

OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2020



Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Índice

OUVIDORIA DA AGETRANS SP	1
1 Setores da Agetransp	7
1.1 Ouvidoria	7
1.2 CATRA.....	7
1.3 CAPET	8
2 Canais formais de Atendimento	9
3 Tipos de Manifestação	10
4 Canais de Atendimento das manifestações	11
5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp 2020	15
6 Manifestações Ouvidoria da Agetransp 2019	16
7 Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2020.....	16
8 Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2019.....	17
9 Comparativo 2019 x 2020	17
10 Manifestações em relação a pandemia do Coronavírus	18
11 Manifestações Concessionária Supervia	19
11.1 Manifestações por ramal.....	23
11.2 Manifestações por assunto	25
11.3 Top 10 Reclamações Supervia - Janeiro	28
11.4 Top 10 Reclamações Supervia - Fevereiro.....	28
11.5 Top 10 Reclamações Supervia - Março.....	29
11.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio	30
11.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho	30
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - Julho	31
11.10 Top 10 Reclamações Supervia - Agosto.....	31
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro	32
11.12 Top 10 Reclamações Supervia - Outubro.....	32
11.13 Top 10 Reclamações Supervia - Novembro	33

12 Manifestações Concessionária MetrôRio.....	34
12.1 Manifestações por Linha.....	37
12.2 Manifestações por assunto.....	39
12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro.....	41
12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – Fevereiro.....	41
12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março.....	42
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril.....	42
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio.....	43
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho.....	43
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho.....	44
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto.....	44
12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro.....	45
12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro.....	45
12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro.....	46
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro.....	46
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas.....	47
13.1 Manifestações por Estação.....	50
13.2 Manifestações por assunto.....	51
13.3 Reclamações CCR Barcas – Janeiro.....	52
13.4 Reclamações CCR Barcas – Fevereiro.....	53
13.5 Reclamações CCR Barcas – Março.....	54
13.6 Reclamações CCR Barcas – Abril.....	55
13.7 Reclamações CCR Barcas – Maio.....	56
13.8 Reclamações CCR Barcas – Junho.....	57
13.9 Reclamações CCR Barcas – Julho.....	58
13.10 Reclamações CCR Barcas – Agosto.....	58
13.11 Reclamações CCR Barcas – Setembro.....	59
13.12 Reclamações CCR Barcas – Outubro.....	60
13.13 Reclamações CCR Barcas – Novembro.....	61

13.14 Reclamações CCR Barcas – Dezembro	61
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos.....	62
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro.....	66
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro	67
14.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março.....	67
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril	68
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio.....	68
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho.....	69
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho	69
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto	70
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro	70
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro.....	71
14.11 Reclamações CCR Via Lagos – Novembro	71
14.12 Reclamações CCR Via Lagos – Dezembro	72
15 Manifestações Concessionária ROTA 116	72
15.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro.....	77
15.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro	77
15.3 Reclamações Rota 116 - Março	78
15.4 Reclamações Rota 116 - Abril	78
15.5 Reclamações Rota 116 - Maio.....	79
15.6 Reclamações Rota 116 - Junho.....	79
15.7 Reclamações Rota 116 - Julho.....	80
15.8 Reclamações Rota 116 - Agosto	80
15.9 Reclamações Rota 116 - Setembro.....	81
15.10 Reclamações Rota 116 - Outubro.....	81
15.11 Reclamações Rota 116 - Novembro	82
15.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro	82
Live Trocas de Experiências das Ouvidorias em Tempos de Pandemia.....	83
16 Conclusão	85

Apresentação

O ano de 2020 foi marcado por ser um período atípico em função da pandemia do coronavírus. Diante deste cenário, como forma de amenizar a disseminação do vírus, o Governo do Estado determinou o isolamento social e decretou que servidores públicos exercessem suas funções preferencialmente fora das instalações físicas do órgão de lotação, em trabalho remoto - regime homeoffice.

Temporariamente as aulas foram suspensas, tanto no âmbito privado quanto público, não houve realização de eventos e atividades com a presença de público tão pouco atividades coletivas de cinema, teatro e afins.

Como resultado da crise sanitária, 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), sendo setor essencial, por possuir como principal atribuição o tratamento das manifestações dos usuários no que tange as Concessionárias reguladas pela Agência e ser a principal mediadora entre os usuários e a Agetransp se manteve em ritmo de escala no período para que os usuários dos serviços pudessem ser atendidos.

Sendo assim este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante todo o ano de 2020, inclusive no período pré-pandemia e analisar os dados coletados referentes as Concessionárias nos canais disponibilizados aos usuários.

Além disto, objetivou-se analisar os dados fornecidos mensalmente a esta Ouvidoria pelas Concessionárias reguladas afim de que os usuários possam ter acesso a informação e pelo comprometimento desde setor com a transparência.

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.

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 AGETRANS SP, 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 AGETRANS SP 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.



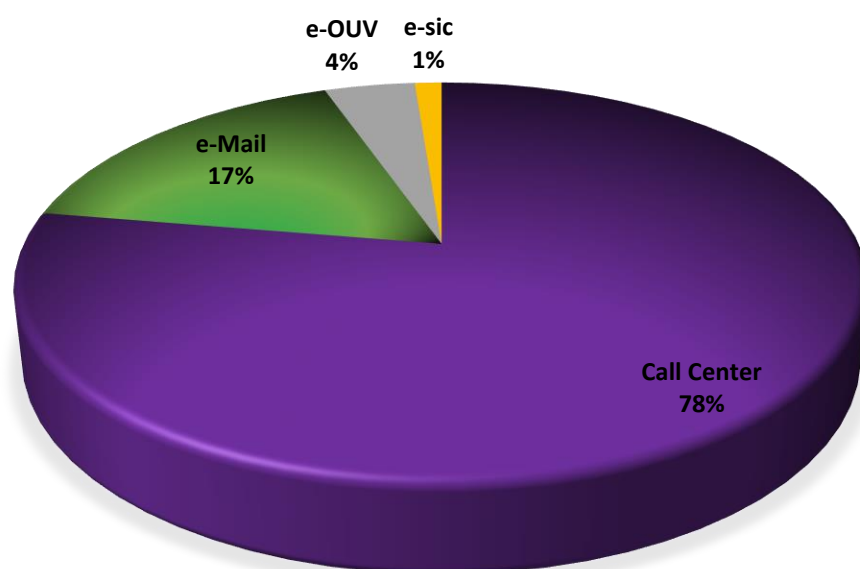
ELOGIO

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

4 Canais de Atendimento das manifestações

No ano de 2020, registrou-se nesta Ouvidoria **3436 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda do canal telefônico disponibilizado pela Ouvidoria. No período, **2668 manifestações** foram coletadas através do call center da Ouvidoria identificado com o número 0800 285 9796. O e-mail destacou-se por ter sido canal utilizado em 17% das manifestações, sendo em sua totalidade **584 atendimentos**. No sistema do e-Ouv, foram coletados **142 registros**. Dos 3436 registros, **42** foram por intermédio do sistema e-Sic.

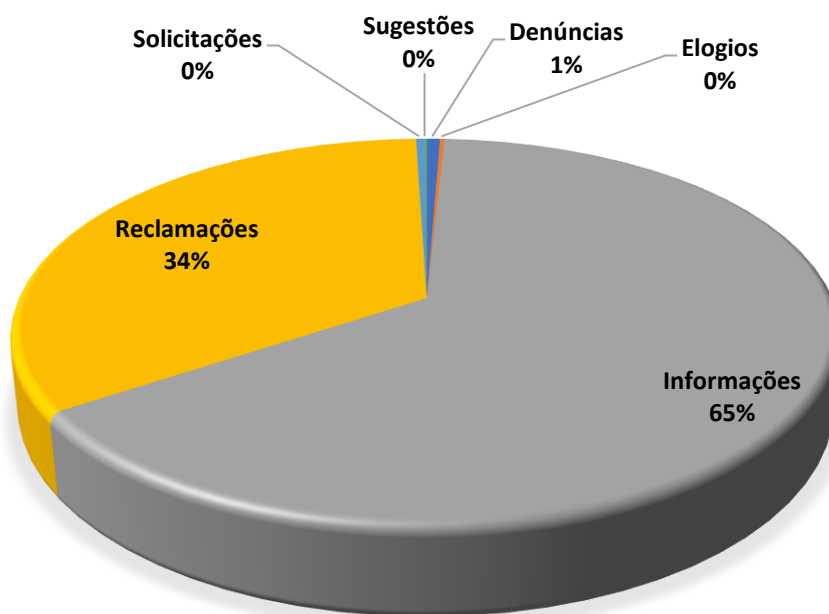
MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



Em 2020, aproximadamente 2 em cada 3 registros foram reclamações. No período a Ouvidoria totalizou **2227 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **1164 registros de reclamação**. Destaca-se o canal mais utilizado pelos usuários para realizar suas reclamações. Dos 1164 atendimentos de insatisfações, **559 foram via e-mail e 511 por telefone**. Além do mais, o e-Ouv se apresentou no ano como o canal mais utilizado para solicitações, o qual foi responsável por 6 registros dos 14 totais.

Para registros de denúncias, sugestões, elogios e informações, usuários preferiam utilizar o canal telefônico.

MANIFESTAÇÕES POR TIPAGEM

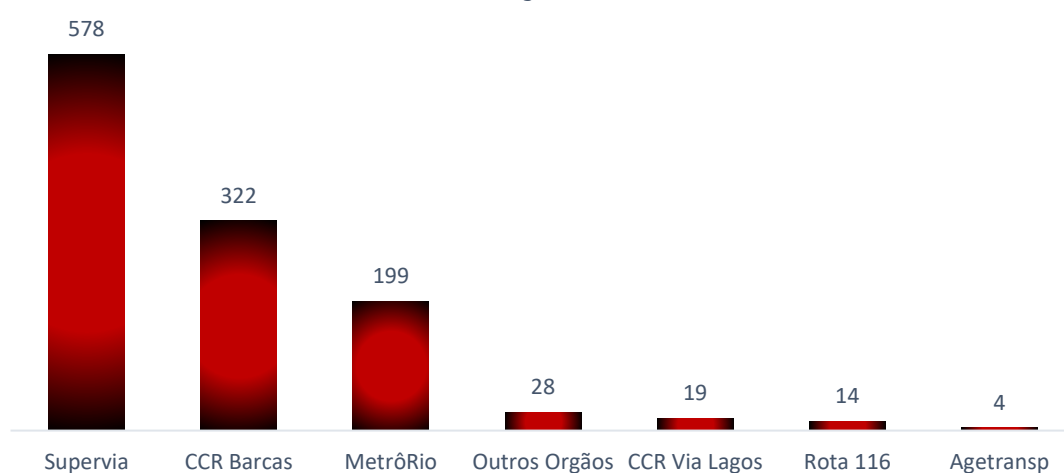


De janeiro a dezembro de 2020, registrou-se mais manifestações sobre a Supervia do que de todas as outras 4 Concessionárias que a Agetransp regula e fiscaliza. No período, 46,6% dos registros foram em relação a Concessionária de Trens Urbanos. Contudo, este fato não é isolado, no ano anterior, dos 4385 atendimentos, 2649 foram somente acerca da Supervia. Houve alterações em relação a CCR Barcas e MetrôRio, que no ano anterior, obteve-se 594 atendimentos sobre a Concessionária de metrô no Rio de janeiro e 513 sobre a CCR Barcas. Em relação ao ano anterior, houve crescimento de 54,8% dos registros sobre a CCR Barcas, o que a tornou a segunda Concessionária com maior número de registros na Agetransp.



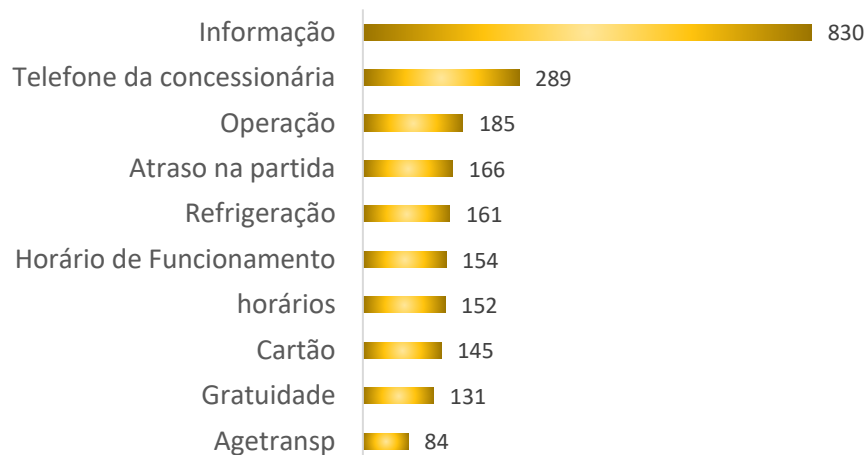
Referente às reclamações, no ano de 2020 a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 97 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se aproximadamente 48 reclamações por mês. Em relação a Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário, registrou-se 27 insatisfações mensais. O MetrôRio foi responsável por 199 das 1164 reclamações registradas, correspondendo a 17 queixas mensais. As Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram médias respectivas de 2 e 1 reclamações mensais, aproximadamente.

Reclamações - 2020

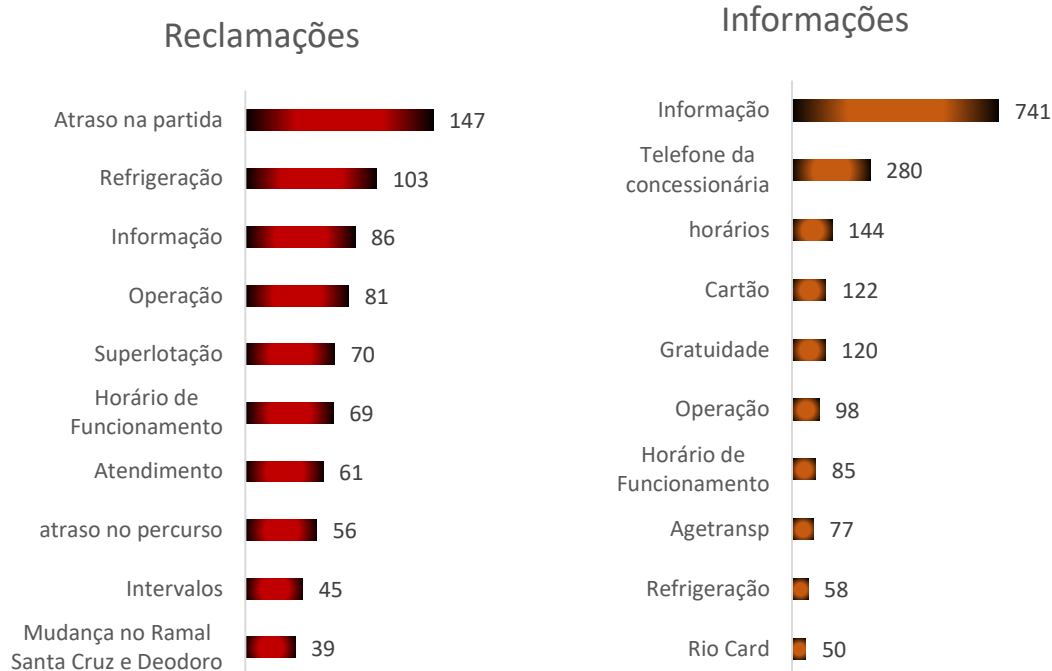


Informações obteve destaque nos assuntos das manifestações, 830 dos **3436 atendimentos referiam-se a manifestações prestadas por esta Ouvidoria, quase 1 em cada 4 manifestações. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:**

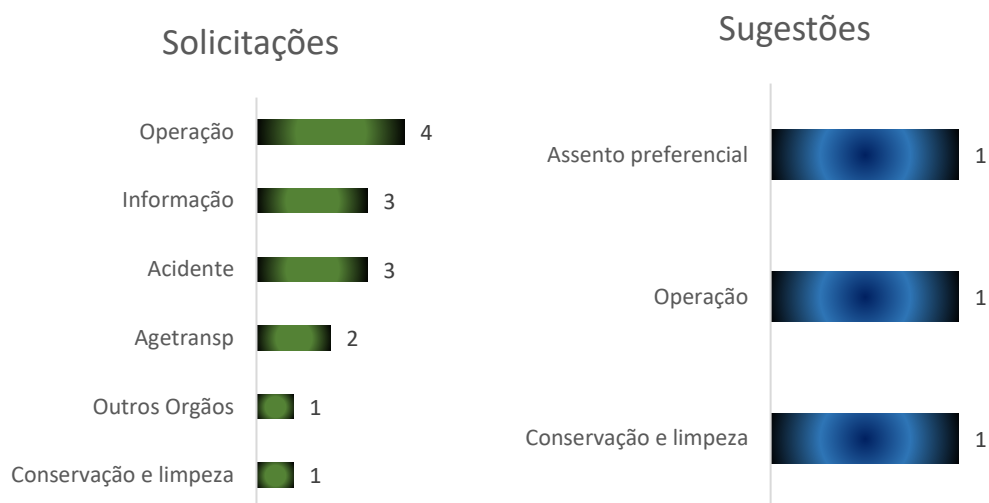
Manifestações - Ouvidoria Agetransp



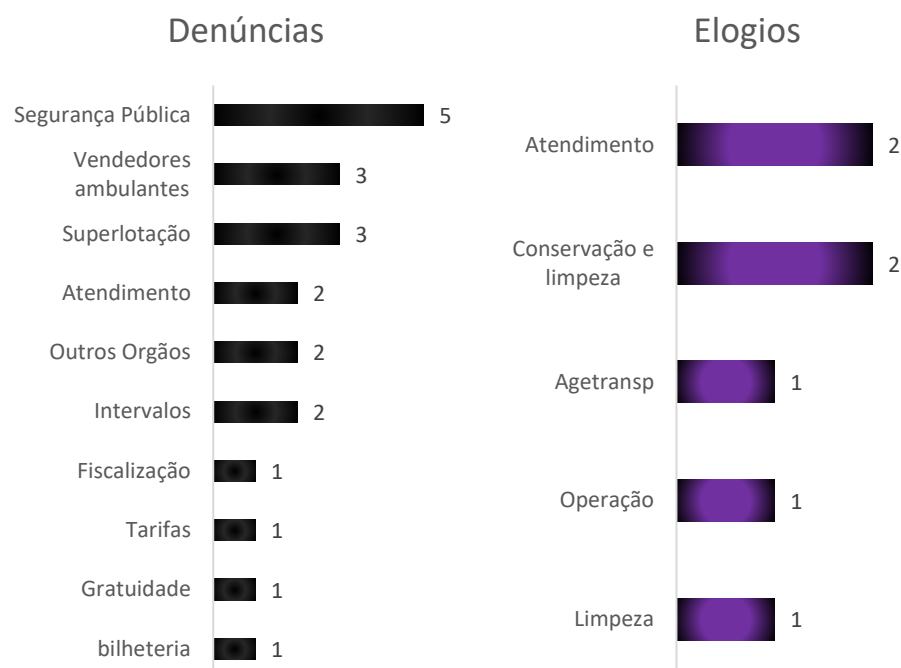
No que tange reclamações, atraso na partida apresentou-se como assunto mais reclamado em 2020, sendo teor de 147 registros de insatisfação, ou seja, mais de 10 manifestações mensais e 1 em cada 8 reclamações. Abaixo é possível visualizar o ranking com os 10 assuntos mais frequentes nas reclamações e informações registradas.



Além dos registros supracitados, usuários dos serviços regulados pela Agência realizaram sugestões acerca dos assentos preferenciais, operação e Conservação e Limpeza.

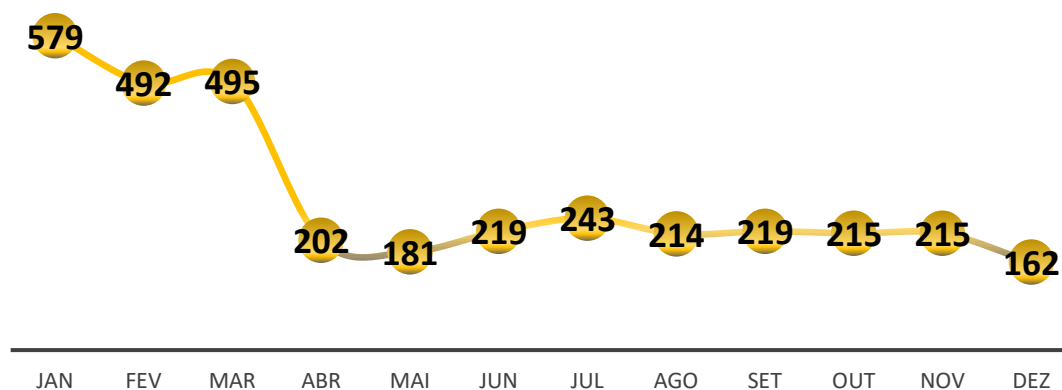


Dos registros de denúncias, segurança pública foi assunto mais frequente, sendo assunto de 5 dos 21 registros, e correspondendo a quase 1 em cada 4 denúncias do ano. Outro ponto de suma importância é o elogio dos usuários. No ano foram elogiados o atendimento, conservação e limpeza, Agetransp, a Operação e Limpeza das Concessionárias.



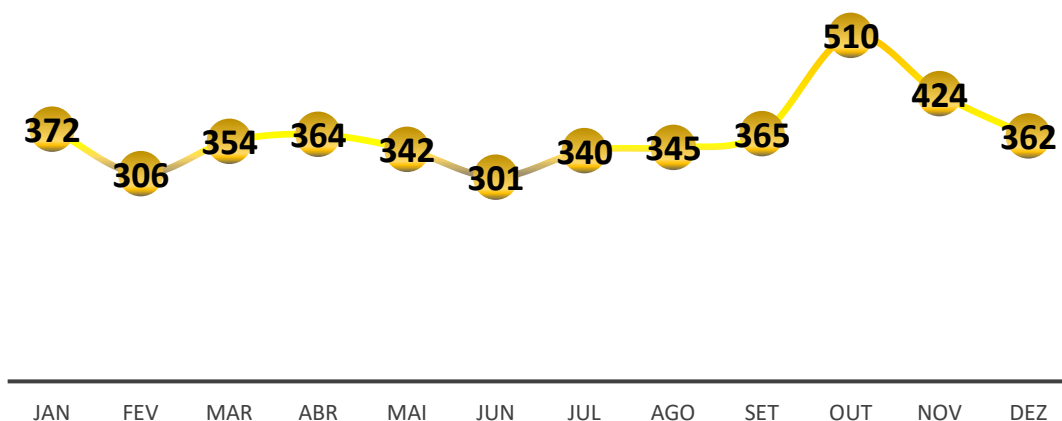
5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp 2020

Manifestações Ouvidoria da Agetransp - 2020



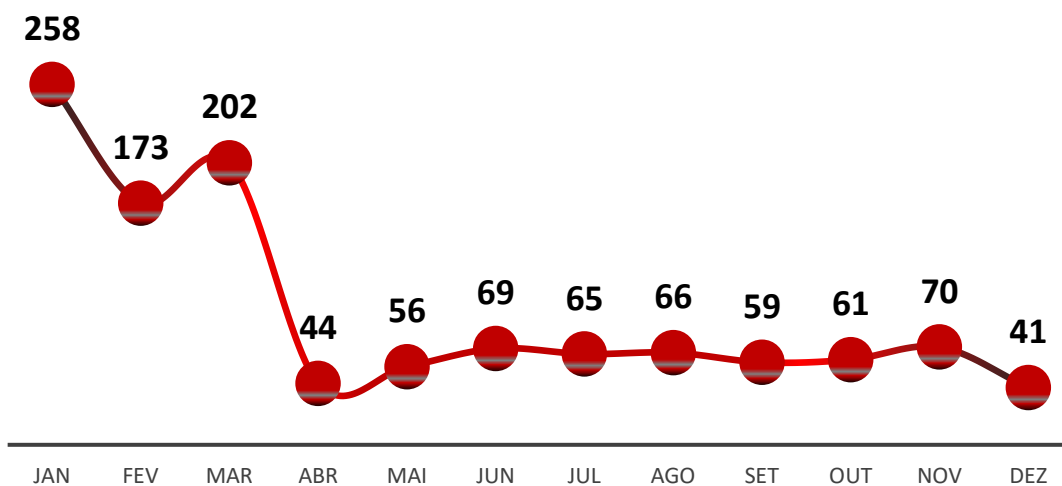
6 Manifestações Ouvidoria da Agetransp 2019

Manifestações Ouvidoria da Agetransp -
2019



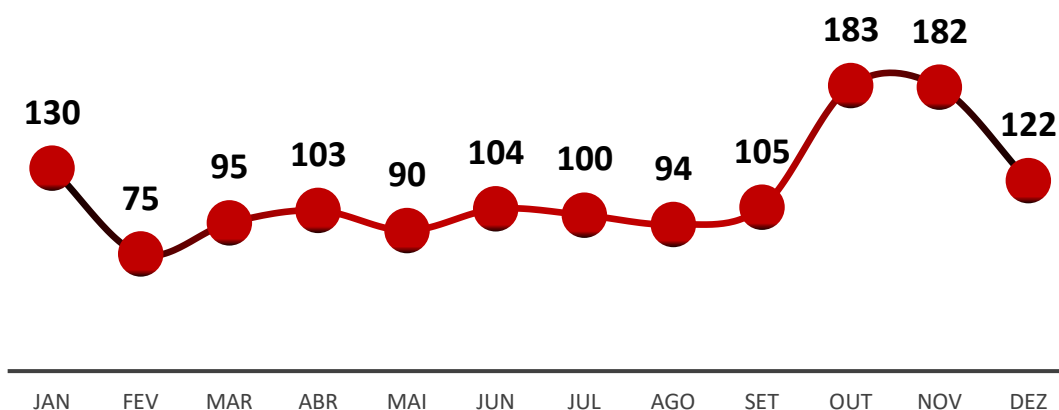
7 Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2020

Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2020



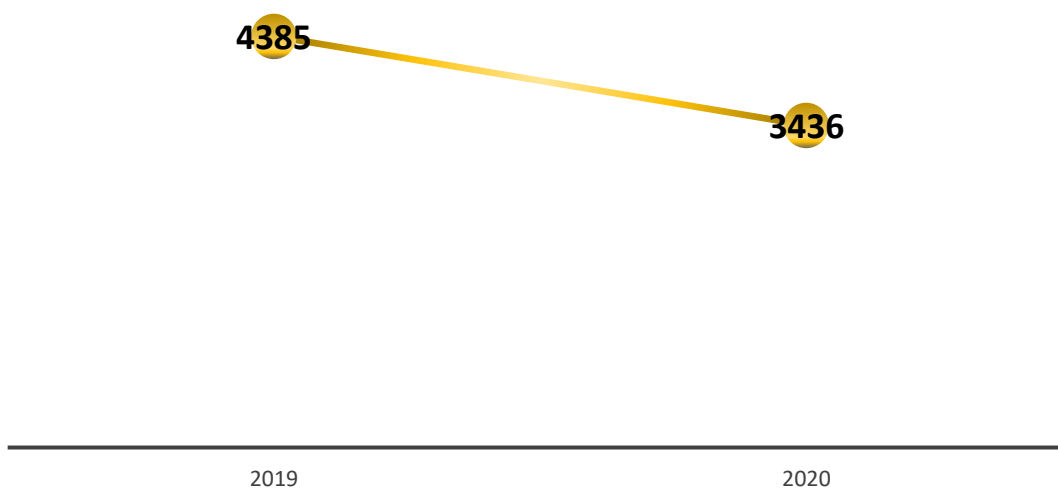
8 Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2019

Reclamações Ouvidoria da Agetransp - 2019

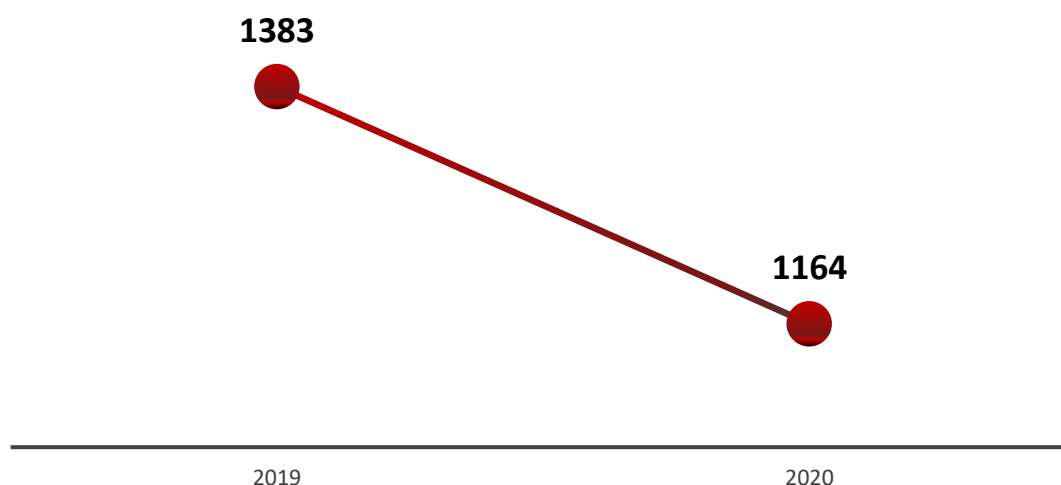


9 Comparativo 2019 x 2020

Comparativo manifestações 2019 x 2020



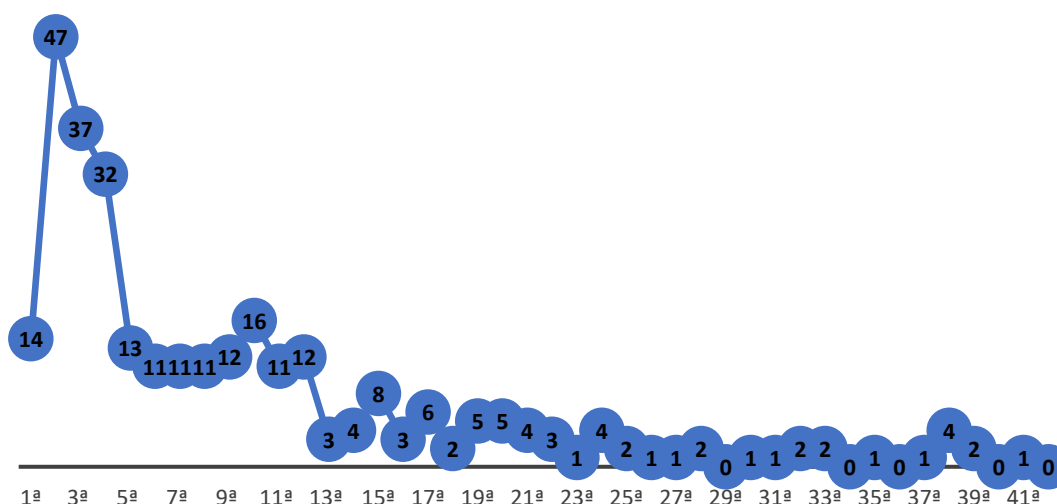
Comparativo reclamações 2019 x 2020



10 Manifestações em relação a pandemia do Coronavírus

Em relação a pandemia do coronavírus, fato que ocasionou a mobilização do país e do mundo, além do isolamento social como forma de conter a doença, houve registro de 296 manifestações sobre o fato no ano de 2020, sendo 227 manifestações somente nas primeiras 12 semanas ou aproximadamente os 3 primeiros meses de medidas adotadas. Além disto, 8,6% dos registros no ano foram sobre o tema.

Manifestações Semanais - COVID-19

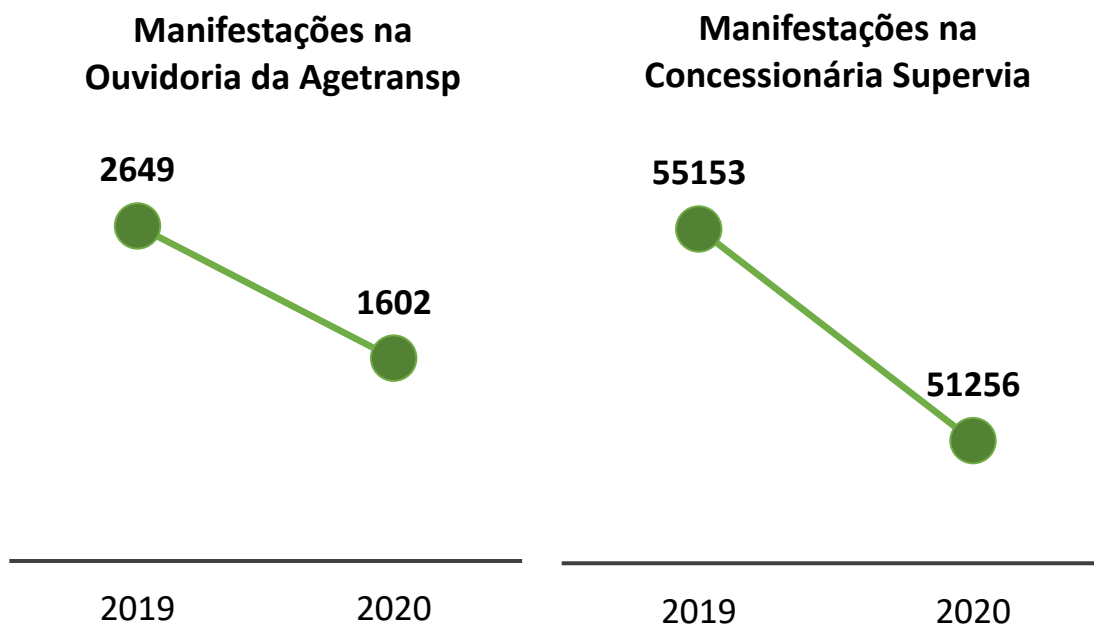


11 Manifestações Concessionária Supervia

Usuários manifestaram-se menos a respeito da Concessionária Supervia, em relação ao ano anterior. Na Ouvidoria da Agetransp, registrou-se 1047 manifestações a menos que em 2019, redução de 39,5% dos registros.

