

OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO TERCEIRO 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

Estagiária da Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Apresentação

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

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

Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o período de julho a setembro de 2023, 3º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

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

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

Sumário

OUVIDORIA DA AGETRANSP.....	1
RELATÓRIO DO TERCEIRO 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 3º 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 3º Trimestre.....	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações	24
6 Manifestações – MetrôRio	28
6.1 Registros no 3º Trimestre.....	28
6.2 Reclamações no 3º Trimestre	33
6.2.1 Reclamações por Linha	34
6.2.2 Reclamações por Assunto	35
7 Manifestações – CCR Barcas	38
7.1 Registros no 3º Trimestre.....	38
7.2 Reclamações no 3º Trimestre	39

7.2.1 Reclamações por mês	43
8 Manifestações – CCR Via Lagos	46
8.1 Registros no 3º Trimestre.....	46
8.2 Reclamações no 3º Trimestre	48
9 Manifestações – Rota 116.....	49
9.1 Registros no 3º Trimestre.....	49
9.2 Reclamações no 3º Trimestre	50
10 Conclusão	53

1 Setores da Agetransp

1.1 Ouvidoria

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

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

1.2 CATRA

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

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

1.3 CAPET

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

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

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

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

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

2 Canais formais de Atendimento



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

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



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



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



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

3 Tipos de Manifestação



SOLICITAÇÃO

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



INFORMAÇÃO

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



RECLAMAÇÃO

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



DENÚNCIA

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



SUGESTÃO

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



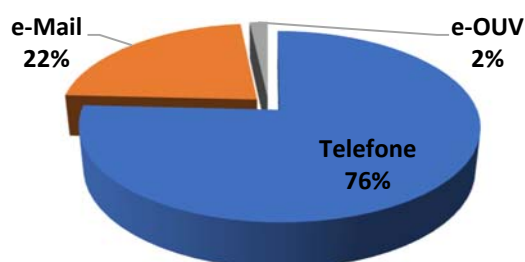
ELOGIO

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

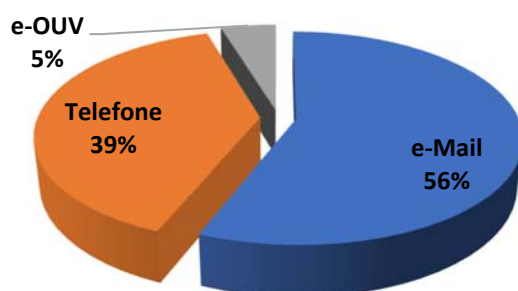
4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Entre julho e setembro de 2023 foram registradas 570 manifestações formais, representando um aumento de 28,4% em comparação com o 3º trimestre do ano passado. Dessas manifestações, **432 manifestações originaram-se do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, **128 manifestações por e-mail** e **15 através do e-Ouv.**

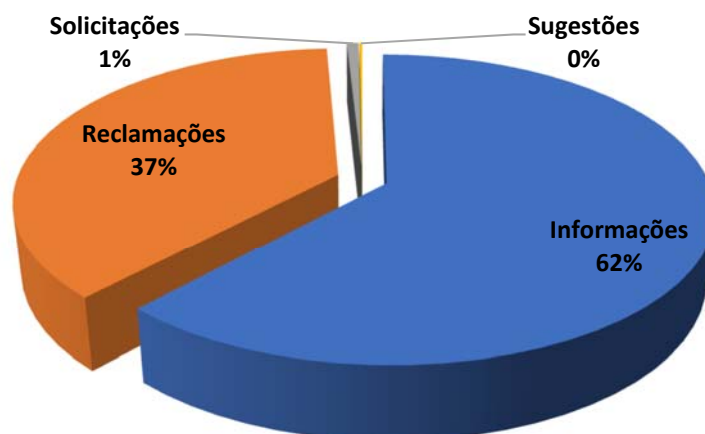


Acerca de reclamações, o e-mail foi o **canal principal de coleta de reclamações**, responsável por 119 das 212 insatisfações, semelhante ao terceiro período analisado no ano passado, onde o endereço eletrônico foi o mais utilizado. Ademais, pontua-se que **83 reclamações coletadas pelo telefone e 10 através do e-Ouv.**



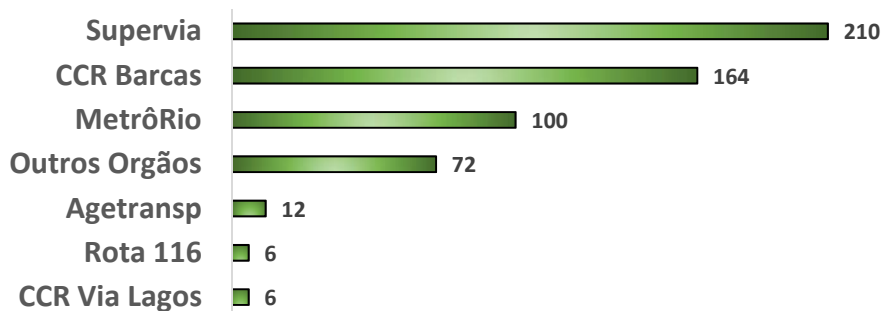
4.2 Tipo de Manifestação

Dos tipos de manifestações, informação permaneceu apresentando o maior número de registros, teor de **353 dos 570 registros**. Considerando os demais tipos, **reclamações foi tipo presente em 212 registros, 4 solicitações, e 1 sugestão**. O gráfico abaixo ilustra seus percentuais em relação ao total:

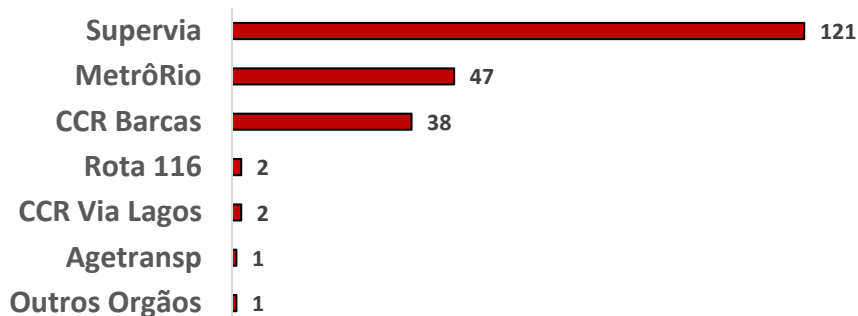


4.3 Números por Concessionária

Em relação às concessionárias reguladas por esta Agetransp, a Supervia apresentou o maior número de registros, assim como historicamente, presente em 36,8% dos registros. CCR Barcas superou MetrôRio em 64 registros, sendo motivo de 28,8% das manifestações. A concessionária responsável pelo sistema metroviário participou de 17,5% dos registros no período. Houve também 6 manifestações acerca da CCR Via Lagos e 6 sobre Rota 116.



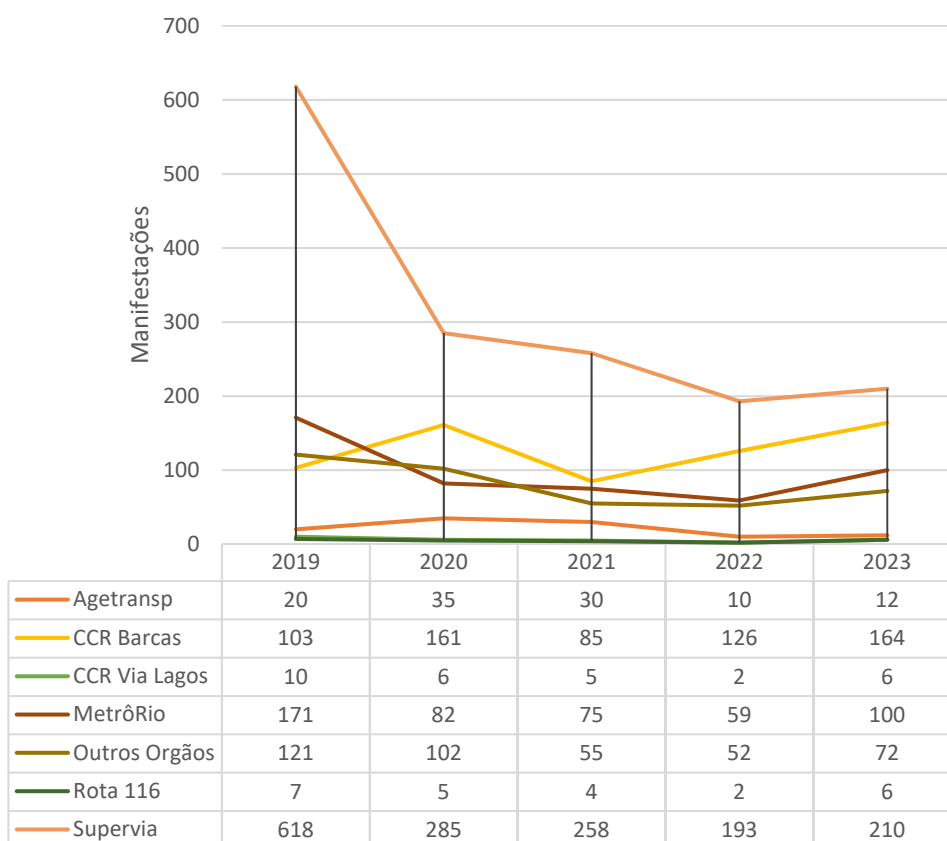
Acerca das queixas, o MetrôRio superou a CCR Barcas no ranking de reclamações. A Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, Rota 116 e CCR Via Lagos foram motivo de, respectivamente, 57,1%, 22,2%, 13,2%, 0,9% e 0,9%.



4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

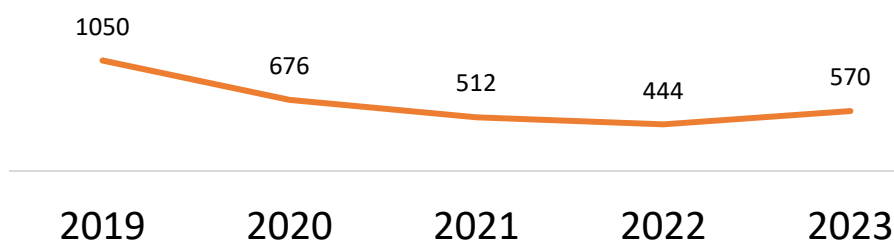
Em comparação com 2022, todas as Concessionárias apresentaram aumento. Ademais, a CCR Barcas apresentou o maior número desde 2019.

Evolução Anual das Manifestações - 3º Trimestre

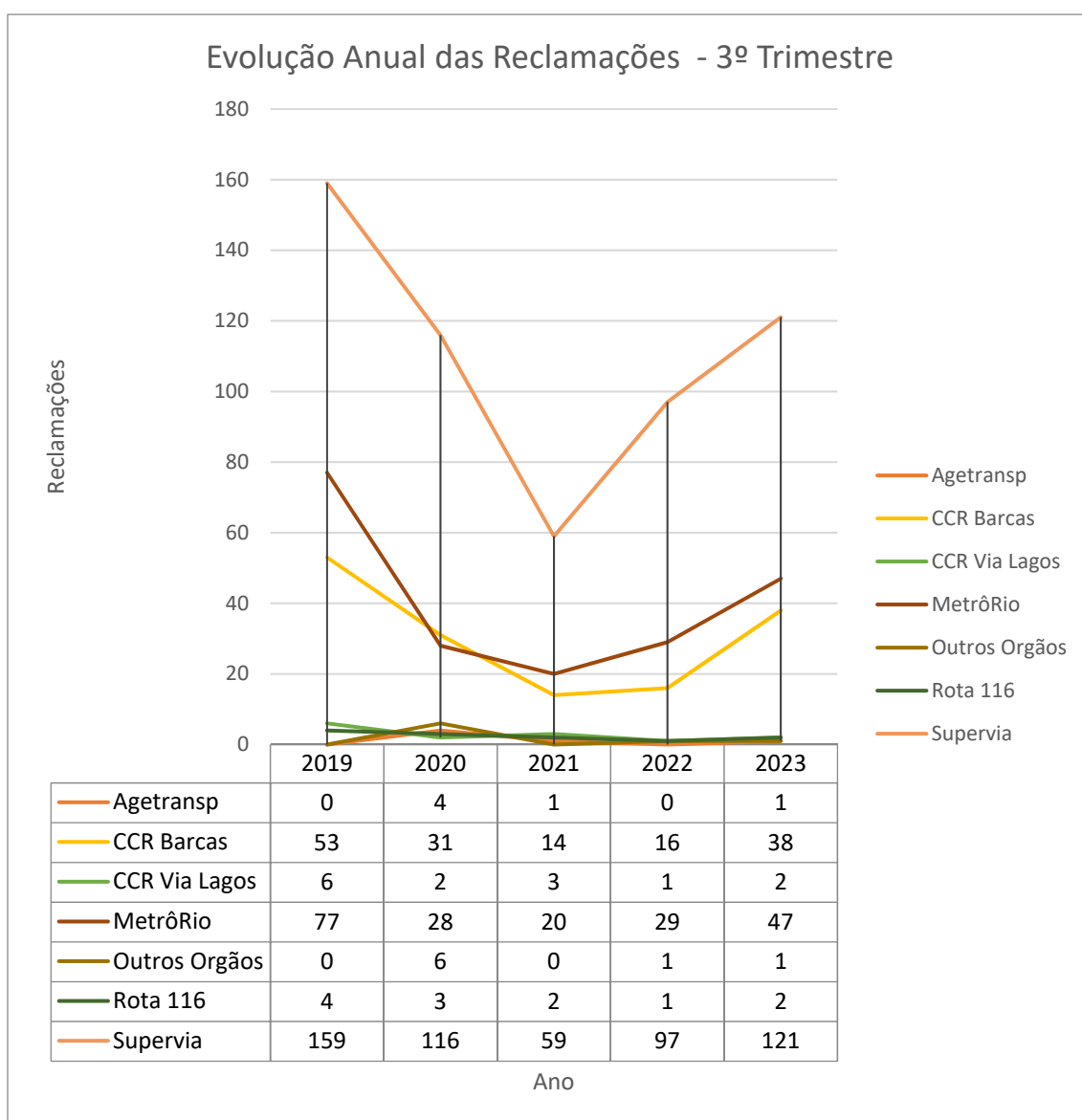


Considerando as manifestações em geral, destaca-se que houve crescimento de 28,4% dos registros com comparação com o ano de 2022 e aumento de 11,3% em relação a 2021, apresentando o terceiro maior número desde o 3º trimestre de 2019.

Manifestações acumuladas - 3º Trimestre

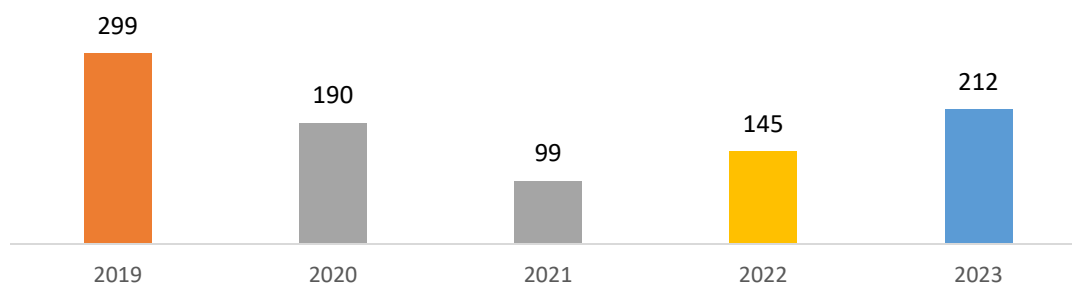


Referente às reclamações, todas as Concessionárias apresentaram aumento em relação ao 3º trimestre de 2022, destacando as concessionárias Supervia, CCR Barcas e MetrôRio, ambas apresentaram o maior número de reclamações desde 2020.



