Ouvidoria registrou uma redução de 20% das manifestações coletadas sobre a mesma. Deste modo, o menor número de registros foi evidenciado, assim como no ano de 2020.

Manifestações Agetransp - 4º Trimestre



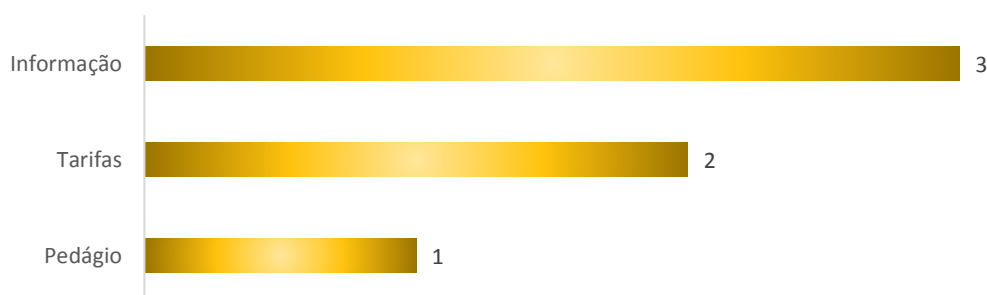
Na própria concessionária o comportamento foi inverso. A CCR Via Lagos apresentou um crescimento de 18,1% dos registros, sendo avaliado o maior número de manifestações desde 2019.

Manifestações CCR Via Lagos - 4º Trimestre



Nesta Ouvidoria, informações correspondeu a 75% das manifestações registradas. Dos assuntos mencionados, Informação correspondeu a 50% das manifestações de informação, tarifas 33% e Pedágio 17%.

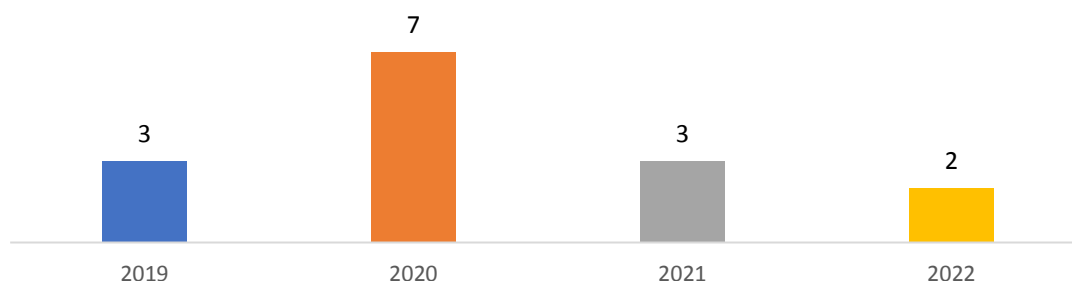
Informações - Ouvidoria da Agetransp



8.2 Reclamações no 4º Trimestre

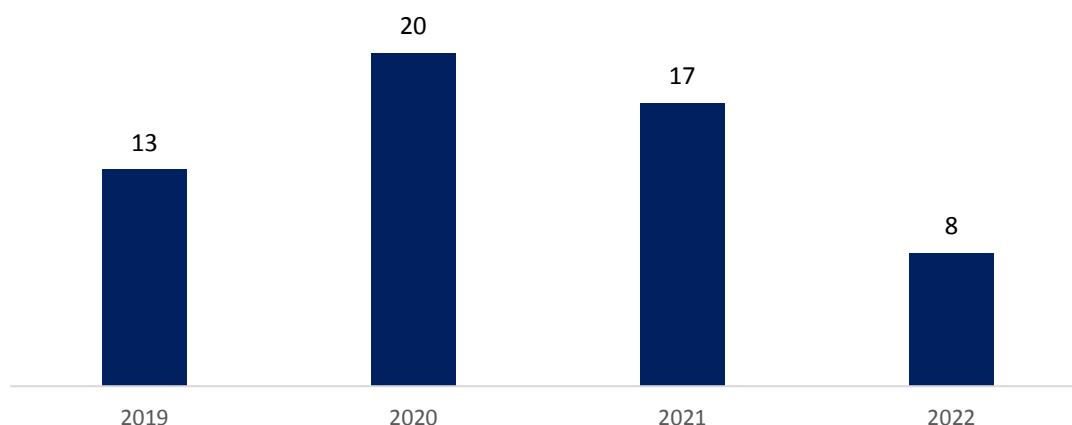
Considerando as reclamações, o comportamento foi semelhante ao das manifestações. No ano, a Agência registrou 01 registro a menos que no ano anterior, levando-se em consideração o 4º trimestre, sendo avaliado o menor número de queixas deste 2019.