Na Ouvidoria da Concessionária, obteve-se 3897 atendimentos a mais em 2019. Neste ano, reduziu-se 7,1% os registros na Ouvidoria da própria Supervia.

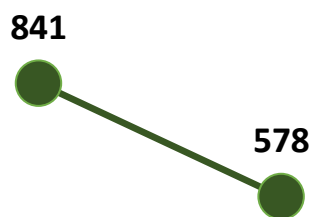
As reclamações seguiram o mesmo comportamento, na Ouvidoria da Agetransp houve redução avaliada em 31,3% e na Supervia e 34,0%. Em números absolutos, obteve-se redução de 263 reclamações e na Supervia, 3710 insatisfações a menos que o ano de 2019.



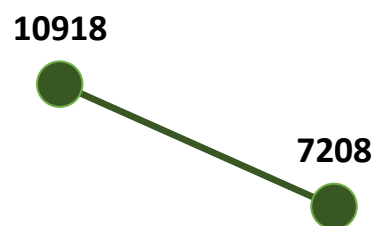
Na Ouvidoria da Agetransp, houve em média 133,5 manifestações mensais a respeito da Concessionária, sendo a mais manifestada no ano nesta Ouvidoria.

Diretamente com a Concessionária, os usuários se manifestaram, em média, 4271,3 vezes por mês.

Reclamações Ouvidoria da Agetransp



Reclamações na Concessionária Supervia



 2019

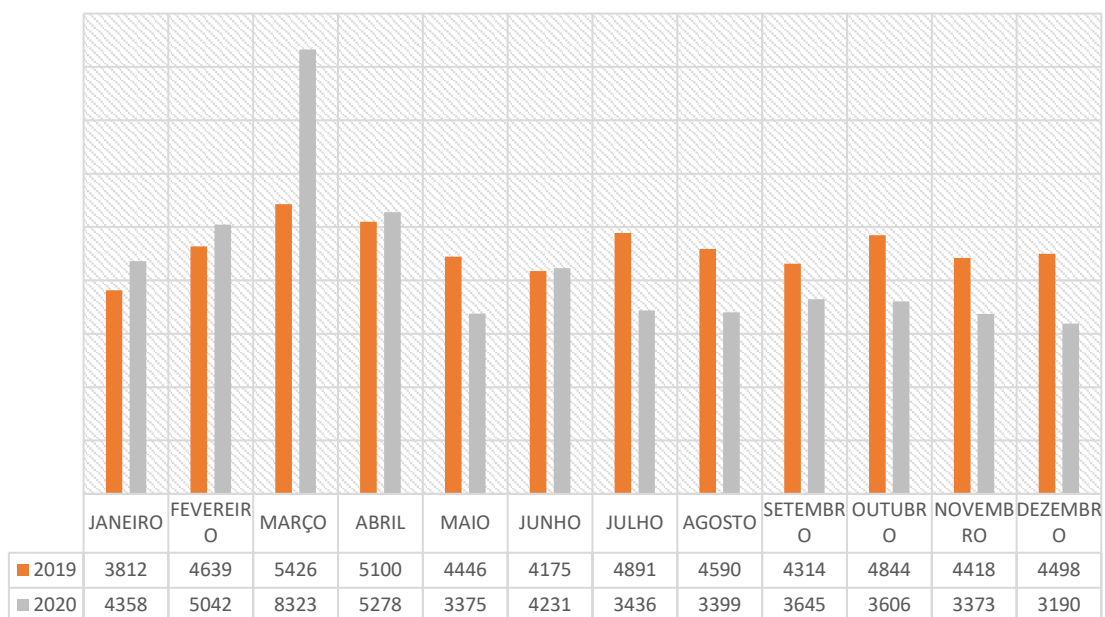
2020

 2019

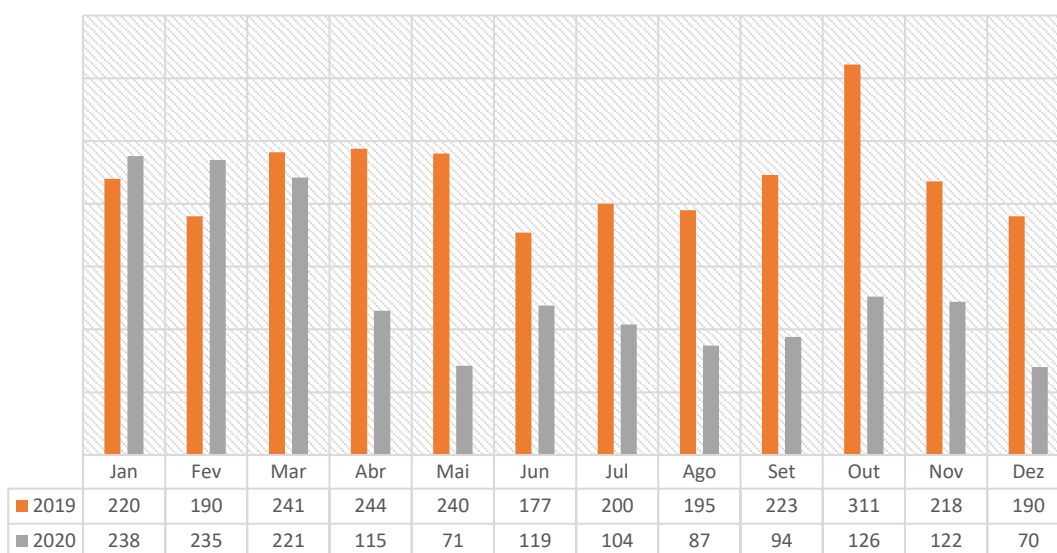
2020

Em relação aos meses de 2020, levando-se em consideração os anos de 2019 e 2020, pode se afirmar que março e abril são os meses com maior número de manifestações na Ouvidoria da Supervia. Nos dois anos, março foi o mês em que houve aumento nas manifestações, sendo esse comportamento crescente ao longo do trimestre. Além disto, o mês com maior número de manifestações.

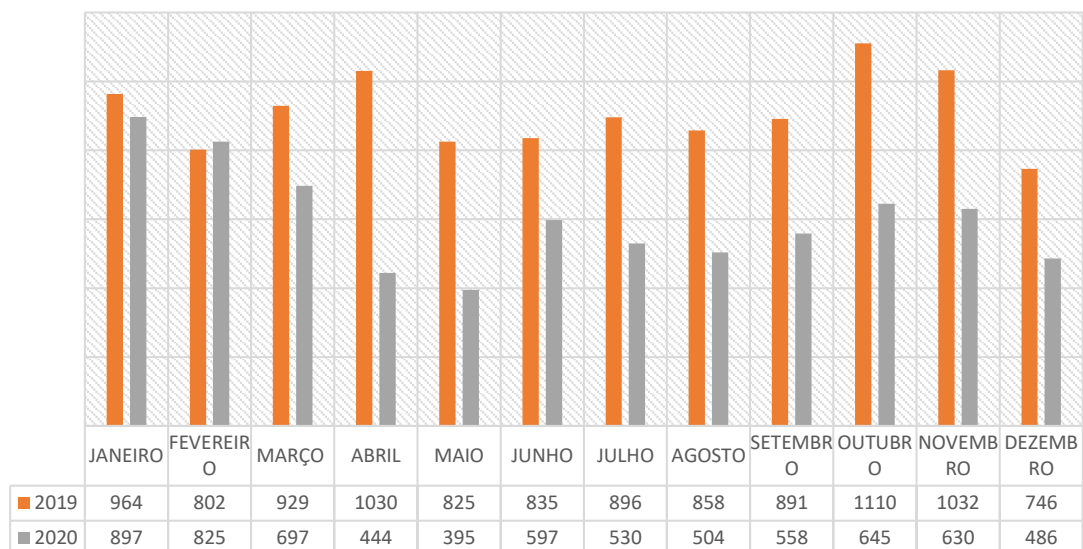
Referente ao último trimestre do ano, historicamente o mês com maior demanda foi Outubro.



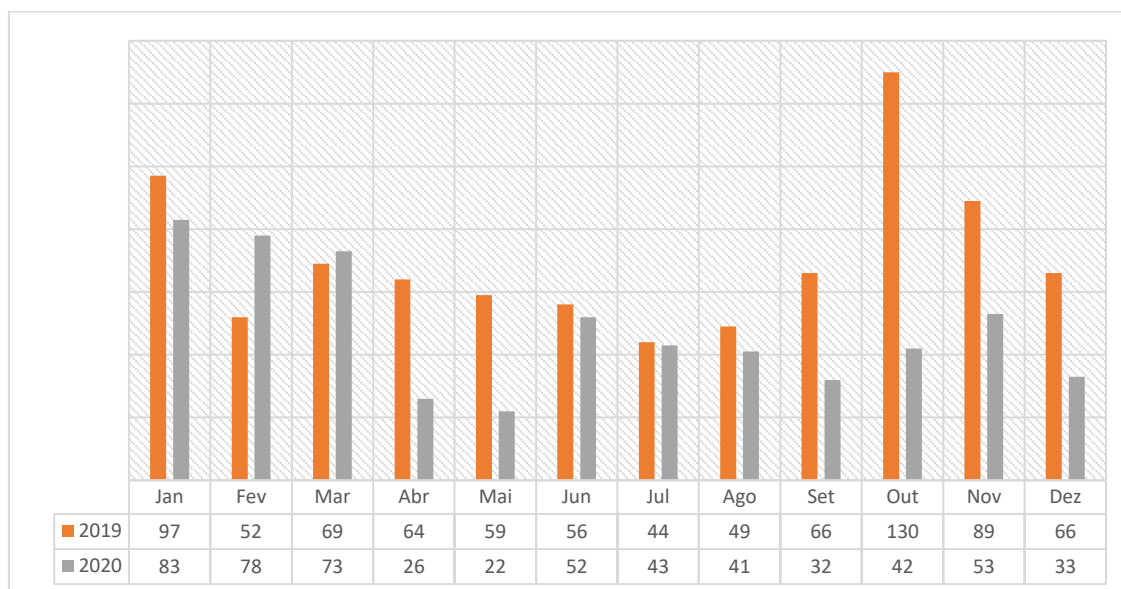
No entanto, no ano de referência, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de manifestações no mês de janeiro, não havendo similaridade com o ano anterior, tendo em vista que fora outubro.



No tocante das reclamações, em 2020 o mês que apresentou maior demanda na Ouvidoria da Supervia foi janeiro. Apesar do ano anterior ter registrado grande número de reclamações no mês, a maior parcela obtiva foi no último trimestre do ano em que outubro e novembro haviam registrados os maiores números de insatisfações.

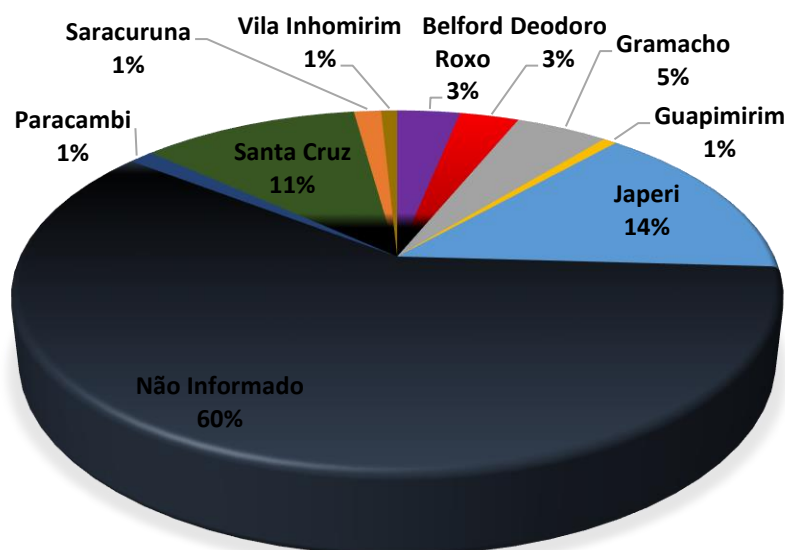


Em 2019, a Ouvidoria da Agetransp, em conformidade com o comportamento das reclamações diretamente com a Supervia, também registrou o maior número de insatisfações no mês de outubro e logo em seguida o mês de novembro. Porém, devido a pandemia do coronavírus e da redução dos usuários dos transportes públicos, registrou-se o maior número de insatisfações no mês de Janeiro.

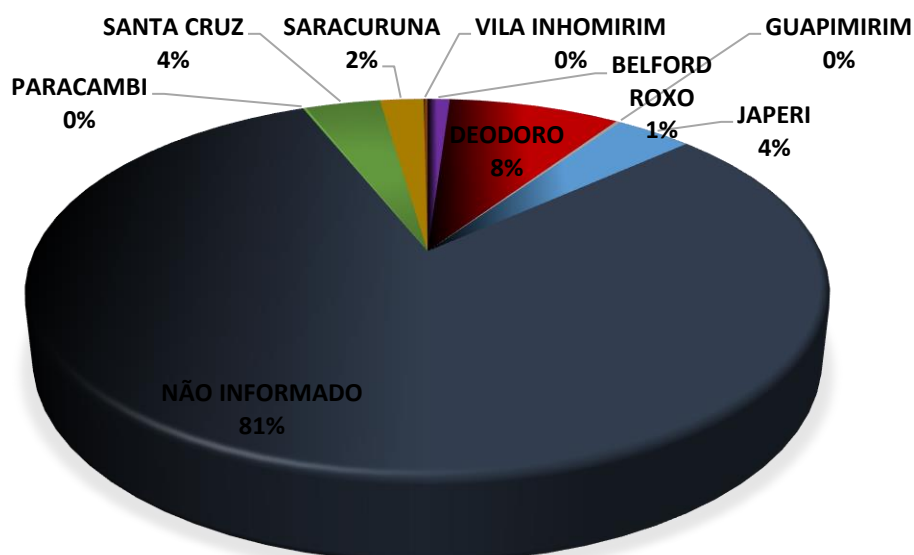


Na Ouvidoria da Agetransp, das manifestações cujo ramal foi informado, Japeri foi o ramal mais demandado no ano. Das 1602 manifestações sobre a Supervia, 230 foram somente sobre o Ramal Japeri. Destaca-se também o quantitativo referente ao ramal Santa Cruz, o qual foi teor de 177 manifestações.

11.1 – Manifestações por ramal

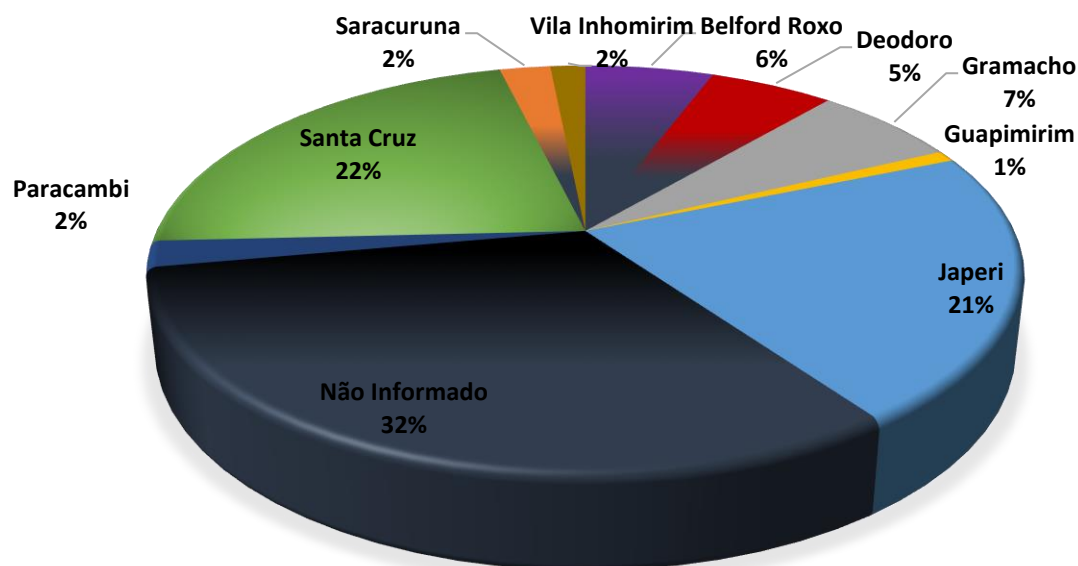


Dos Ramais informados, diretamente com a Concessionária, o Ramal Deodoro foi o ramal mais manifestado, sendo motivo de 4263 manifestações na Ouvidoria da Supervia. Na Concessionária, Japeri também obteve destaque sendo segundo ramal com maior demanda, o qual foi motivo de 1922 manifestações. Além disto, o ramal Santa Cruz foi motivo de 1865 atendimentos da Concessionária.

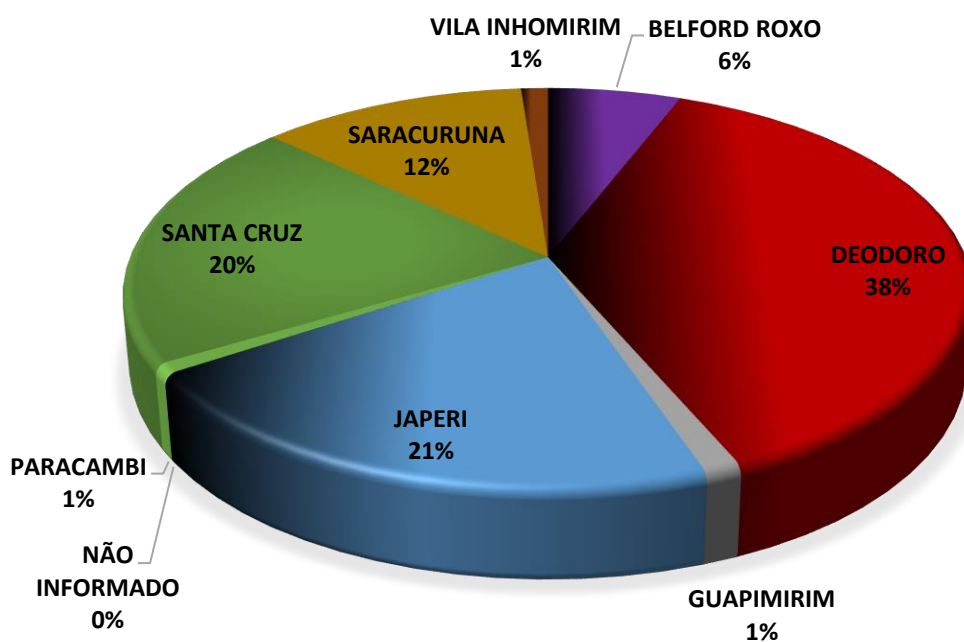


Analisando as reclamações separadamente, na Ouvidoria da Agetransp o ramal Santa Cruz superou o Japeri em insatisfações. Das 578 reclamações totais da

Concessionária, 127 foram sobre o ramal. No entanto, não há grande diferença em relação ao ramal Japeri, que apresentou 124 reclamações.



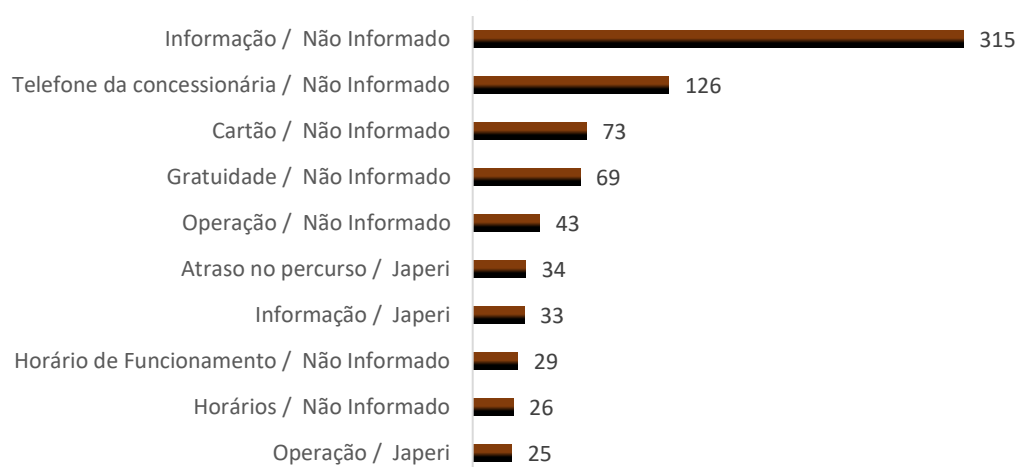
Na Ouvidoria da Supervia, o ramal Deodoro foi o mais reclamado no ano, correspondendo a 2708 reclamações. Houve destaque também para os ramais Japeri e Santa Cruz que apresentaram, respectivamente, 1516 e 1467 reclamações.



11.2 Manifestações por assunto

Analisou-se o assunto das manifestações e os ramais, paralelamente, e foi evidenciada a predominância de manifestações cujo ramal não foi informado. No ranking dos 10 assuntos mais frequentes na Ouvidoria da agetransp, cujo ramal foi informado, atraso no percurso das composições do ramal Japeri obteve o 6º lugar, correspondendo a 34 manifestações no ano. Dos outros assuntos cujo ramal fora informado, também foram sobre o ramal Japeri. Usuários se manifestaram sobre informações no ramal e a operação.

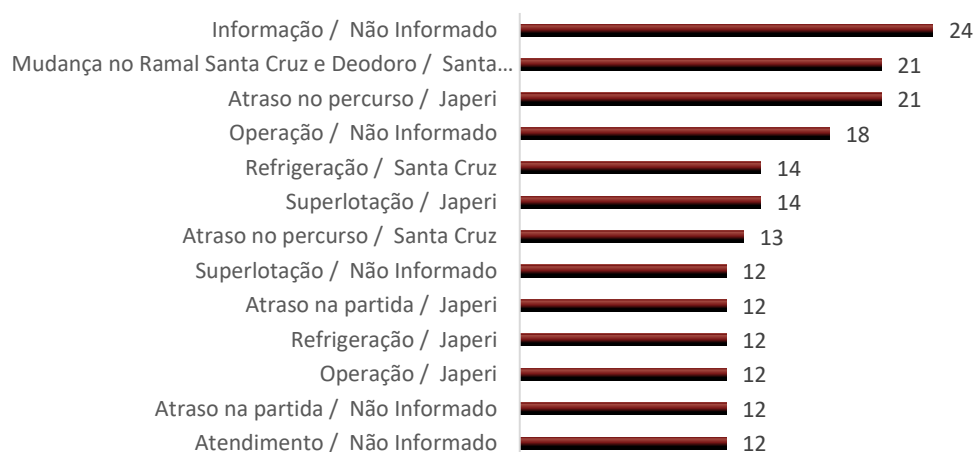
Manifestações e Ramais



Nas reclamações, já se constata outros ramais de referência. Os assuntos mais reclamados cujo ramais foram informados trataram-se da mudança no ramal Santa Cruz e Deodoro, cujo ramal de referência fora o Santa Cruz e atraso no percurso do ramal Japeri. No ano, foram 21 reclamações sobre os assuntos.

Abaixo é possível visualizar o ranking das 10 reclamações mais frequentes no ano, por assunto e ramal.

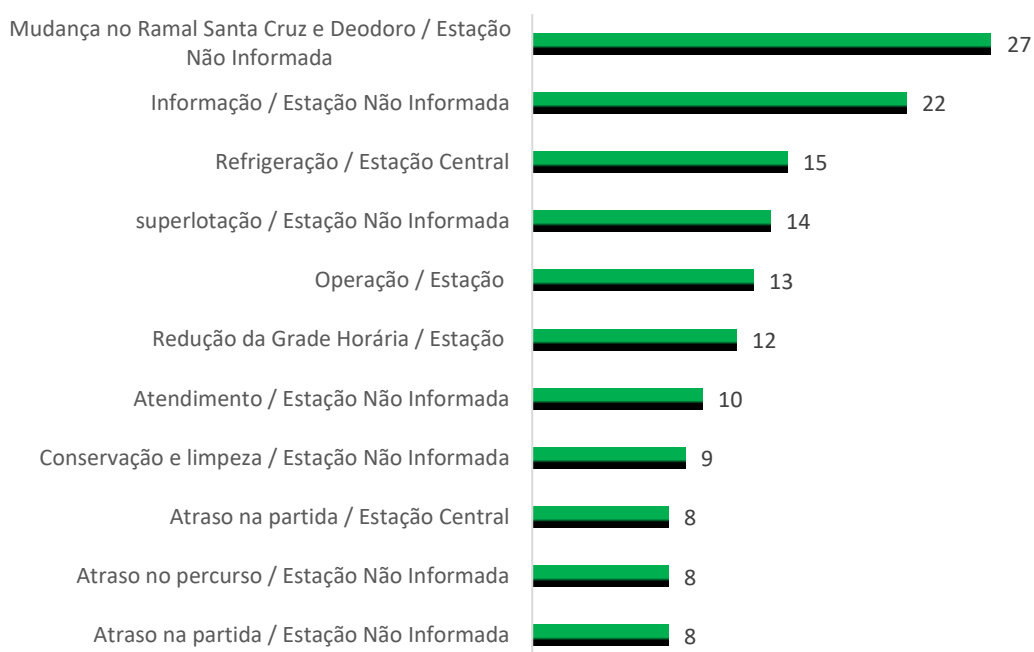
Reclamações e Ramais



Em relação a análise das reclamações paralela à estação, 27 reclamações foram em relação a mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro, cuja estação não foi informada. Do assunto mais reclamado com informação de estação, usuários ficaram insatisfeitos com a refrigeração das composições na Central do Brasil.

Outro destaque se deve ao atraso nas partidas das composições na Central do Brasil, assunto teor de 8 reclamações em 2020.

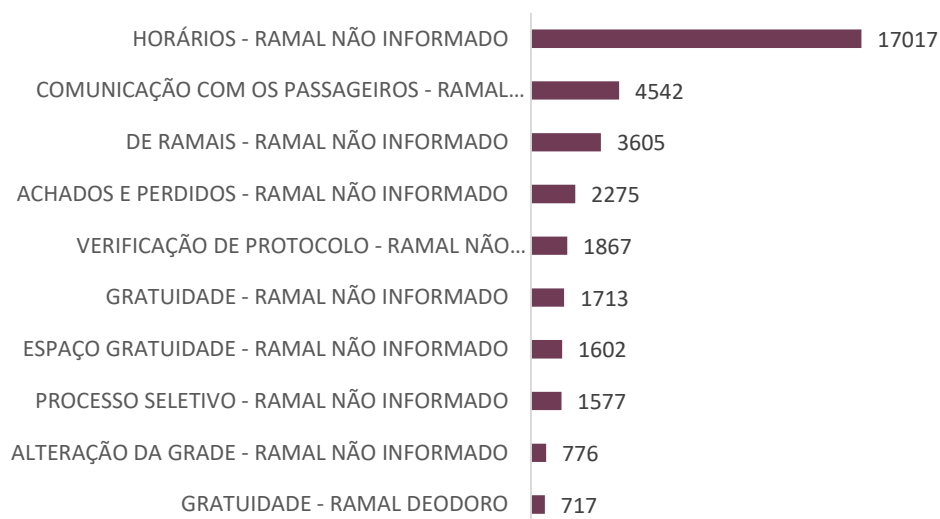
Reclamações e Estações



Das manifestações na Concessionária Supervia, o assunto mais frequente foram os horários cujo ramal não foi informado. No ano, houve 7017 manifestações acerca do tema, média de 585 manifestações mensais, aproximadamente. A

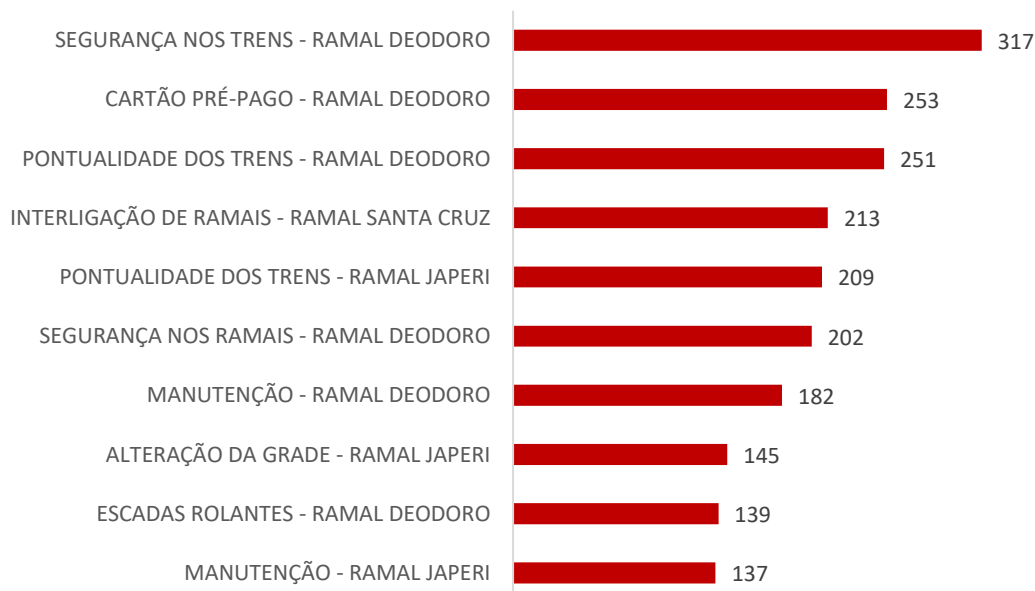
comunicação com os passageiros também apresentou destaque, sendo responsável por 4542 atendimentos da Concessionária. No ranking dos 10 assuntos mais manifestados, somente a gratuidade no ramal Deodoro foi assunto cujo ramal foi informado.

Manifestações e Ramal

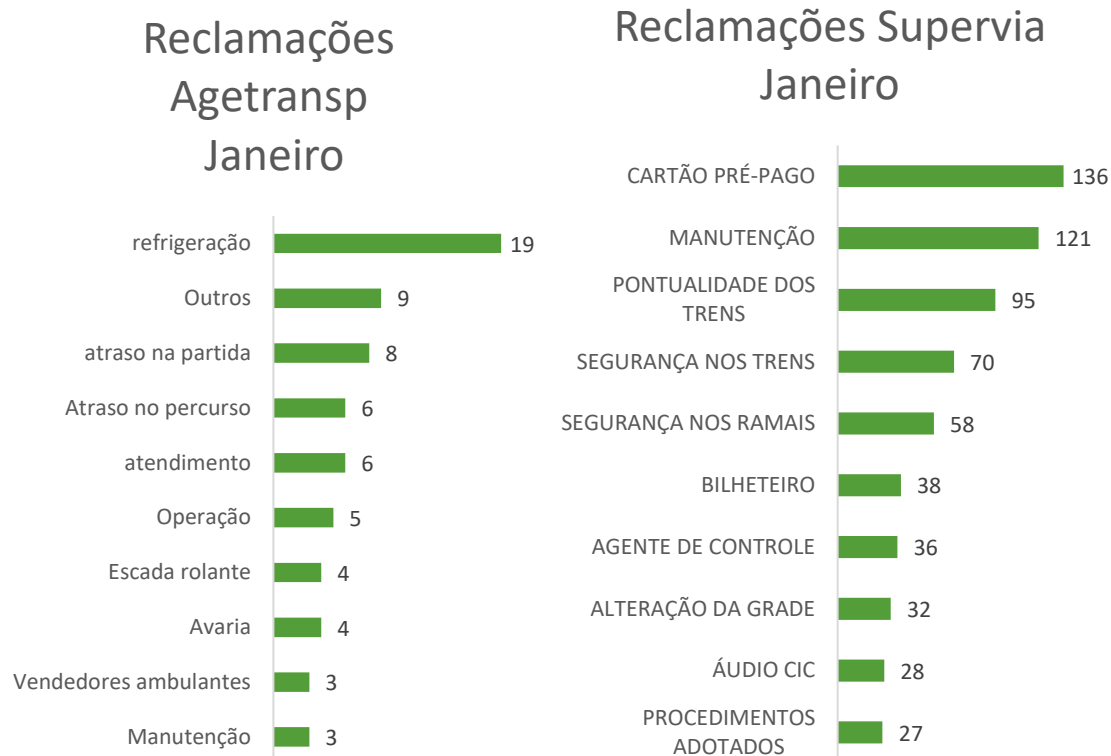


Em relação as reclamações, no ranking dos 10 assuntos mais reclamados dos ramais, Deodoro aparece em 6 ocasiões. No ano, foram 317 reclamações acerca da segurança nos trens do Ramal Deodoro, 253 sobre cartão pré-pago e 251 a respeito da pontualidade dos trens no ramal. Logo após, a interligação dos ramais foi teor de 213 reclamações.