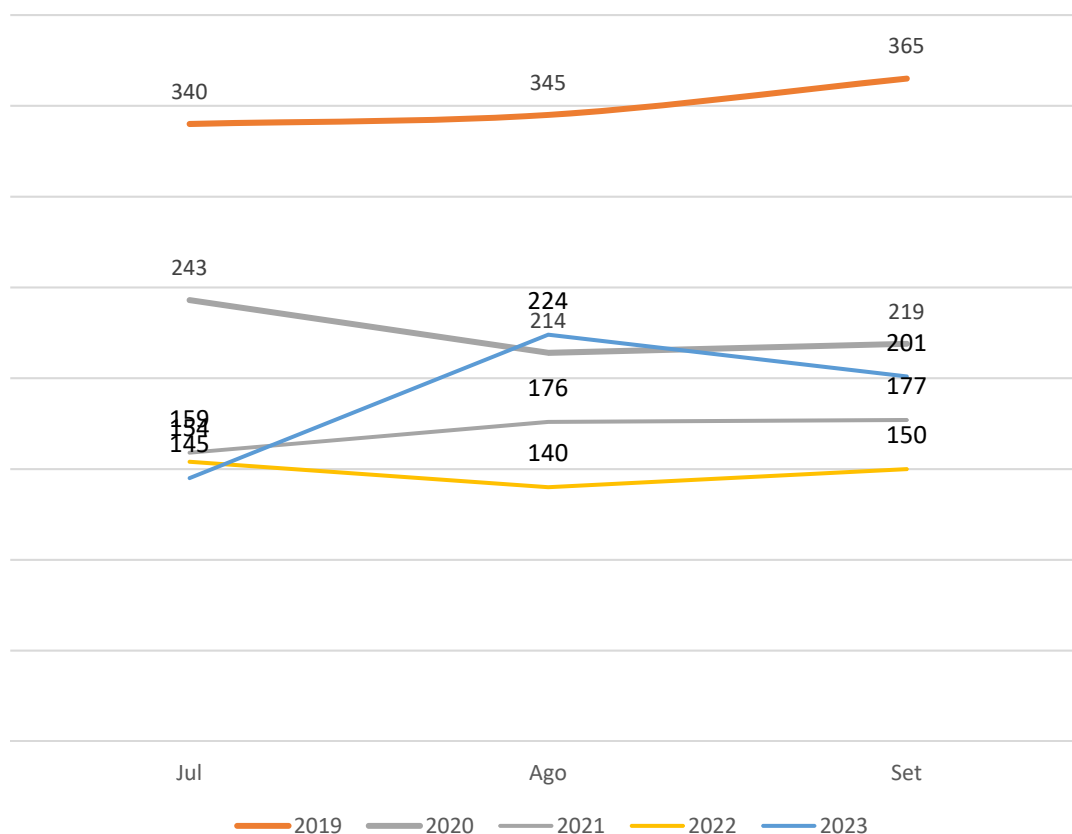
No que tange às reclamações coletadas entre julho e setembro de 2023, nota-se que houve um crescimento em relação ao terceiro trimestre do ano passado. O ano de 2023 foi marcado por um acréscimo de 46,2% das queixas em relação a 2022.

Reclamações acumuladas - 3º Trimestre



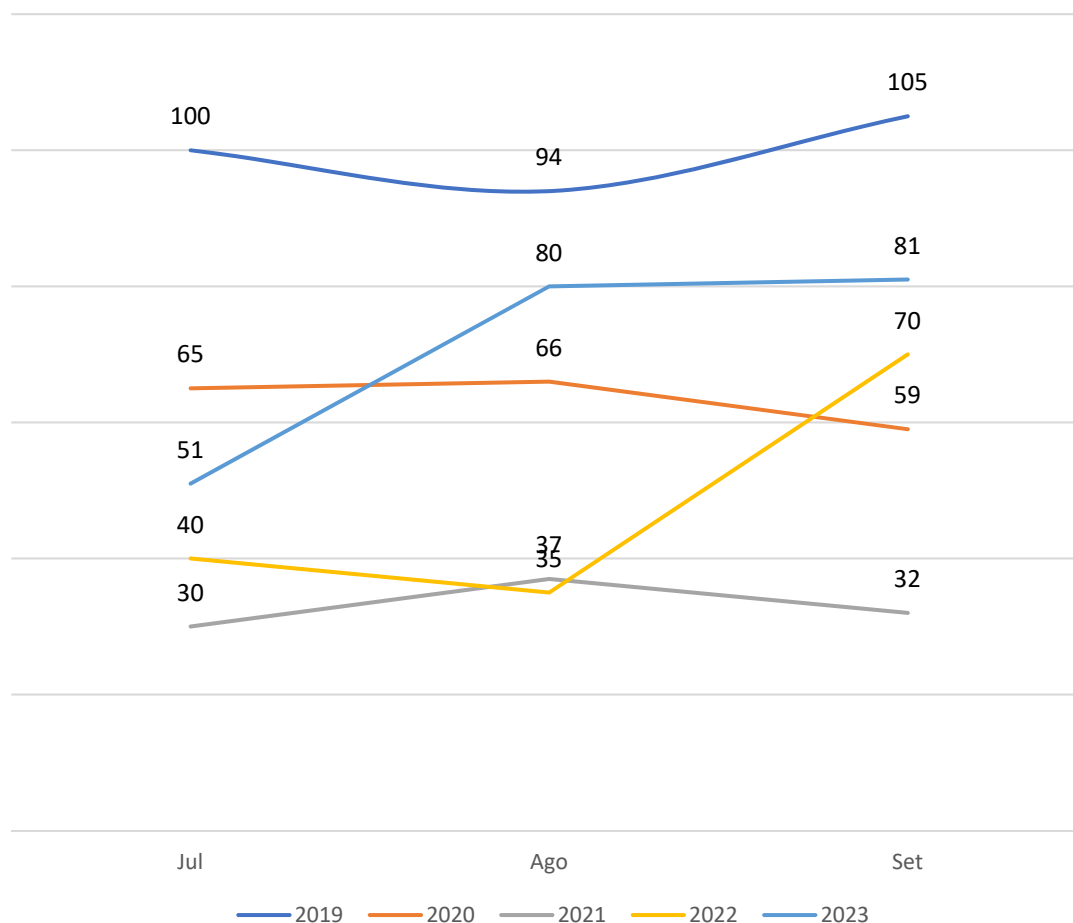
Nota-se que julho de 2023 apresentou número inferior aos últimos 3 anos de registros. Verificou-se que em agosto de 2023, os registros foram os maiores, com 224 manifestações.

Manifestações anuais ao longo dos meses



Os números de reclamações nos meses do 3º trimestre de 2023 cresceram em relação ao do mesmo trimestre do ano anterior. Em comparação com 2022, o oitavo mês do ano de 2023 supera com percentual de 128,6% em relação ao ano passado.

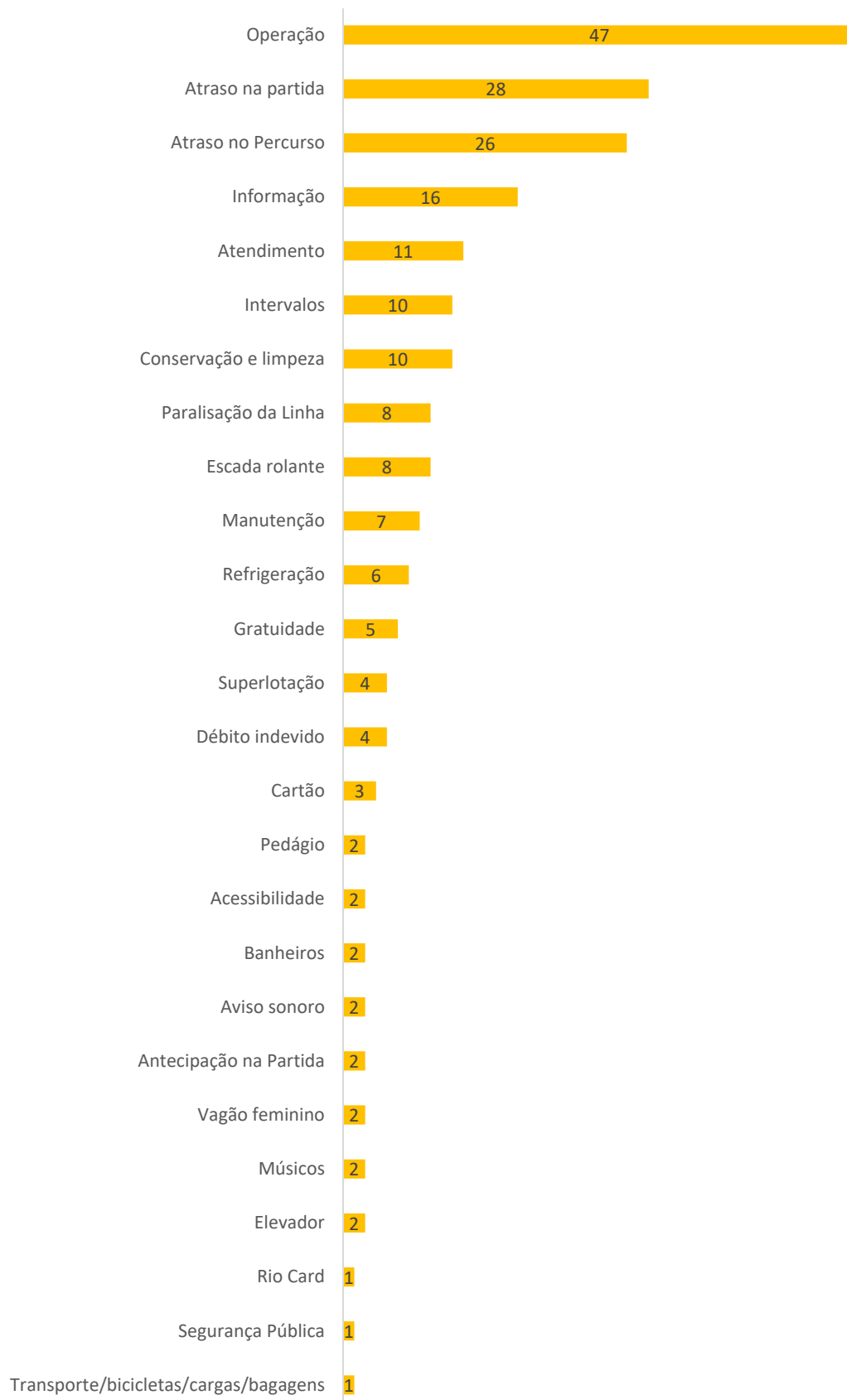
Reclamações anuais por meses



4.5 Assunto dos tipos de manifestação

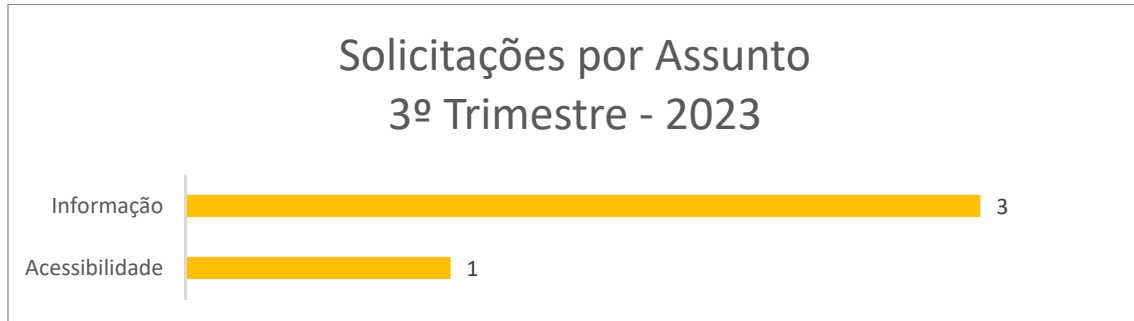
Em relação aos assuntos e reclamações, destaca-se operação, teor de 22,2% das queixas coletadas neste setor. Destacam-se também atraso na partida e atraso no percurso sendo motivos de 13,2% e 12,3% respectivamente.

Reclamações por Assunto 3º Trimestre - 2023

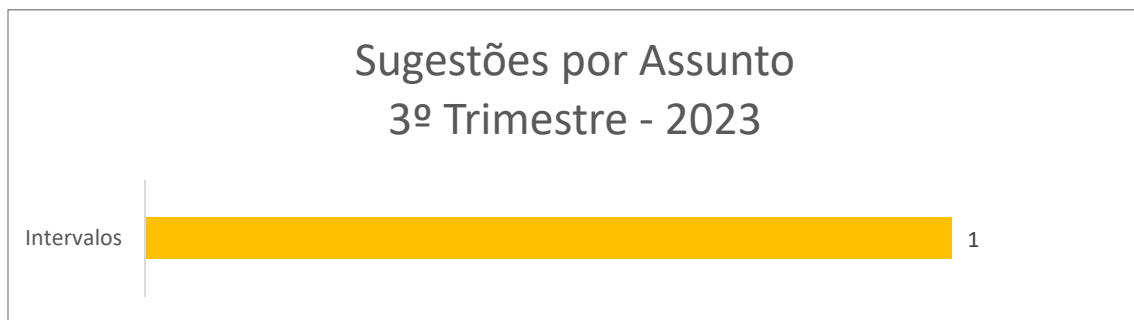


Não houve denúncias no trimestre analisado.

Houve dois assuntos presentes nas solicitações realizadas no 3º trimestre, sendo informação (3) e acessibilidade (1) os motivos desses registros.



Foi registrada uma sugestão nesta ouvidoria, sendo sobre intervalos.



A Ouvidoria da Agetransp coletou 353 informações no 3º trimestre de 2023, sendo informações diversas motivo de 81,6% dessas queixas. Destaca-se também horários e achados e perdidos, cujos percentuais respectivos foram de 8,5% e 2,8%.

Informações por Assunto 3º Trimestre - 2023



Não houveram registros acerca de elogios nesta Ouvidoria.

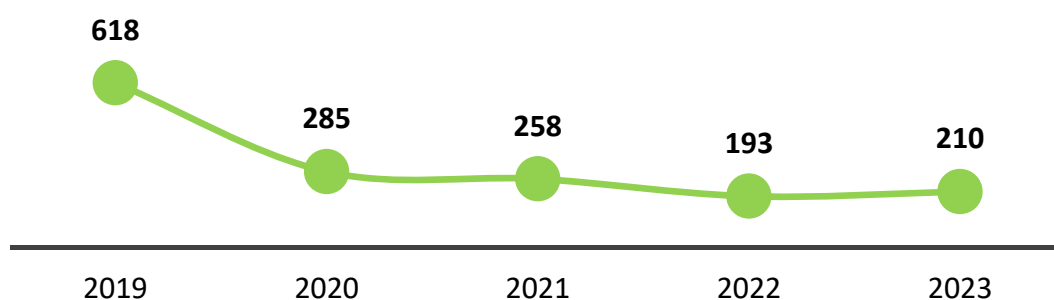
5 Manifestações – Supervia

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 3º Trimestre

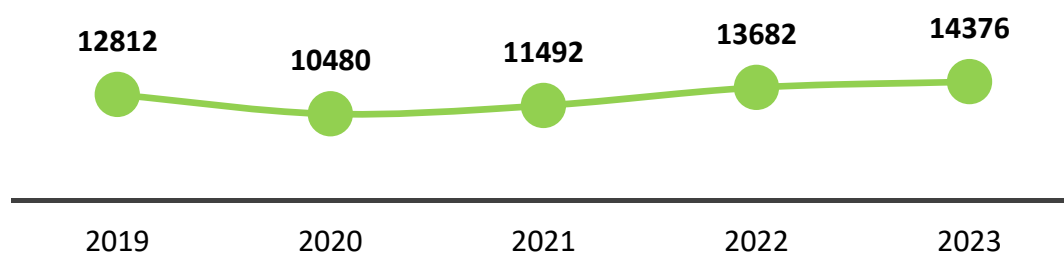
Considerando apenas a Supervia, demonstra-se que os registros diminuíram em comparação com os anos pandêmicos, sendo o menor desde 2021. É importante salientar que esses dados são referentes aos atendimentos desta Ouvidoria.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Com base nos dados fornecidos pela Concessionária, houve aumento dos registros na Supervia, sendo o ano cujo 3º trimestre apresentou o maior número de manifestações nos 5 anos analisados.

