

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2023



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 janeiro a março de 2023, 1º 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
RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2023	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 1º Trimestre	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações	10
4.2 Tipo de Manifestação	10
4.3 Números por Concessionária	11
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações	12
4.5 Assunto dos tipos de manifestação	15
5 Manifestações – Supervia	19
5.1 Registros no 1º Trimestre	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações	25
6 Manifestações – MetrôRio	29
6.1 Registros no 1º Trimestre	29
6.2 Reclamações no 1º Trimestre	33
6.2.1 Reclamações por Linha	34
6.2.2 Reclamações por Assunto	35
7 Manifestações – CCR Barcas	37
7.1 Registros no 1º Trimestre	37
7.2 Reclamações no 1º Trimestre	38
7.2.1 Reclamações por mês	43

8 Manifestações – CCR Via Lagos	46
8.1 Registros no 1º Trimestre.....	46
8.2 Reclamações no 1º Trimestre	47
9 Manifestações – Rota 116	49
9.1 Registros no 1º Trimestre.....	49
9.2 Reclamações no 1º Trimestre	50
10 Conclusão	52

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.



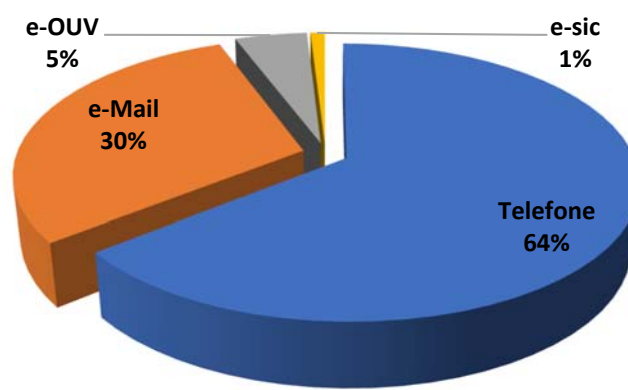
ELOGIO

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

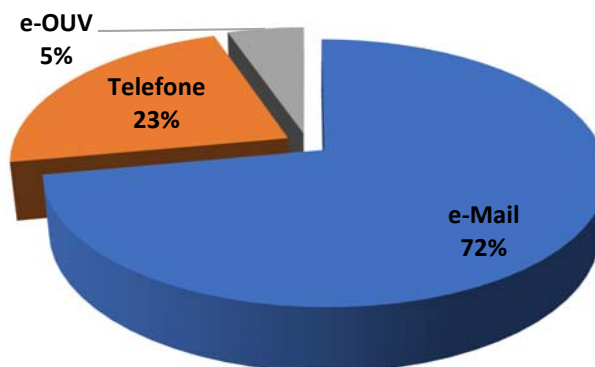
4 Números dos atendimentos no 1º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Entre janeiro e março de 2023 foram registradas 835 manifestações formais, representando um aumento de 50,5% em comparação com o 1º trimestre do ano passado. Dessas manifestações, **537 manifestações originaram-se do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, **250 manifestações por e-mail**, **40 e-Ouv** e **8 através do e-Sic**.



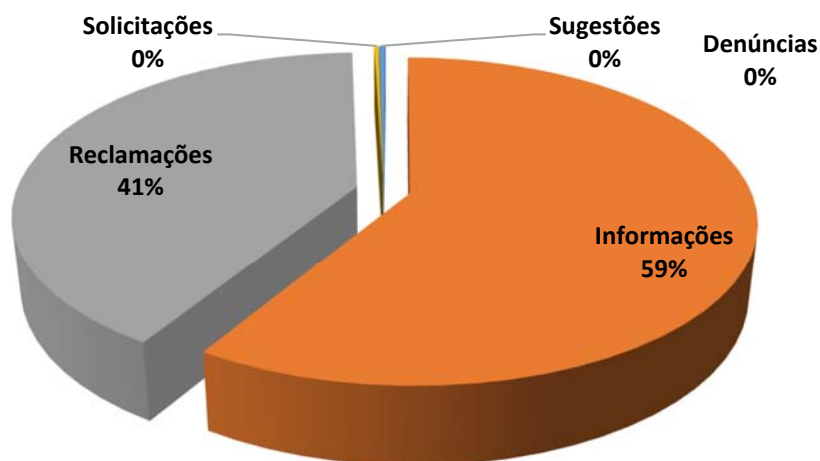
Acerca de reclamações, o e-mail foi **o canal principal de coleta de reclamações**, responsável por 245 das 340 insatisfações assim como o primeiro período analisado no ano passado. Ademais, pontua-se que **77 reclamações coletadas pelo telefone** e **18 através do e-Ouv**.



4.2 Tipo de Manifestação

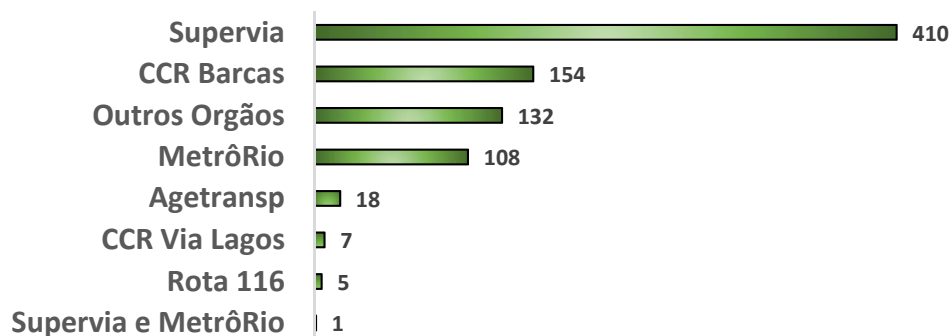
Dos tipos de manifestações, informação permaneceu apresentando o maior número de registros, teor de **490 dos 835 registros**. Considerando os

demais tipos, **reclamações** foi tipo presente em **340 registros**, **2 sugestões**, **2 solicitações** e **1 denúncia**. O gráfico abaixo ilustra seus percentuais em relação ao total:

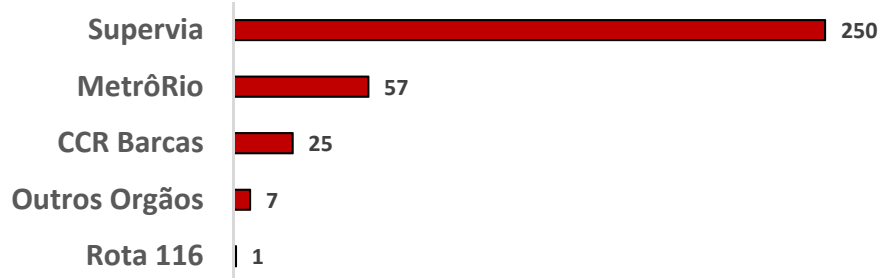


4.3 Números por Concessionária

Em relação às concessionárias reguladas por esta Agetransp, a Supervia apresentou o maior número de registros, assim como historicamente, presente em 49,1% dos registros. CCR Barcas superou MetrôRio em 46 registros, sendo motivo de 18,4% das manifestações. A concessionária responsável pelo sistema metroviário participou de 12,9% dos registros no período. Houve também 7 manifestações acerca da CCR Via Lagos e 5 sobre Rota 116.



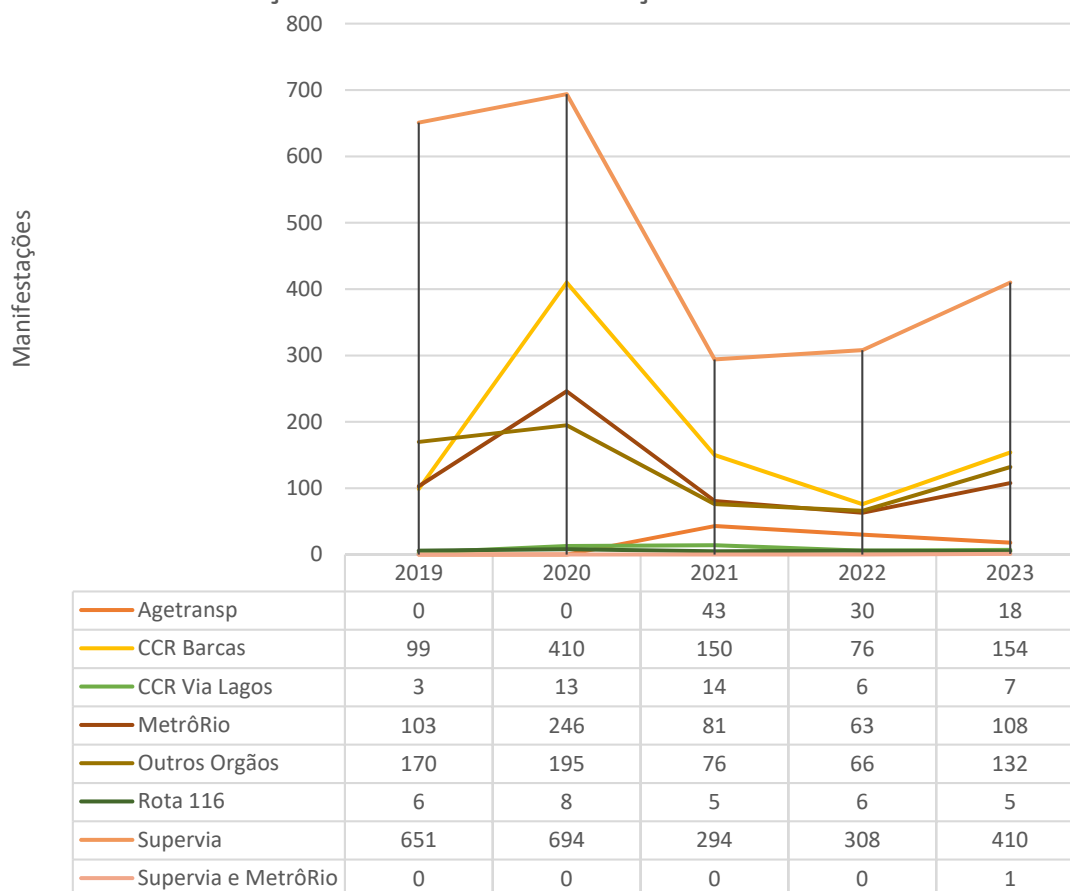
Acerca das queixas, a ordem alterou dos registros em geral, trazendo o MetrôRio a segunda colocação. A Supervia, MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116 foram motivo de, respectivamente, 73,5%, 16,8%, 7,4% e 0,3%.



4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

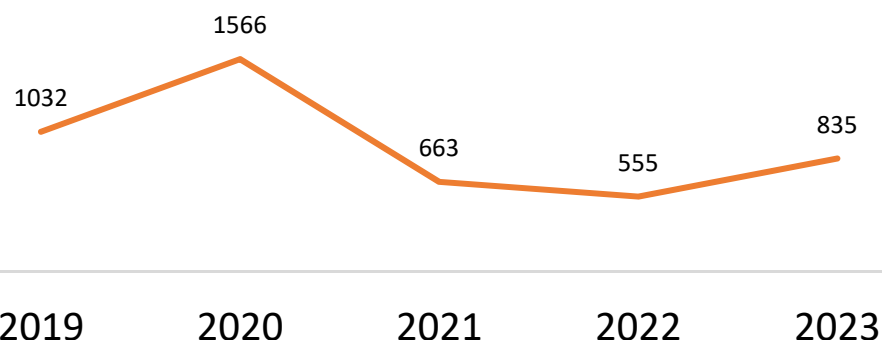
Em comparação com 2022, todas as Concessionárias apresentaram aumento, com exceção da Rota 116, que relatou uma diminuição de 16,7%. Ademais, a Supervia, MetrôRio e CCR Barcas apresentaram o maior número desde 2020.

Evolução Anual das Manifestações - 1º Trimestre



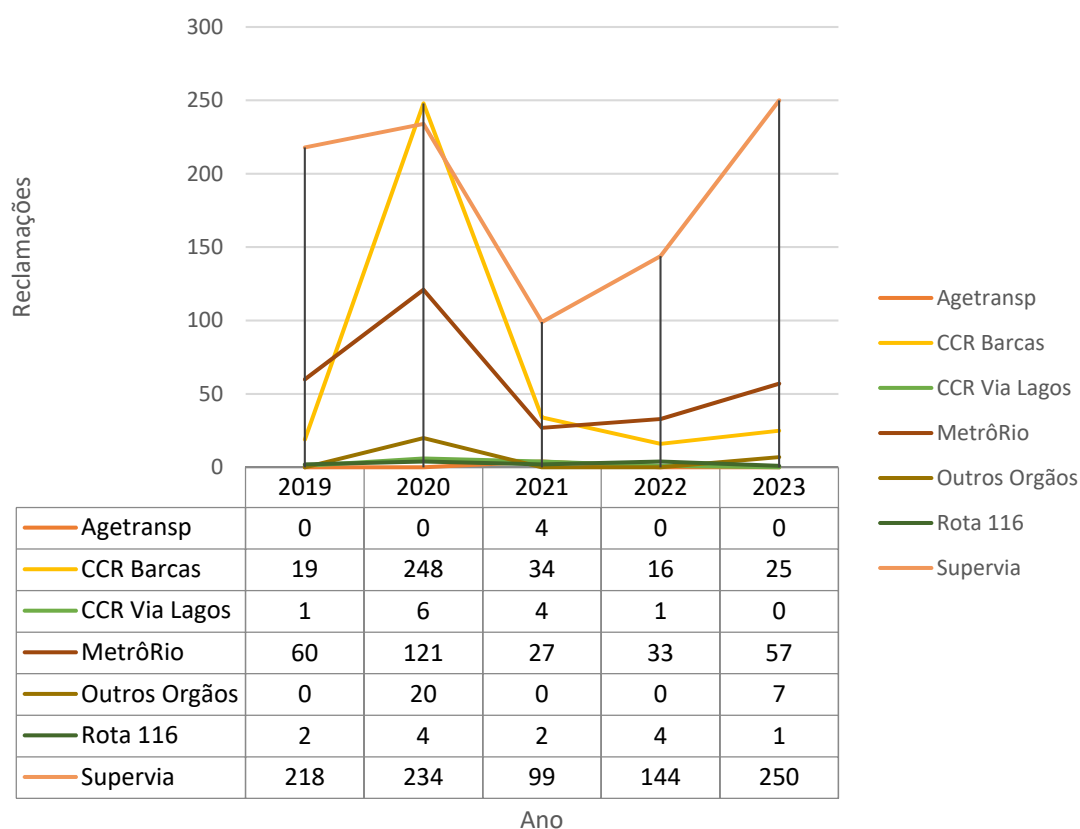
Considerando as manifestações em geral, destaca-se que houve aumento de 50,5% dos registros com comparação com o ano de 2022 e 25,9% em relação a 2021, apresentando o maior número desde o 1º trimestre de 2020.

