

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE 2023



# Ouvidoria – AGETRANSP

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Paulo Robert Gomes Alves

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Assistente de 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 janeiro a março de 2023, 2º 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

<b>OUVIDORIA DA AGETRANSP</b> .....	<b>1</b>
<b>RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE 2023</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Setores da Agetransp</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Ouvidoria</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 CATRA</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 CAPET</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Canais formais de Atendimento</b> .....	<b>8</b>
<b>3 Tipos de Manifestação</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1 Canais de Atendimento das manifestações</b> .....	<b>10</b>
<b>4.2 Tipo de Manifestação</b> .....	<b>10</b>
<b>4.3 Números por Concessionária</b> .....	<b>11</b>
<b>4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações</b> .....	<b>12</b>
<b>4.5 Assunto dos tipos de manifestação</b> .....	<b>15</b>
<b>5 Manifestações – Supervia</b> .....	<b>19</b>
<b>5.1 Registros no 2º Trimestre</b> .....	<b>19</b>
<b>5.1.1 Série histórica de Reclamações</b> .....	<b>25</b>
<b>6 Manifestações – MetrôRio</b> .....	<b>29</b>
<b>6.1 Registros no 2º Trimestre</b> .....	<b>29</b>
<b>6.2 Reclamações no 2º Trimestre</b> .....	<b>33</b>
<b>6.2.1 Reclamações por Linha</b> .....	<b>34</b>
<b>6.2.2 Reclamações por Assunto</b> .....	<b>35</b>
<b>7 Manifestações – CCR Barcas</b> .....	<b>37</b>
<b>7.1 Registros no 2º Trimestre</b> .....	<b>37</b>
<b>7.2 Reclamações no 2º Trimestre</b> .....	<b>38</b>
<b>7.2.1 Reclamações por mês</b> .....	<b>43</b>

<b>8 Manifestações – CCR Via Lagos .....</b>	<b>46</b>
<b>8.1 Registros no 2º Trimestre.....</b>	<b>46</b>
<b>8.2 Reclamações no 2º Trimestre .....</b>	<b>47</b>
<b>9 Manifestações – Rota 116 .....</b>	<b>48</b>
<b>9.1 Registros no 2º Trimestre.....</b>	<b>49</b>
<b>9.2 Reclamações no 2º Trimestre .....</b>	<b>49</b>
<b>10 Conclusão .....</b>	<b>52</b>

# 1 Setores da Agetransp

## 1.1 Ouvidoria

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

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

## 1.2 CATRA

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

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

## 1.3 CAPET

Compete à Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET) acompanhar, supervisionar e fiscalizar, segundo as normas e legislação em vigor, os contratos de concessão e termos de permissão sujeitos à AGETRANSP, aferindo, no que se refere à política econômica e tarifária, o cumprimento, pelos concessionários ou permissionários, dos serviços regulados, bem como as metas contratualmente estabelecidas.

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

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

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

financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestadas pelas concessionárias.

## 2 Canais formais de Atendimento



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

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



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



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



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

## 3 Tipos de Manifestação



### SOLICITAÇÃO

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



### INFORMAÇÃO

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



### RECLAMAÇÃO

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



### DENÚNCIA

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



### SUGESTÃO

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



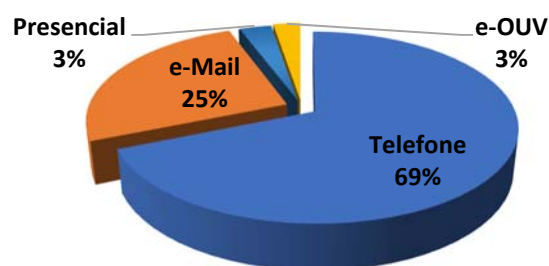
### ELOGIO

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

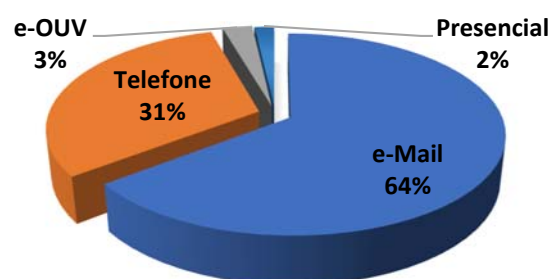
## 4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre

### 4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Entre abril e junho de 2023 foram registradas 580 manifestações formais, representando uma queda de 21,4% em comparação com o 2º trimestre do ano passado. Dessas manifestações, 399 **manifestações originaram-se do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, 148 **manifestações por e-mail**, 18 de forma presencial e 15 **através do e-Ouv**.

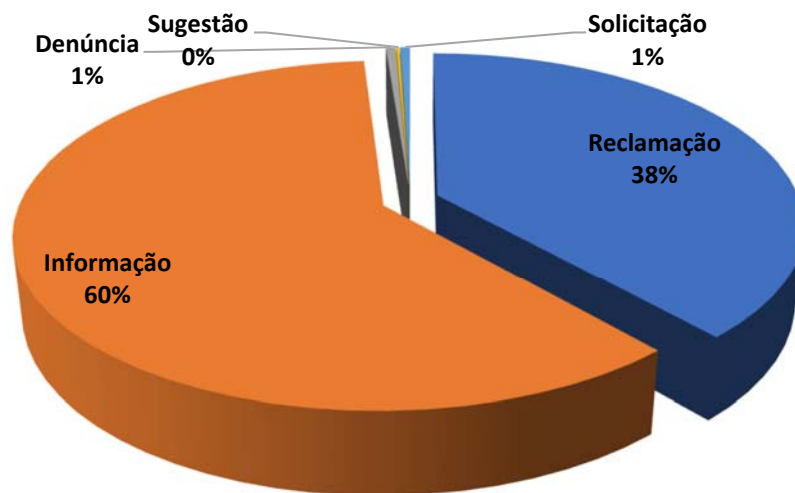


Acerca de reclamações, o e-mail foi o **canal principal de coleta de reclamações**, responsável por 144 das 223 insatisfações, diferente do segundo período analisado no ano passado, onde o telefone foi o mais utilizado. Ademais, pontua-se que **69 reclamações coletadas pelo telefone, 6 através do e-Ouv e 4 presenciais**.



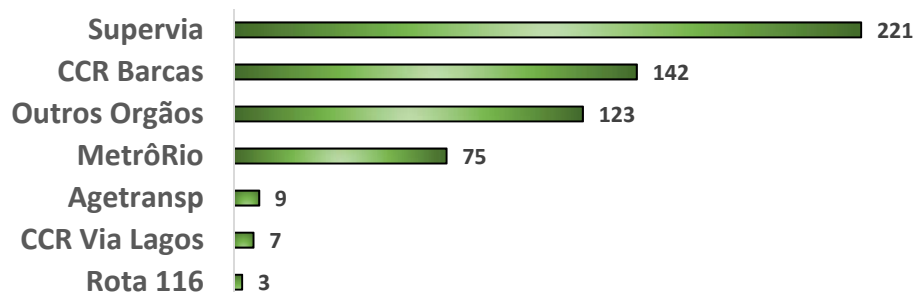
### 4.2 Tipo de Manifestação

Dos tipos de manifestações, informação permaneceu apresentando o maior número de registros, teor de **350 dos 580 registros**. Considerando os demais tipos, **reclamações foi tipo presente em 223 registros, 3 solicitações, 3 denúncias e 1 sugestão**. O gráfico abaixo ilustra seus percentuais em relação ao total:

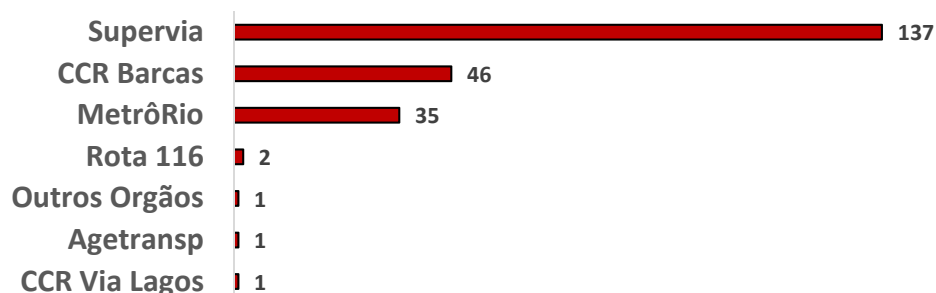


### 4.3 Números por Concessionária

Em relação às concessionárias reguladas por esta Agetransp, a Supervia apresentou o maior número de registros, assim como historicamente, presente em 38,1% dos registros. CCR Barcas superou MetrôRio em 67 registros, sendo motivo de 24,5% 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 3 sobre Rota 116.

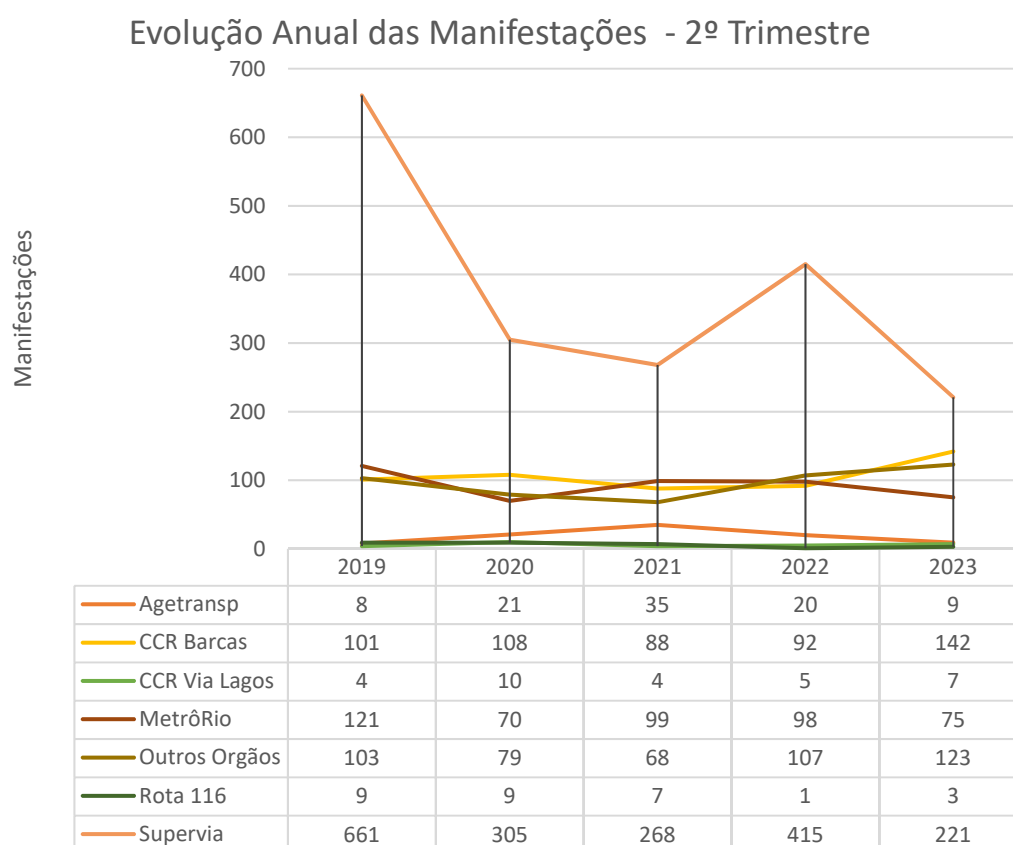


Acerca das queixas, a ordem manteve dos registros em geral. A Supervia, CCR Barcas, MetrôRio, Rota 116 e CCR Via Lagos foram motivo de, respectivamente, 61,4%, 20,6%, 15,7%, 0,9% e 0,4%.



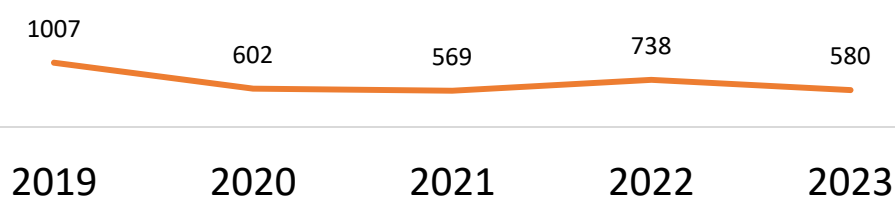
## 4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

Em comparação com 2022, todas as Concessionárias apresentaram aumento, com exceção da Supervia e MetrôRio, que relataram uma diminuição de 46,7% e 23,5% respectivamente. Ademais, a CCR Barcas apresentou o maior número desde 2019.

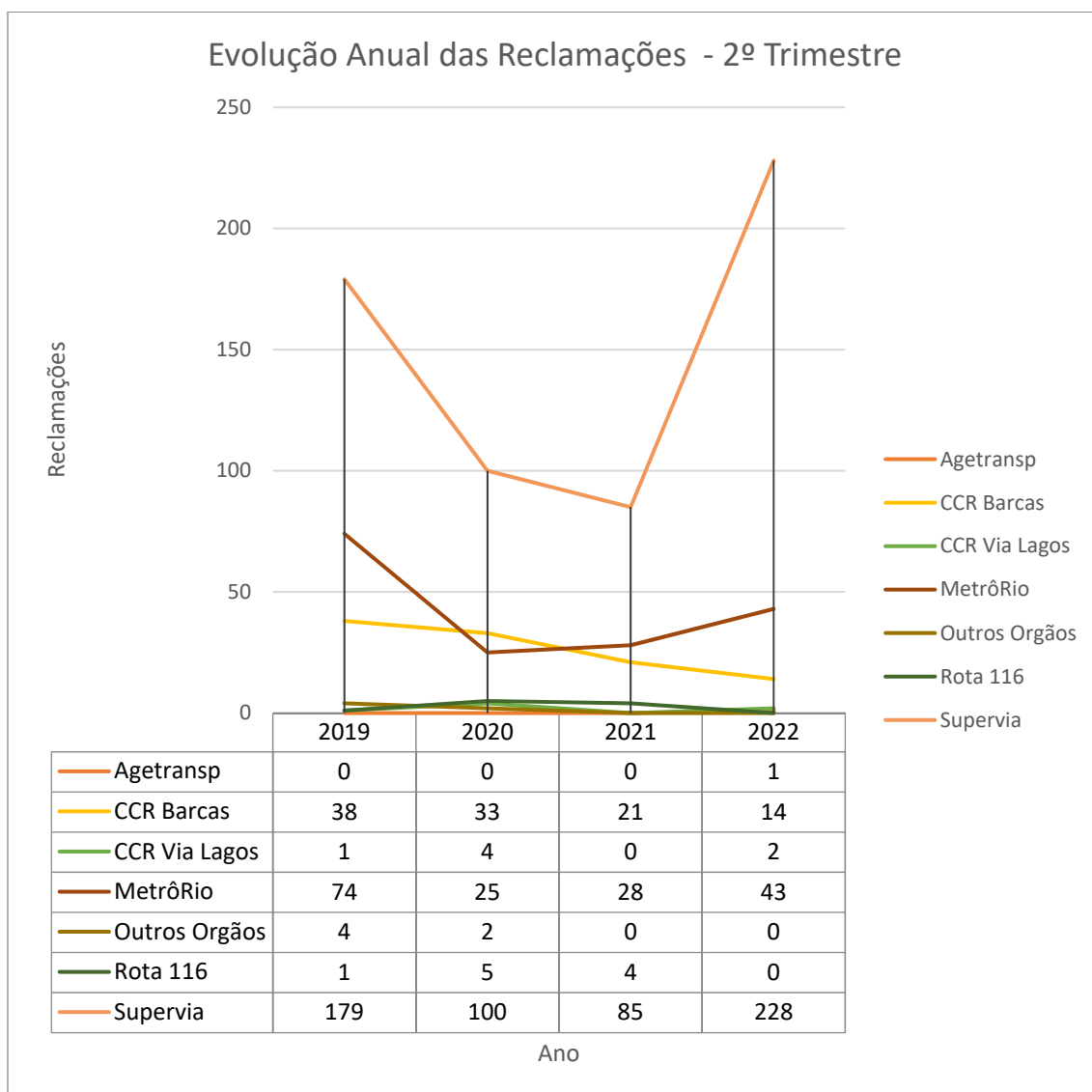


Considerando as manifestações em geral, destaca-se que houve queda de 78,6% dos registros com comparação com o ano de 2022 e aumento de 1,9% em relação a 2021, apresentando o segundo menor número desde o 2º trimestre de 2019.

### Manifestações acumuladas - 2º Trimestre

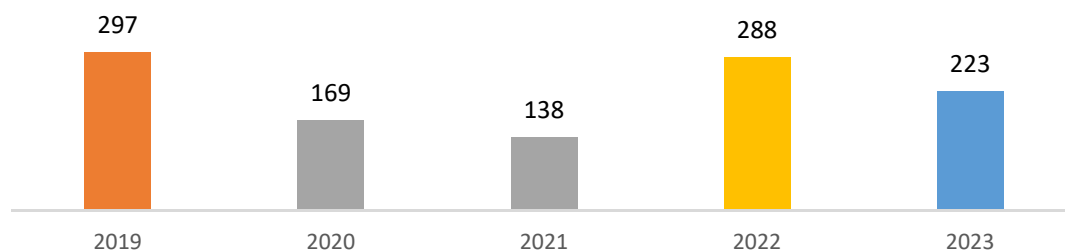


Referente às reclamações, as Concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Via Lagos apresentaram aumento em relação ao 2º trimestre de 2022, contudo, as demais concessionárias apresentaram redução desse tipo de registro.