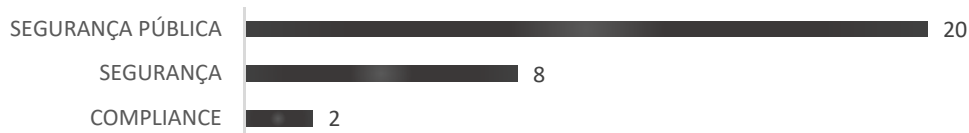
Manifestações Concessionária - 3º Trimestre



Não houve denúncias sobre a Supervia nesta Ouvidoria. Nos dados da Concessionária, destacou-se segurança pública, sendo teor de 66,7% das

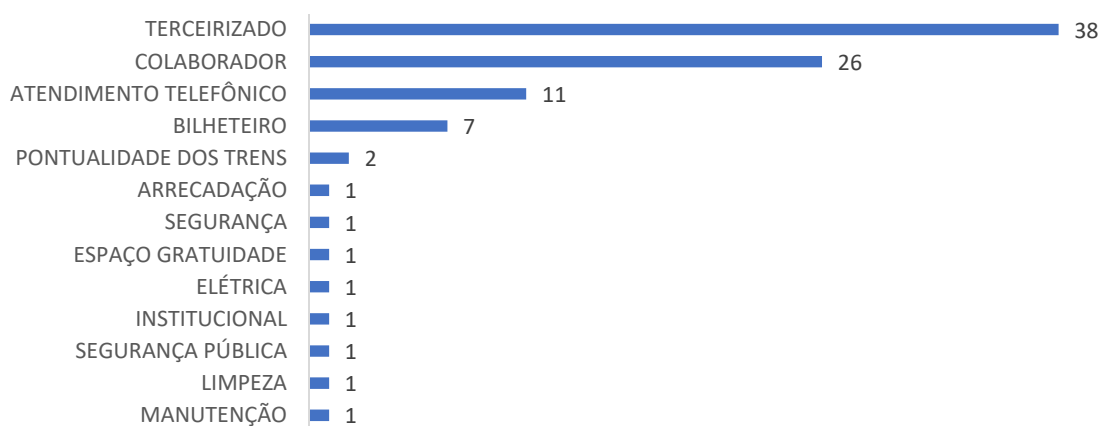
denúncias. Usuários também mencionaram segurança e compliance, representando 26,7% e 6,7% respectivamente.

Denúncias - Concessionária Supervia



Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Em relação aos atendimentos da Supervia, coletou-se 92 elogios, sendo 41,3% em relação a terceirizado e 28,3% sobre colaborador.

Elogios - Concessionária Supervia



Foram registradas 2 solicitações nesta ouvidoria, sendo que cada uma recebeu apenas uma citação. Acessibilidade e informação foram os assuntos mencionados pelos usuários.

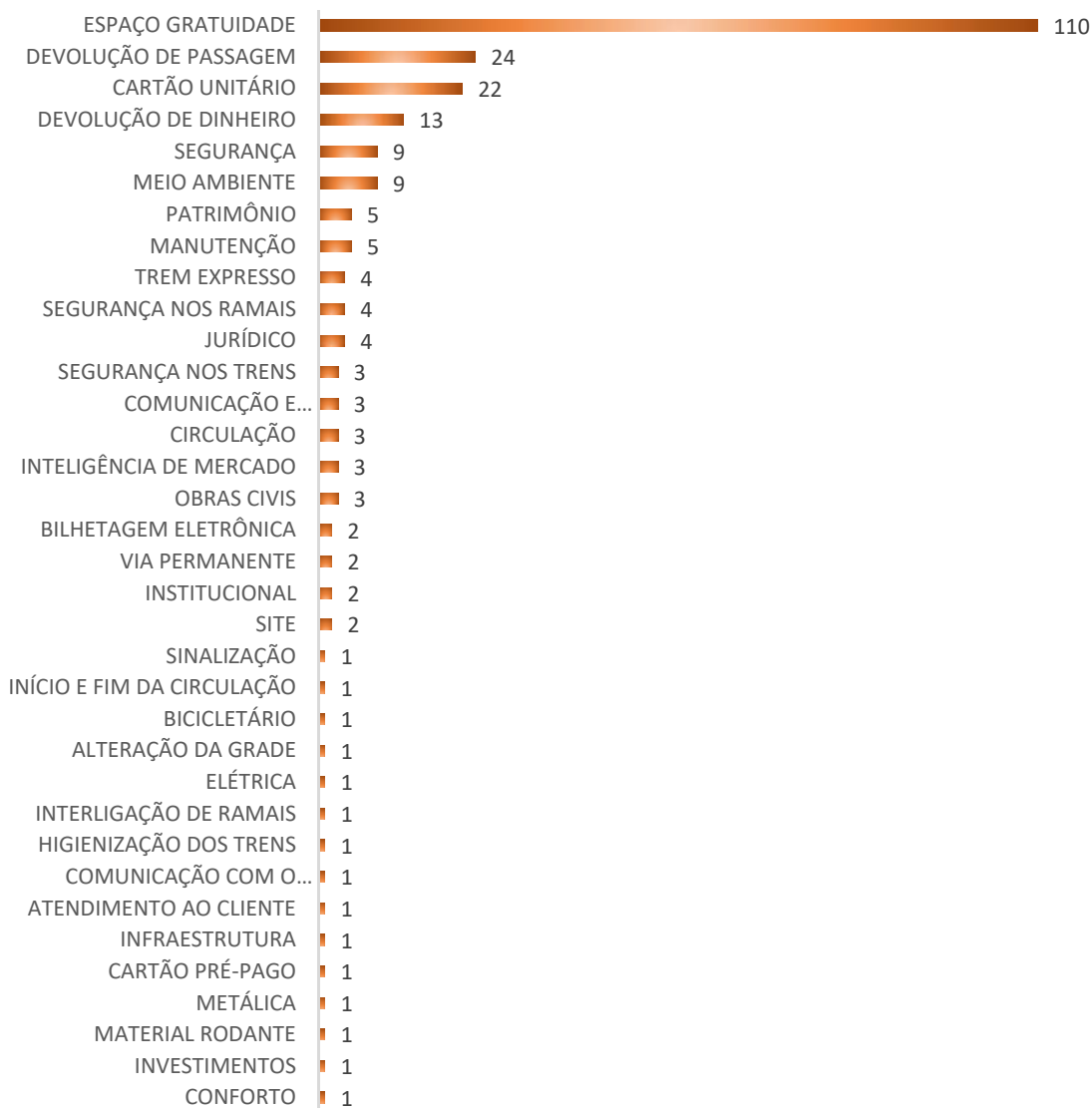
Solicitações - Ouvidoria da Agetransp



A Concessionária apresentou registros de solicitações no período analisado. Houve 247 registros de solicitações, onde 44,5% foi referente a

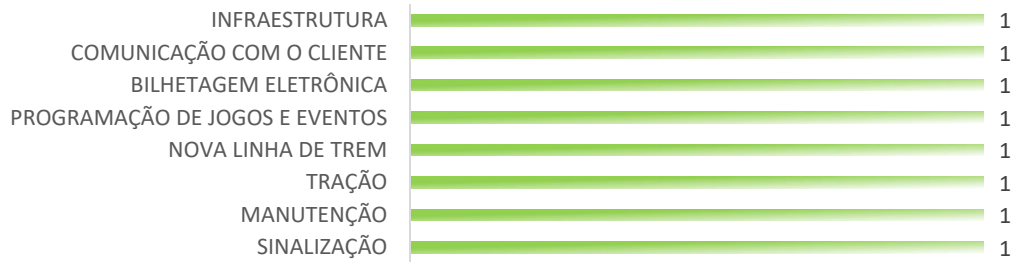
espaço gratuidade e 9,7% em relação a devolução de passagem. Cartão unitário também foi assunto de destaque nas solicitações, responsável por 8,9% dos registros.

Solicitações - Concessionária Supervia



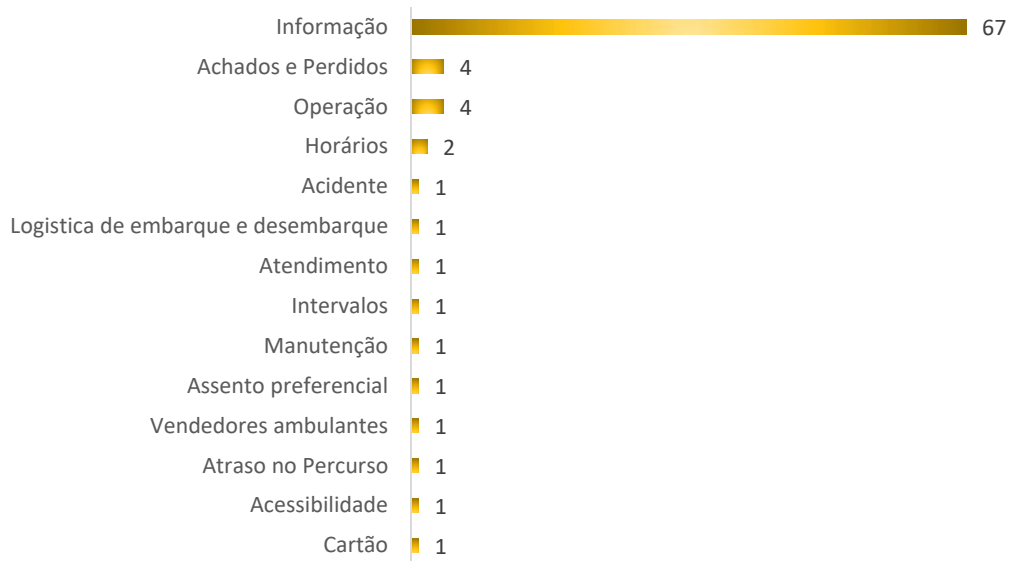
No 3º Trimestre de 2023, a Ouvidoria não coletou sugestões acerca da Supervia. Já na concessionária, oito assuntos receberam uma menção cada. O gráfico abaixo ilustra os temas abordados pelos usuários.

Sugestões - Concessionária Supervia



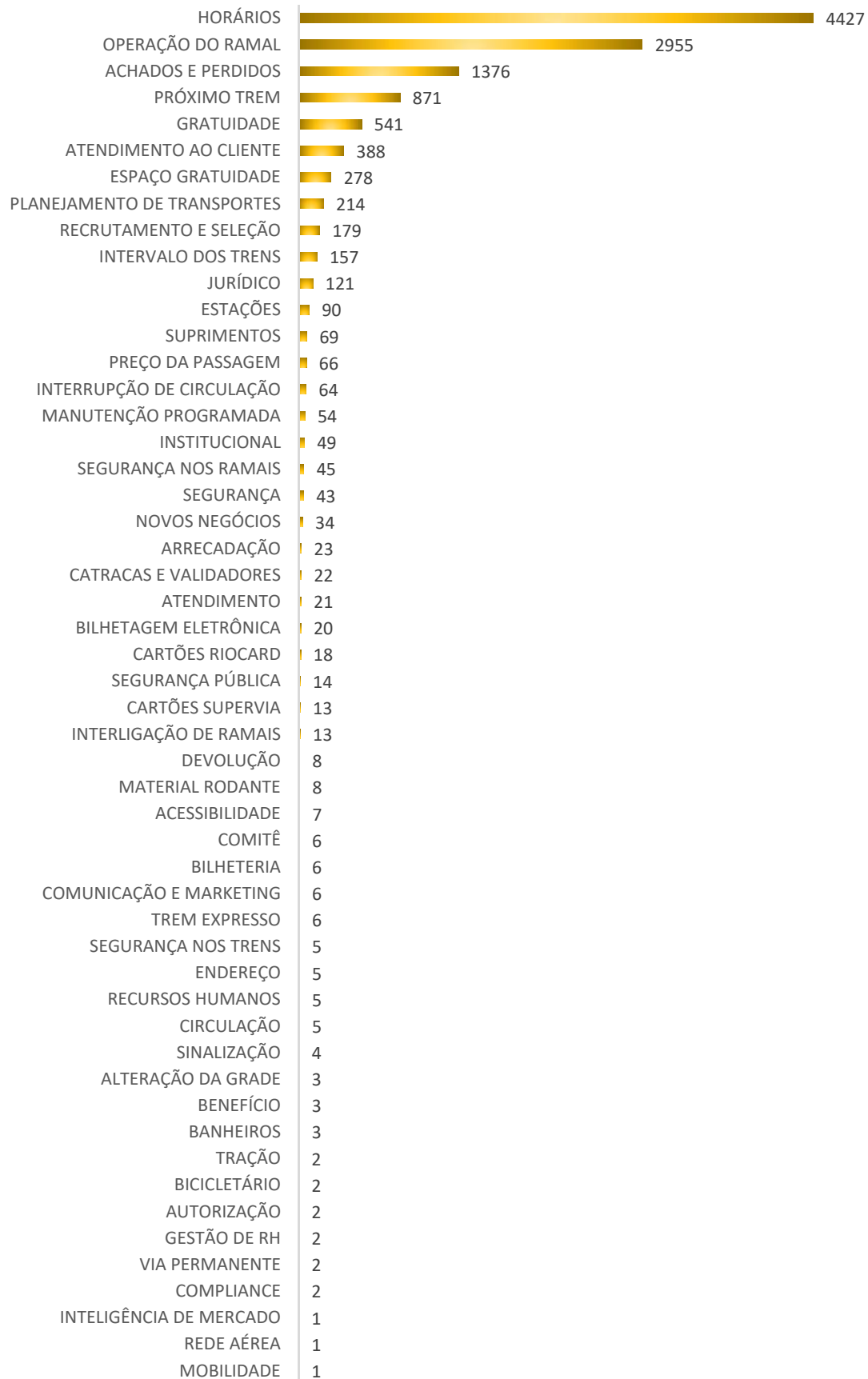
As informações mais registradas acerca da Supervia registradas nesta ouvidoria permaneceram as mesmas, sendo 77% informações diversas. Destaca-se informações sobre achados de perdidos e operação, com percentual de 4,6%.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



Na Supervia nota-se que horários foi assunto mais manifestado em relação às informações, havendo cerca de 1.476 registros por mês, em média. Dos 11.423 registros, 4.427 foi referente ao assunto, correspondendo a um percentual de 36,1%. Operação do ramal e achados e perdidos também se destacaram, onde foram teor de 24,1% e 11,2% dos assuntos, respectivamente.

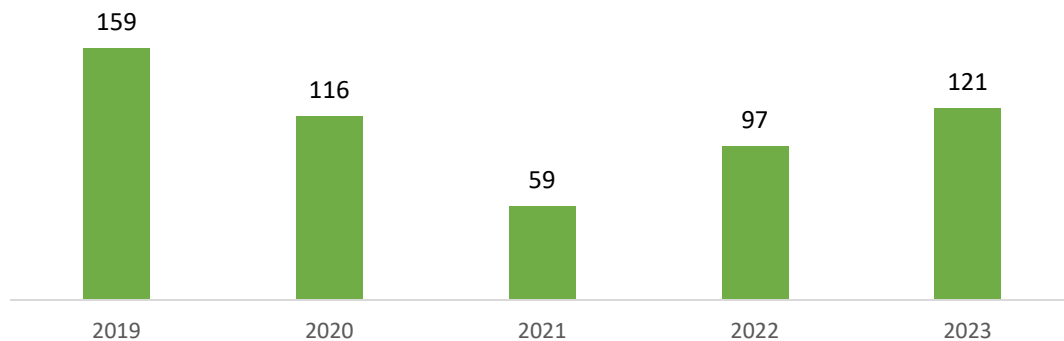
Informações - Concessionária Supervia



5.1.1 Série histórica de Reclamações

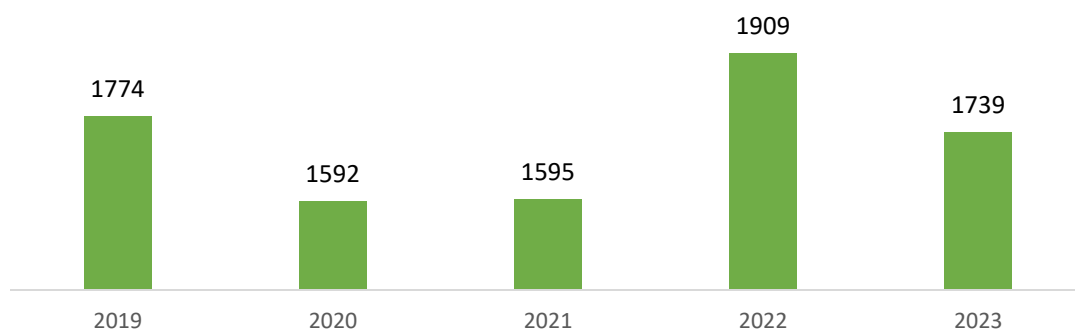
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, é importante pontuar que houve acréscimo de 24,7% das queixas, em relação ao mesmo período do ano passado.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



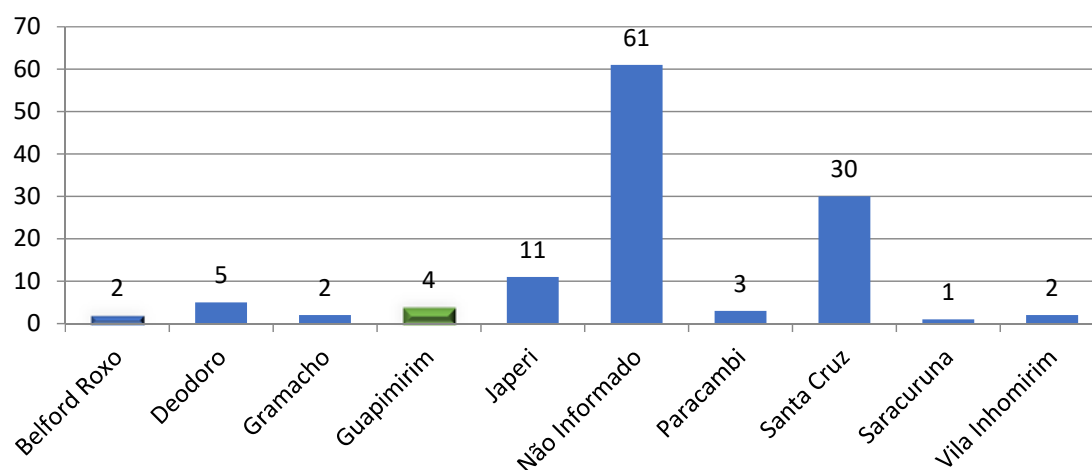
Houve comportamento de queda evidenciado na própria concessionária (-8,9%), o número de queixas ainda foi o maior desde o ano de 2020, com exceção ao ano passado.