Manifestações acumuladas - 1º Trimestre



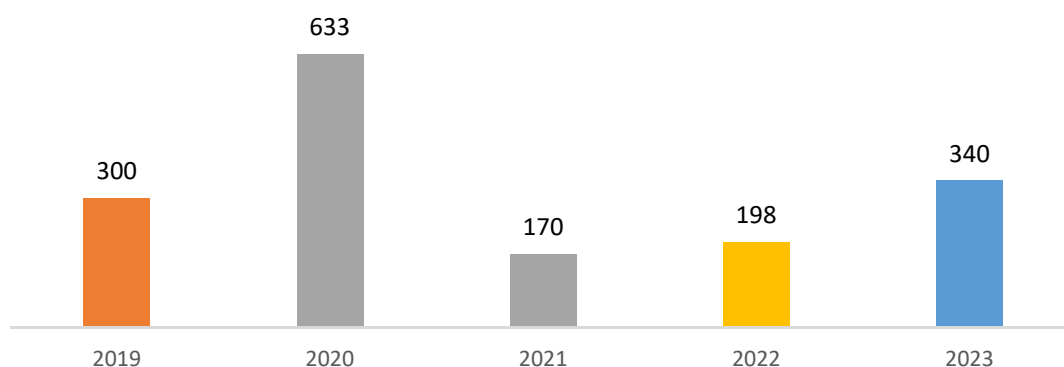
Referente às reclamações, as Concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas apresentaram aumento em relação ao 1º trimestre de 2022, contudo, as demais concessionárias apresentaram redução desse tipo de registro.

Evolução Anual das Reclamações - 1º Trimestre



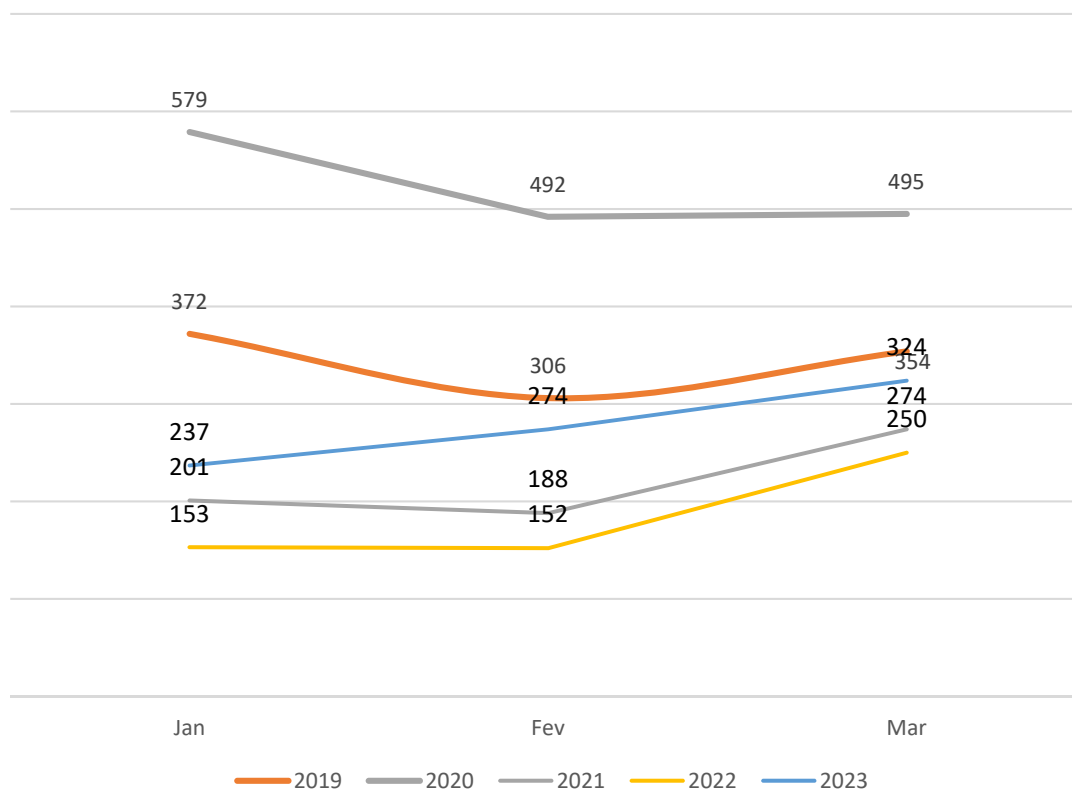
No que tange às reclamações coletadas entre janeiro e março de 2023, nota-se que houve um aumento em relação ao primeiro trimestre do ano passado. O ano de 2023 foi marcado por um aumento de 71,7% das queixas em relação a 2022.

Reclamações acumuladas - 1º Trimestre



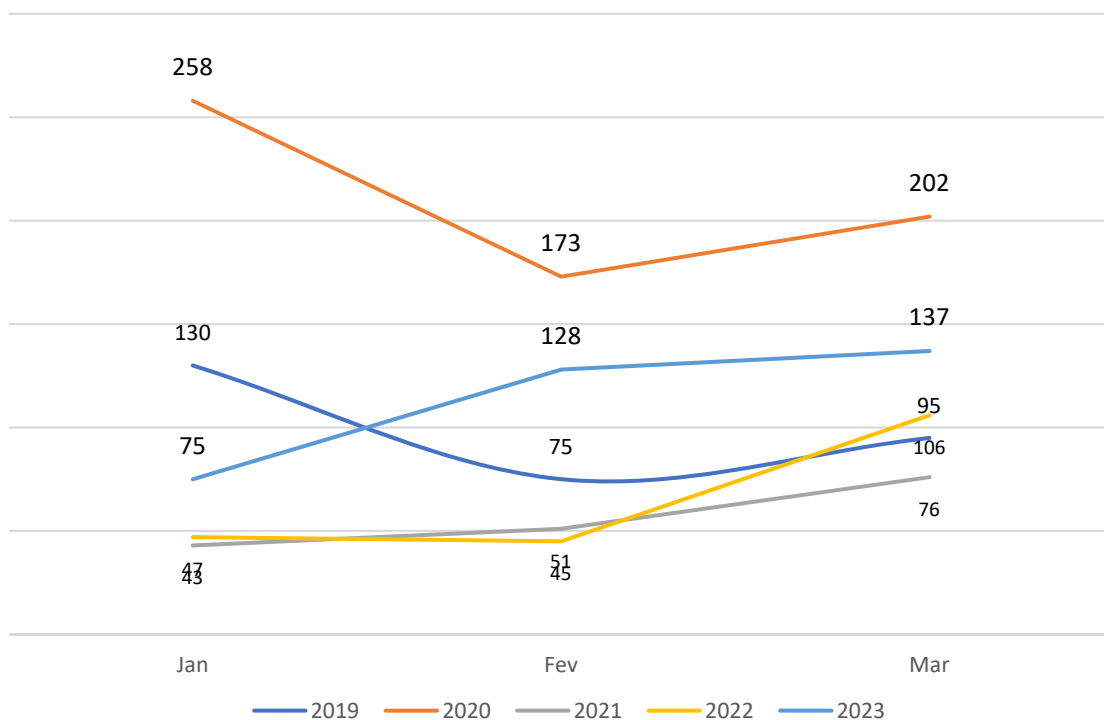
Nota-se que todos os meses de 2023 apresentou número superior aos últimos 3 anos de registros. Verificou-se que em janeiro de 2023, os registros foram os menores, com 237 manifestações.

Manifestações anuais ao longo dos meses



Os números de reclamações nos meses do 1º trimestre de 2023 aumentaram em relação ao do mesmo trimestre do ano anterior. Em comparação com 2022, o ano de 2023 supera em todos os meses.

Reclamações anuais por meses



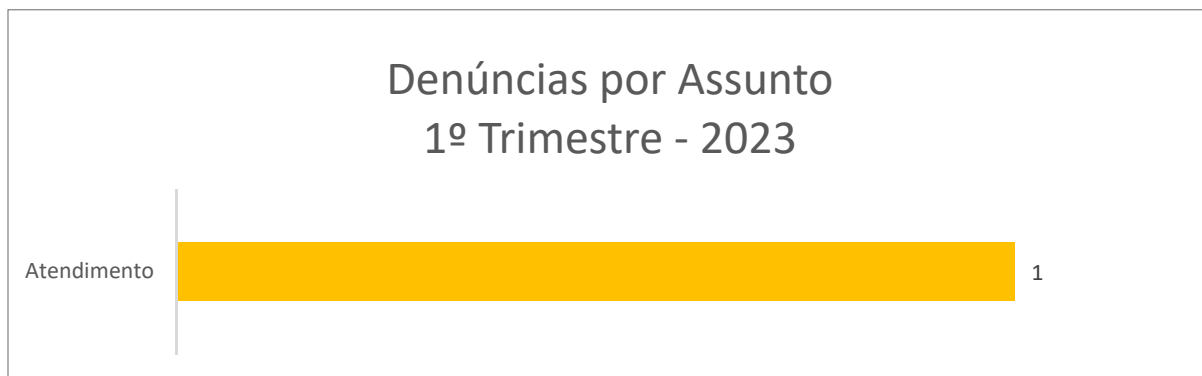
4.5 Assunto dos tipos de manifestação

Em relação aos assuntos e reclamações, destaca-se operação, teor de 27,6% das queixas coletadas neste setor. Destacam-se também atraso no percurso, atraso na partida e intervalos sendo motivos de 20,6%, 7,6% e 6,2%, respectivamente.

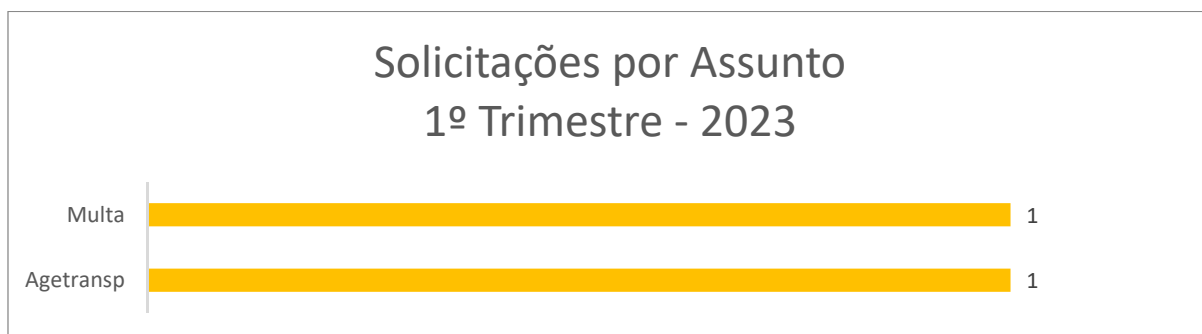
Reclamações por Assunto 1º Trimestre - 2023



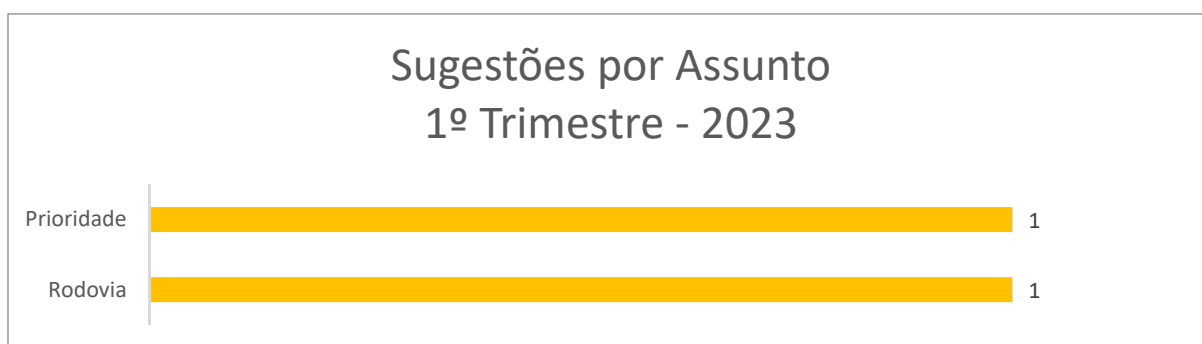
O único ponto de denúncia foi atendimento, sendo responsável por 1 registro somente.



Houve dois assuntos presentes nas solicitações realizadas no 1º trimestre, sendo multa e agetransp os motivos desses registros.



Foram registradas duas sugestões nesta ouvidoria, sendo elas sobre prioridade e rodovia.



A Ouvidoria da Agetransp coletou 490 informações no 1º trimestre de 2023, sendo informações diversas motivo de 64,5% dessas queixas. Destaca-se também horários e cartão, cujos percentuais respectivos foram de 8,2% e 4,9%.

Informações por Assunto 1º Trimestre - 2023



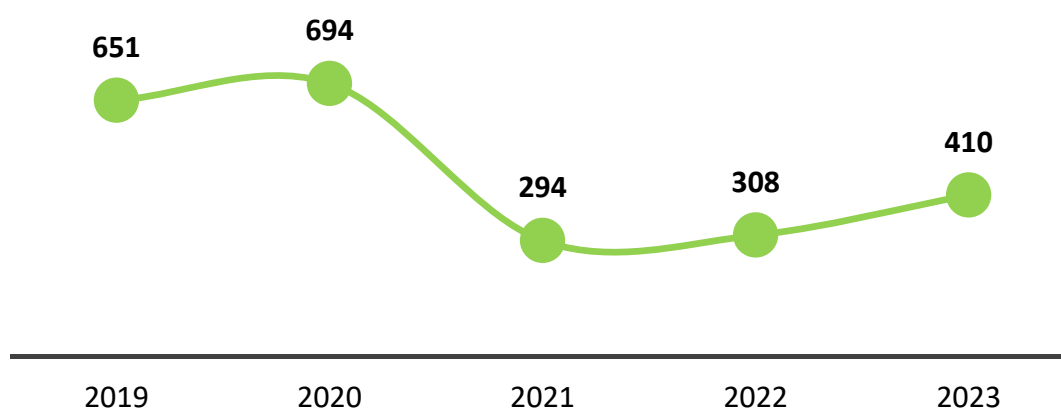
5 Manifestações – Supervia

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 1º Trimestre

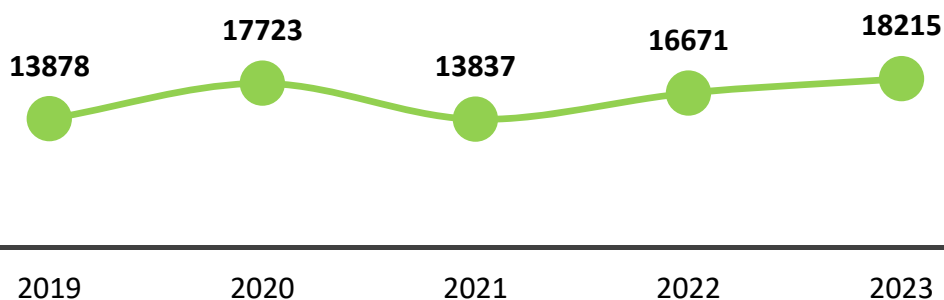
Considerando apenas a Supervia, demonstra-se que os registros aumentaram em comparação com os anos pandêmicos, porém, números inferiores ao ano de 2019 e 2020 é notado. É importante salientar que esses dados são referentes aos atendimentos desta Ouvidoria.

Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



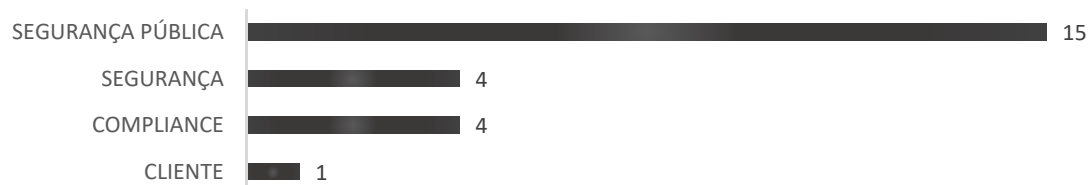
Com base nos dados fornecidos pela Concessionária, houve aumento dos registros na Supervia, sendo o ano cujo 1º trimestre apresentou o maior número de manifestações nos 5 anos analisados.

