

OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2021



Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Índice

OUVIDORIA DA AGETRANS SP	1
Índice	3
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.....	15
6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp	16
7 Manifestações e Reclamações anuais	17
8 Manifestações Concessionária Supervia	18
11.1 – Manifestações por ramal.....	22
11.2 Manifestações por assunto	24
11.3 Top 10 Reclamações Supervia – janeiro	27
11.4 Top 10 Reclamações Supervia – fevereiro	27
11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – março	28
11.6 Top 10	28
11.7 Top 10 Reclamações Supervia - maio	29
11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho	29
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho	30
11.10 Top 10 Reclamações Supervia – agosto.....	30
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - setembro	31
11.12 Top 10 Reclamações Supervia – outubro	31
11.13 Top 10 Reclamações Supervia – novembro	32
11.14 Top 10 Reclamações Supervia - dezembro	32

12 Manifestações Concessionária MetrôRio	33
12.1 Manifestações por Linha	36
12.2 Reclamações por Linha	37
12.2 Manifestações por assunto	38
12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro	41
12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro	42
12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março	42
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril	43
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio	43
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho	44
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho	44
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto	45
12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro	45
12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro	46
12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro	46
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro	47
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas.....	47
13.1 Reclamações por Estação	51
13.2 Reclamações por assunto	52
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.....	54
13.7 Reclamações CCR Barcas – maio.....	55
13.8 Reclamações CCR Barcas – junho.....	55
13.9 Reclamações CCR Barcas – julho	56
13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto.....	56
13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro.....	57
13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro	57

13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro.....	58
13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro.....	59
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos	59
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro	64
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro	64
14.3 Reclamações CCR Via Lagos – março.....	64
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – abril.....	65
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio	65
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho	65
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho	66
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto	66
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro	66
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro.....	67
14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro	67
14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro	67
15 Manifestações Concessionária ROTA 116.....	68
15.1 Reclamações Rota 116 - janeiro.....	72
15.2 Reclamações Rota 116 - fevereiro.....	72
15.3 Reclamações Rota 116 - março.....	73
15.4 Reclamações Rota 116 - abril.....	73
15.5 Reclamações Rota 116 - maio.....	74
15.6 Reclamações Rota 116 – junho	74
15.7 Reclamações Rota 116 – julho	75
15.8 Reclamações Rota 116 - agosto	75
15.9 Reclamações Rota 116 - setembro.....	76
15.10 Reclamações Rota 116 - outubro.....	76
15.11 Reclamações Rota 116 – novembro	77
15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro	77
16 Conclusão.....	78

Apresentação

Enquanto o ano de 2020 declarou-se a pandemia, o ano de 2021 foi marcado pela vacinação da população, e retorno gradual às atividades presenciais. Ainda assim, o Governo do Estado continuou com medidas que visavam o enfrentamento do Coronavírus.

Ressalta-se que, 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, que realiza 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 manteve seu atendimento ininterrupto.

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 2021, além dos anos anteriores, incluindo o período pré-pandemia. Objetivou-se a análise dos dados coletados referentes as Concessionárias nos canais disponibilizados aos usuários, como o sistema telefônico, e-mail, e-Ouv e e-Sic.

Além disto, outro objetivo foi analisar os dados fornecidos mensalmente a esta Ouvidoria pelas Concessionárias reguladas afim de que os usuários possam ter acesso a informação e fomentar a transparência.

Com base nos dados coletados pela Ouvidoria da Agetransp e das Concessionárias reguladas, é possível traçar um panorama das insatisfações dos usuários e requerer melhorias nos serviços públicos concedidos.

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.



e-SIC

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.



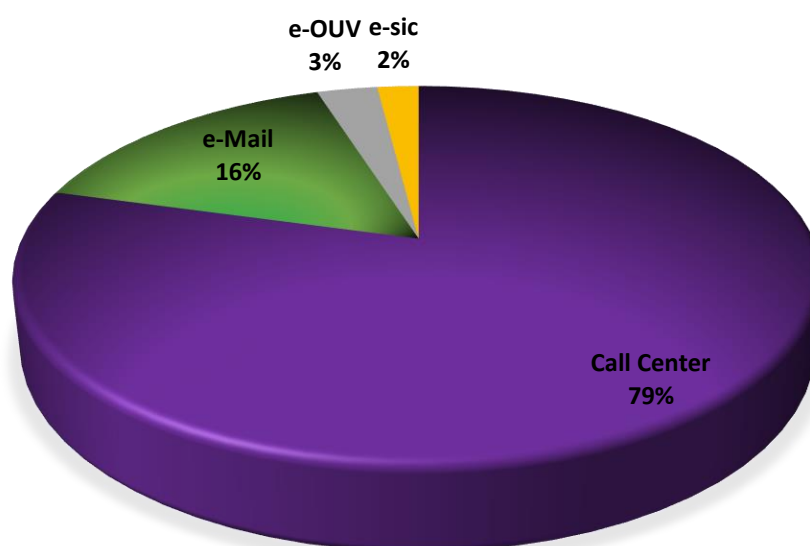
ELOGIO

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

4 Canais de Atendimento das manifestações

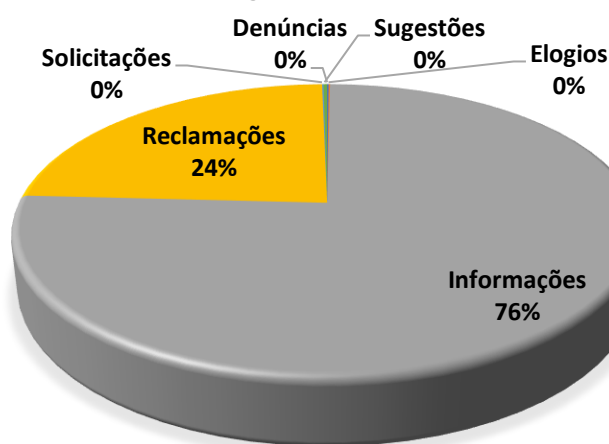
No ano de 2021, registrou-se nesta Ouvidoria **2267 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda do canal telefônico disponibilizado pela Ouvidoria. No período, **1798 manifestações** foram coletadas através do call center da Ouvidoria identificado com o número 0800 285 9796. O e-mail destacou-se por ter sido canal utilizado em 16% das manifestações, percentual semelhante ao ano anterior, sendo em sua totalidade **358 atendimentos**. No sistema do e-Ouv, foram coletados **66 registros**. Dos 2267 registros, **45** foram por intermédio do sistema e-Sic, único canal que apresentou aumento dos registros em relação a 2021.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

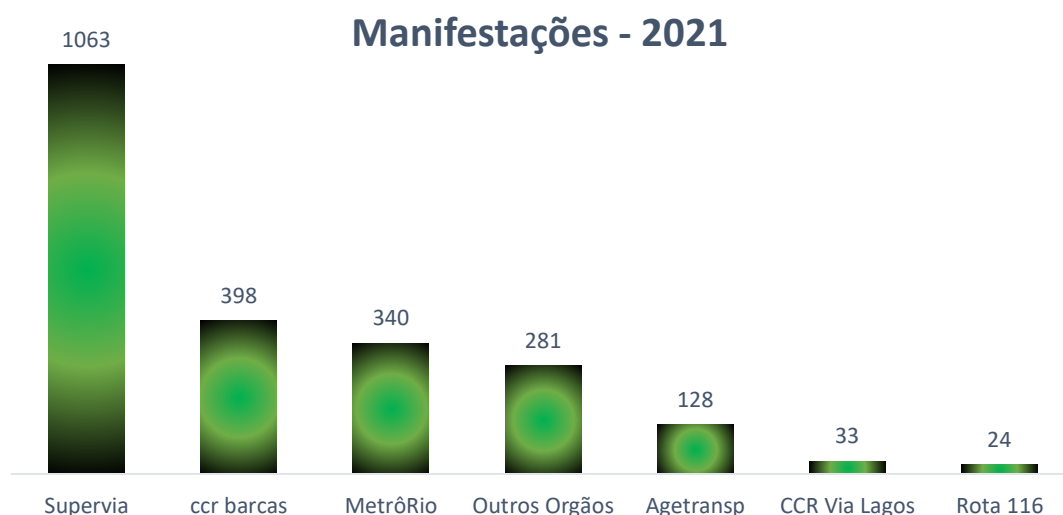


Em 2021, aproximadamente 1 em cada 4 registros foram reclamações, havendo redução deste percentual em relação ao ano anterior. No período a Ouvidoria registrou **1715 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **541 registros de reclamações**. Destaca-se o canal mais utilizado pelos usuários para realizar suas reclamações. Dos 541 atendimentos de insatisfações, **327 foram via e-mail, 202 por telefone e 12 via e-Ouv**.

MANIFESTAÇÕES POR TIPAGEM

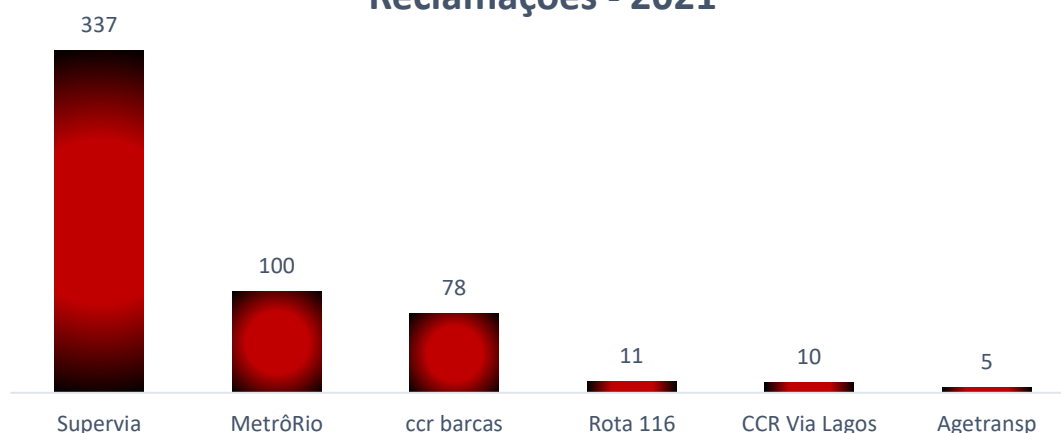


Em 2021, cerca de 46,9% dos registros foram em relação a Concessionária de Trens Urbanos. Em relação a CCR barcas, continuou sendo a 2ª Concessionária mais manifestada responsável por 17,6%. Considerando o MetrôRio, 15% dos registros coletados nesta Ouvidoria foi em relação a Concessionária. CCR Via Lagos e Rota 116 foram responsáveis, respectivamente, por 1,5% e 1,1%.



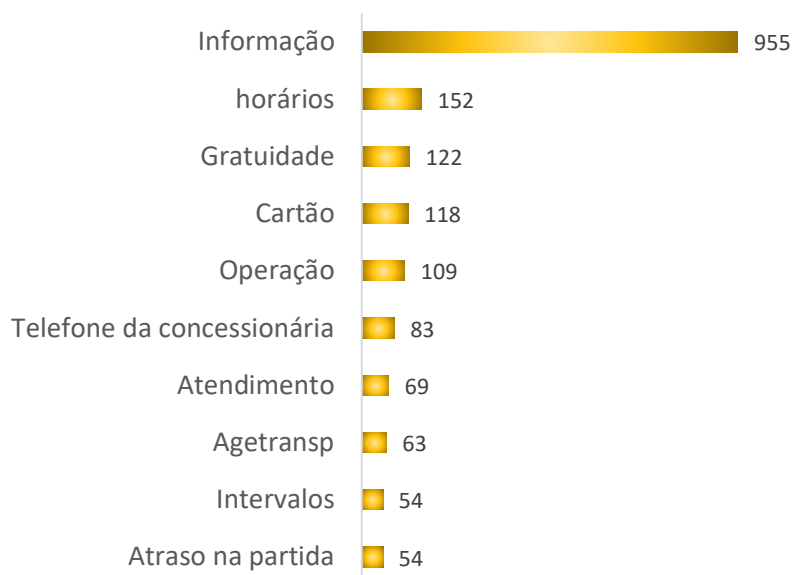
Em 2021, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 45 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se aproximadamente 28 reclamações por mês, havendo redução nesta média em relação a 2020. Considerando Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário, registrou-se 7 insatisfações mensais. O MetrôRio foi responsável por aproximadamente 8 insatisfações mensais. As Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram médias respectivas de 1 reclamação mensal, aproximadamente.

Reclamações - 2021



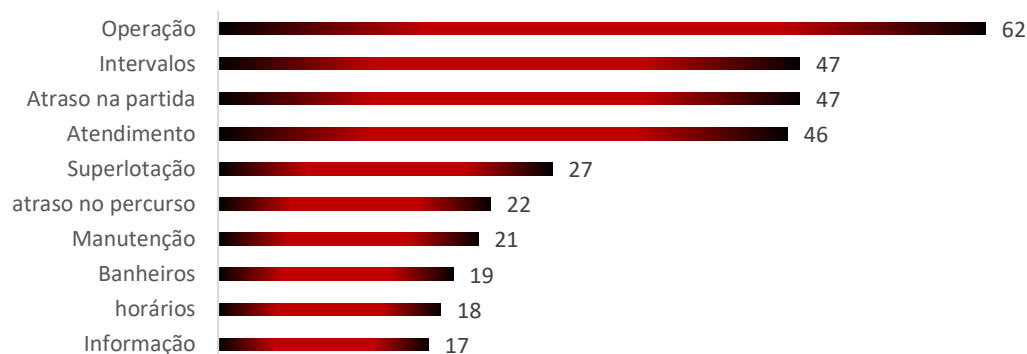
Em relação aos assuntos das manifestações, novamente Informações obteve maior número absoluto de registros, 955 dos 2267 atendimentos referiam-se a este assunto, ou seja, 42,1%. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:

Manifestações - Ouvidoria Agetransp



No que tange reclamações, enquanto no ano anterior atraso na partida foi assunto mais reclamado, no ano de referência operação foi maior motivo de insatisfação dos usuários, correspondendo a percentual de 11,5%. Atraso na partida reduziu para o 2º assunto mais reclamado com mesmo número absoluto que o o assunto intervalos. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:

Reclamações

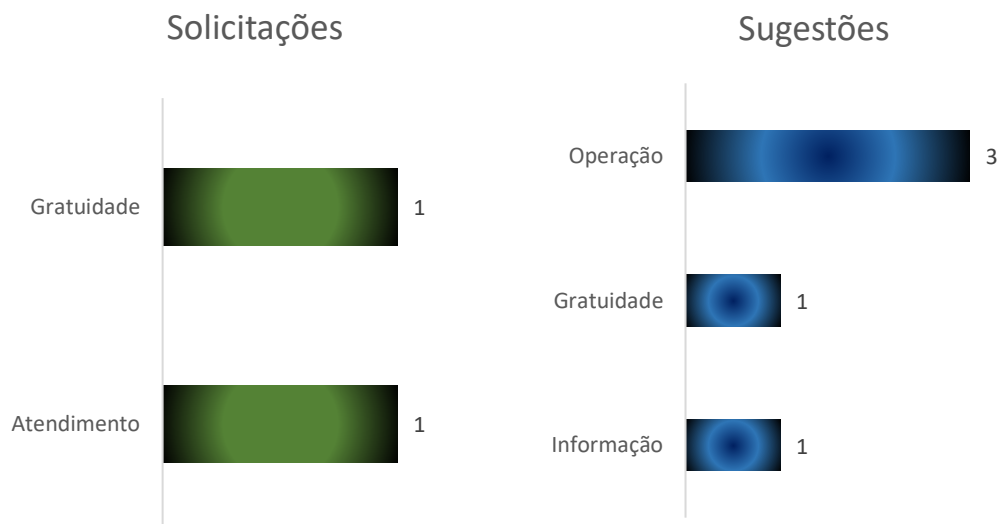


Das informações, verificou-se que novamente o assunto informação foi assunto mais manifestado em relação a este tipo de registro. No período de 2021, dos 1595 registros sobre este tipo, 937 eram relacionados a informações diversas, equivalendo a um percentual de 58,7%. Abaixo estão dispostos os 10 assuntos de informação mais manifestados.

Informações



Em relação a solicitações, enquanto em 2020 os maiores registros se referiam a operação, no ano de referência houve 1 registro acerca de grauidade e outro sobre atendimento. Considerando as sugestões, operação foi motivo de 60% das sugestões, sendo que em 2020 operação também esteve presente nas manifestações, onde não houve assunto de destaque naquela ocasião.



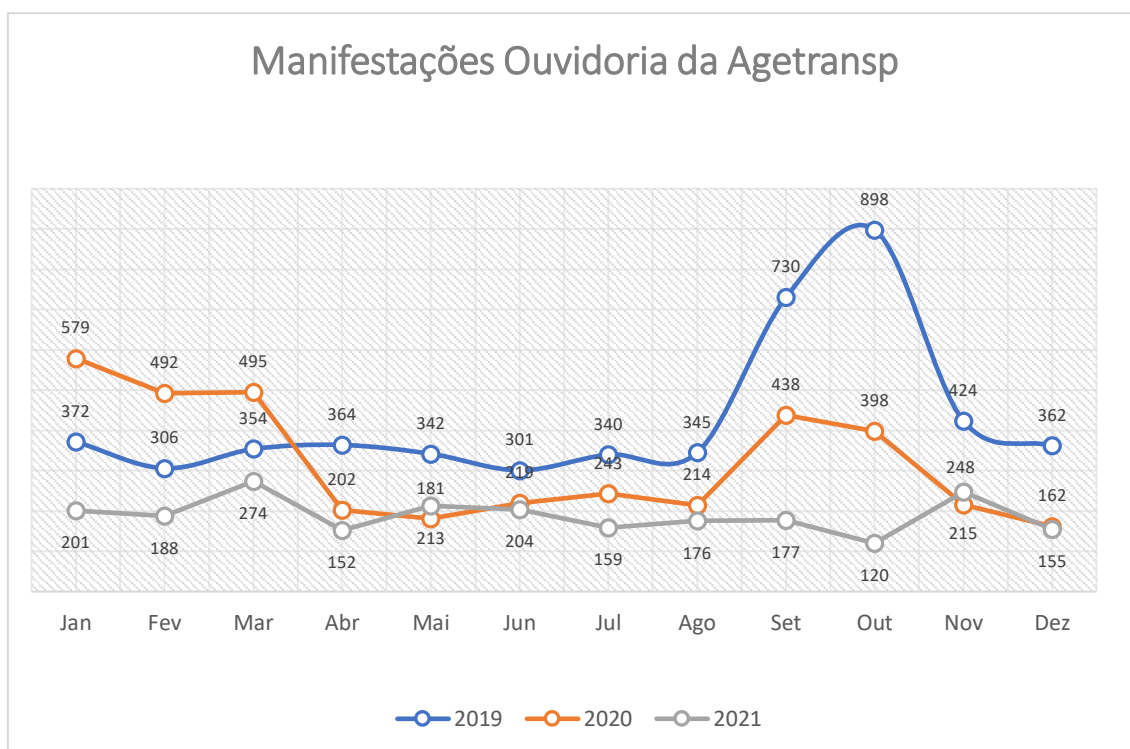
No período houve registro de 2 denúncias, apresentando uma redução considerável em relação ao ano passado. Os registros se referiram a manutenção e acessibilidade, enquanto em relação aos elogios, atendimento foi motivo de 100% desses registros, e foi assunto mais elogiado assim como no ano anterior.



5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp

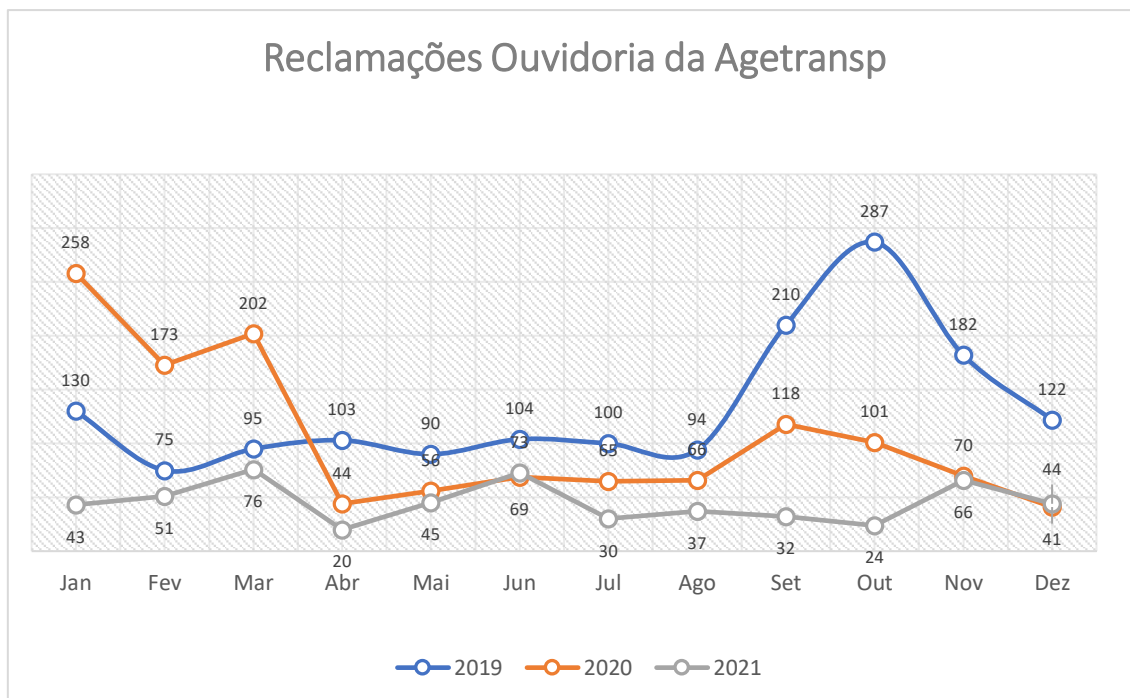
Foram avaliados os comportamentos dos registros ao longo dos meses dos anos de 2019, 2020 e 2021. No ano de 2019 nota-se um crescimento no final do 3º trimestre e início do 4º. Em 2020, os meses do 1º trimestre apresentaram os maiores valores, estando associado ao período em que não havia decretado estado de calamidade pública. O crescimento também foi

evidenciado assim como em 2019, mas os registros não superaram o número anterior a pandemia. Em 2021, o crescimento foi um pouco tardio, no mês de novembro. Ainda assim, verificou-se que nos anos de pandemia, os meses que apresentaram maior número de registros eram do 1º trimestre.



6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp

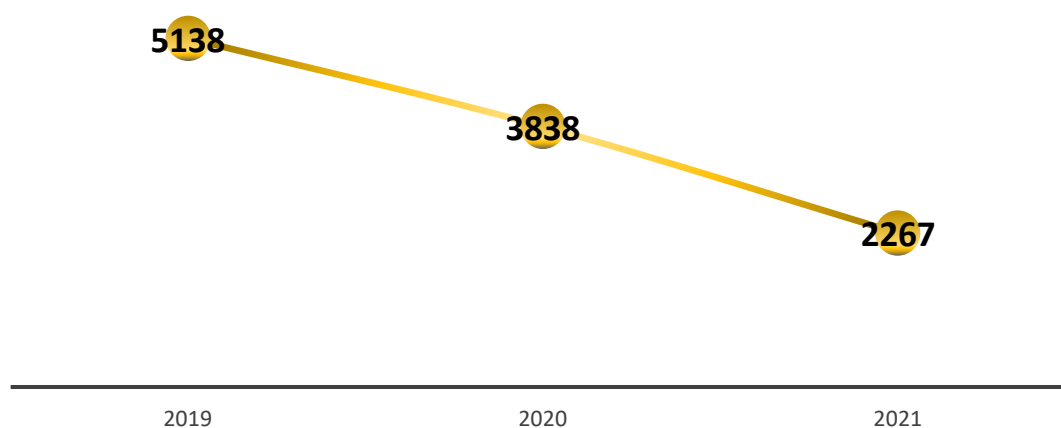
Em relação às reclamações, setembro e outubro apresentaram maiores números de registros em 2019, assim como as manifestações. Em 2020, o comportamento das reclamações também foi semelhante sendo os meses do 1º trimestre com maiores números de insatisfações. Apesar do crescimento das queixas em novembro de 2021, o maior número registrado foi em março.