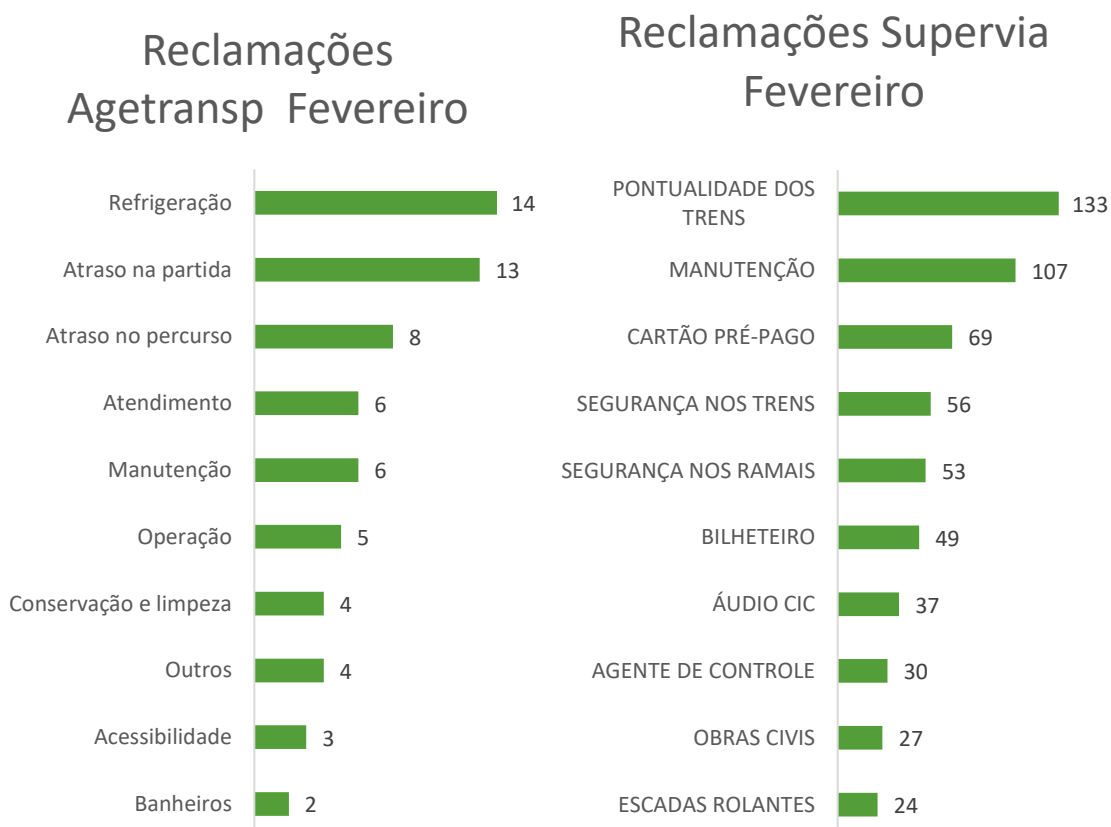
Reclamações e Ramal



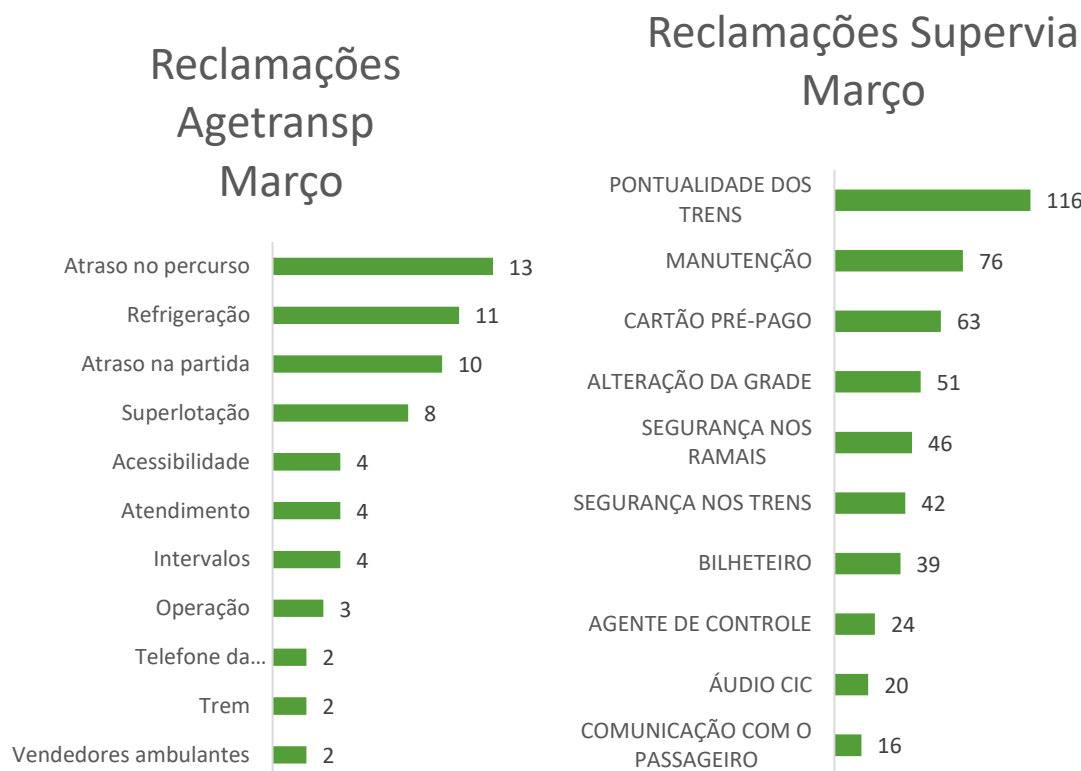
11.3 Top 10 Reclamações Supervia - Janeiro



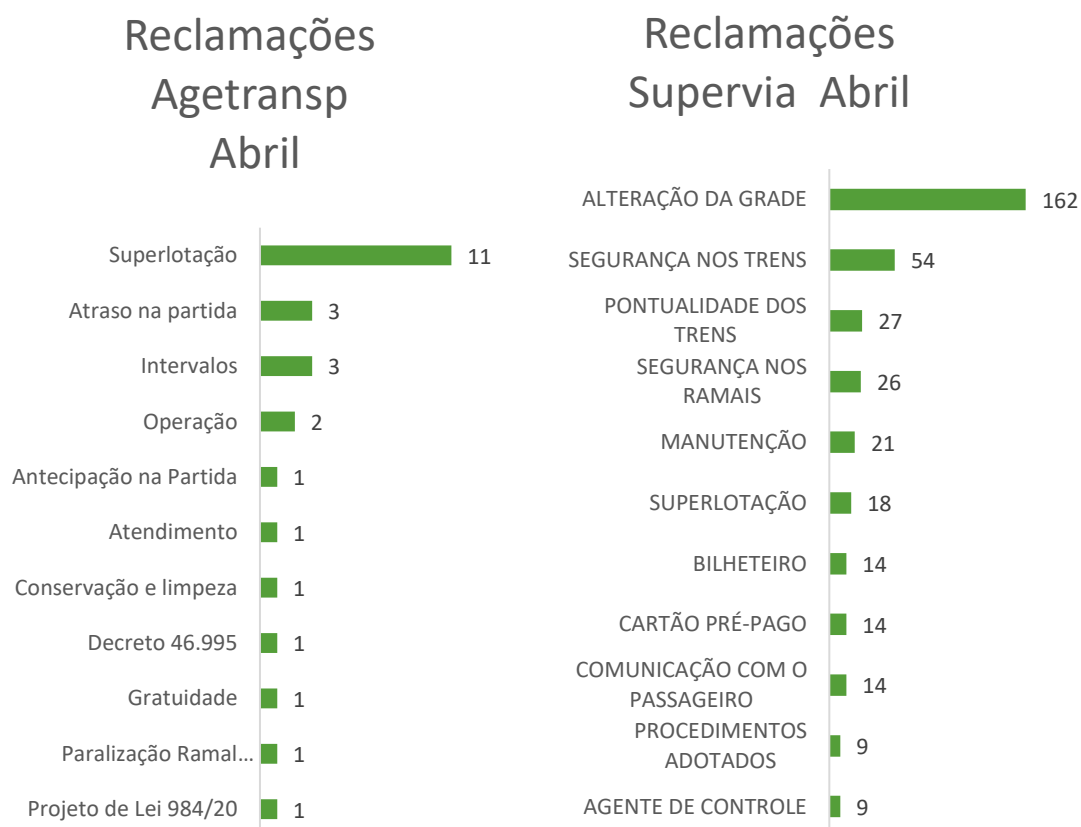
11.4 Top 10 Reclamações Supervia - Fevereiro



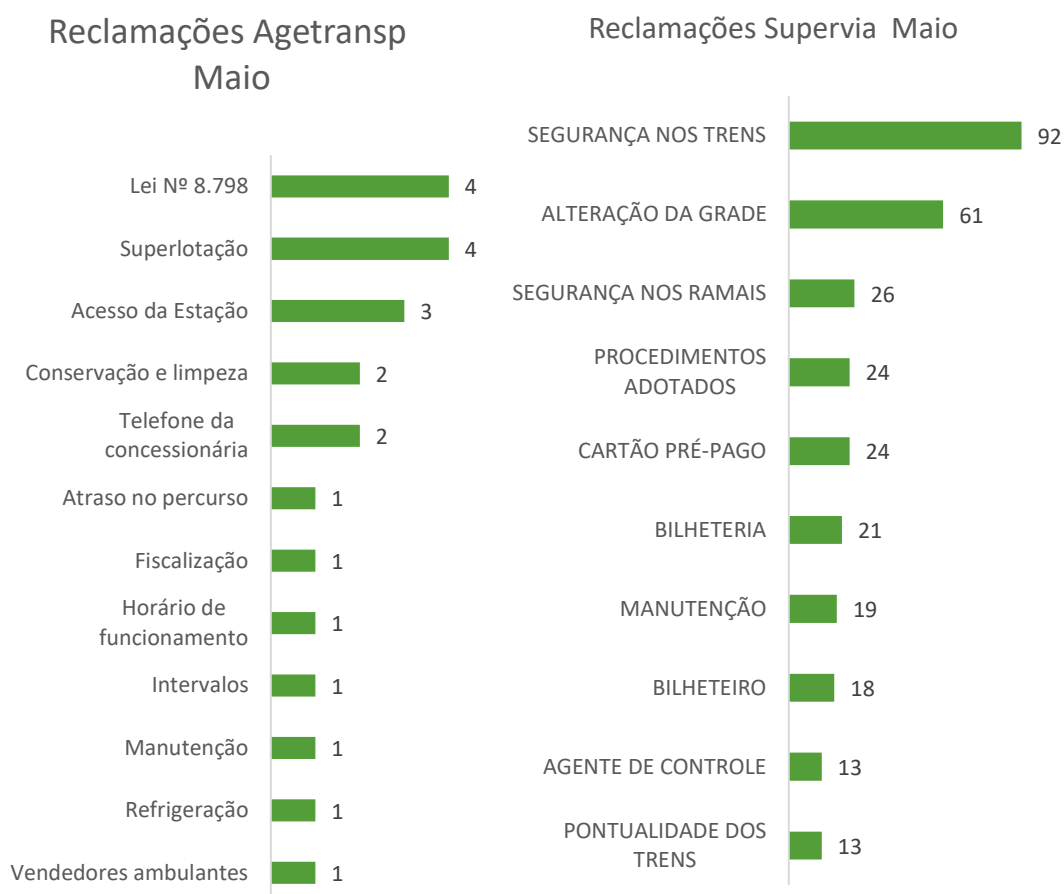
11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia - Março



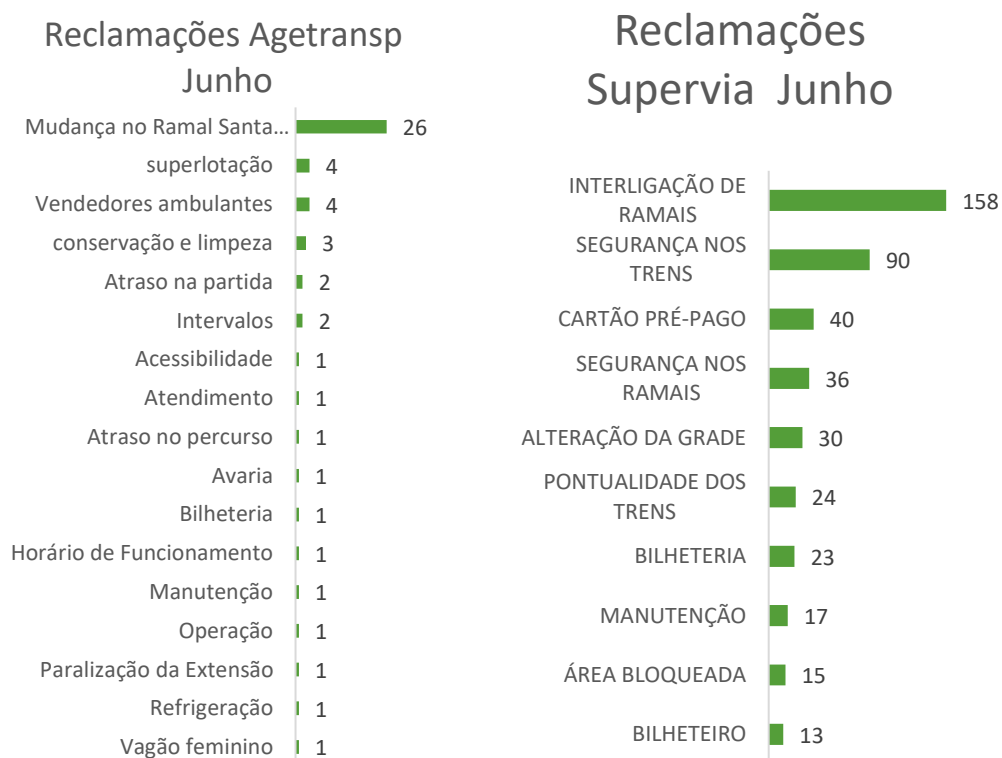
11.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril



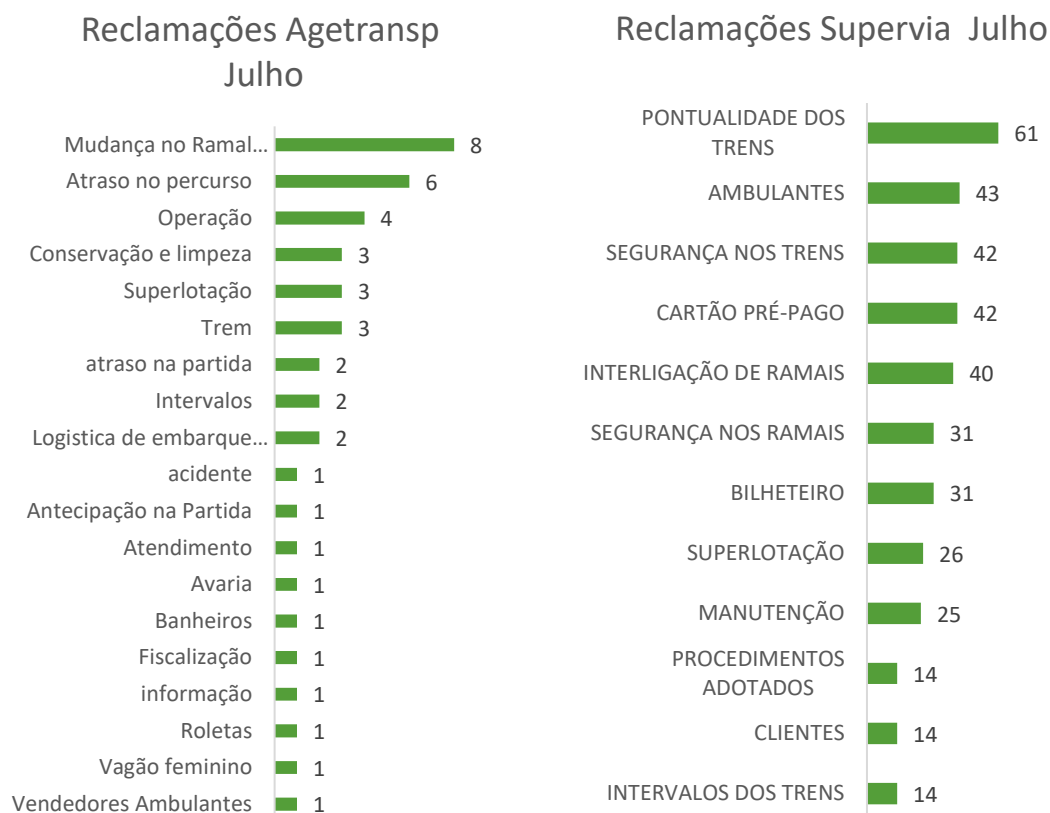
11.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio



11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho



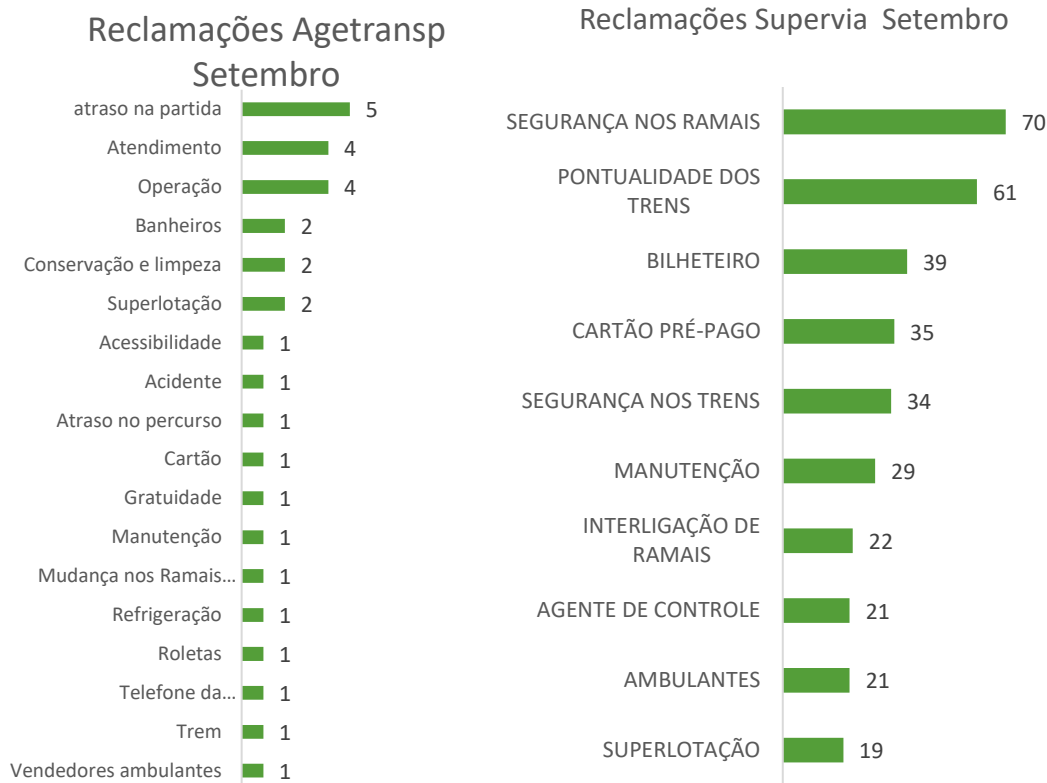
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - Julho



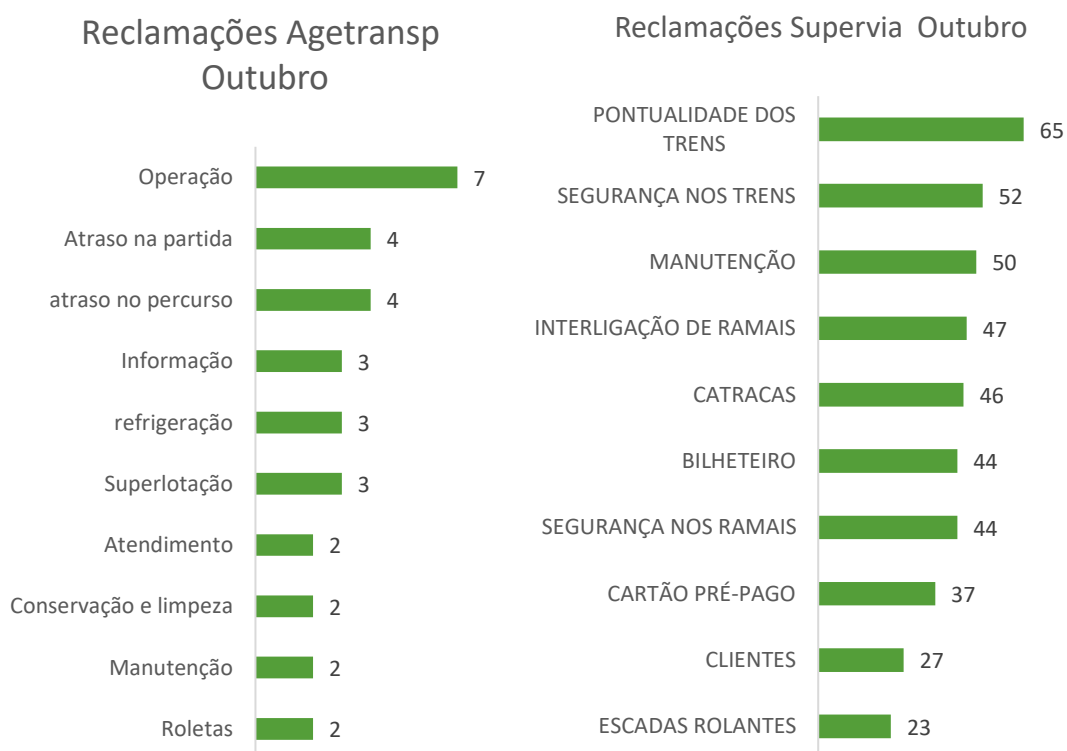
11.10 Top 10 Reclamações Supervia - Agosto



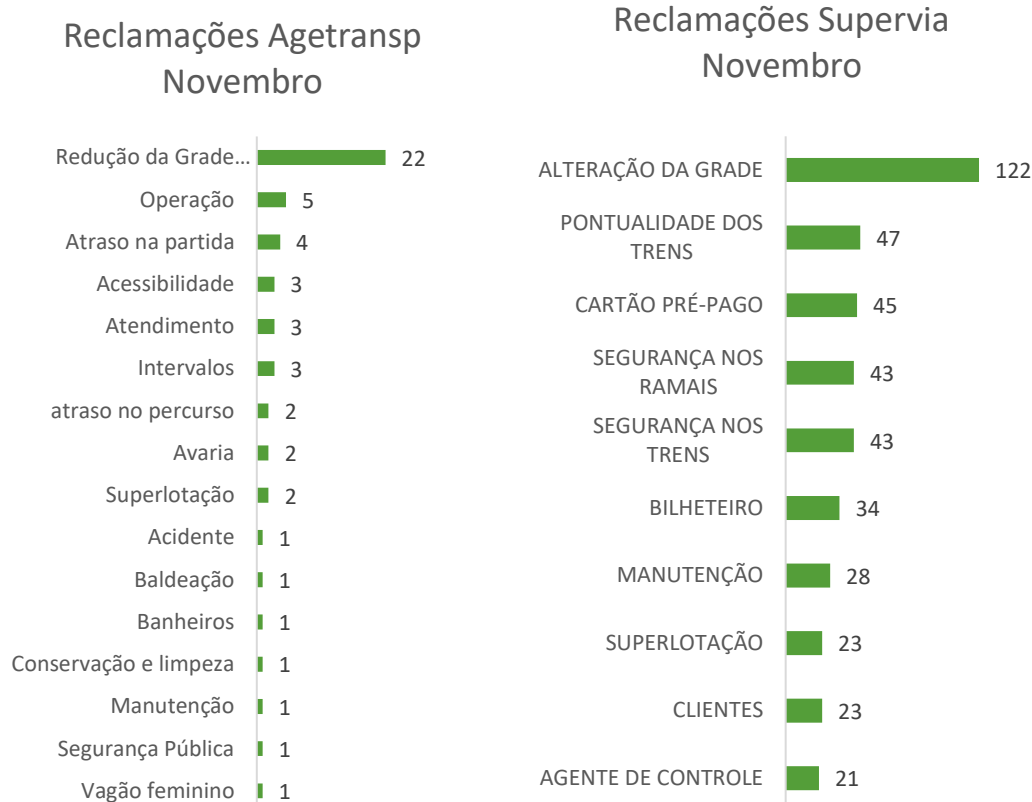
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro



11.12 Top 10 Reclamações Supervia - Outubro



11.13 Top 10 Reclamações Supervia - Novembro



11.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro

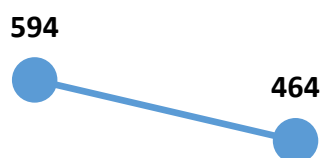


12 Manifestações Concessionária MetrôRio

Acerca da Concessionária responsável pelo transporte metroviário, foi evidenciada a redução de registros tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária.

No ano de referência, houve redução de 21,9% nos registros acerca da Concessionária nesta Ouvidoria e, 51,1% na própria Concessionária.

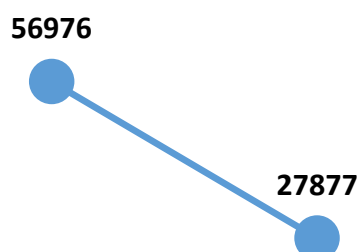
**Manifestações MetrôRio
Agetransp**



2019

2020

Manifestações MetrôRio



2019

2020

As reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros, havendo redução de 29,9% na Ouvidoria da Agência e de 44,1% na Ouvidoria do MetrôRio.

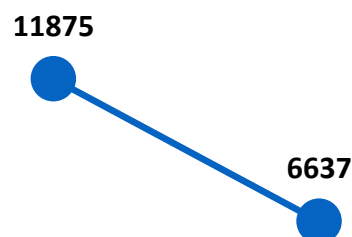
**Reclamações MetrôRio
Agetransp**



2019

2020

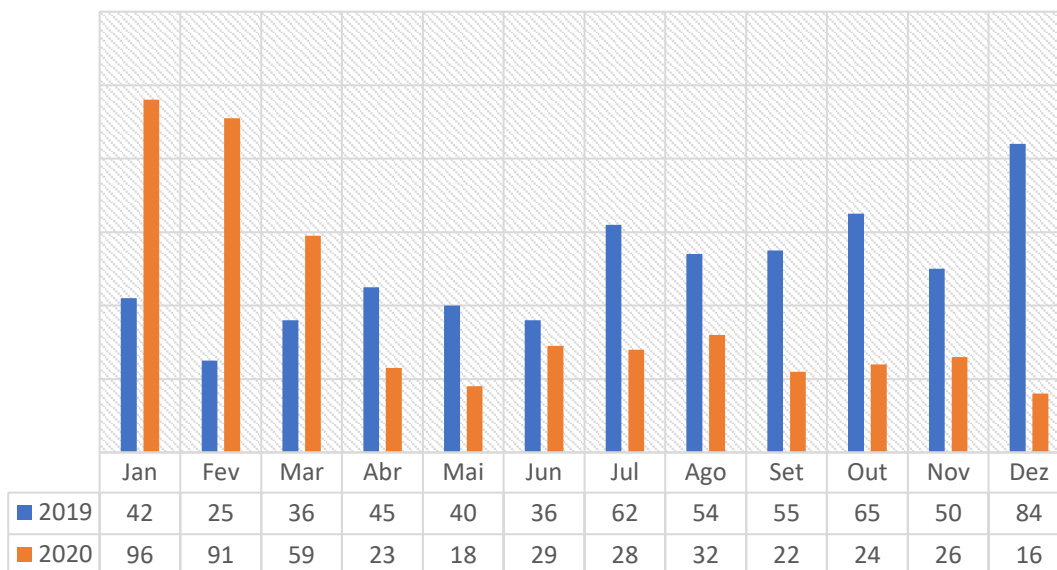
Reclamações - MetrôRio



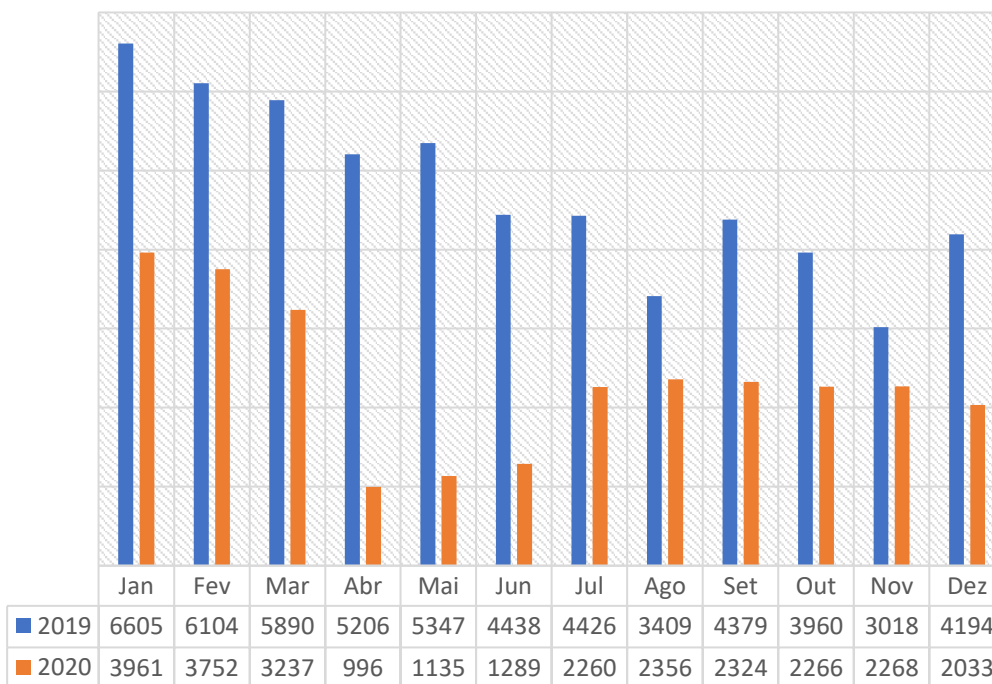
2019

2020

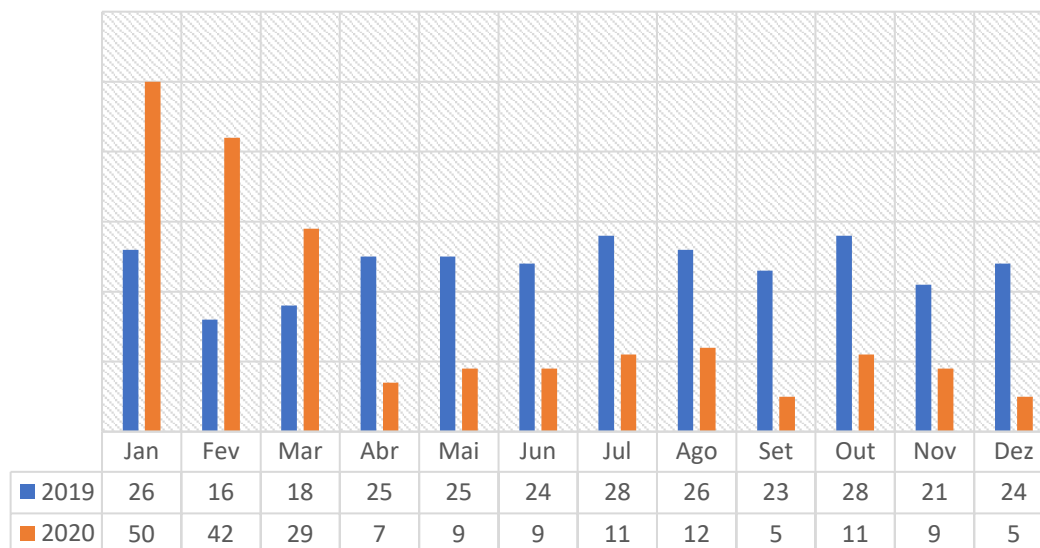
Nesta Ouvidoria, registrou-se o maior número de manifestações no ano, no mês de janeiro, que no ano anterior havia sido um mês com baixo número de manifestações em relação aos outros do ano. Neste ano houve transição da maioria da demanda no primeiro semestre, que no ano anterior tinha sido no 2º.