Manifestações Concessionária - 1º Trimestre



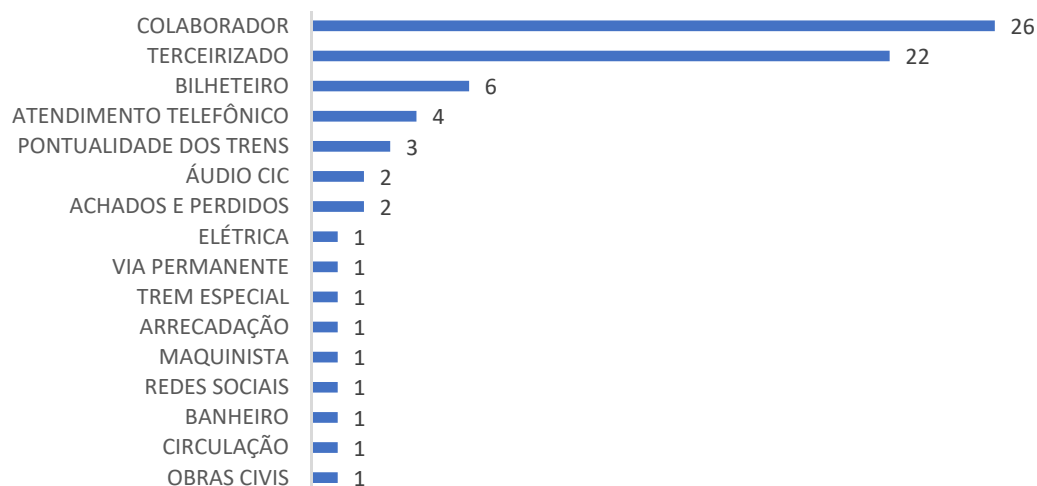
Não foram registradas denúncias acerca da Supervia nesta ouvidoria, entretanto, nos dados da Concessionária, destacou-se segurança pública, sendo teor de 62,5% das denúncias. Usuários também mencionaram segurança, compliance e cliente.

Denúncias - Concessionária Supervia



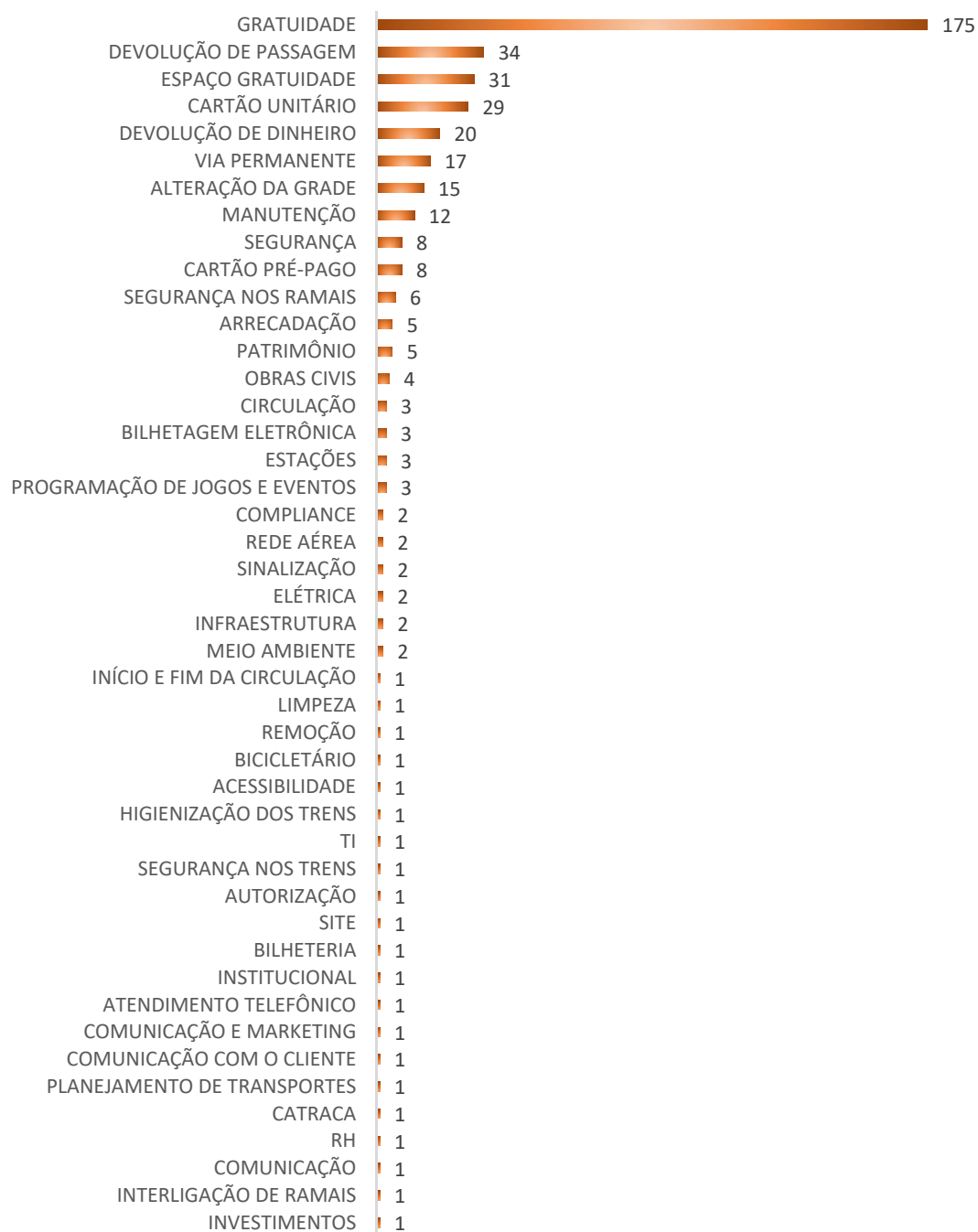
Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Em relação aos atendimentos da Supervia, coletou-se 74 elogios, sendo 35,1% em relação a colaborador e 29,7% sobre terceirizado.

Elogios - Concessionária Supervia



Está ouvidoria não registrou solicitações referente a concessionária. A Concessionária apresentou registros de solicitações no período analisado. Houve 414 registros de solicitações, onde 42,27% foi referente a gratuidade e 8,21% em relação a devolução de passagem. Espaço gratuidade também foi assunto de destaque nas solicitações, responsável por 7,48% dos registros.

Solicitações - Concessionária Supervia



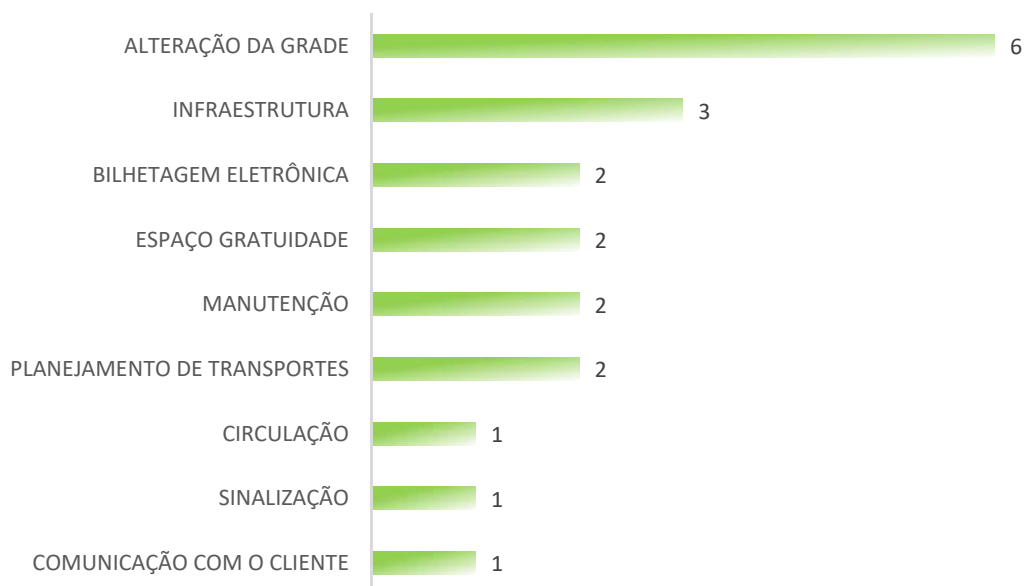
No 1º Trimestre de 2023, a Ouvidoria coletou 1 sugestão acerca de prioridade da Supervia.

Sugestões - Ouvidoria da Agetransp



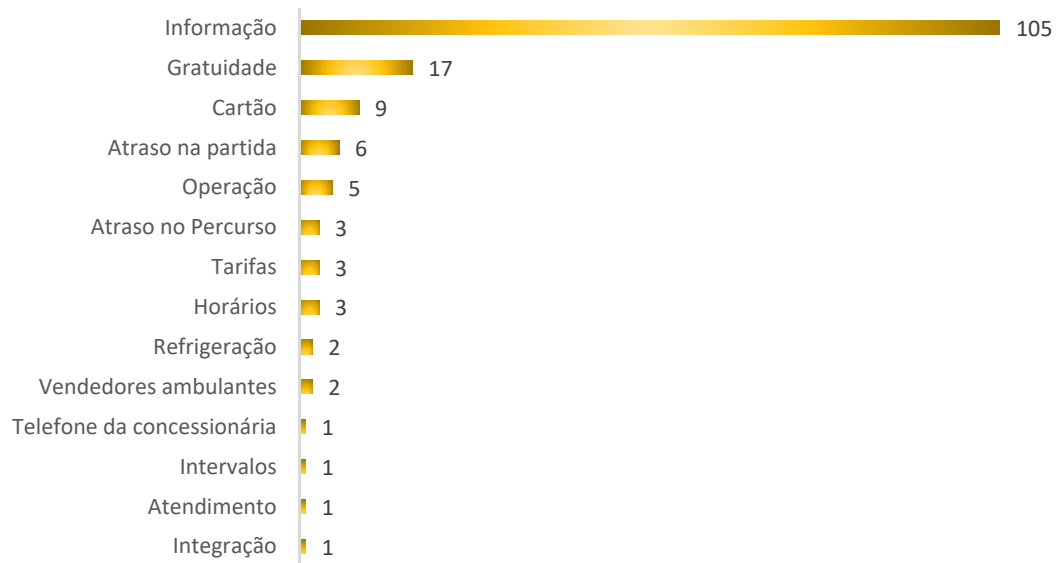
Já na concessionária, destaca-se alteração na grade, responsável por 30% dos contatos dos usuários.

Sugestões - Concessionária Supervia



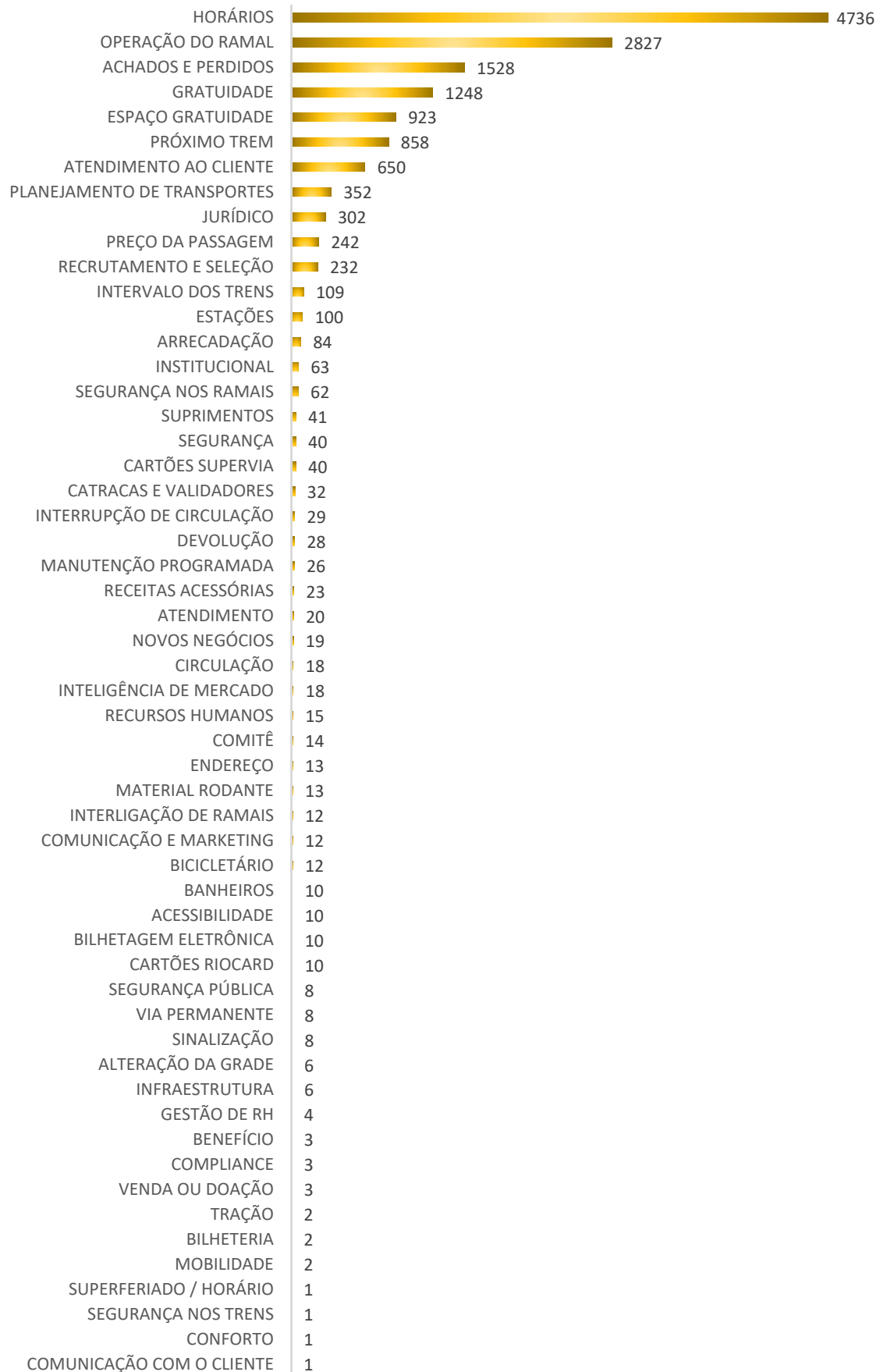
As informações mais registradas acerca da Supervia registradas nesta ouvidoria permaneceram as mesmas, sendo 66% informações diversas, 10,7% informações sobre gratuidade e 5,7% cartão.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



Na Supervia nota-se que horários foi assunto mais manifestado em relação às informações, havendo cerca de 4.947 registros por mês, em média. Dos 14.840 registros, 4.736 foi referente ao assunto, correspondendo a um percentual de 31,9%. Operação do ramal e achados e perdidos também se destacaram, onde foram teor de 19 % e 10,3% dos assuntos, respectivamente.