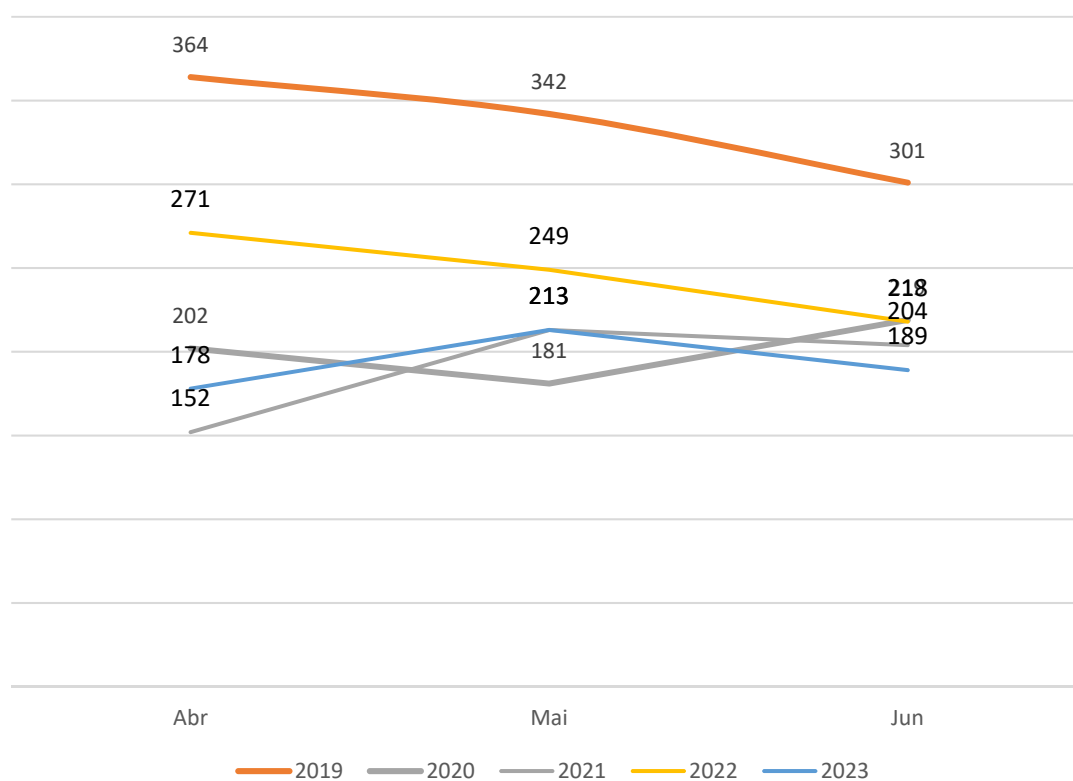
No que tange às reclamações coletadas entre abril e junho de 2023, nota-se que houve uma diminuição em relação ao primeiro trimestre do ano passado. O ano de 2023 foi marcado por uma queda de 22,6% das queixas em relação a 2022.

## Reclamações acumuladas - 2º Trimestre



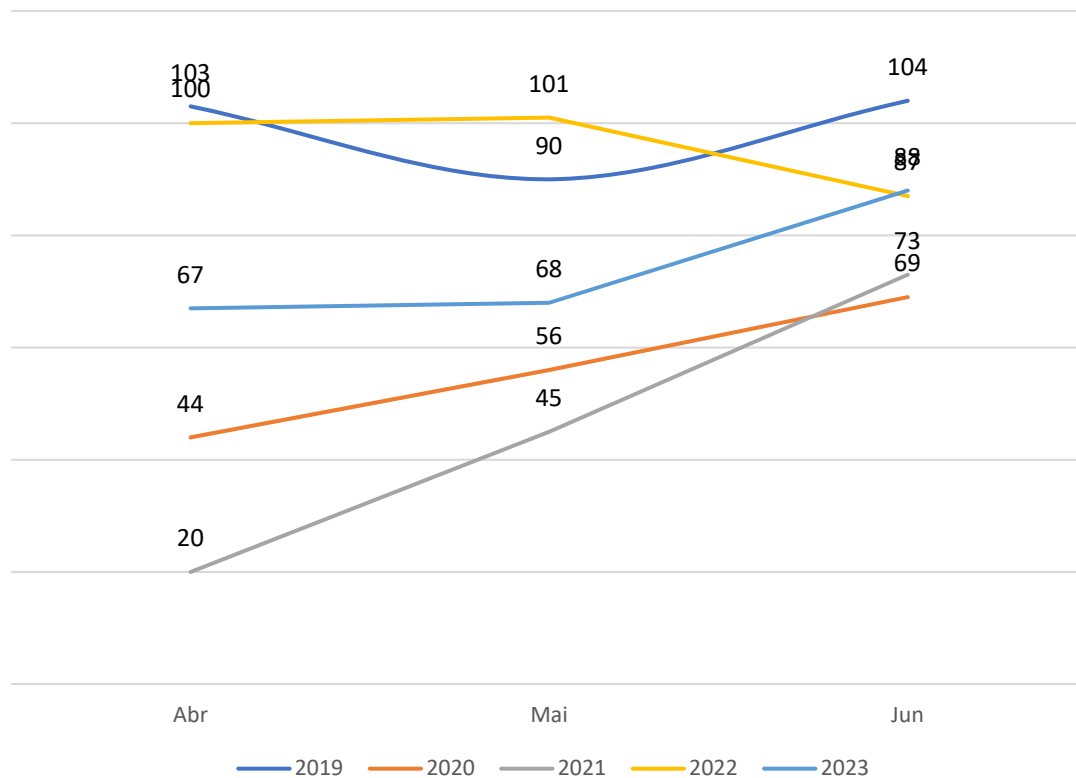
Nota-se que junho de 2023 apresentou número inferior aos últimos 3 anos de registros. Verificou-se que em maio de 2023, os registros foram os maiores, com 213 manifestações.

## Manifestações anuais ao longo dos meses



Os números de reclamações nos meses do 2º trimestre de 2023 diminuíram em relação ao do mesmo trimestre do ano anterior, com exceção de junho. Em comparação com 2022, o sexto mês do ano de 2023 supera em 1 queixa em relação ao ano passado.

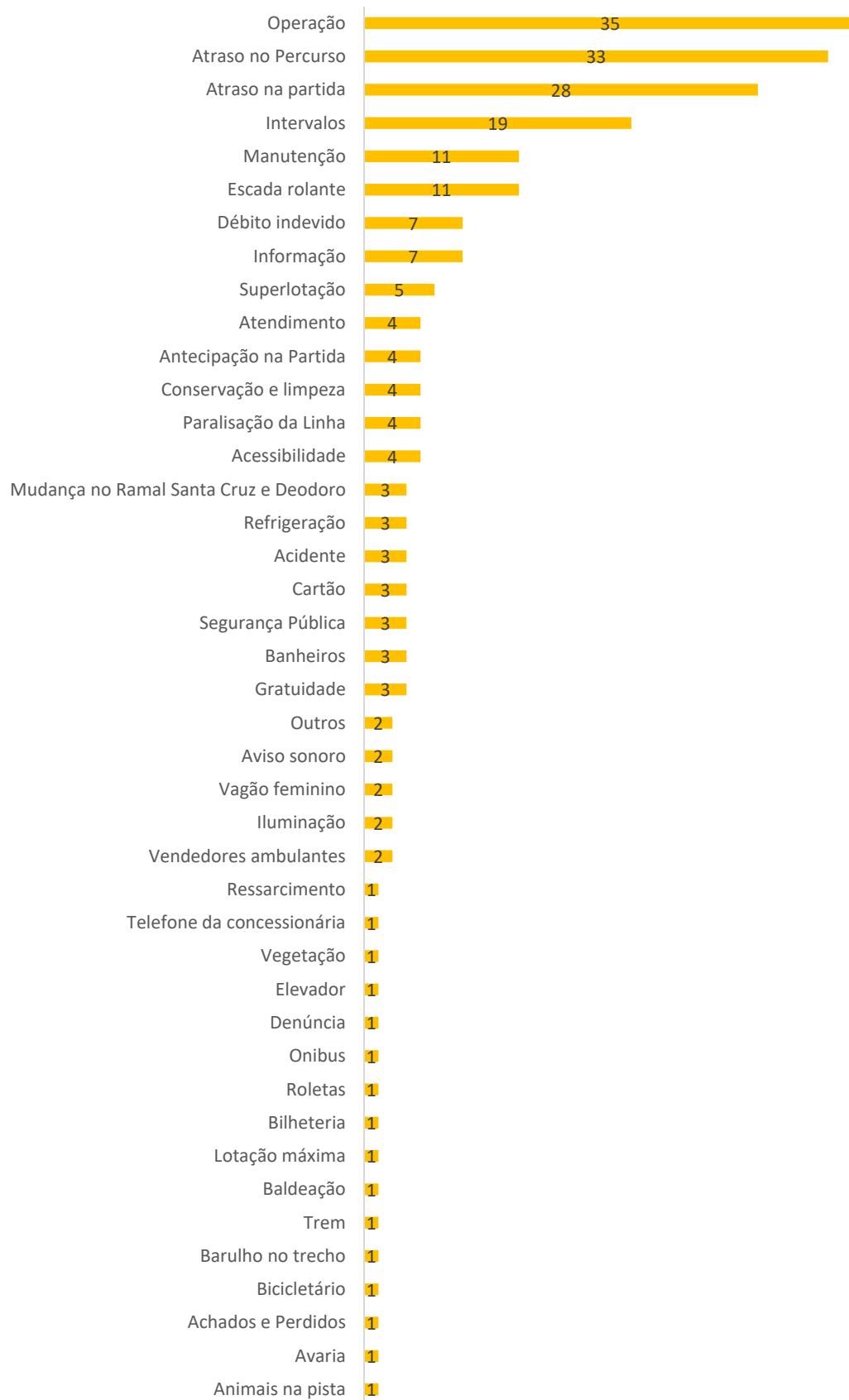
### Reclamações anuais por meses



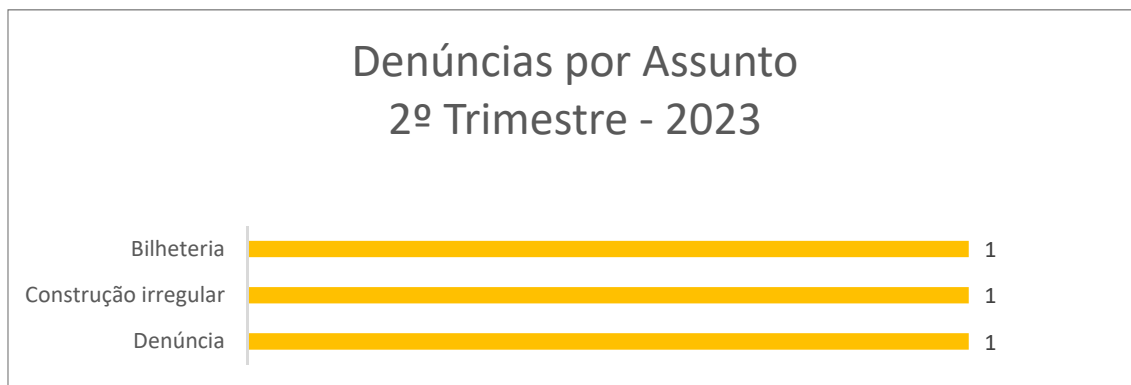
## 4.5 Assunto dos tipos de manifestação

Em relação aos assuntos e reclamações, destaca-se operação, teor de 15,7% das queixas coletadas neste setor. Destacam-se também atraso no percurso, atraso na partida e intervalos sendo motivos de 14,8%, 12,6% e 8,5%, respectivamente.

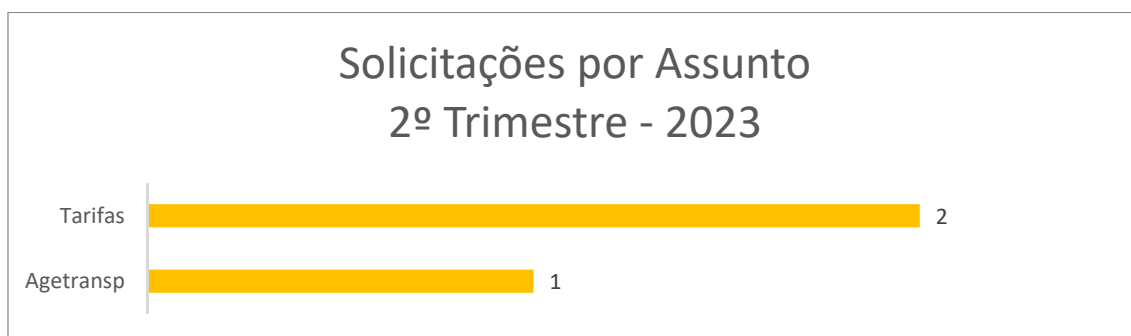
## Reclamações por Assunto 1º Trimestre - 2023



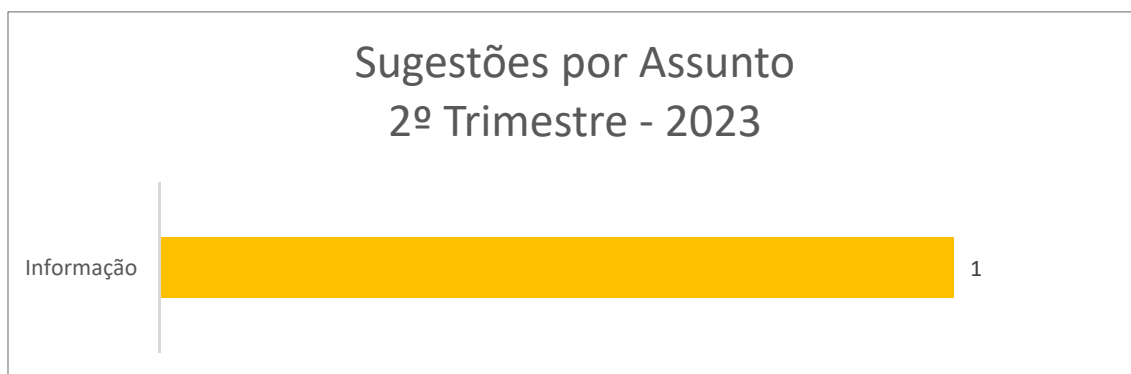
Os pontos de denúncia receberam 1 registro somente cada, sendo eles bilheteria, construção irregular e denúncias no geral.



Houve dois assuntos presentes nas solicitações realizadas no 2º trimestre, sendo tarifas e agetransp os motivos desses registros.

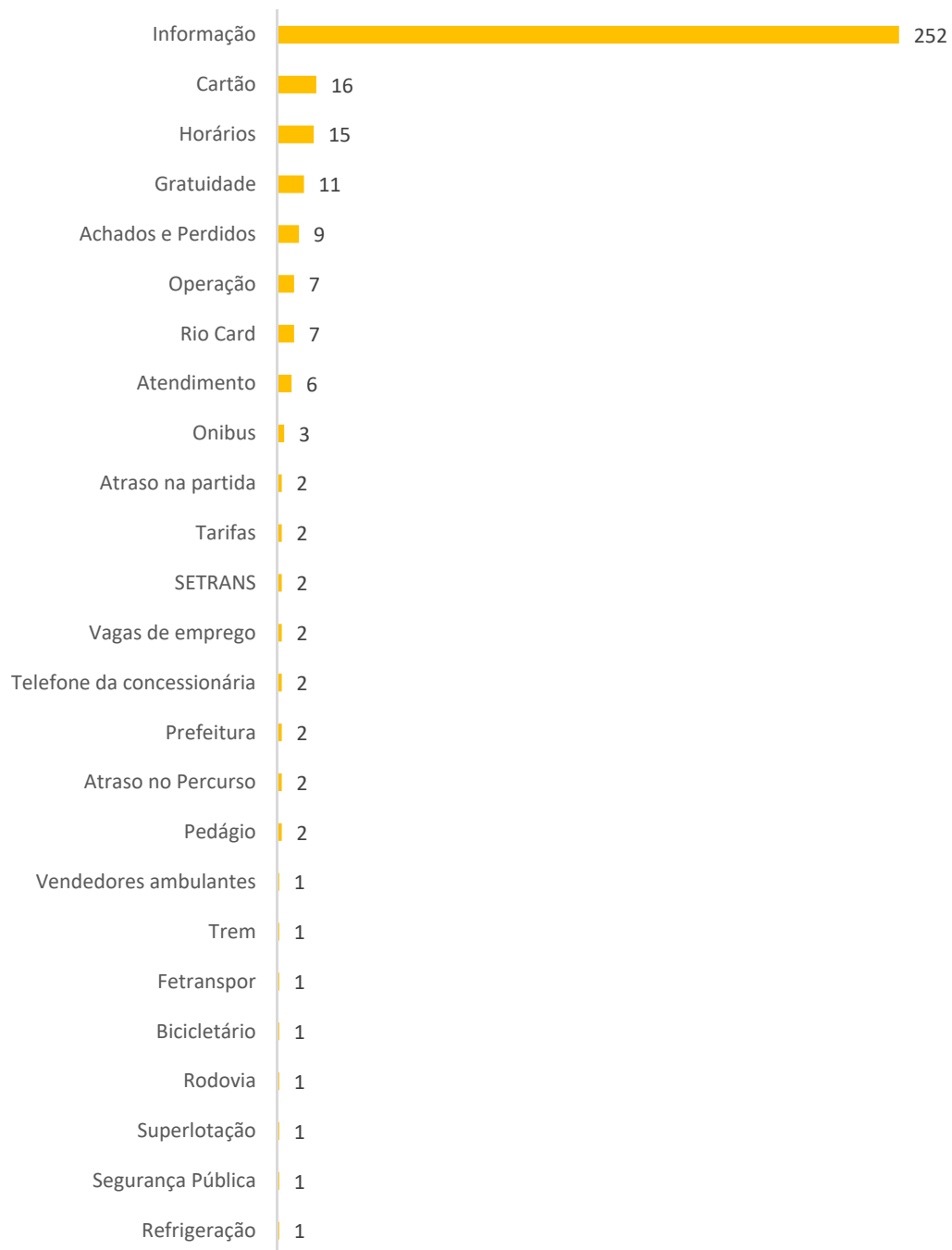


Foi registrada uma sugestão nesta ouvidoria, sendo sobre informação.