7 Manifestações e Reclamações anuais

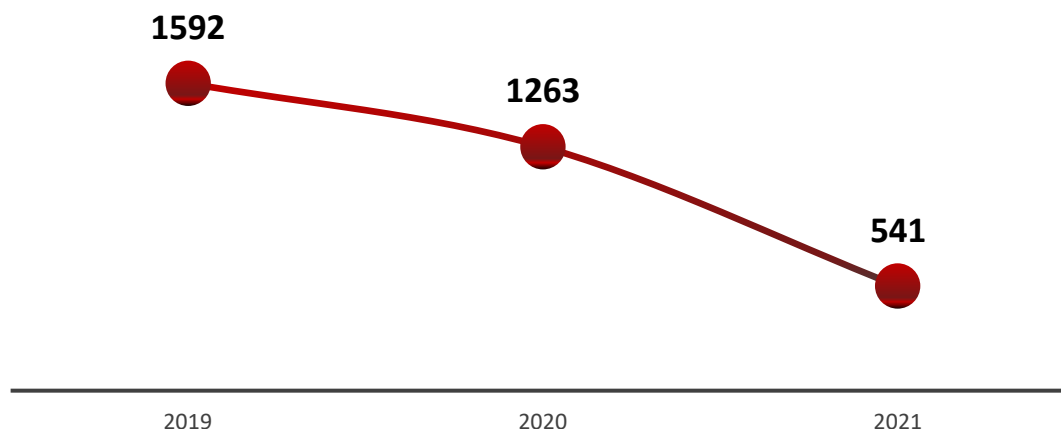
Considerando as manifestações, 2019 foi o ano em que houve mais registros, devido ao cenário pré-pandêmico. Em 2021, os registros reduziram 40,9% em relação a 2020 e 55,9% comparado com 2019.

Comparativo Manifestações Acumuladas



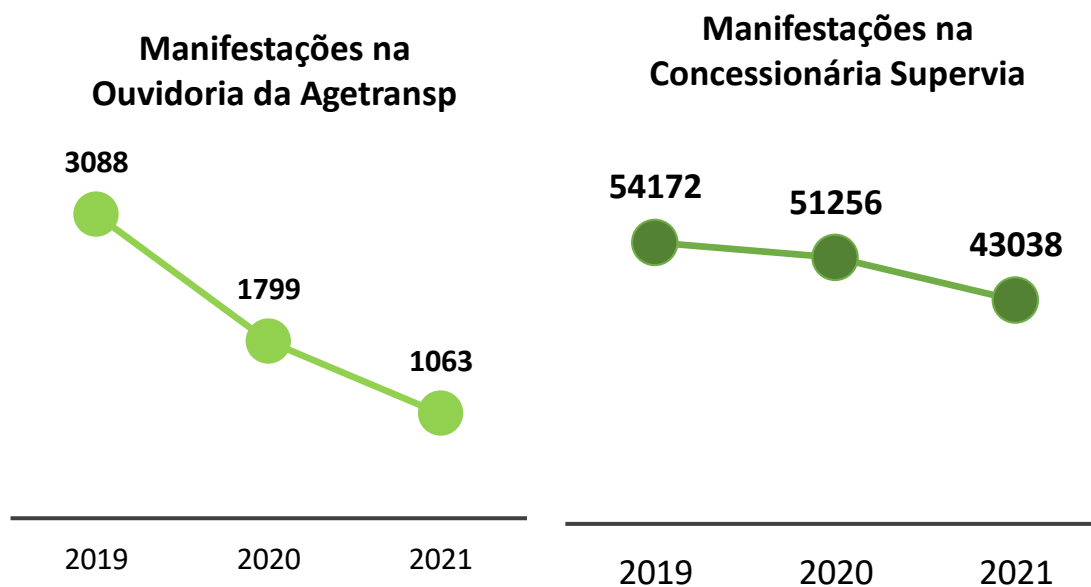
Em relação às reclamações, o cenário foi semelhante. As reclamações reduziram continuamente após 2019, sendo reduções de 57,2% em comparação com 2020 e de 66% em relação a 2019.

Comparativo Reclamações Acumuladas

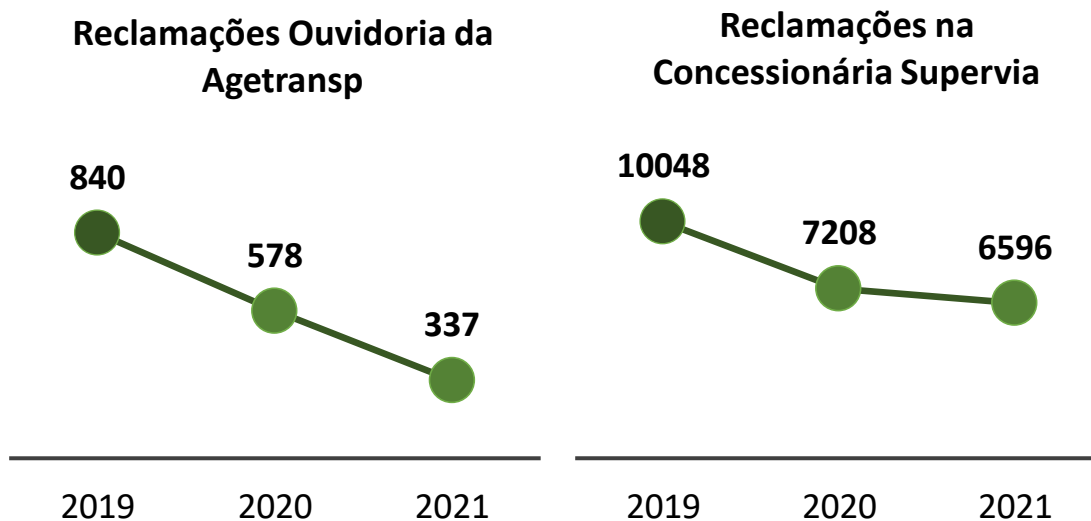


8 Manifestações Concessionária Supervia

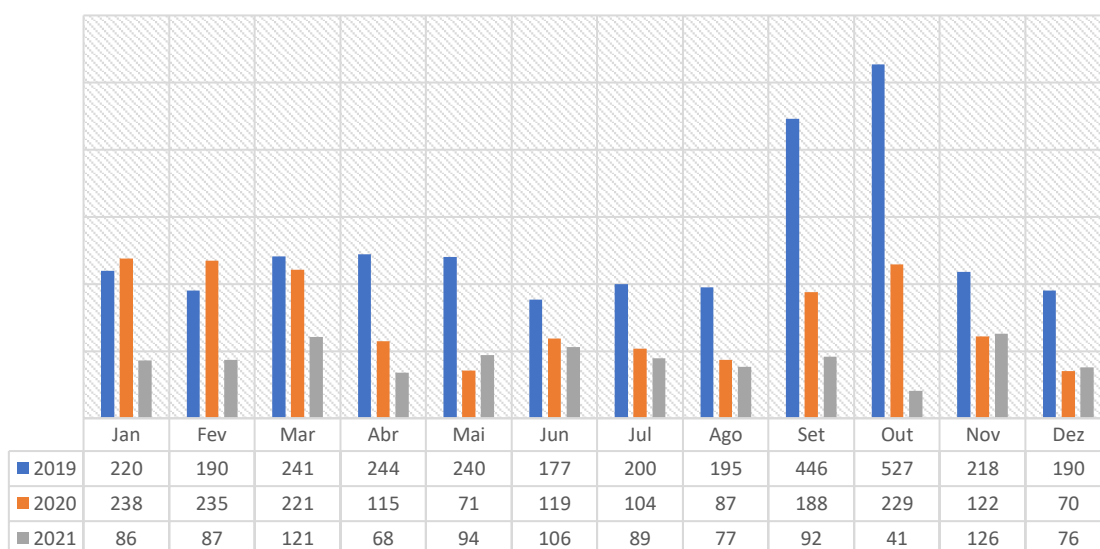
As manifestações em relação a Supervia reduziram continuamente na Ouvidoria da Concessionária, assim como na Ouvidoria da Agetransp. Em 2021 foi constatada uma redução de 40,9% na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária a redução avaliada foi de 16%.



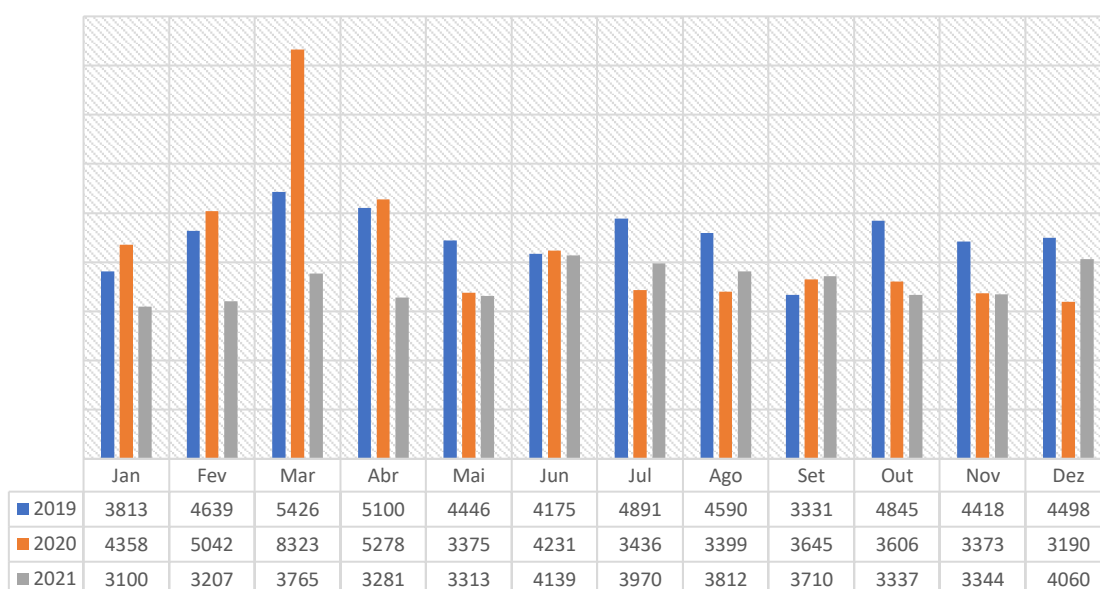
O comportamento das insatisfações foi semelhante também em ambos os setores. Assim como as manifestações, as reclamações reduziram 47,1% em 2021 na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária esta redução foi de 8,5%, em comparação com 2020.



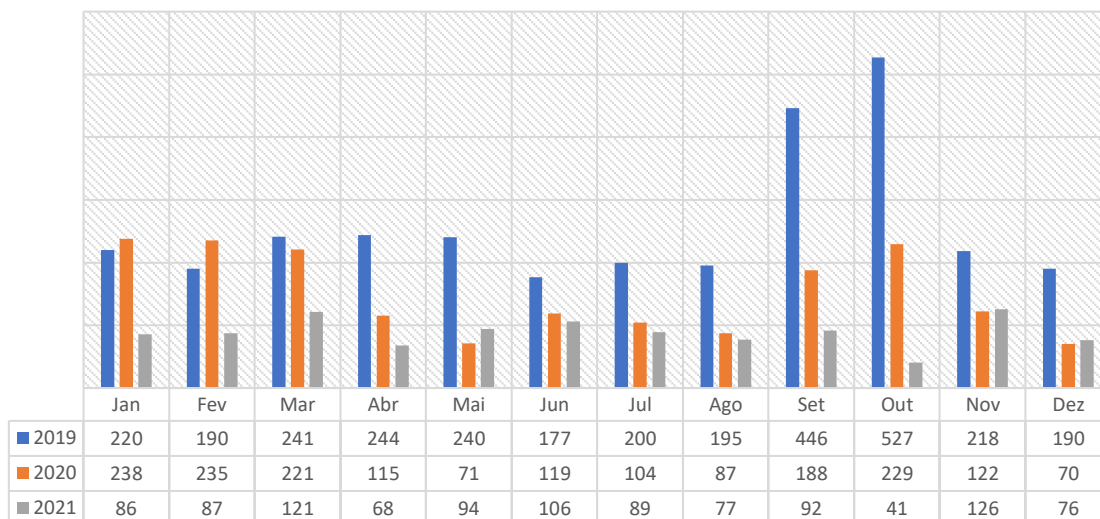
Com relação aos dados da Agetransp, nota-se que em 2019, setembro e outubro apresentaram maiores números de registro. Em 2020, apesar desses meses obterem valores mais altos que do 2º e 3º trimestre, os meses referente ao 1º apresentaram os maiores valores. Em 2021, o comportamento difere, sendo novembro período com maior número de registros.



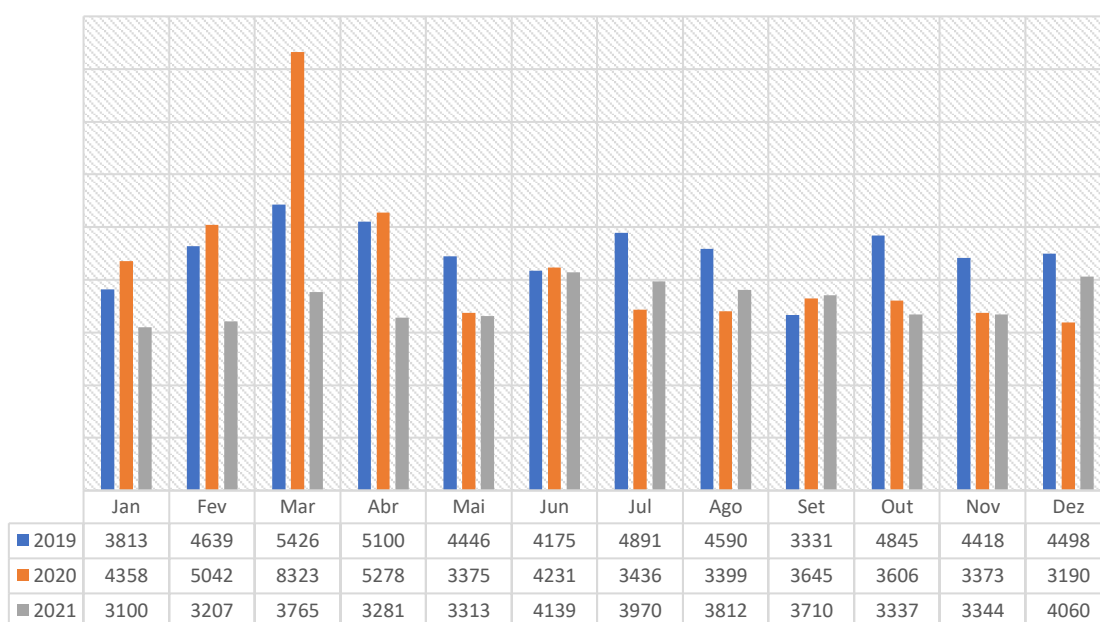
Considerando os dados da Concessionária, em 2019 março foi o mês com maior número de registros, sendo evidenciado um aumento ao longo do 1º trimestre. No 2º e 3º trimestres do mesmo ano o comportamento é de redução. Em 2020 o comportamento foi semelhante no 1º trimestre, devido ao cenário antes da pandemia, sendo o mês de março com maiores registros. Em 2021, o comportamento defere-se a medida de junho e dezembro apresentaram os maiores números absolutos.



Considerando as reclamações na Ouvidoria da Agetransp, setembro e outubro de 2019, apresentaram os maiores números de reclamação sobre a Concessionária Supervia, assim como as manifestações. Em 2020, há um crescimento nesses meses mas ficam em patamares inferiores aos meses de janeiro e fevereiro. No ano de 2021, o comportamento evidenciado se altera. Os meses de junho e novembro foram os períodos em que a Ouvidoria da Agetransp registrou maiores números de reclamações sobre a Supervia.

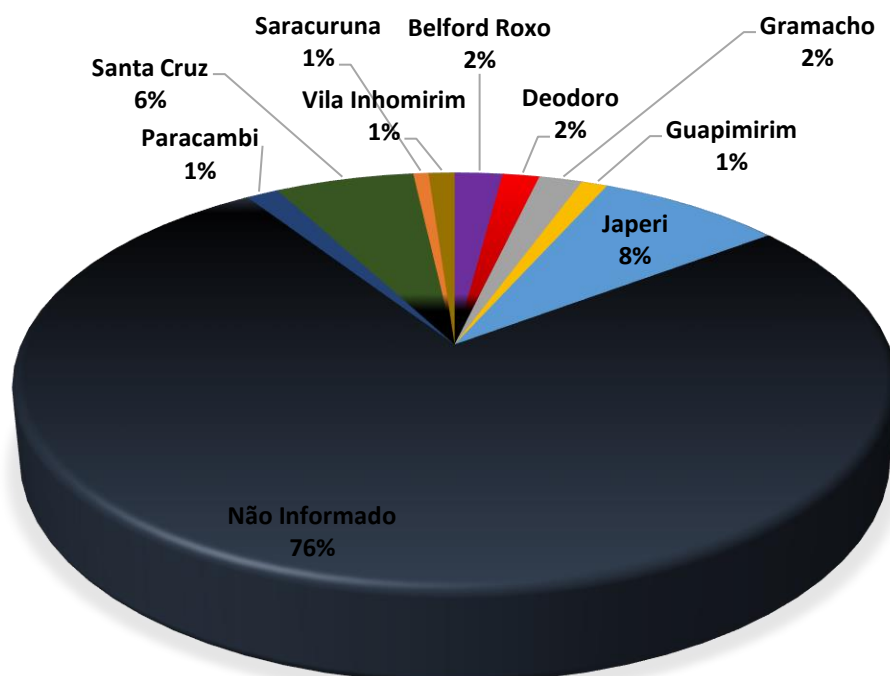


Nos dados da Concessionária, assim como as manifestações de 2019, as reclamações cresceram no 1º trimestre, sendo março o mês com mais insatisfações. Em 2020, o comportamento não se diferencia. Considerando o ano de 2021, assim como na Ouvidoria da Agetransp, junho apresentou o maior número de insatisfações. No entanto, dezembro apresentou o 2º maior número de insatisfações.

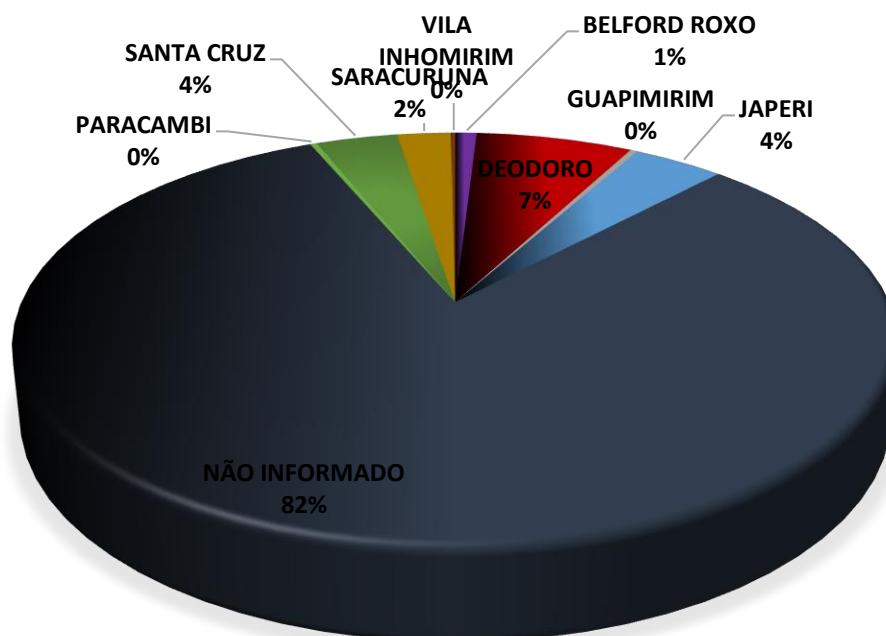


11.1 – Manifestações por ramal

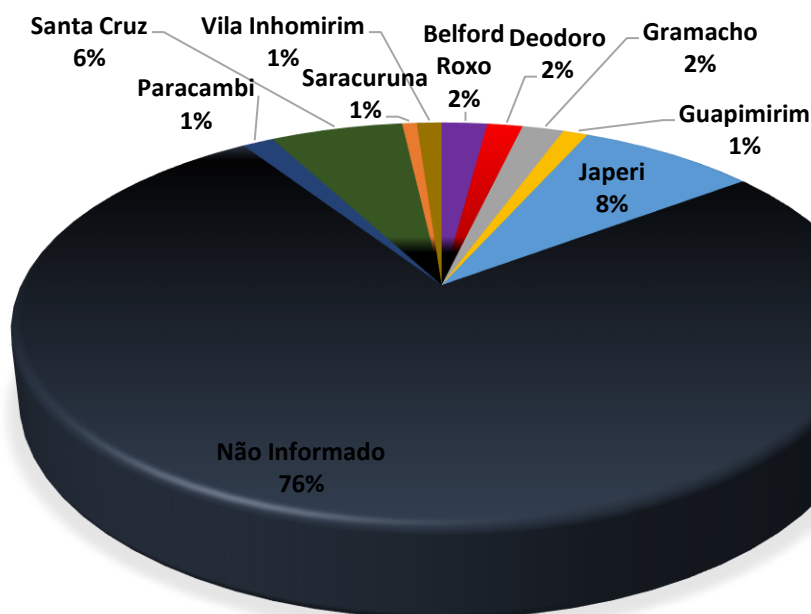
Considerando as manifestações nesta Ouvidoria, a maior parcela dos registros não teve informação de ramal. Ademais, o ramal mais manifestado foi Japeri, sendo teor de 86 dos 1063 registros acerca da Concessionária. Outro ramal de destaque foi Santa Cruz, responsável por 64 registros nesta Ouvidoria.



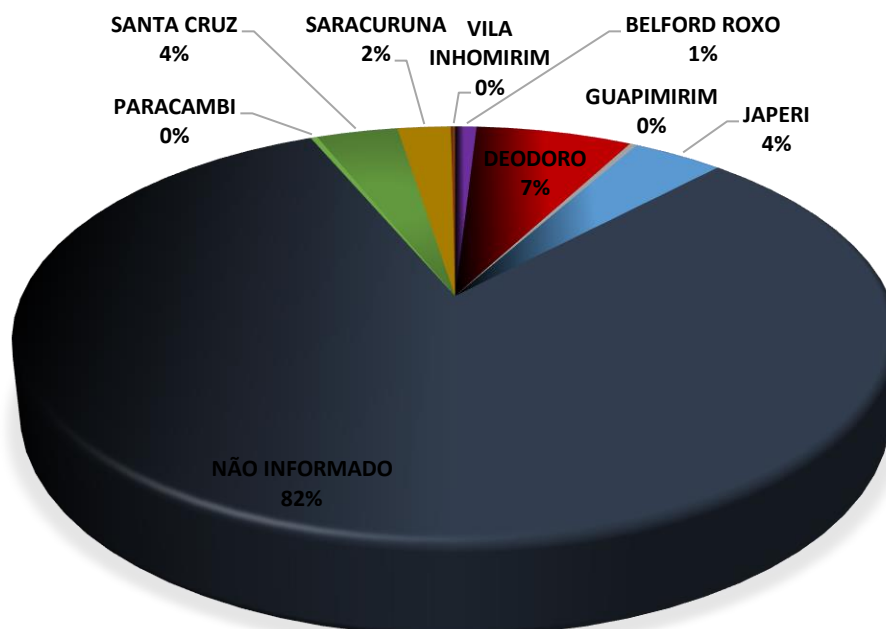
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria da Concessionária, verifica-se que Deodoro foi ramal com maior número de registros, assunto de 2.945 registros dentre 43.038. Japeri também apresentou números superiores ao ramal Santa Cruz, sendo de respectivamente, 1.708 e 1.533 registros.