Reclamações Concessionária - 9º Trimestre



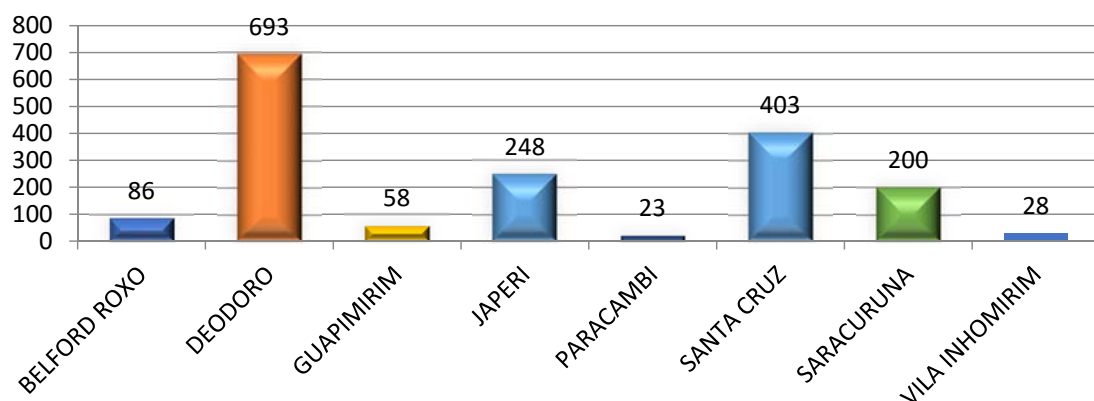
Considerando os ramais reclamados no trimestre, verificou-se que 50,4% dos registros não tiveram informação de ramal. Dos demais, destacam-se Santa Cruz e Japeri, motivos de 24,8% e 9,1% respectivamente.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



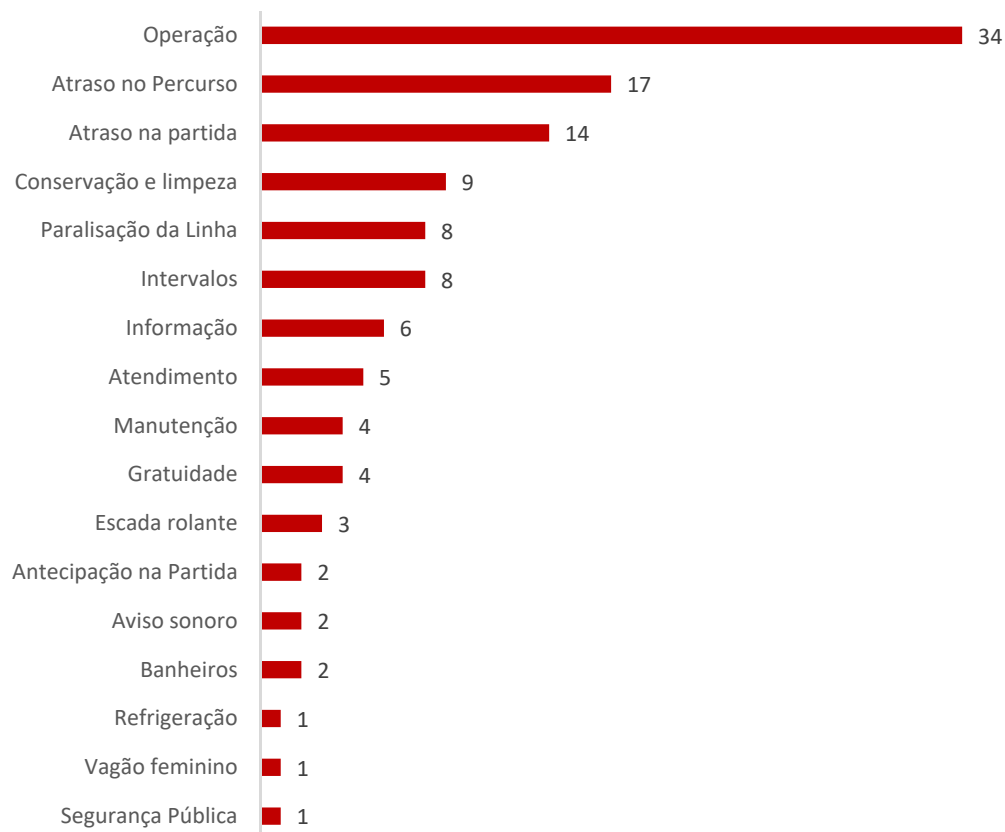
Na Supervia o ramal Deodoro foi o mais reclamado, motivo de 39,9% das queixas no período. O ramal Santa Cruz apresentou maior número de reclamações que o Japeri, assim como nos registros desta Ouvidoria.

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 3º TRIMESTRE



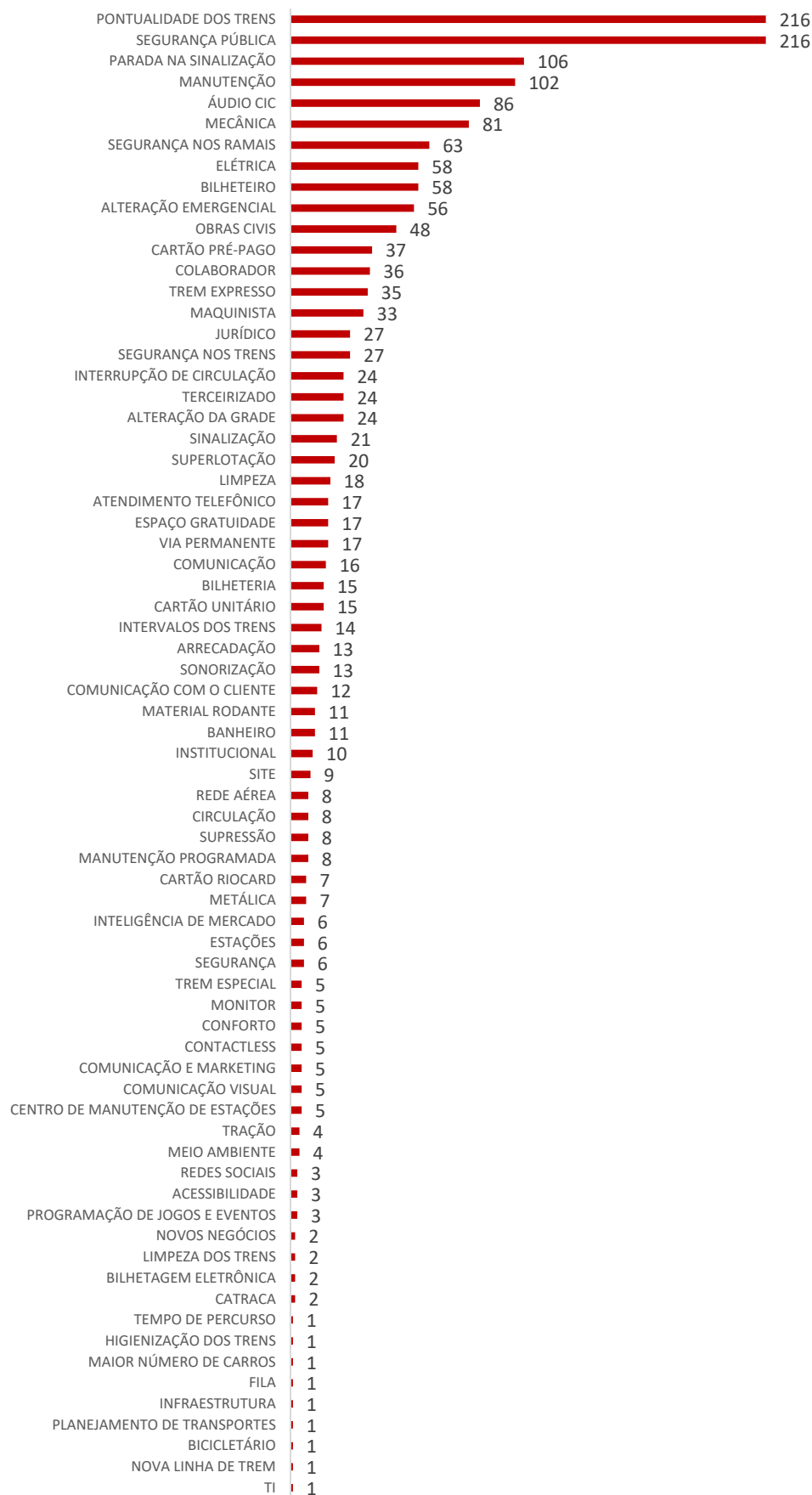
O assunto mais reclamado acerca da Supervia, registrado nesta Ouvidoria, foi operação. O assunto foi teor de 28,1% das queixas. Atraso no percurso e atraso na partida superaram conservação e limpeza e forma motivos de 14% e 11,6%.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



O assunto de maior destaque nos registros realizados diretamente com a Supervia foi Pontualidade dos trens e segurança pública, presente em 12,4% das queixas cada. Nota-se que o assunto possui 110 queixas a mais do segundo colocado, parada na sinalização. Acrescenta-se que, no top 3 relatado na concessionária, refere-se diretamente a operação da Supervia (pontualidade dos trens e parada na sinalização), sendo assim, possuindo semelhança com os registros da Agetransp.

Reclamações - Concessionária Supervia



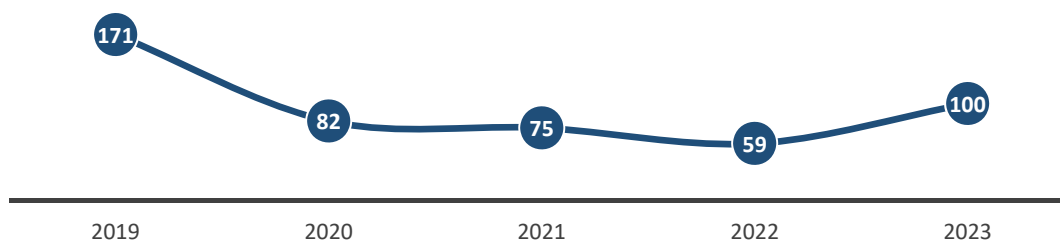
6 Manifestações – MetrôRio

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 3º Trimestre

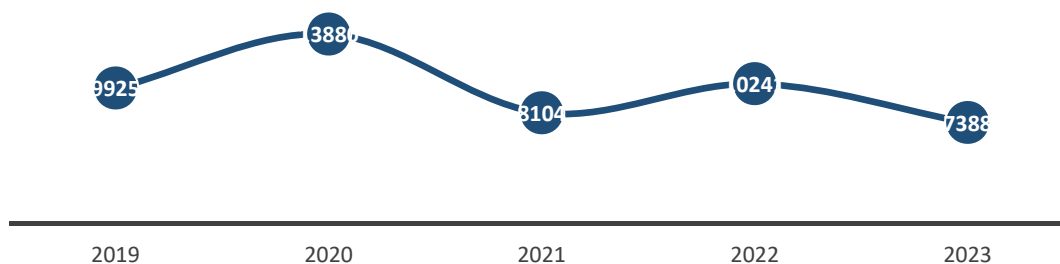
Considerando os dados desta Ouvidoria, coletados entre julho e setembro de 2023, houve crescimento em relação ao ano anterior. Os números foram os maiores desde o ano de 2019.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre

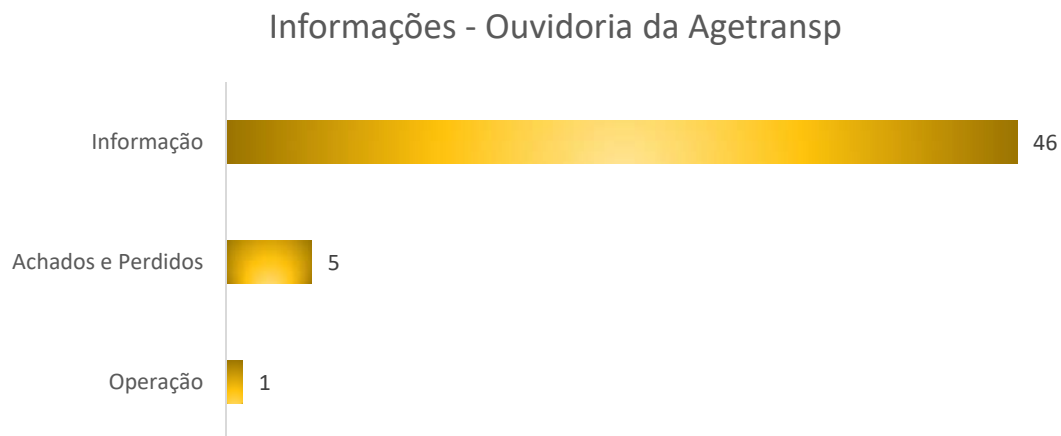


Em relação aos dados do MetrôRio, a queda avaliada foi de 27,9%, obtendo os menores números nos últimos 5 anos. Nota-se que desde o primeiro ano analisado, o número de manifestações oscilando no 3º trimestre, e no ano corrente, houve baixa no número das reclamações considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário no Rio de Janeiro.

Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre

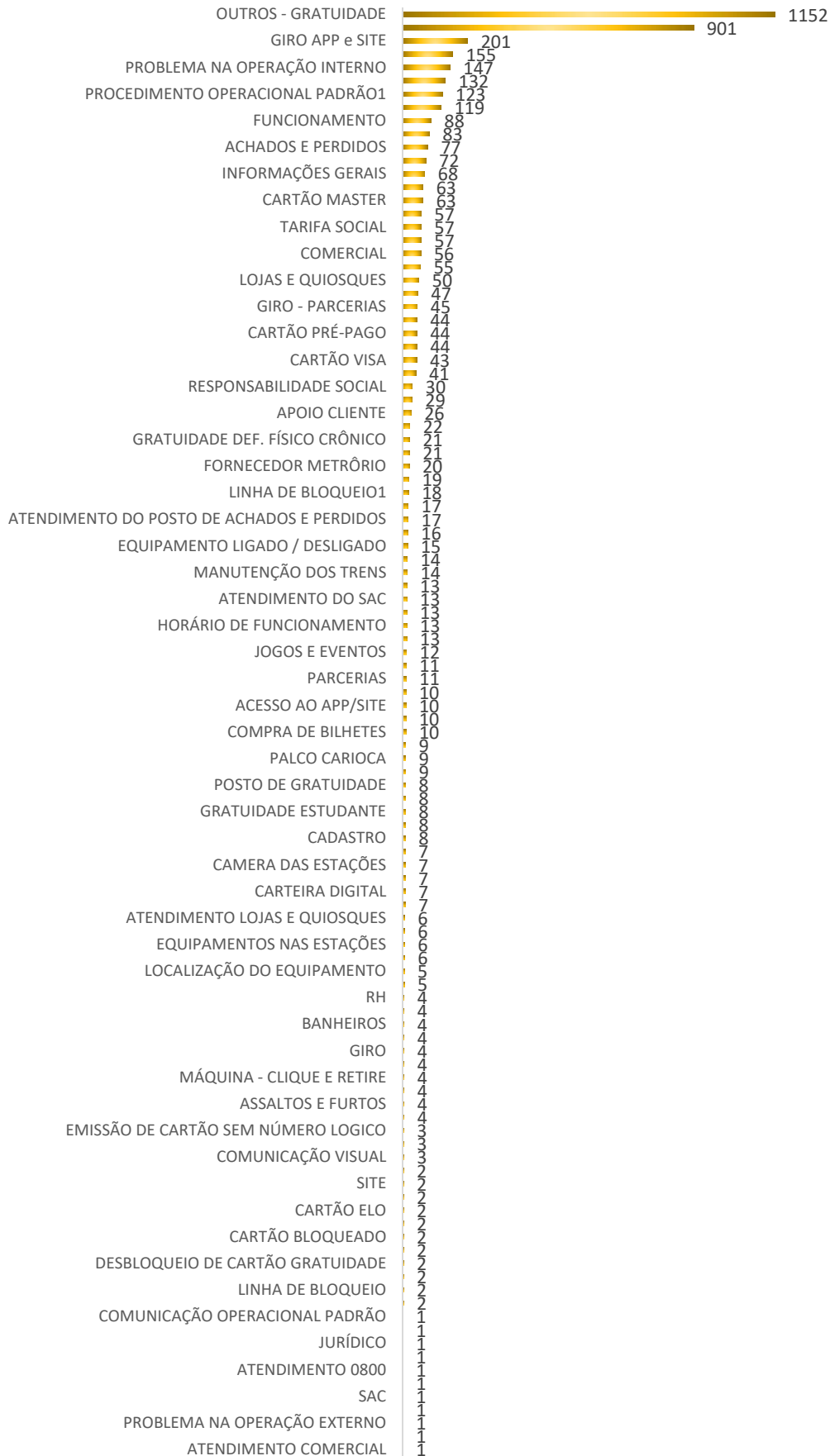


Foram registradas 52 informações, onde 88,5% foi referente a informações diversas. Destacaram-se também achados e perdidos e operação, que obtiveram 9,6% e 1,9% dos registros respectivamente.