Reclamações Agetransp - 4º Trimestre



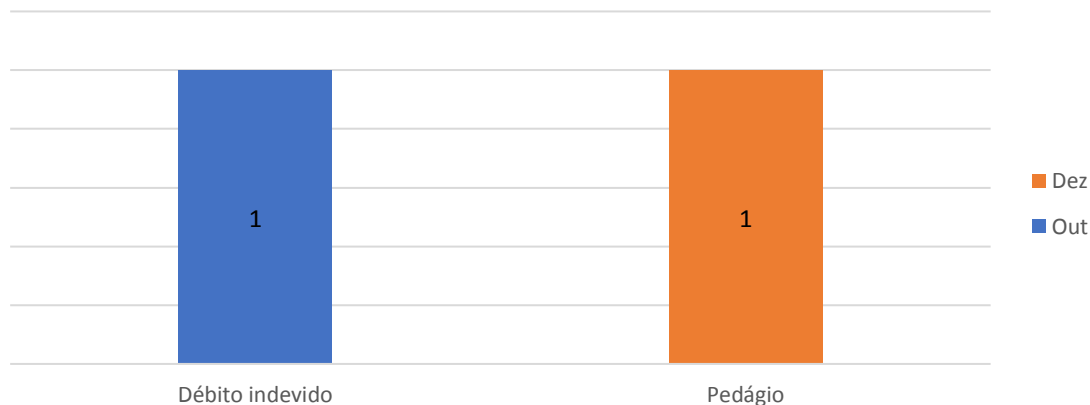
O comportamento das reclamações na Concessionária seguiu o das reclamações na Agetransp, representado redução de 52,9% das queixas. Contudo, o comportamento foi contrário ao das manifestações realizadas na concessionária.

Reclamações CCR Via Lagos - 4º Trimestre



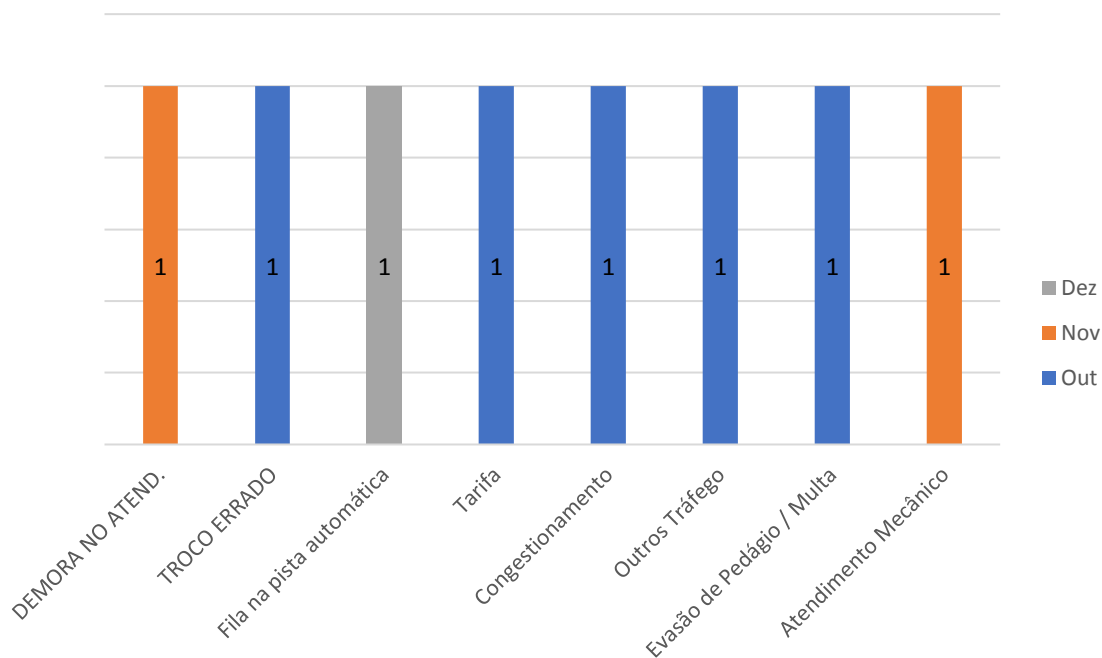
Em relação aos assuntos mencionados, pontua-se que não houve assunto recorrente nas reclamações. Em outubro foi registrada reclamação acerca de débito indevido e em dezembro acerca de pedágio, não havendo queixas em novembro nesta Ouvidoria.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 4º Trimestre - 2022