Em relação as reclamações, o panorama não se alterou em relação aos registros nesta Ouvidoria. Considerando os ramais informados, Japeri foi o mais reclamado com 57 insatisfações e Santa Cruz o 2º com 48 registros.



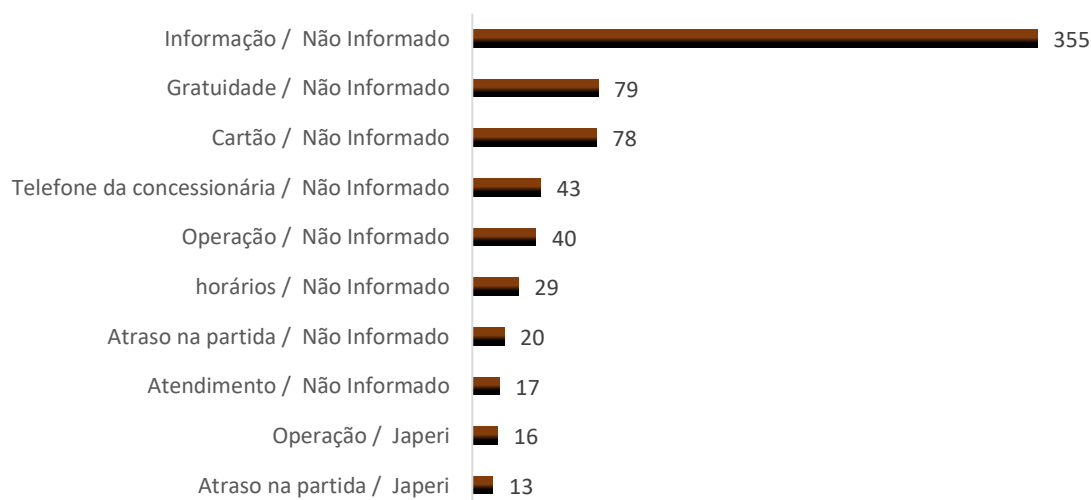
Em relação aos dados da Ouvidoria, nota-se que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações. Deodoro foi motivo de 2389 registros no ano de 2021, Japeri 1440 queixas e Santa Cruz 1302.



11.2 Manifestações por assunto

Considerando os assuntos das manifestações e seus respectivos ramais, cerca de 1 em cada 3 registros foram informações sem registro de ramal mencionado. Dos assuntos com ramal informado, operação no ramal Japeri foi teor de 1,5% e atraso na partida no mesmo ramal responsável por 1,2%.

Manifestações e Ramais



Considerando as reclamações, operação sem informação de ramal foi teor de 7,4% das insatisfações. Em relação às manifestações com informação de ramal, operação no ramal Santa Cruz, no ramal Japeri e atraso na partida de Japeri foram teor de 3% das insatisfações, cada um desses assuntos na Ouvidoria da Agetransp.

Reclamações e Ramais



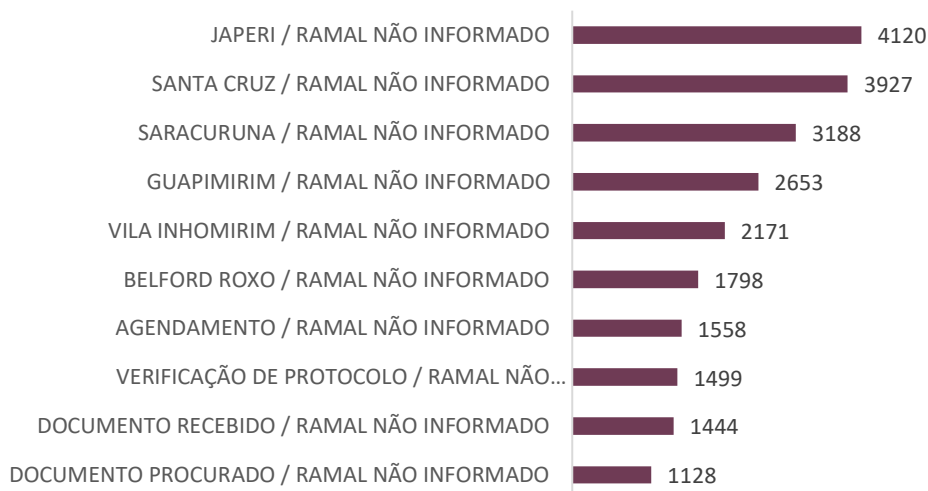
Considerando as estações, verifica-se que no ranking dos 10 maiores registros, banheiros na estação Deodoro foram teor de 2,1% das insatisfações, atraso na partida na estação Japeri, 1,8% e intervalos na estação de Madureira 1,5%.

Reclamações e Estações



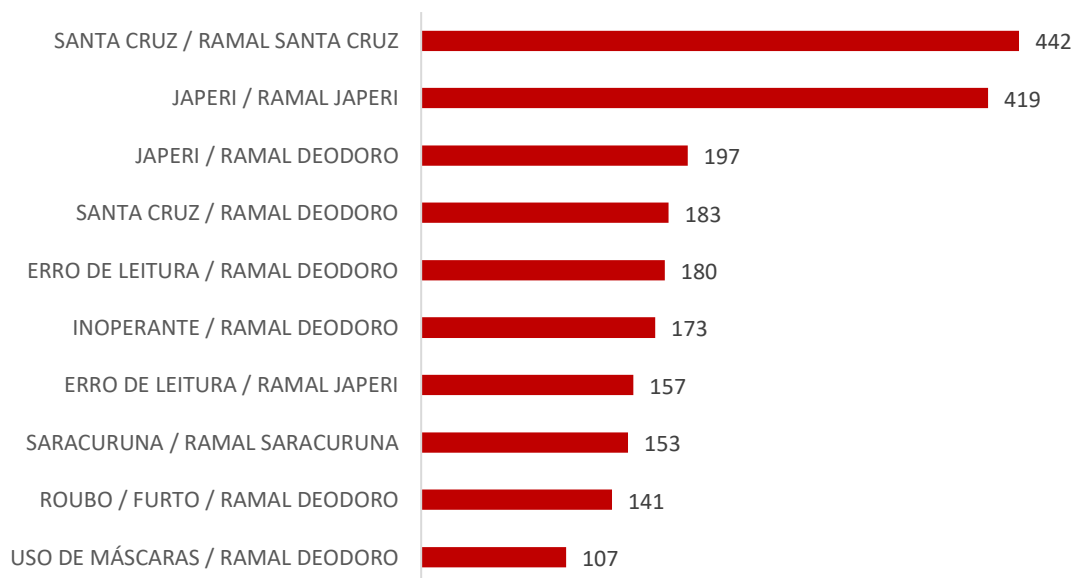
Em relação aos registros realizados na Concessionária, os 10 assuntos mais manifestados não tiveram informação de ramal. Segue gráfico com os 10 assuntos com maior número de registros no ano de 2021.

Manifestações e Ramal



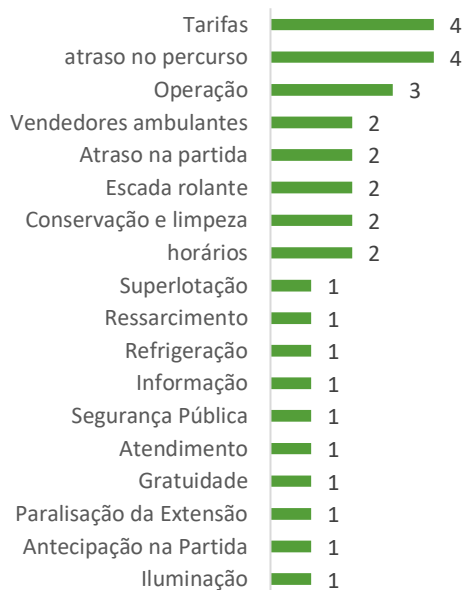
Considerando as reclamações, nota-se que o assunto Santa Cruz sobre o Ramal foi o mais reclamado, correspondendo a 6,7% das insatisfações. De assuntos mais específicos, Erro de leitura sendo motivo de 2,7% e um dos motivos mais reclamados, além de roubo/furto e uso de máscaras no ramal Deodoro, responsáveis, respectivamente, por 2,1% e 1,6%.

Reclamações e Ramal



11.3 Top 10 Reclamações Supervia – janeiro

Reclamações Agetransp
Janeiro



Reclamações Supervia
Janeiro



11.4 Top 10 Reclamações Supervia – fevereiro

Reclamações
Agetransp Fevereiro



Reclamações
Supervia Fevereiro



11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – março

Reclamações Agetransp
Março



Reclamações Supervia
Março

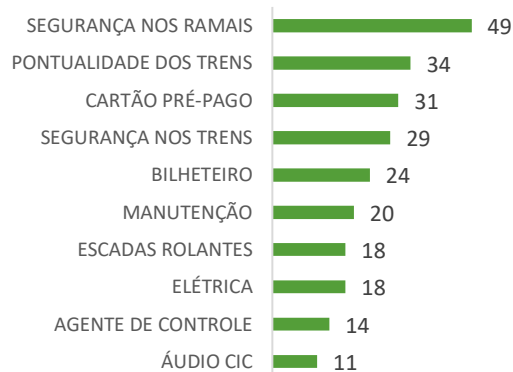


11.6 Top 10 Reclamações Supervia - abril

Reclamações Agetransp
Abril



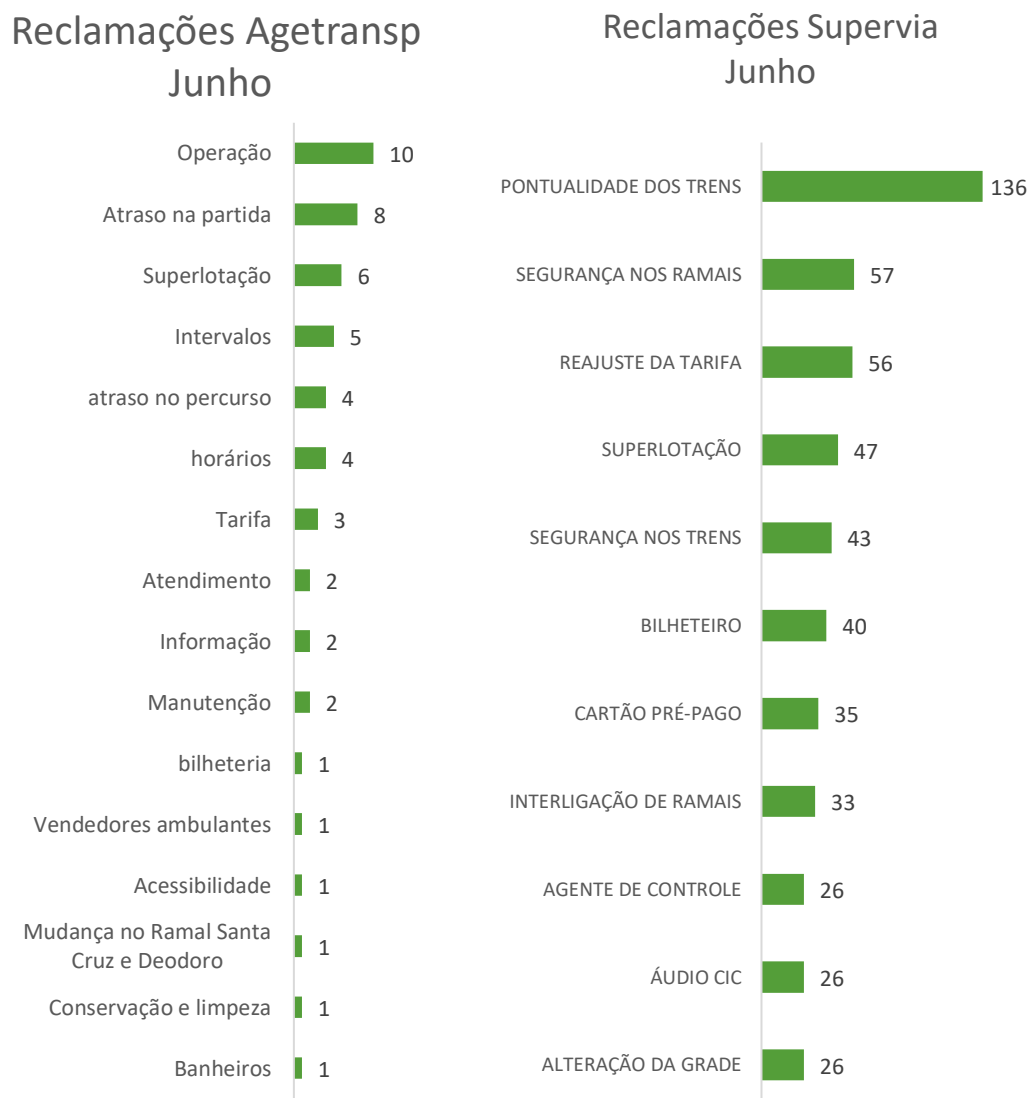
Reclamações Supervia
Abril



11.7 Top 10 Reclamações Supervia - maio



11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho



11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho

Reclamações Agetransp
Julho



Reclamações Supervia
Julho



11.10 Top 10 Reclamações Supervia – agosto

Reclamações Agetransp
Agosto



Reclamações Supervia
Agosto

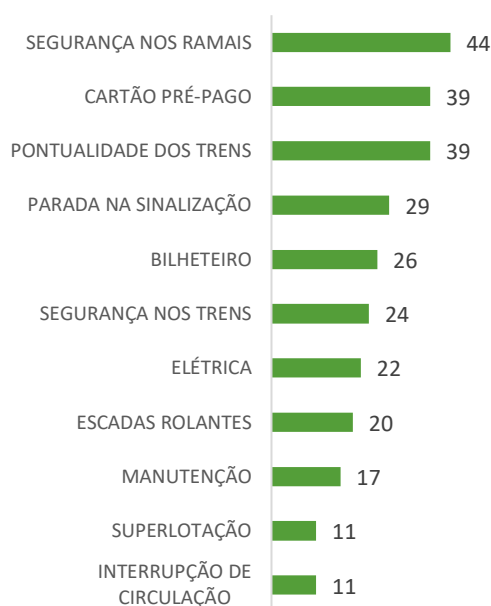


11.11 Top 10 Reclamações Supervia - setembro

Reclamações Agetransp
Setembro



Reclamações Supervia
Setembro

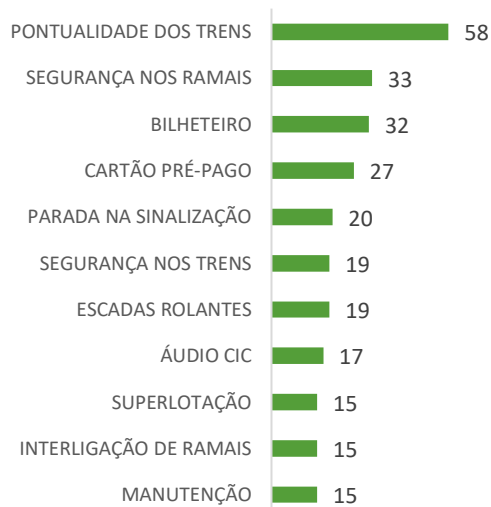


11.12 Top 10 Reclamações Supervia – outubro

Reclamações Agetransp
Outubro



Reclamações Supervia
Outubro

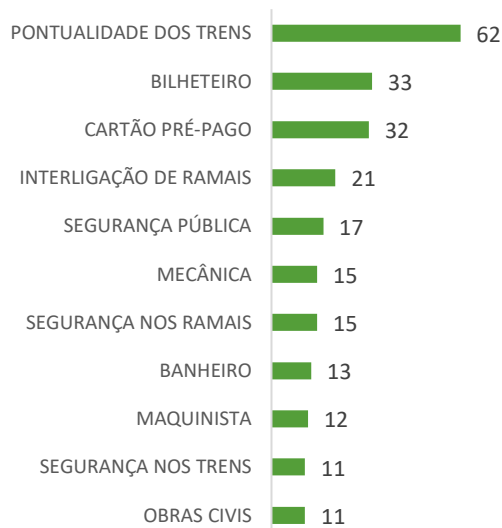


11.13 Top 10 Reclamações Supervia – novembro

Reclamações Agetransp
Novembro



Reclamações Supervia
Novembro

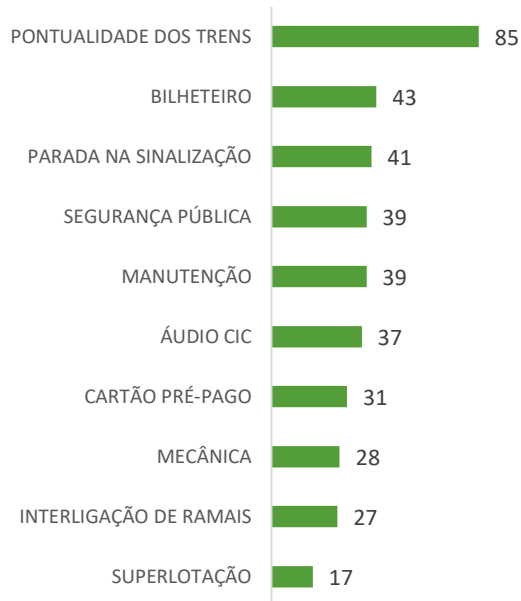


11.14 Top 10 Reclamações Supervia - dezembro

Reclamações Agetransp
Dezembro

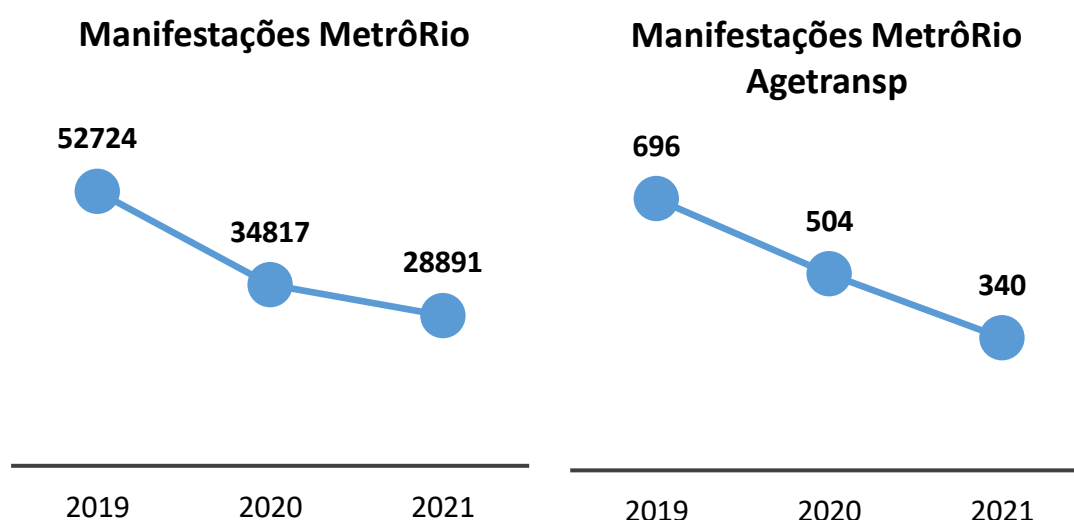


Reclamações Supervia
Dezembro

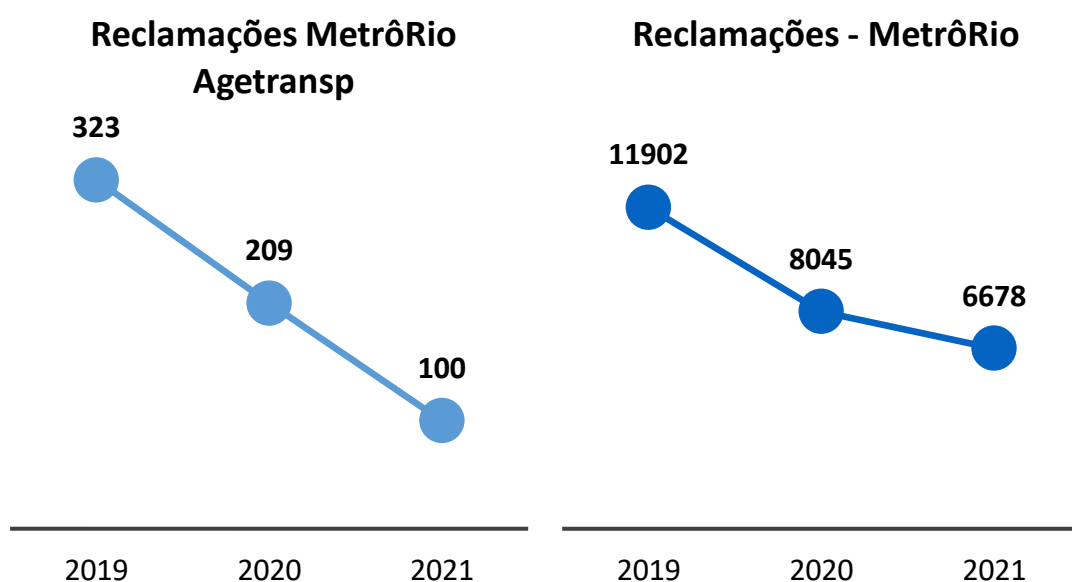


12 Manifestações Concessionária MetrôRio

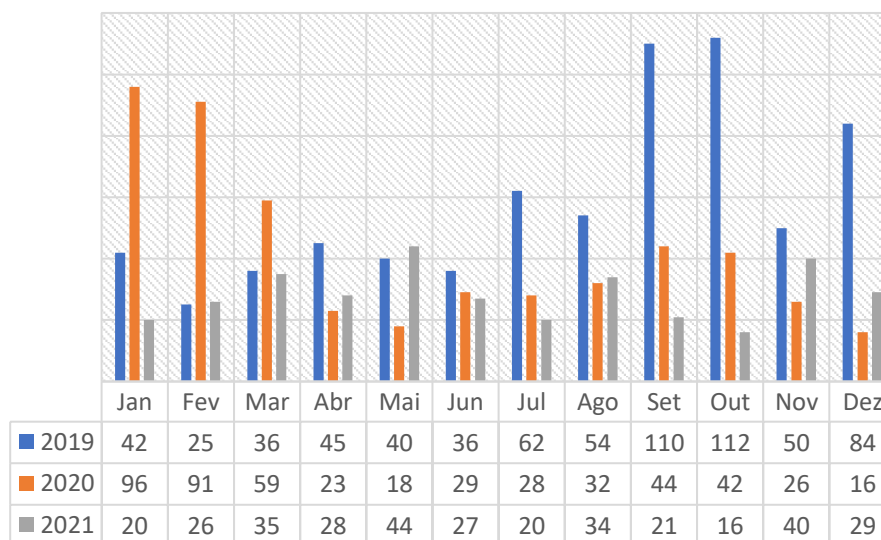
Em relação a Concessionária MetrôRio, as manifestações acumuladas nos anos foram verificadas, e pode-se concluir que nos anos de combate a pandemia do novo Coronavírus houve uma redução no número de manifestações em ambos os setores. Na Agetransp, os registros reduziram 17% enquanto no MetrôRio este percentual foi de 32,5% em relação a 2020.