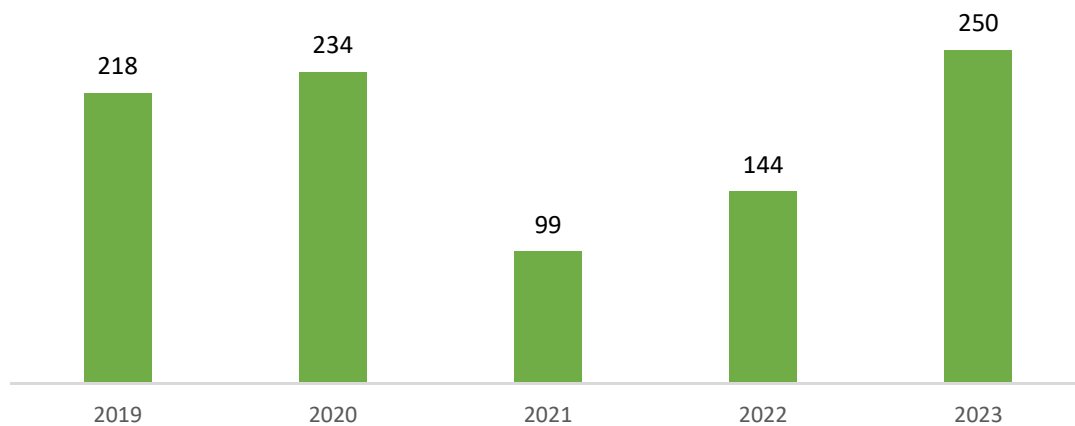
Informações - Concessionária Supervia



5.1.1 Série histórica de Reclamações

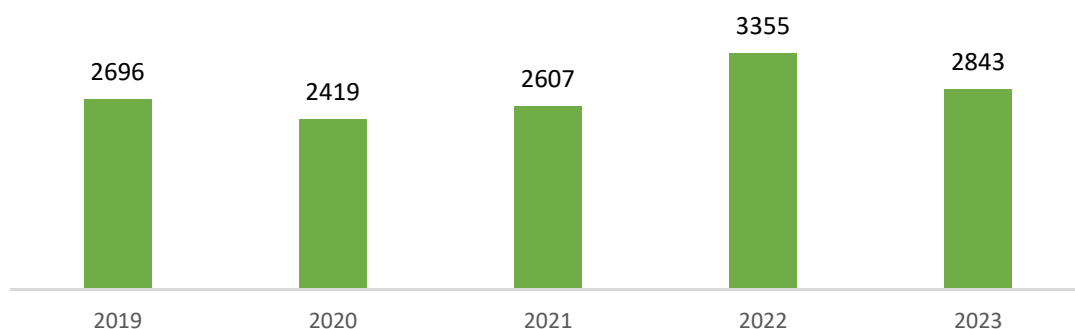
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, é importante pontuar que houve crescimento de 73,6% das queixas, em relação ao mesmo período do ano passado.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



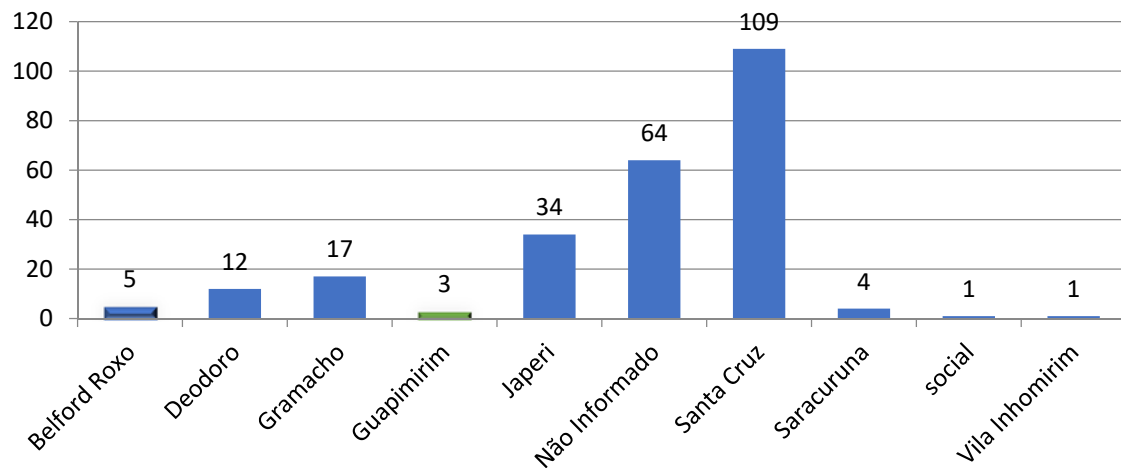
Apesar do comportamento de queda ter sido evidenciado na própria concessionária (-15,3%), o número de queixas ainda foi o maior desde o ano de 2019, com exceção ao ano de 2022.

Reclamações Concessionária - 1º Trimestre



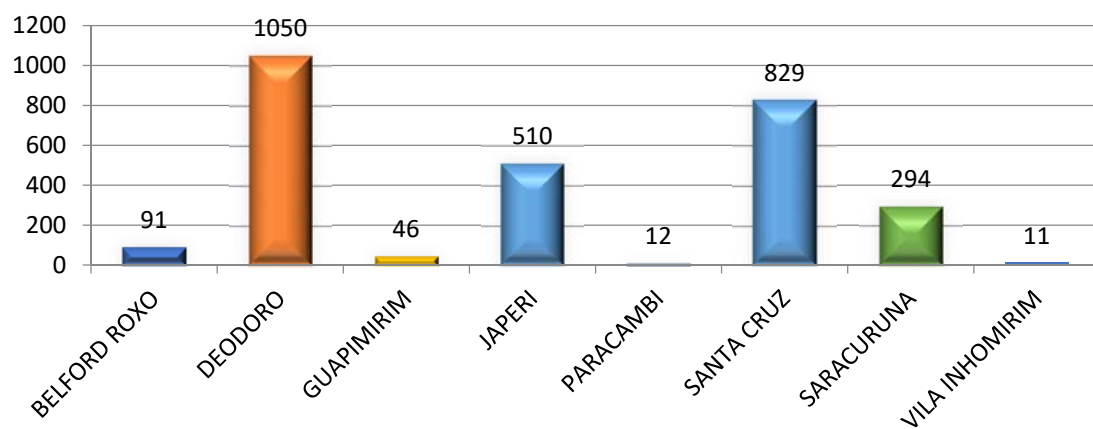
Considerando os ramais reclamados no trimestre, verificou-se que 25,6% dos registros não tiveram informação de ramal. Dos demais, destacam-se Santa Cruz e Japeri, motivos de 43,6% e 13,6% respectivamente.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE



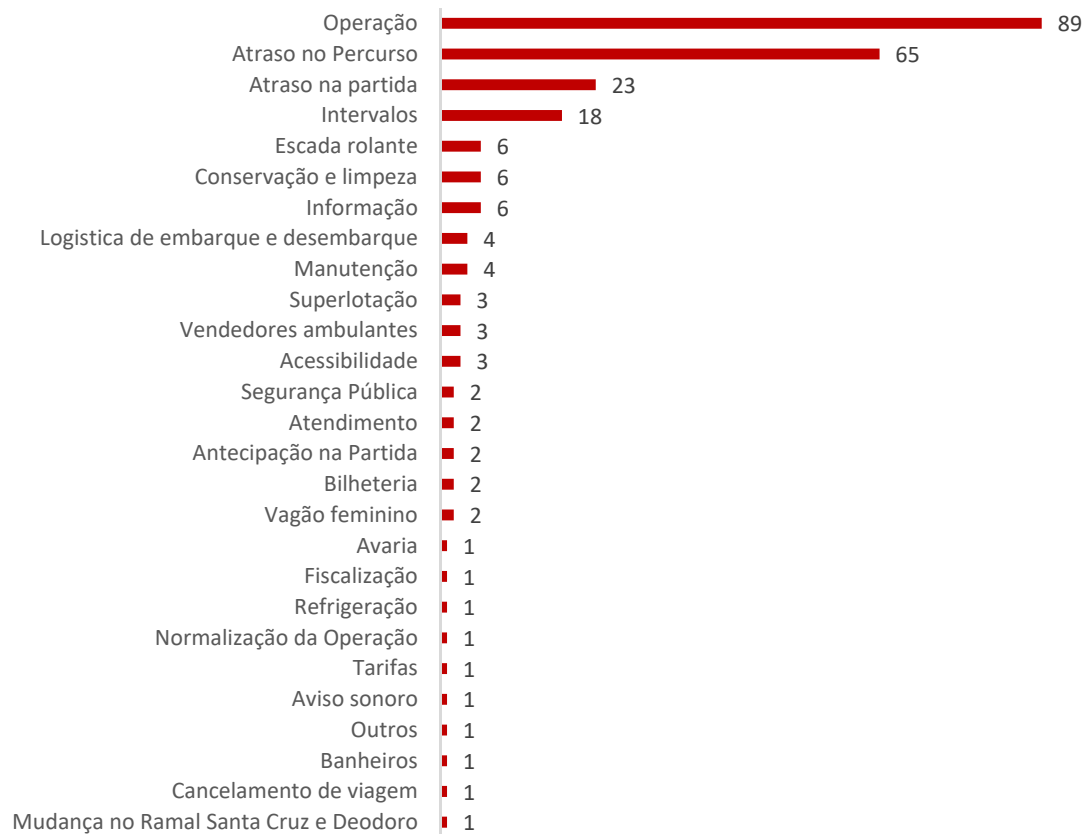
Na Supervia o ramal Deodoro foi o mais reclamado, motivo de 36,9% das queixas no período. O ramal Santa Cruz apresentou maior número de reclamações que o Japeri, assim como nos registros desta Ouvidoria.

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 1º TRIMESTRE



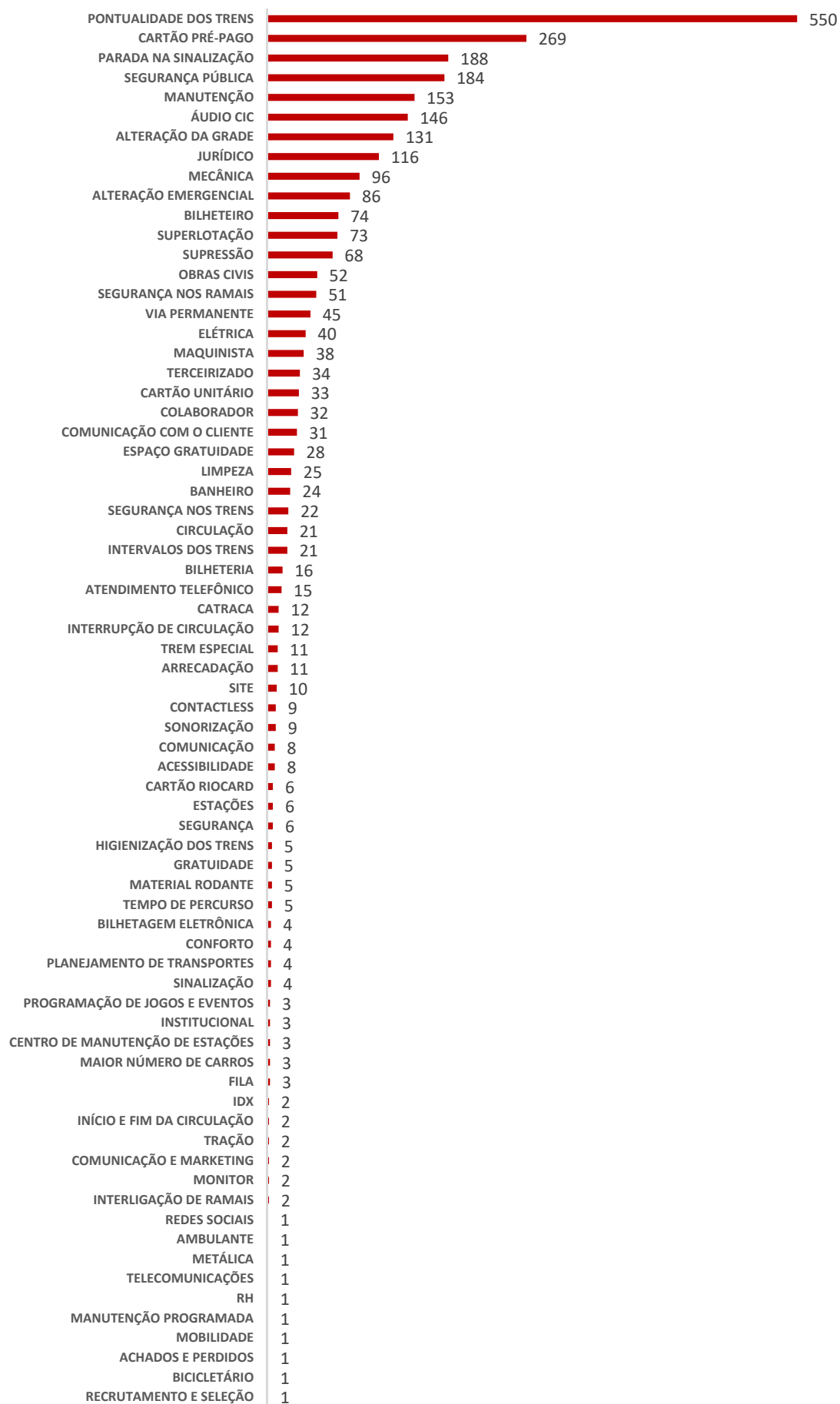
O assunto mais reclamado acerca da Supervia, registrado nesta Ouvidoria, foi operação. O assunto foi teor de 35,6% das queixas. Atraso no percurso e atraso na partida superaram intervalos e forma motivos de 26% e 9,2%.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



O assunto de maior destaque nos registros realizados diretamente com a Supervia foi Pontualidade dos trens, presente em 19,3% das queixas. Nota-se que o assunto possui mais que o dobro de queixas do segundo colocado, cartão pré-pago. Acrescenta-se que, o top 3 relatado na concessionária, refere-se diretamente a operação da Supervia, sendo assim, possuindo semelhança com os registros da Agetransp.

Reclamações - Concessionária Supervia



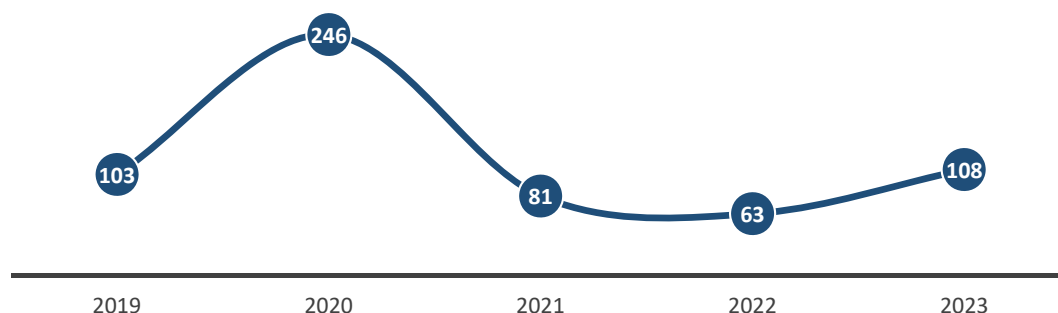
6 Manifestações – MetrôRio

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 1º Trimestre

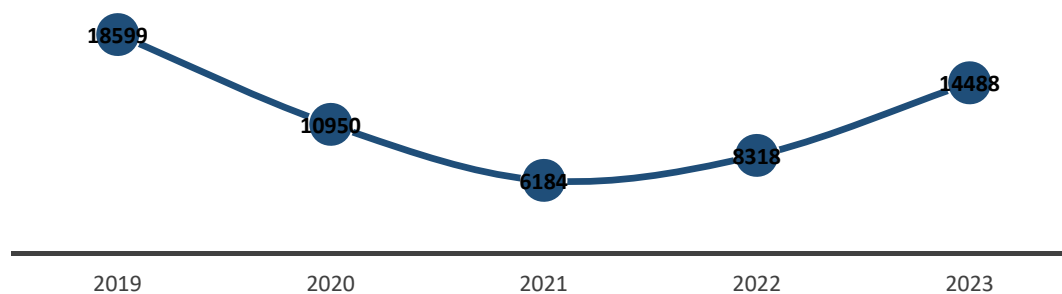
Considerando os dados desta Ouvidoria, coletados entre janeiro e março de 2023, houve a aumento em relação ao ano anterior. Os números foram os maiores desde o ano de 2019, com exceção de 2020.

Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



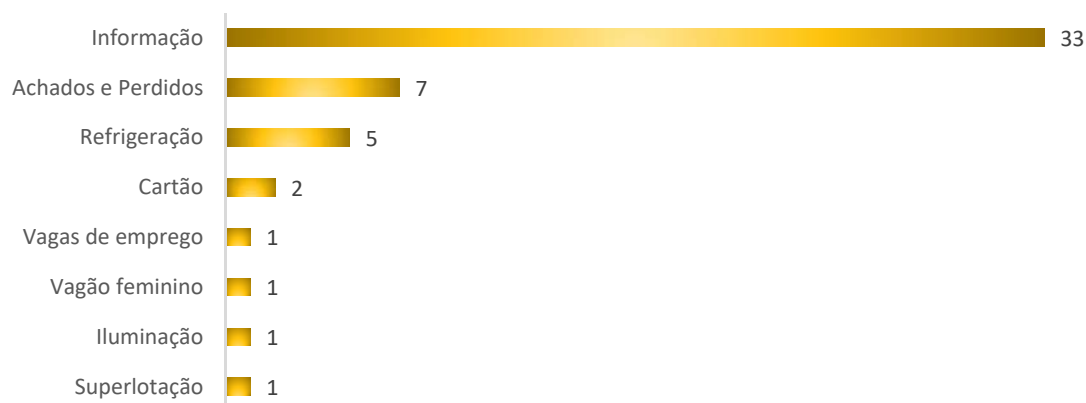
Em relação aos dados do MetrôRio, o crescimento avaliado foi de 74,2%, obtendo números inferiores apenas ao ano de 2019. Nota-se que desde o ano passado, as manifestações foram crescendo de forma gradual no 1º trimestre, considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário no Rio de Janeiro.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



Foram registradas 51 informações, onde 64,7% foi referente a informações diversas. Destacaram-se também achados e perdidos e refrigeração, que obtiveram 13,7% e 9,8% dos registros respectivamente.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a operação regular (11,1%). Houve 979 pedidos de informações acerca de Giro (app e site) e 678 em relação a rechamada. Os demais números absolutos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

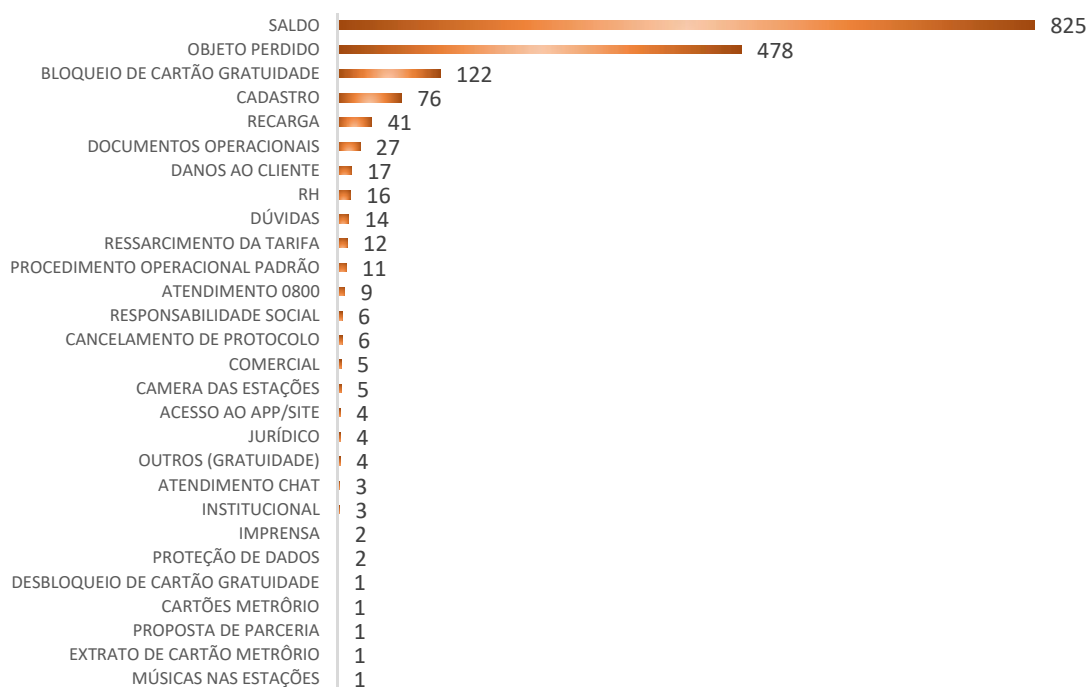
Nesta Ouvidoria não houve registros de elogios acerca do MetrôRio. A Concessionária registrou o maior percentual em relação a atendimento dos seguranças (37,3%), seguido por operação regular (16%). Destaca-se também o aplicativo, presente em 14,7% dos elogios.

Elogios - Concessionária MetrôRio



As solicitações no período só foram registradas diretamente no MetrôRio. Dessas, 48,6% foram referentes a saldo, 28,2% objeto perdido, 7,2% bloqueio de cartão gratuidade e 4,5% 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 85 sugestões, onde 28,2% foi referente a operação regular, assunto mais frequente deste tipo de registro.

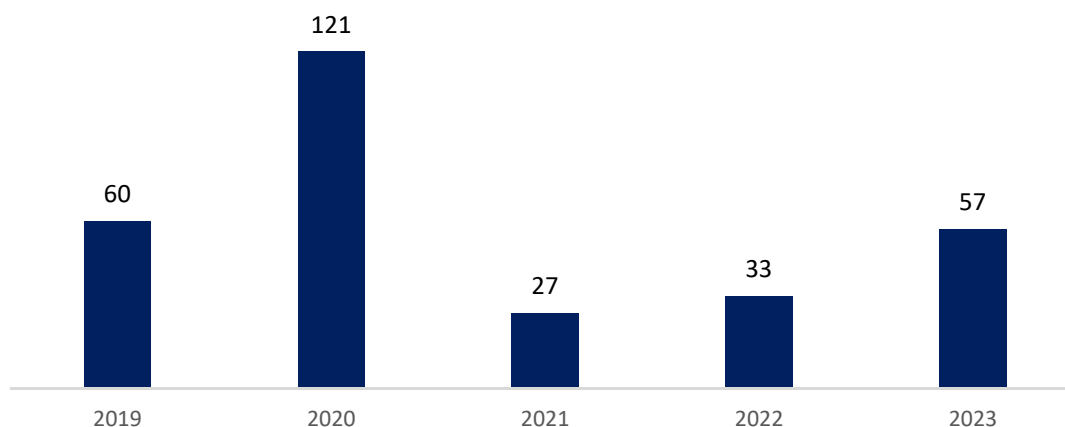
Sugestões - Concessionária MetrôRio



6.2 Reclamações no 1º Trimestre

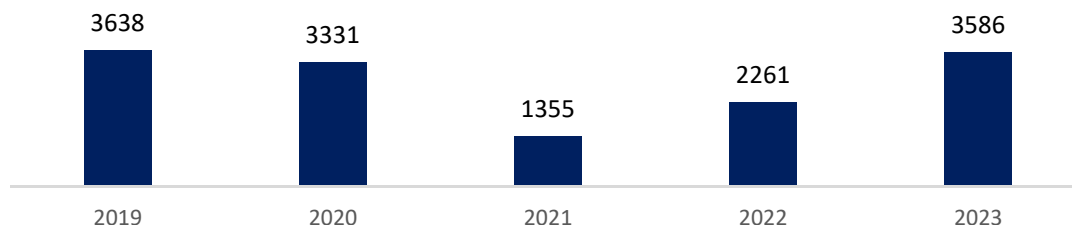
Neste trimestre, verificou-se que as reclamações sobre o MetrôRio cresceram 72,7% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Em relação a 2021, o aumento foi de 30 registros. Ainda assim, os registros foram inferiores ao período anterior a pandemia.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



Considerando os dados do MetrôRio, o comportamento foi semelhante ao desta Ouvidoria. O aumento em relação a 2022 foi de 58,6%, sendo, havendo um aumento progressivo desde 2021.

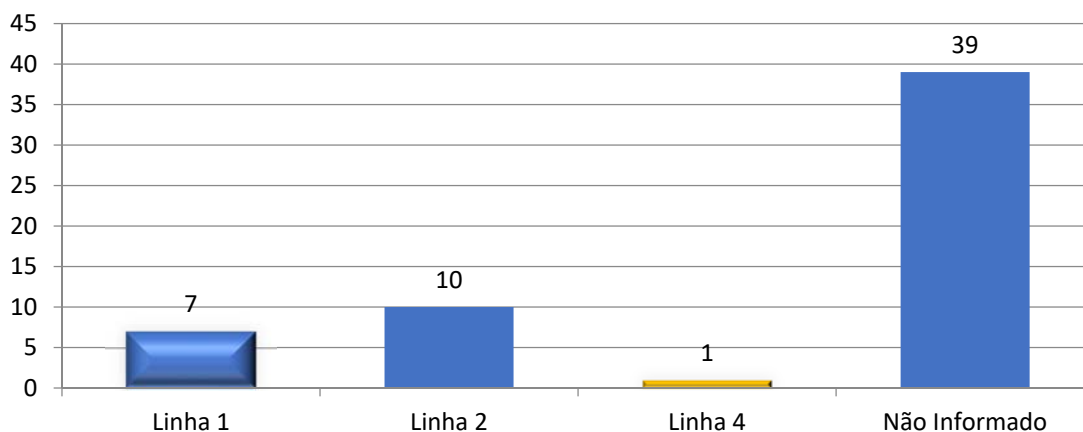
Reclamações MetrôRio - 1º Trimestre



6.2.1 Reclamações por Linha

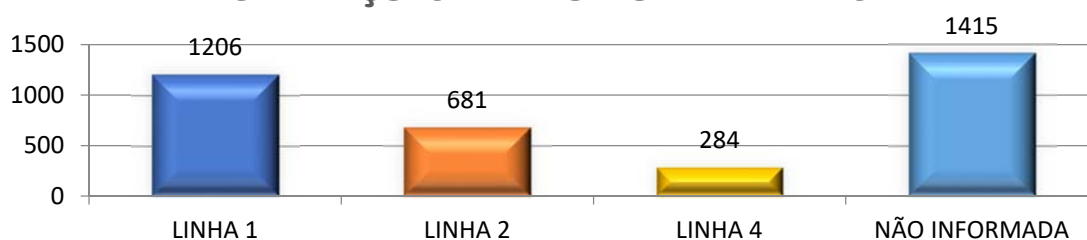
A Ouvidoria da Agetransp coletou 57 reclamações sobre a concessionária MetrôRio, onde 68,4% não houve informação de linha. Das demais, Linha 2 apresentou 3 registros a mais que a Linha 1. A linha 4 apresentou apenas uma queixa.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º 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, 33,6% das queixas foram direcionadas a Linha 1, 19% acerca da Linha 2 e 7,9% sobre a Linha 4.

RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 1º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

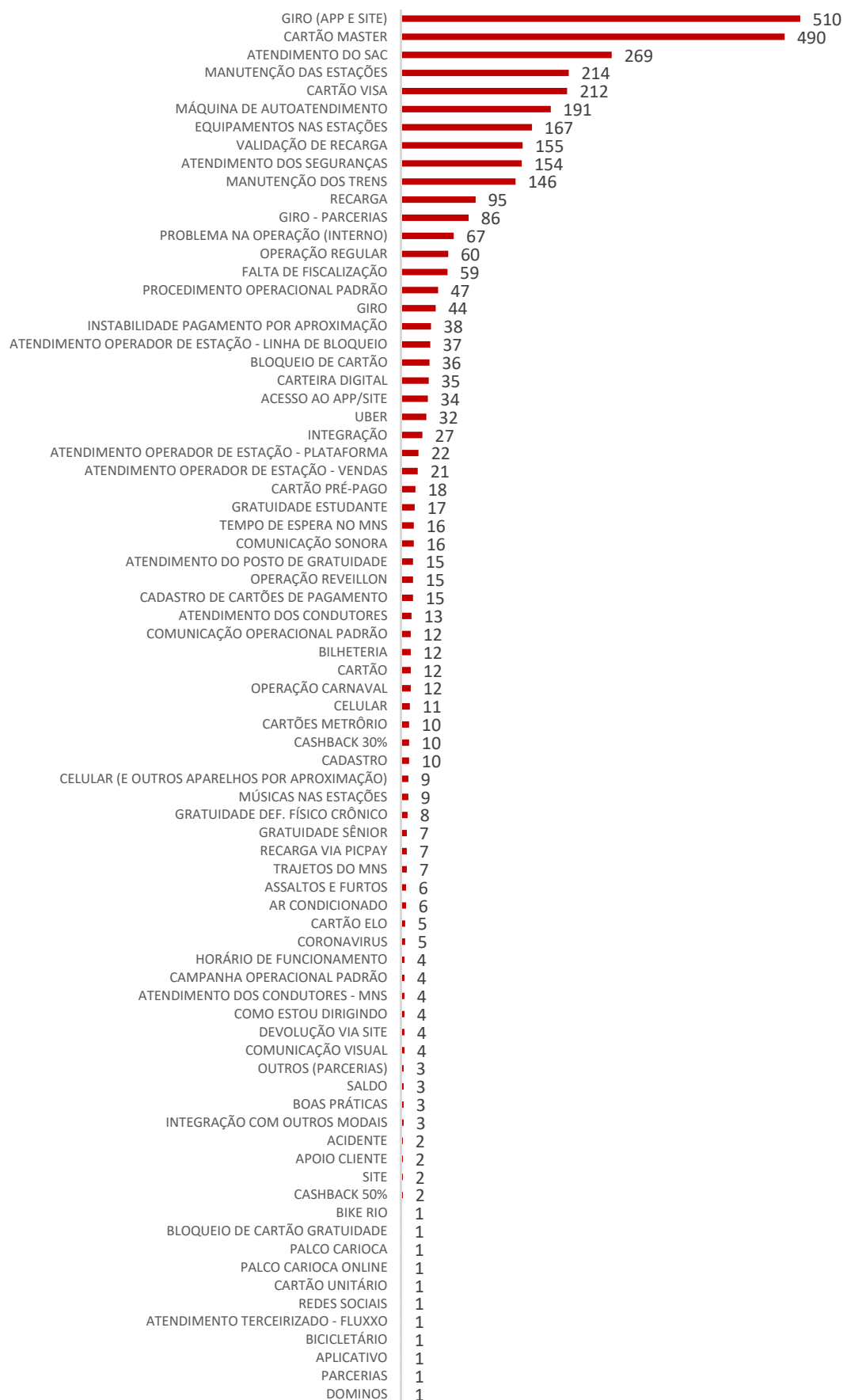
Das 57 reclamações registradas neste setor, 17,5% tiveram como assunto o débito indevido, que liderar o ranking no trimestre avaliado. Usuários também reclamaram de informação e refrigeração, obtivendo 6 e 5 registros respectivamente.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos dados da própria Concessionária, giro (app e site) foi assunto mais reclamado, presente em 14,2% das queixas. Não obstante, cartão master como 2º assunto mais reclamado, e teor de 13,7% das insatisfações. Atendimento do sac, manutenção das estações e cartão visa, também obtiveram destaque no trimestre.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