A Ouvidoria da Agetransp coletou 350 informações no 2º trimestre de 2023, sendo informações diversas motivo de 72% dessas queixas. Destaca-se também cartão e horários, cujos percentuais respectivos foram de 4,6% e 4,3%.

## Informações por Assunto 2º Trimestre - 2023



Não houveram registros acerca de elogios nesta Ouvidoria.

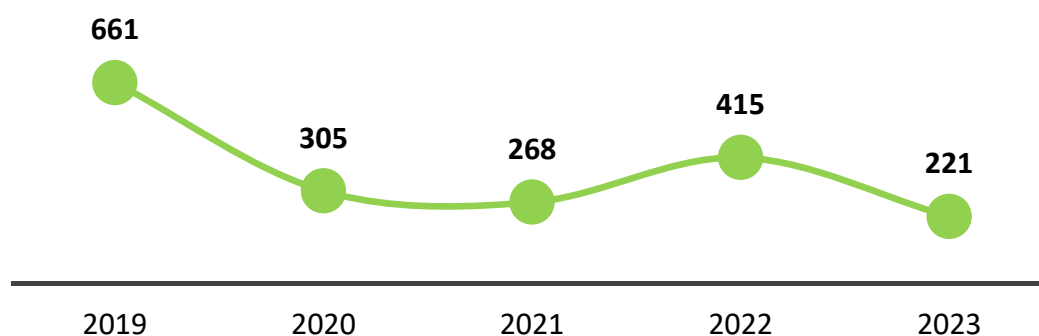
## 5 Manifestações – Supervia

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 2º Trimestre

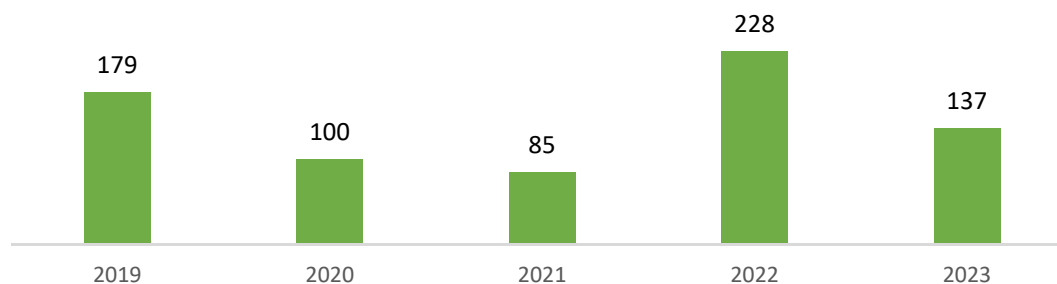
Considerando apenas a Supervia, demonstra-se que os registros diminuíram em comparação com os anos pandêmicos, sendo o menor desde 2019. É importante salientar que esses dados são referentes aos atendimentos desta Ouvidoria.

#### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Com base nos dados fornecidos pela Concessionária, houve queda dos registros na Supervia, sendo o ano cujo 2º trimestre apresentou o terceiro maior número de manifestações nos 5 anos analisados.

#### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



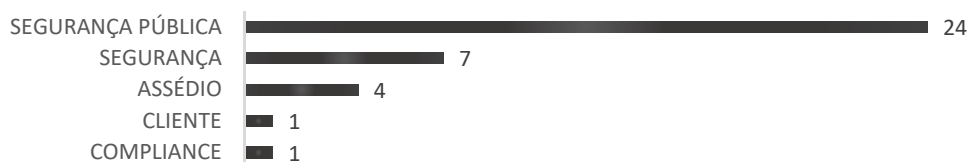
Foram registradas 3 denúncias nesta ouvidoria, sendo que cada uma recebeu apenas uma citação. Bilheteria, denúncia e construção irregular foram os assuntos mencionados pelos usuários.

#### Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



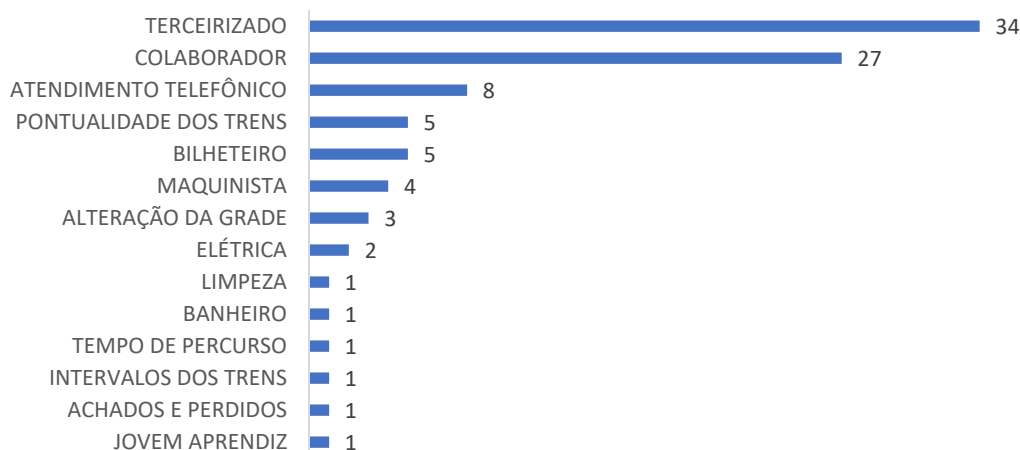
Nos dados da Concessionária, destacou-se segurança pública, sendo teor de 64,9% das denúncias. Usuários também mencionaram segurança e assédio mais de uma vez. Ademais, os assuntos cliente e compliance foram responsáveis por uma menção cada.

#### Denúncias - Concessionária Supervia



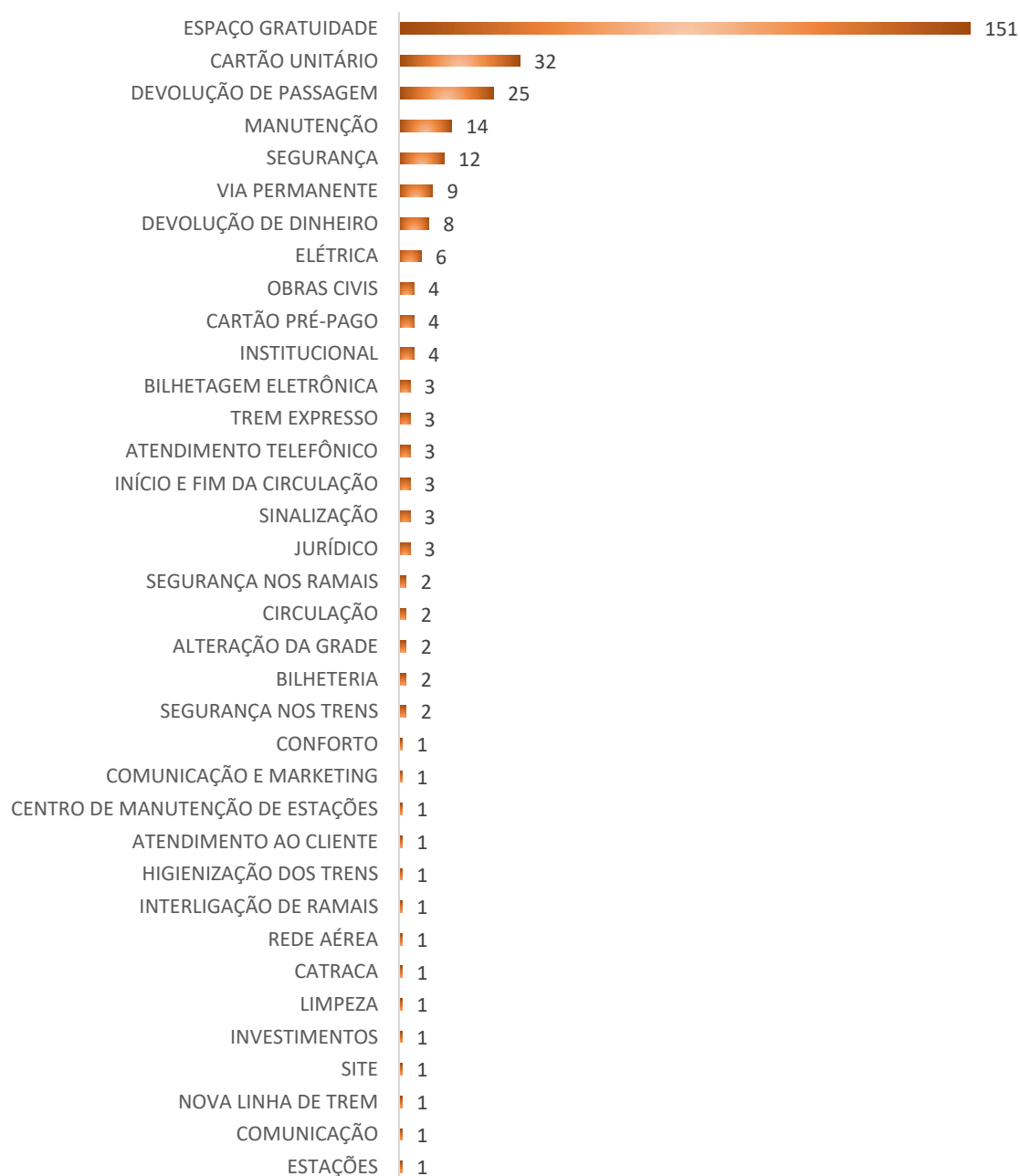
Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Em relação aos atendimentos da Supervia, coletou-se 94 elogios, sendo 36,2% em relação a terceirizado e 28,7% sobre colaborador.

#### Elogios - Concessionária Supervia



Está ouvidoria não registrou solicitações referente a concessionária. A Concessionária apresentou registros de solicitações no período analisado. Houve 311 registros de solicitações, onde 48,55% foi referente a espaço gratuidade e 10,29% em relação a cartão unitário. Devolução de passagem também foi assunto de destaque nas solicitações, responsável por 8,04% dos registros.

### Solicitações - Concessionária Supervia



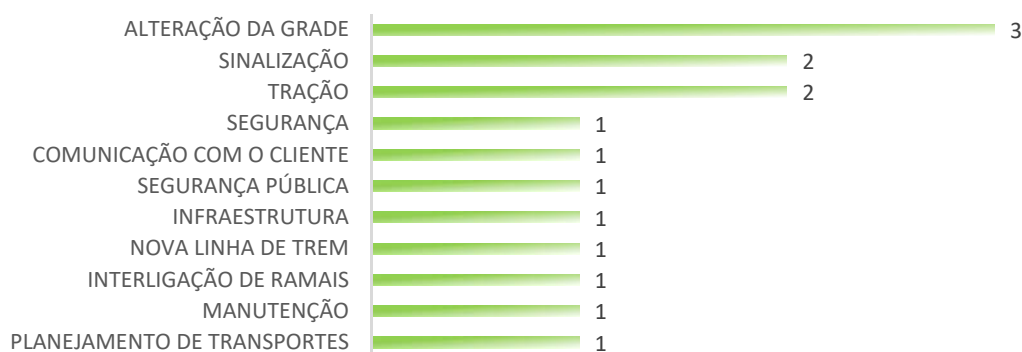
No 2º Trimestre de 2023, a Ouvidoria coletou 1 sugestão acerca de informação da Supervia.

### Sugestões - Ouvidoria da Agetransp



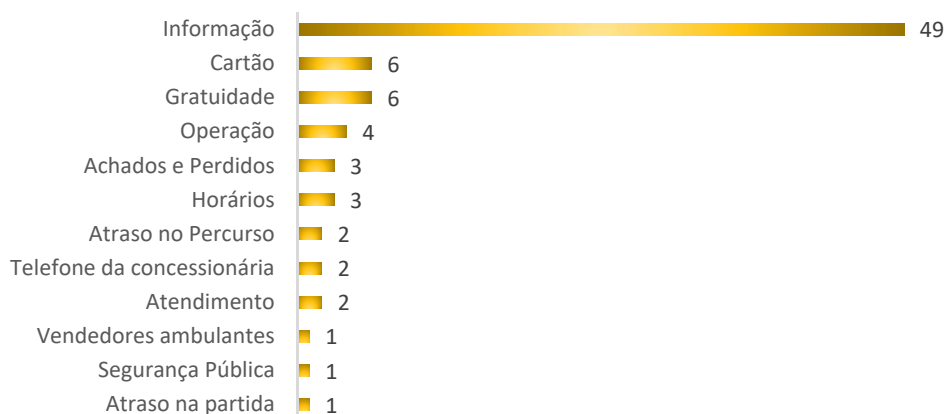
Já na concessionária, destaca-se alteração na grade, responsável por 20% dos contatos dos usuários.

### Sugestões - Concessionária Supervia



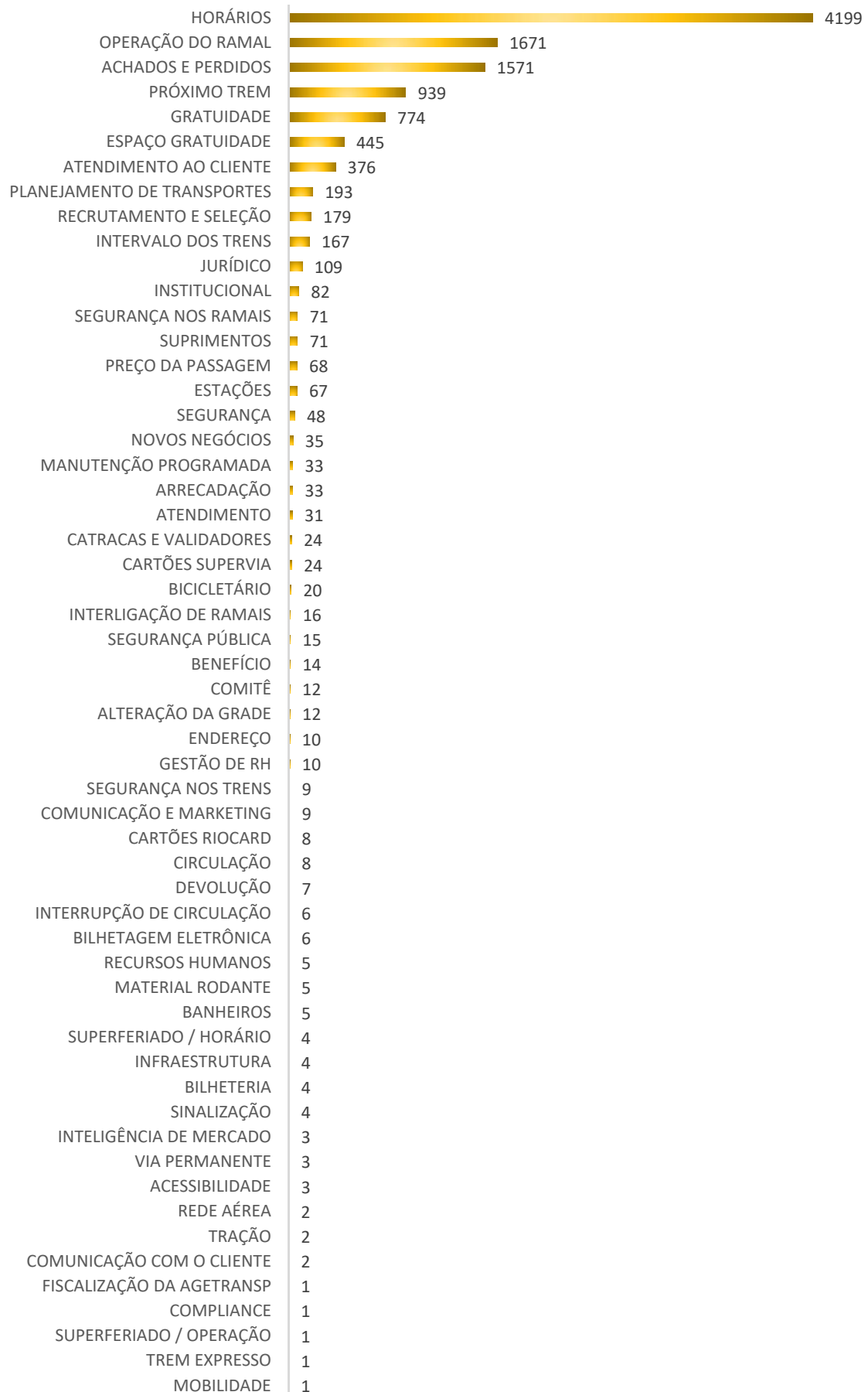
As informações mais registradas acerca da Supervia registradas nesta ouvidoria permaneceram as mesmas, sendo 61,3% informações diversas, 7,5% informações sobre cartão e 7,5% gratuidade.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



Na Supervia nota-se que horários foi assunto mais manifestado em relação às informações, havendo cerca de 3.808 registros por mês, em média. Dos 11.423 registros, 4.199 foi referente ao assunto, correspondendo a um percentual de 36,8%. Operação do ramal e achados e perdidos também se destacaram, onde foram teor de 14,6% e 13,8% dos assuntos, respectivamente.