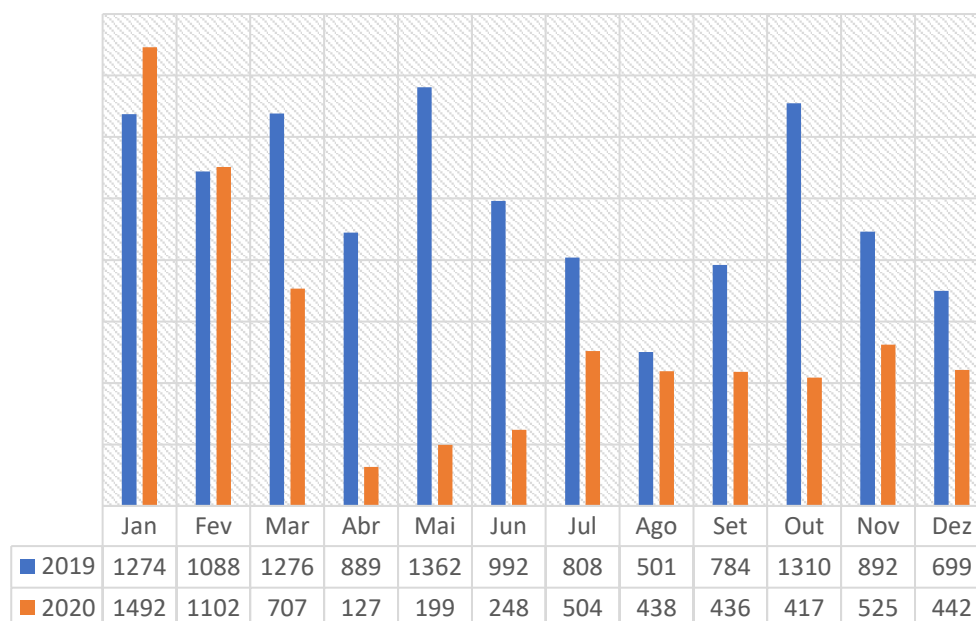
Na própria Concessionária não houve este deslocamento, pois historicamente, o primeiro trimestre tem sido marcado por alta demanda dos usuários.



Em relação às reclamações, o primeiro trimestre de 2020 igualmente foi o período com maior número de insatisfações registradas na Ouvidoria da Agetransp, acerca do MetrôRio, havendo redução das insatisfações ao longo do trimestre.

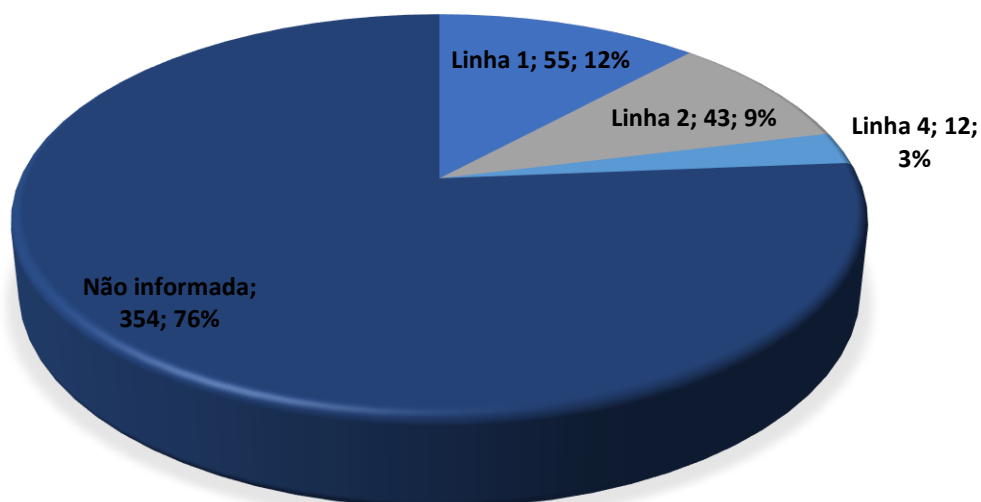


Das reclamações na própria Concessionária pode-se constatar que apenas no mês de janeiro e fevereiro houve aumento das insatisfações em relação ao ano anterior. Este fato está associado também a redução no número de usuários do transporte ocasionado pela pandemia anunciada no mês de março. Além deste fato, julho nos dois anos foi o mês com maior número de insatisfações no 3º trimestre.

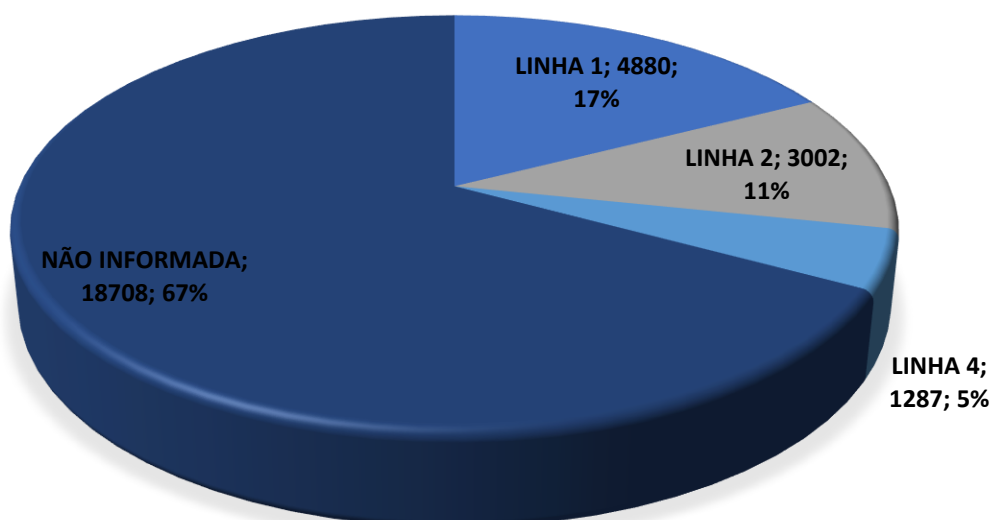


12.1 Manifestações por Linha

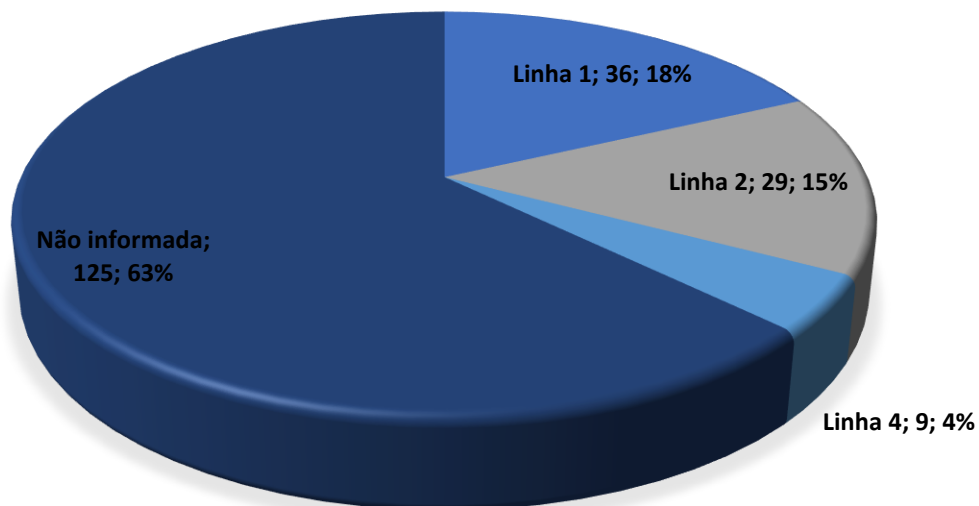
Tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto no MetrôRio, a Linha 1 foi à linha com maior número de manifestações. Na Ouvidoria da Agetransp foram 55 registros, aproximadamente 5 mensais. A linha 2 foi assunto de 43 manifestações, e a Linha 4 de 12 registros.



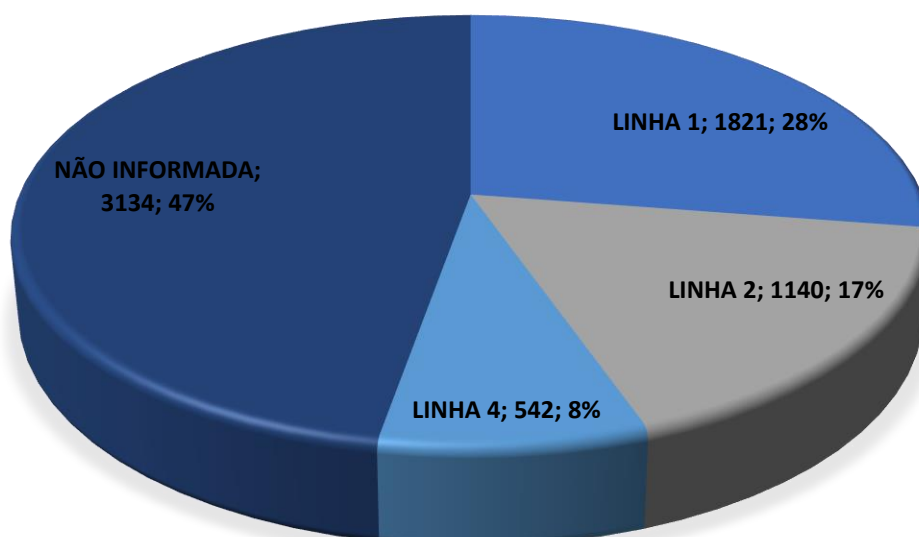
A Linha 1 apresentou 4880 registros na Concessionária, ou seja, 407 manifestações mensais, em média. A linha 2 foi teor de 3002 atendimentos e a Linha 4 totalizou 1287 registros.



As reclamações seguiram o mesmo comportamento das manifestações, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto no MetrôRio.

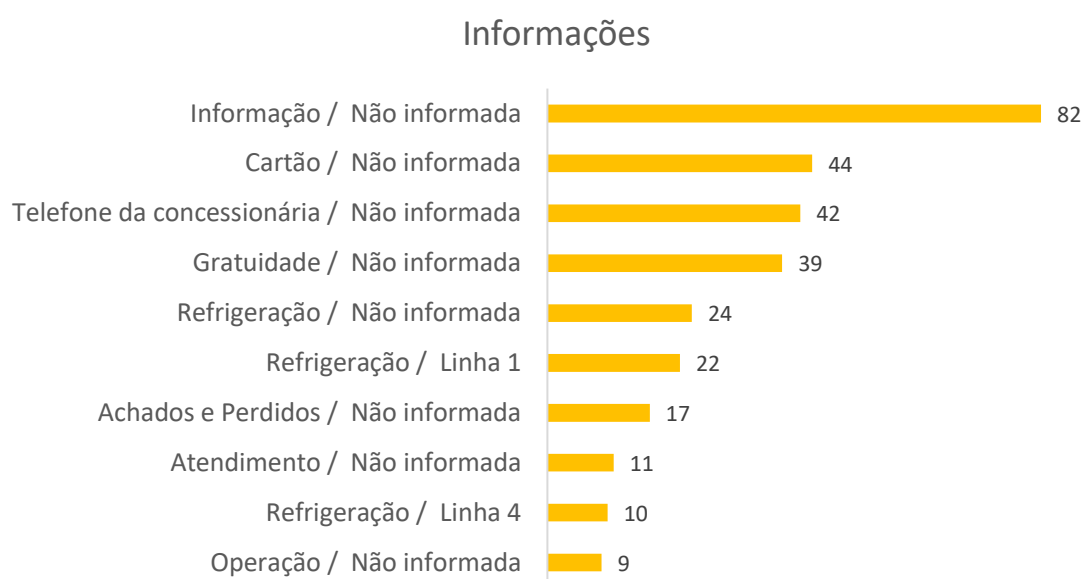


Houve, em média, 152 reclamações mensais sobre a linha 1, 95 a respeito da Linha 2 e 45 da Linha 4 na própria Concessionária.

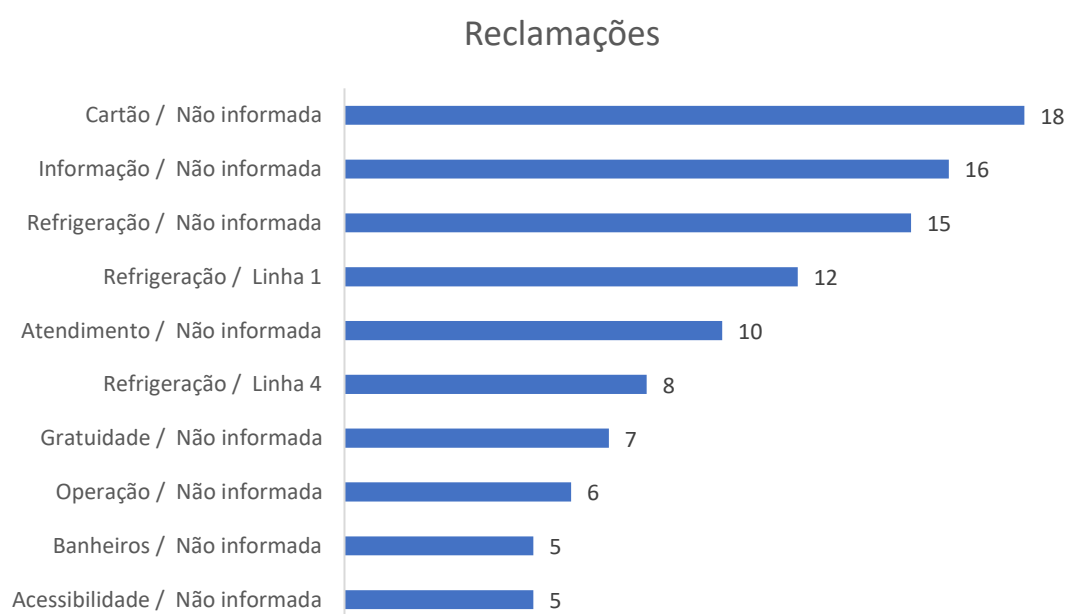


12.2 Manifestações por assunto

Nesta Ouvidoria, dos assuntos das manifestações, destacou-se as que não possuíam Linha informada. Em 2020, houve 82 informações prestadas acerca do MetrôRio. No ranking das 10 manifestações mais frequentes no ano a que continha linha informada e com maior número de registros foi refrigeração na Linha 1. No período houve 22 atendimentos acerca do assunto na Linha. Segue abaixo o gráfico com os 10 assuntos mais manifestados e suas respectivas linhas.



Das reclamações, há destaque para Refrigeração nas linhas 1 e 4, único assunto que se apresentou no ranking e que continha Linha informada.



Diretamente com a Concessionária há uma alteração em relação aos atendimentos. Refrigeração não aparece no ranking e grande parcela dos assuntos presentes se referem a pagamentos e cartão.



Das reclamações com a Concessionária, a transferência obteve destaque sendo responsável por 242 reclamações, o equivalente a 3,6% das reclamações registradas na Concessionária.

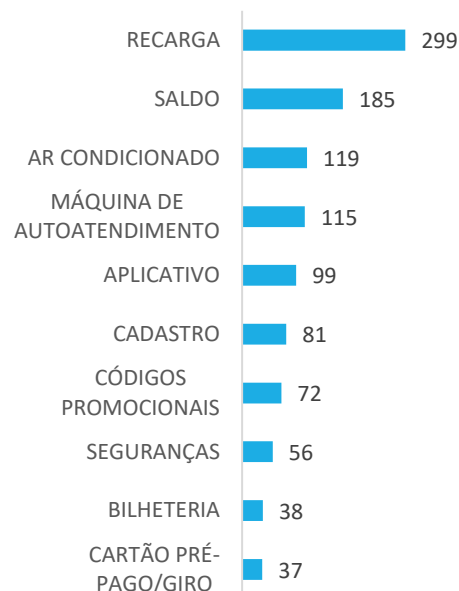


12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro

Reclamações Agetransp Janeiro



Reclamações MetrôRio - Janeiro

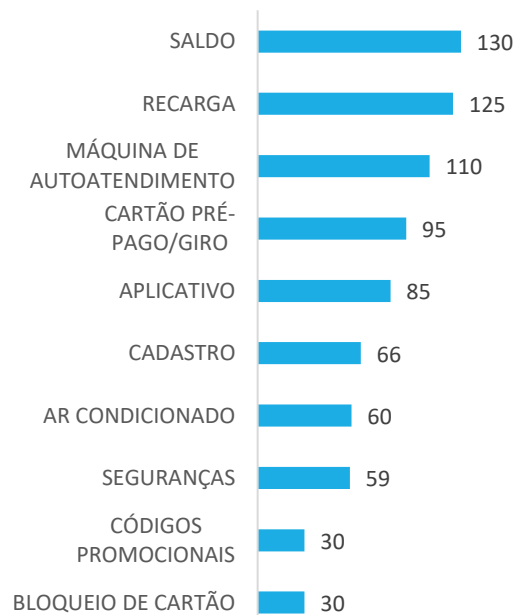


12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro

Reclamações Agetransp Fevereiro



Reclamações MetrôRio - Fevereiro

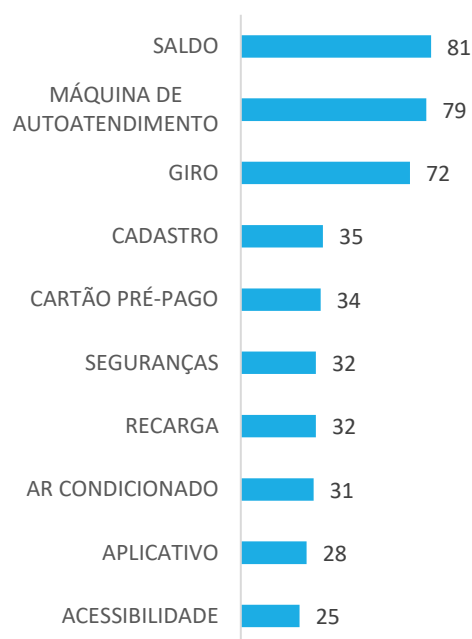


12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março

Reclamações Agetransp
Março

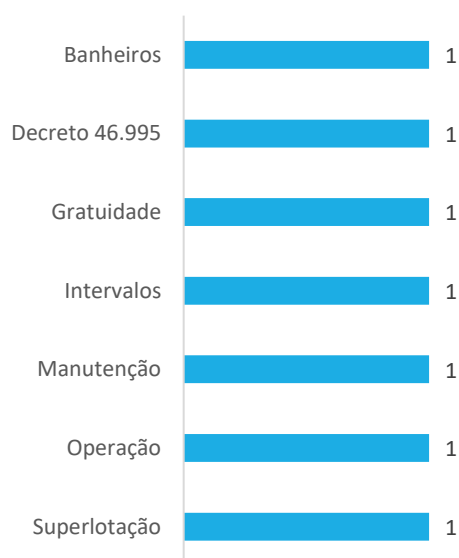


Reclamações
MetrôRio - Março

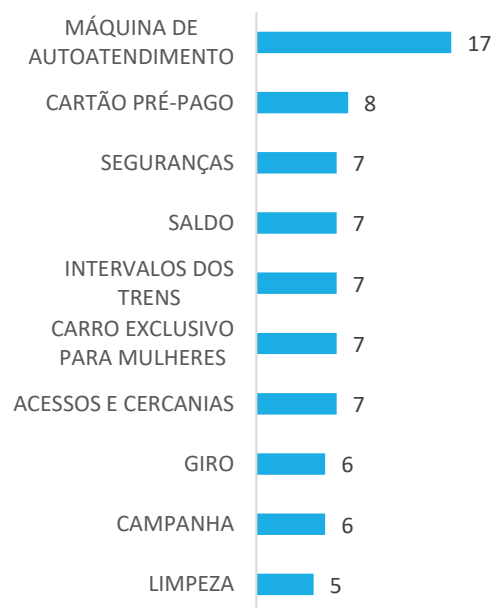


12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril

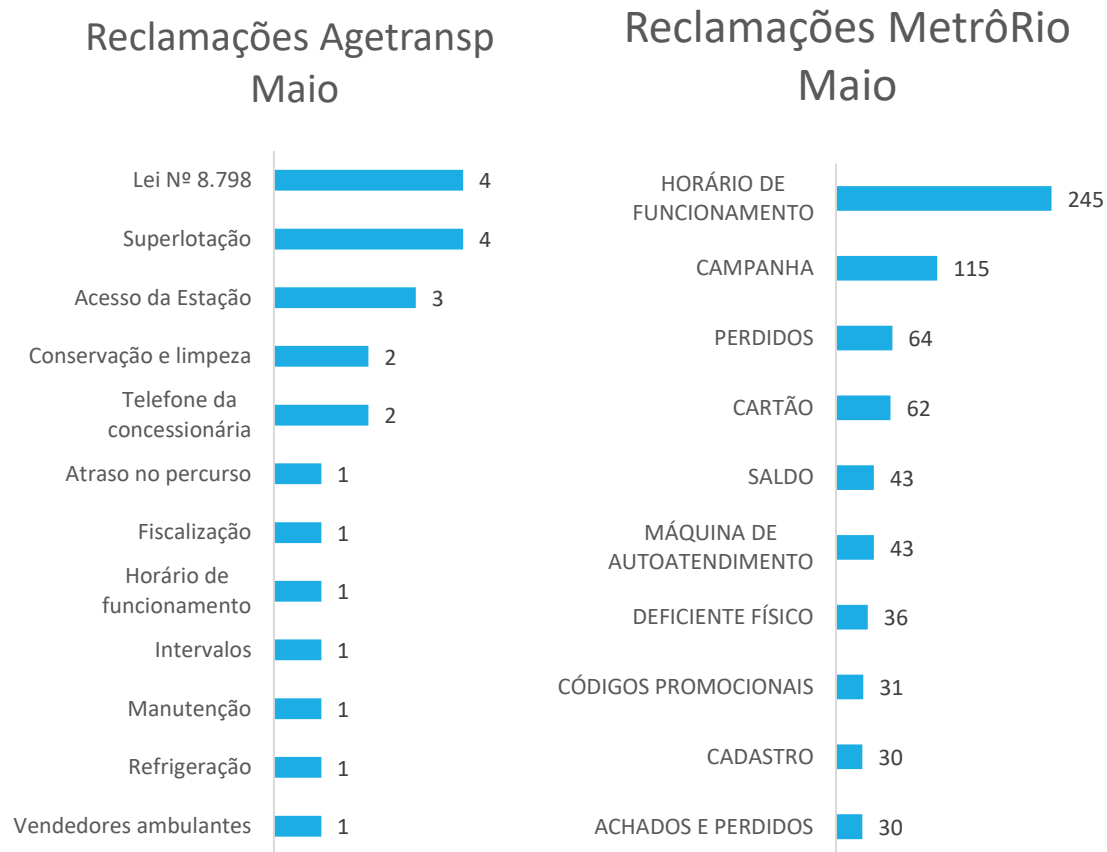
Reclamações
Agetransp
Abril



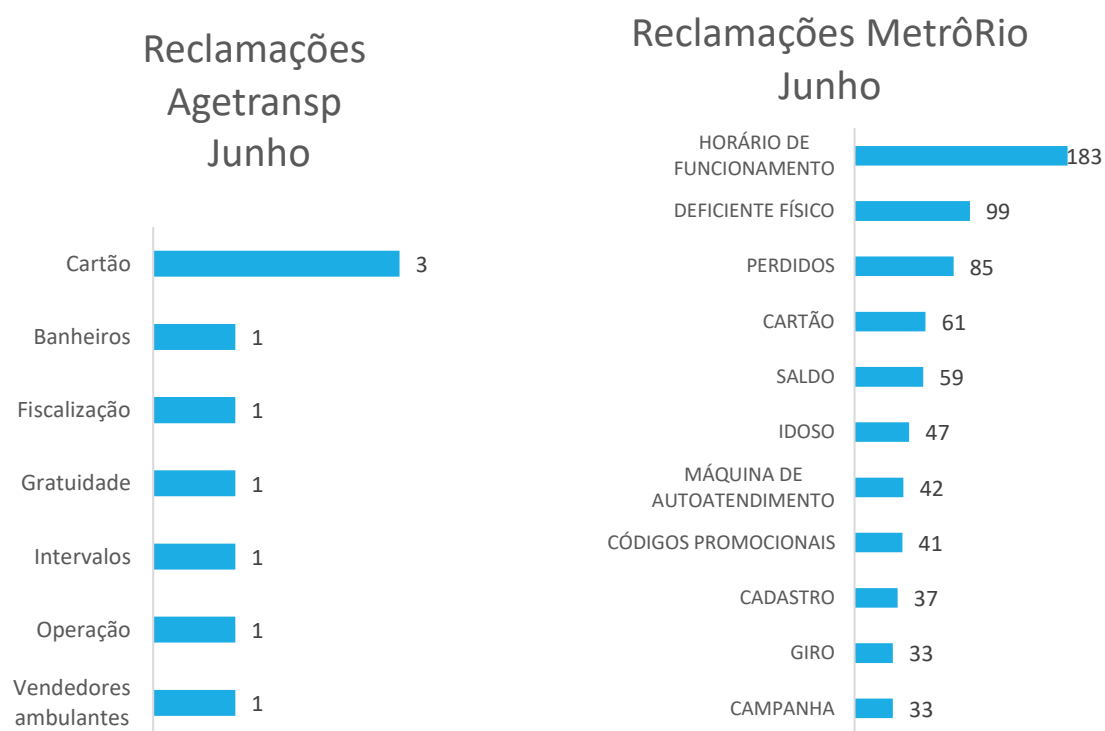
Reclamações
MetrôRio - Abril



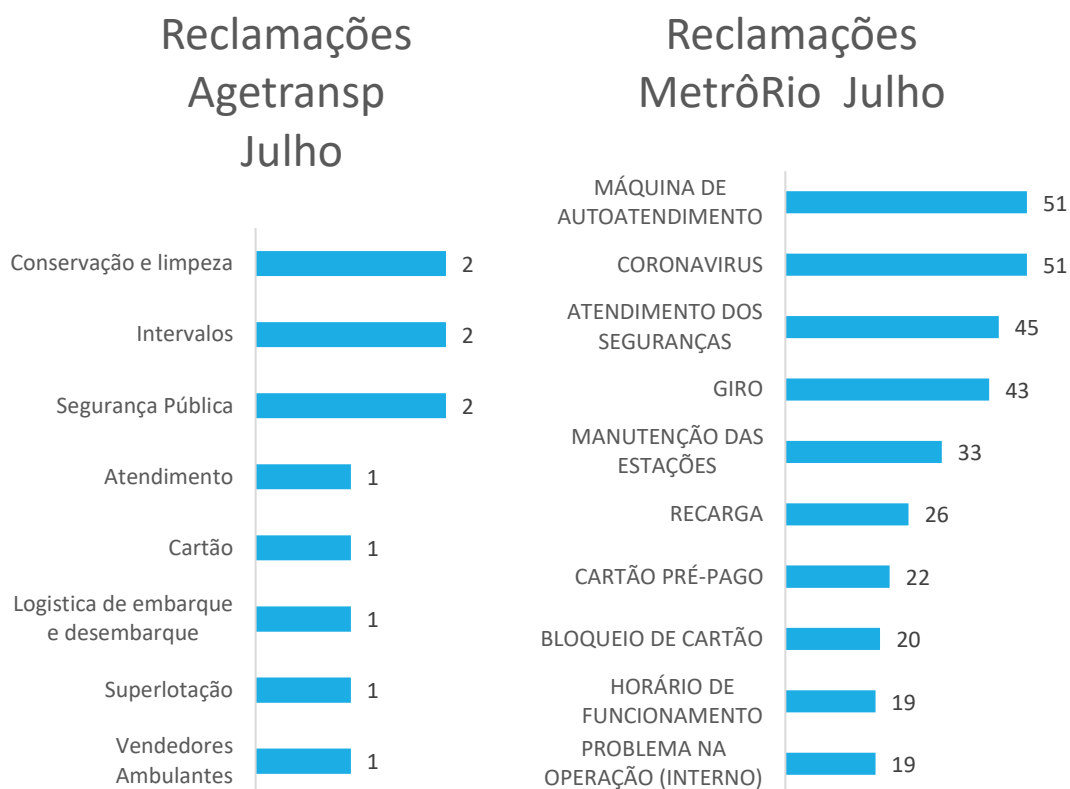
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio



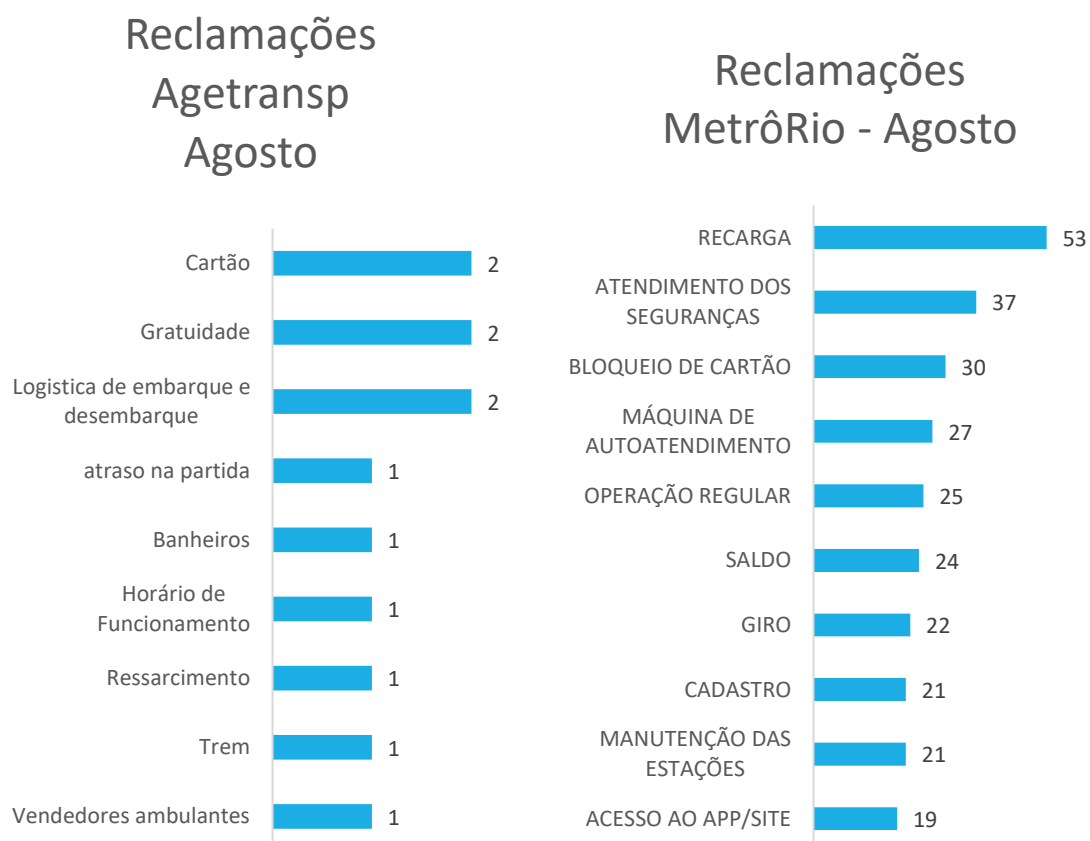
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho