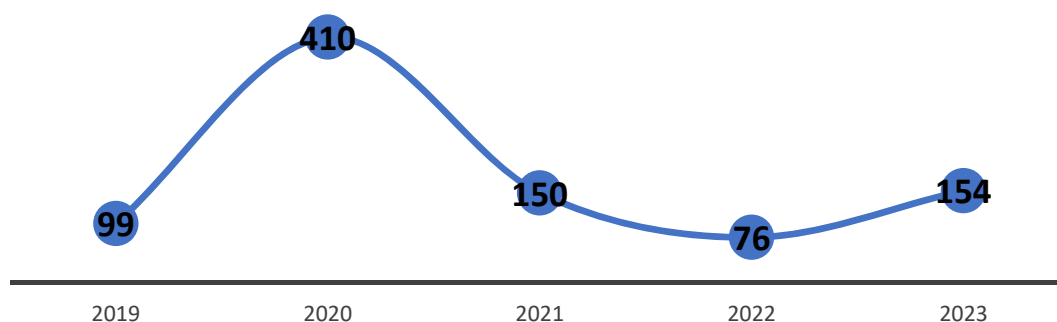
7 Manifestações – CCR Barcas

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 1º Trimestre

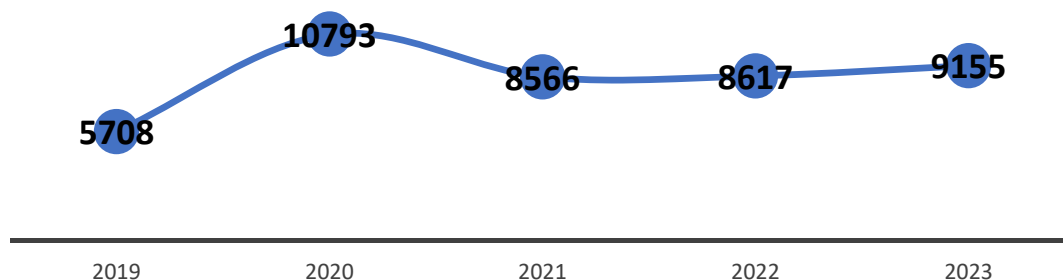
No 1º trimestre de 2023, os registros na Ouvidoria da Agetransp sobre a CCR Barcas aumentaram. Ainda assim, o comportamento demonstra um pequeno crescimento, porém, inferior ao período anterior a pandemia.

Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre

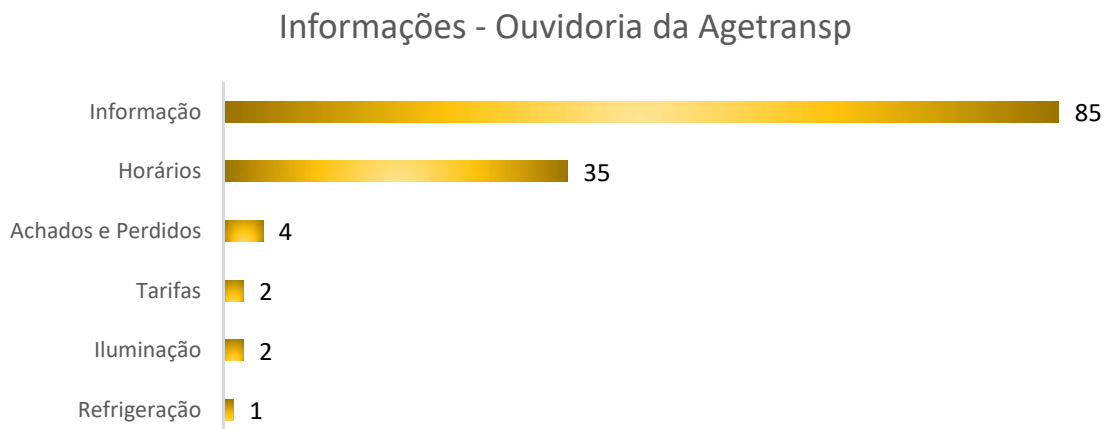


Na própria Concessionária, o comportamento de crescimento também foi evidenciado, correspondendo a 6,2%. O número de manifestações foi superior ao período anterior à pandemia, contudo, o 1º trimestre de 2020 apresentou o maior número de registros nos 5 anos analisados.

Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre



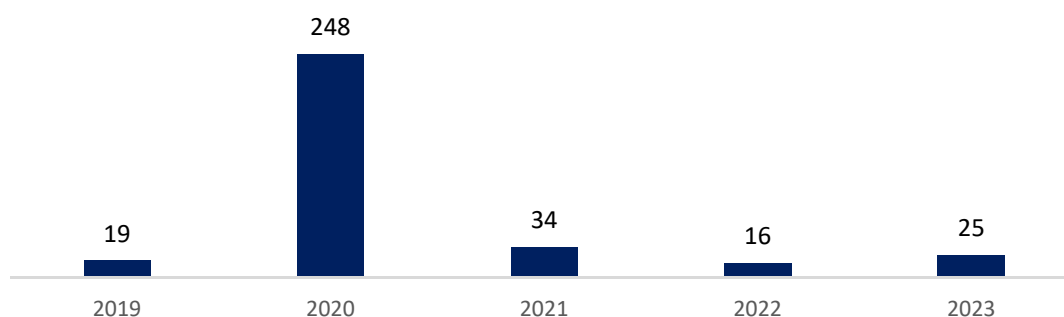
Das informações registradas neste setor, pontua-se que 65,9% foram referentes à informações diversas. Horários foram frequentes em 27,1% dos registros. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:



7.2 Reclamações no 1º Trimestre

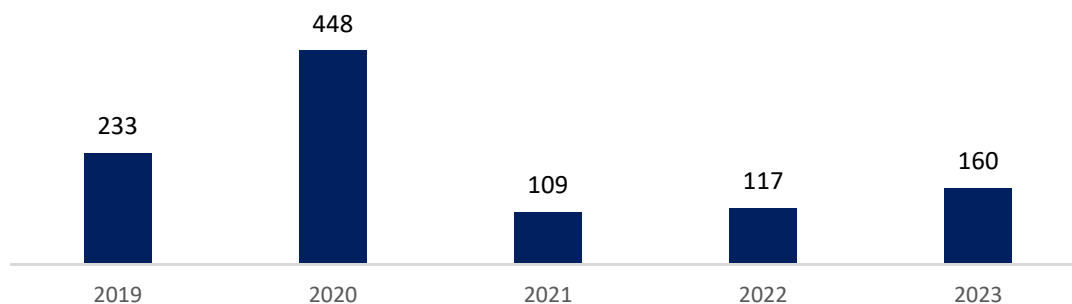
Em relação às reclamações, nota-se que em 2020 houve uma disparidade no 1º trimestre, em relação à CCR Barcas. Contudo, voltou a ter crescimento no ano em questão, após uma leve redução em 2022. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 56,25%. Em relação a 2021, a diminuição foi de 26,5%. Considerando 2019, o ano de 2023 apresentou aumento de 31,6%.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



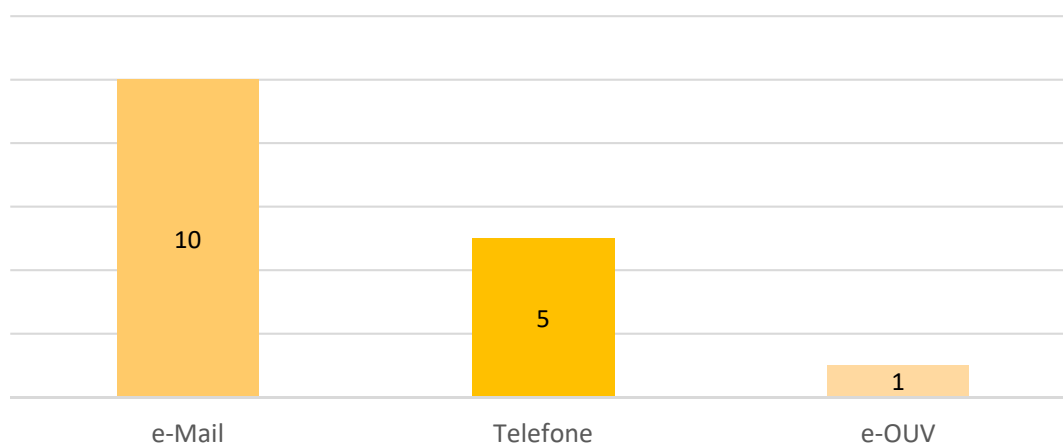
Referente aos dados da CCR Barcas, a alteração foi em relação ao ano vigente, que apresentou crescimento de 36,8% em comparação com o ano passado. Ainda assim, os registros foram inferiores à 2019 e 2020.

Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre

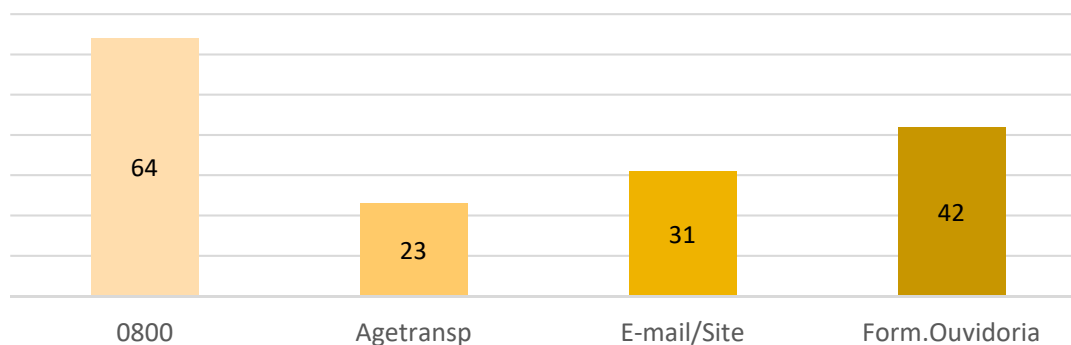


Considerando os canais de atendimento, o e-mail foi responsável pela coleta de 62,5% das queixas nesta Ouvidoria. Logo após, o telefone por 31,25% e e-Ouv 6,25%. Na CCR Barcas, o Telefone foi o principal canal, coletor de 40% das queixas. Após, o formulário, 26,25%. Também houve registros pelo e-mail/site e Agetransp.

Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre

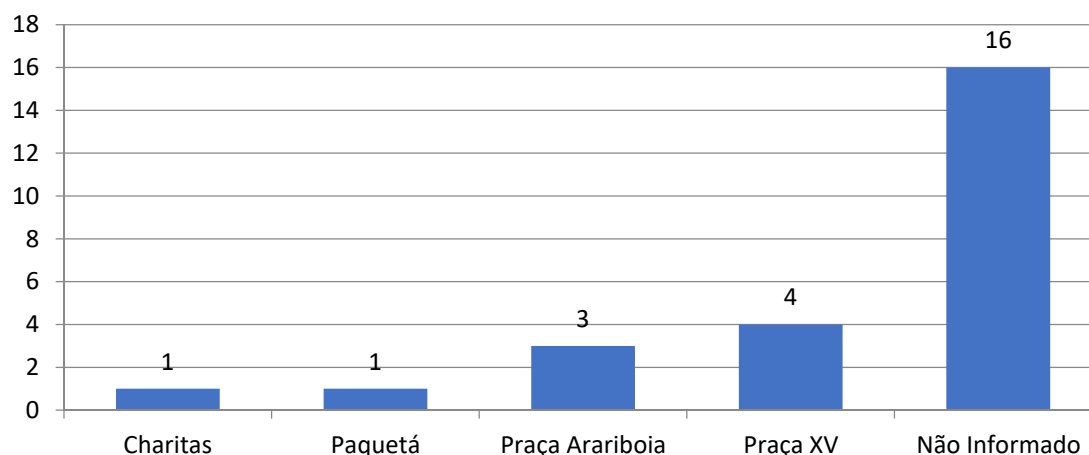


Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



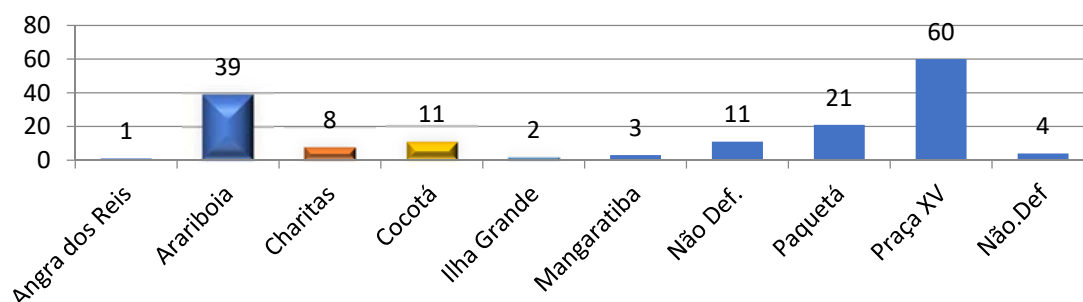
Das 25 reclamações registradas acerca da CCR Barcas, 64% não houve informações de estação. Dos demais, 4 insatisfações foram referentes a Praça XV e 3 sobre Praça Arariboia.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE



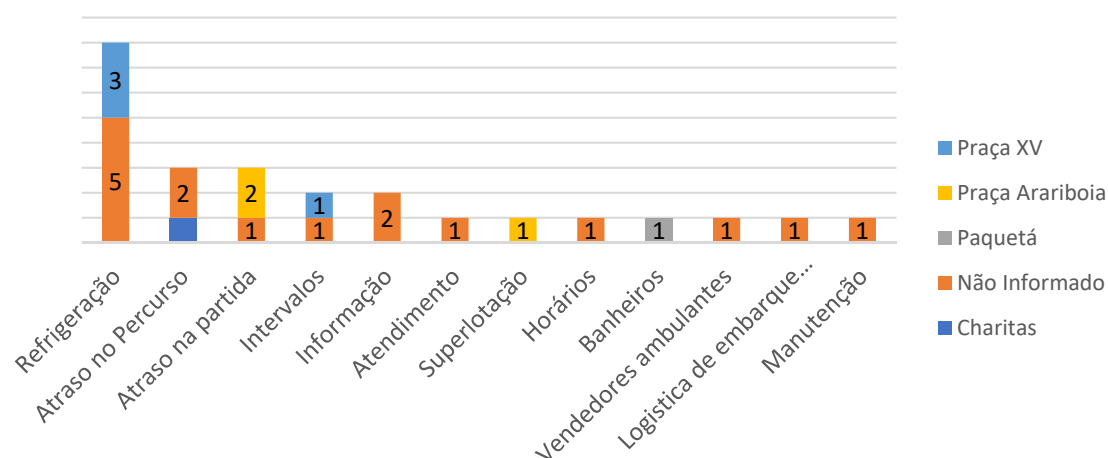
Considerando os dados da CCR Barcas, Praça XV foi responsável pela maioria das queixas, 37,5% em percentuais. Além disto, Araribóia foi teor de 39 das 160 reclamações (24,4%).