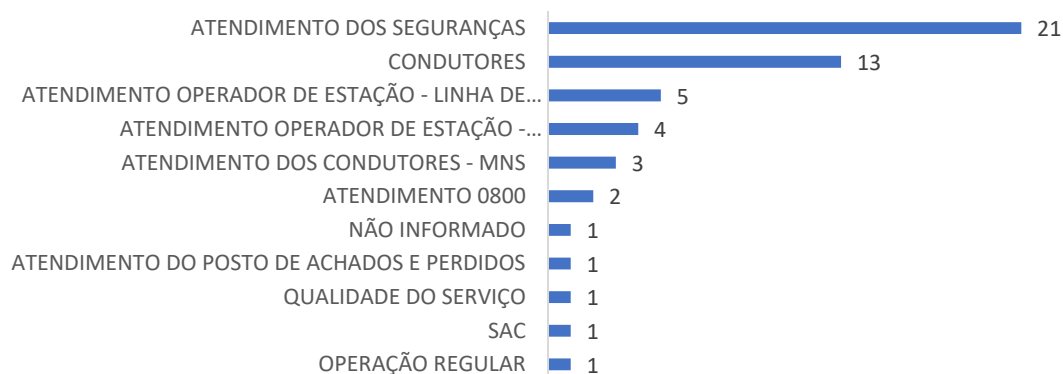
No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a gratuidade (24,3%). Houve 901 pedidos de informações acerca de operação regular e 201 em relação a giro (app e site). Os demais números absolutos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

Informações - Concessionária MetrôRio



Nesta Ouvidoria não houve registros de elogios acerca do MetrôRio. A Concessionária registrou o maior percentual em relação a atendimento dos seguranças (39,6%), seguido por condutores (24,5%). Destaca-se também atendimento operador da estação – linha de bloqueio, presente em 9,4% dos elogios.

Elogios - Concessionária MetrôRio



As solicitações no período só foram registradas diretamente no MetrôRio. Dessas, 36,7% foram referentes a objeto perdido, 32,5% saldo, 11,2% bloqueio de cartão gratuidade e 2,8% em relação à cadastro. Houve também outros assuntos de solicitações, que estão ilustrados no gráfico a seguir:

Solicitações - Concessionária MetrôRio



Houve 1 registro de sugestão sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria, sendo sobre intervalos.

Sugestões - Ouvidoria Agetransp



No entanto, a Concessionária registrou 65 sugestões, onde 20% foi referente a operação regular, assunto mais frequente deste tipo de registro.

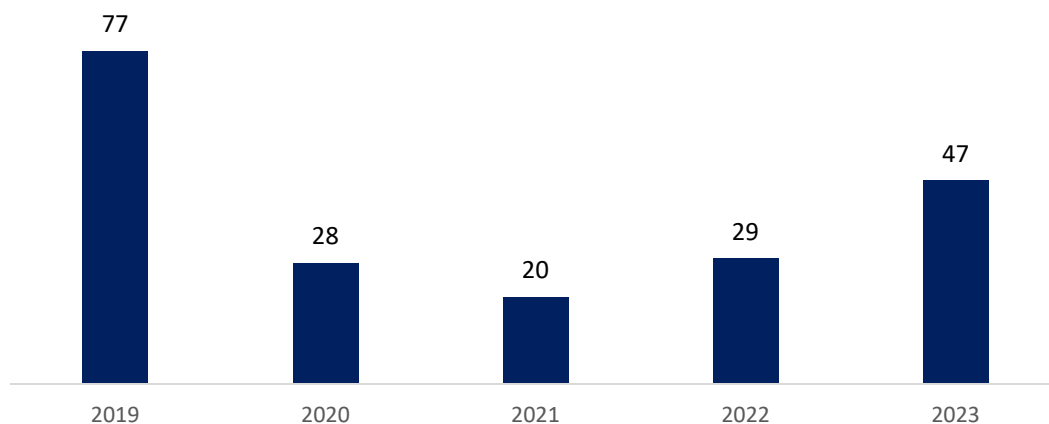
Sugestões - Concessionária MetrôRio



6.2 Reclamações no 3º Trimestre

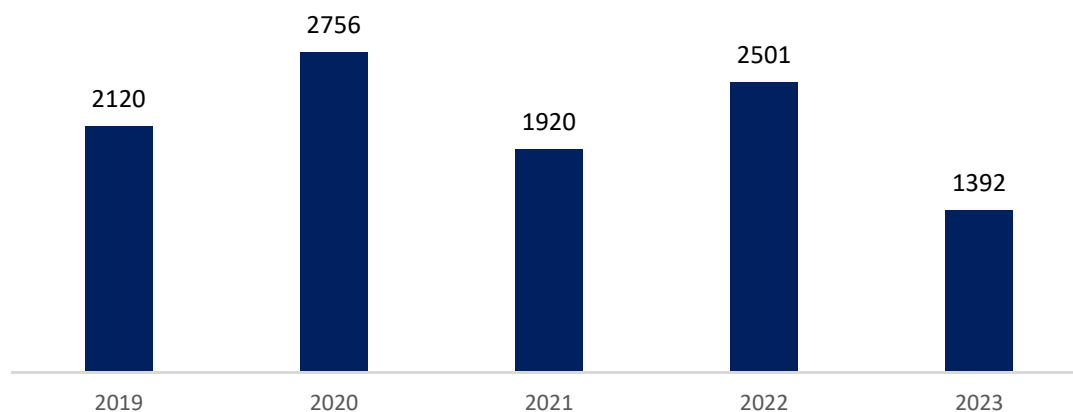
Neste trimestre, verificou-se que as reclamações sobre o MetrôRio aumentaram 62,1% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Em relação a 2021, o aumento foi de 27 registros. Ainda assim, os registros foram inferiores ao período anterior a pandemia.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



Considerando os dados do MetrôRio, o comportamento foi contrário ao desta Ouvidoria. A diminuição em relação a 2022 foi de 55,7%, sendo, havendo o menor número de reclamações no período analisado neste referido trimestre.

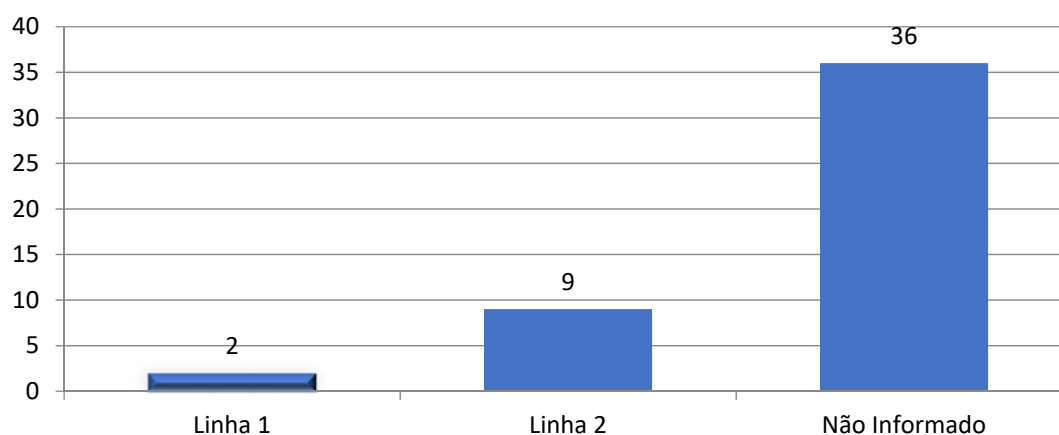
Reclamações MetrôRio - 3º Trimestre



6.2.1 Reclamações por Linha

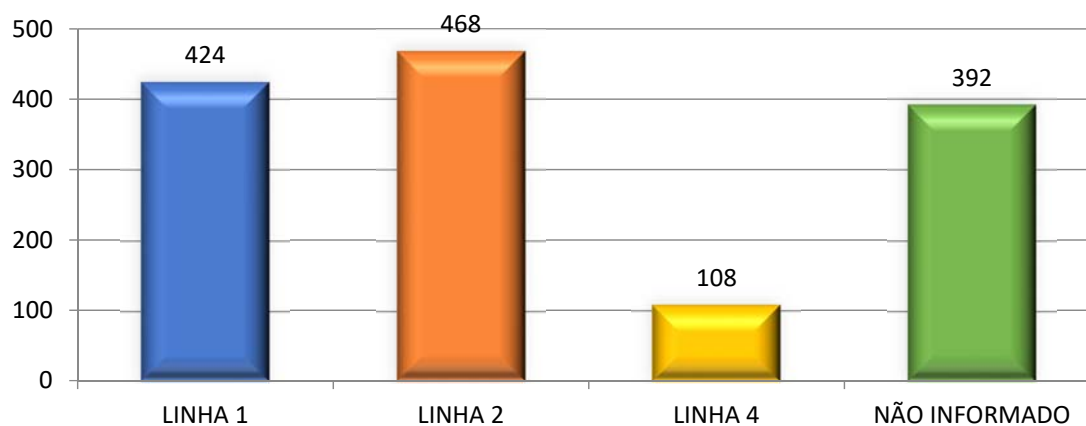
A Ouvidoria da Agetransp coletou 47 reclamações sobre a concessionária MetrôRio, onde 76,6% não houve informação de linha. Das demais, Linha 2 apresentou 7 registros a mais que a Linha 1. A linha 4 não apresentou queixa.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



Com base nos dados da Concessionária, a linha 2 foi a mais reclamada, semelhante desta Ouvidoria. Além disto, a ordem das linhas também foi similar aos dados coletados neste setor. No MetrôRio, 30,5% das queixas foram direcionadas a Linha 1, 33,6% acerca da Linha 2 e 7,8% sobre a Linha 4. Ademais, 392 registros não tiveram informações sobre linhas específicas.

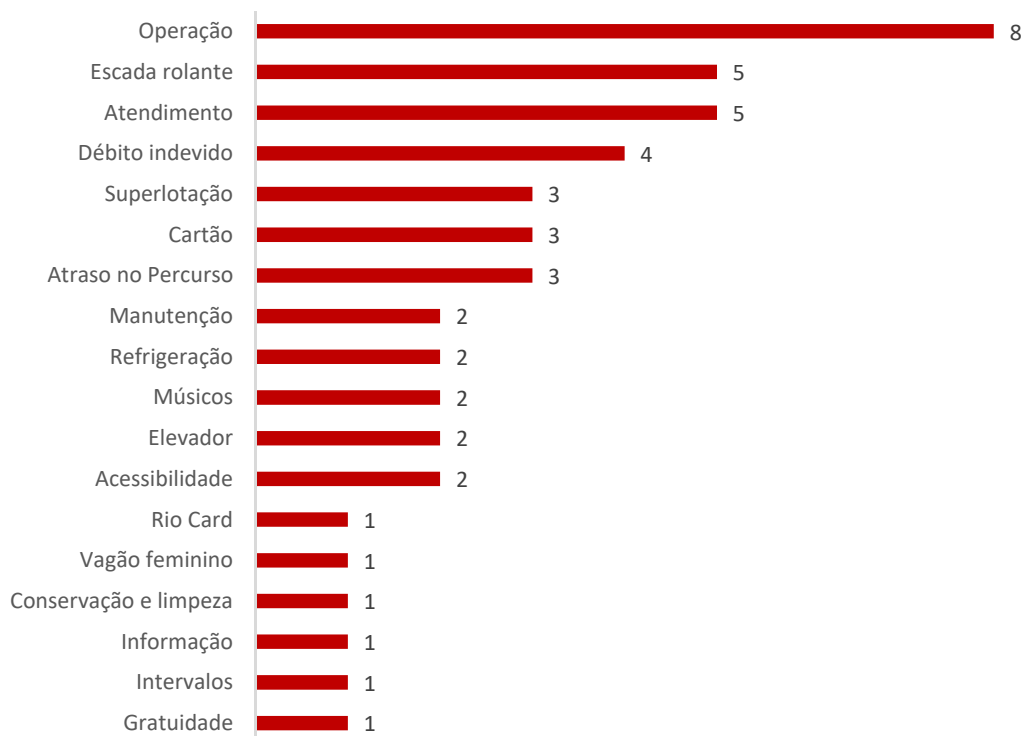
RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 3º TRIMESTRE



6.2.2 Reclamações por Assunto

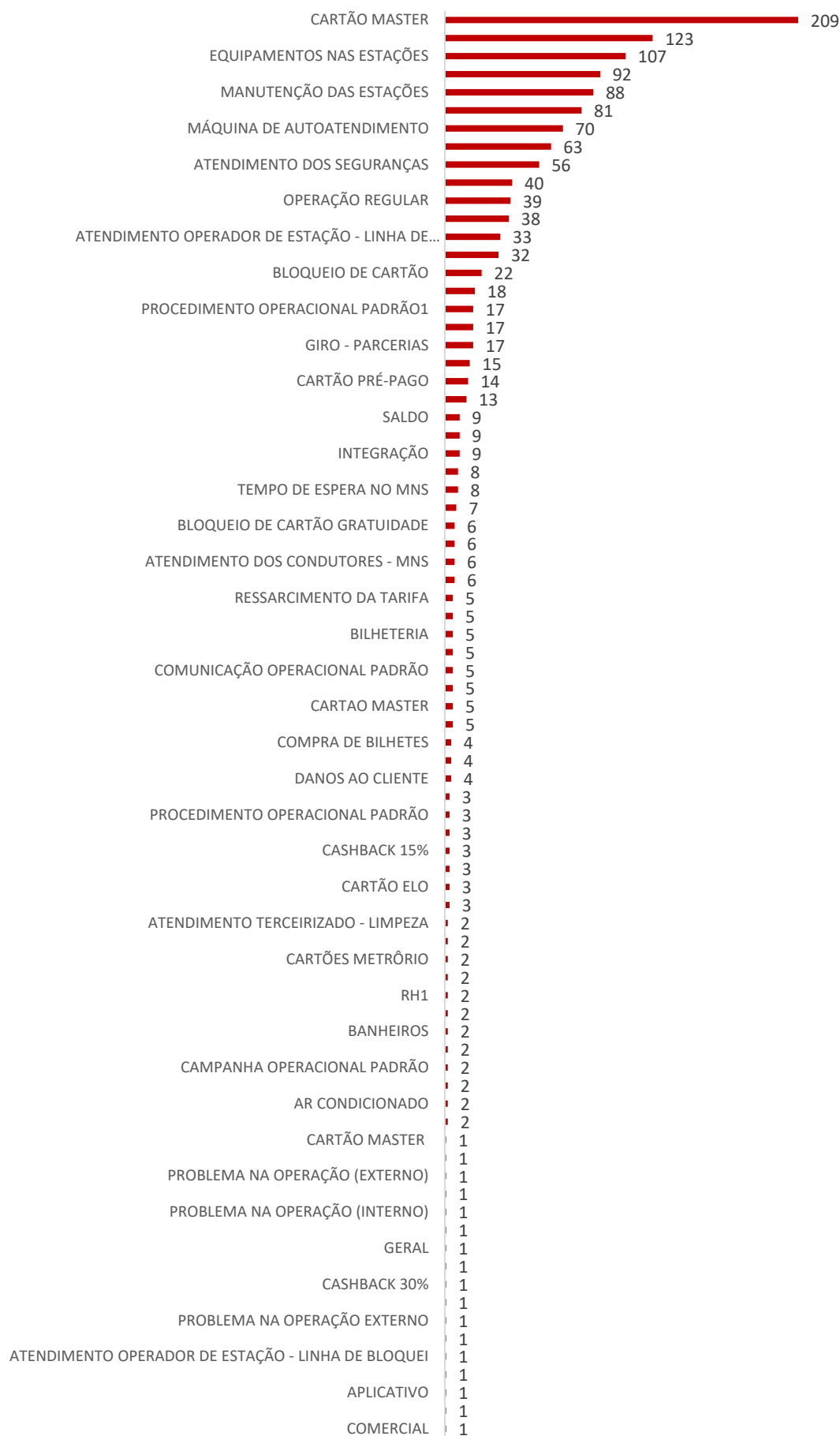
Das 47 reclamações registradas neste setor, 17% tiveram como assunto operação, que lidera o ranking no trimestre avaliado. Usuários também reclamaram de escada rolante e atendimento, obtivendo 4 registros cada.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos dados da própria Concessionária, cartão master foi assunto mais reclamado, presente em 15% das queixas. Não obstante, cartão visa como 2º assunto mais reclamado, e teor de 8,8% das insatisfações. Equipamento nas estações, giro (app e site) e manutenção das estações também obtiveram destaque no trimestre.