12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho

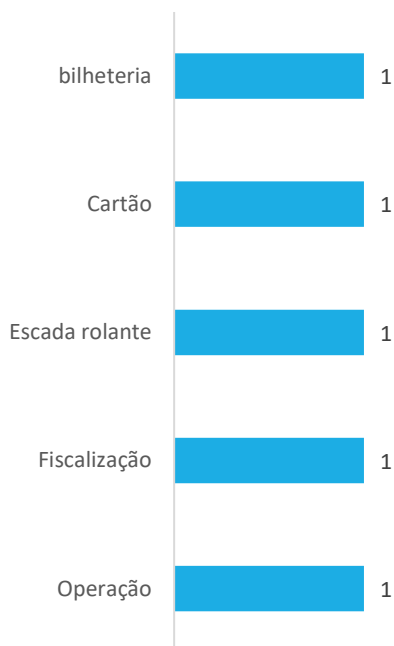


12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto

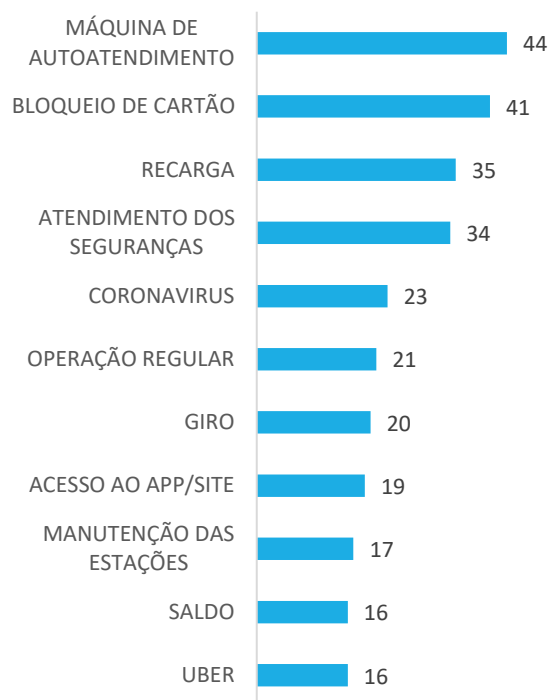


12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro

Reclamações Agetransp Setembro

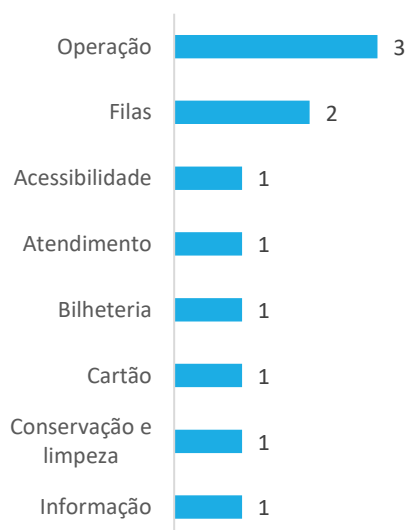


Reclamações MetrôRio - Setembro

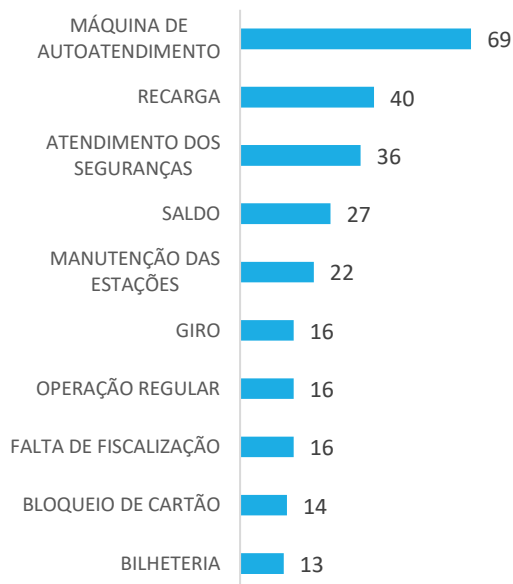


12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro

Reclamações Agetransp Outubro



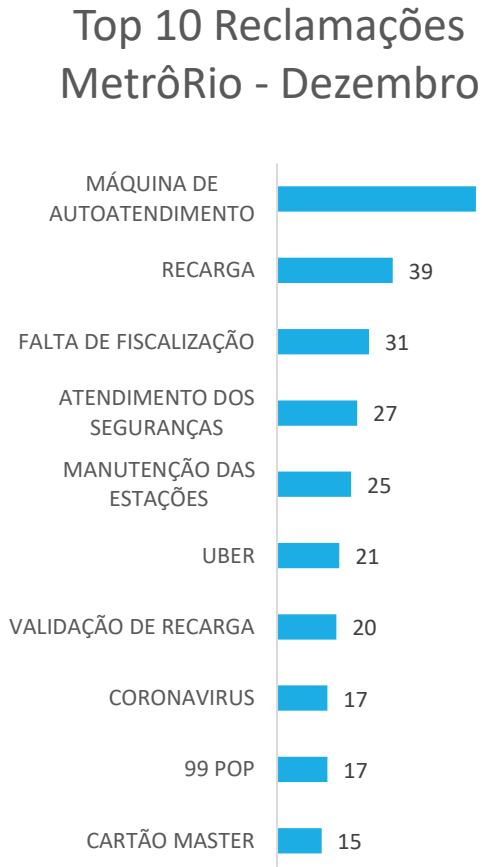
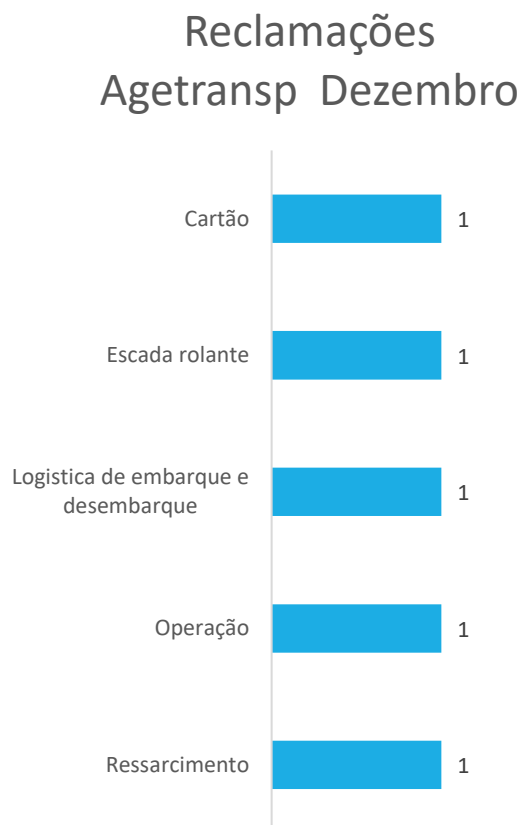
Reclamações MetrôRio - Outubro



12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro



12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro

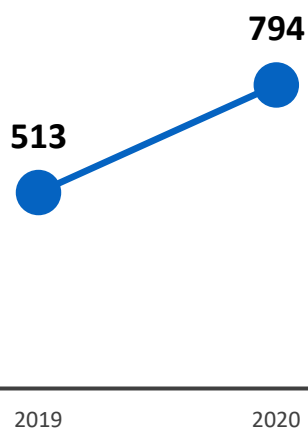


13 Manifestações Concessionária CCR Barcas

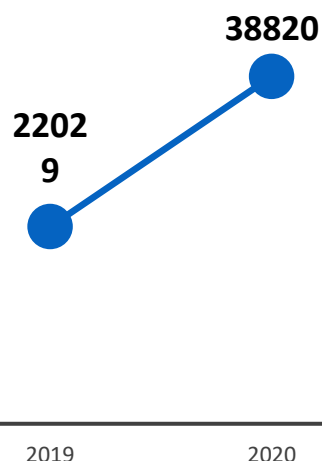
Baseado nos dados da Agência e da Concessionária, é possível inferir que houve crescimento do número de manifestações acerca da CCR Barcas em relação ao ano de 2019. Nesta Ouvidoria, houve aumento percentual de 54,8% no número de registros referente a Concessionária.

Neste ano, na Ouvidoria da CCR Barcas, usuários se manifestaram 76,2% a mais que no ano anterior.

**Manifestações CCR
Barcas - Ouvidoria
Agetransp**



**Manifestações
CCR Barcas -
Ouvidoria CCR
Barcas**

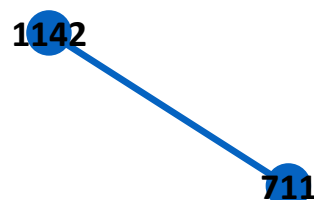


Em relação às reclamações, houve crescimento no número de reclamações registradas nesta Ouvidoria acerca da Concessionária citada. Neste ano, houve 94 registros de insatisfações a mais que no ano anterior e um crescimento de 41,2%. No entanto, usuários se queixaram menos diretamente com a Concessionária, em relação ao ano anterior. Em 2020, houve redução de 37,7%.

Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria Agetransp



Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria CCR Barcas



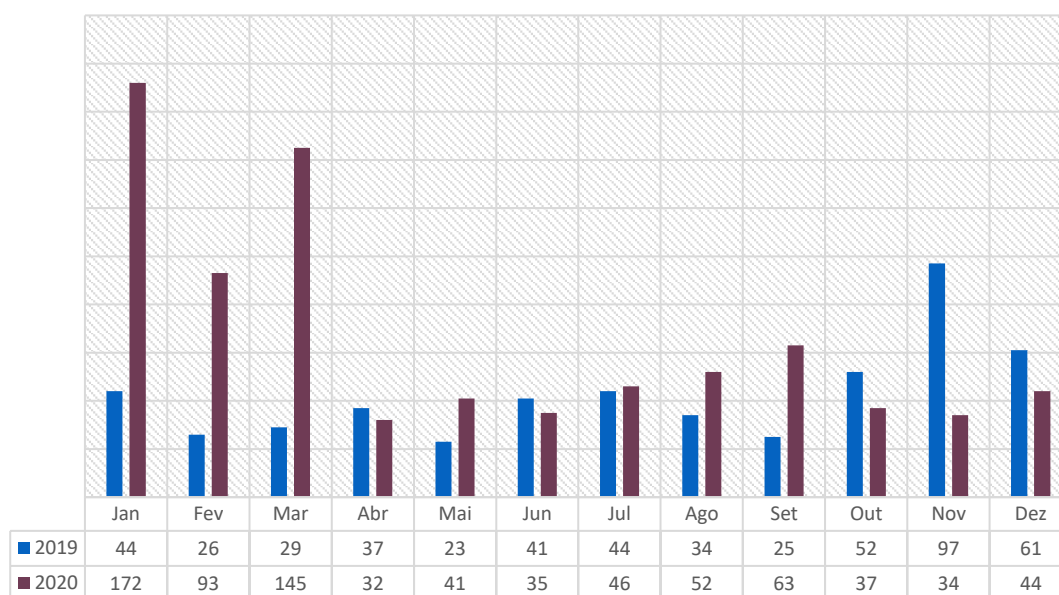
2019

2020

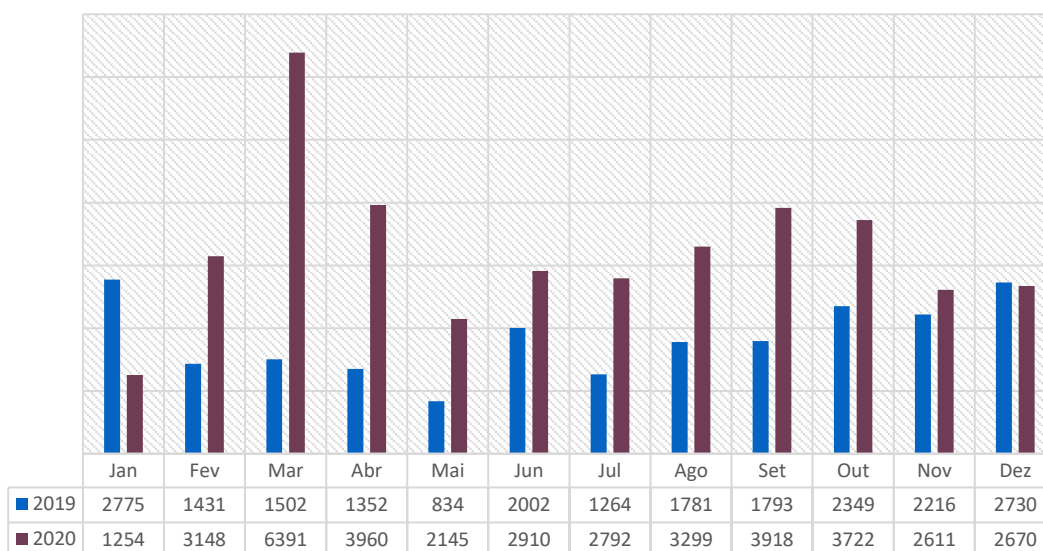
2019

2020

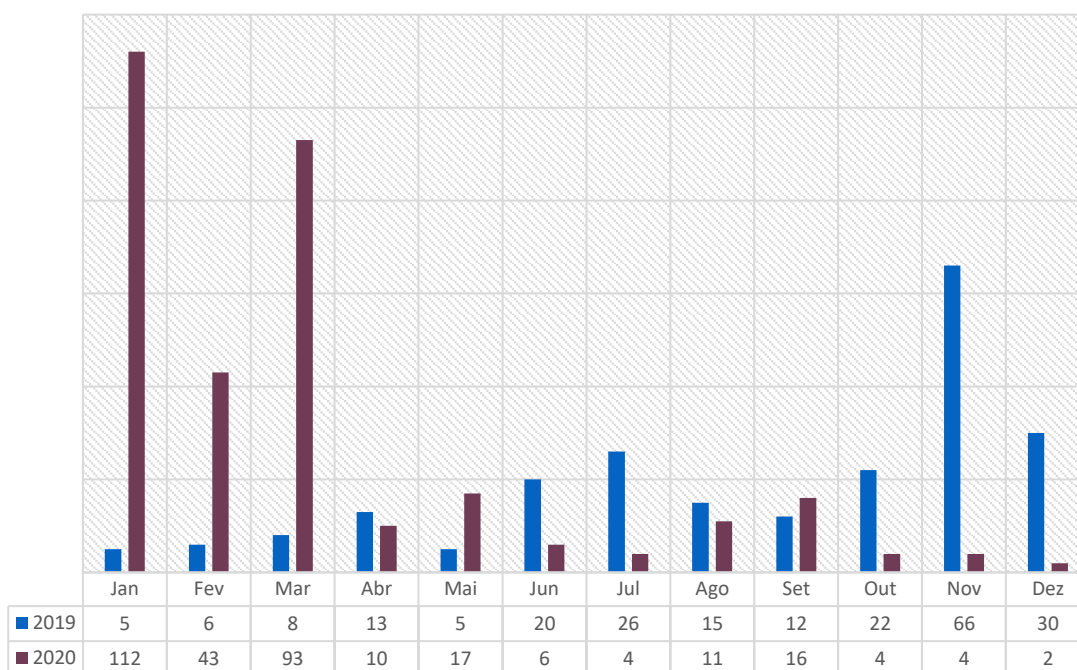
Em relação aos três primeiros meses do ano, o comportamento foi semelhante ao ano de 2019, sendo janeiro o mês com maior demanda dos usuários na Ouvidoria da Agência, havendo redução em fevereiro e crescimento logo em seguida no mês de março. No entanto, de forma geral, enquanto neste ano apresentou maiores números de manifestações no primeiro trimestre, no ano anterior, o período responsável por maior número de atendimentos foi o 4º trimestre.



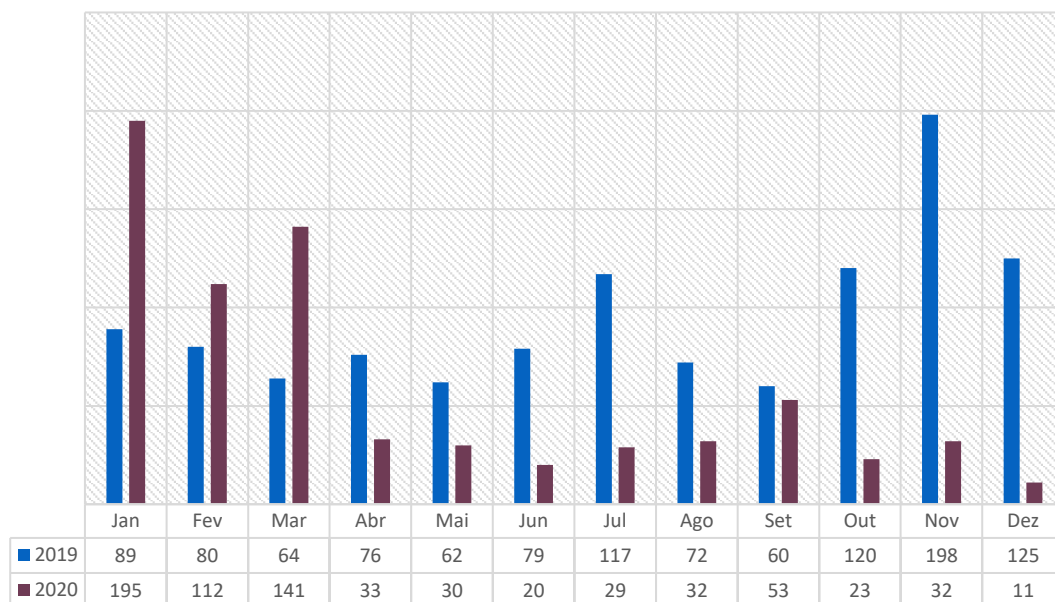
Em relação aos atendimentos na Concessionária, destaca-se o mês de março, período que houve pico de manifestações, destoando do ano anterior.



As reclamações neste setor seguiram as manifestações do período, sendo janeiro mês com maior número de insatisfações, havendo redução e aumento no mês de março, não havendo similaridade com o ano anterior.

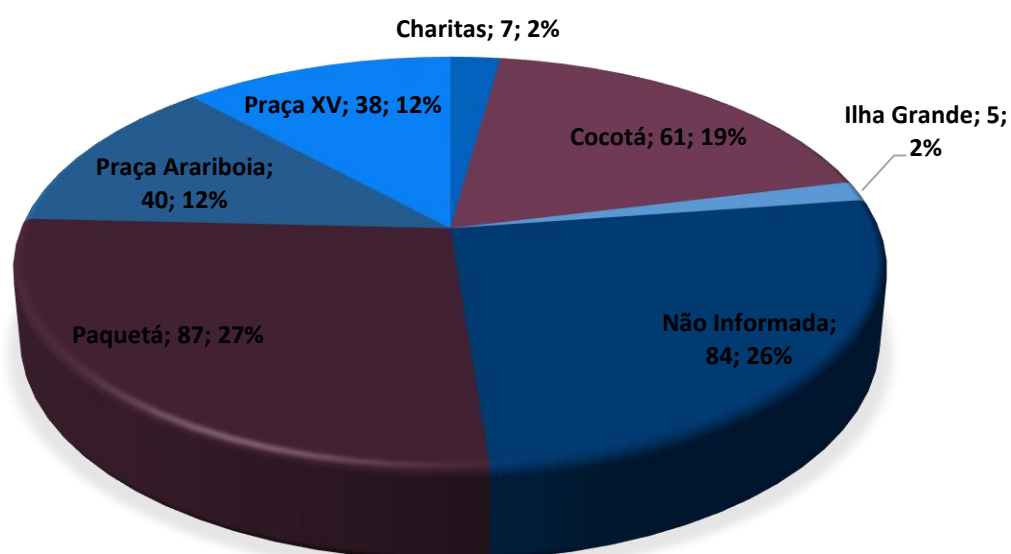


Em relação ao comportamento das reclamações diretamente com a Concessionária, obteve-se similaridade em relação aos atendimentos e registros de insatisfações na Agetransp.

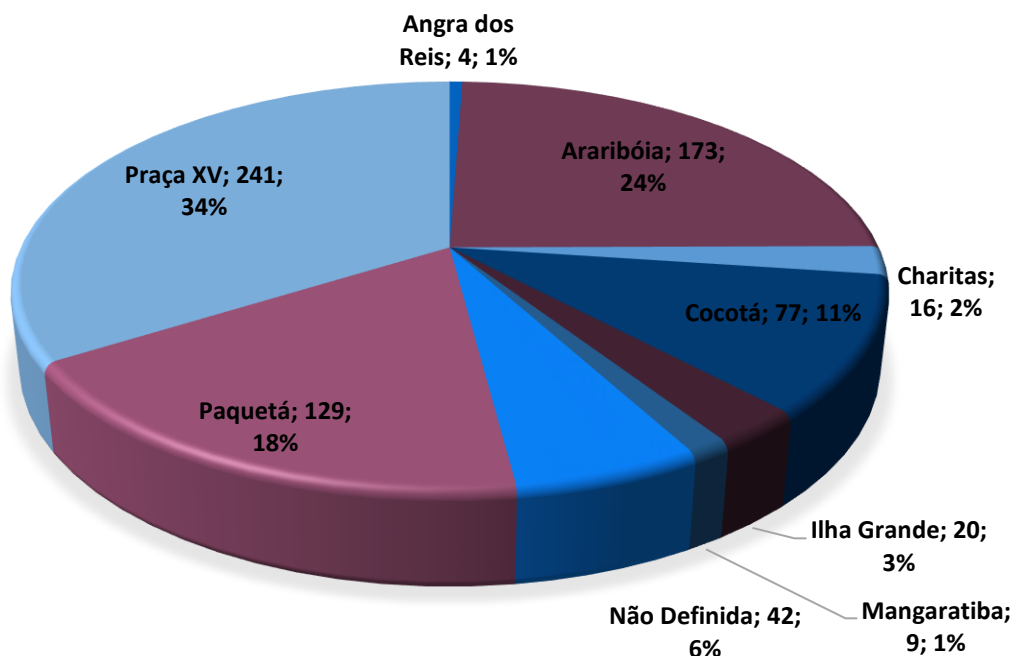


Na Ouvidoria da Agetransp, a maior parte dos registros se referiam a estação de Paquetá, responsável por 87 registros no mês. Além disso, 61 registros tiveram como assunto Cocotá, cerca de 19% dos registros.

13.1 Manifestações por Estação

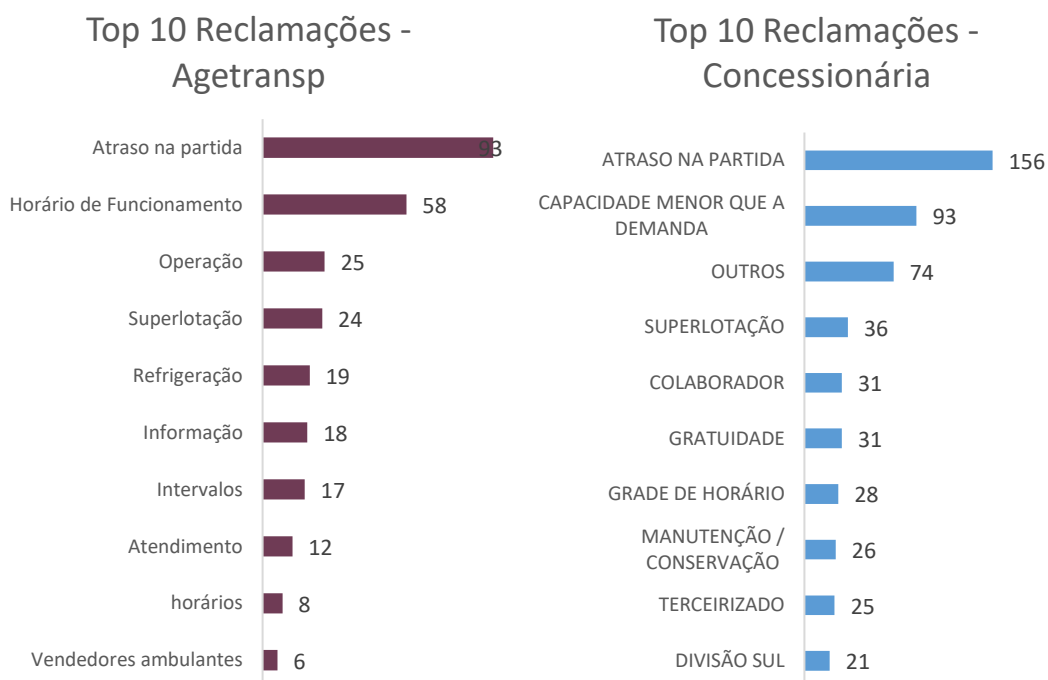


Na Concessionária, a estação de praça XV foi responsável por 241 registros no ano, Araribóia 173 e Paquetá 129, sendo as três estações líder de reclamações, equivalendo a média de reclamações mensais de 20, 14 e 11.



Há um consenso nas reclamações acerca da CCR Barcas. Nos dois setores de Ouvidoria, atraso na partida foi assunto da maioria das reclamações. Na Agetransp, 28,9% das reclamações foi sobre o assunto, enquanto na Concessionária, o percentual foi equivalente a 21,9%.

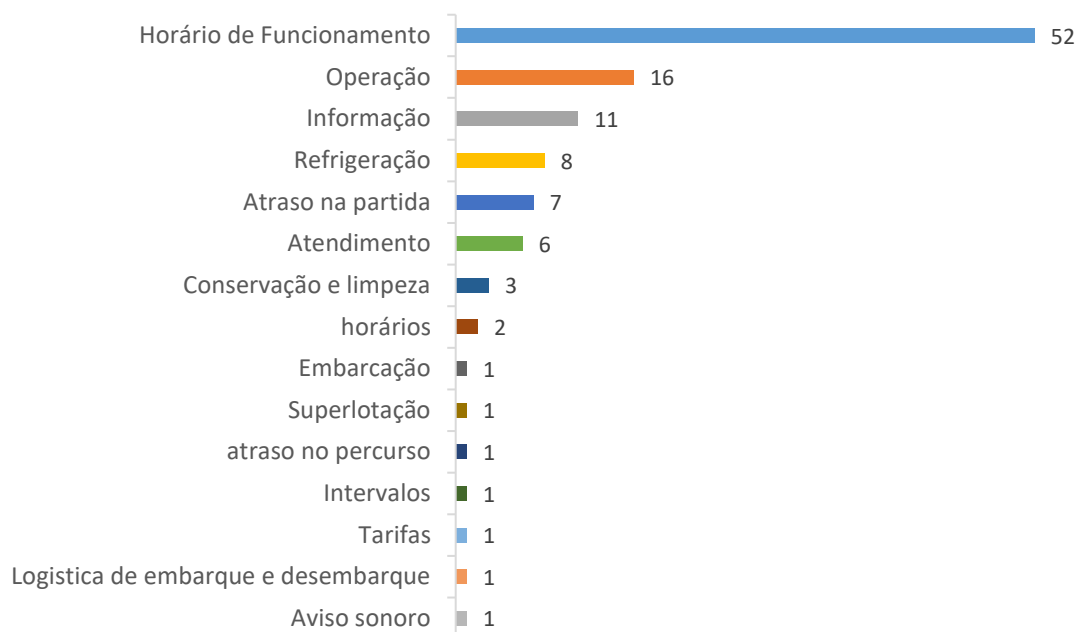
13.2 Manifestações por assunto



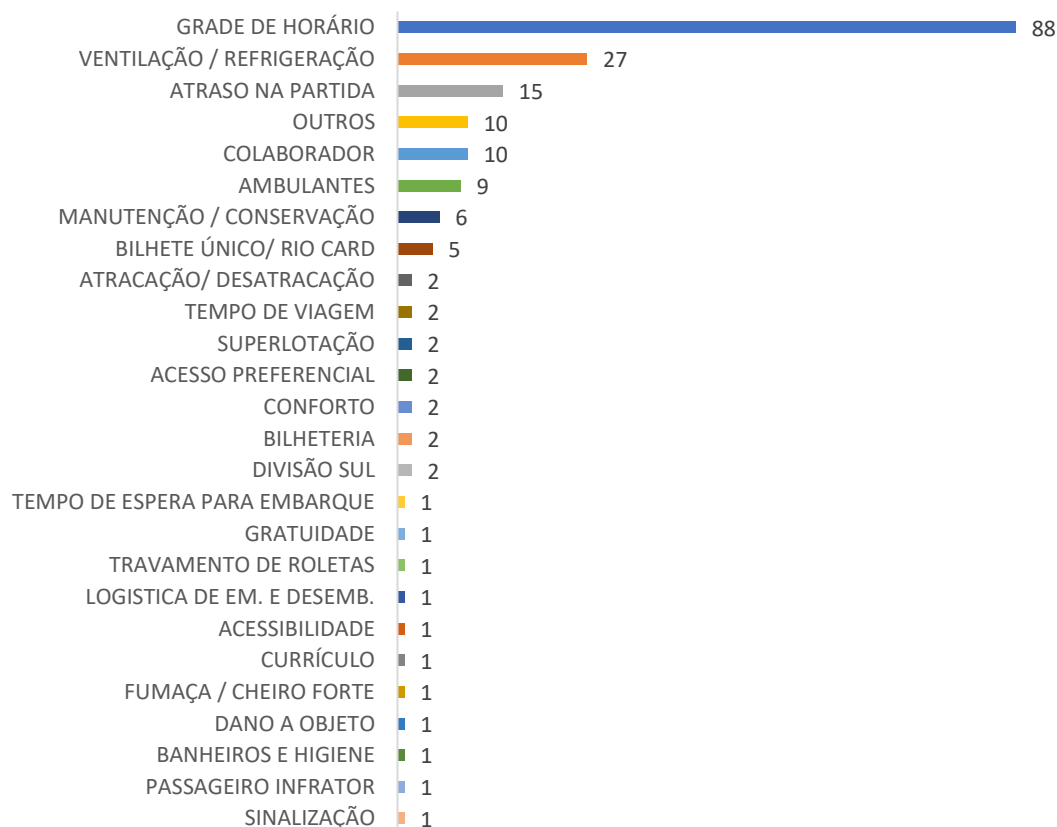
Outro assunto de destaque foi superlotação no modal. Em ambas as Ouvidorias, o assunto foi o 4º mais reclamado.