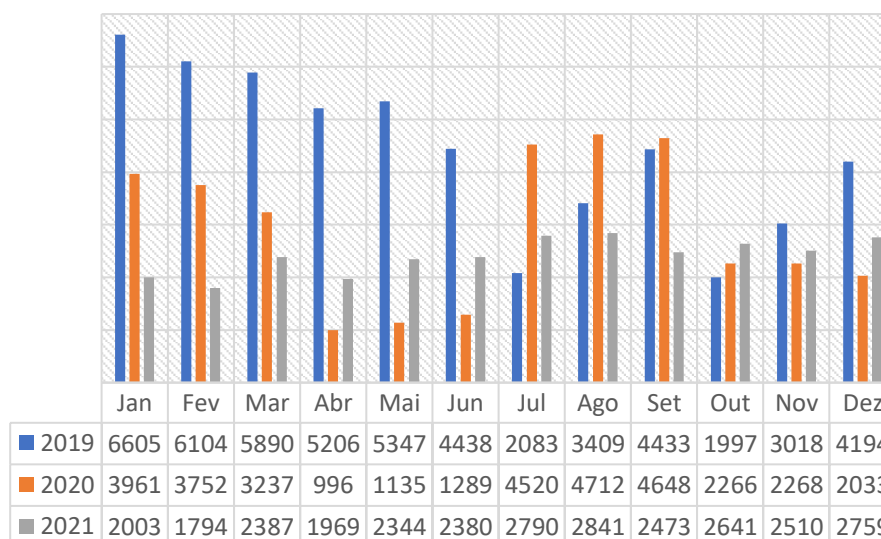
As reclamações seguiram o mesmo comportamento dos registros, havendo redução de 52,2% na Ouvidoria da Agência e de 17% na Ouvidoria do MetrôRio.



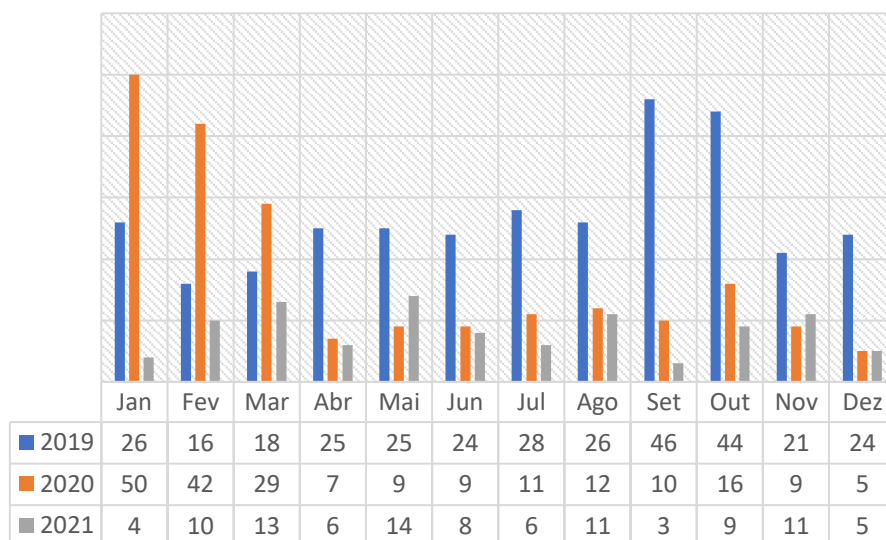
Assim como na Supervia, a Ouvidoria registrou em 2019 maiores números nos meses de setembro e outubro. EM 2020, uma redução ao longo do 1º trimestre, sendo o período com maior número de manifestações, justamente o período antes da pandemia. Considerando o ano de 2021, o maior número de manifestações acerca da Concessionária foi no mês de maio, sendo novembro um mês com um dos maiores números.



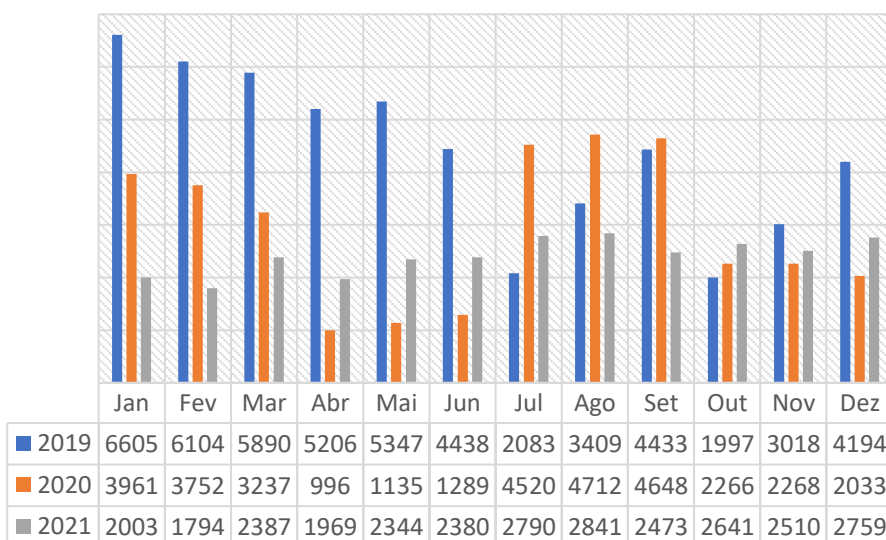
Na própria Concessionária, o comportamento no 1º trimestre foi semelhante ao da Agetransp no ano de 2019. Em 2020, os maiores registros estavam concentrados no 3º trimestre. No ano de referência, o 2º trimestre foi marcado por crescimento ao longo dos meses que o compõe, além do maior número de registros ser avaliado no mês de agosto.



Considerando as reclamações, verificou-se que maio apresentou maior número de registros sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. Além disso, o 1º trimestre foi marcado por crescimento ao longo dos meses que o compõe.

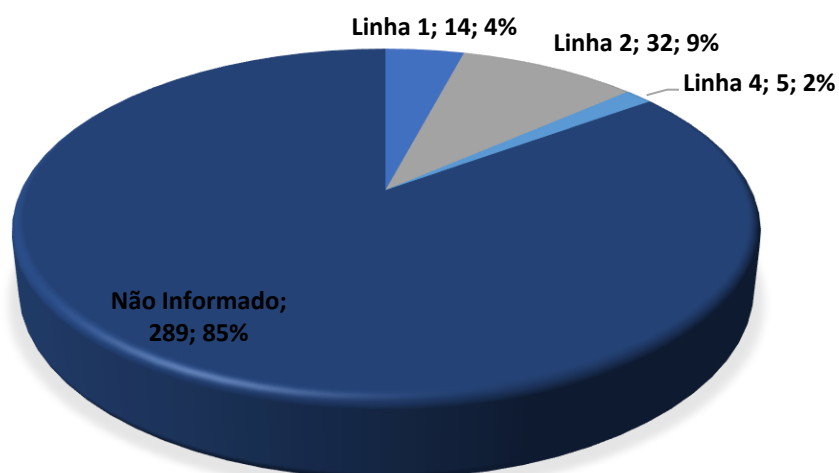


Das reclamações registradas no MetrôRio, assim como nas manifestações, agosto apresentou o maior número de insatisfações. O final do 2º Trimestre também apresentou um dos maiores números de queixas na Concessionária.

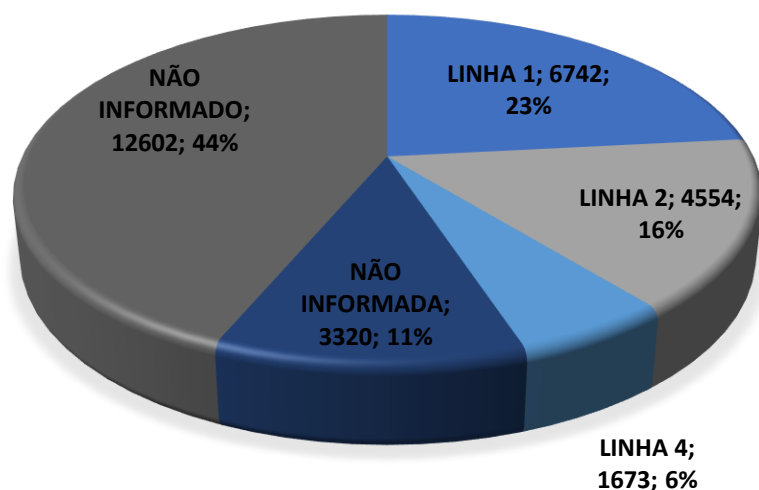


12.1 Manifestações por Linha

Em relação as linhas informadas no momento dos registros das manifestações, nota-se o elevado percentual de registros sem informação de linha. Além disto, a Linha 2 foi a mais manifestada nesse setor, sendo assunto de 32 dos 340 registros sobre a mesma.

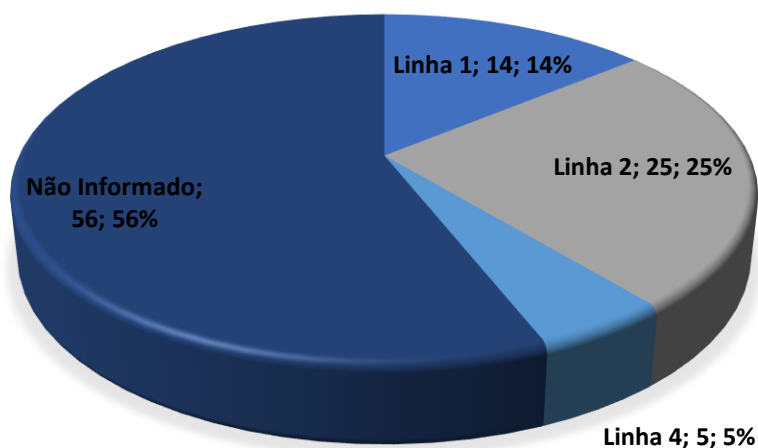


Na própria Concessionária MetrôRio, nota-se que as manifestações estiveram mais distribuídas, mas ainda assim, a maior parcela não teve informação de linha. Ademais, o comportamento diverge, pois, a Linha mais manifestada, com base nos dados da Concessionária, foi a Linha 1.

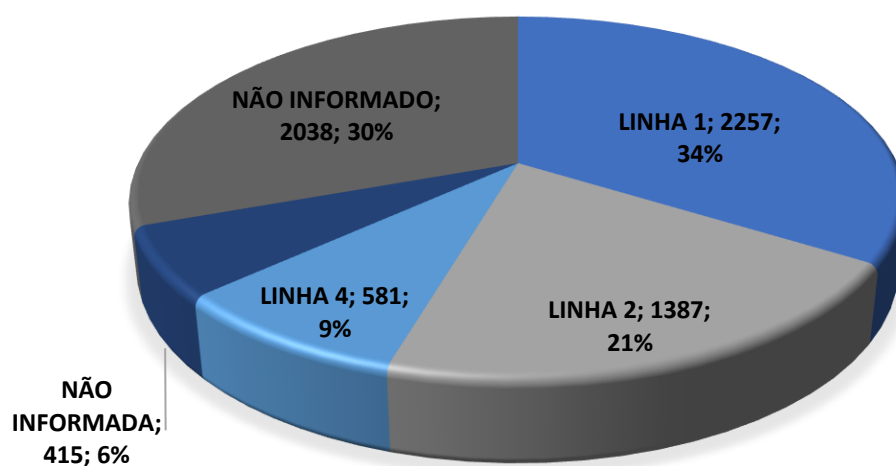


12.2 Reclamações por Linha

O maior percentual avaliado nos registros desta Ouvidoria e da Concessionária MetrôRio foram em relação a reclamações sem informação de ramal. Considerando as que haviam informação, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de insatisfações em relação a Linha 2, sendo teor de 25 dos 100 registros.

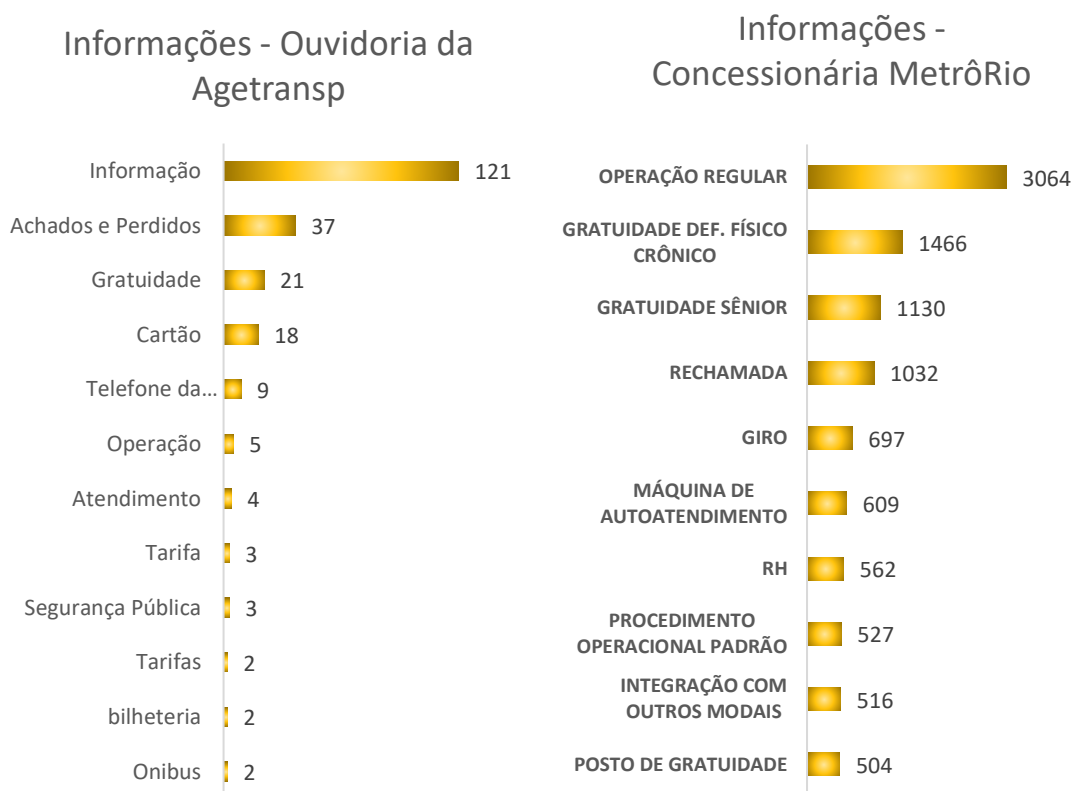


Diretamente com a Concessionária, houve alteração em relação as reclamações com linhas informadas, sendo a Linha 2 responsável por 1387 registros das 6678 queixas totais.



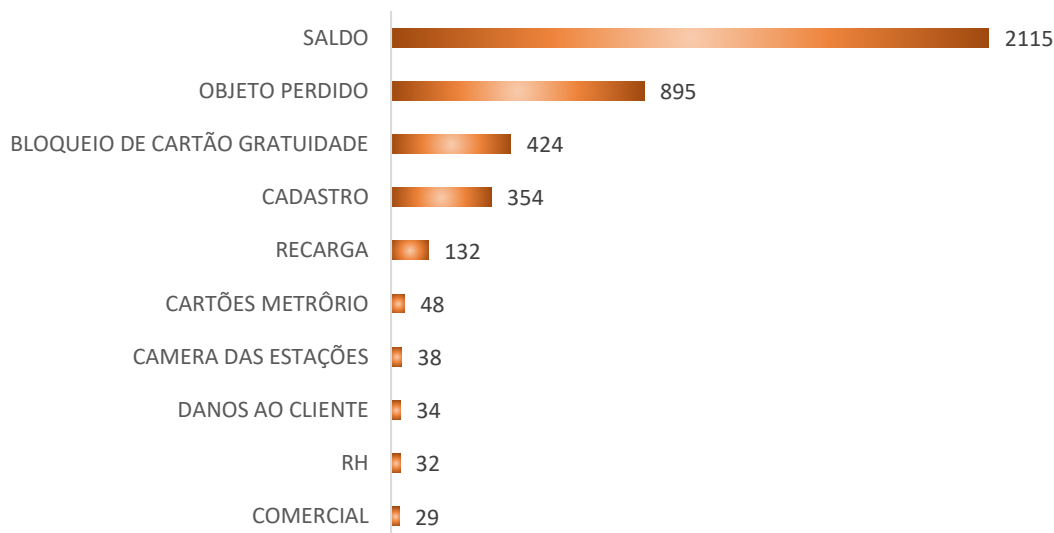
12.2 Manifestações por assunto

Considerando as Informações, nota-se que nesta Ouvidoria informações diversas foi maior motivo de solicitação de informações. Dos assuntos mais específicos, achados e perdidos foi assunto de em média 3 registros mensais, aproximadamente. Em relação aos dados do MetrôRio, em média 255 registros acerca de Operação regular, assunto mais frequente.



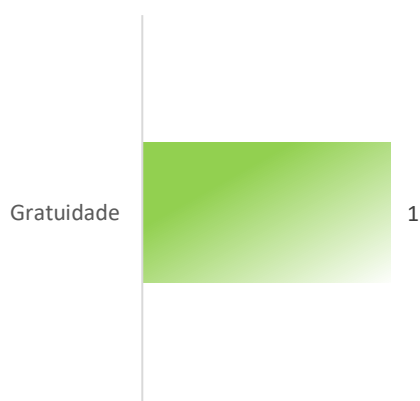
Não houve registros de solicitações acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, enquanto na própria Concessionária, nota-se que 2115 dos 4225 pedidos de solicitações na Concessionária foram referentes a Saldo, ou seja, 50,1%.

Solicitações - Concessionária MetrôRio



Com relação a sugestões, esta Ouvidoria recebeu um registro acerca de gratuidade. A Concessionária MetrôRio obteve maior parcela desses registros referentes a Operação regular, responsável por 33 das 160 sugestões coletadas pelo setor.

Sugestões - Ouvidoria Agetransp

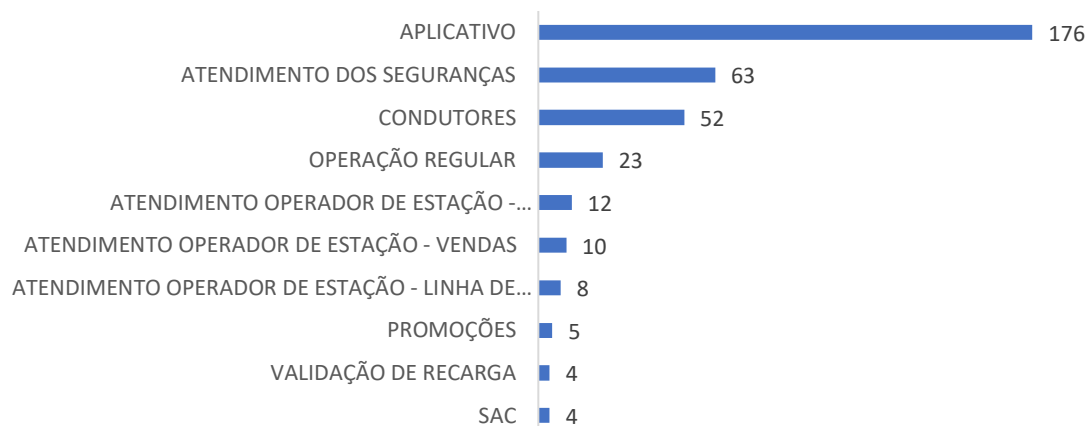


Sugestões - Concessionária MetrôRio



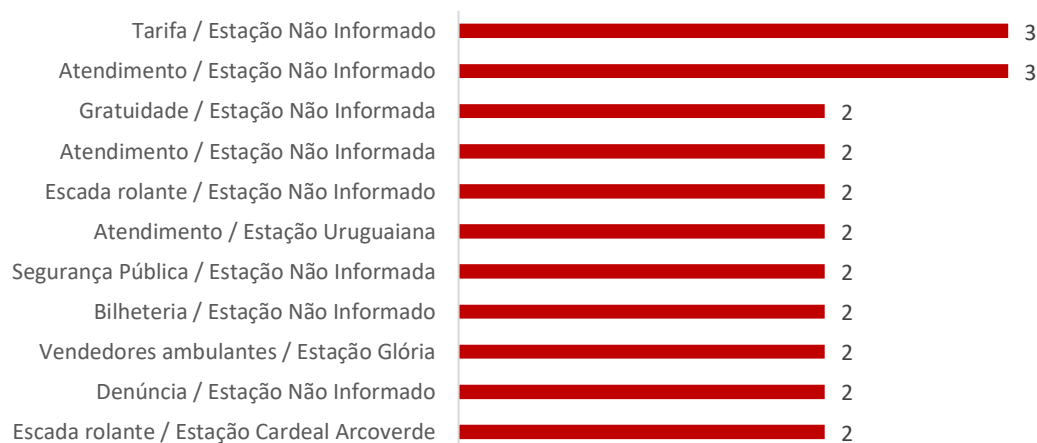
Sobre os elogios, não houve registro sobre a Concessionária MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 364 elogios, sendo 176 sobre aplicativo, assunto mais elogiado.

Elogios - Concessionária MetrôRio



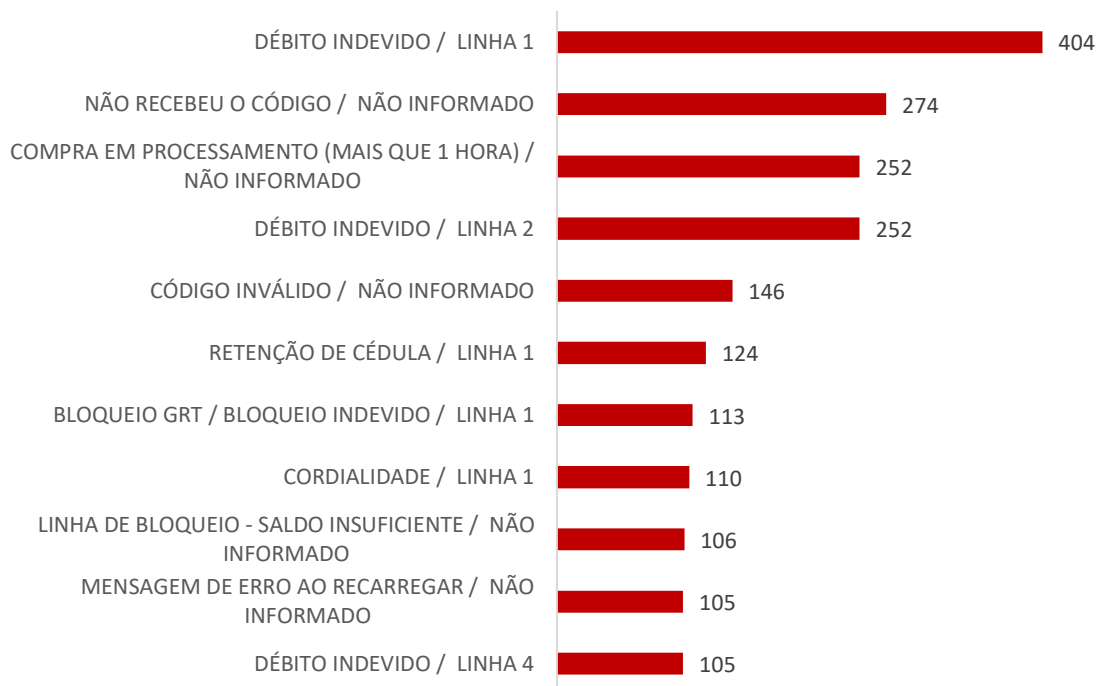
Considerando as reclamações e suas respectivas linhas, verificou-se que na Ouvidoria da Agetransp, os assuntos mais reclamados não tinham informação de linha. Com informação de linha, destacam-se vendedores ambulantes na estação Glória e escadas rolantes da estação Cardeal Arcoverde.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



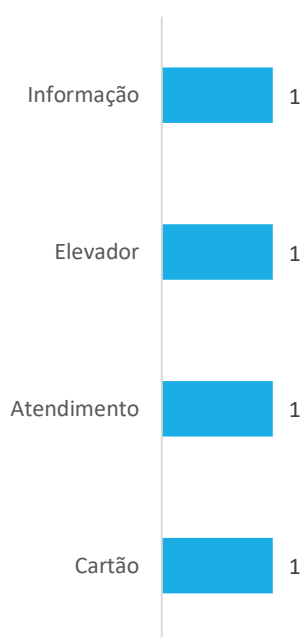
Em relação as reclamações realizadas diretamente no MetrôRio, o assunto mais reclamado foi debito indevido na Linha 1, responsável por 404 das 6678 insatisfações, ou seja, 6%. Abaixo estão ilustrados os 10 assuntos e linhas mais reclamados e seus respectivos números absolutos.