Reclamações - Concessionária MetrôRio



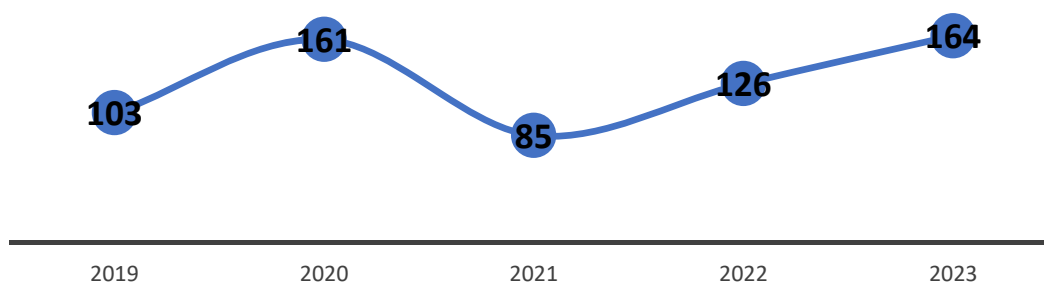
7 Manifestações – CCR Barcas

A CCR Barcas é a concessionária de serviços públicos, dedicada à operação de transporte de massa no modal aquaviário, com direito de atuação no Estado do Rio de Janeiro. No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

7.1 Registros no 3º Trimestre

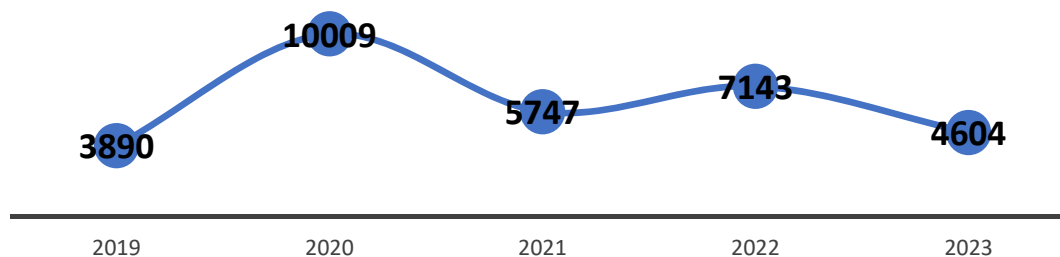
No 3º trimestre de 2023, os registros na Ouvidoria da Agetransp sobre a CCR Barcas aumentaram. Ainda assim, o comportamento demonstra o maior número de registros desde o período anterior a pandemia.

Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre

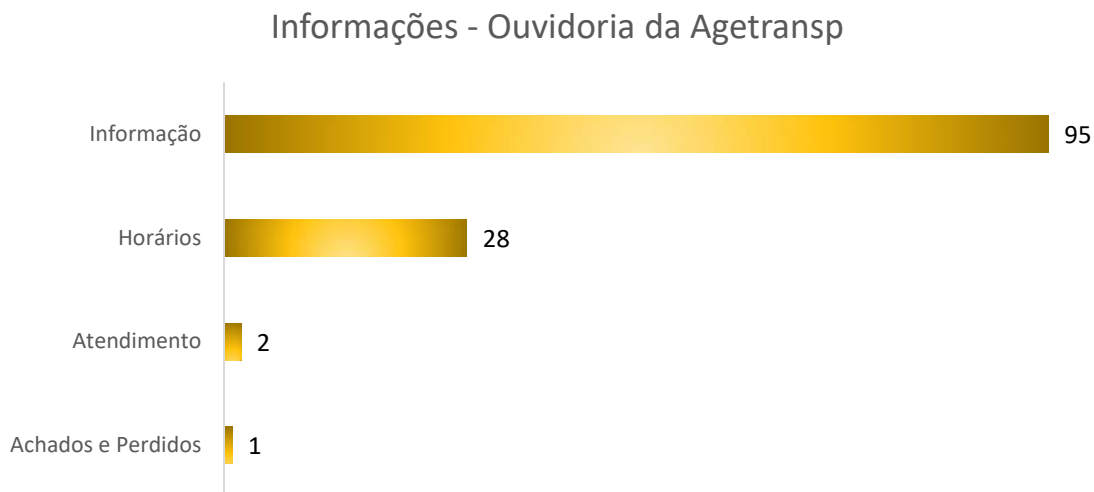


Na própria Concessionária, o comportamento de crescimento não foi evidenciado, correspondendo a uma queda de 35,5%. O número de manifestações foi superior ao período anterior à pandemia, contudo, o 3º trimestre de 2020 apresentou o maior número de registros nos 5 anos analisados.

Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre

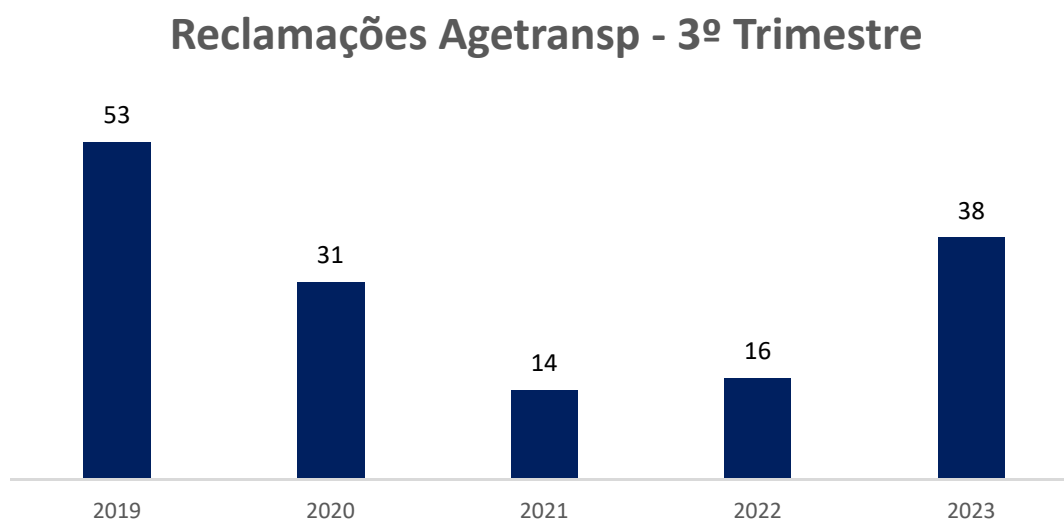


Das informações registradas neste setor, pontua-se que 75,4% foram referentes à informações diversas. Horários foram frequentes em 22,2% dos registros. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:



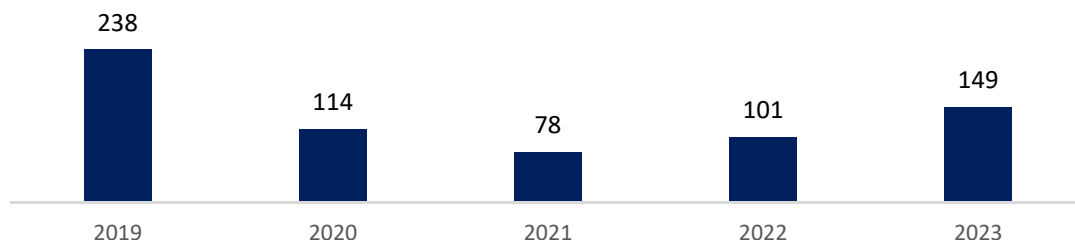
7.2 Reclamações no 3º Trimestre

Em relação às reclamações, nota-se que no 3º trimestre estava com queda progressiva, em relação à CCR Barcas. Contudo, voltou a ter crescimento em 2022 e no ano em questão. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 137,5%. Em relação a 2021, o crescimento foi de 171,4%. Considerando 2019, o ano de 2023 apresentou queda de 34,5%.



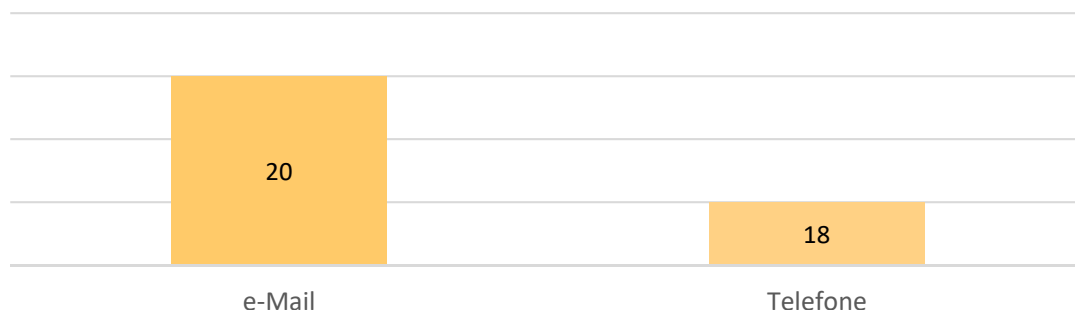
Referente aos dados da CCR Barcas, a alteração foi em relação ao ano vigente, que apresentou crescimento de 47,5% em comparação com o ano passado. Ainda assim, os registros foram inferiores à 2019.

Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre

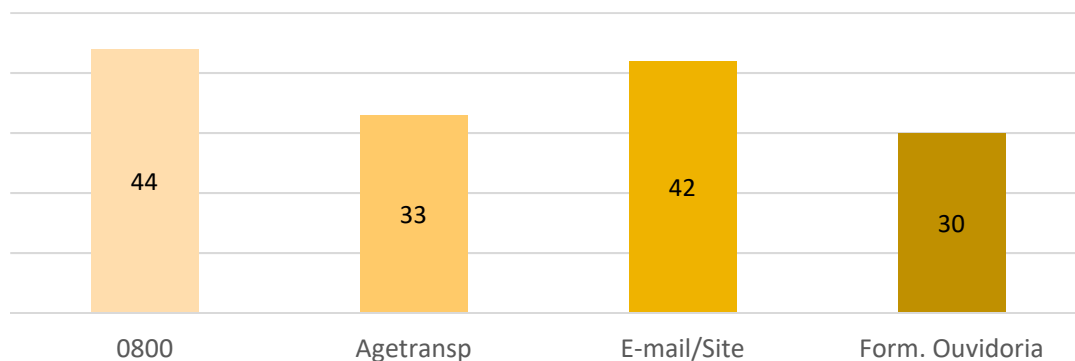


Considerando os canais de atendimento, o e-mail foi responsável pela coleta de 52,6% das queixas nesta Ouvidoria. Logo após, o telefone por 47,4%. Na CCR Barcas, o Telefone foi o principal canal, coletor de 29,5% das queixas. Após, o e-mail/site, 28,2%. Também houve registros pela Agetransp e Form. Ouvidoria.

Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre

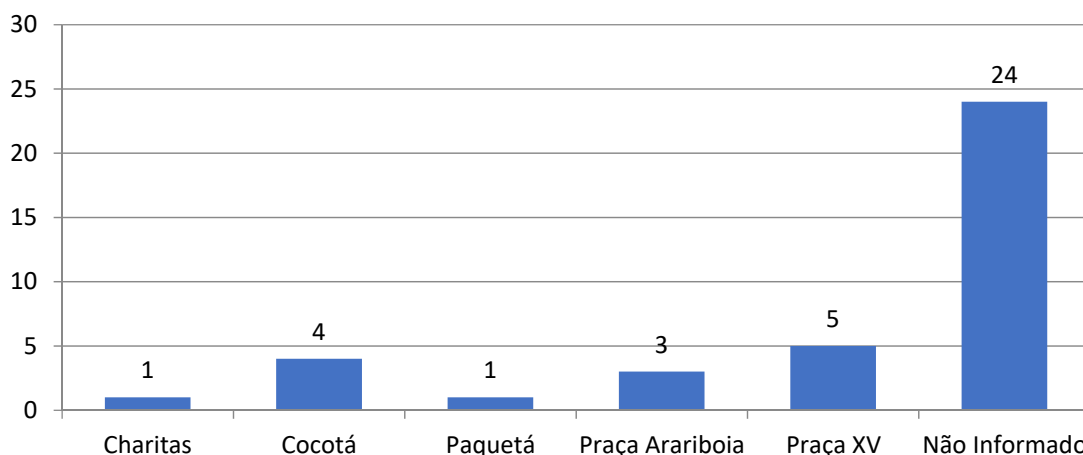


Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



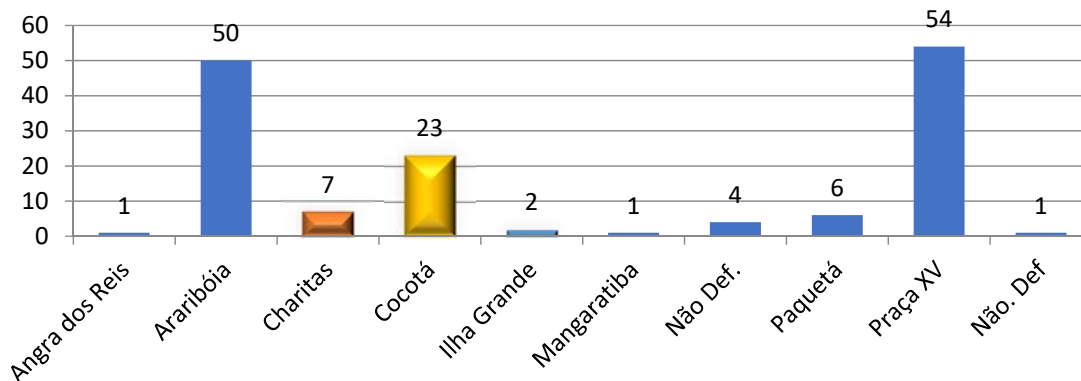
Das 38 reclamações registradas acerca da CCR Barcas, 63,2% não houve informações de estação. Dos demais, destaca-se 5 insatisfações referentes a Praça XV e 4 sobre Cocotá.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



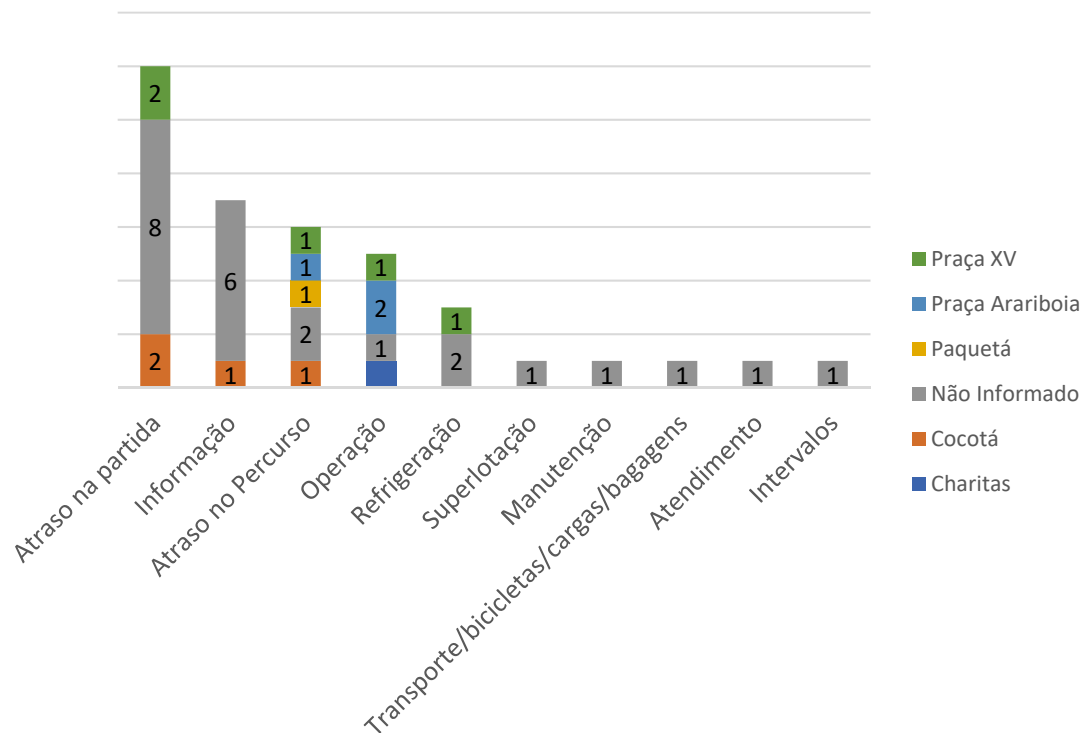
Considerando os dados da CCR Barcas, Praça XV foi responsável pela maioria das queixas, 36,2% em percentuais. Além disto, Araribóia foi teor de 50 das 149 reclamações (36,6%).