13.3 Reclamações CCR Barcas – janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

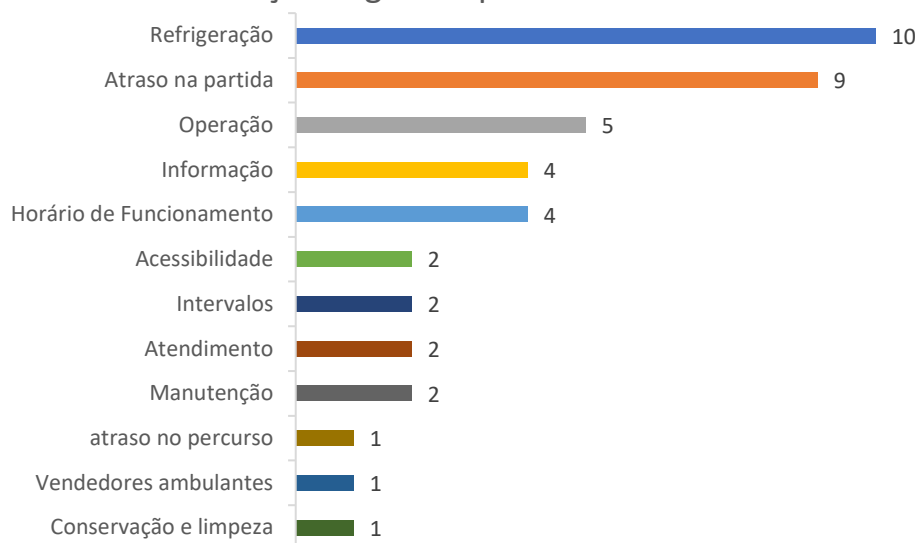


Reclamações CCR Barcas Janeiro

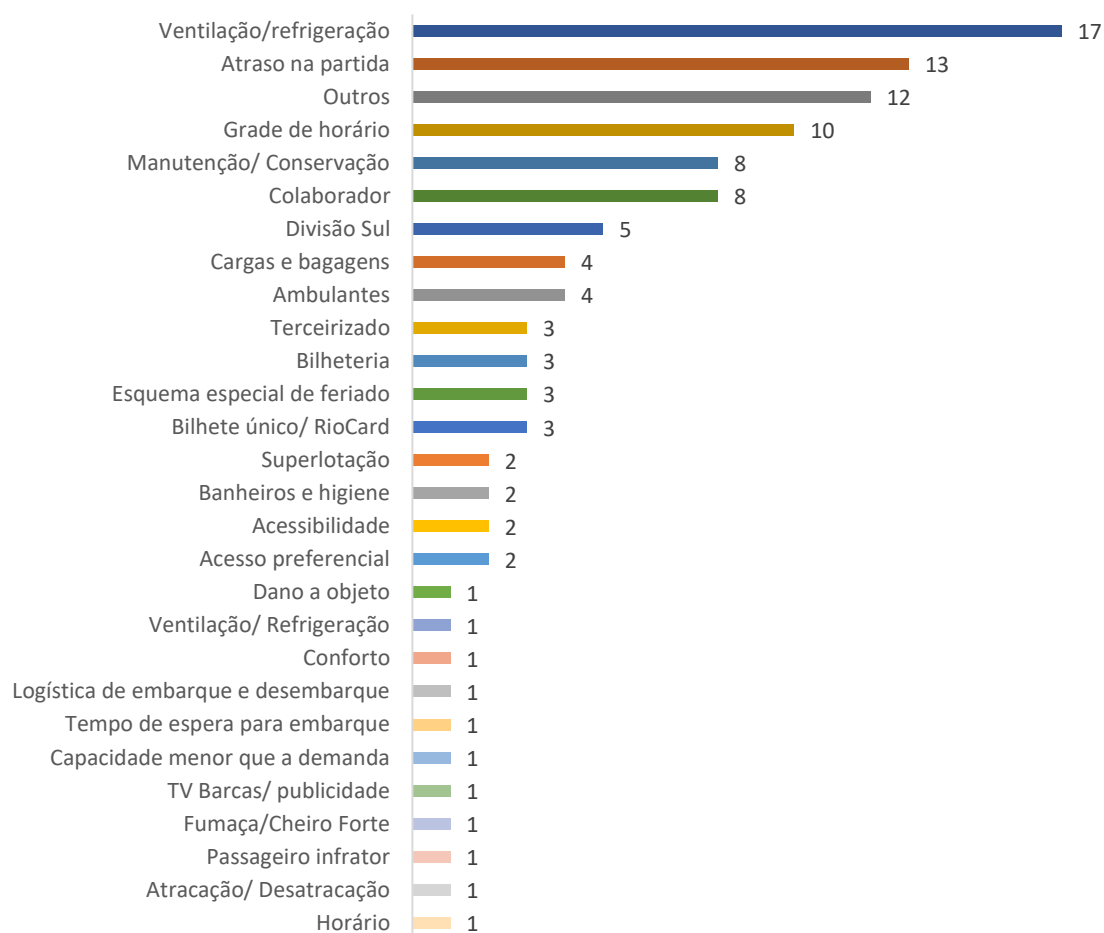


13.4 Reclamações CCR Barcas – fevereiro

Reclamações Agetransp - Fevereiro

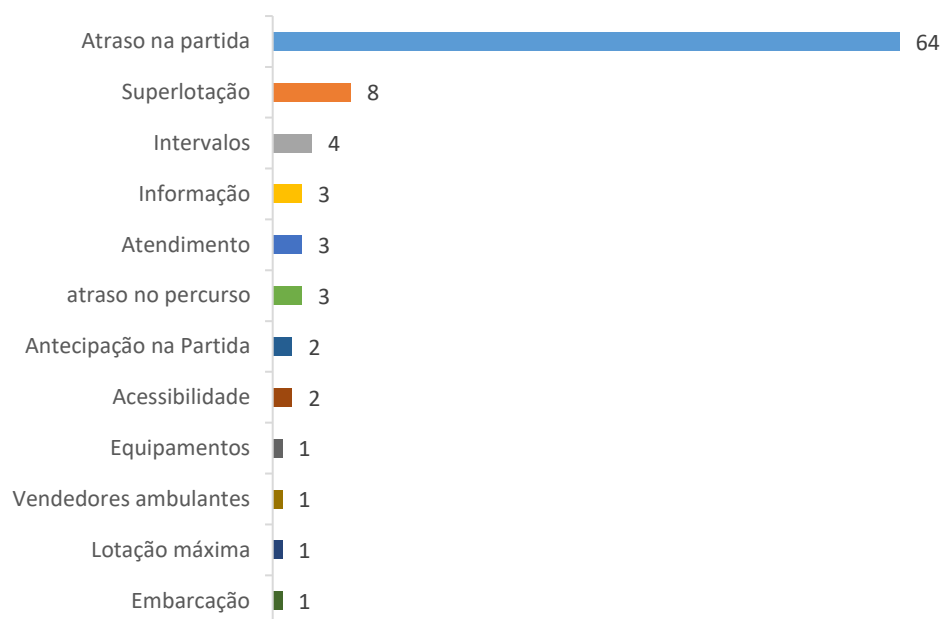


Reclamações CCR Barcas - Fevereiro



13.5 Reclamações CCR Barcas – março

Reclamações Agetransp - Março

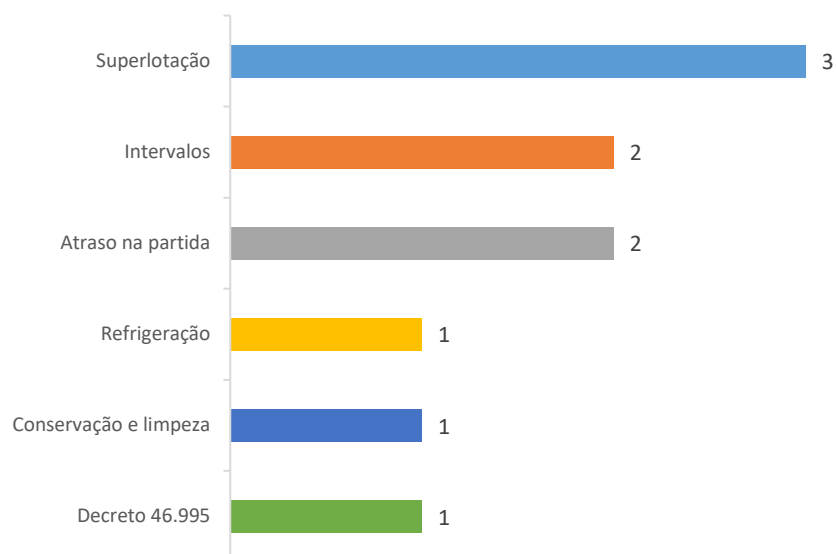


Reclamações CCR Barcas Março

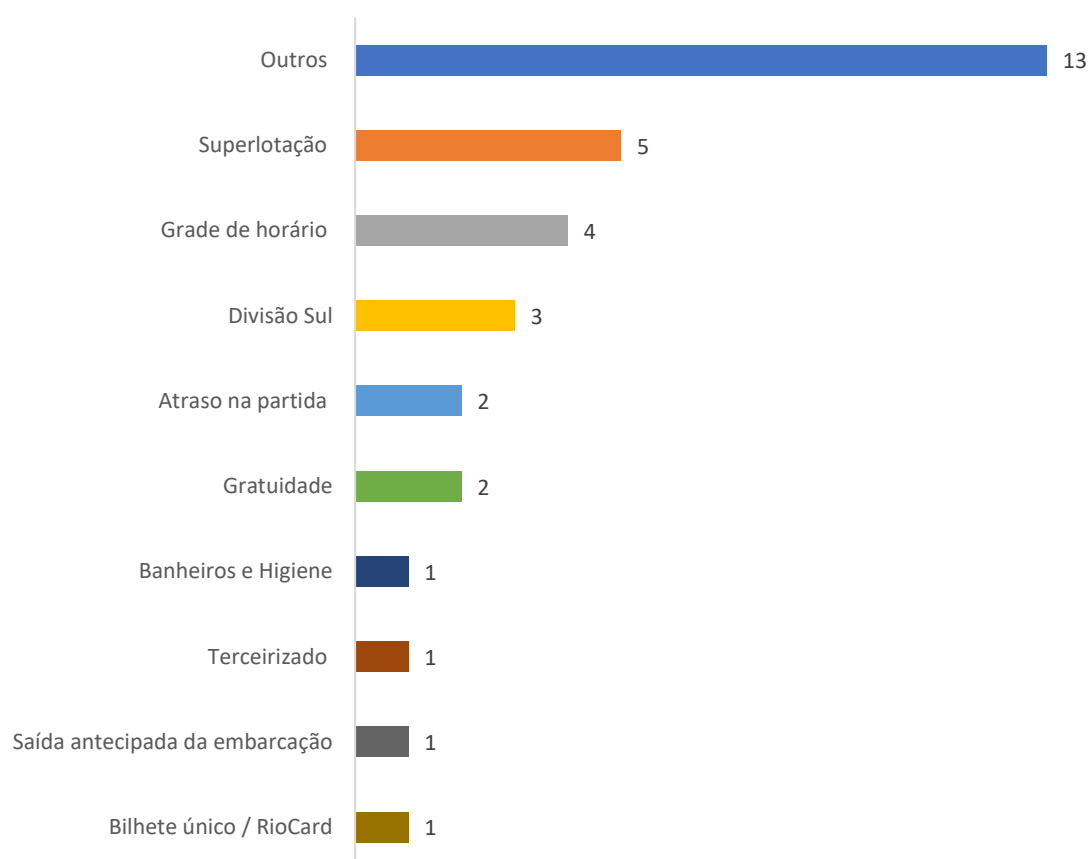


13.6 Reclamações CCR Barcas – abril

Reclamações Agetransp - Abril

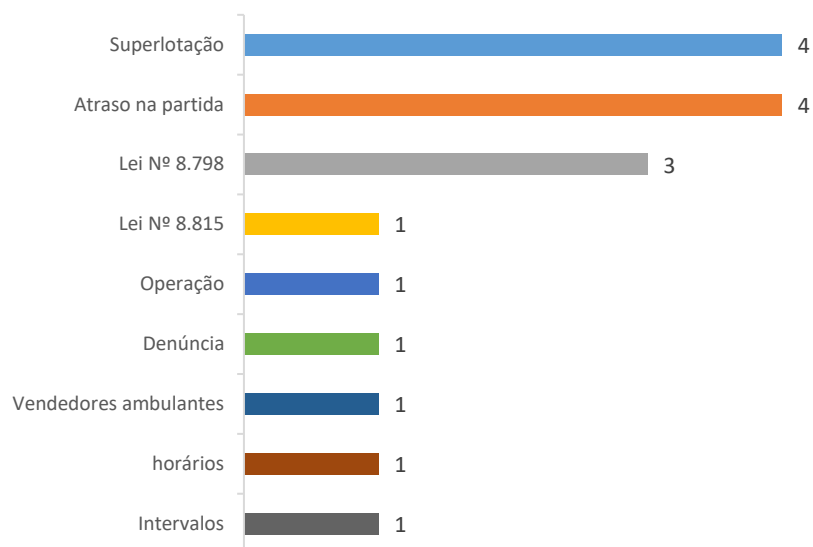


Reclamações CCR Barcas Abril

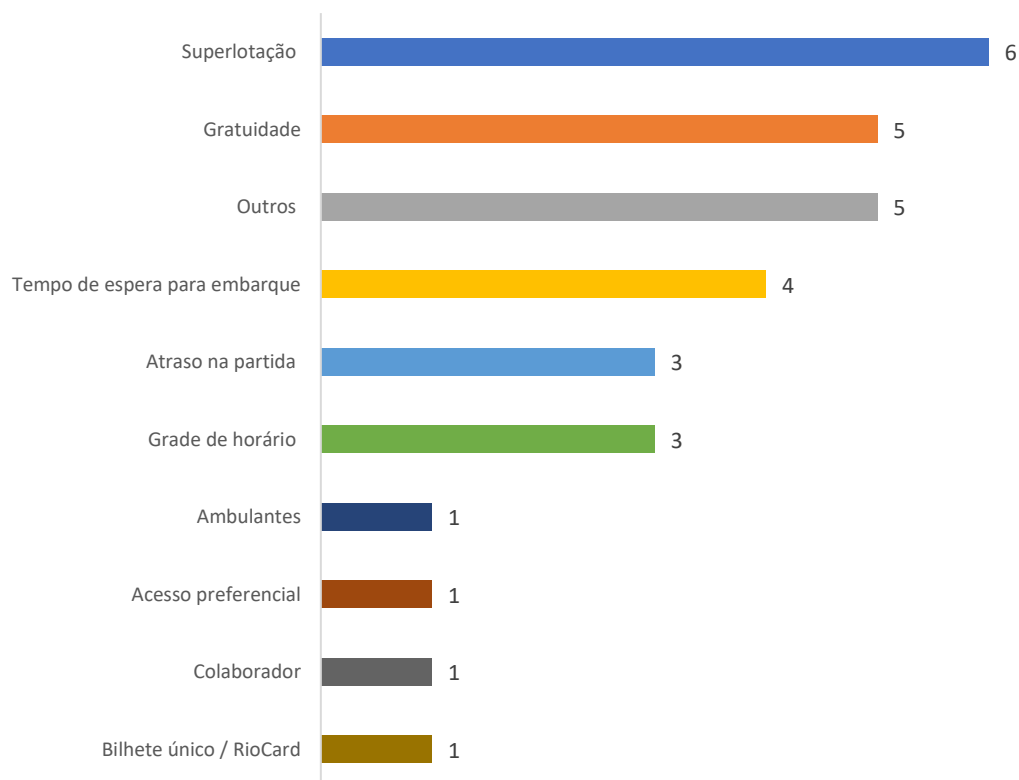


13.7 Reclamações CCR Barcas – maio

Reclamações Agetransp - Maio

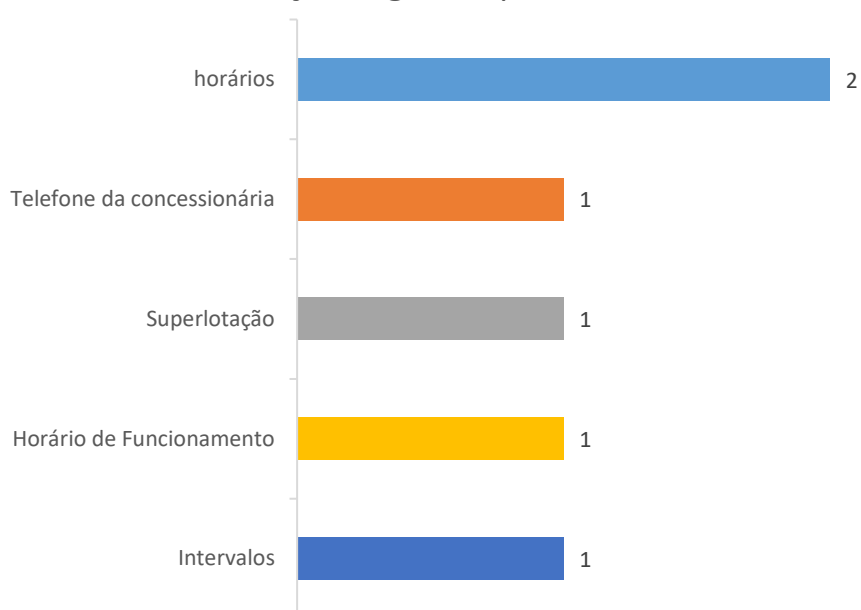


Reclamações CCR Barcas Maio

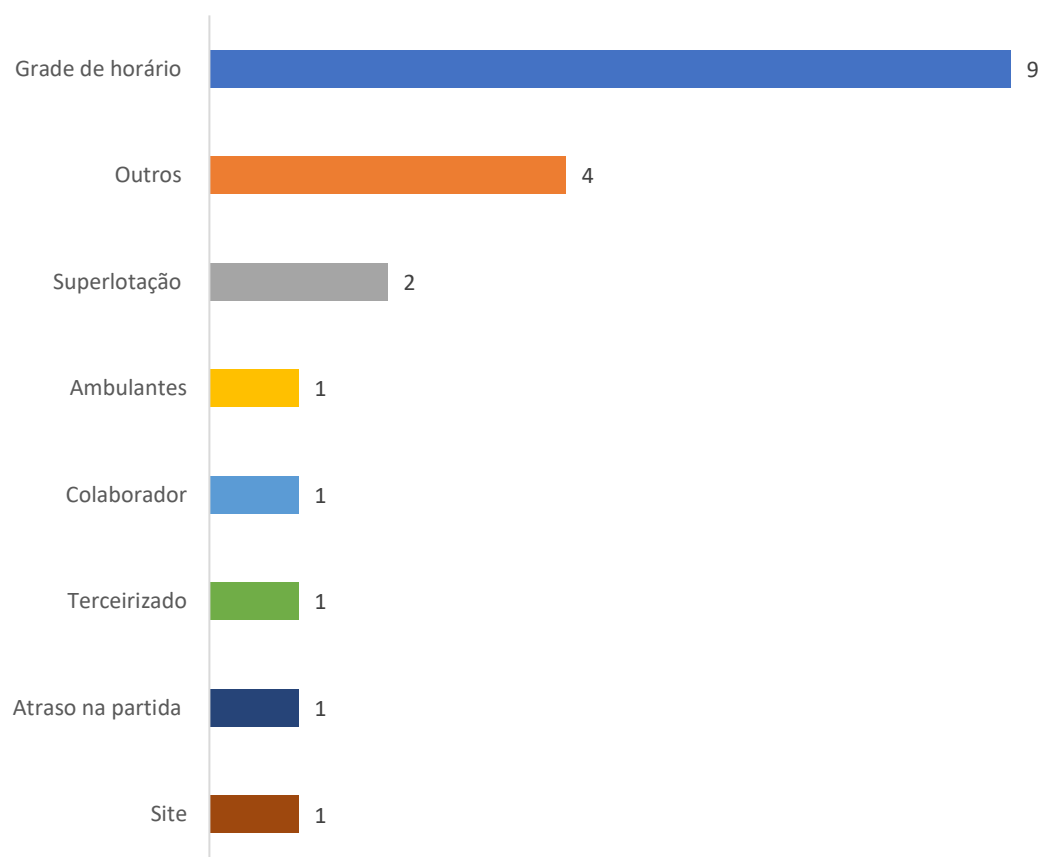


13.8 Reclamações CCR Barcas – junho

Reclamações Agetransp - Junho

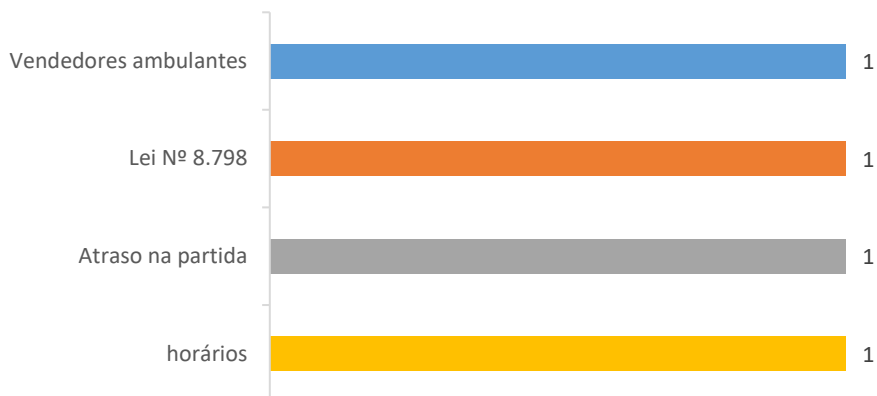


Reclamações CCR Barcas Junho

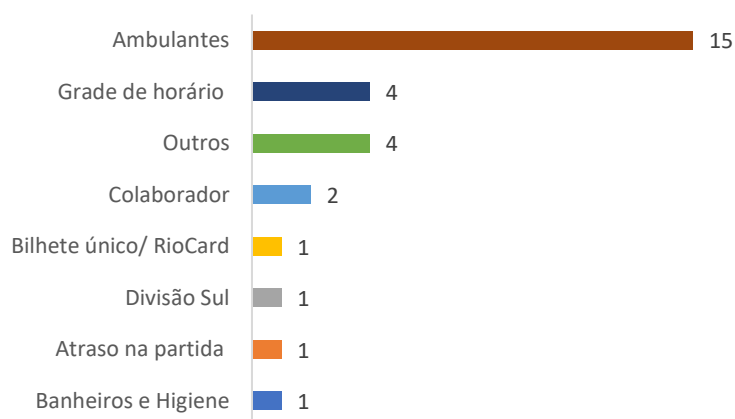


13.9 Reclamações CCR Barcas – julho

Reclamações Agetransp - Julho

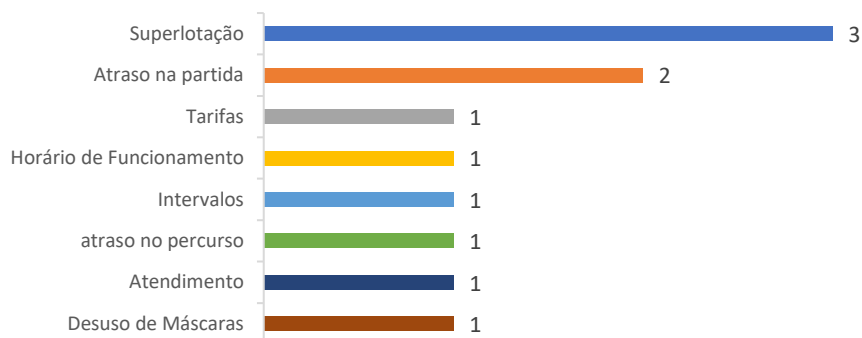


Reclamações CCR Barcas Julho



13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto

Reclamações Agetransp Agosto

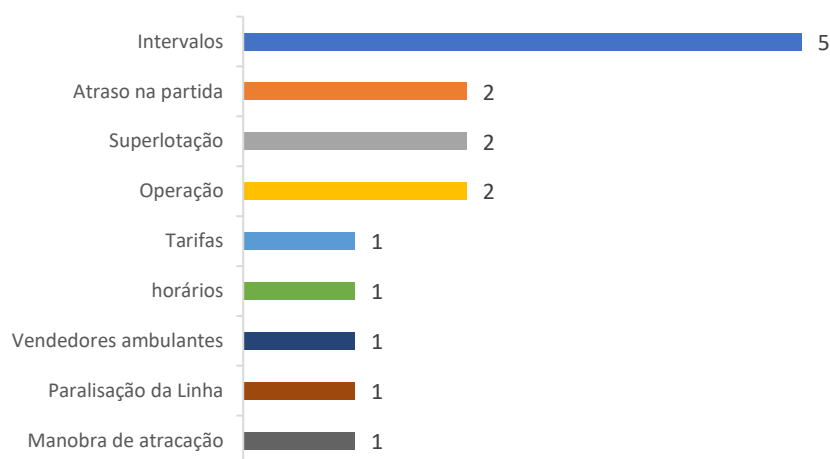


Reclamações CCR Barcas Agosto

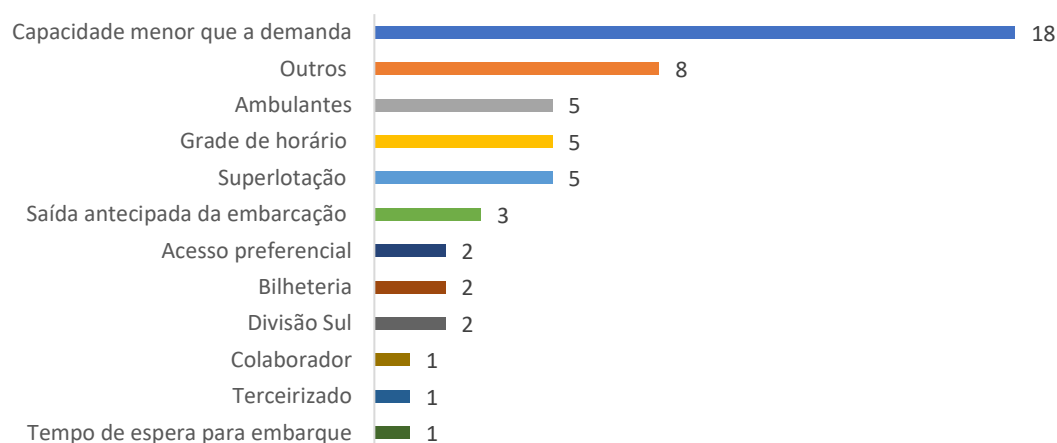


13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro

Reclamações Agetransp - Setembro

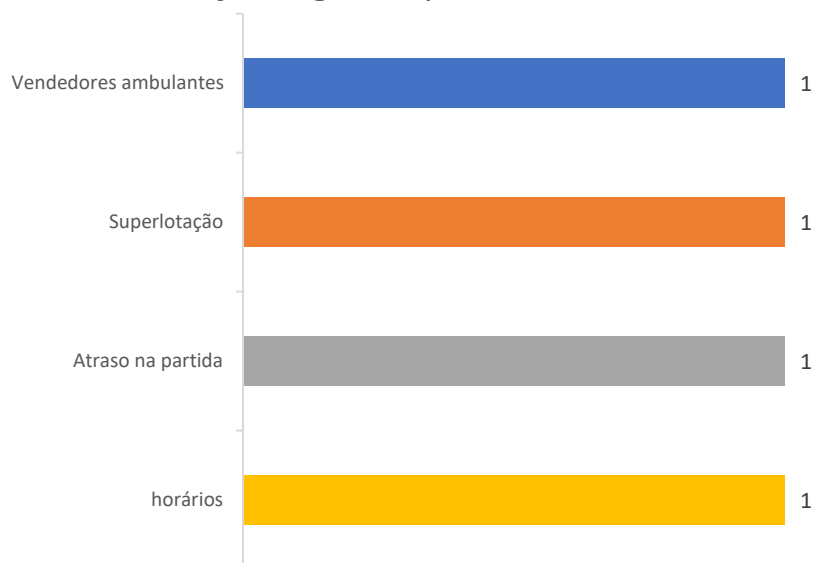


Reclamações CCR Barcas- Setembro

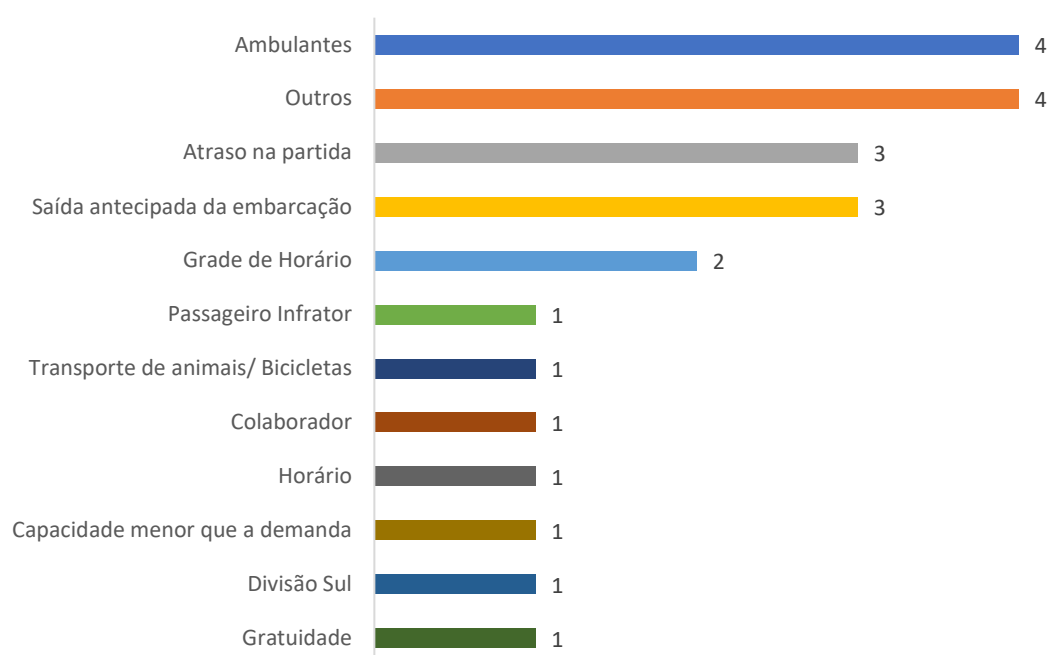


13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro

Reclamações Agetransp - Outubro

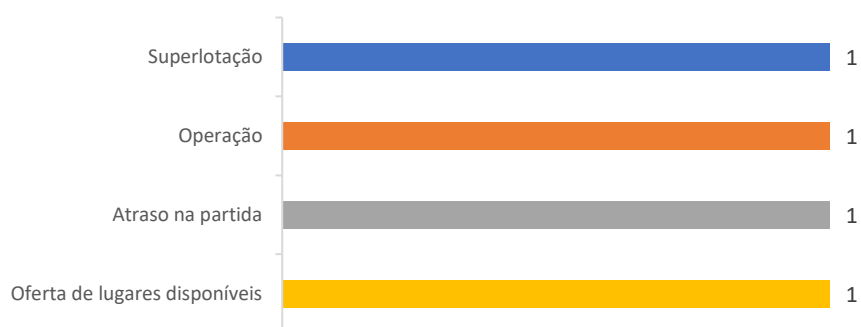


Reclamações CCR Barcas Outubro

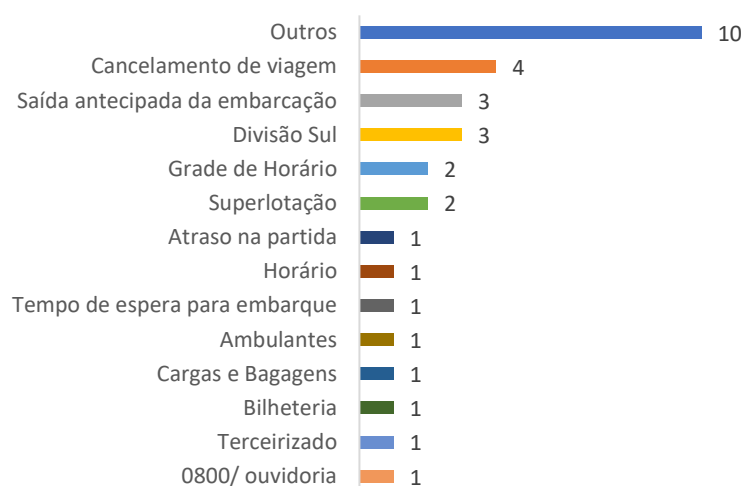


13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro

Reclamações Agetransp - Novembro

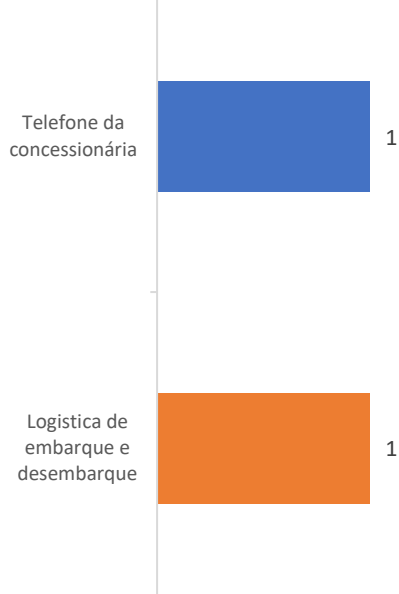


Reclamações CCR Barcas Novembro

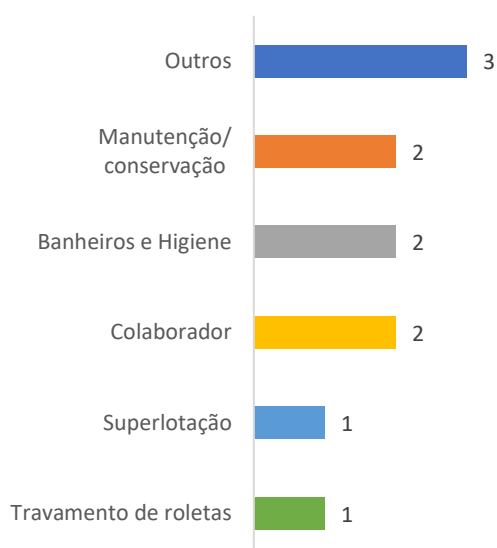


13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro

Reclamações Agetransp -
Dezembro



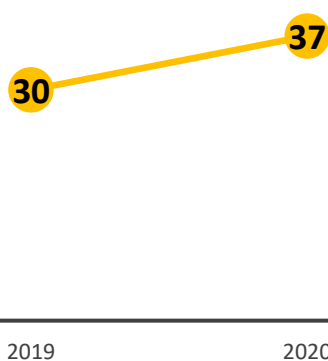
Reclamações CCR Barcas
Dezembro



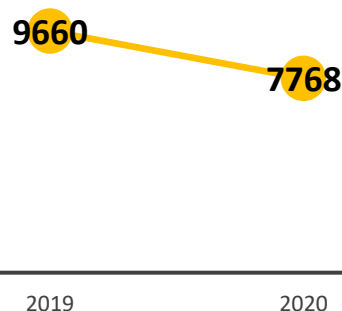
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

Ao passo que as manifestações sobre a CCR Via Lagos cresceram neste setor, as mesmas reduziram nos registros das Concessionárias. Em relação a 2019, essa Ouvidoria registrou aumento de 23,3% das manifestações. Na CCR Via Lagos, os registros reduziram 19,6%.

Manifestações CCR Via Lagos na Agetransp

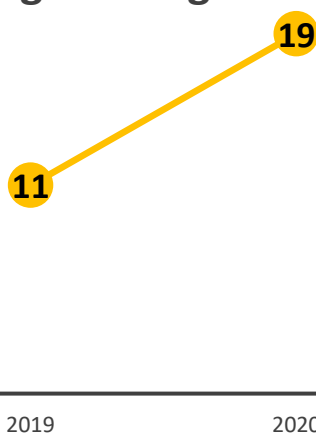


Manifestações CCR Via Lagos

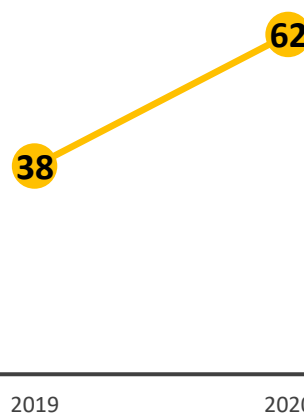


No mesmo período, houve crescimento nos dois setores de Ouvidoria. Houve aumento de 72,7% nos registros de insatisfação dessa Ouvidoria, enquanto na CCR Via Lagos o aumento evidenciado foi de 63,2%.

Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp



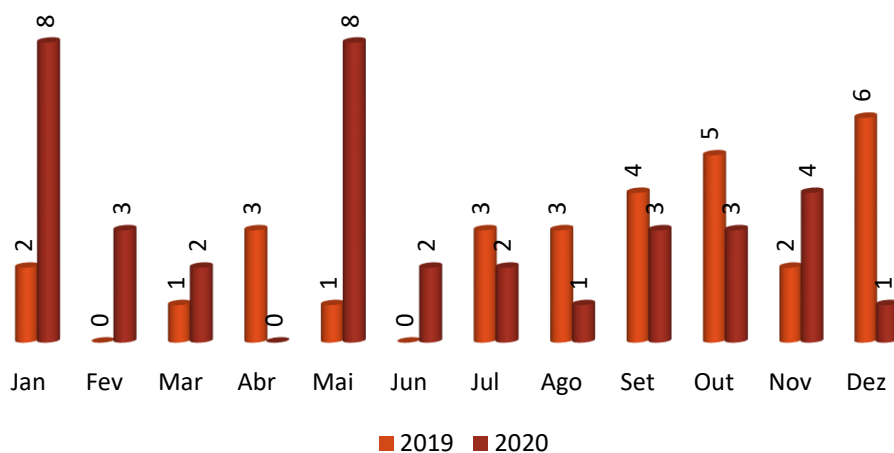
Reclamações CCR Via Lagos



Na Ouvidoria da Agetransp, houve maior número de manifestações no mês de janeiro e maio na Ouvidoria da Agetransp, enquanto no ano anterior o

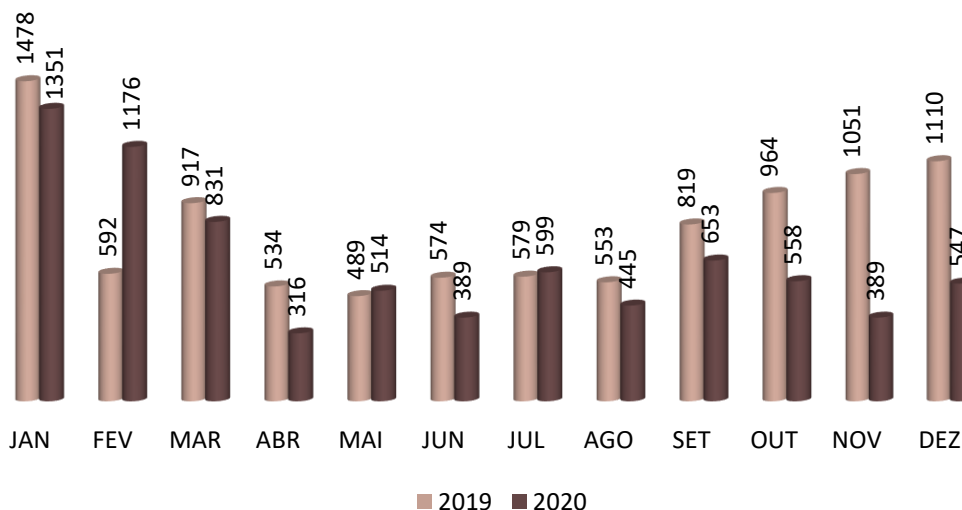
mês de dezembro foi de maior procura dos usuários. Segue abaixo gráfico das manifestações ao longo dos meses nos dois anos:

Número de Manifestações Via Lagos Comparativo 2019 x 2020



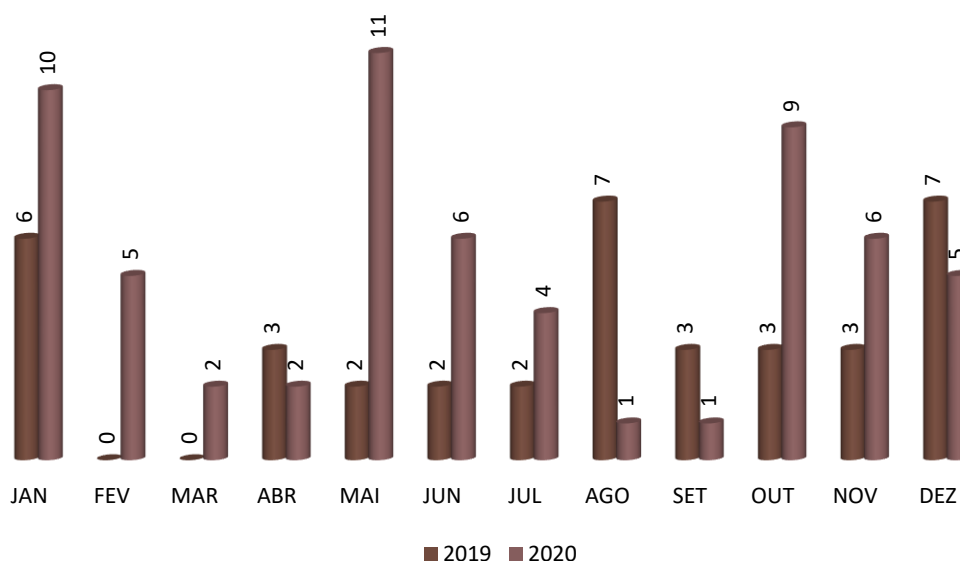
Historicamente, o maior número de manifestações na própria Ouvidoria é no mês de janeiro.

Número de Manifestações Via Lagos Comparativo 2019 x 2020



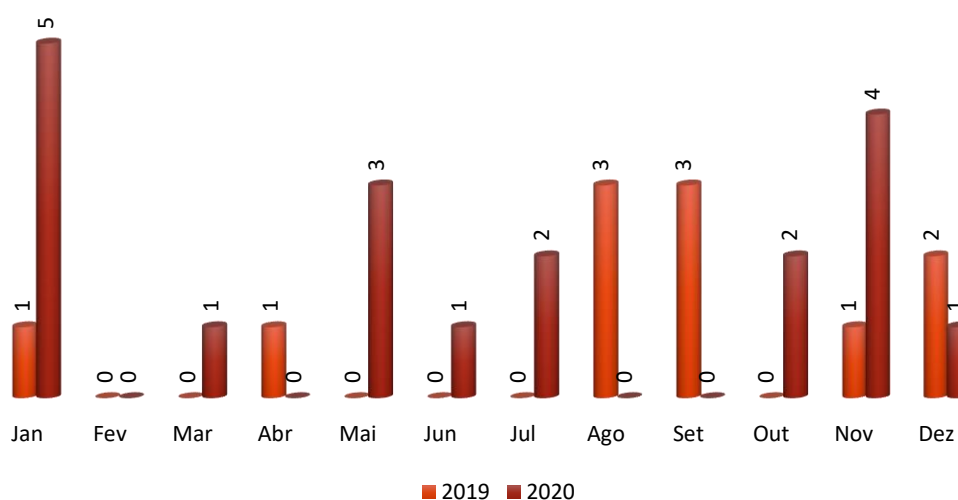
As reclamações sobre a Concessionária se destacaram no mês de maio, onde houve 11 registros acerca da mesma. No Mês de janeiro foi registrado também alto número de reclamações em relação aos demais meses

Número de Reclamações Via Lagos Comparativo 2019 x 2020



Em relação a 2020, o setor de Ouvidoria da CCR Via Lagos registrou o maior número de reclamações em janeiro, o que se pode aferir que janeiro é um período que se registra alto número de reclamações sobre a Concessionária, independente do setor.

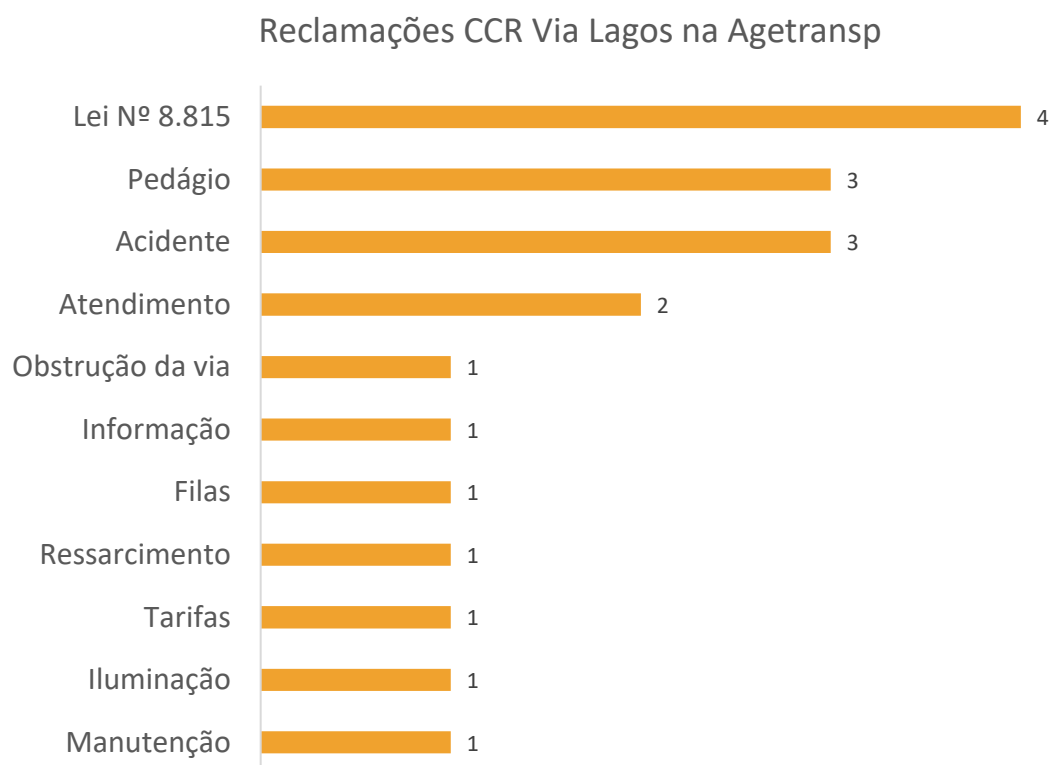
Número de Reclamações Via Lagos Comparativo 2019 x 2020



No ano, das 19 reclamações registradas nesta Ouvidoria, 4 foram acerca da Lei Nº 8.815 de 11 de maio de 2020 que autorizava o Poder Executivo a conceder a isenção de pedágio no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, aos profissionais da

área da saúde e segurança pública, enquanto durasse o Plano de Contingência do Novo Coronavírus da Secretaria de Estado de Saúde.

Além disto, assuntos de pedágio e acidente foram assuntos de 15,8% das insatisfações.



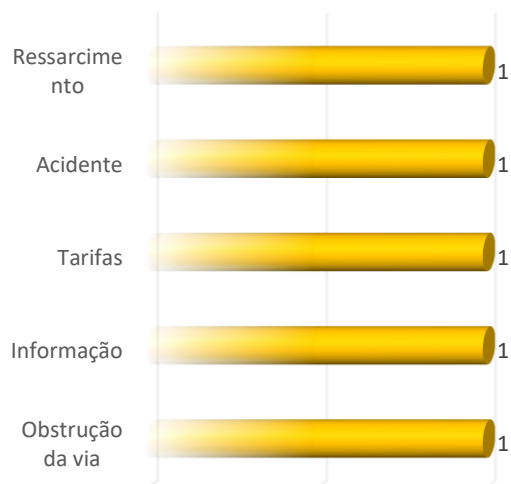
Diretamente com a CCR Via Lagos, das 62 reclamações, 13 tiveram como teor o troco errado, 9 isenção de tarifa e 7 pagamento com cartão de débito. É valido rerraltar que os três assuntos mais reclamados se referiam a pagamentos.

Reclamações CCR Via Lagos

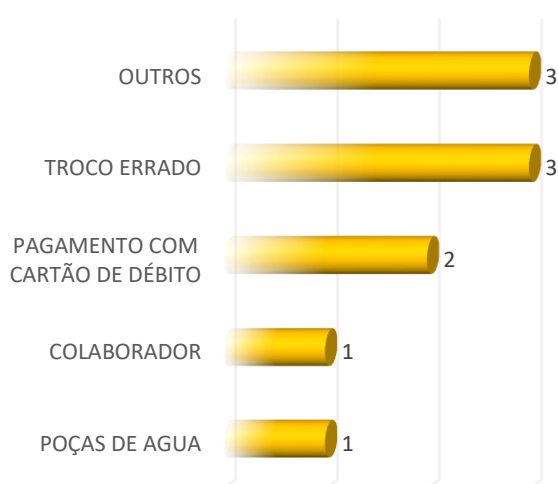


14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro

RECLAMAÇÕES AGETRANS P - JANEIRO 2020

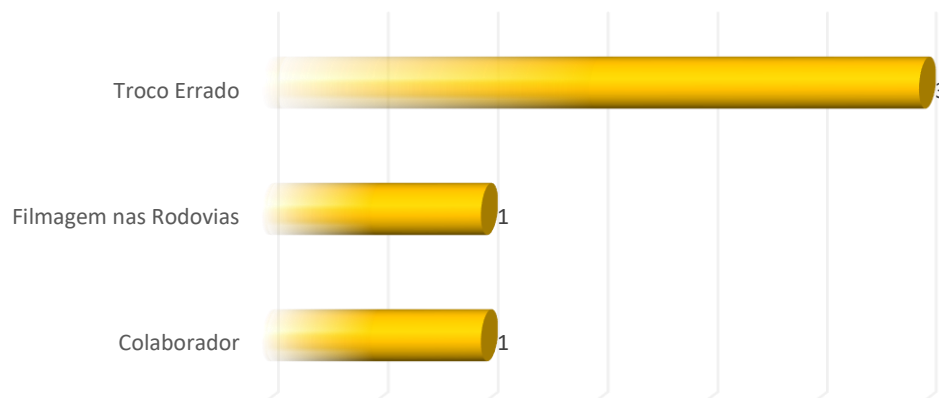


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JANEIRO 2020



14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - FEVEREIRO 2020

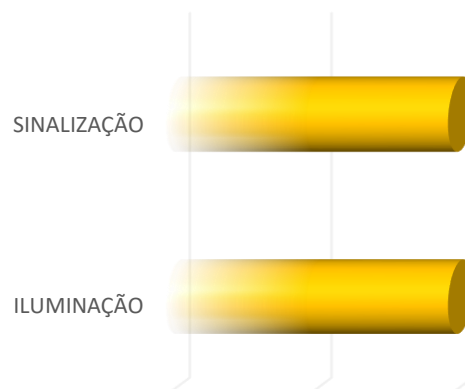


14.3 Reclamações CCR Via Lagos – março

RECLAMAÇÕES AGETRANS SP - MARÇO 2020

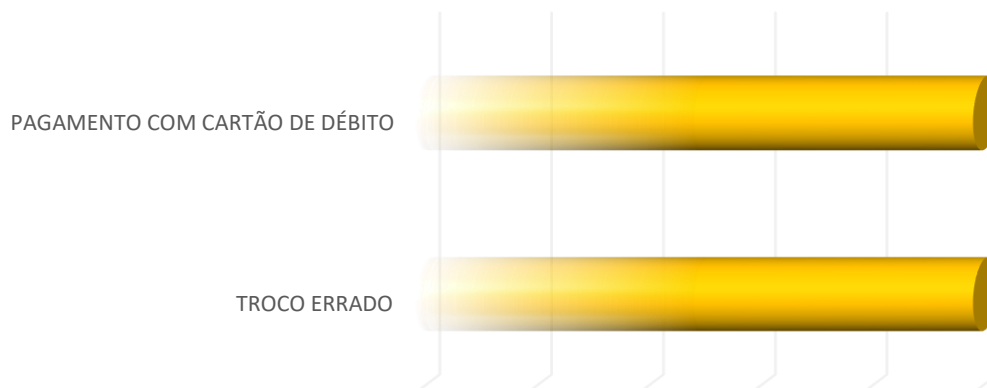


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MARÇO 2020



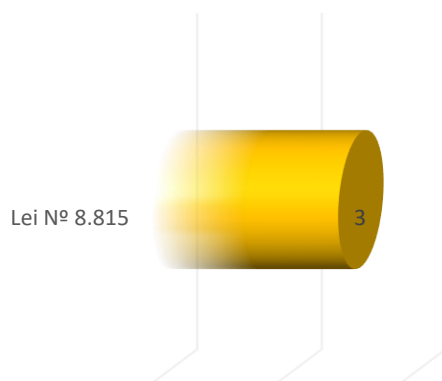
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – abril

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - ABRIL 2020

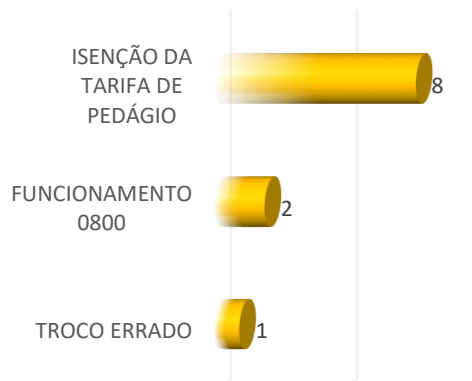


14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio

RECLAMAÇÕES AGETRANS - MAIO 2020

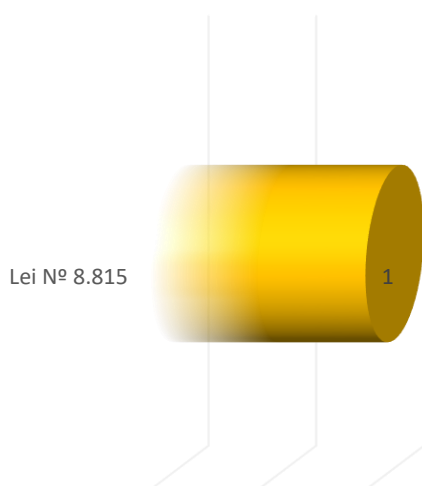


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MAIO 2020



14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - JUNHO 2020

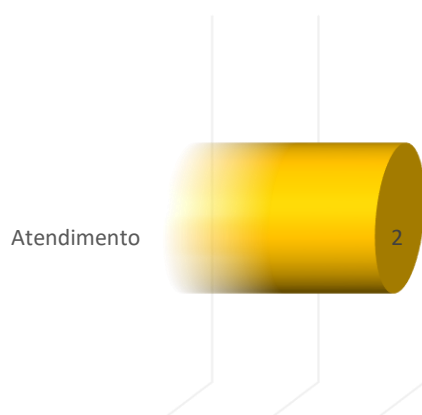


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JUNHO 2020

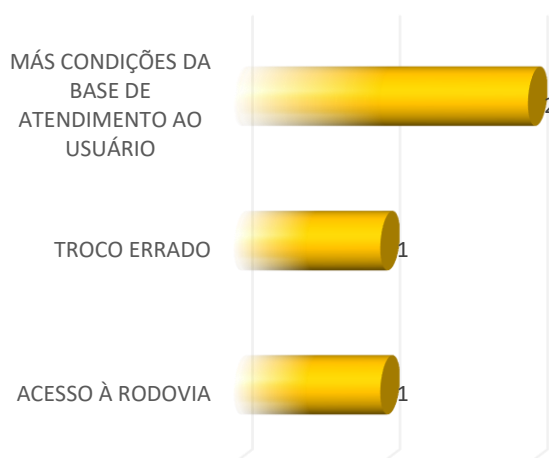


14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - JULHO 2020

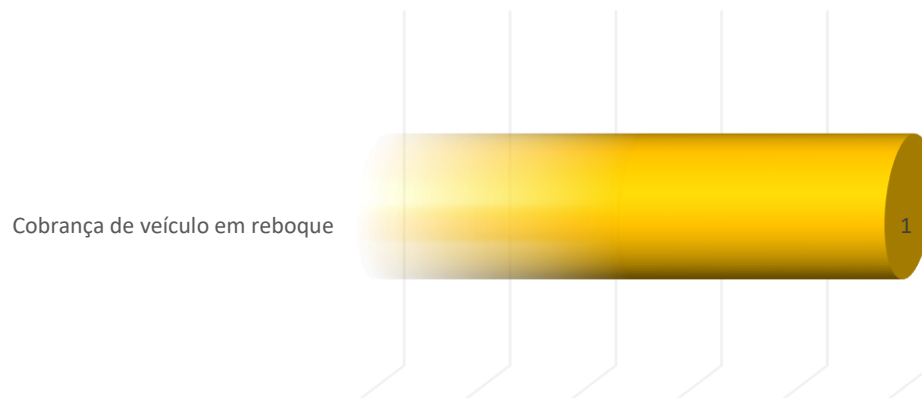


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JULHO 2020



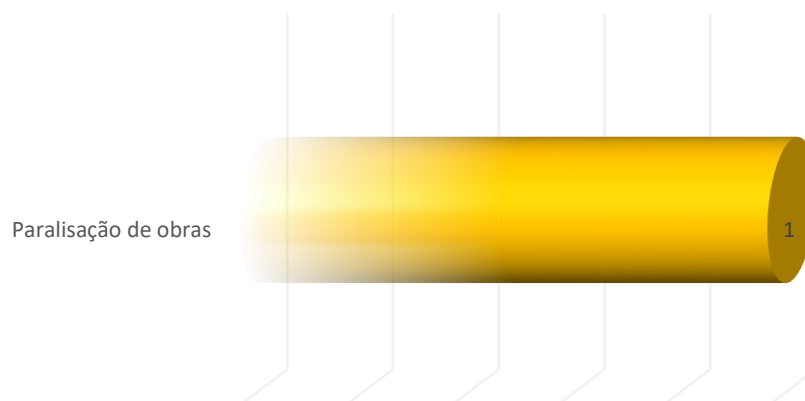
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - AGOSTO 2020



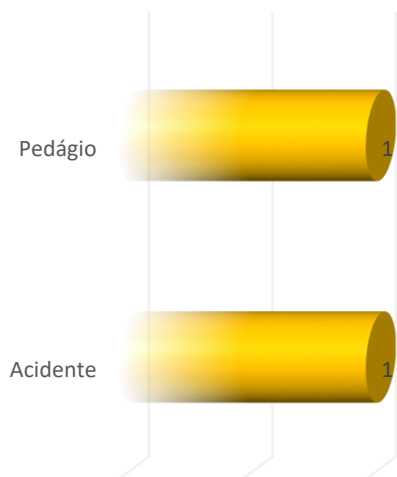
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - SETEMBRO 2020



14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro

RECLAMAÇÕES
AGETRANS SP - OUTUBRO
2020

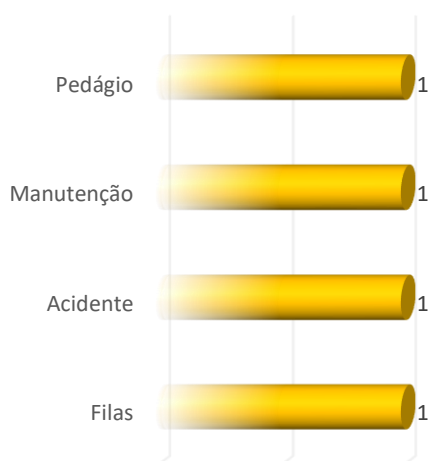


RECLAMAÇÕES CCR VIA
LAGOS - OUTUBRO 2020

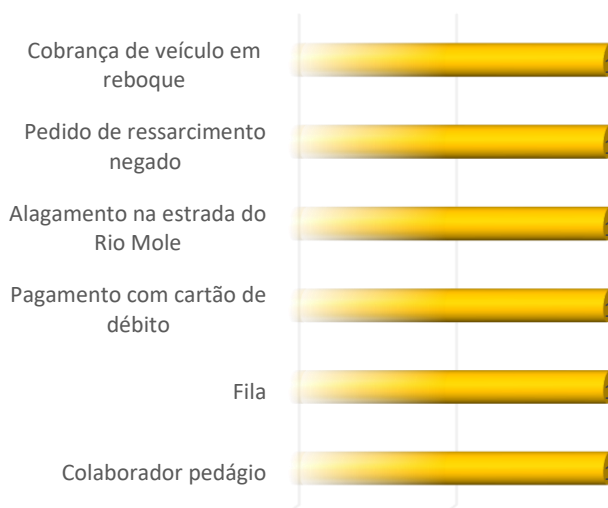


14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro

RECLAMAÇÕES
AGETRANS SP -
NOVEMBRO 2020

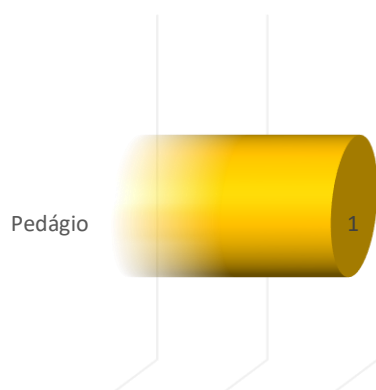


RECLAMAÇÕES CCR VIA
LAGOS - NOVEMBRO 2020

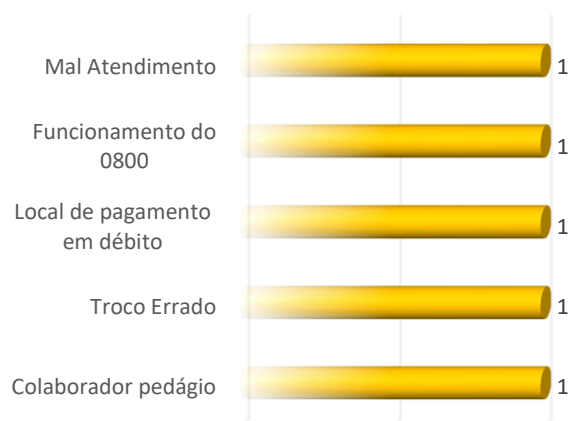


14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - DEZEMBRO 2020



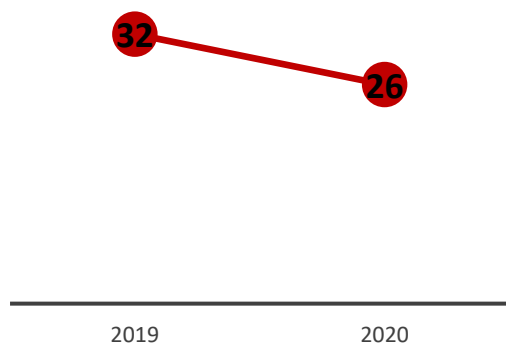
RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - DEZEMBRO 2020



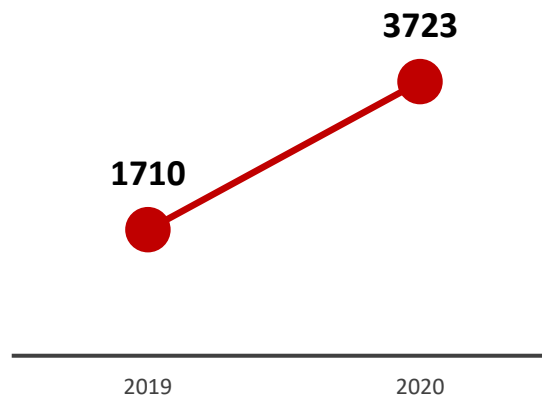
15 Manifestações Concessionária ROTA 116

Apesar do aumento das manifestações na Ouvidoria da Concessionária, não foi evidenciado mais manifestações que no ano anterior, neste Setor. Houve redução de 18,8% dos registros na Ouvidoria da Agência enquanto a demanda cresceu 117,7% na Rota 116.

Manifestações Rota 116 na Agetransp



Manifestações Rota 116 na Concessionária

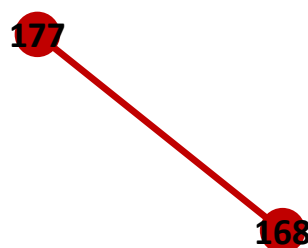


Em relação as reclamações houve o inverso do ocorrido nas manifestações. Enquanto as insatisfações acerca da Concessionária cresceram 55,5%, no setor de Ouvidoria da Rota 116 as insatisfações reduziram 5,1%.

Reclamações Rota 116 na Agetransp

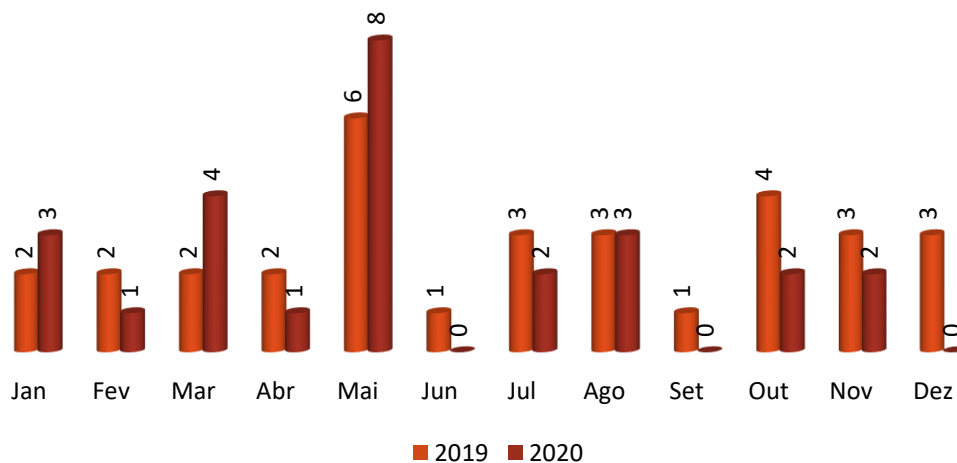


Reclamações Rota 116 na Concessionária



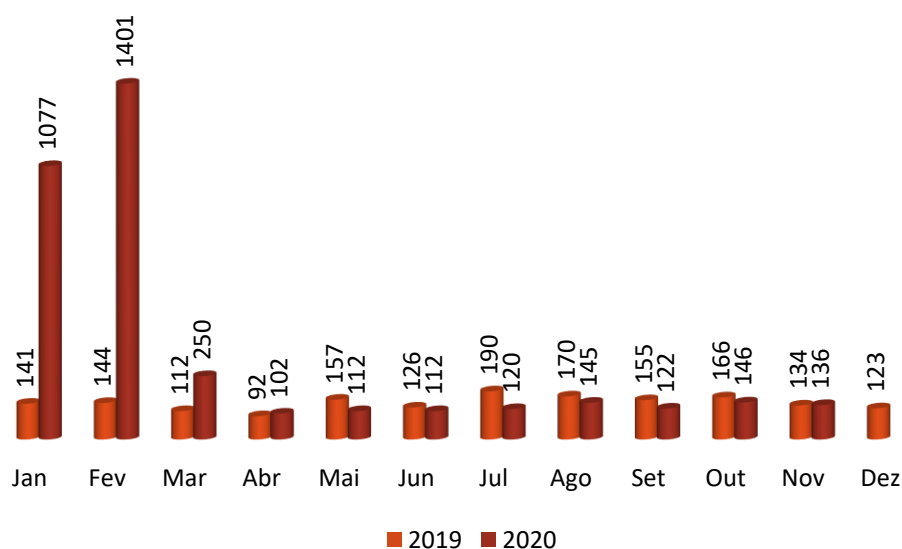
Em relação as manifestações da Concessionária, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de manifestações no mês de maio, 21,6% dos registros do ano todo. Desde o ano passado é evidenciado a alta demanda no mês de maio.

Número de Manifestações Rota 116 Comparativo 2019 x 2020



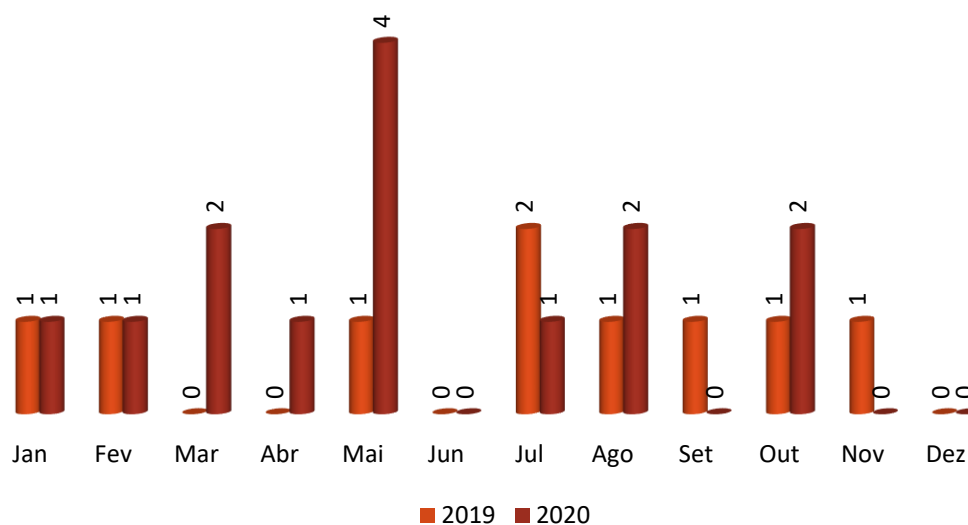
Na Ouvidoria da Rota 116, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram crescimento exorbitante e altos números em relação tanto ao ano de 2020 quanto ao ano de 2019.

Número de Manifestações Rota 116 Comparativo 2019 x 2020



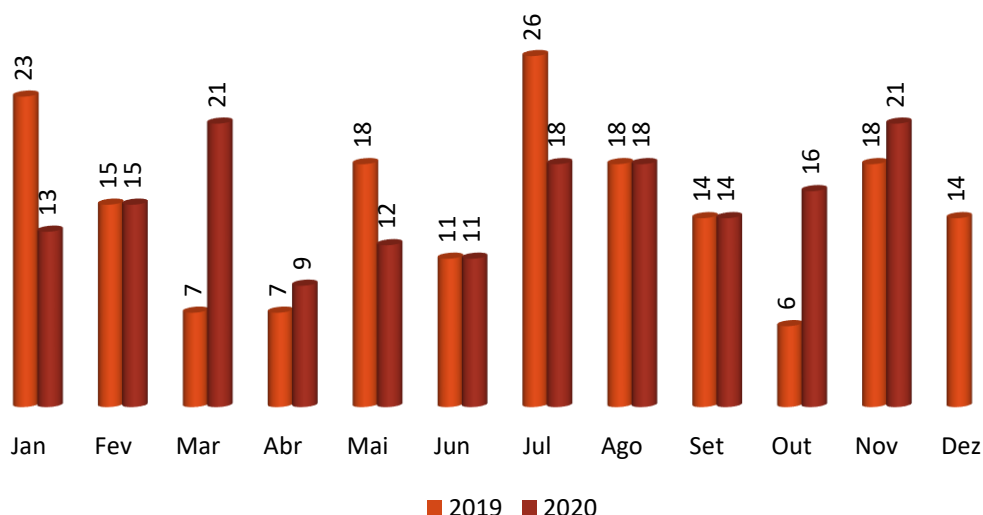
Além de maio ser o mês com maior número de manifestações, foi o mês em que foi registrado mais reclamações em todo o ano de 2020 na Ouvidoria da Agetransp.