Reclamações - Concessionária MetrôRio

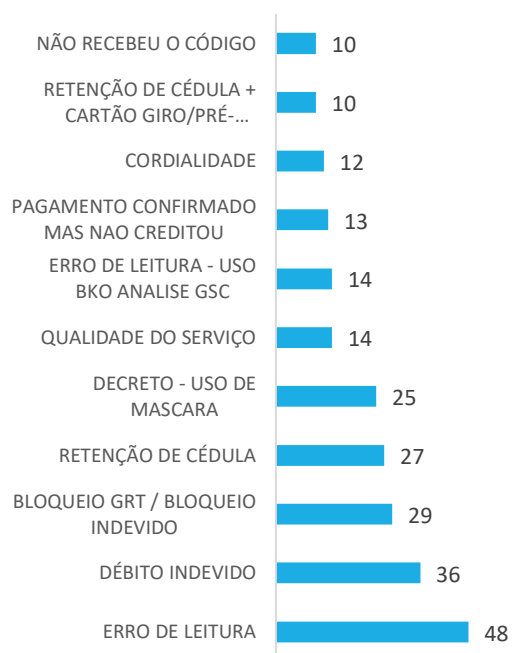


12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro

Reclamações Agetransp Janeiro

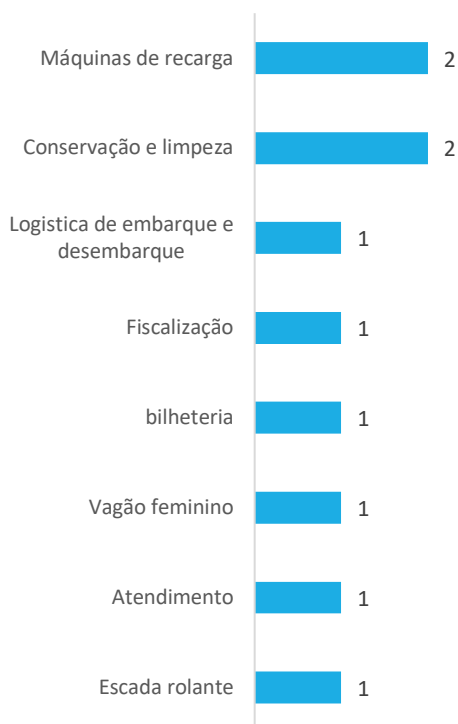


Reclamações MetrôRio - Janeiro

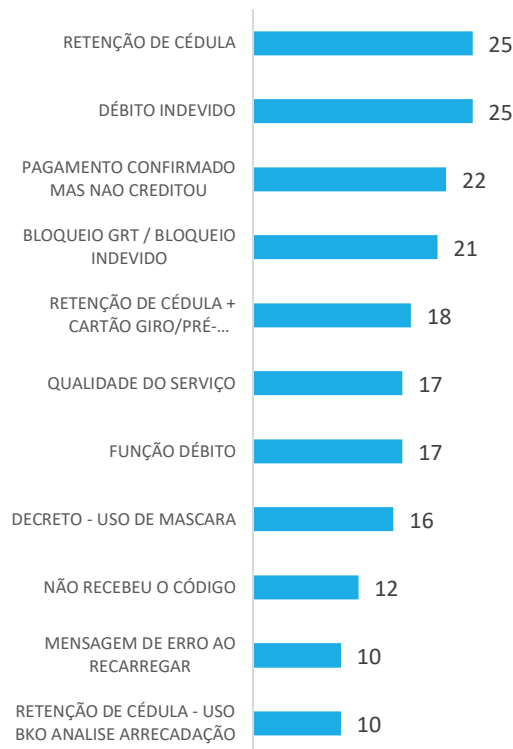


12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro

Reclamações Agetransp
Fevereiro

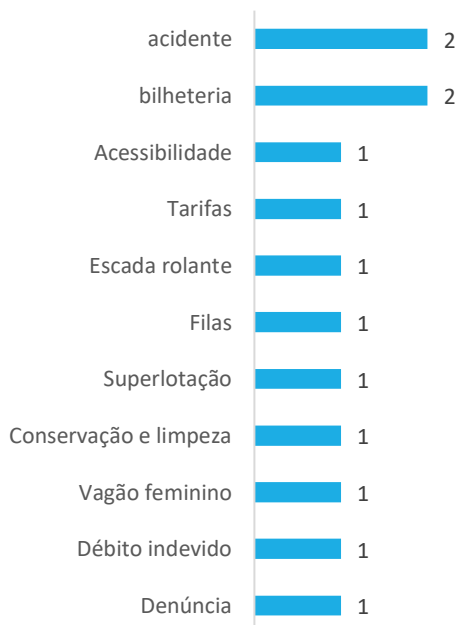


Reclamações MetrôRio -
Fevereiro

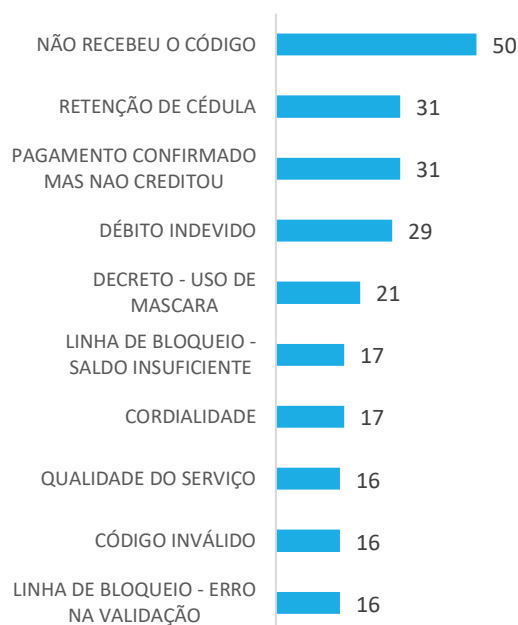


12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março

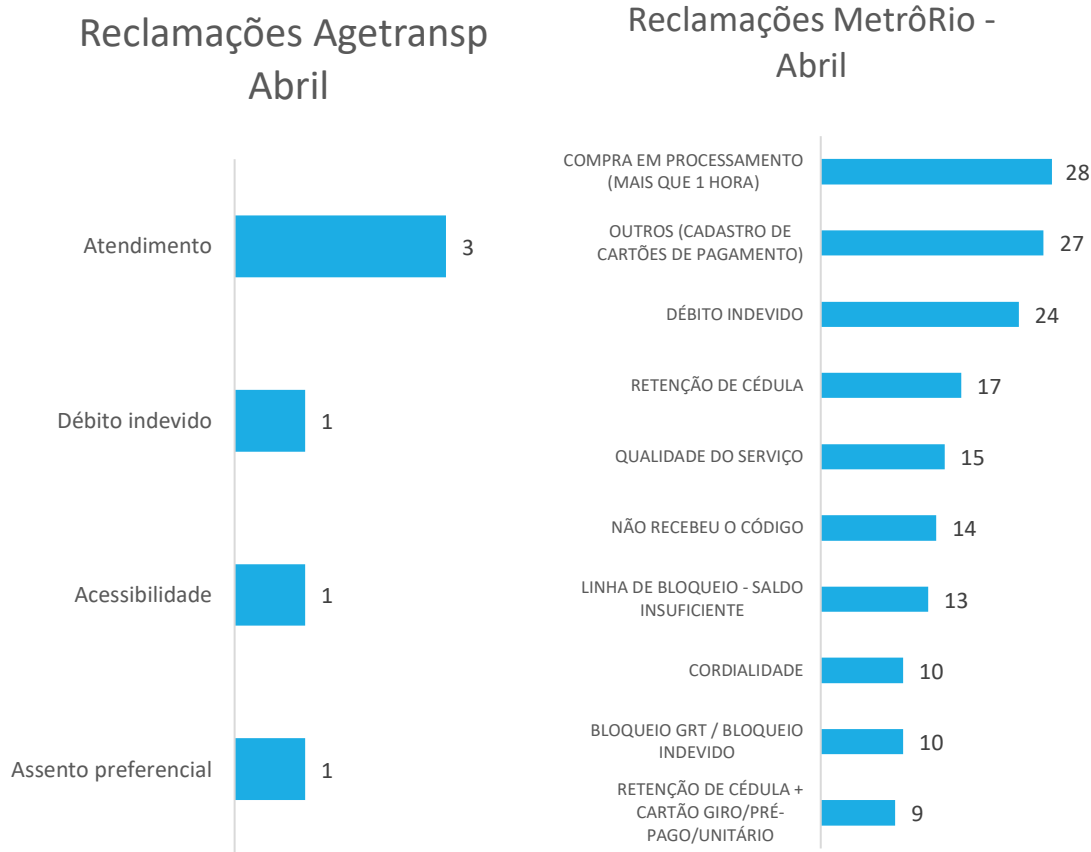
Reclamações Agetransp
Março



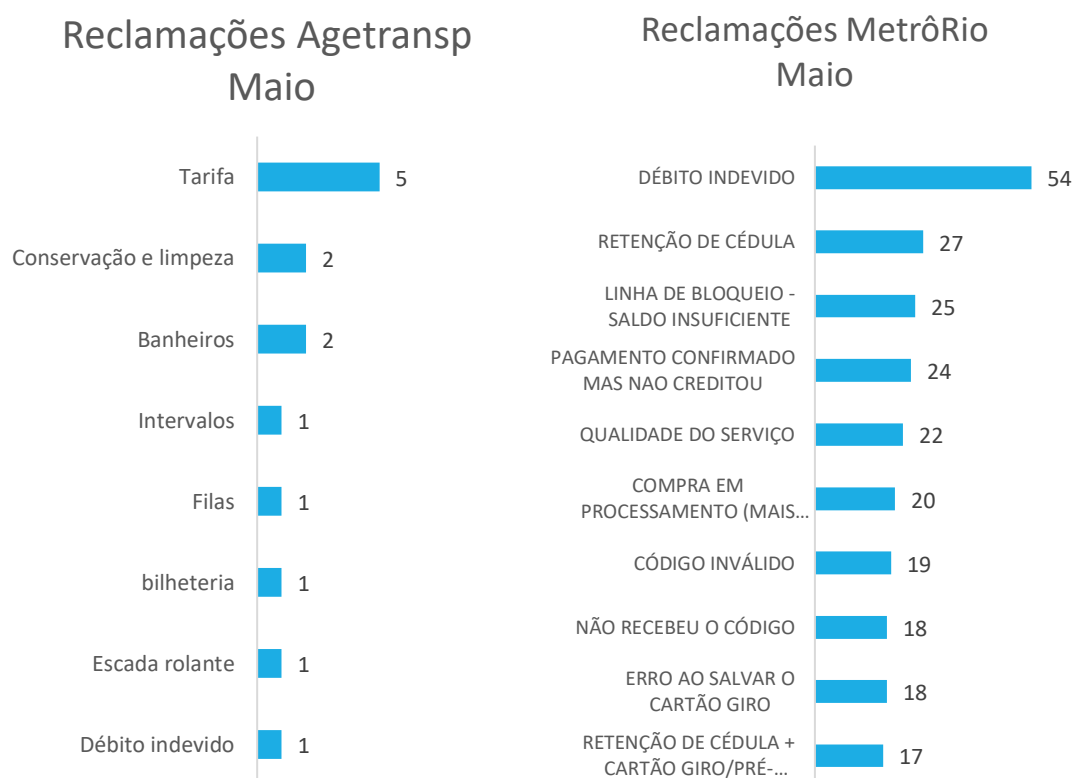
Reclamações MetrôRio -
Março



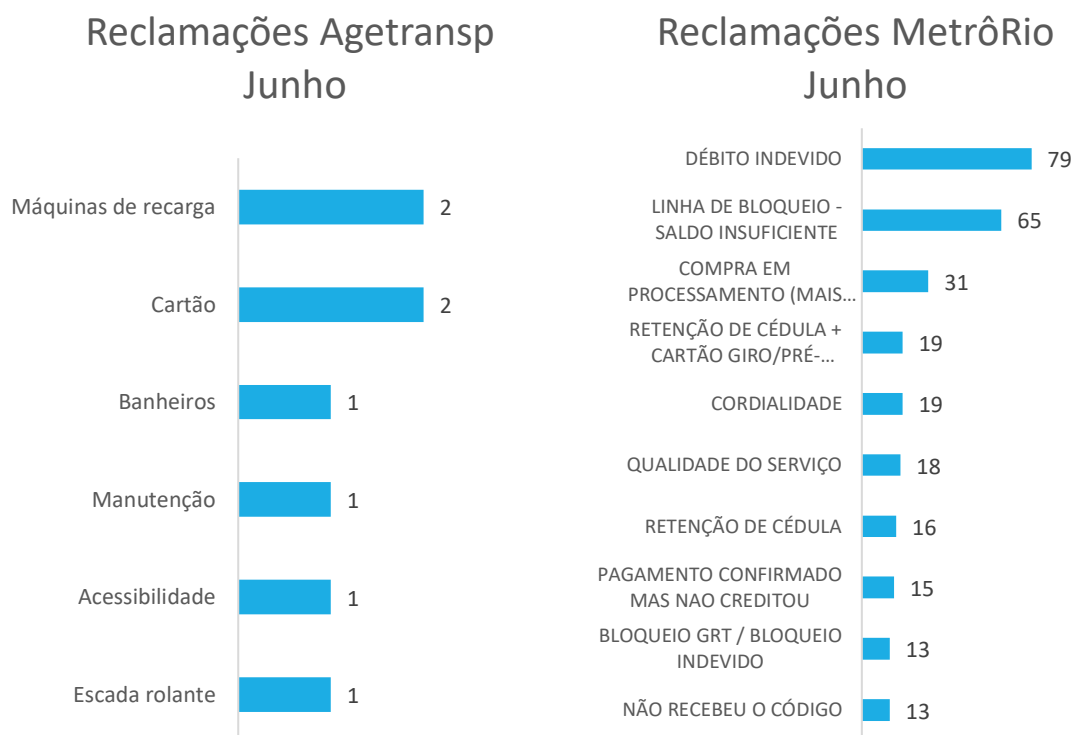
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril



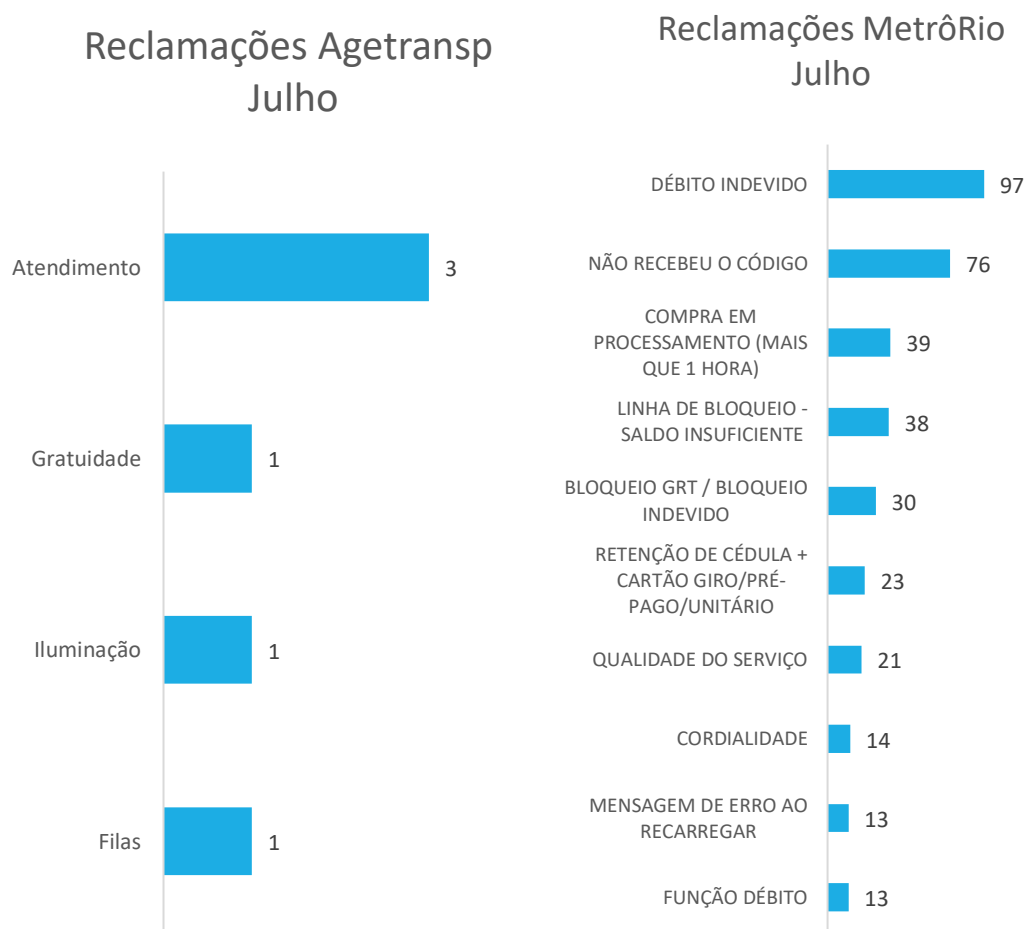
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio



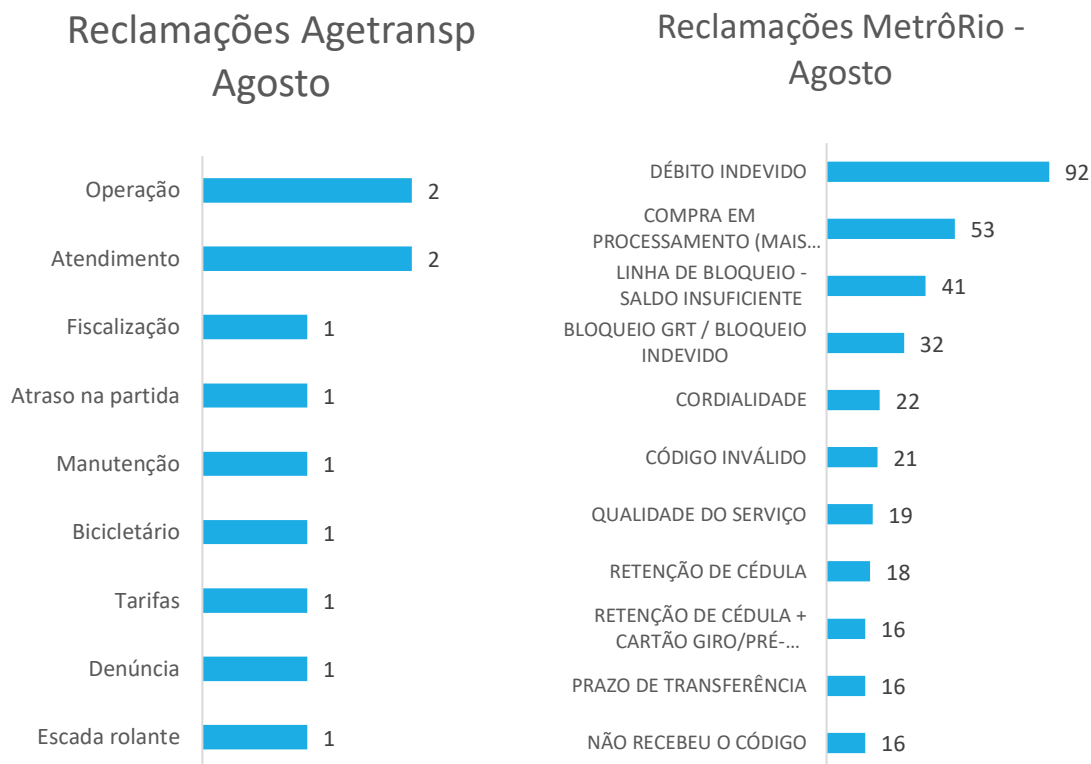
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho



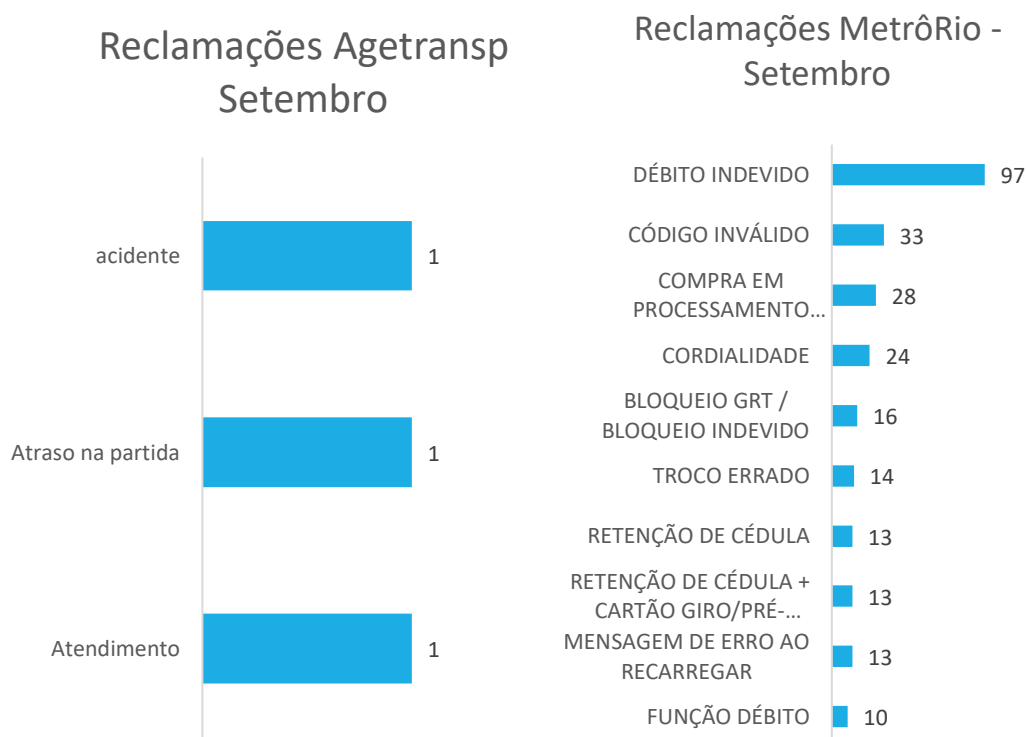
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho



12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto

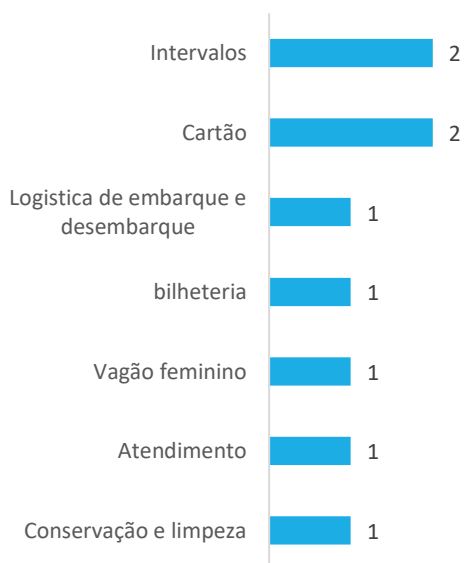


12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro

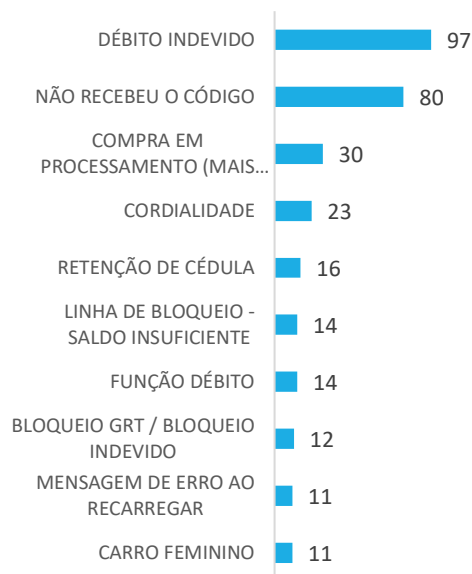


12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro

Reclamações Agetransp
Outubro



Reclamações MetrôRio -
Outubro

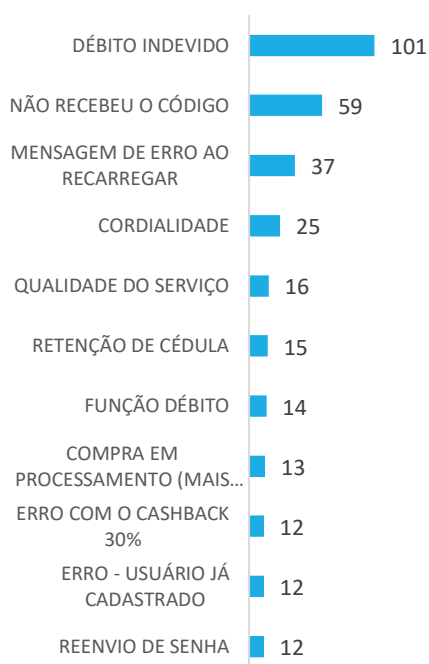


12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro

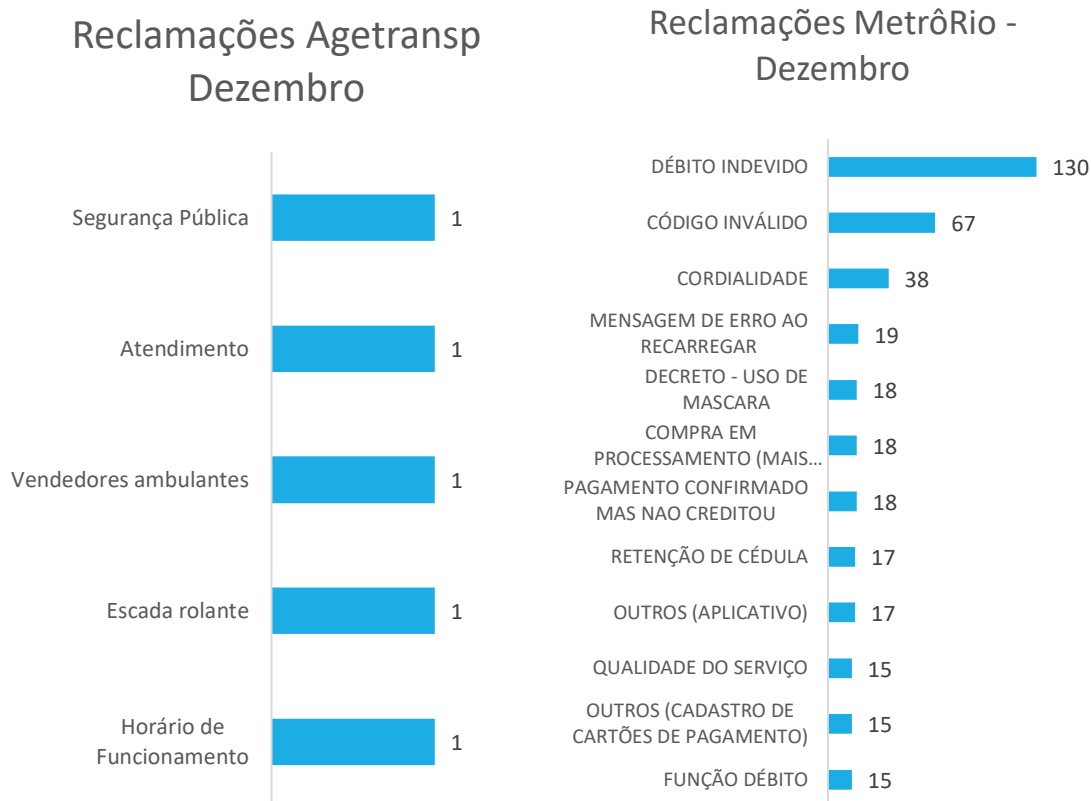
Reclamações Agetransp
Novembro



Reclamações MetrôRio -
Novembro



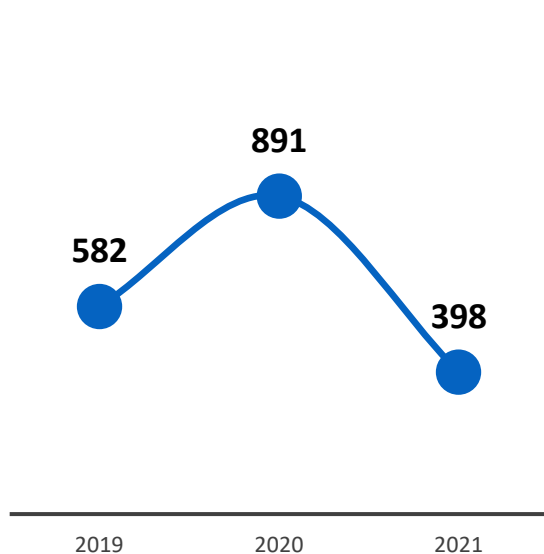
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro



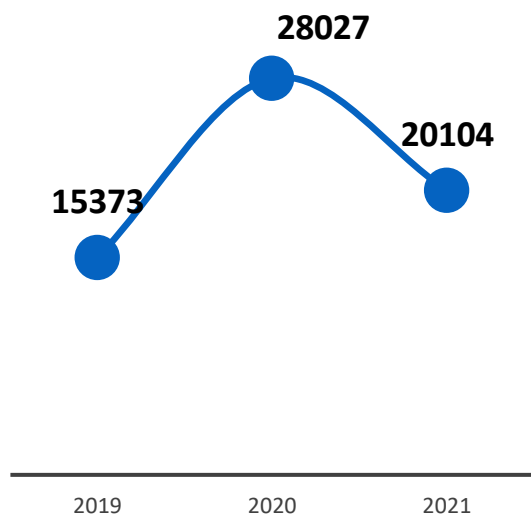
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas

Em relação ao comportamento dos registros acerca da CCR Barcas, foi evidenciado um comportamento semelhante em ambos os setores de Ouvidoria. Houve um crescimento das manifestações no 1º ano de pandemia, podendo estar associado ao surgimento de dúvidas por partes dos usuários, e um decréscimo no ano de referência. A diferença entre os registros dos 2 setores é que enquanto na Ouvidoria da Agetransp, a redução no ano de referência fez com que os registros fossem inferiores ao período anterior a pandemia.

**Manifestações CCR Barcas -
Ouvidoria Agetransp**

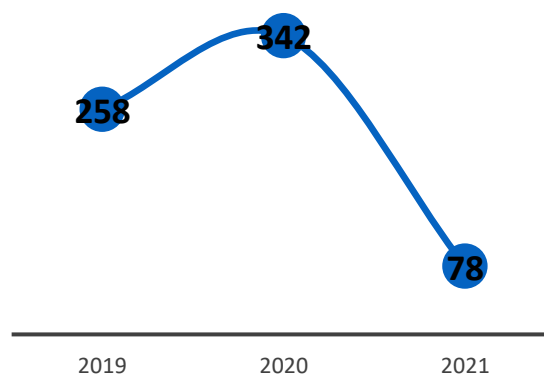


**Manifestações CCR Barcas -
Ouvidoria CCR Barcas**

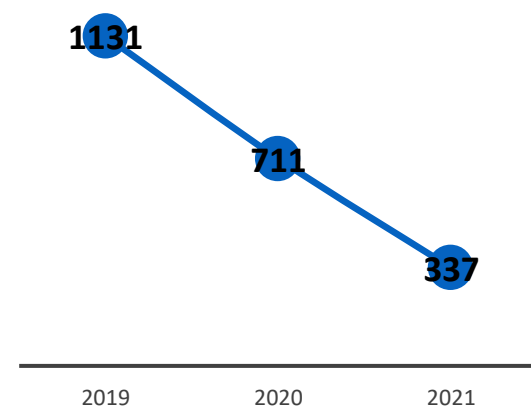


As reclamações coletadas na Ouvidoria da Agetransp seguiram o mesmo comportamento das manifestações. Em relação aos dados da Concessionária, nota-se que após 2019, as reclamações realizadas diretamente na Concessionária reduziram.

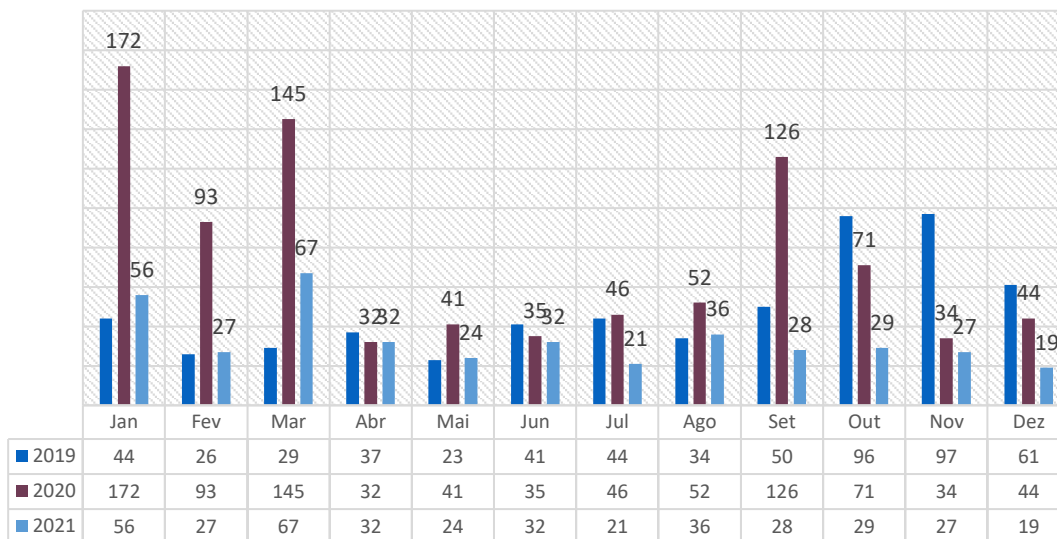
**Reclamações CCR Barcas
- Ouvidoria Agetransp**



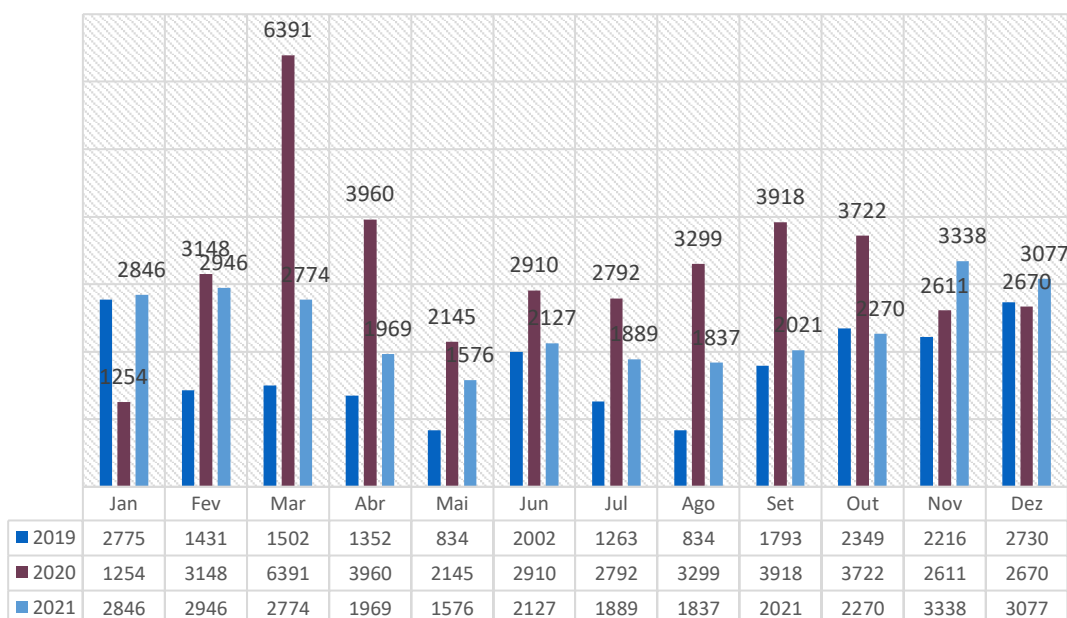
**Reclamações CCR Barcas -
Ouvidoria CCR Barcas**



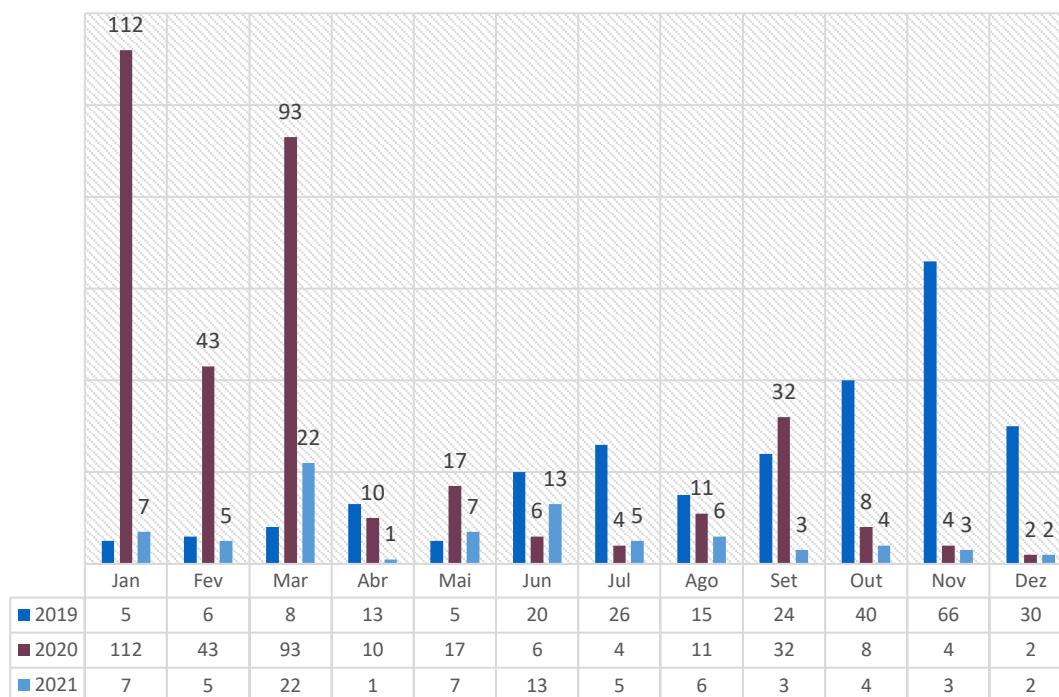
Conforme gráfico abaixo, é possível visualizar que no ano de 2021, janeiro e março, meses pertencentes ao 1º trimestre, apresentaram os maiores números de manifestação neste setor de Ouvidoria, assim como no ano de 2020. Sendo assim, o comportamento evidenciado difere-se do de 2019 à medida que outubro e novembro foram os meses com mais manifestação em 2019.



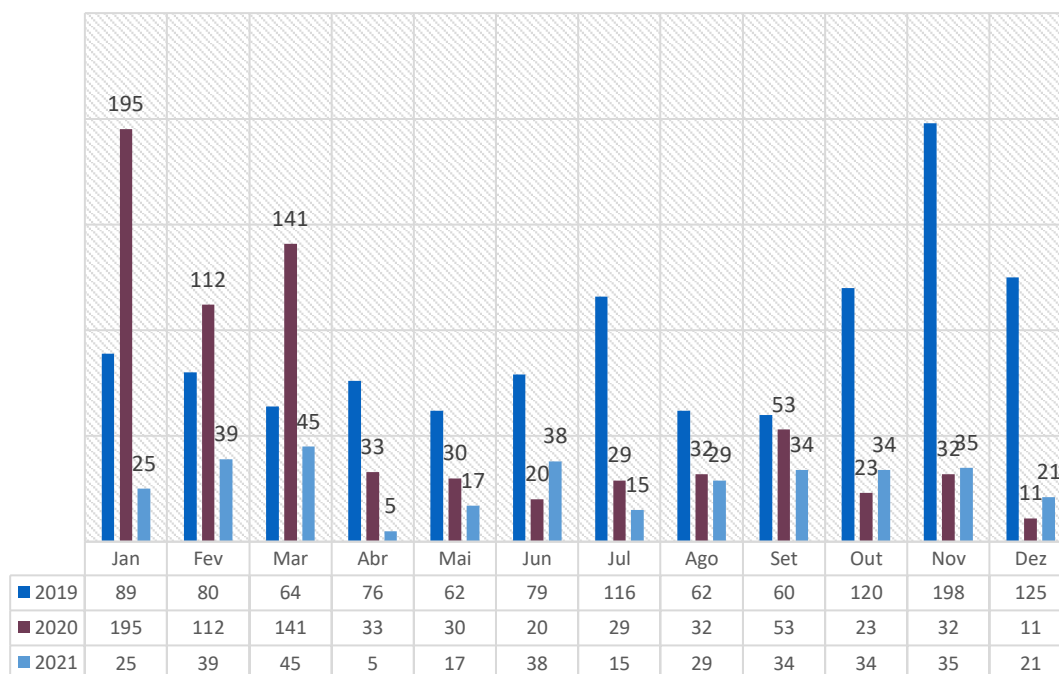
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, verifica-se que conforme os dados de 2019 da Ouvidoria da Agetransp, a Concessionária em 2021 apresentou mais manifestações no mês de novembro. Ademais, destaca-se o 4º trimestre do ano com alto número de registros.



Em relação as reclamações coletadas nesta Ouvidoria, foi possível analisar que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações, pois apresentou crescimento dos registros no mês de março.

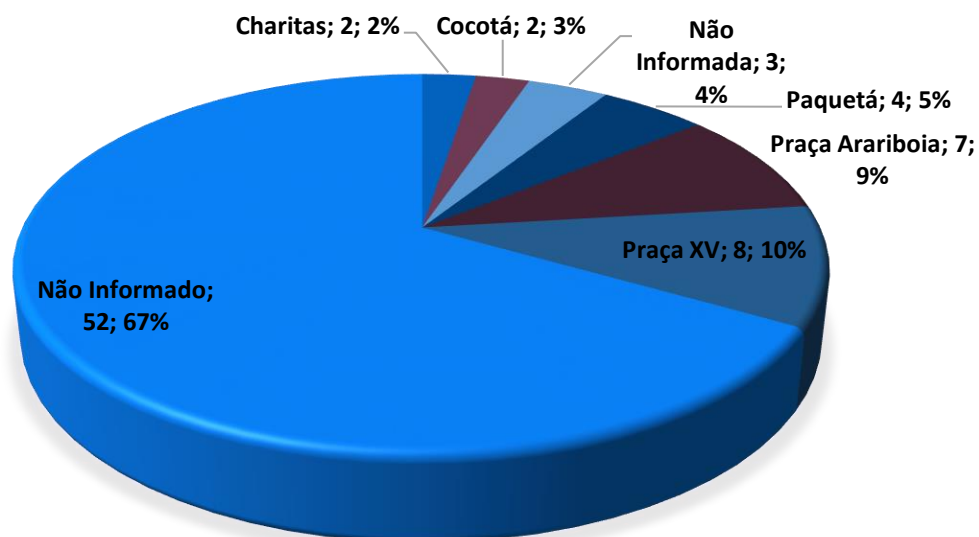


Em relação ao comportamento das reclamações na Concessionária, o comportamento foi similar ao evidenciado nas reclamações e manifestações coletadas por esta Agência.

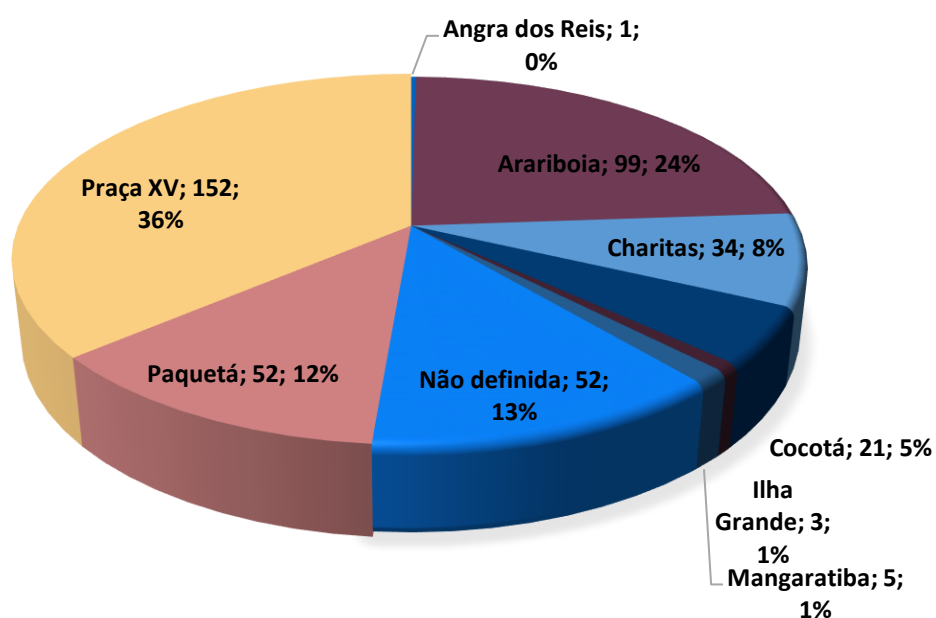


13.1 Reclamações por Estação

Em relação as estações manifestadas, destaca-se que a maior parte das insatisfações não teve informação de estação (67%). Além disto, das estações informadas, Praça XV apresentou maior número (8), logo após Praça Arariboia (7).



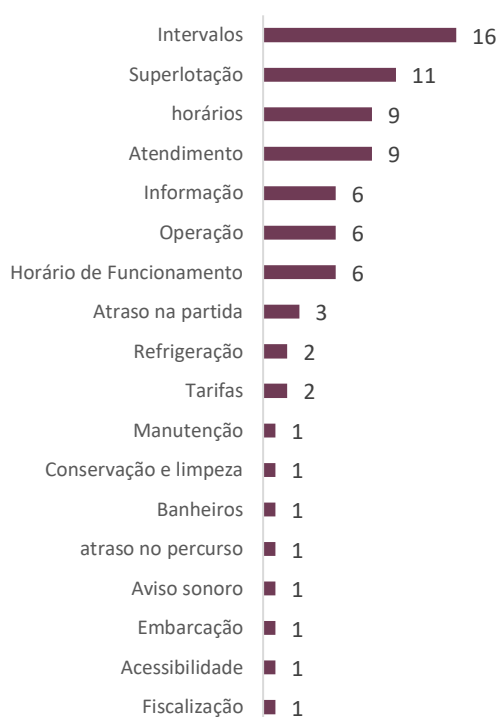
Na Concessionária, o comportamento das mais reclamadas foi semelhante. Praça XV apresentou maior número de queixas, e Praça Arariboia o 2º maior número.