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 3º TRIMESTRE



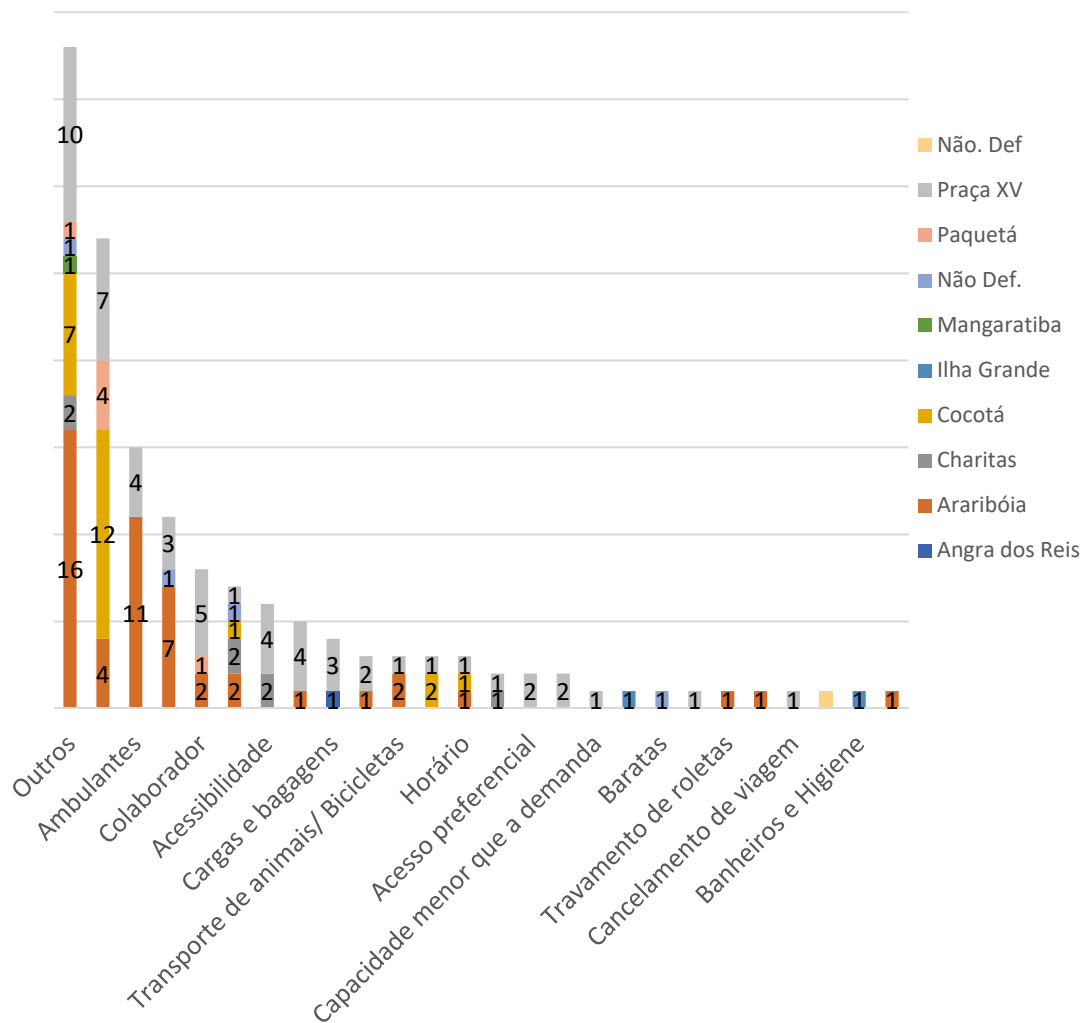
Analisou-se também as estações e os assuntos reclamados. Verificou-se que atraso na partida e atraso no percurso obtiveram os maiores números de queixas. Além disto, das reclamações com estação informada, houve 2 registros acerca de atraso na partida na Praça XV e em Cocotá e 2 sobre operação na Praça Araribóia.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 1º Trimestre



Referente aos dados coletados na CCR Barcas, o assunto atraso na partida foi o mais mencionado, em percentuais, presente em 18,1% das queixas. Em seguida, ambulantes foi motivo de 10,1%. Considerando a estação, Cocotá foi a mais mencionada em relação a atraso na partida. Outro ponto de destaque foi ambulantes na estação da Praça Araribóia. Ademais, cargas e bagagens foi o único assunto relatado em Angra dos Reis.

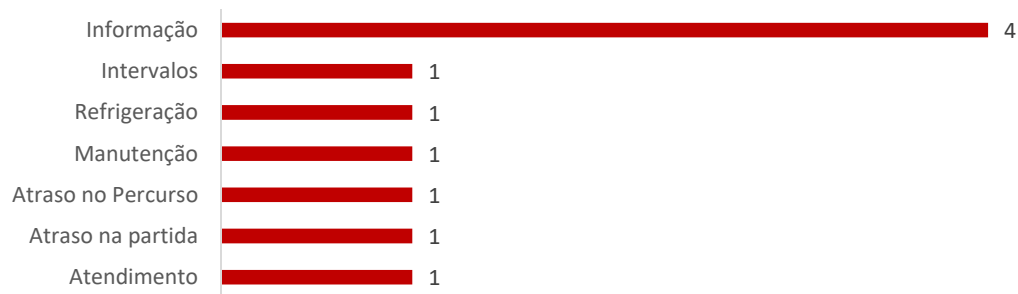
Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



7.2.1 Reclamações por mês

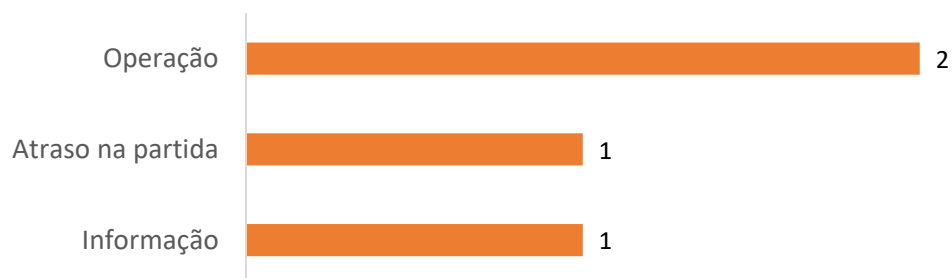
Em relação aos meses do 3º trimestre, houve reclamações todos os meses acerca da CCR barcas, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária. Em julho, 1º mês do trimestre, houve 10 reclamações nesta Ouvidoria, onde 40% dessas queixas se referiram a informação.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Julho - 2023



Na Agetransp, apenas operação apresentou mais de uma reclamação no mês de agosto.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Agosto - 2023



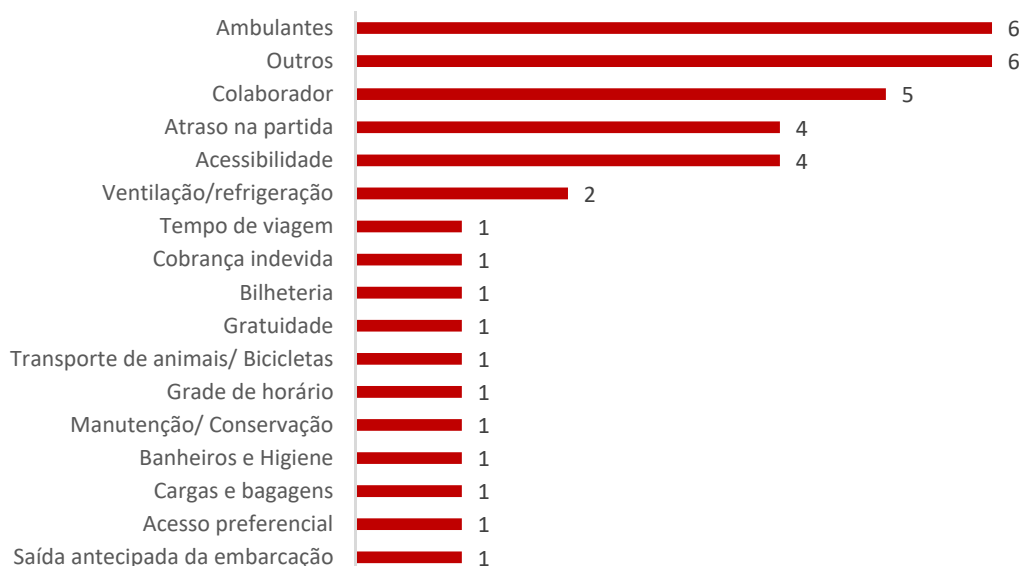
Em setembro nesta Ouvidoria foram registradas 24 reclamações, destacando-se atraso na partida com 41,7% dos registros e atraso no percurso com 20,8% dentro do sistema aquaviário.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Setembro - 2023



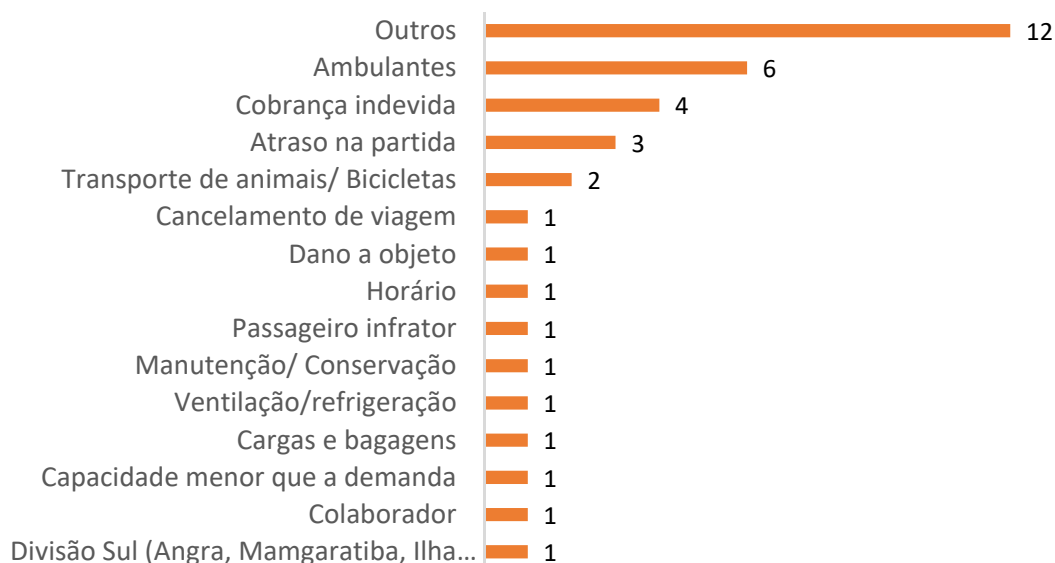
Considerando julho de 2023, e os dados da CCR Barcas, ambulantes e outros foram assuntos mais reclamados. Colaborador aparece logo após, motivo de 5 das 38 reclamações.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Julho - 2023



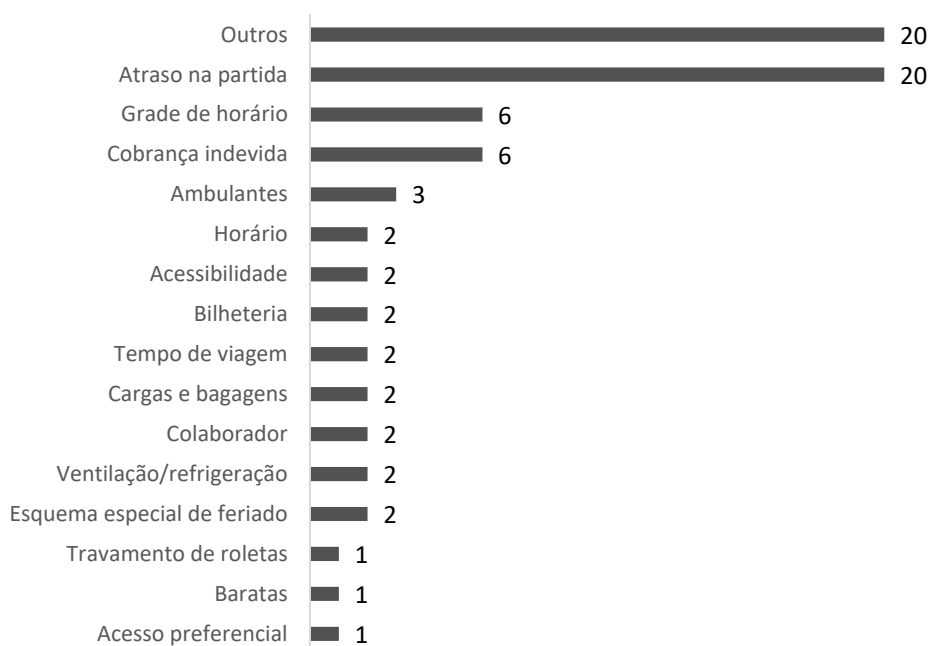
Em agosto, houve 37 reclamações acerca da Concessionária, sendo 12 sobre outros. Ademais, ambulantes, cobrança indevida, atraso na partida e transporte de animais/bicicletas receberam mais de uma reclamação.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Agosto - 2023



Em setembro, a CCR Barcas obteve o maior número de reclamações no trimestre. Atraso na partida e outros aparecem entre os assuntos mais reclamados com percentual de 27% cada.

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Setembro - 2023



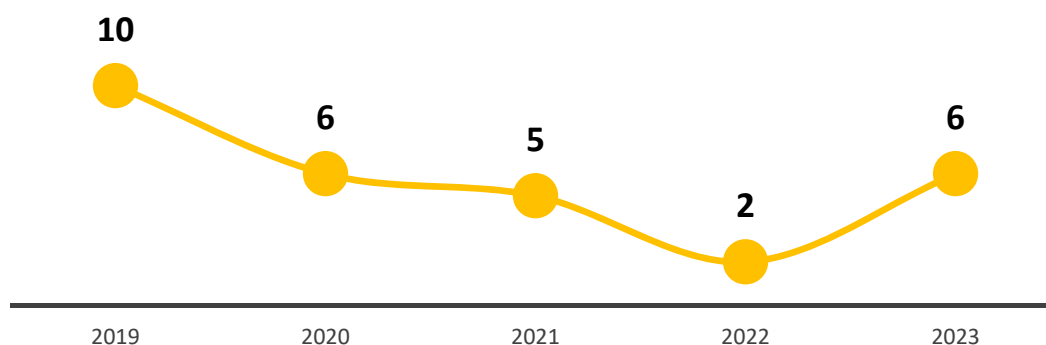
8 Manifestações – CCR Via Lagos

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 3º Trimestre

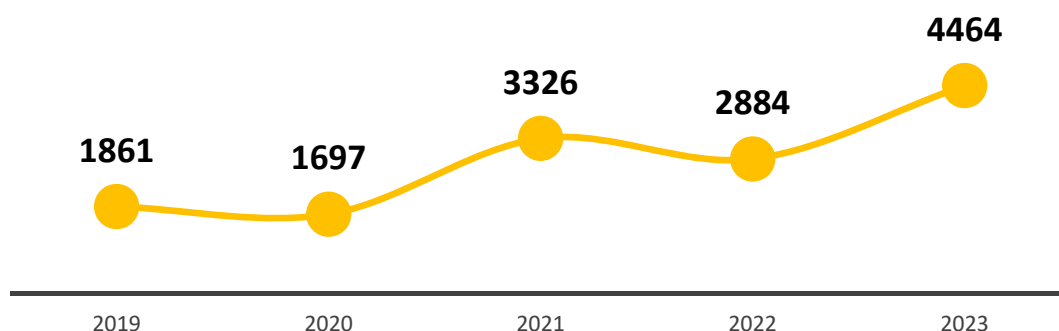
Nesta Ouvidoria a CCR Via Lagos obteve o menor número de registros, juntamente da Rota 116. Houve aumento de 4 manifestações em relação ao ano anterior. Pontua-se que o ano onde houve maior número de registros no 3º trimestre foi o de 2019.

Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Houve aumento dos registros na CCR Via Lagos, avaliada em 54,8%. Ademais, o terceiro trimestre apresentou o maior número de manifestações, mesmo após a redução das políticas de combate a pandemia.

Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



Houveram 4 manifestações registrada sobre a Concessionária, sobre informação. Esse registro não teve assunto específico.

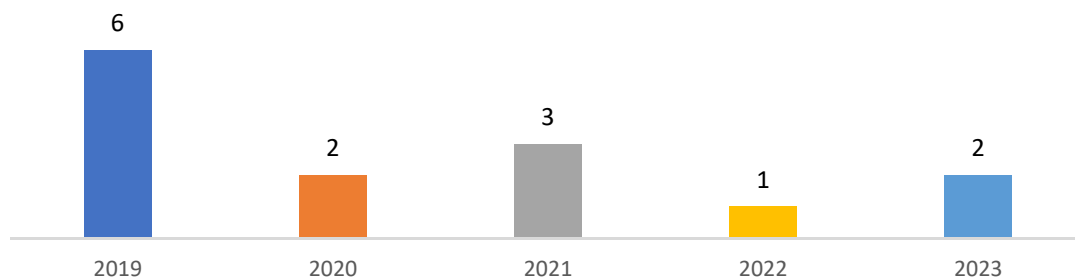
Informações - Ouvidoria da Agetransp



8.2 Reclamações no 3º Trimestre

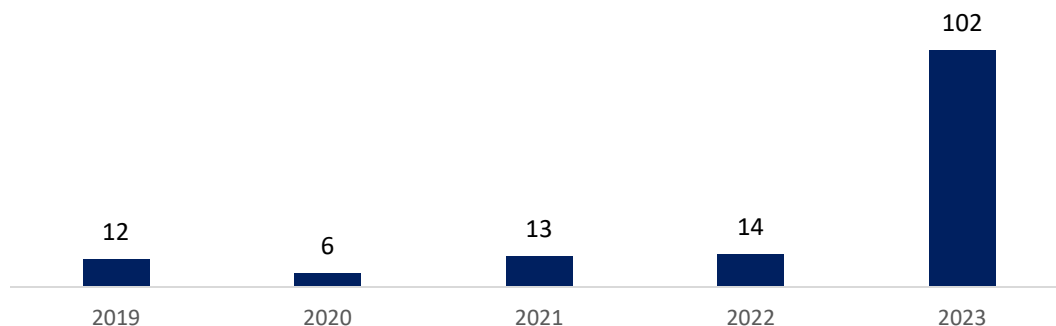
O comportamento das reclamações seguiu comportamento semelhante das manifestações em geral. Além disto, o ano de 2022 foi o período em que número de registros para o terceiro semestre foi o mais baixo.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



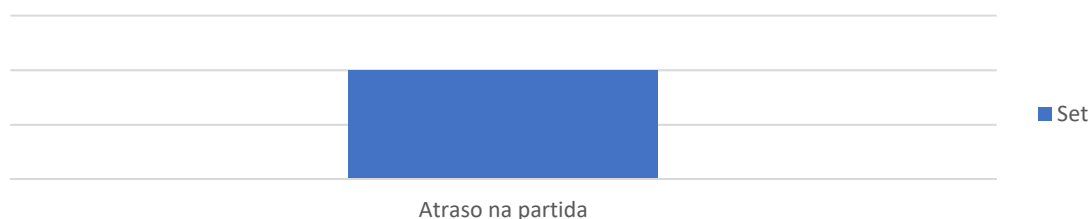
Os dados da Concessionária demonstraram crescimento. Além disto, o ano atual foi o mais reclamado em relação ao 3º trimestre.

Reclamações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



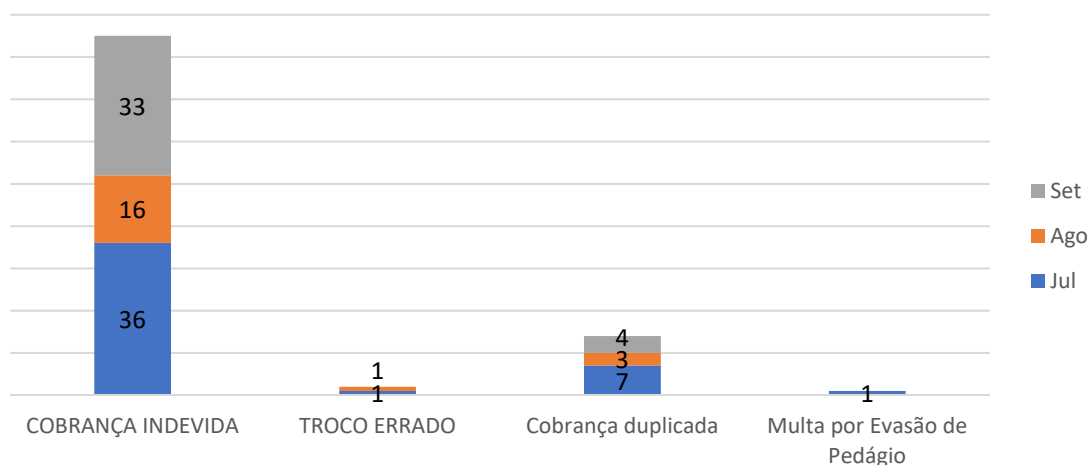
Atraso na partida foi a única reclamação na ouvidoria da Agetransp, sendo no mês de setembro.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 3º Trimestre - 2023



Dos assuntos informados na própria Concessionária, cobrança indevida e cobrança duplicada foram assuntos em comum nos meses do 3º trimestre. Além disto, cobrança indevida foi responsável por 33 dos 37 registros realizados no mês de Setembro.

Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos
3º Trimestre - 2023



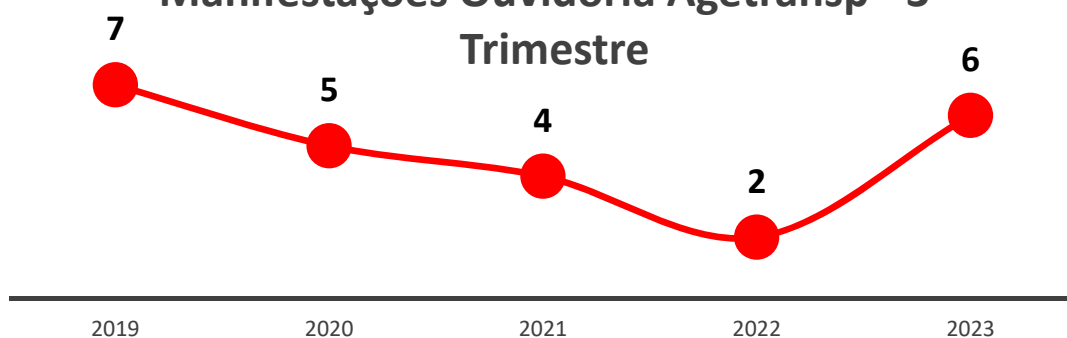
9 Manifestações – Rota 116

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 3º Trimestre

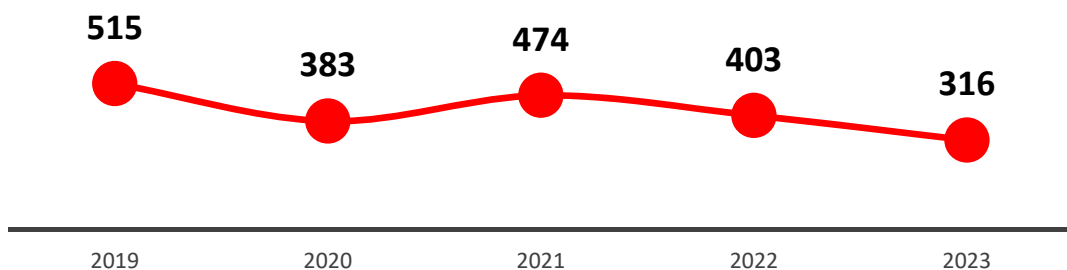
A Rota 116 foi a Concessionária que obteve o menor número de registros considerando os dados da Ouvidoria da Agetransp em conjunto a CCR Via Lagos. Além disto, a partir de 2020, notou-se redução dos registros, com exceção deste ano. Em comparação com o ano passado, o aumento foi de 200%.

Manifestações Ouvidoria Agetransp - 3º Trimestre



A Concessionária Rota 116 apresentou diminuição em seus registros, em 21,6%. Ainda assim, os números são inferiores ao longo dos últimos 5 anos.

Manifestações Rota 116 - 1º Trimestre



Esta Ouvidoria registrou 3 informações acerca da Rota 116 nesta ouvidoria. Destaca-se atendimento como assunto específico dentre as informações gerais passadas aos usuários.

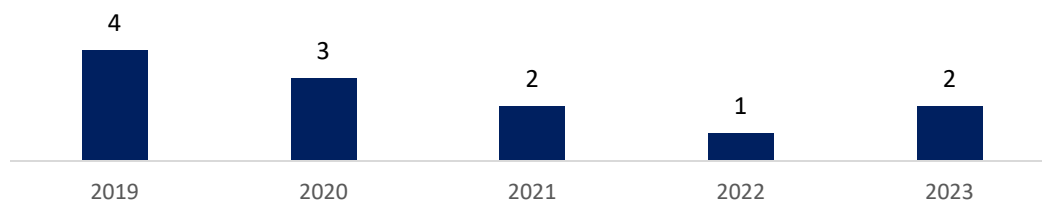
Informações - Ouvidoria da Agetransp



9.2 Reclamações no 3º Trimestre

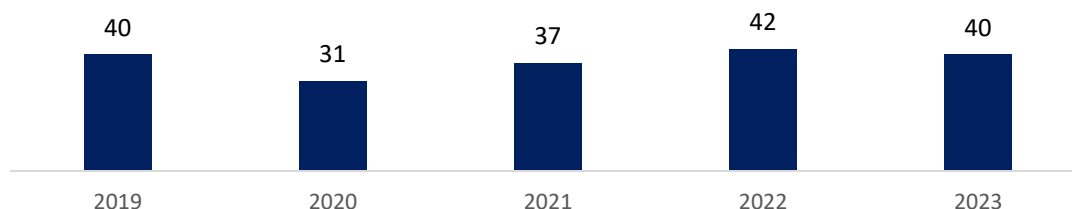
As reclamações aumentaram no 3º trimestre de 2023. Neste setor foram registradas 2 queixas acerca da Concessionária Rota 116, cujo 2º trimestre apresentou o 3º maior número de reclamações, considerando os 5 anos analisados.

Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



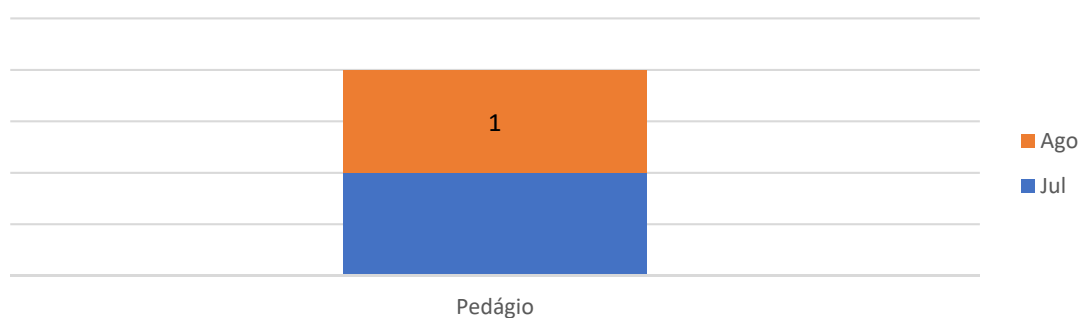
Na Concessionária, nota-se uma redução avaliada em 4,8%. Ademais, o número de reclamações apresentados correspondeu ao segundo maior desde de 2020.

Reclamações Rota 116 - 3º Trimestre



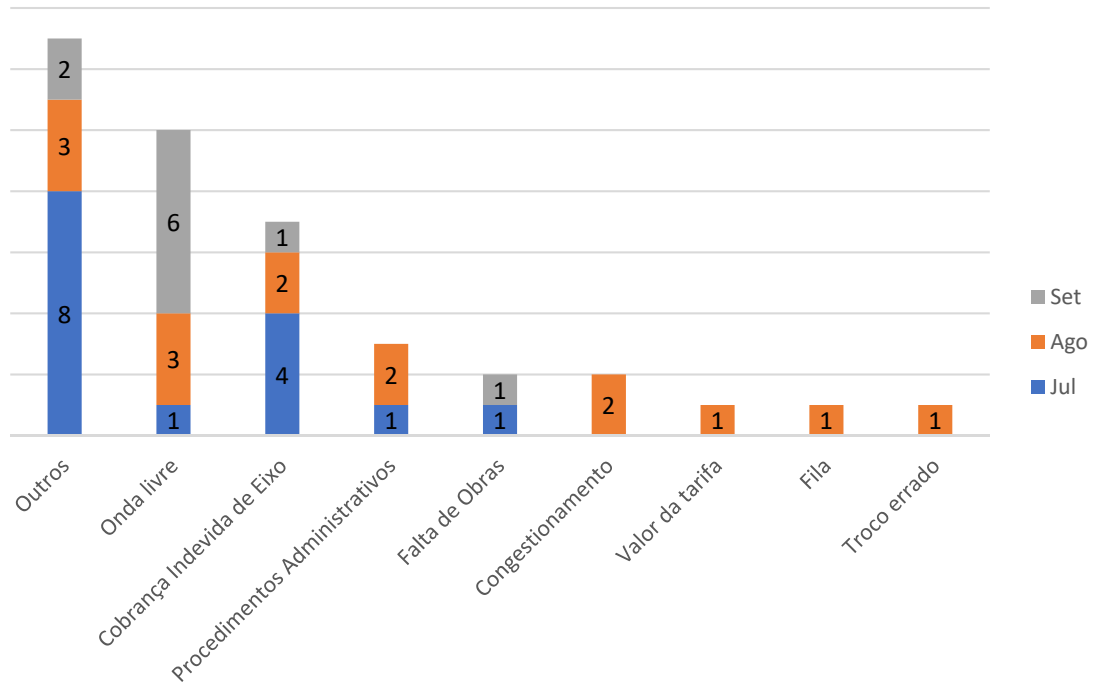
Pedágio foi o assunto acerca de queixas nesta ouvidoria, sendo nos meses julho e agosto.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Nota-se que outros e onda livre foram os assuntos mais reclamados, correspondente a 32,5% das queixas. Além disso, os assuntos foram os únicos que estiveram presentes em todos os meses do 3º trimestre juntamente a cobrança indevida de eixo. Procedimento administrativo também esteve presente em mais de um mês (julho e agosto) e falta de obras (julho e setembro).

Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



10 Conclusão

O presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria no 3º 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, operação foi o assunto mais reclamado, 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 diverso entre os dados desta ouvidoria e da concessionária, sendo a linha não informada com mais queixas na Agetransp e a linha 2 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 Praça XV nesta Agetransp e Praça Araribóia na Concessionária. 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 outros com mais relatos pelos usuários. Ademais, atraso na partida e ambulantes 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 62 queixas. Enquanto na Rota 116 os problemas de outros e onda livre foram os maiores na própria concessionária, sobre a CCR Via Lagos, a ouvidoria da rodovia também registrou problemas de pagamento a mesma, sendo sobre cobrança indevida, cobrança duplicada, troco errado e multa por evasão

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, 23 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7