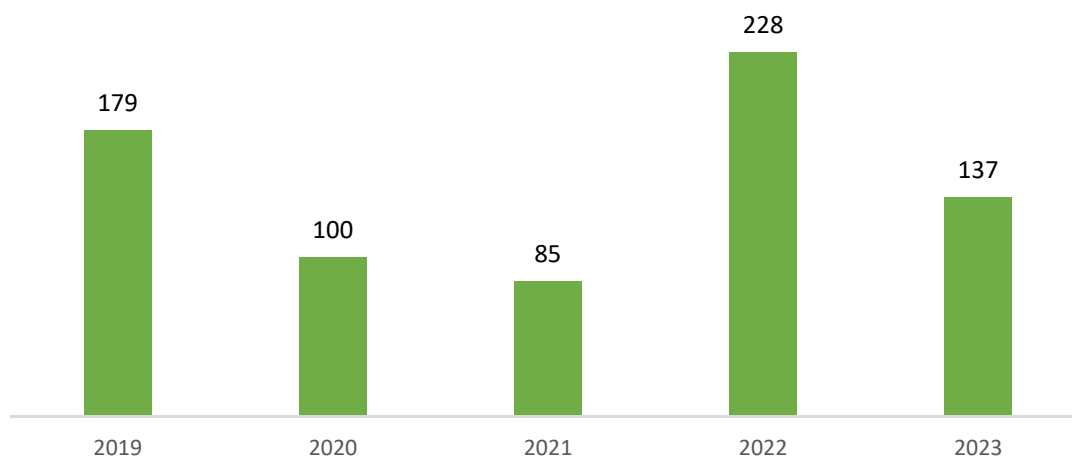
## Informações - Concessionária Supervia



## 5.1.1 Série histórica de Reclamações

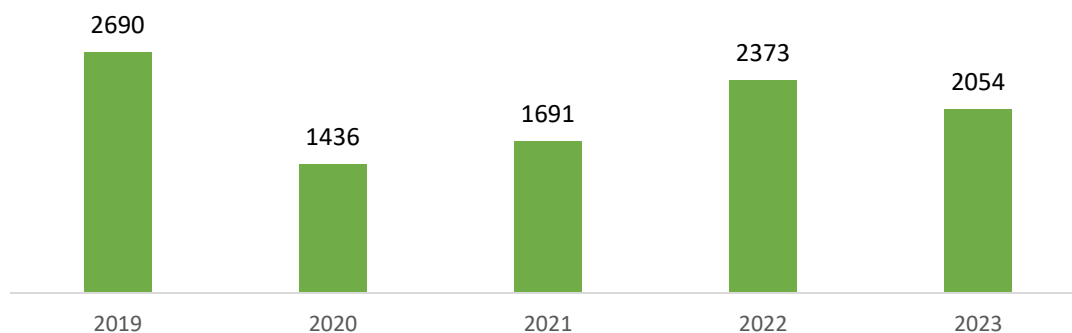
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, é importante pontuar que houve decréscimo de 60,1% das queixas, em relação ao mesmo período do ano passado.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



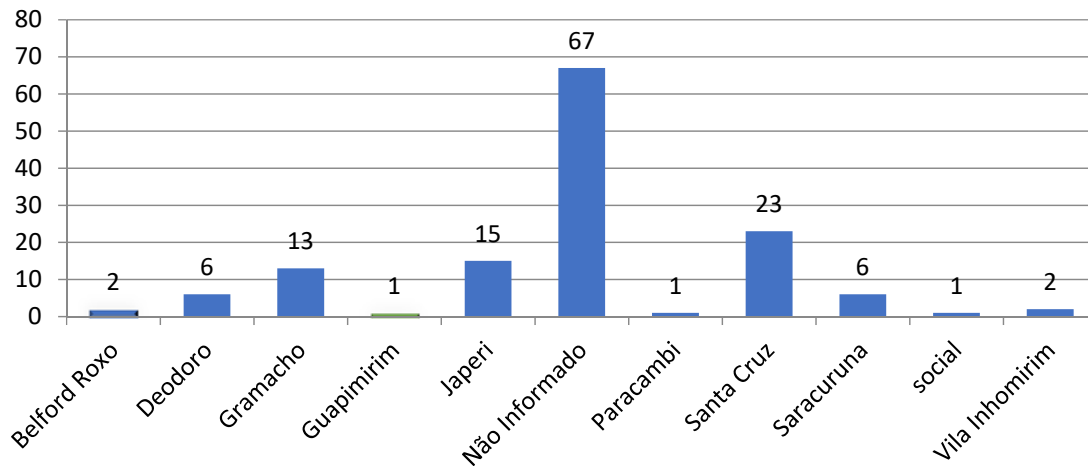
Houve comportamento de queda evidenciado na própria concessionária (-13,4%), o número de queixas ainda foi o maior desde o ano de 2020, com exceção ao ano de 2022.

### Reclamações Concessionária - 2º Trimestre



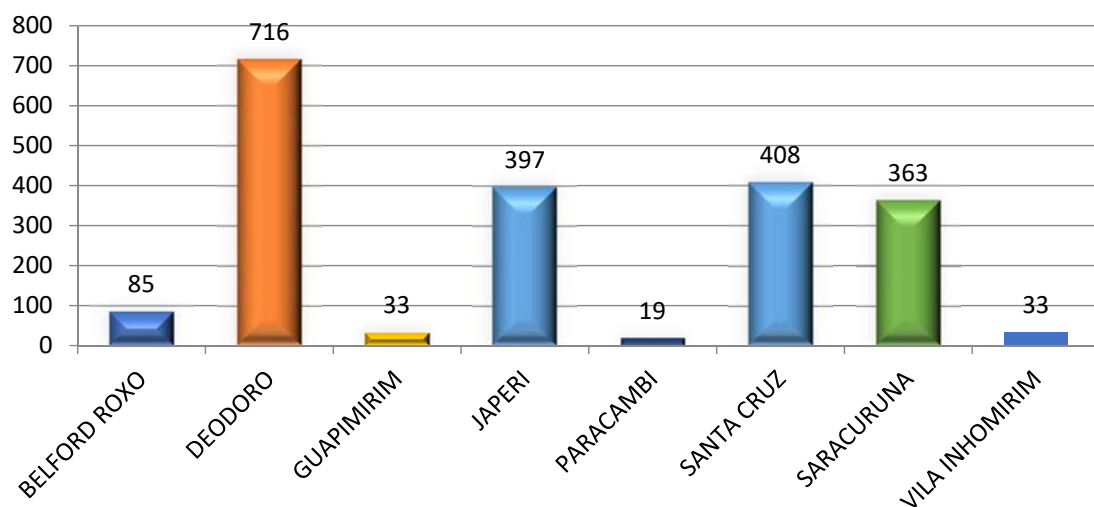
Considerando os ramais reclamados no trimestre, verificou-se que 48,9% dos registros não tiveram informação de ramal. Dos demais, destacam-se Santa Cruz e Japeri, motivos de 16,8% e 10,9% respectivamente.

## RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



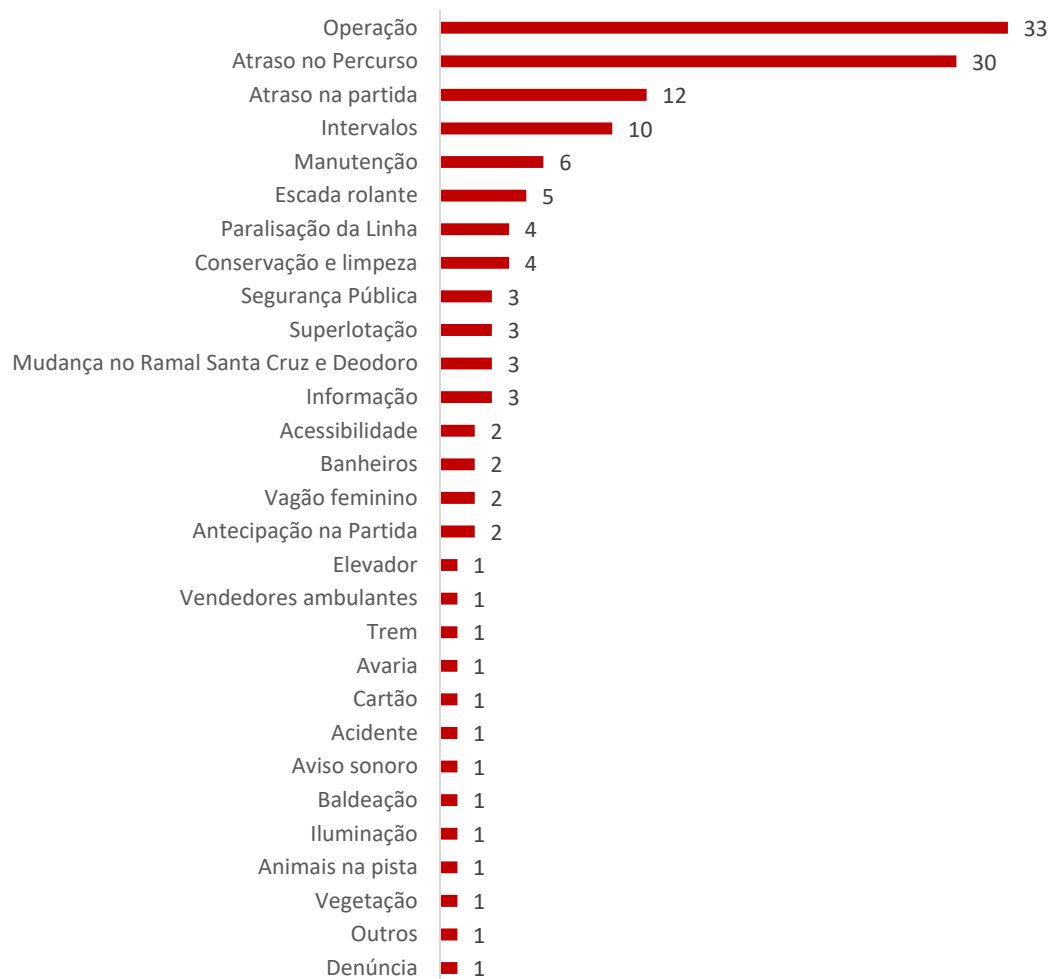
Na Supervia o ramal Deodoro foi o mais reclamado, motivo de 34,9% das queixas no período. O ramal Santa Cruz apresentou maior número de reclamações que o Japeri, assim como nos registros desta Ouvidoria.

## RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 2º TRIMESTRE



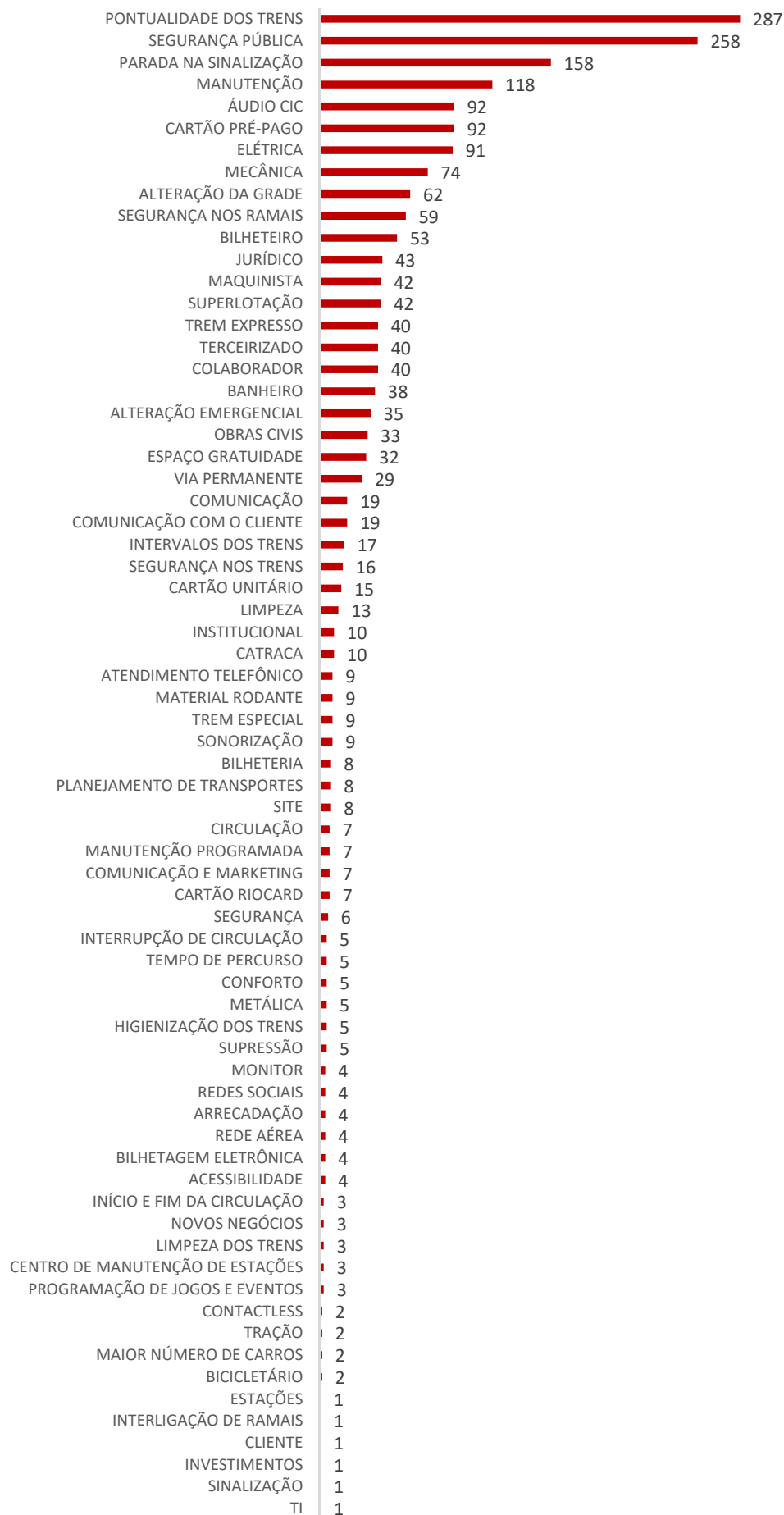
O assunto mais reclamado acerca da Supervia, registrado nesta Ouvidoria, foi operação. O assunto foi teor de 24,1% das queixas. Atraso no percurso e atraso na partida superaram intervalos e forma motivos de 21,9% e 8,8%.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



O assunto de maior destaque nos registros realizados diretamente com a Supervia foi Pontualidade dos trens, presente em 14% das queixas. Nota-se que o assunto possui 29 queixas a mais do segundo colocado, segurança pública. Acrescenta-se que, o top 3 relatado na concessionária, refere-se diretamente a operação da Supervia (parada na sinalização), sendo assim, possuindo semelhança com os registros da Agetransp.

## Reclamações - Concessionária Supervia



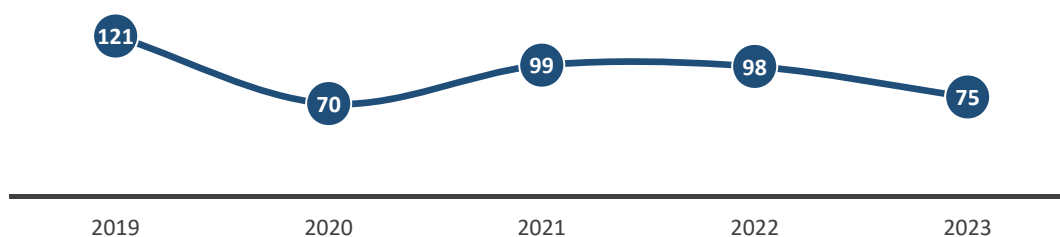
## 6 Manifestações – MetrôRio

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 2º Trimestre

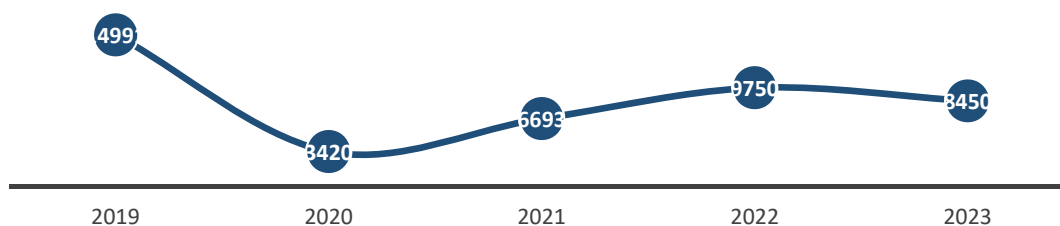
Considerando os dados desta Ouvidoria, coletados entre abril e junho de 2023, houve queda em relação ao ano anterior. Os números foram os menores desde o ano de 2019, com exceção de 2020.

#### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre

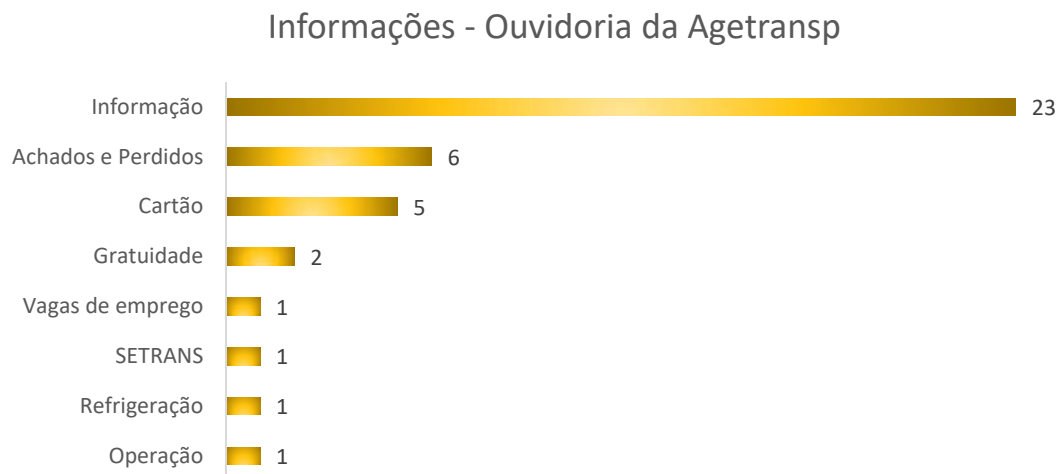


Em relação aos dados do MetrôRio, a queda avaliada foi de 13,3%, obtendo números inferiores apenas aos anos de 2020 e 2021. Nota-se que desde o ano passado, as manifestações foram crescendo de forma gradual no 2º trimestre, e no ano corrente, houve baixa no número das reclamações considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário no Rio de Janeiro.

#### Manifestações MetrôRio - 2º Trimestre

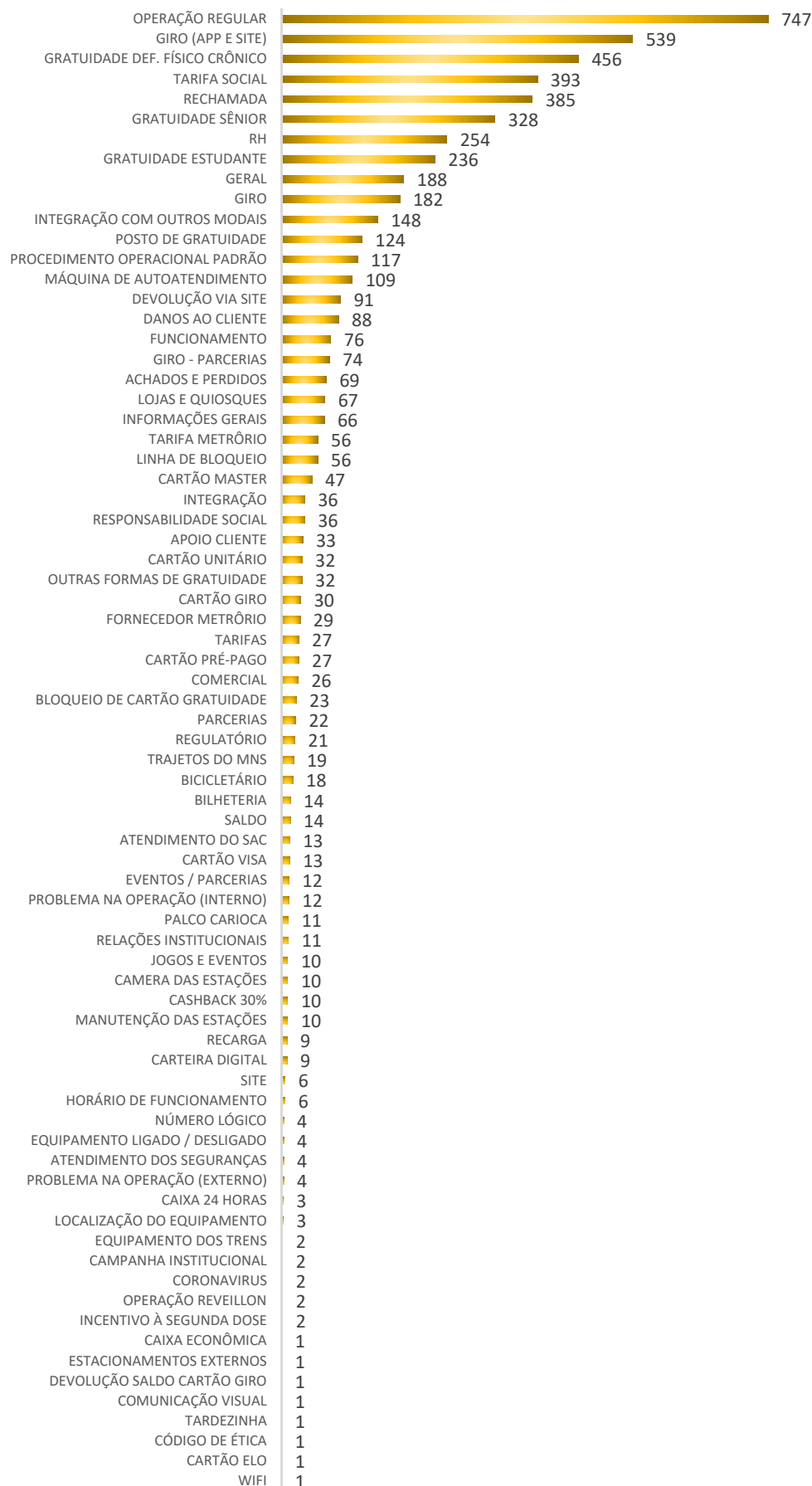


Foram registradas 40 informações, onde 57,5% foi referente a informações diversas. Destacaram-se também achados e perdidos e cartão, que obtiveram 15% e 12,5% dos registros respectivamente.



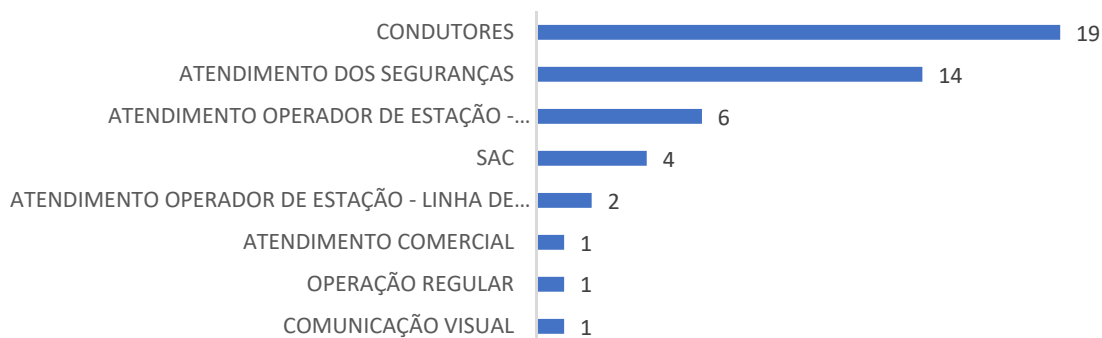
No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a operação regular (13,5%). Houve 539 pedidos de informações acerca de Giro (app e site) e 456 em relação a gratuidade def. físico crônico. Os demais números absolutos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

## Informações - Concessionária MetrôRio



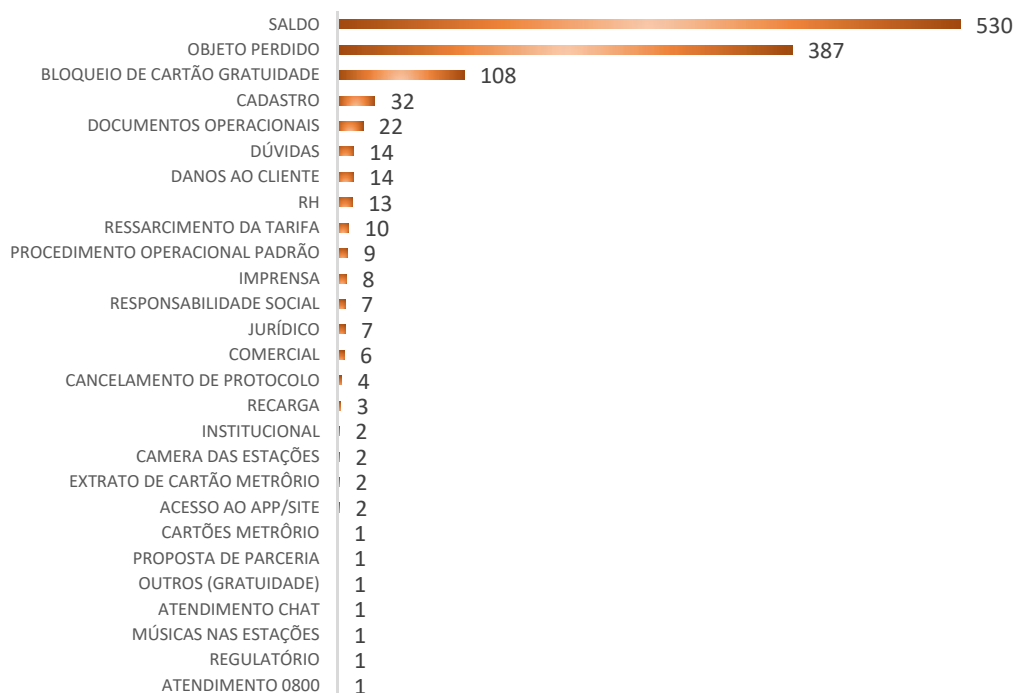
Nesta Ouvidoria não houve registros de elogios acerca do MetrôRio. A Concessionária registrou o maior percentual em relação a atendimento dos condutores (39,6%), seguido por atendimento dos seguranças (29,2%). Destaca-se também atendimento operador da estação - plataforma, presente em 12,5% dos elogios.

### Elogios - Concessionária MetrôRio



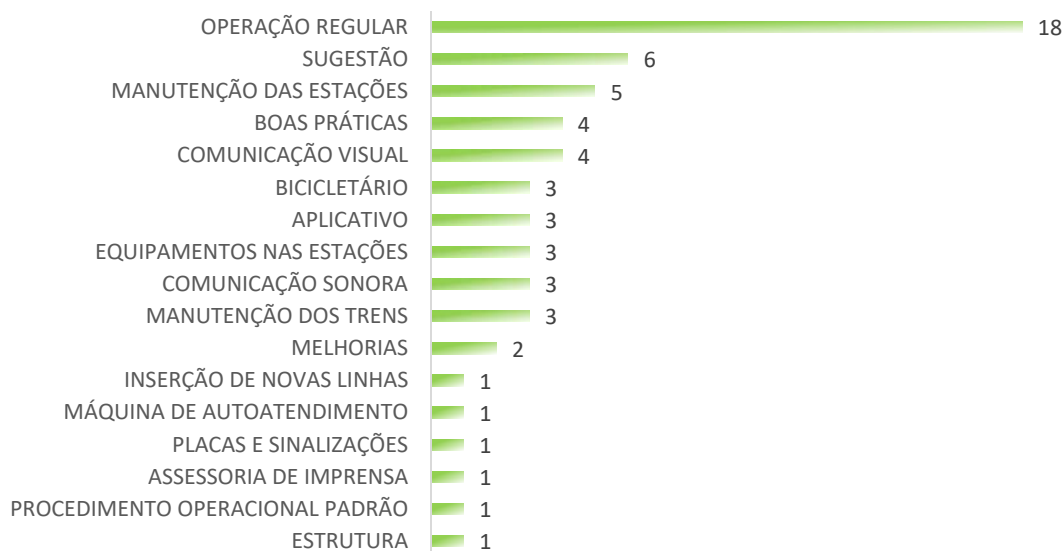
As solicitações no período só foram registradas diretamente no MetrôRio. Dessas, 44,6% foram referentes a saldo, 32,5% objeto perdido, 9,1% bloqueio de cartão gratuidade e 2,7% em relação à cadastro. Houve também outros assuntos de solicitações, que estão ilustrados no gráfico a seguir:

### Solicitações - Concessionária MetrôRio



Não houve registro de sugestões sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 60 sugestões, onde 30% foi referente a operação regular, assunto mais frequente deste tipo de registro.

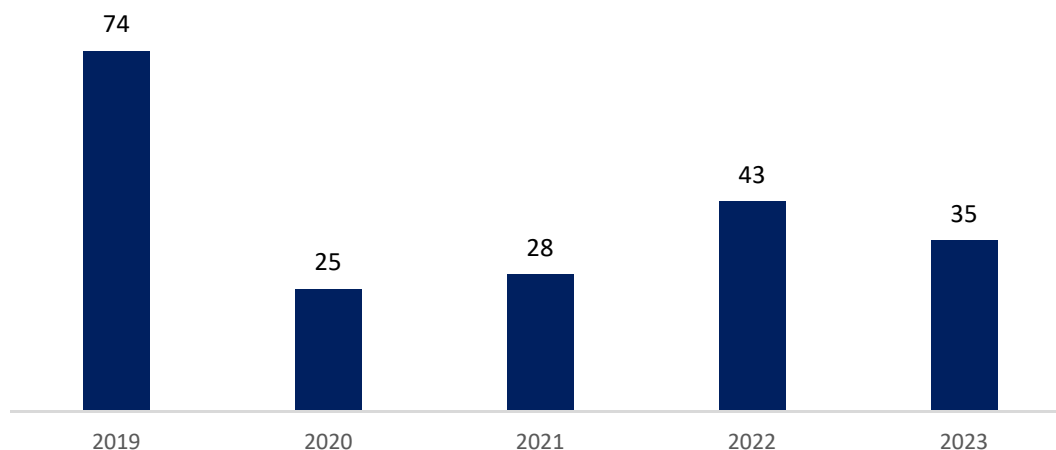
### Sugestões - Concessionária MetrôRio



## 6.2 Reclamações no 2º Trimestre

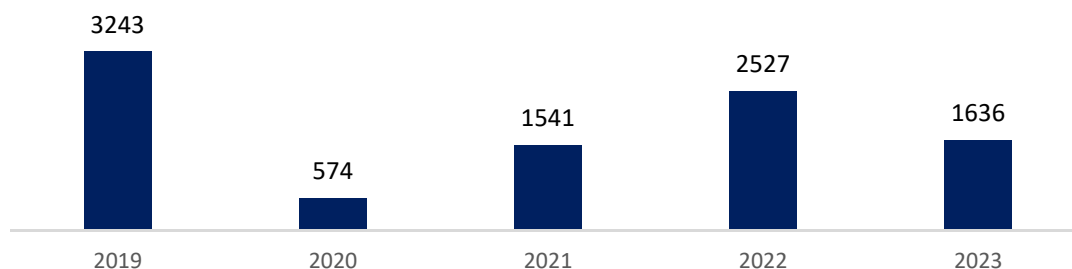
Neste trimestre, verificou-se que as reclamações sobre o MetrôRio caíram 18,6% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Em relação a 2021, o aumento foi de 7 registros. Ainda assim, os registros foram inferiores ao período anterior a pandemia.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



Considerando os dados do MetrôRio, o comportamento foi semelhante ao desta Ouvidoria. A diminuição em relação a 2022 foi de 35,3%, sendo, havendo um aumento progressivo desde 2020, com exceção deste ano

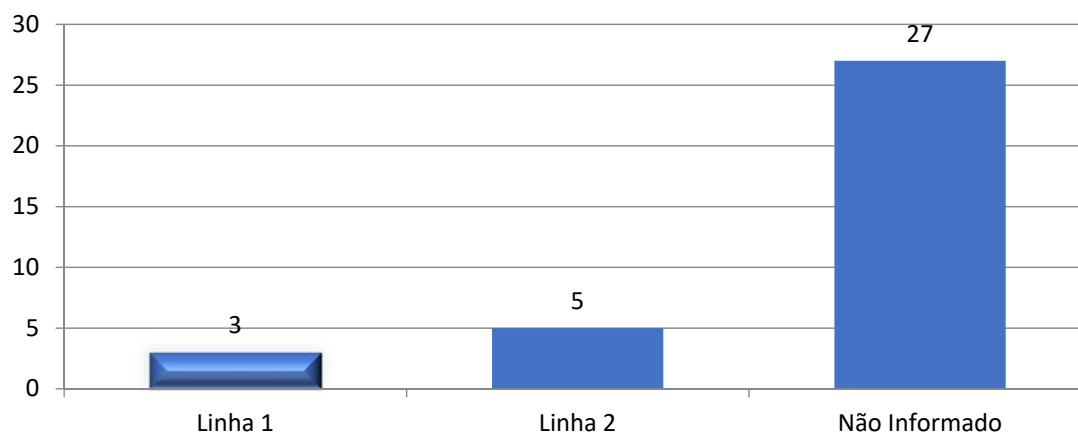
## Reclamações MetrôRio - 2º Trimestre



### 6.2.1 Reclamações por Linha

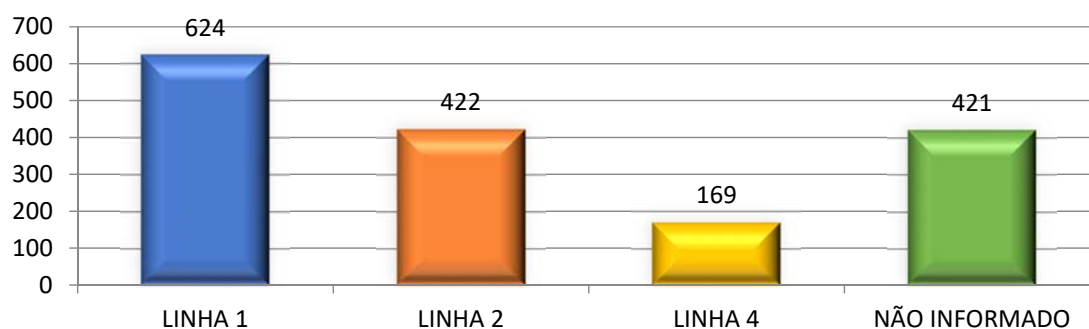
A Ouvidoria da Agetransp coletou 35 reclamações sobre a concessionária MetrôRio, onde 77,1% não houve informação de linha. Das demais, Linha 2 apresentou 2 registros a mais que a Linha 1. A linha 4 não apresentou queixa.

## RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



Com base nos dados da Concessionária, a linha 1 foi a mais reclamada, diferente desta Ouvidoria. Além disto, a ordem das linhas também foi contrária aos dados coletados neste setor. No MetrôRio, 38,1% das queixas foram direcionadas a Linha 1, 25,8% acerca da Linha 2 e 10,3% sobre a Linha 4. Ademais, 421 registros não tiveram informações sobre linhas específicas.

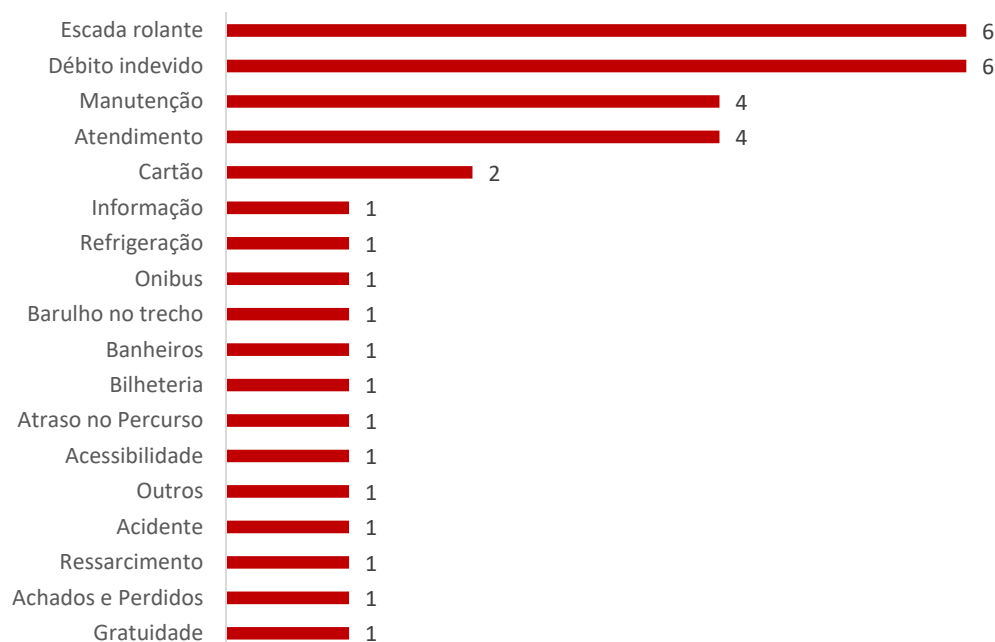
## RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 2º TRIMESTRE



### 6.2.2 Reclamações por Assunto

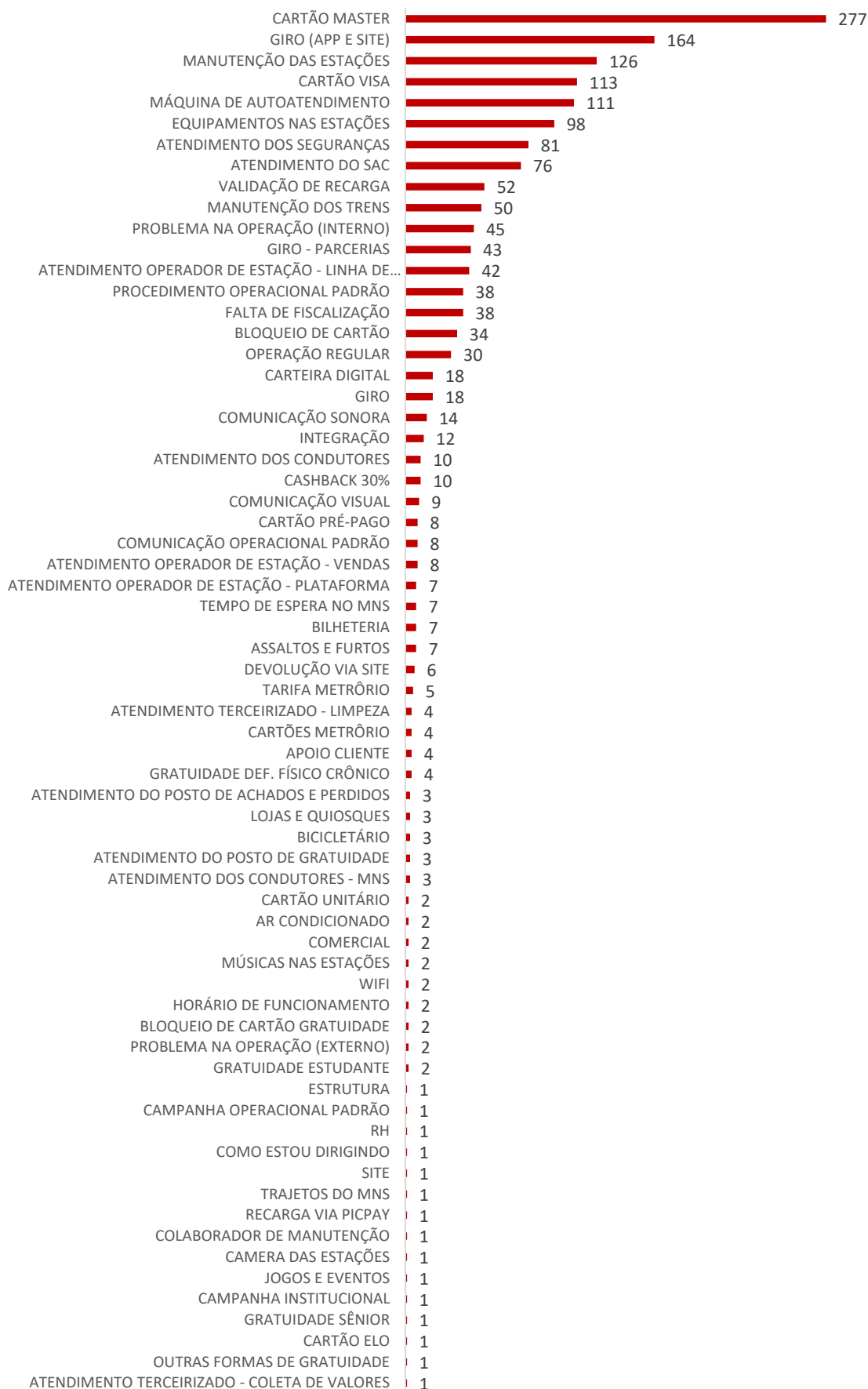
Das 35 reclamações registradas neste setor, 17,1% tiveram como assunto escada rolante e débito indevido, que lideram o ranking no trimestre avaliado. Usuários também reclamaram de manutenção e atendimento, obtivendo 4 registros cada.

#### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos dados da própria Concessionária, cartão master foi assunto mais reclamado, presente em 16,9% das queixas. Não obstante, giro (app e site) como 2º assunto mais reclamado, e teor de 10% das insatisfações. Manutenção das estações, cartão visa e máquina de autoatendimento também obtiveram destaque no trimestre.

## Reclamações - Concessionária MetrôRio



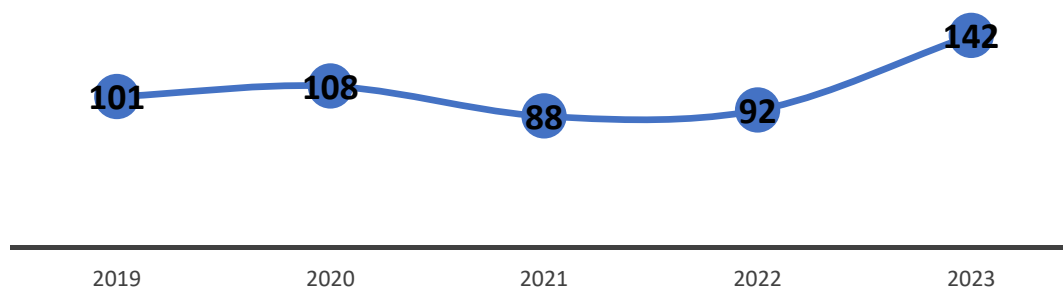
## 7 Manifestações – CCR Barcas

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 2º Trimestre

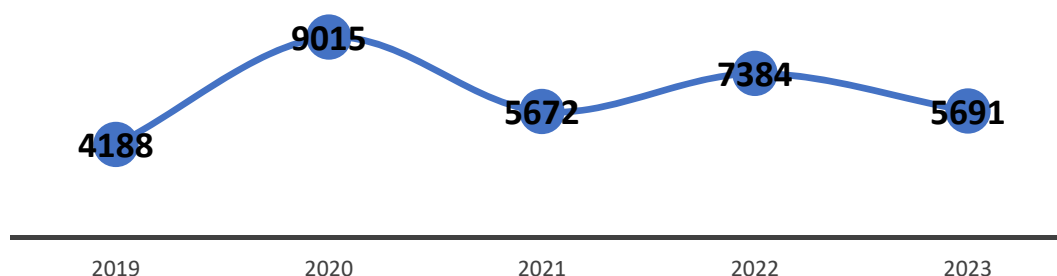
No 2º trimestre de 2023, os registros na Ouvidoria da Agetransp sobre a CCR Barcas aumentaram. Ainda assim, o comportamento demonstra o maior número de registros desde o período anterior a pandemia.

#### Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



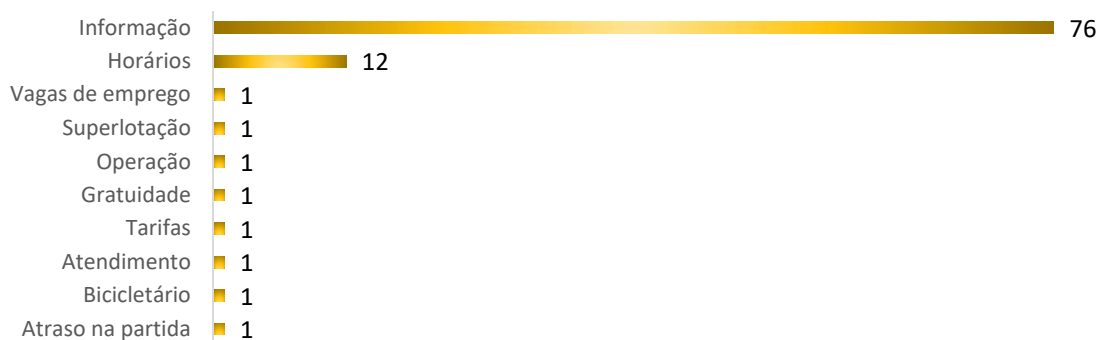
Na própria Concessionária, o comportamento de crescimento não foi evidenciado, correspondendo a uma queda de 22,9%. O número de manifestações foi superior ao período anterior à pandemia, contudo, o 2º trimestre de 2020 apresentou o maior número de registros nos 5 anos analisados.

#### Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



Das informações registradas neste setor, pontua-se que 79,2% foram referentes à informações diversas. Horários foram frequentes em 12,5% dos registros. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

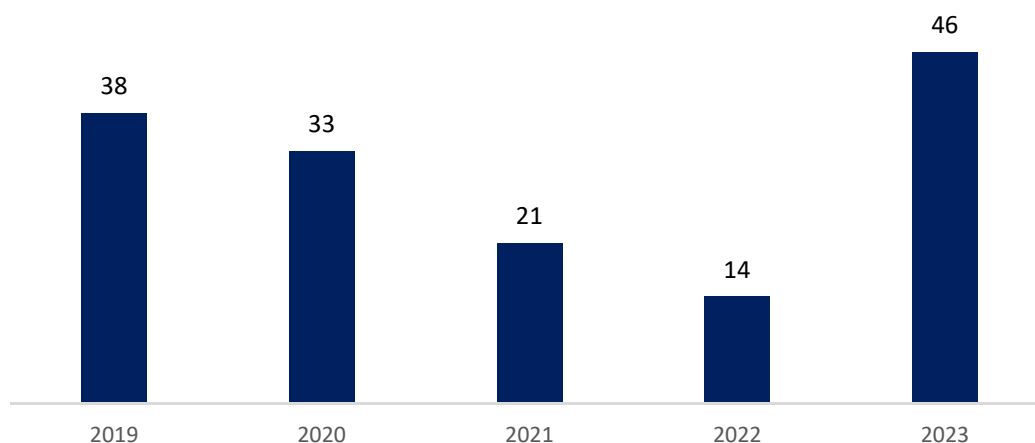
### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 7.2 Reclamações no 2º Trimestre

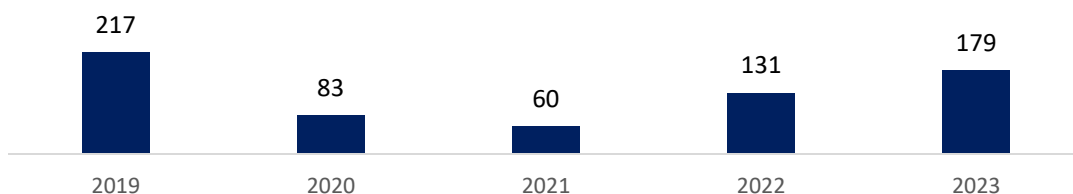
Em relação às reclamações, nota-se que no 2º trimestre estava com queda progressiva, em relação à CCR Barcas. Contudo, voltou a ter crescimento no ano em questão. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 228,6%. Em relação a 2021, o crescimento foi de 119%. Considerando 2019, o ano de 2023 apresentou aumento de 21,1%.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



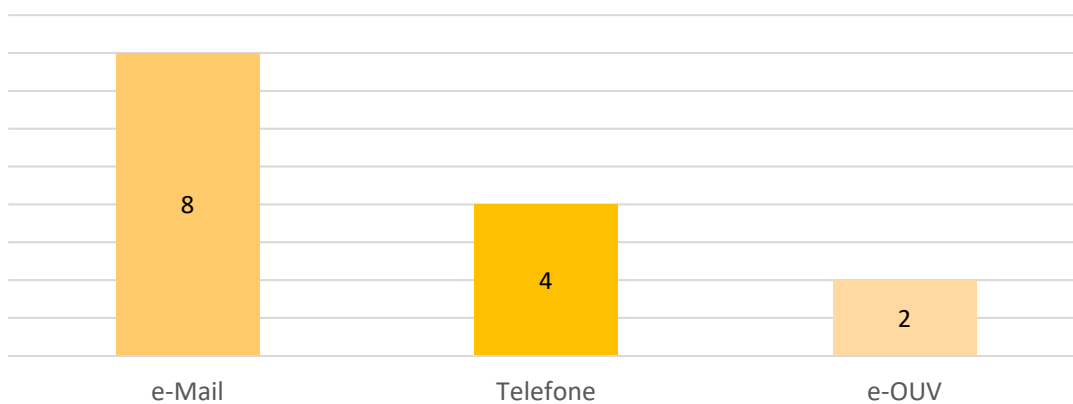
Referente aos dados da CCR Barcas, a alteração foi em relação ao ano vigente, que apresentou crescimento de 36,6% em comparação com o ano passado. Ainda assim, os registros foram inferiores à 2019.

### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre

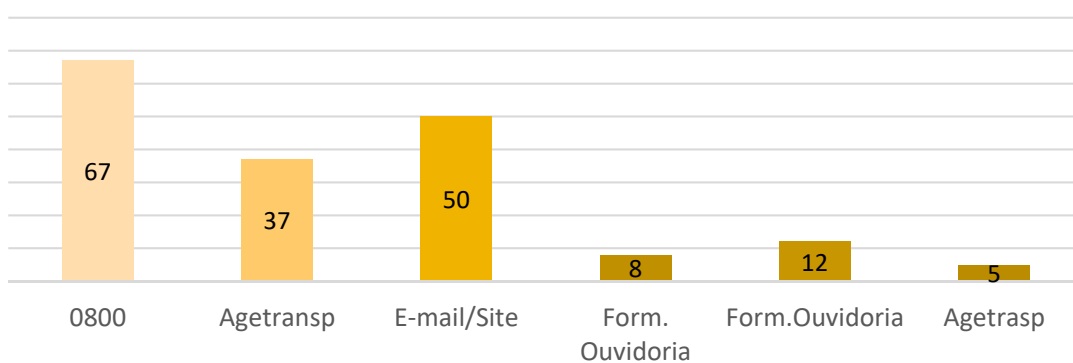


Considerando os canais de atendimento, o e-mail foi responsável pela coleta de 57,1% das queixas nesta Ouvidoria. Logo após, o telefone por 28,57% e e-Ouv 14,29%. Na CCR Barcas, o Telefone foi o principal canal, coletor de 37,4% das queixas. Após, o e-mail/site, 27,93%. Também houve registros pela Agetransp e Form. Ouvidoria.

### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre

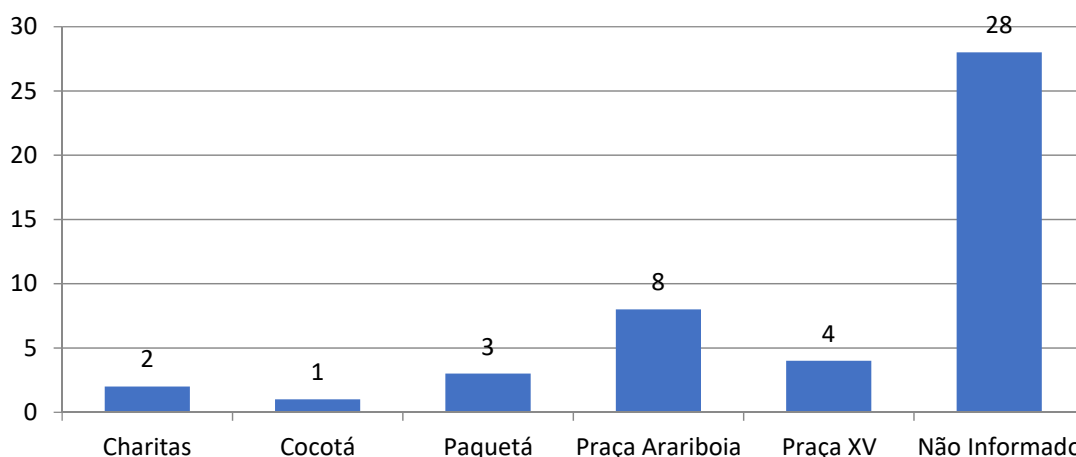


### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



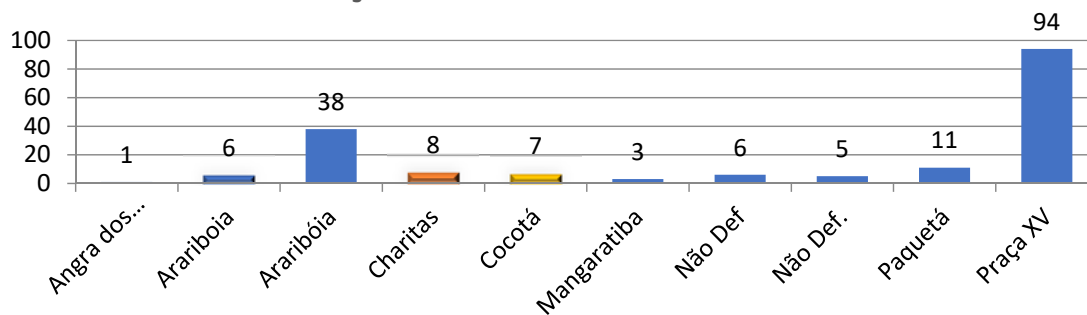
Das 46 reclamações registradas acerca da CCR Barcas, 60,9% não houve informações de estação. Dos demais, destaca-se 8 insatisfações referentes a Praça Arariboia e 4 sobre Praça XV.

### RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



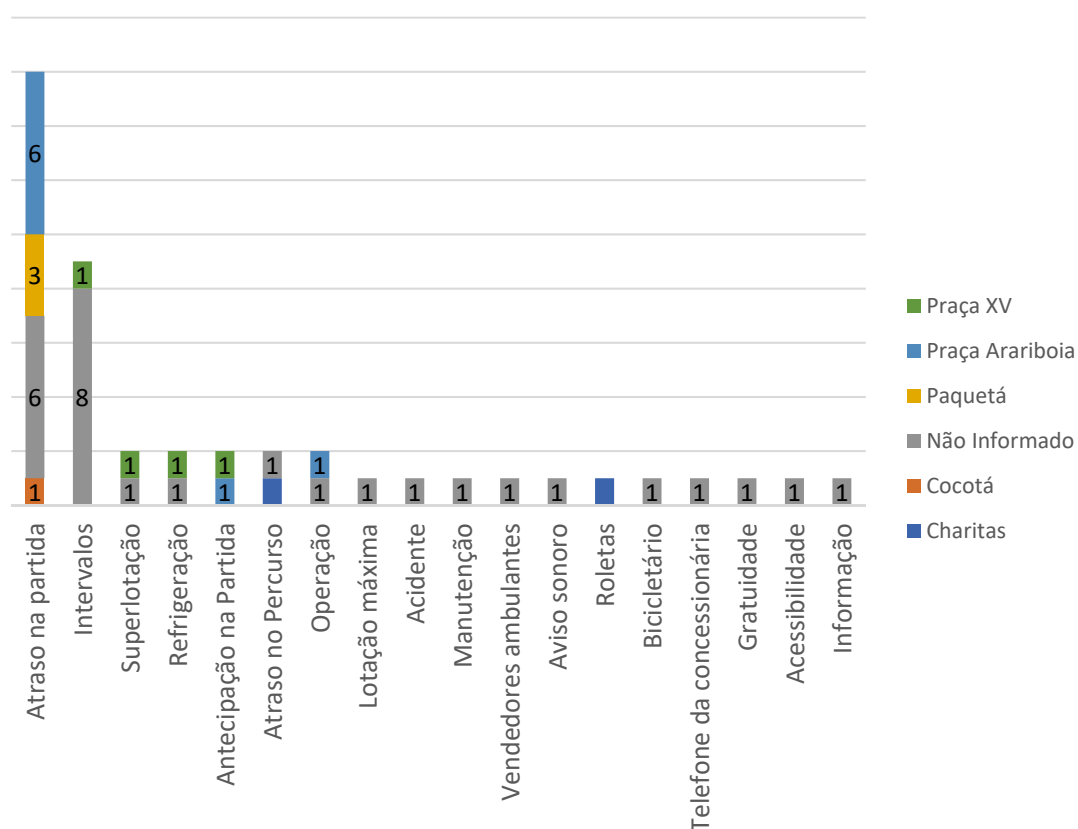
Considerando os dados da CCR Barcas, Praça XV foi responsável pela maioria das queixas, 52,5% em percentuais. Além disto, Araribóia foi teor de 38 das 179 reclamações (21,2%).

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 2º TRIMESTRE



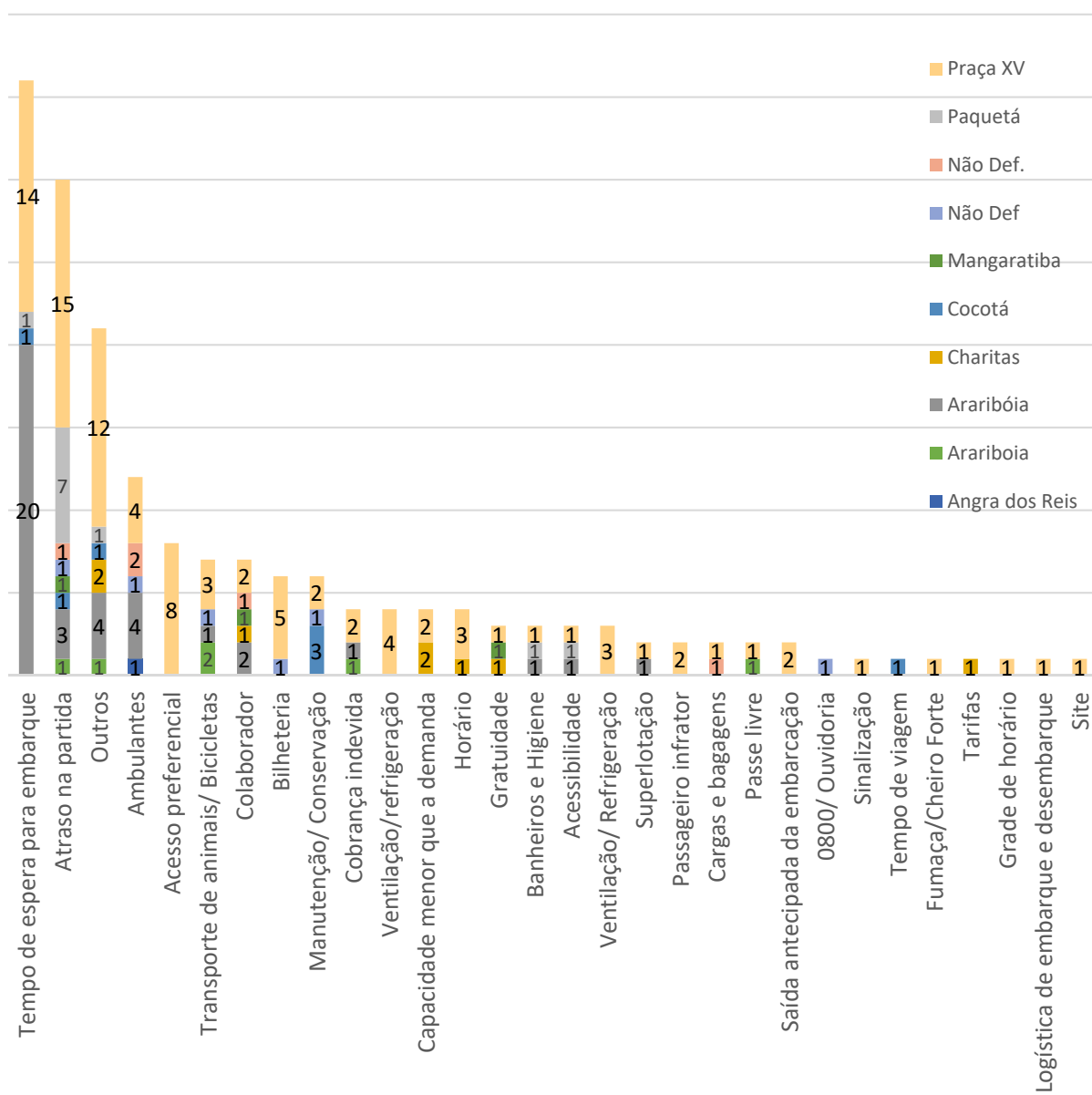
Analisou-se também as estações e os assuntos reclamados. Verificou-se que atraso na partida e intervalos obtiveram os maiores números de queixas. Além disto, das reclamações com estação informada, houve 6 registros acerca de atraso na partida na Praça Arariboia 3 sobre o mesmo assunto em Paquetá.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 2º Trimestre



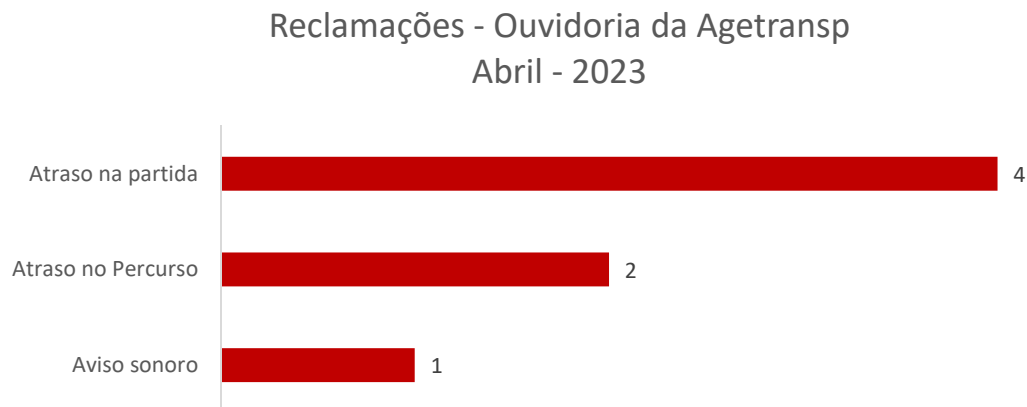
Referente aos dados coletados na CCR Barcas, o assunto tempo de espera para embarque foi o mais mencionado, em percentuais, presente em 20,1% das queixas. Em seguida, atraso na partida foi motivo de 16,8%. Considerando a estação, Arariboia foi a mais mencionada em relação a tempo de espera para embarque. Outro ponto de destaque foi atraso na partida na estação de Paquetá. Ademais, ambulantes foi o único assunto relatado em Angra dos Reis.

## Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre

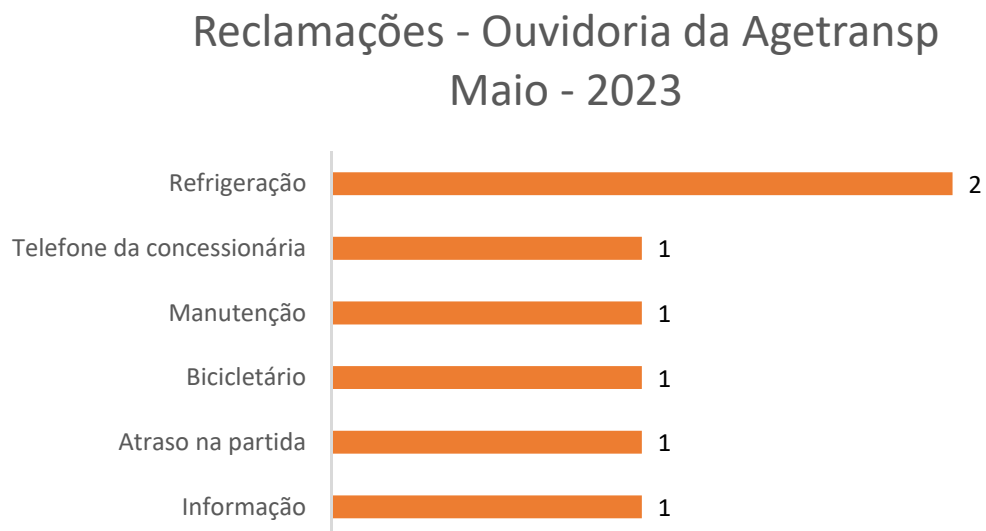


## 7.2.1 Reclamações por mês

Em relação aos meses do 2º trimestre, houve reclamações todos os meses acerca da CCR barcas, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária. Em abril, 4º mês do trimestre, houve 7 reclamações nesta Ouvidoria, onde 57,1% dessas queixas se referiram a atraso na partida.

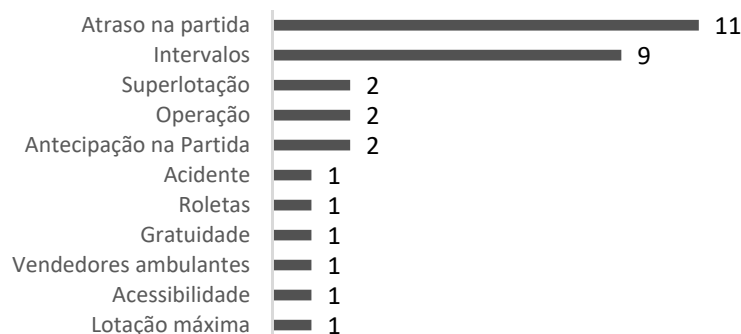


Na Agetransp, apenas refrigeração apresentou mais de uma reclamação no mês de maio.



Em junho nesta Ouvidoria foram registradas 32 reclamações, destacando-se atraso na partida com 34,4% dos registros e intervalos com 28,1% dentro do sistema aquaviário.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Junho - 2023



Considerando abril de 2023, e os dados da CCR Barcas, atraso na partida foi assunto mais reclamado. Outros e ambulantes aparecem logo após, motivo de 6 das 54 reclamações cada. Manutenção/conservação obteve destaque como assuntos mais reclamados.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Abril - 2023



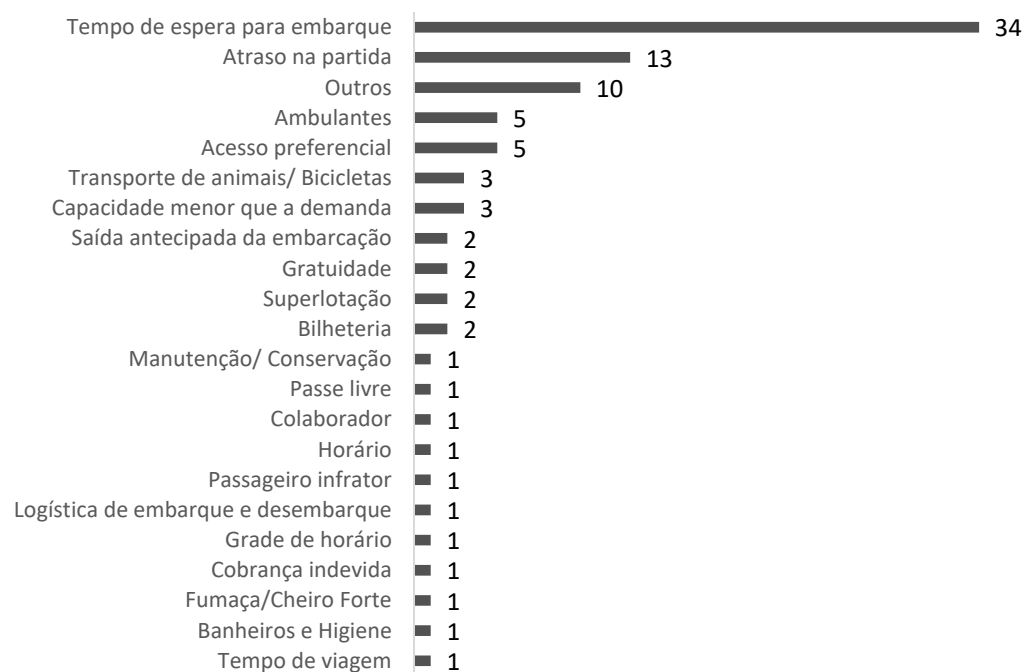
Em maio, houve 33 reclamações acerca da Concessionária, sendo 5 sobre atraso na partida e outros cada. Ademais, colaborador, ventilação/refrigeração, transporte de animais/bicicletas, cobrança indevida e ventilação/refrigeração receberam mais de uma reclamação.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Maio - 2022



Em junho, a CCR Barcas obteve o maior número de reclamações no trimestre. Tempo de espera para embarque e atraso na partida aparecem entre os assuntos mais reclamados com percentual de 37% e 14,1% respectivamente.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Junho - 2022



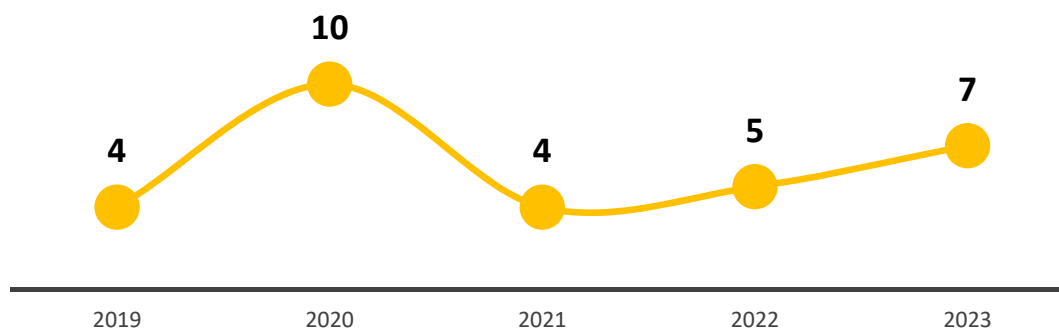
## 8 Manifestações – CCR Via Lagos

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 2º Trimestre

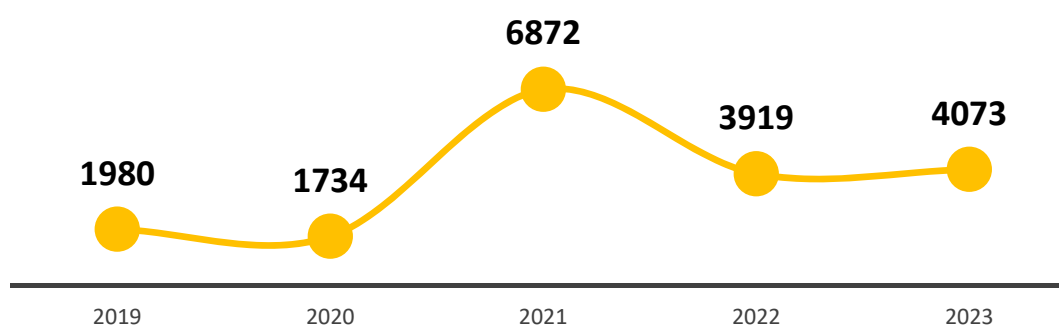
Nesta Ouvidoria a CCR Via Lagos obteve o 2º menor número de registros. Houve aumento de 2 manifestações em relação ao ano anterior. Pontua-se que o ano onde houve maior número de registros no 2º trimestre foi o de 2020.

#### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Houve aumento dos registros na CCR Via Lagos, avaliada em 3,9%. Ademais, o segundo trimestre apresentou o segundo maior número de manifestações, mesmo após a redução das políticas de combate a pandemia.

#### Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



Houveram 5 manifestações registrada sobre a Concessionária, sobre informação. Esse registro não teve assunto específico.

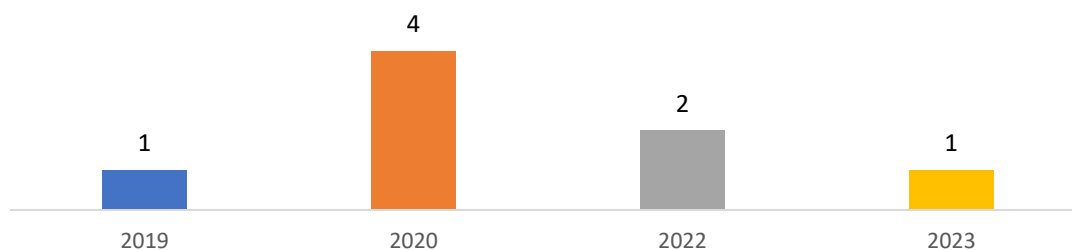
### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 8.2 Reclamações no 2º Trimestre

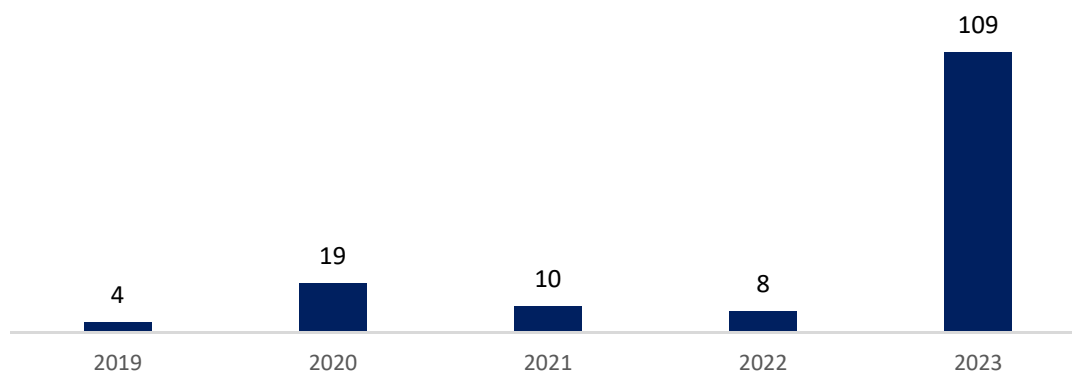
O comportamento das reclamações seguiu comportamento diferente das manifestações em geral. Além disto, em 2021 foi o único ano em que não houveram número de registros para o segundo semestre.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



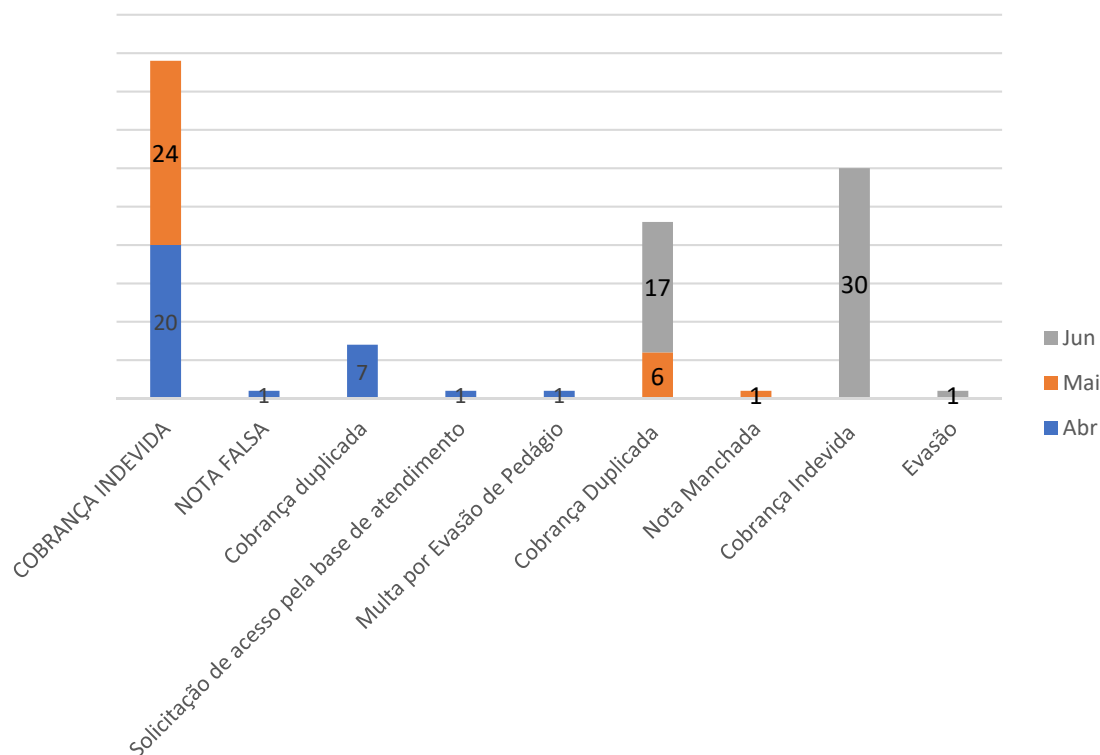
Os dados da Concessionária demonstraram crescimento. Além disto, o ano atual foi o mais reclamado em relação a 1º trimestre.

### Reclamações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



Não houve reclamações na ouvidoria da Agetransp. Dos assuntos informados na própria Concessionária, cobrança indevida e cobrança duplicada foram assuntos em comum nos meses do 2º trimestre. Além disso, cobrança indevida foi responsável por 30 dos 109 registros realizados no mês de junho.

Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos  
2º Trimestre - 2023

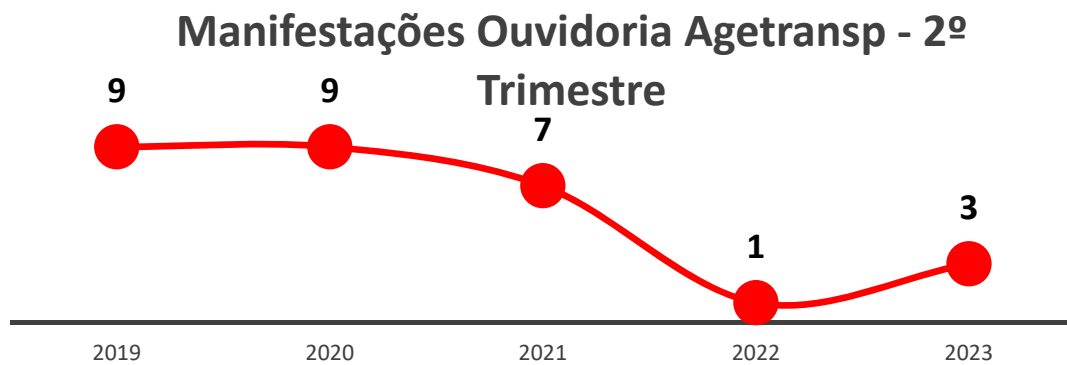


## 9 Manifestações – Rota 116

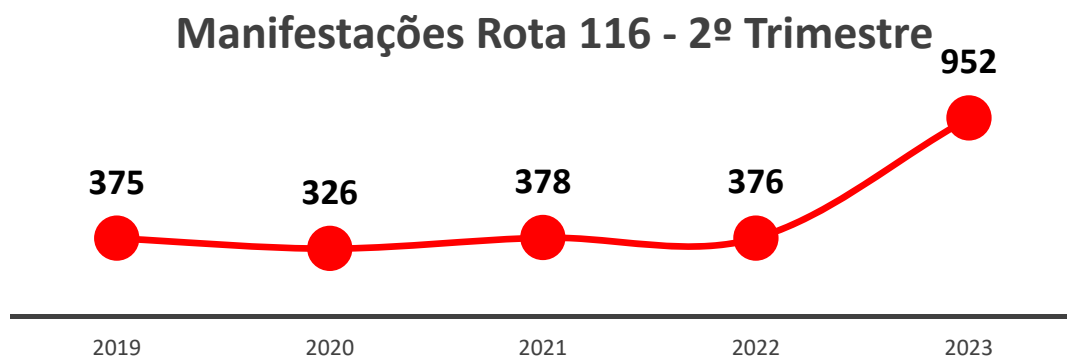
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116,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

## 9.1 Registros no 2º 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, com exceção deste ano. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 200%.



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

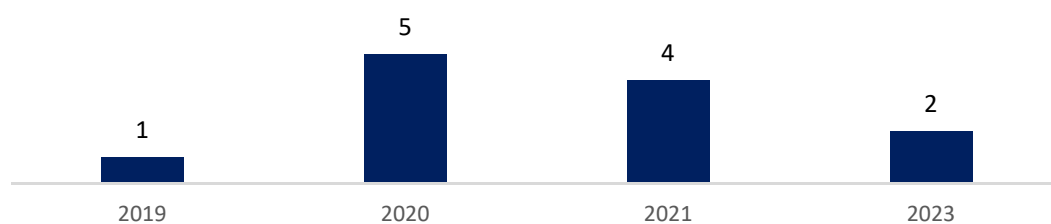


Não houve registros de informação acerca da Rota 116 nesta ouvidoria.

## 9.2 Reclamações no 2º Trimestre

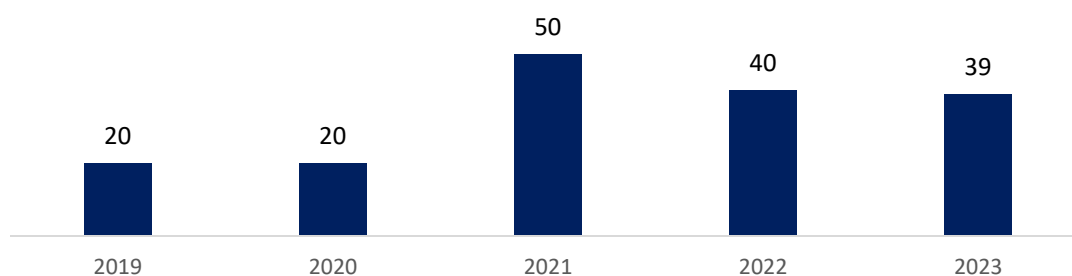
As reclamações reduziram no 2º trimestre de 2023. Neste setor foram registradas 2 queixas acerca da Concessionária Rota 116, cujo 2º trimestre apresentou o 3º maior número de reclamações, considerando os 5 anos analisados, sendo que não houveram reclamações no mesmo período do ano passado.

## Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



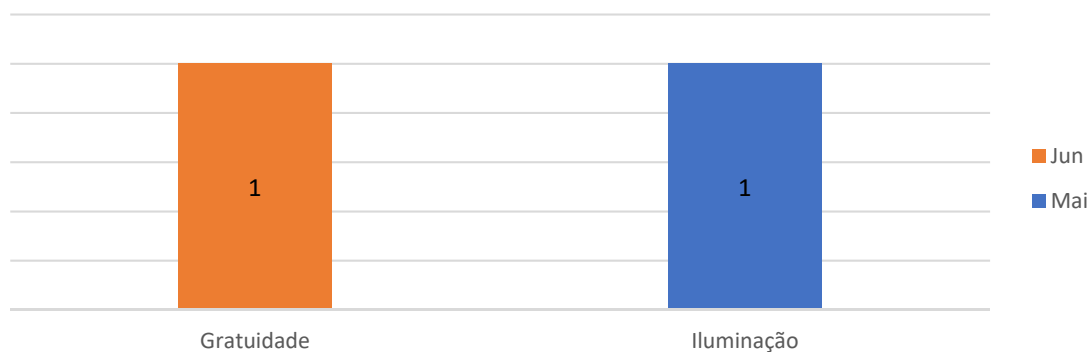
Na Concessionária, nota-se uma redução avaliada em 2,5%. Ademais, o número de reclamações apresentados correspondeu ao menor desde 2020.

## Reclamações Rota 116 - 2º Trimestre



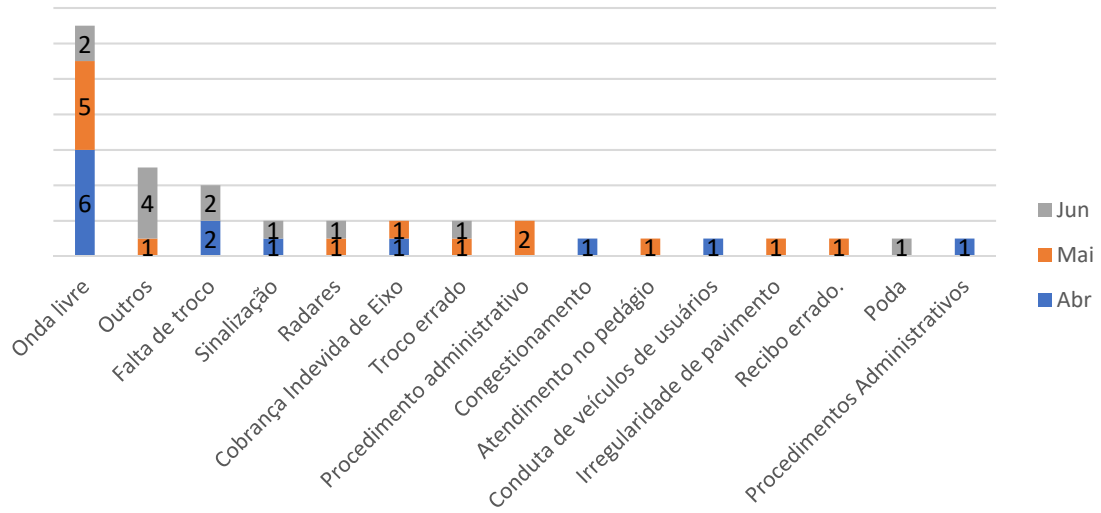
Gratuidade e iluminação foram os assuntos acerca de queixas nesta ouvidoria, sendo nos meses junho e maio respectivamente.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Nota-se que Onda Livre foi assunto mais reclamado, correspondente a 33,3% das queixas. Além disso, o assunto foi o único que esteve presente em todos os meses do 2º trimestre. Outros também esteve presente em mais de um mês (maio e junho), falta de troco (abril e junho), sinalização (abril e junho) e troco errado (maio e junho).

## Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



## 10 Conclusão

O presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria no 2º 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 da CCR Barcas e em terceiro o MetrôRio, diferente dos dados das Concessionárias, que apresentaram o MetrôRio em segundo e a CCR Barcas em terceiro. 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, os assuntos escada rolante e débito indevido foram os mais reclamados na Agetransp, enquanto na Concessionária cartão master 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 não informada 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 nos dados da Concessionária, enquanto estação não informada nesta Ouvidoria. Destaca-se também as menções sobre a estação Arariboia nesta Agetransp. 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 atraso na partida nesta ouvidoria, enquanto na própria concessionária sendo tempo de espera para embarque com mais relatos pelos usuários. Ademais, atraso na partida e outros 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 70 queixas. Enquanto na Rota 116 os problemas de onda livre 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 desde 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, 03 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5