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 1º TRIMESTRE



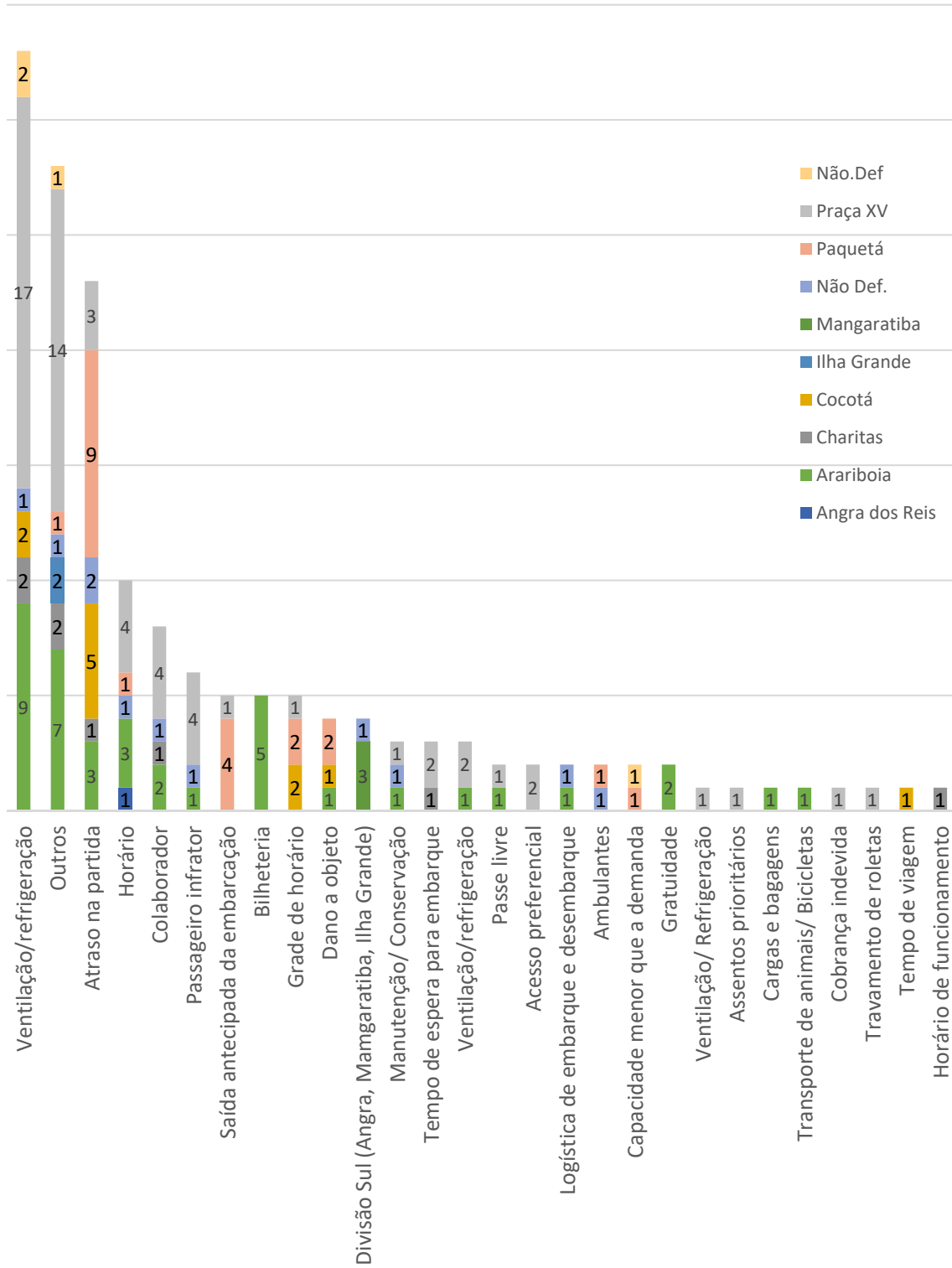
Analisou-se também as estações e os assuntos reclamados. Verificou-se que refrigeração, atraso no percurso e atraso na partida obtiveram os maiores números de queixas. Além disto, das reclamações com estação informada, houve 3 registros acerca de refrigeração na Praça XV e atraso na partida na Praça Arariboia.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 1º Trimestre



Referente aos dados coletados na CCR Barcas, o assunto ventilação/refrigeração foi o mais mencionado, em percentuais, presente em 20,6% das queixas. Em seguida, outros foi motivo de 17,5%. Considerando a estação, Paquetá foi a mais mencionada em relação a atraso na partida. Outro ponto de destaque foi bilheteria na estação de Arariboia. Ademais, outros foi o único assunto relatado na Ilha Grande.

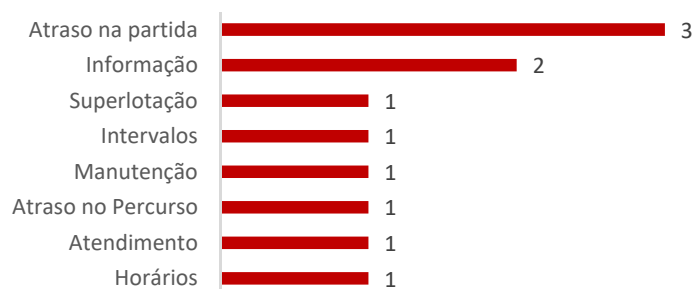
Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



7.2.1 Reclamações por mês

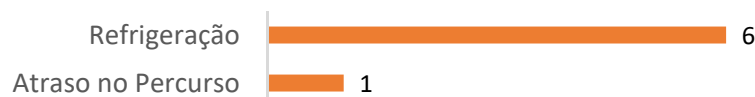
Em relação aos meses do 1º trimestre, houve reclamações todos os meses acerca da CCR barcas, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária. Em janeiro, 1º mês do trimestre, houve 11 reclamações nesta Ouvidoria, onde 27,3% dessas queixas se referiram a atraso na partida.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
Janeiro - 2023



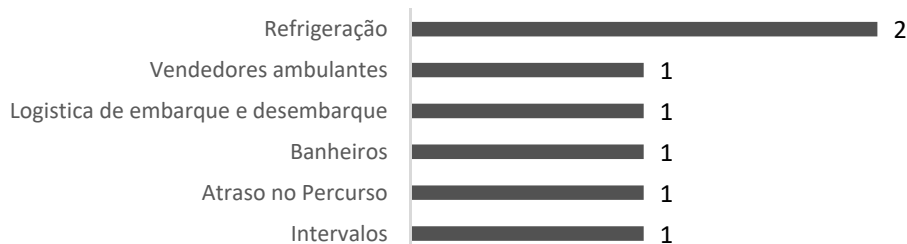
Na Agetransp, houveram apenas dois assuntos com reclamações no mês de fevereiro, referentes a refrigeração e atraso no percurso.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
Fevereiro - 2023



Em março nesta Ouvidoria foram registradas sete reclamações, destacando-se refrigeração com 28,6% dos registros dentro do sistema aquaviário.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
Março - 2023



Considerando janeiro de 2023, e os dados da CCR Barcas, ventilação/refrigeração foi assunto mais reclamado. Atraso na partida aparece logo após, motivo de 14 das 71 reclamações. Outros e colaborador obtiveram destaques como assuntos mais reclamados.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Janeiro - 2023



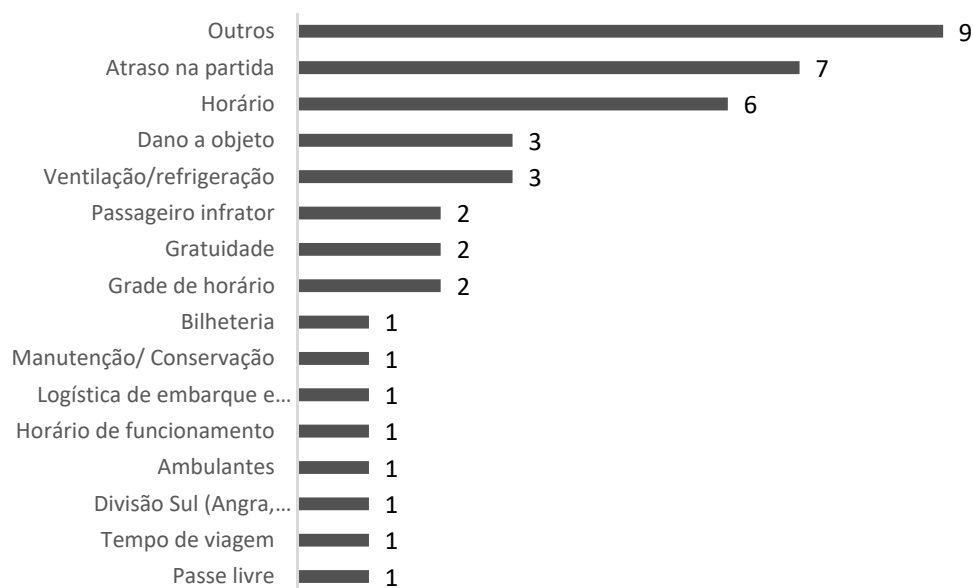
Em fevereiro, houve 47 reclamações acerca da Concessionária, sendo 15 sobre ventilação/refrigeração. Ademais, outros, horário, colaborador, capacidade menor que a demanda e atraso na partida receberam mais de uma reclamação.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Fevereiro - 2023



Em março, a CCR Barcas obteve o menor número de reclamações no trimestre. Outros e atraso na partida aparecem entre os assuntos mais reclamados com percentual de 21,4% e 16,7% respectivamente.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Março - 2023



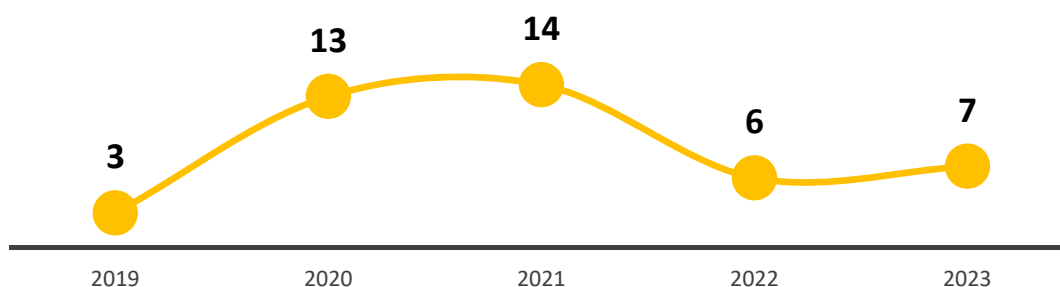
8 Manifestações – CCR Via Lagos

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 1º Trimestre

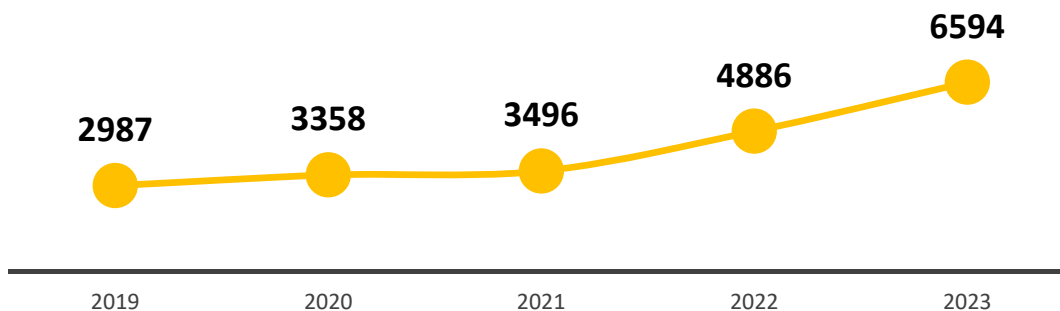
Nesta Ouvidoria a CCR Via Lagos obteve o 2º menor número de registros. Houve aumento de 1 manifestação em relação ao ano anterior. Pontua-se que o ano onde houve maior número de registros no 1º trimestre foi o de 2021.

Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



Houve aumento dos registros na CCR Via Lagos, avaliada em 35%. Ademais, o primeiro trimestre apresentou crescimento nas manifestações pelo quinto ano seguido, mesmo após a redução das políticas de combate a pandemia.

Manifestações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



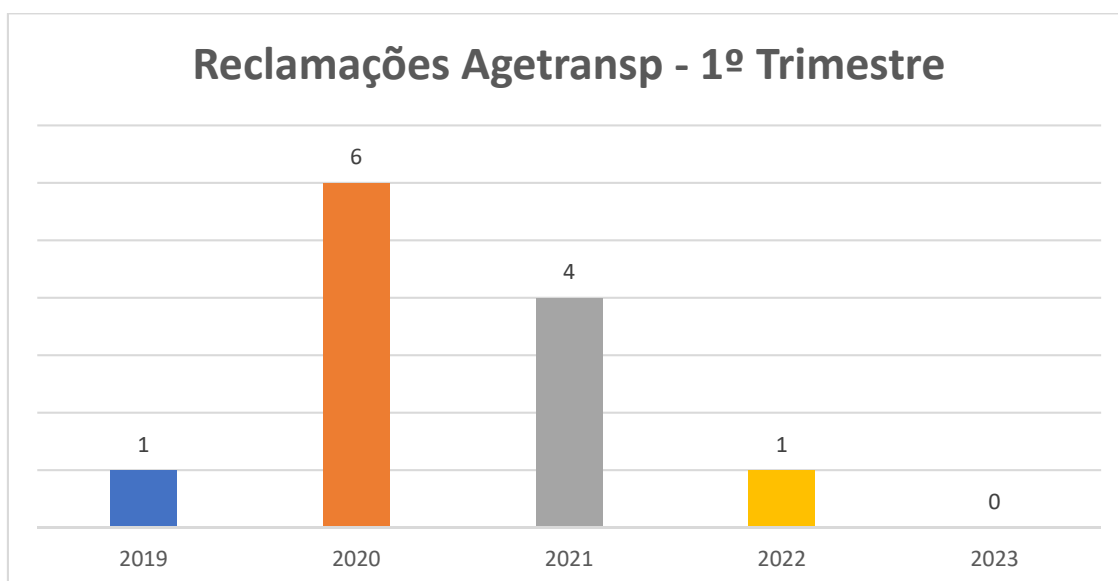
Houveram 6 manifestações registrada sobre a Concessionária, sobre informação. Esse registro não teve assunto específico.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



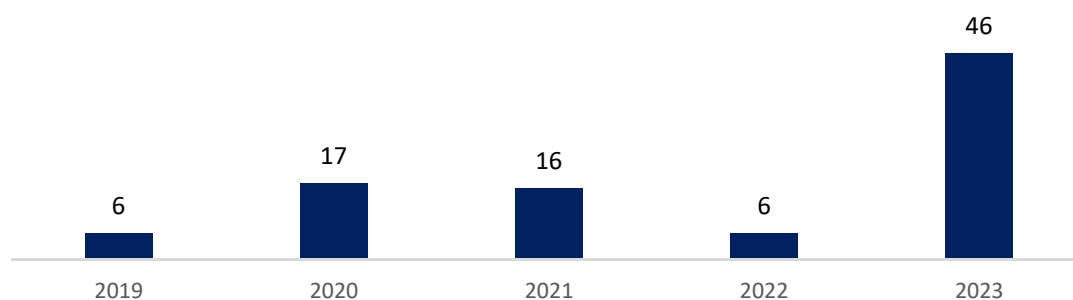
8.2 Reclamações no 1º Trimestre

O comportamento das reclamações seguiu comportamento diferente das manifestações em geral. Além disto, foi o único ano em que não houveram número de registros desde o período anterior a pandemia.