Número de Reclamações Rota 116 Comparativo 2019 x 2020



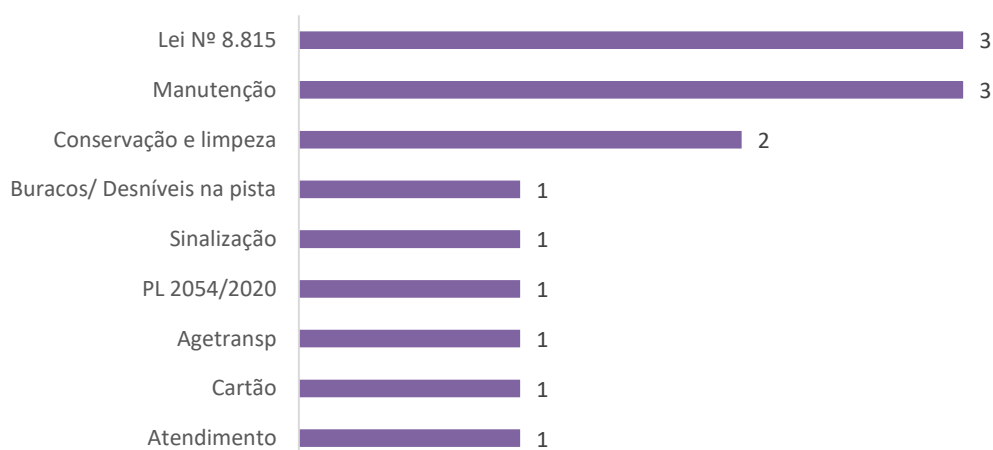
Apesar da alta demanda nos meses de janeiro e fevereiro, não houve alterações no comportamento das reclamações, havendo percentual baixo das mesmas. Destacou-se o mês de julho, onde se obteve maior número de reclamações.

Número de Reclamações Rota 116 Comparativo 2019 x 2020

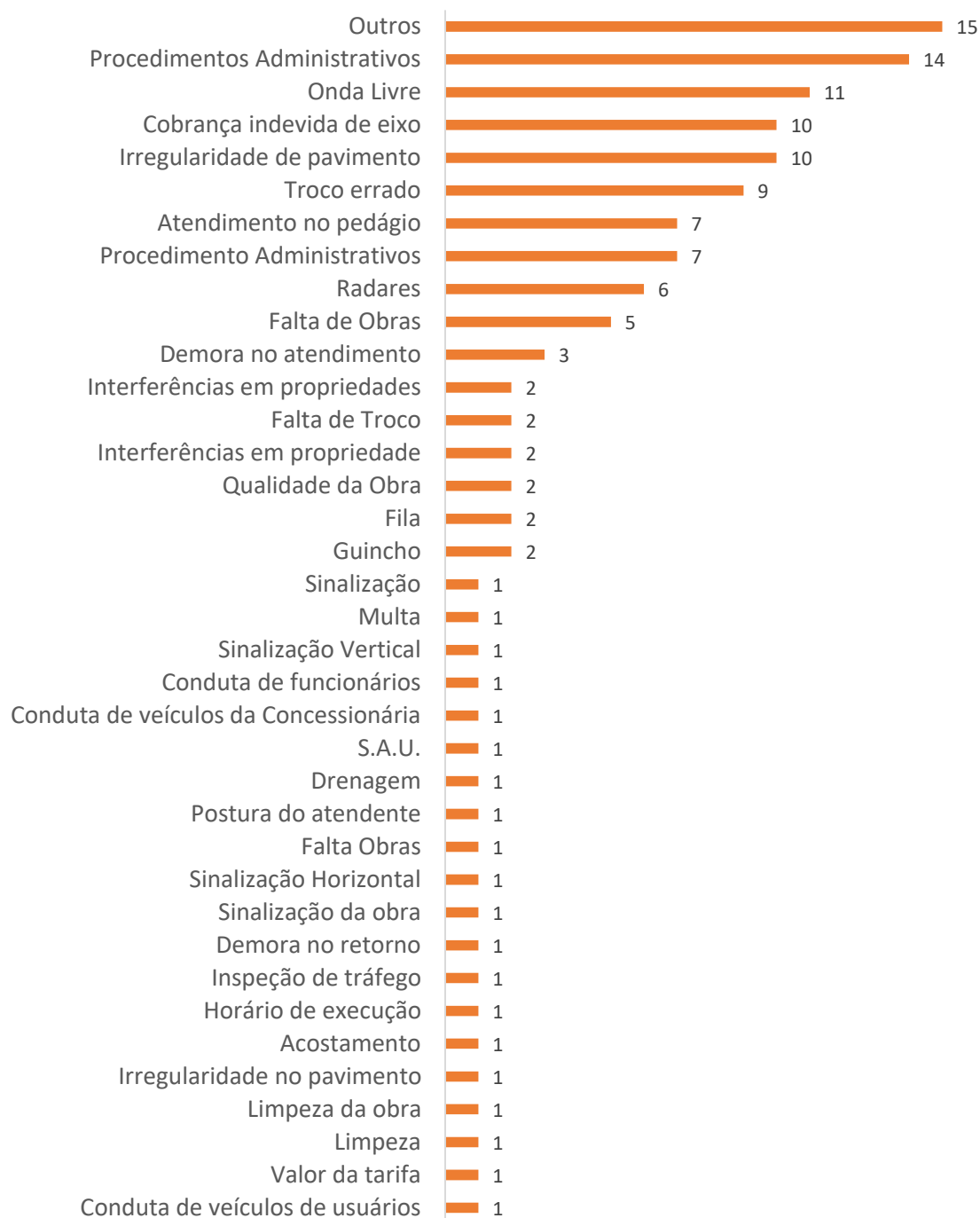


Devido a um ataque a base de dados do KRIA utilizada pela Concessionária, a mesma não teve acesso a nenhuma informação a partir de 2019. Por este motivo, não foi possível obter os dados referentes ao mês de dezembro da Concessionária Rota 116.

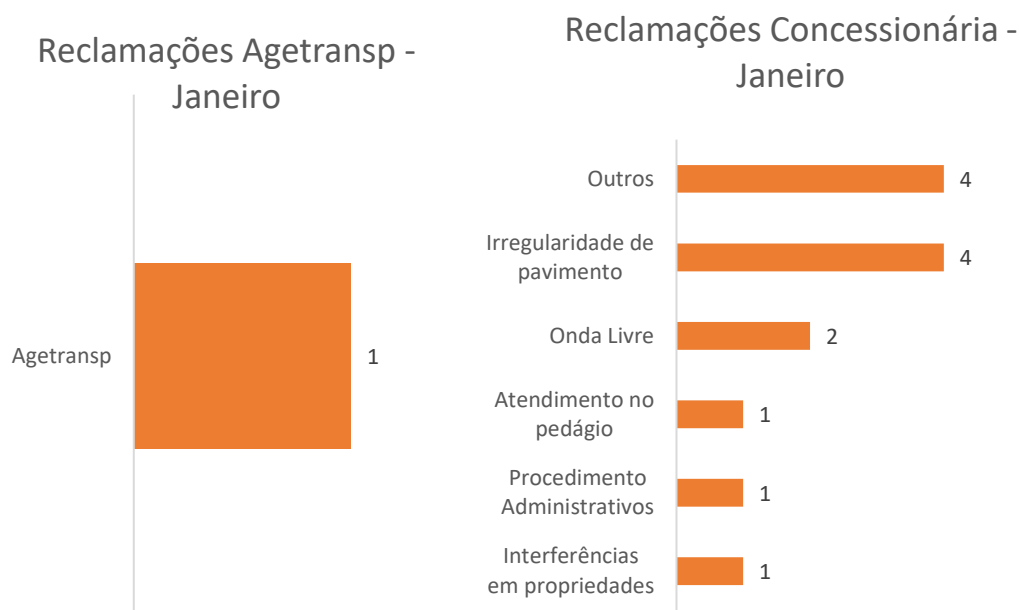
Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária supracitada, foram em relação a Lei Nº 8.815 e manutenção, ambos os assuntos individualmente corresponderam a 21,4% das insatisfações.



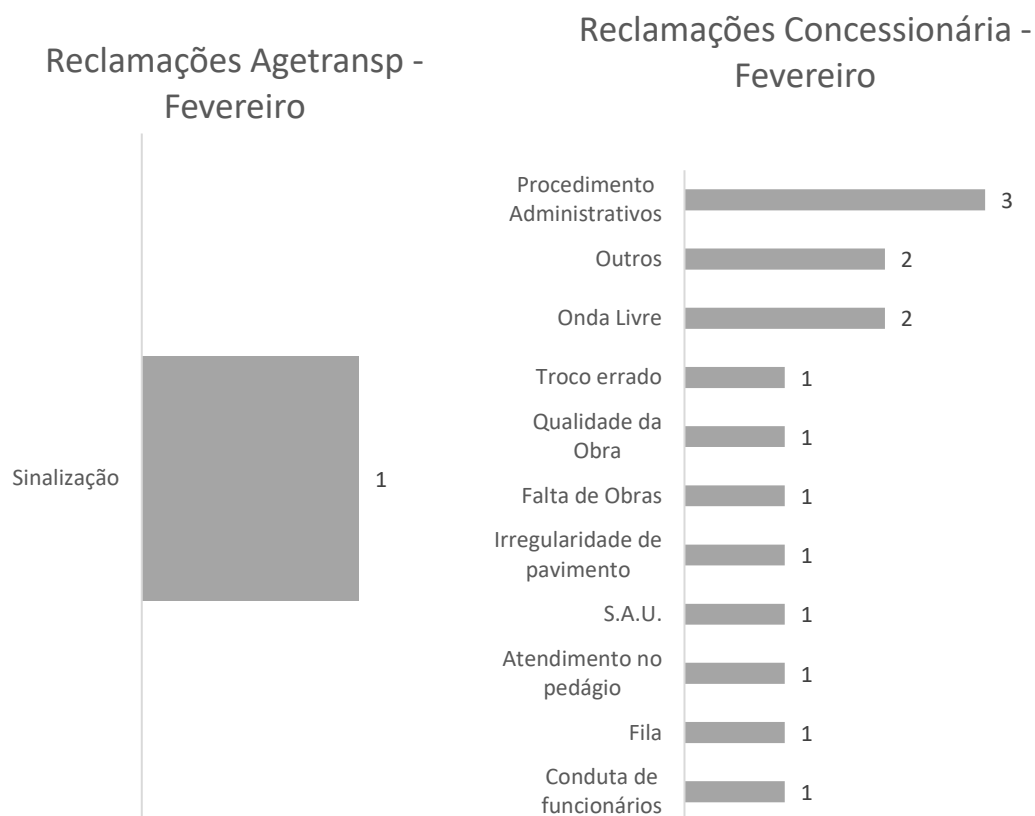
Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, no ano de 2020 o assunto outros foi o mais reclamado. Onda livre foi o segundo mais frequente nas insatisfações, em percentuais, 10,8%.



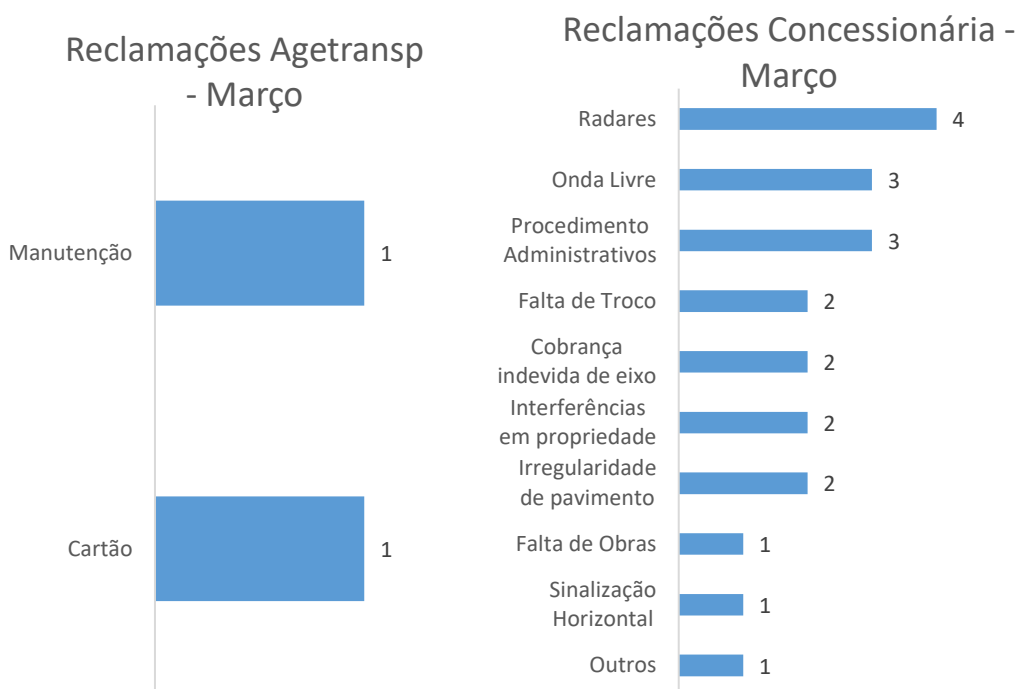
15.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro



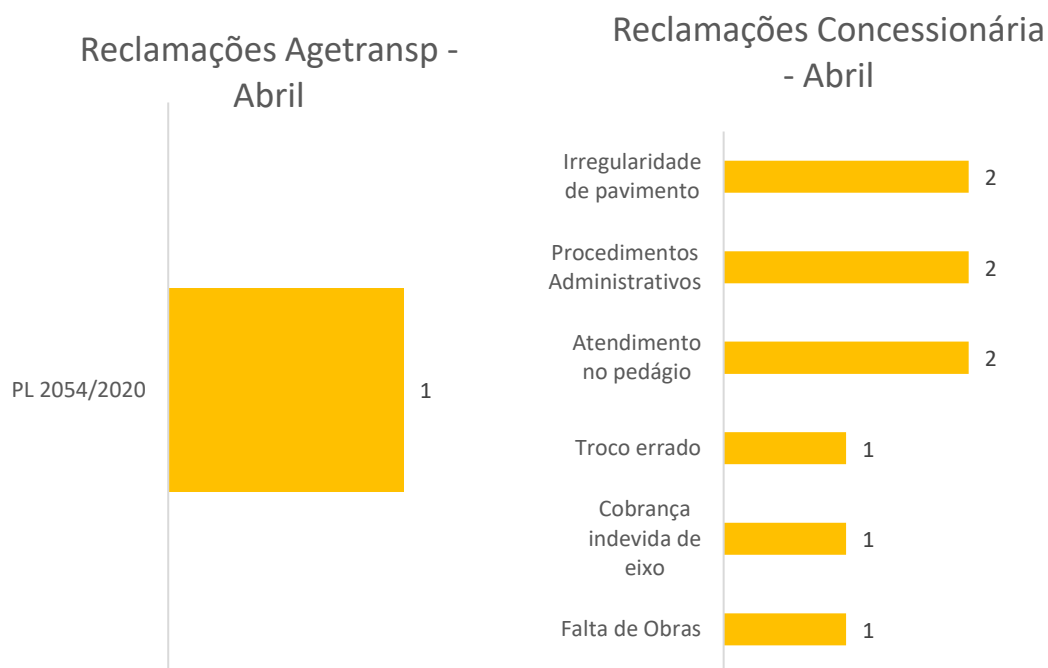
15.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro



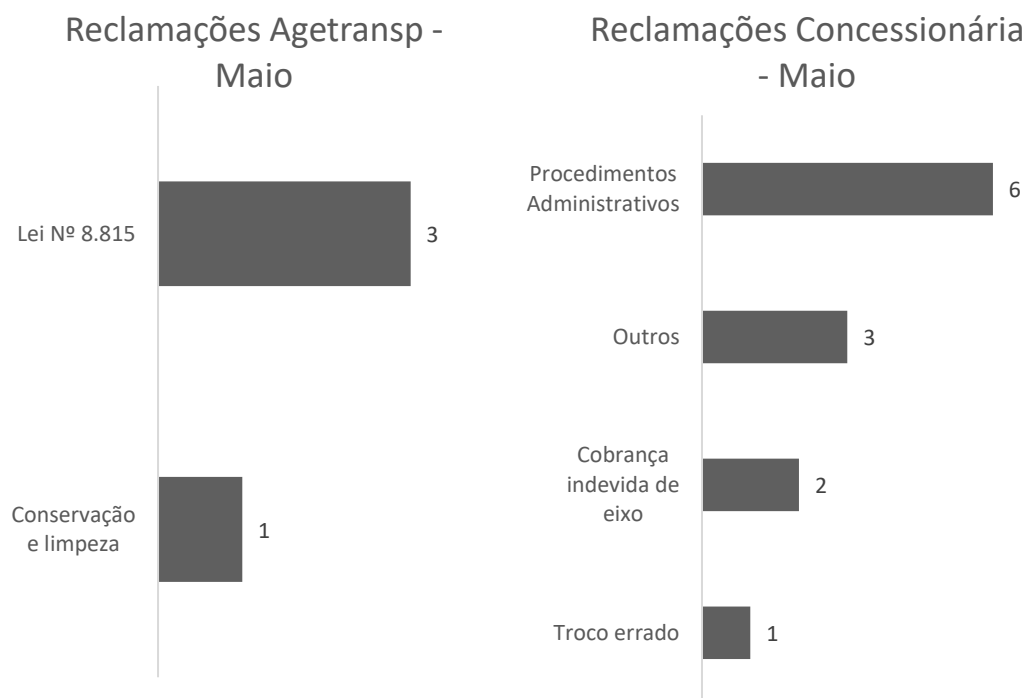
15.3 Reclamações Rota 116 - Março



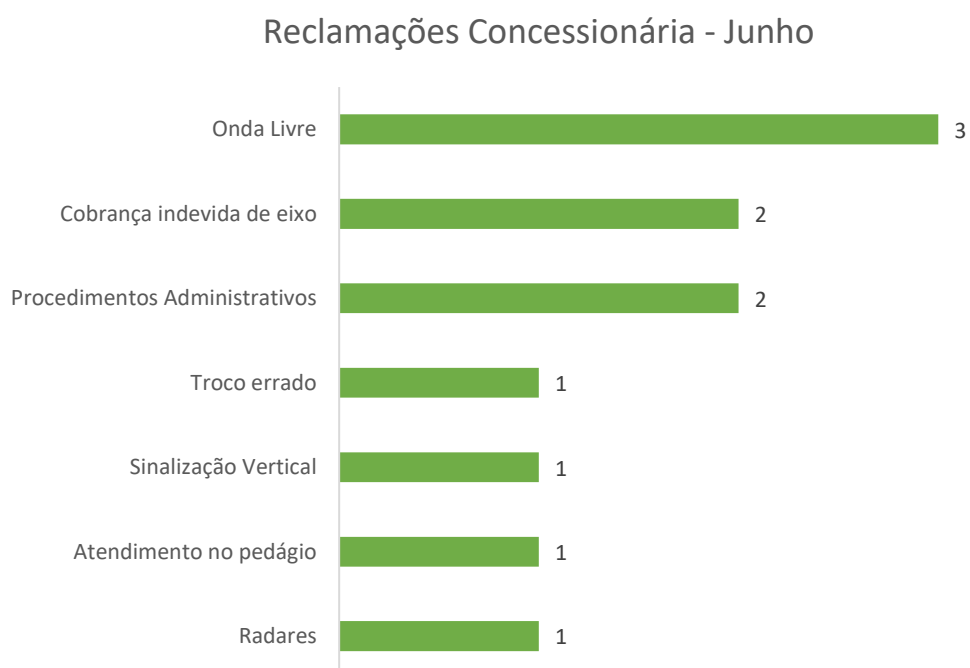
15.4 Reclamações Rota 116 - abril



15.5 Reclamações Rota 116 - Maio



15.6 Reclamações Rota 116 - Junho



15.7 Reclamações Rota 116 - Julho

Reclamações Agetransp
- Julho

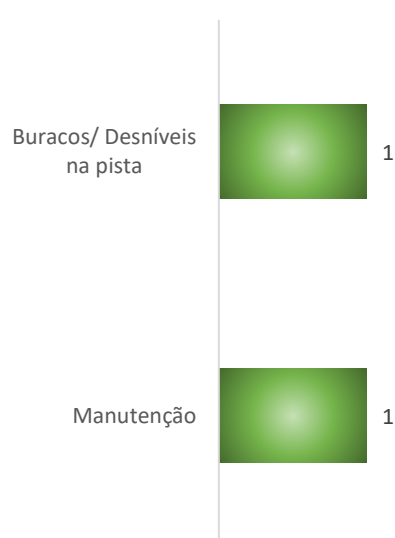


Reclamações Concessionária -
Julho

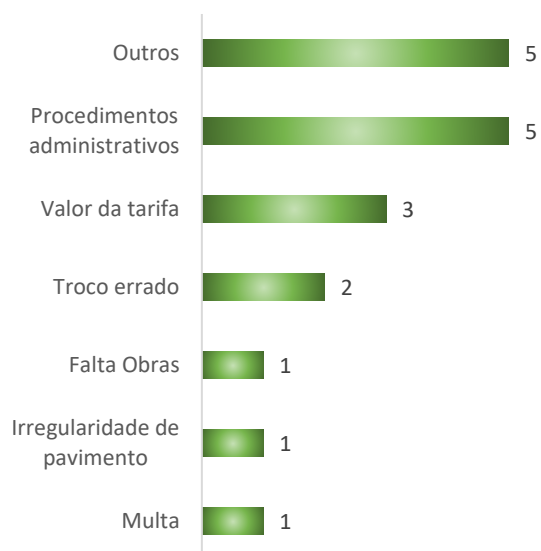


15.8 Reclamações Rota 116 - Agosto

Reclamações Agetransp
- Agosto

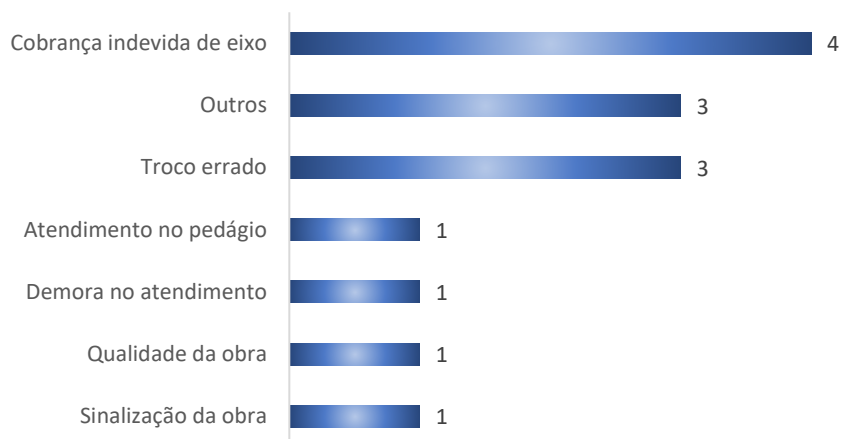


Reclamações Concessionária -
Agosto



15.9 Reclamações Rota 116 - Setembro

Reclamações Concessionária - Setembro

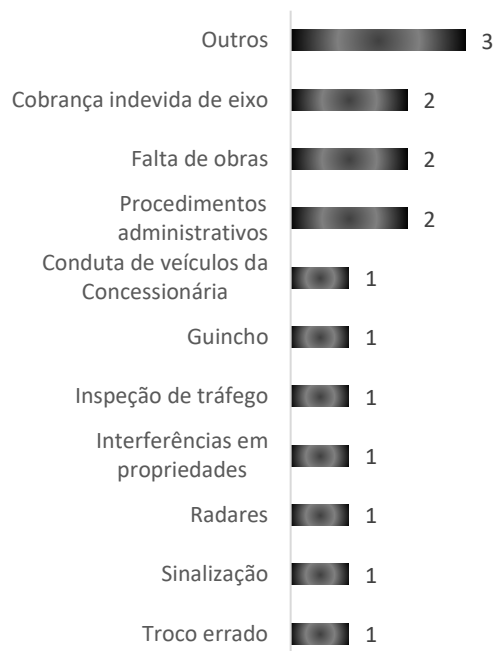


15.10 Reclamações Rota 116 - Outubro

Reclamações Agetransp - Outubro

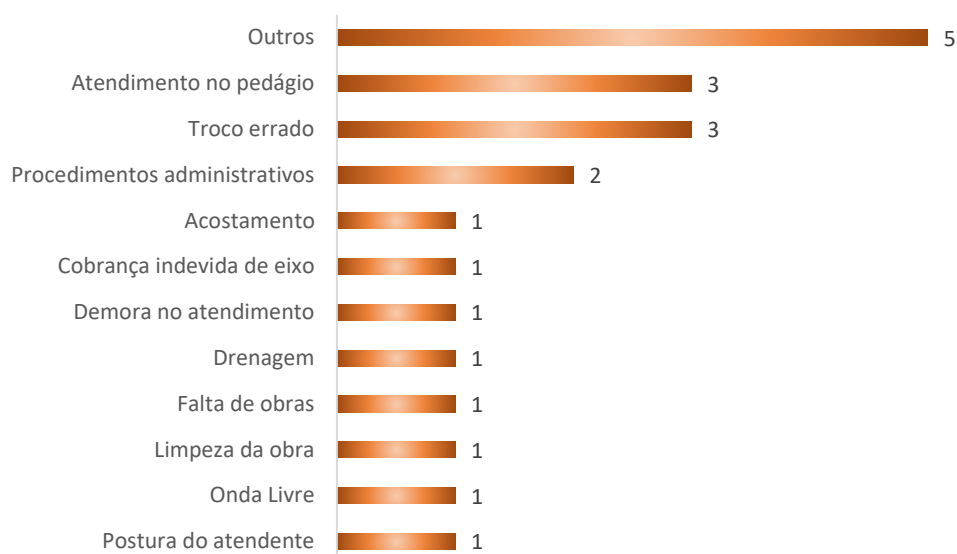


Reclamações Concessionária - Outubro



15.11 Reclamações Rota 116 - Novembro

Reclamações Concessionária - Novembro



15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro

No mês de dezembro não houve reclamações sobre a Rota 116 neste setor de Ouvidoria. Além disto, não foi possível obter os dados da Concessionária referente ao mês de dezembro devido a problemas técnicos.

Live Trocas de Experiências das Ouvidorias em Tempos de Pandemia

No dia 05/09/2020, a Ouvidoria da Agetransp esteve presente por meio de seu Ouvidor João Bosco de Lima na live Trocas de experiências das Ouvidorias em tempo de pandemia, um Projeto da Lupa Consultoria e Treinamento em Parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores do Rio de Janeiro. O projeto possui como principal objetivo a interação entre Ouvidorias e compartilhamento de experiências, inovações e desafios diante da atual pandemia que assola o país e o mundo.

A Live foi realizada às 19:00h do dia 05/09/2020 e contou com a presença da Ouvidora da UNIMED/RJ Elaine Azevedo e Ouvidor da Agetransp João Bosco de Lima, sob a mediação da Diretora de relacionamento Empresarial da LUPA Consultoria e Treinamentos, Professora LICIA NEVES.

A transmissão da live foi realizada através do Canal do Youtube da Lupa Consultoria e treinamento e encontra-se disponível através do Link: <https://www.youtube.com/watch?v=D9MqxFi47lw>.

A Ouvidoria da Agetransp ressalta a importância do estímulo a troca de experiências dentro de uma organização promovendo assim o desenvolvimento da empresa e a inovação através do aprendizado de novos processos e técnicas, novos relacionamentos e visão estratégica da gestão.

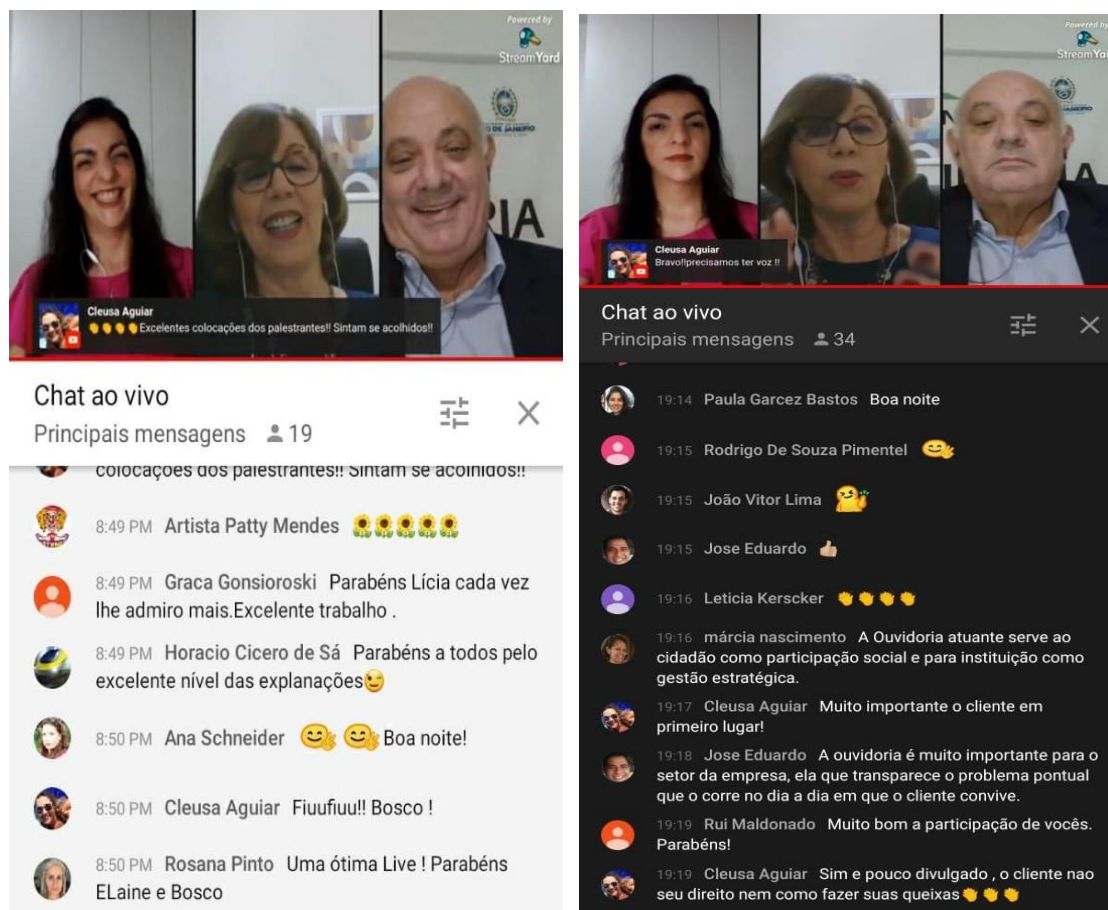


Figura 6 e 7: Live 05/09/2020 - Troca de experiências da Ouvidoria em tempos de Pandemia

16 Conclusão

Neste relatório a Ouvidoria da Agetransp buscou estudar as manifestações relacionadas às Concessionárias, tanto no setor de Ouvidoria da Agência quanto nas próprias Concessionárias, sendo este o meio que a Ouvidoria possui de contribuir para que os ensejos dos cidadãos sejam verificados e realizados conforme previstos no Contrato de Concessão.

No Período foram analisadas as demandas por Concessionária, suas linhas, ramais, estações ou qualquer outro tipo de identificação quanto a localidade das suas ocorrências. Ademais, verificou-se os assuntos de maior recorrência nas manifestações registradas pela Concessionária e na Ouvidoria da Agetransp, afim de que os teores dos registros fossem analisados.

Em relação ao ano de 2020, foi evidenciada uma redução significativa no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, situação relacionada ao fato de que houve redução do número de passageiros nos transportes públicos, e a maior parte das demandas recebidas neste setor são provenientes das Concessionárias de transporte público.

A Ouvidoria ficou limitada em relação aos projetos de Ouvidoria itinerante levando-se em consideração a pandemia do coronavírus. No entanto, buscou manter-se ativa em seus atendimentos e acompanhar as mudanças ocorridas neste momento tão delicado.

Sendo assim, diante dos fatos e das análises realizadas, 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

/Rio de Janeiro, 04 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5