Na própria concessionária, nota-se que não houve assunto recorrente, tão pouco de destaque, considerando que todos os mencionados apresentaram 1 registro, conforme gráfico abaixo.

Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 4º Trimestre - 2022



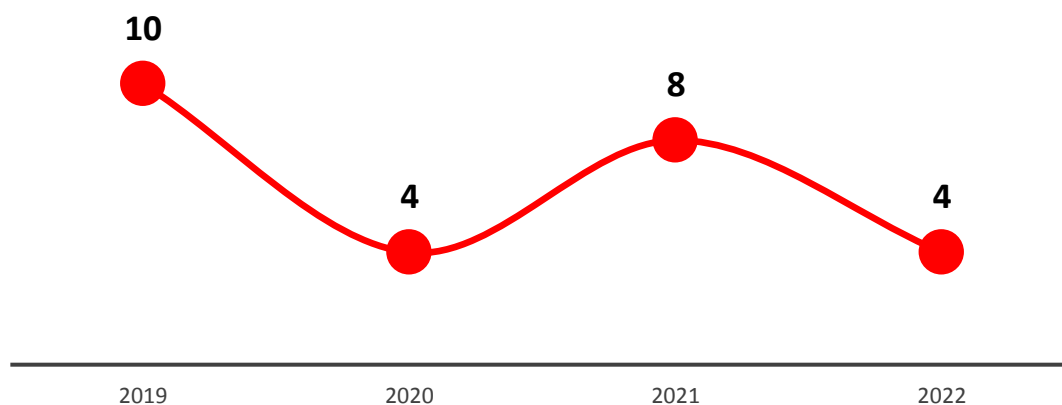
9 Manifestações – Rota 116

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 4º Trimestre

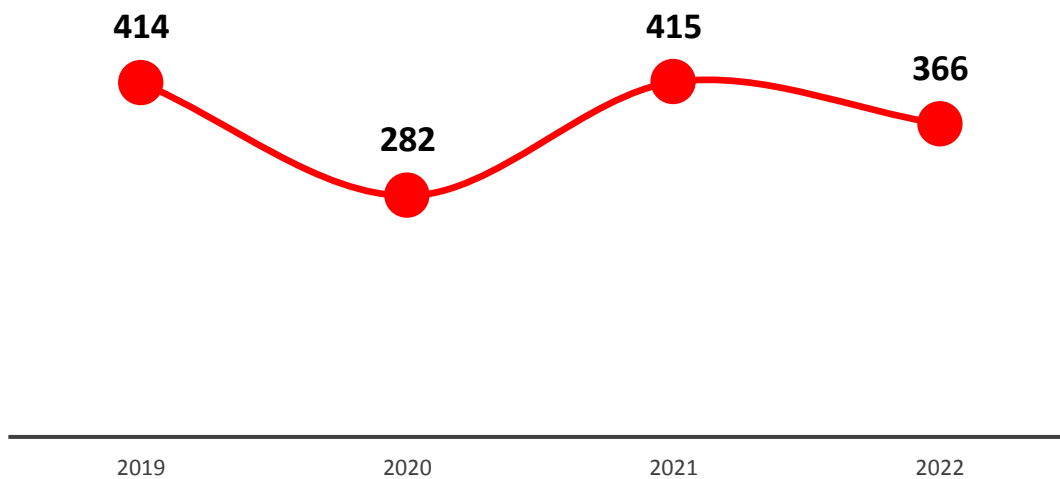
Das concessionárias reguladas, a Rota116 apresentou menor número de registros. Ademais, houve redução de 50% das manifestações coletadas por este setor.