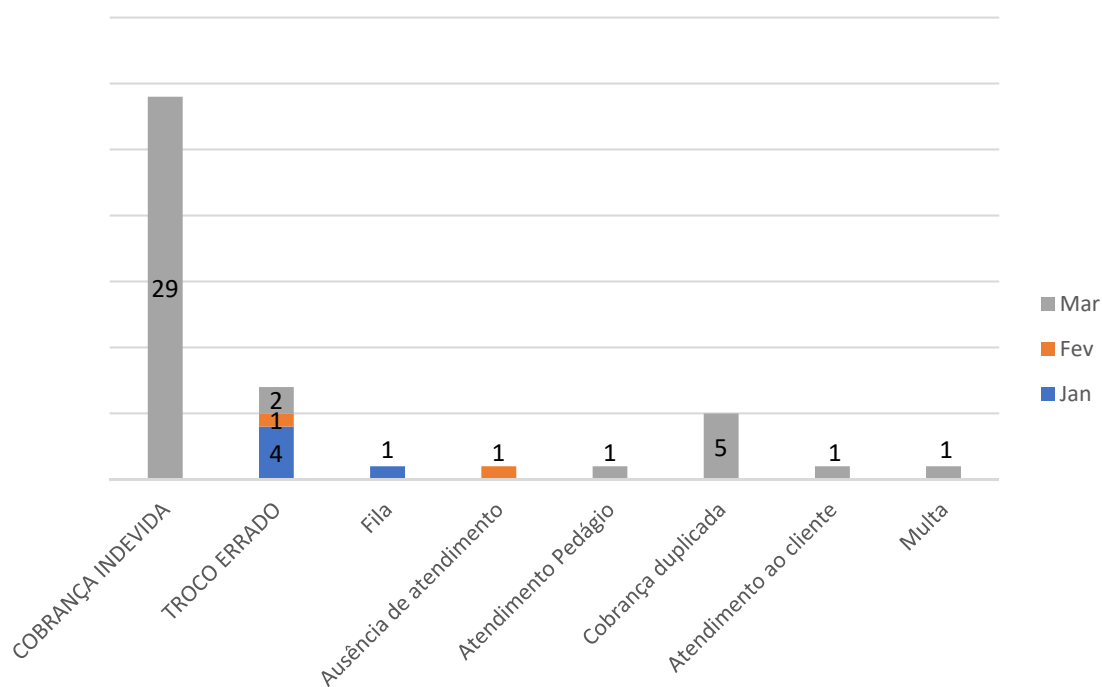
Os dados da Concessionária demonstraram crescimento. Além disto, o ano atual foi o mais reclamado em relação a 1º trimestre.

Reclamações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



Não houve reclamações na ouvidoria da Agetransp. Dos assuntos informados na própria Concessionária, apenas troco errado foi assunto em comum nos meses do 1º trimestre. Além disso, cobrança indevida foi responsável por 29 dos 39 registros realizados no mês de março.

Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 1º Trimestre - 2023

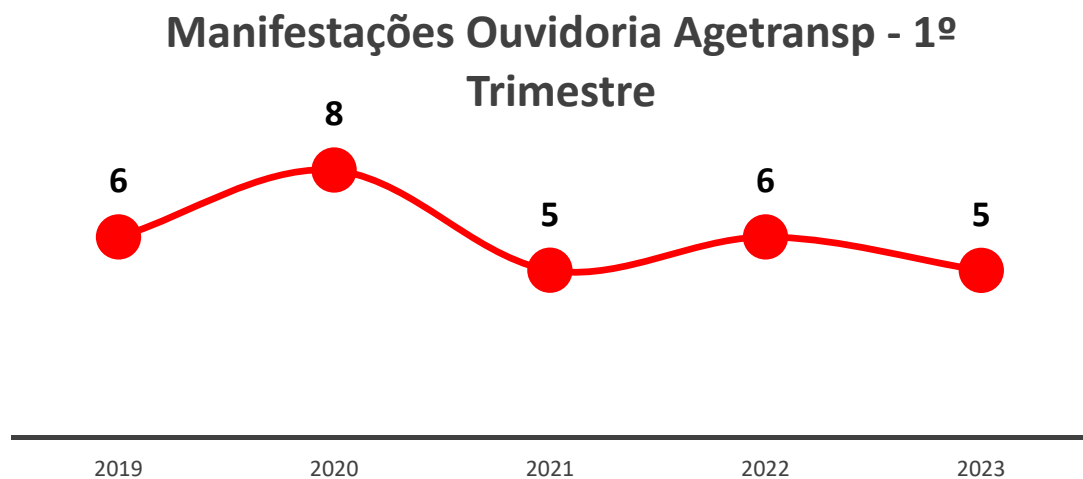


9 Manifestações – Rota 116

A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, entre o km 0,00 e o km 138,76, numa extensão total de 140,40 km.

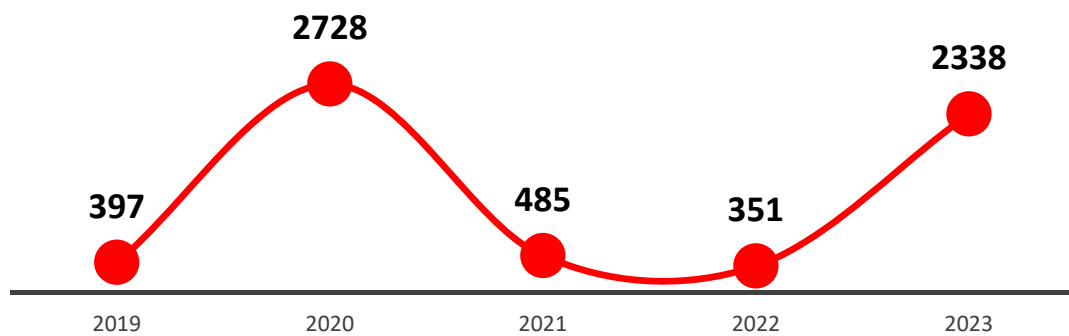
9.1 Registros no 1º Trimestre

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 16,7%.



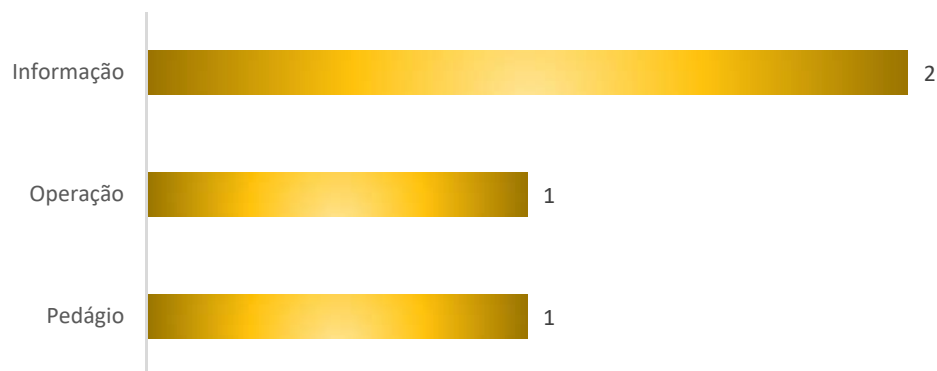
A Concessionária Rota 116 apresentou crescimento em seus registros, em 566,1%. Ainda assim, os números são inferiores aos de 2020.

Manifestações Rota 116 - 1º Trimestre



Houve 4 registros de informação acerca da Rota 116, sendo que 50% das informações prestadas não tiveram algum assunto específico.

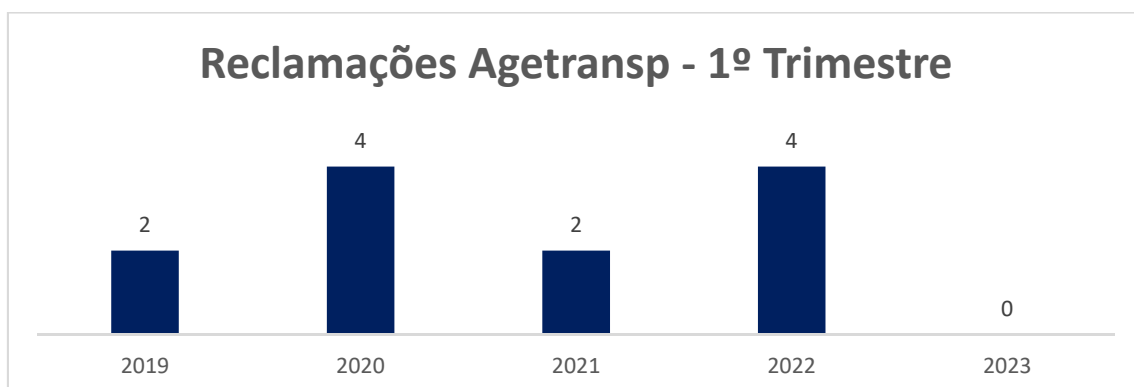
Informações - Ouvidoria da Agetransp



9.2 Reclamações no 1º Trimestre

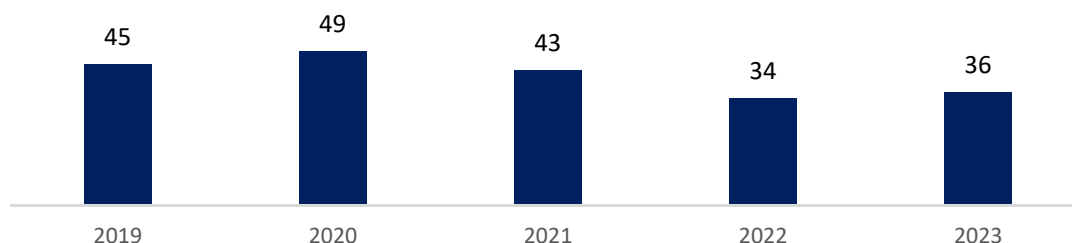
As reclamações reduziram no 1º trimestre de 2023. Neste setor não foram registradas queixas acerca da Concessionária Rota 116, cujo 1º trimestre apresentou o menor número de reclamações, considerando os 5 anos analisados.

Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



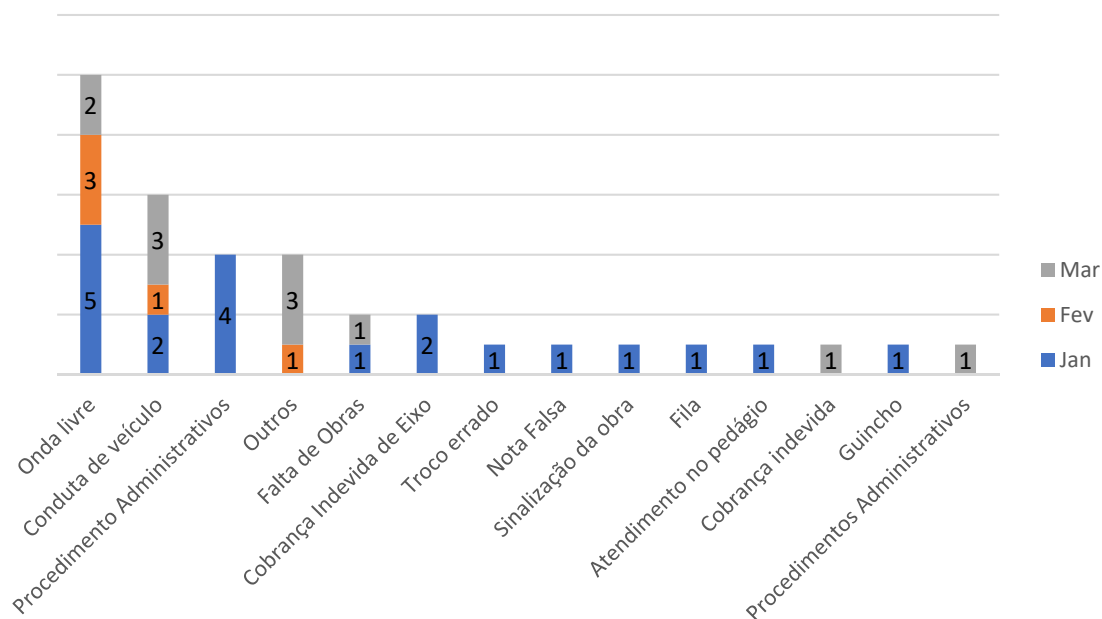
Na Concessionária, nota-se um aumento avaliado em 5,9%. Ademais, o número de reclamações apresentados correspondeu ao menor desde 2019, com exceção de 2022.

Reclamações Rota 116 - 1º Trimestre



Nota-se que Onda Livre foi assunto mais reclamado, correspondente a 42,9% das queixas. Além disto, o assunto esteve presente em todos os meses do 1º trimestre, assim como conduta de veículo. Outros também esteve presente em mais de um mês (fevereiro e março) e falta de obras (janeiro e março).

Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



10 Conclusão

O presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria no 1º 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 a Supervia foi a concessionária mais manifestada e reclamada na Agetransp, seguido do MetrôRio e em terceiro a CCR Barcas, assim como nos 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, giro (app e site) obteve destaque. Deste modo, é preciso exigir melhorias neste sentido, considerando que as reclamações são recorrentes nos meses do trimestre. Das Linhas informadas, houve comportamento contrário entre os dados desta ouvidoria e da concessionária, sendo a Linha 2 com mais queixas na Agetransp e a linha 1 com mais insatisfações na ouvidoria do MetrôRio.

Considerando a CCR Barcas, a estação Praça XV foi a mais frequente em ambos os dados, tanto na Agetransp quanto na Concessionária, destacando-se

também as menções sobre a estação Arariboia. Os dados são coerentes à medida que a linha de maior movimento é a Praça XV x Araribóia. No trimestre, pode-se observar que houve diversas queixas sobre refrigeração nesta ouvidoria, assim como na própria concessionária, sendo o assunto mais relato pelos usuários. Ademais, atraso no percurso e atraso na partida também receberam 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, superou a Rota 116 no número de reclamações em 10 queixas. Enquanto na Rota 116 os problemas de pedágio foram os maiores na própria concessionária, sobre a CCR Via Lagos, a ouvidoria da rodovia também registrou problemas de pagamento e pedágios sobre a mesma, sendo sobre cobrança indevida.

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, 19 de maio de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5