Manifestações Ouvidoria Agetransp - 4º Trimestre



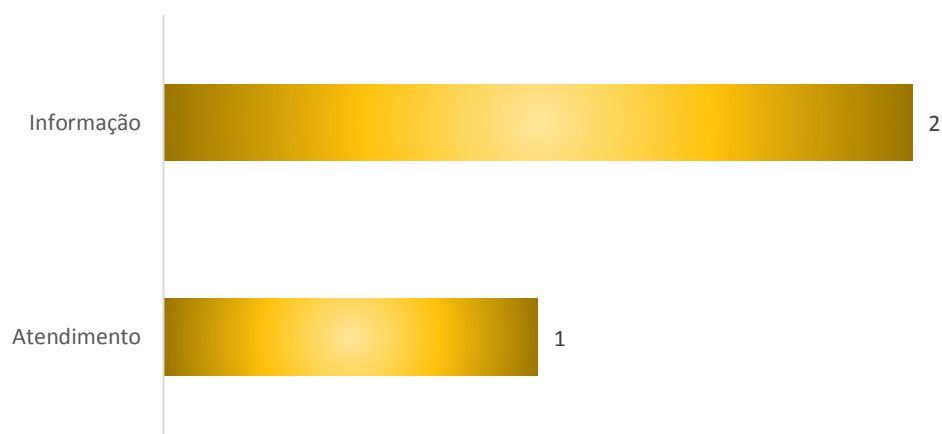
Com base nos dados da própria concessionária, as manifestações reduziram 11,8% em comparação com o mesmo trimestre do ano passado. Em comparação com 2020, o crescimento foi de 29,8%.

Manifestações Rota 116 - 4º Trimestre



Em relação aos dados da Ouvidoria da Agetransp, informação foi o tipo mais registrado acerca da Rota 116, sendo tipo classificado em 75% das manifestações. Destas, 66,7% tiveram como assunto informação e 33,3% atendimento

Informações - Ouvidoria da Agetransp

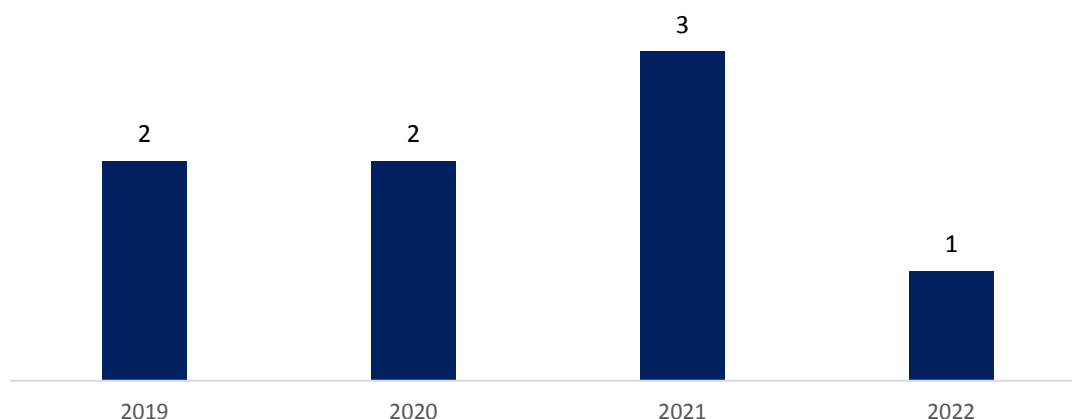


9.2 Reclamações no 4º Trimestre

O comportamento das reclamações acerca da Rota 116 foi similar ao das manifestações, havendo redução de 66,7% em comparação com o mesmo

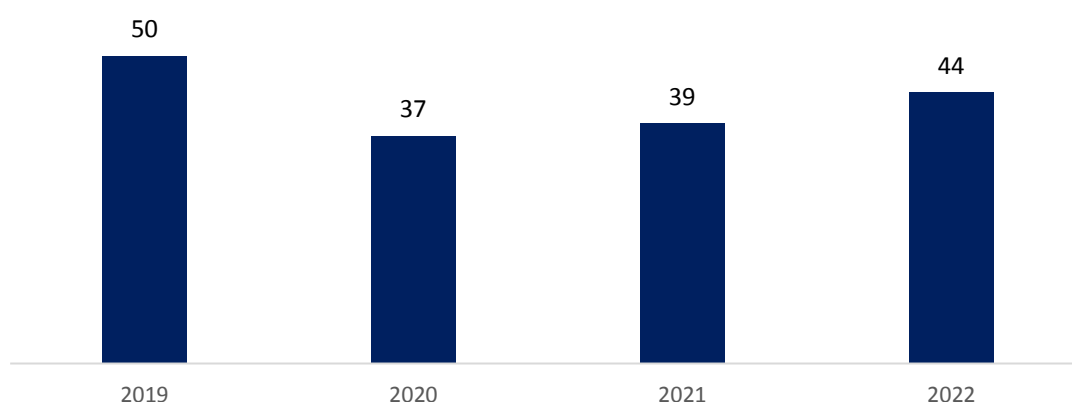
período de 2021. Além disto, pontua-se que o ano apresentou o menor número de queixas deste 2019.

Reclamações Agetransp - 4º Trimestre



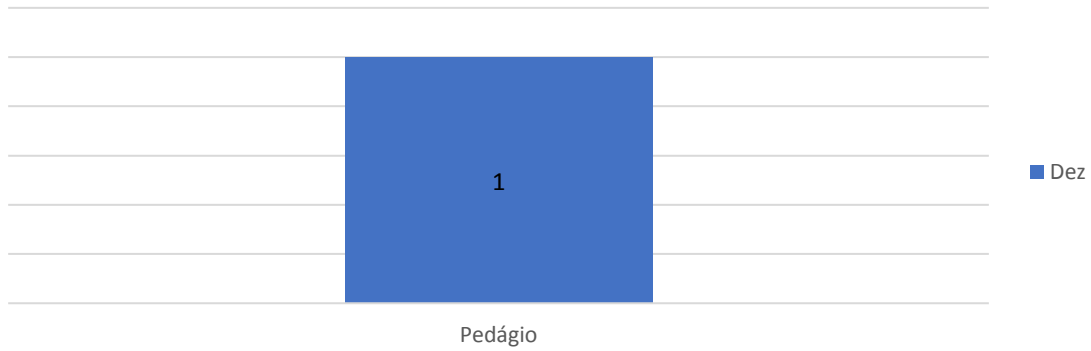
Em relação às reclamações realizadas diretamente na Concessionária, a Rota116 apresentou número superior ao da CCR Via Lagos. EM comparação com 2021, a concessionária apresentou crescimento de 12,8%, sendo o maior número desde 2020.

Reclamações Rota 116 - 4º Trimestre



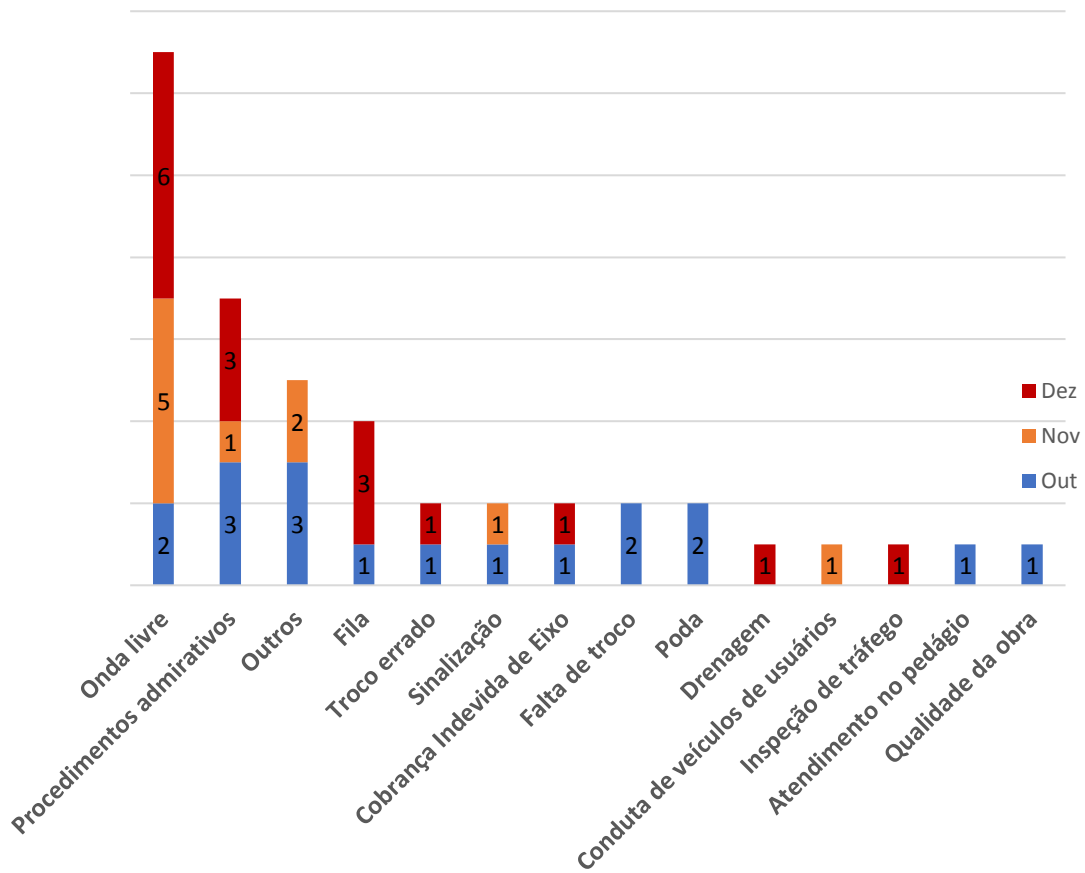
A reclamação sobre a Rota116 na Ouvidoria da Agetransp foi em relação à Pedágio. Na Concessionária, Onda Livre foi assunto mais mencionado, presente em 29,5% das queixas.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos meses, Onda Livre foi o mais reclamado nos meses de novembro e dezembro. Já em outubro, procedimentos administrativos e outros foram os mais reclamados do mês.

Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



10 Conclusão

O presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria no 4º trimestre do ano de referência, através das análises das manifestações encaminhadas para esta Ouvidoria através dos canais disponíveis, e também das manifestações realizadas diretamente com as Concessionárias.

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.

Concluiu-se que apesar da Supervia ser a mais manifestada e reclamada na Agetransp, CCR Barcas apresentou número mais elevado de registro e MetrôRio mais reclamações, considerando os dados das Concessionárias. Em relação aos assuntos, a Pontualidade dos trens vem sendo assunto recorrente nas reclamações sobre a Supervia, enquanto na Agetransp Operação foi o assunto de destaque sobre a mesma. É importante pontuar as frequentes reclamações sobre o Ramal Santa Cruz, ramal mais reclamado na Agetransp e 2º mais reclamado na Concessionária, atrás apenas do ramal Deodoro.

Sobre o MetrôRio, os problemas em relação a pagamento foram os mais frequentes. Nesta Ouvidoria, o assunto débito indevido foi o mais reclamado na Agetransp, enquanto na Concessionária, instabilidade no pagamento por aproximação obteve destaque. Deste modo, é preciso exigir melhorias neste sentido, considerando que as reclamações são recorrentes nos meses do trimestre. Das Linhas informadas, a Linha 1 demanda maior atenção devido a seu número elevado de insatisfações.

Considerando a CCR Barcas, a estação Praça XV foi a mais frequente nos dados da Agetransp, enquanto Arariboia foi a mais mencionada na Concessionária. Os dados são coerentes à medida que a linha de maior

movimento é a Praça XV x Araribóia. Na Agetransp surgiram alguns assuntos sobre a mesma, mas não houve, de fato, algum em destaque no período. Na concessionária, além do assunto outros, atraso na partida obteve destaque.

Nos dados da Ouvidoria da Agetransp, CCR Via Lagos foi a que apresentou 2º menor número de registros e queixas. Nos dados das concessionárias, Rota 116 superou no número de reclamações. Enquanto na Rota 116 os problemas de pedágio foram os maiores, em ambos os setores, sobre a CCR Via Lagos, a Agetransp também registrou problemas de pagamento e pedágios sobre a mesma, mas a concessionária não apresentou assunto de destaque.

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, 01 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5