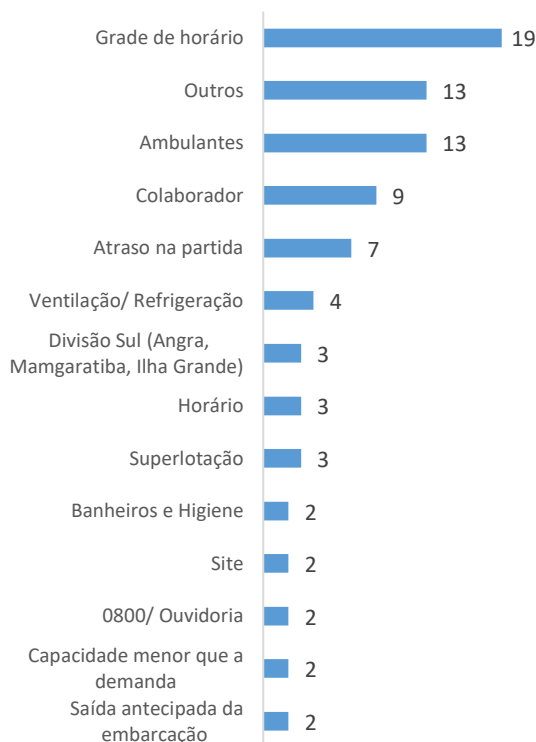
13.2 Reclamações por assunto

Considerando os assuntos das reclamações, enquanto intervalos foi assunto mais reclamado na Ouvidoria da Agetransp, grade de horário foi o assunto na Concessionária. Atraso na partida foi 5º maior motivo na Concessionária e 8º na Ouvidoria da Agetransp. Segue gráficos com os assuntos reclamados tanto na Agência quanto na Concessionária.

Top 10 Reclamações -
Agetransp

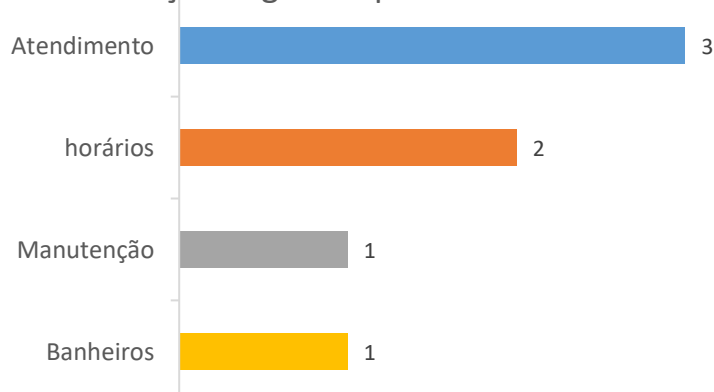


Top 10 Reclamações -
Concessionária



13.3 Reclamações CCR Barcas – janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

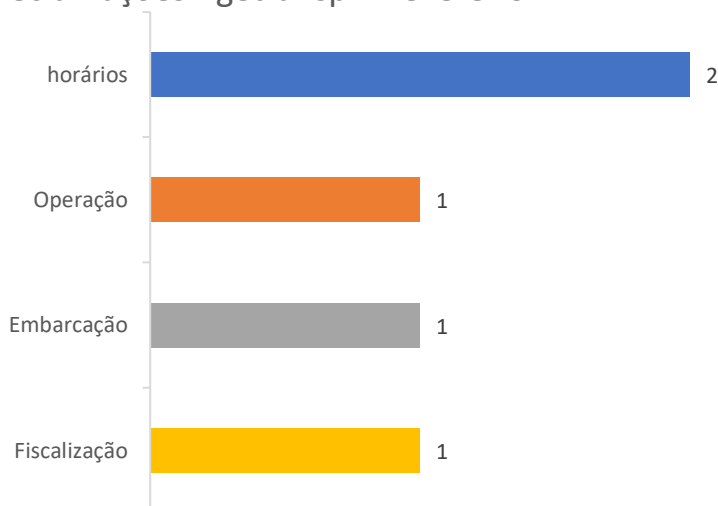


Reclamações CCR Barcas Janeiro

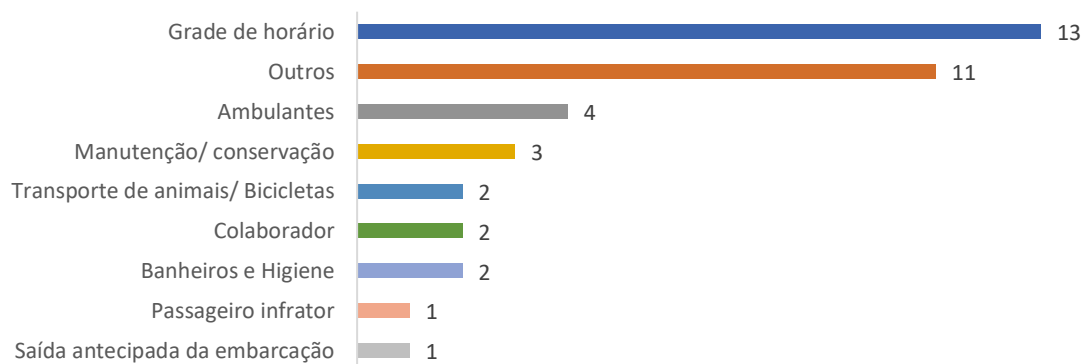


13.4 Reclamações CCR Barcas – fevereiro

Reclamações Agetransp - Fevereiro

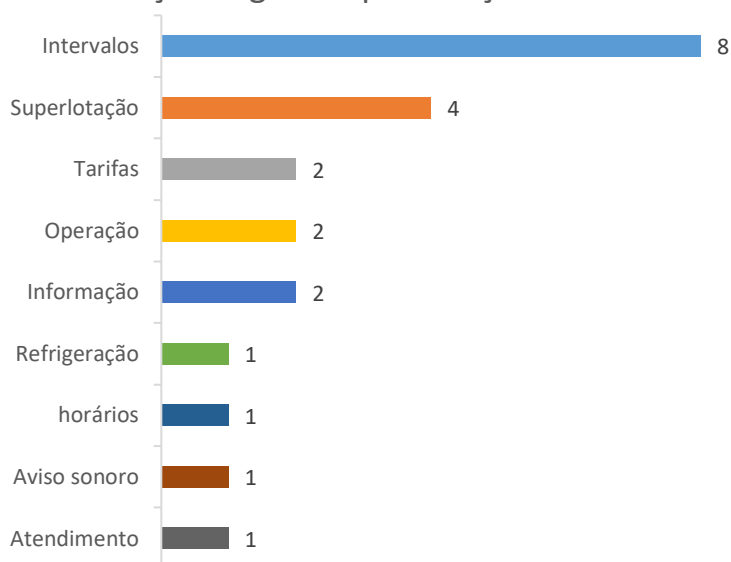


Reclamações CCR Barcas - Fevereiro

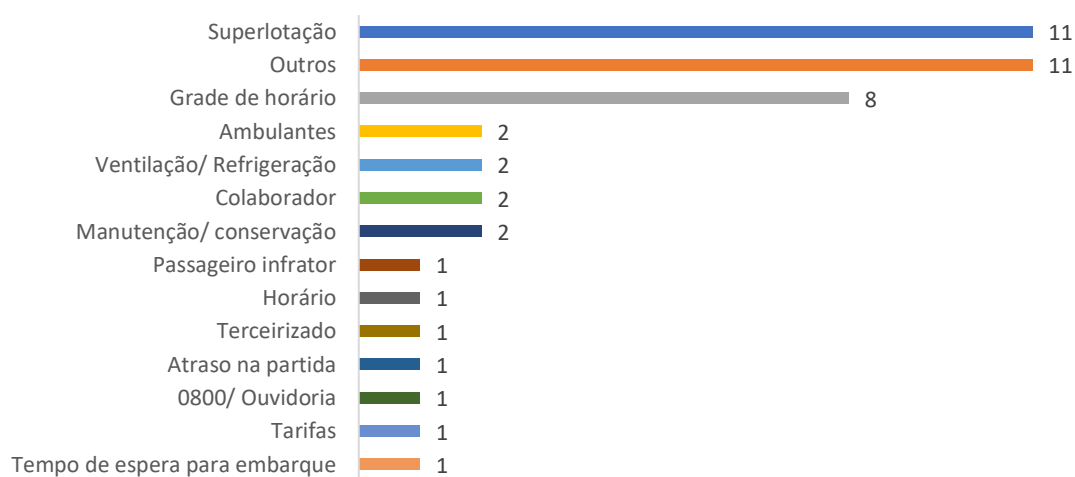


13.5 Reclamações CCR Barcas – março

Reclamações Agetransp - Março

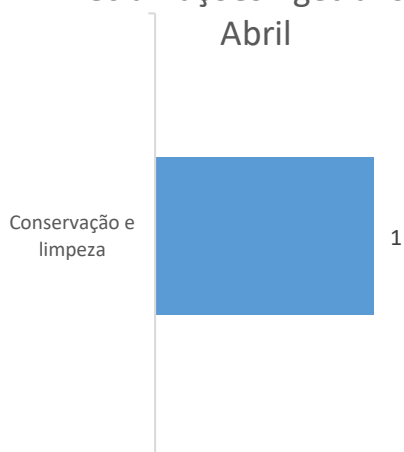


Reclamações CCR Barcas Março

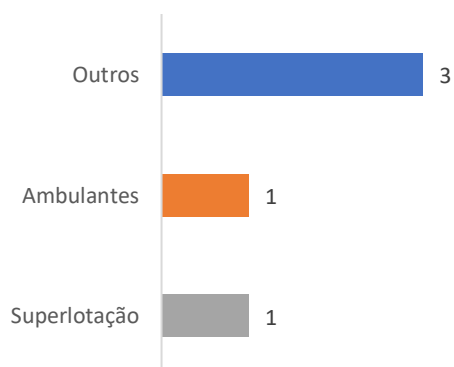


13.6 Reclamações CCR Barcas – abril

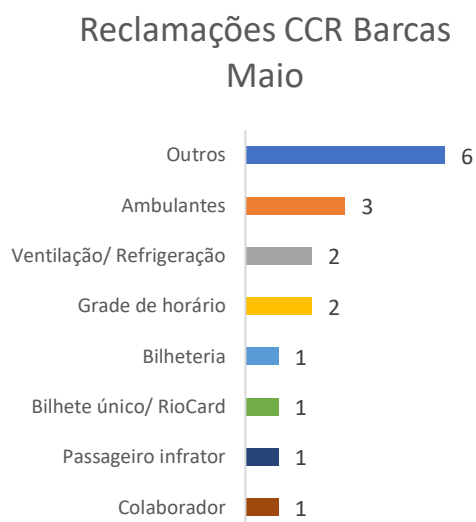
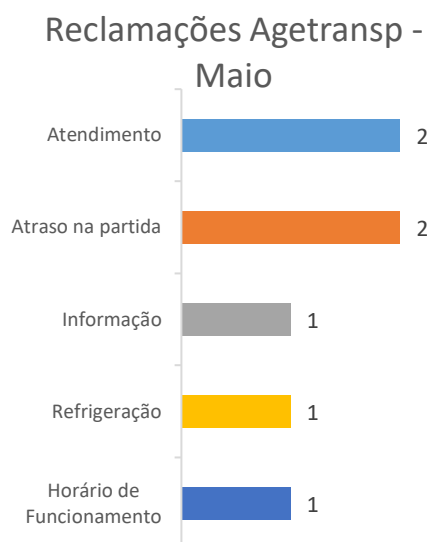
Reclamações Agetransp -
Abril



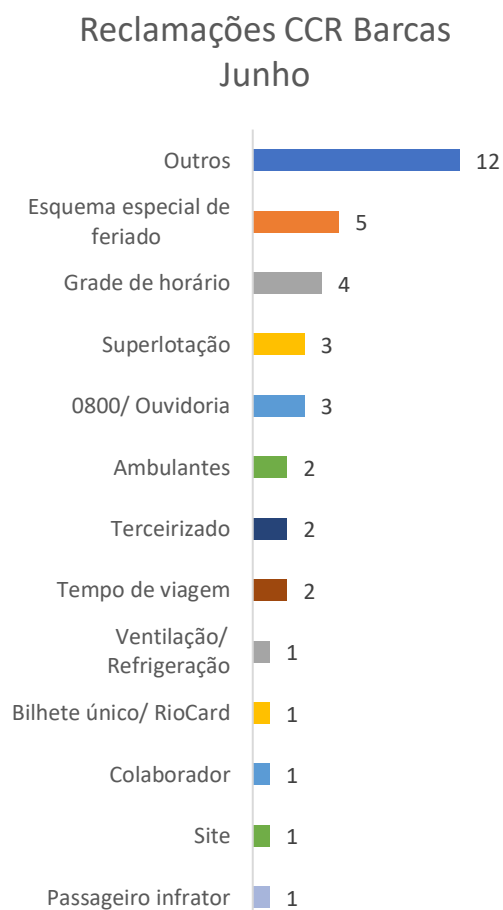
Reclamações CCR Barcas
Abril



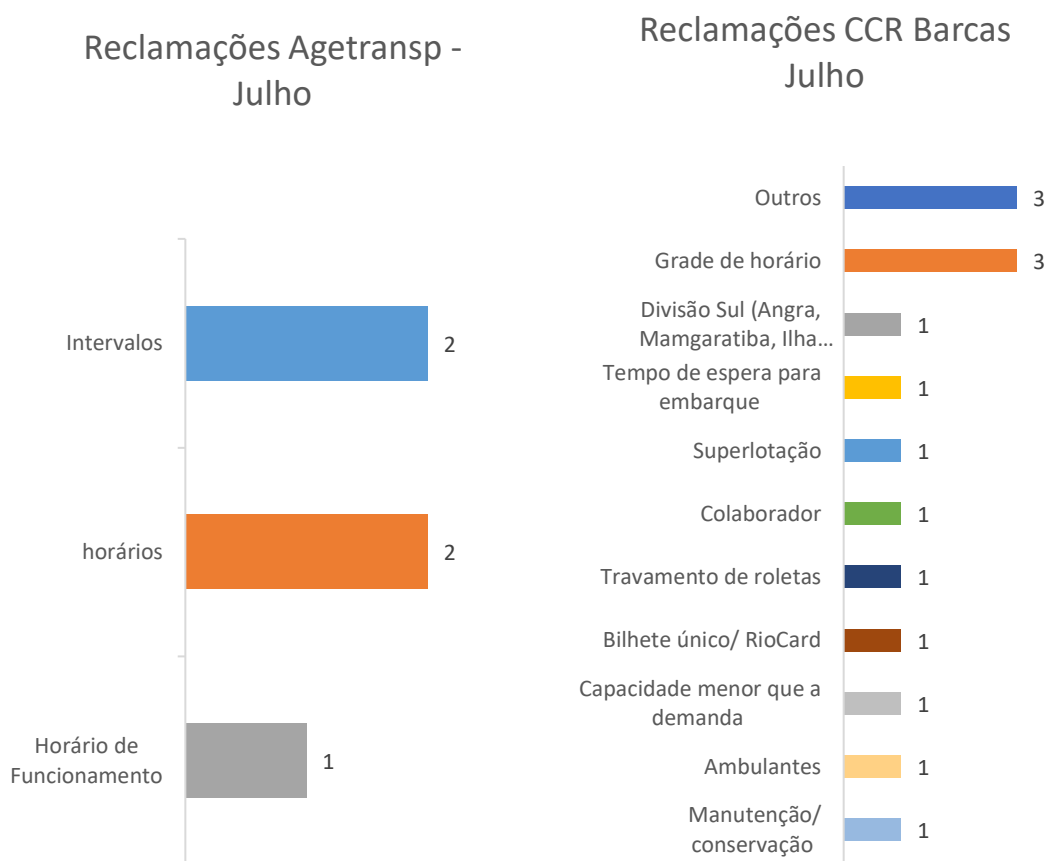
13.7 Reclamações CCR Barcas – maio



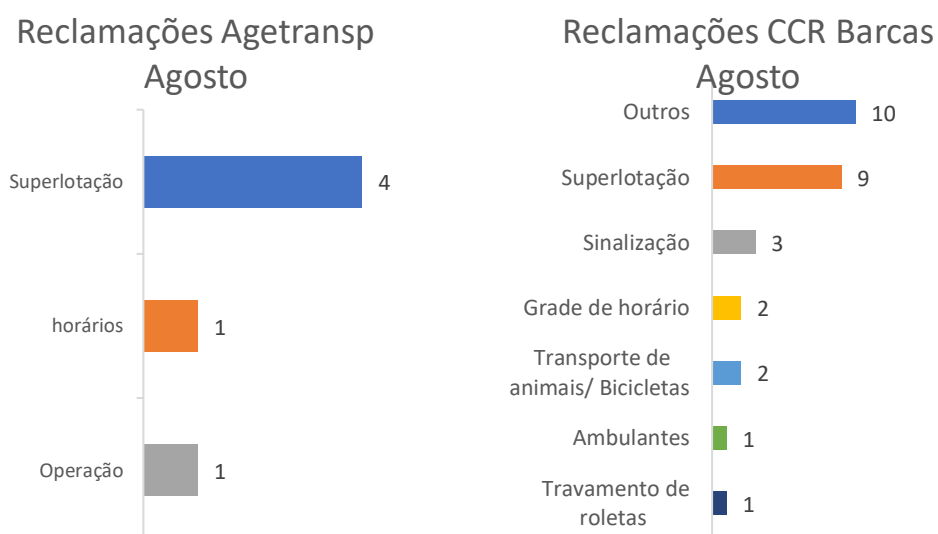
13.8 Reclamações CCR Barcas – junho



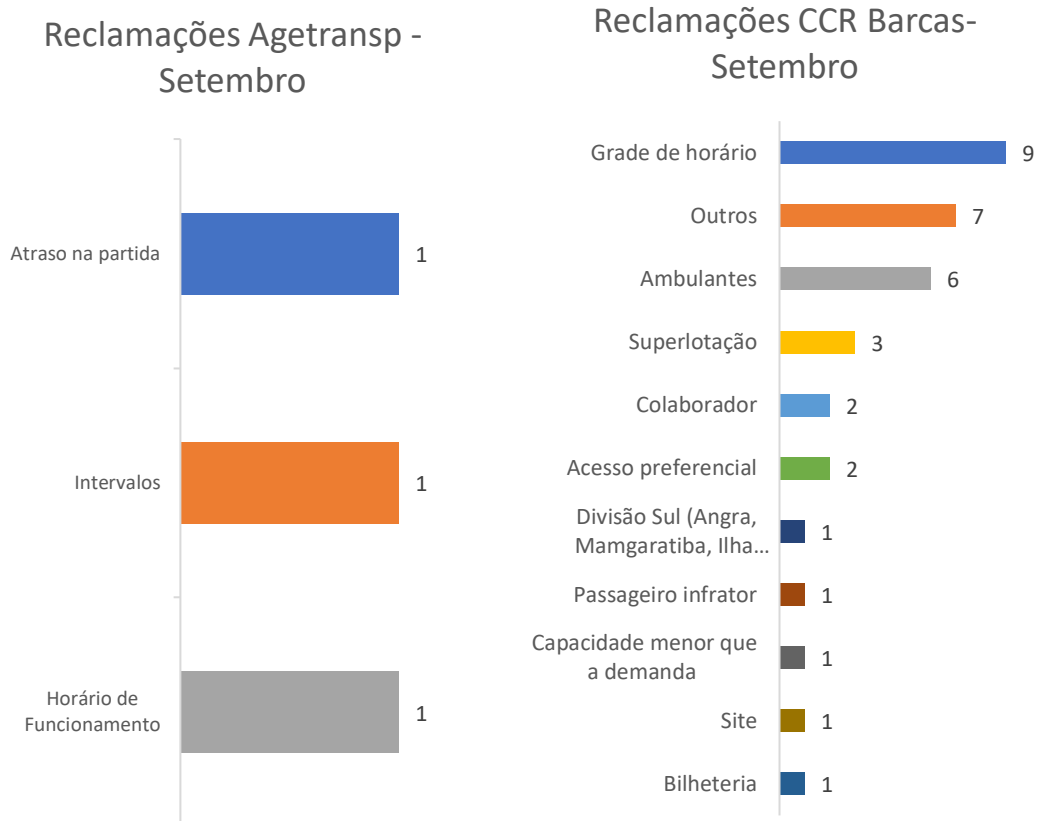
13.9 Reclamações CCR Barcas – julho



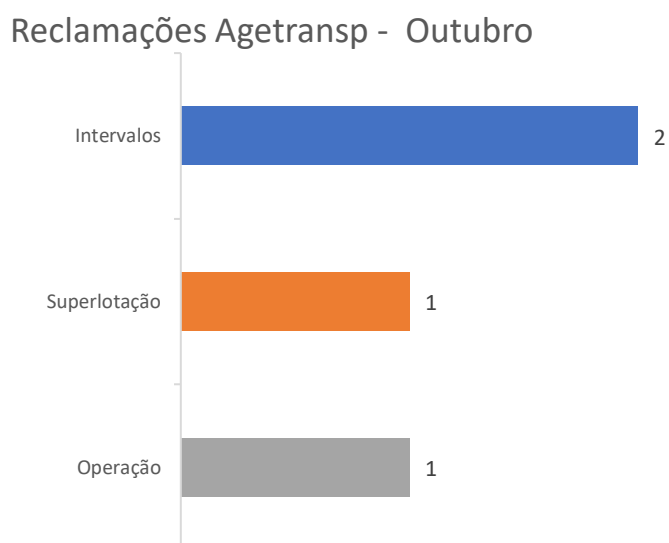
13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto



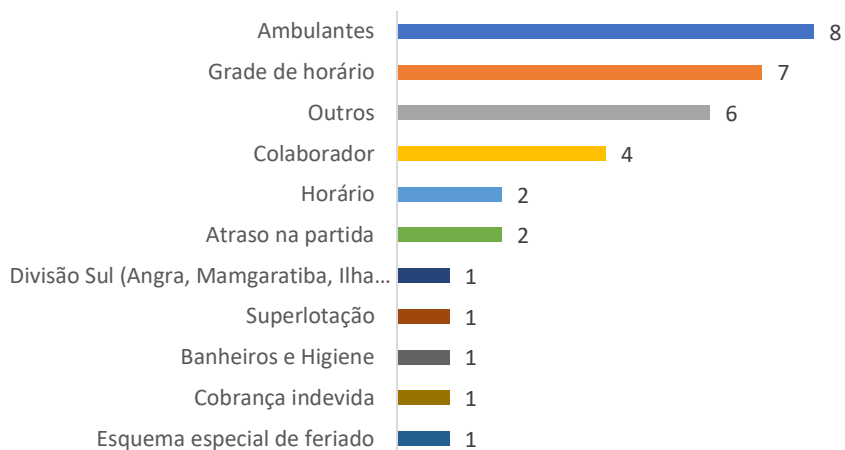
13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro



13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro

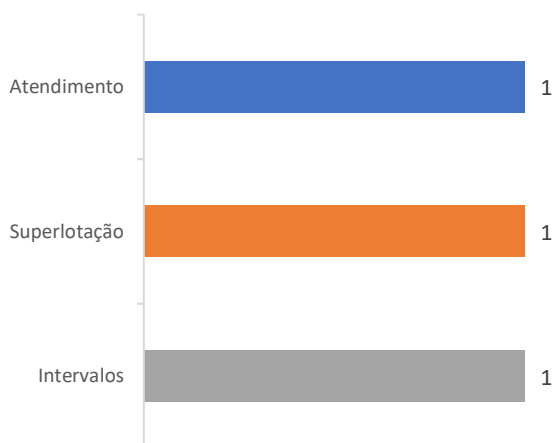


Reclamações CCR Barcas Outubro

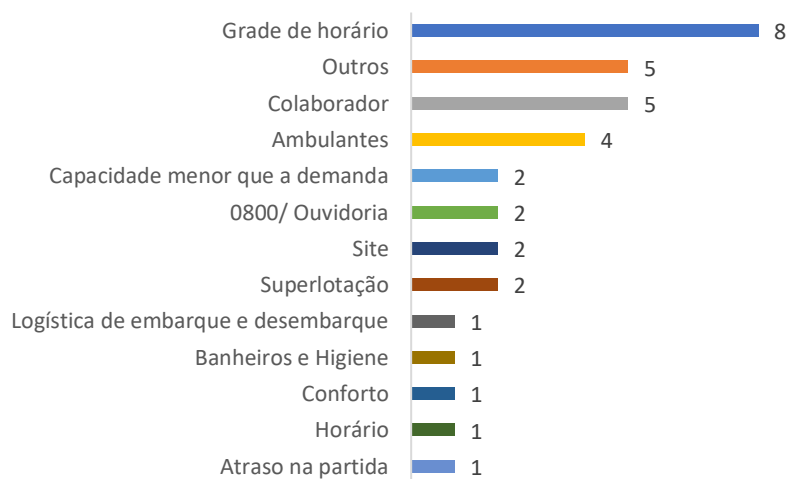


13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro

Reclamações Agetransp - Novembro

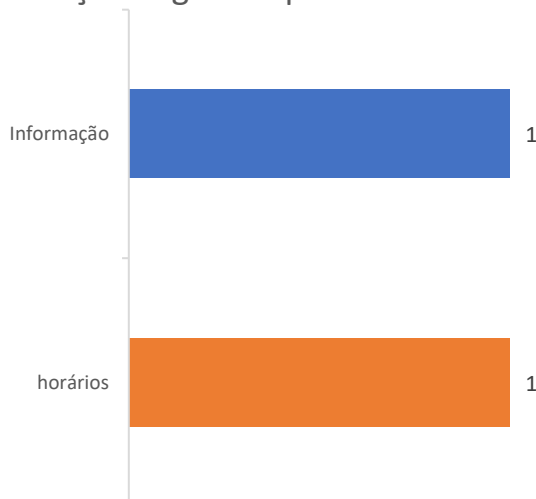


Reclamações CCR Barcas Novembro

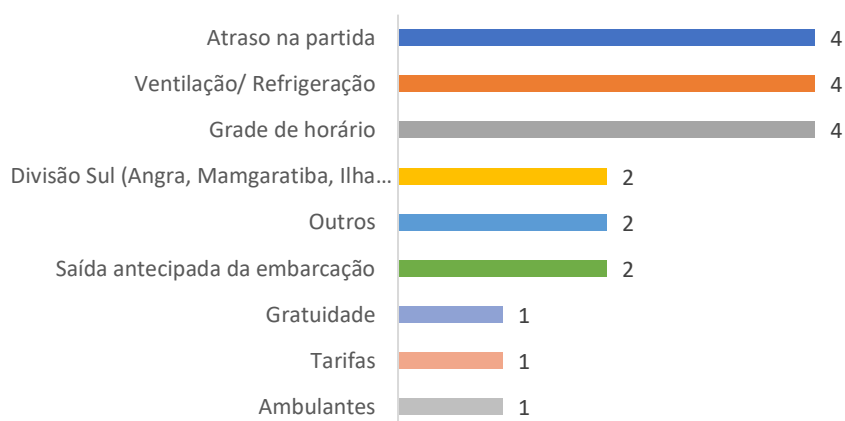


13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro

Reclamações Agetransp - Dezembro



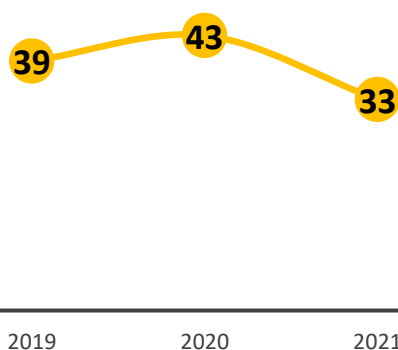
Reclamações CCR Barcas
Dezembro



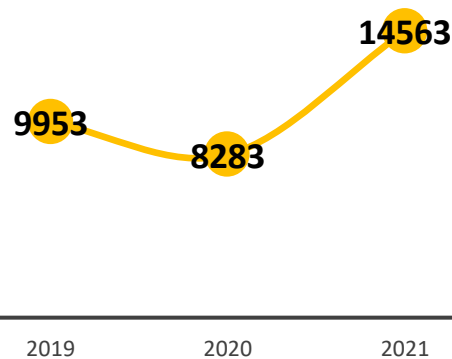
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

O comportamento das manifestações nos setores diferenciou-se dependendo do setor. Na Ouvidoria da Agetransp em 2020 as manifestações cresceram 10,3% e em 2021 reduziram 23,3%. Em relação aos dados da Concessionária, em 2020 os registros reduziram 16,8% e em 2021 cresceram 75,8%.

Manifestações CCR Via Lagos na Agetransp

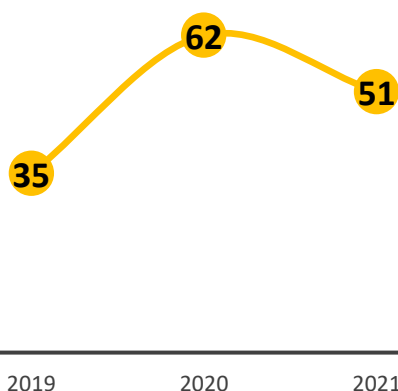


Manifestações CCR Via Lagos

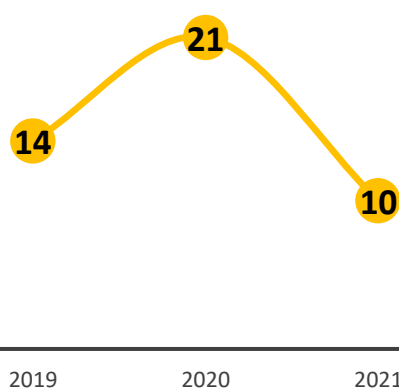


As reclamações na Ouvidoria da Agetransp apresentaram o mesmo comportamento das manifestações. No entanto, o comportamento das insatisfações foi o inverso na Ouvidoria da CCR Via Lagos. Em 2020 houve crescimento das insatisfações, e no ano de referência as queixas reduziram 52,4%.

Reclamações CCR Via Lagos

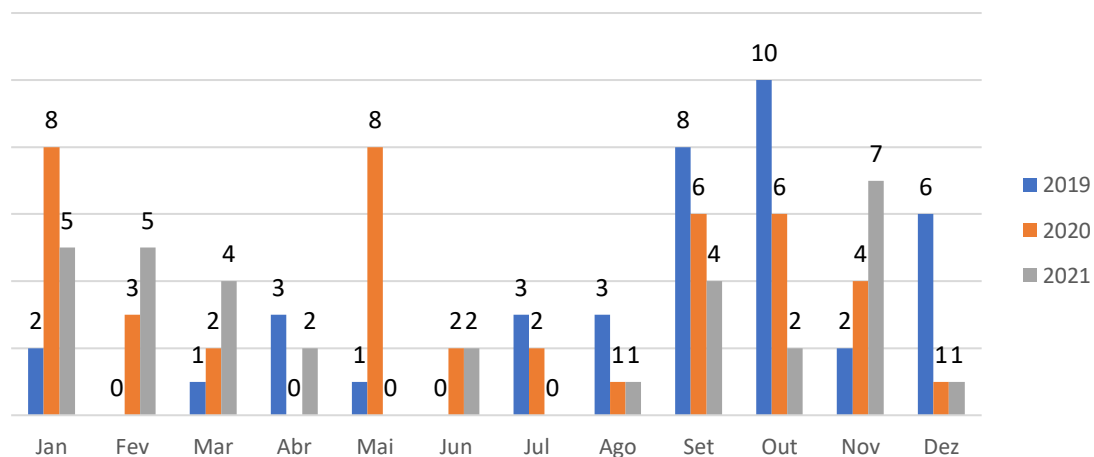


Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp



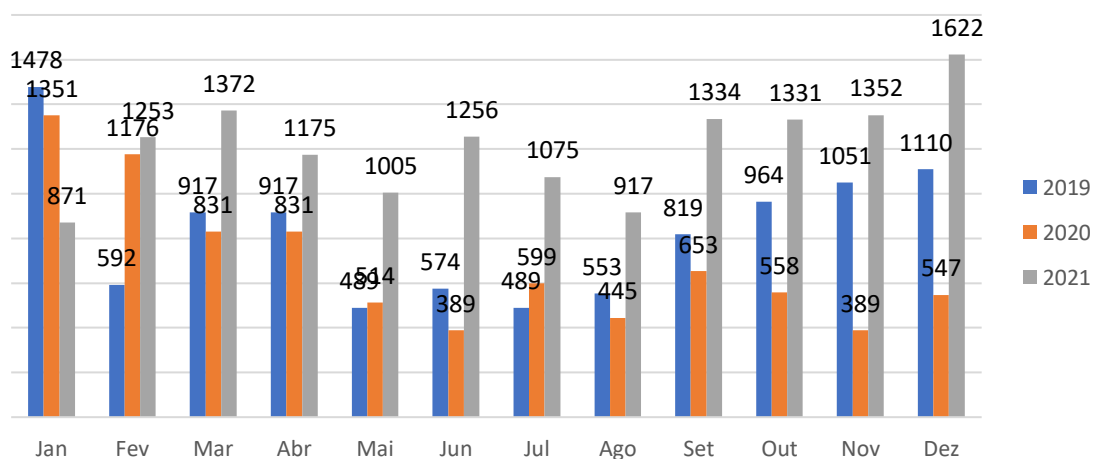
Na Ouvidoria da Agetransp, em 2018, os meses de setembro e outubro apresentaram crescimento e corresponderam aos meses mais manifestados no período. Em 2020, apesar desses meses apresentarem números mais elevados que os demais, os meses de janeiro e maio superaram. Considerando o ano de referência, novembro ultrapassou os demais meses do ano.

Manifestações Agetransp - CCR Via Lagos



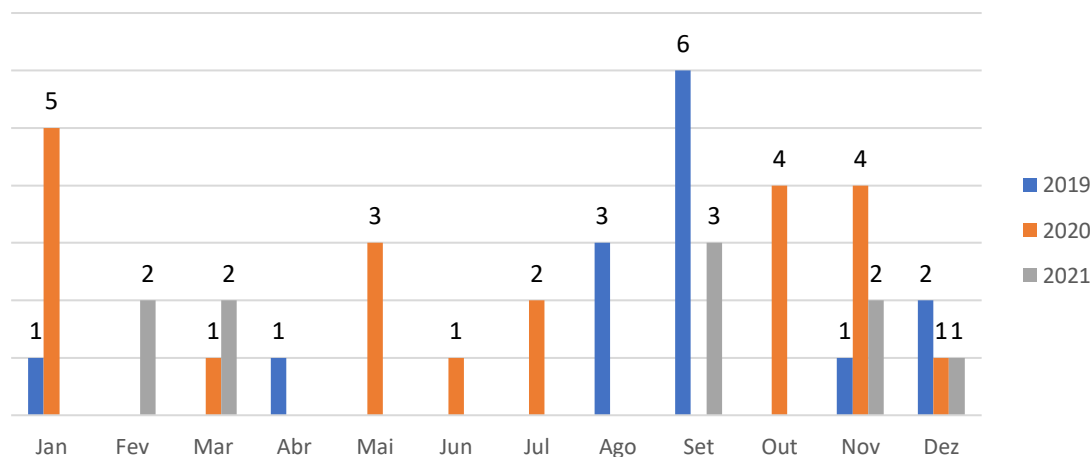
No que tange as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, nota-se que janeiro nos anteriores apresentou os maiores valores. No entanto, o cenário de alterou em 2021, cujo mês responsável por maior frequência foi novembro.

Número de Manifestações Via Lagos



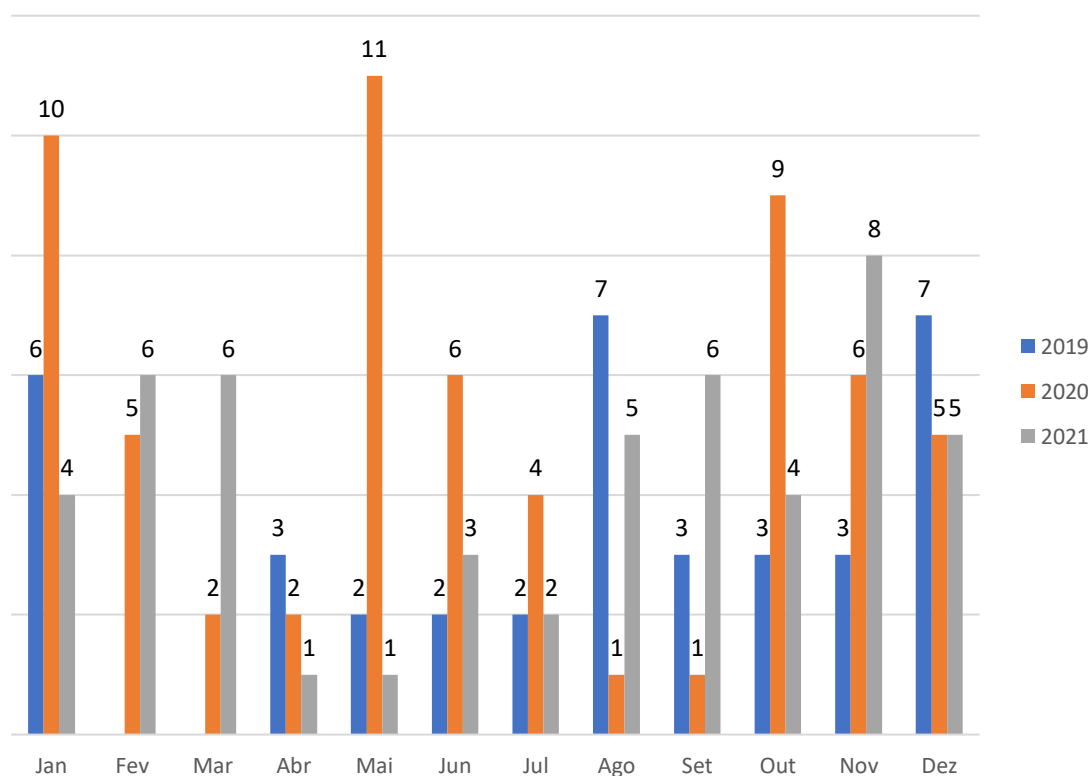
Em relação às reclamações, em 2019, o mês mais reclamado foi setembro apesar do mês mais manifestado ser outubro. Em 2020 o comportamento foi semelhante ao das manifestações, onde Janeiro apresentou números superiores. Em 2021 apresentou retorno ao comportamento de 2019, onde setembro foi o mês mais reclamado.

Reclamações Agetransp - CCR Via Lagos



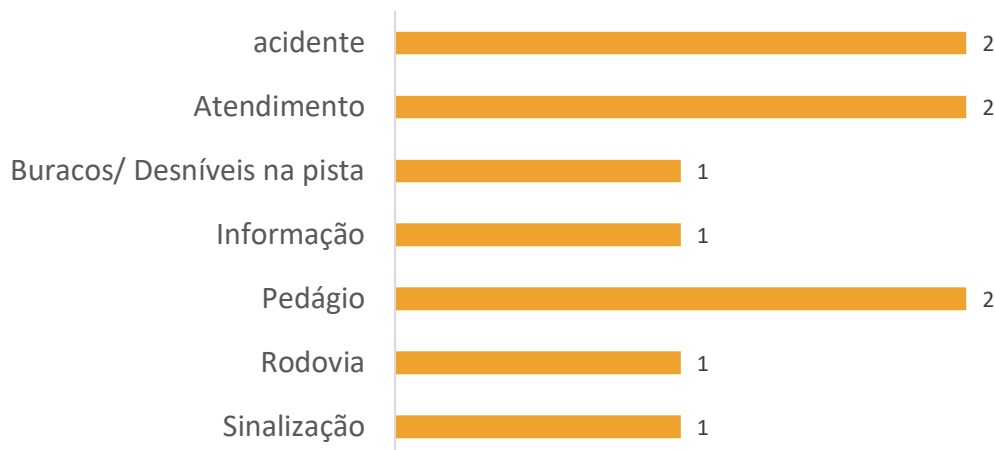
Considerando as reclamações coletadas pela Concessionária, o mês de novembro apresentou maior número, apesar de dezembro ser o período com maior número de registros.

Reclamações CCR Via Lagos



Em relação a 2021, foram registradas 10 reclamações sobre a Concessionária CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp. Dos assuntos das reclamações, acidente, atendimento e pedágio obtiveram mais de 1 registro. O gráfico abaixo informa os assuntos e números absolutos.

Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp

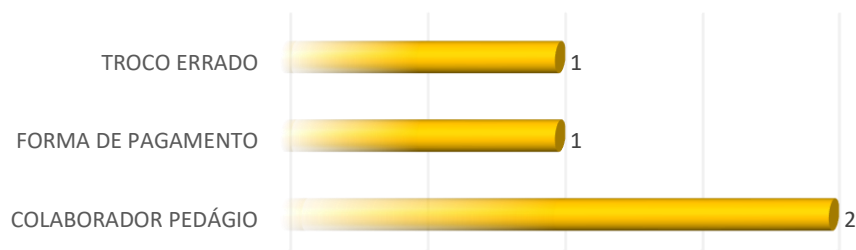


Diretamente com a CCR Via Lagos, das 51 reclamações, 10 tiveram como teor o troco errado, sendo pelo 2º ano assunto mais reclamado. Destacam-se também colaborador pedágio e valor da tarifa, com 7 registros, forma de pagamento em débito com 3, funcionamento 0800, cobrança indevida e cabine indisponível 2.



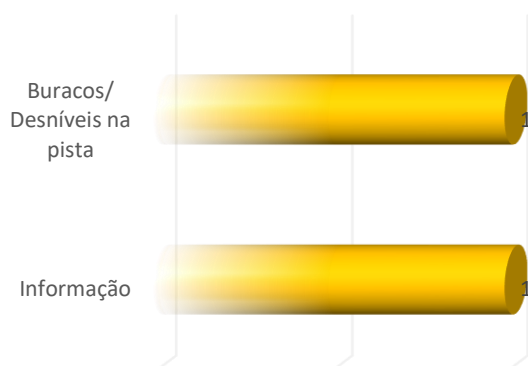
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JANEIRO

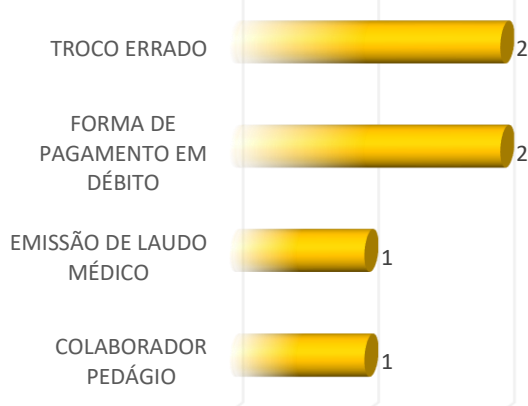


14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro

RECLAMAÇÕES AGETRANS - FEVEREIRO

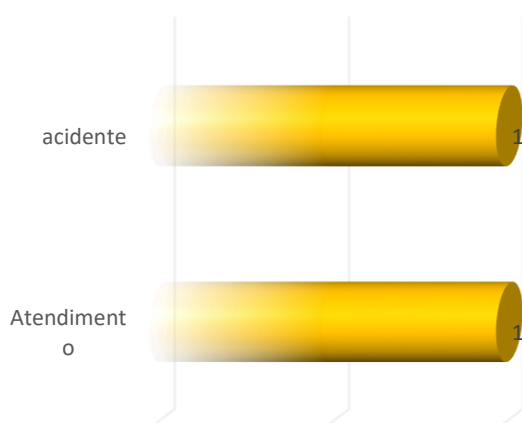


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - FEVEREIRO

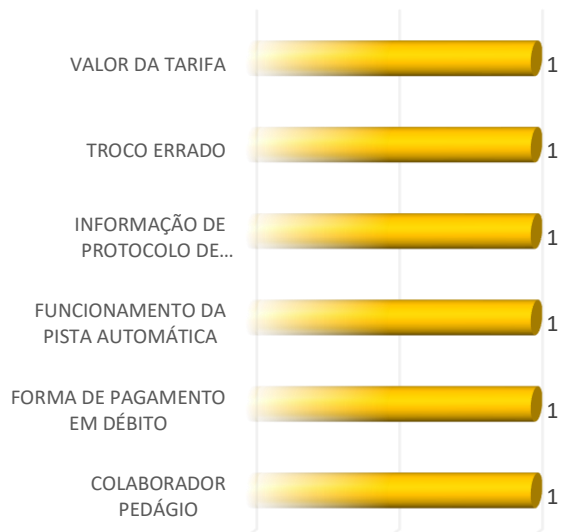


14.3 Reclamações CCR Via Lagos – março

RECLAMAÇÕES AGETRANS - MARÇO

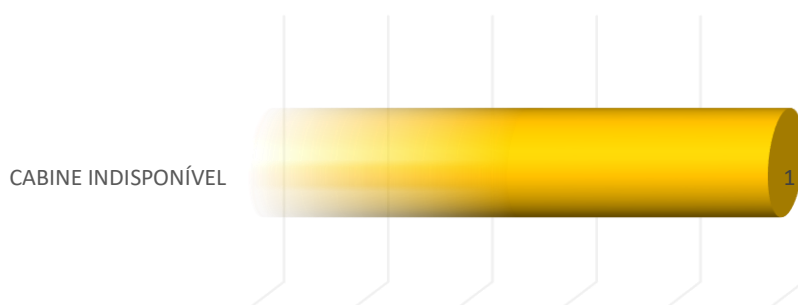


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MARÇO



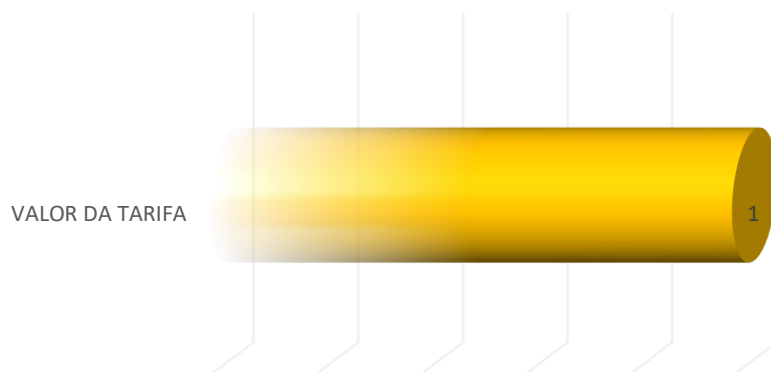
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – abril

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - ABRIL



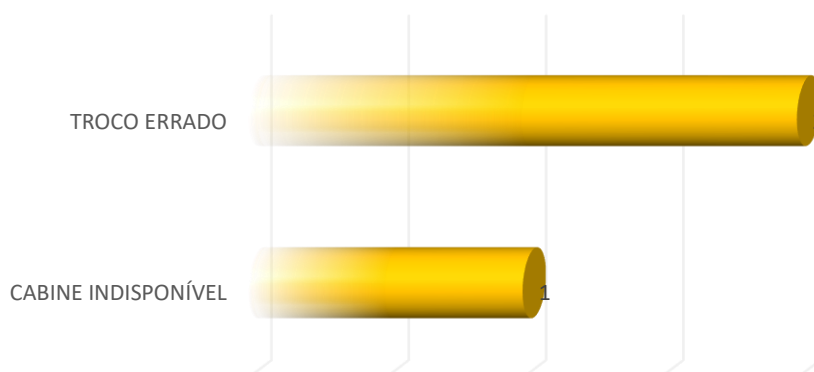
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MAIO



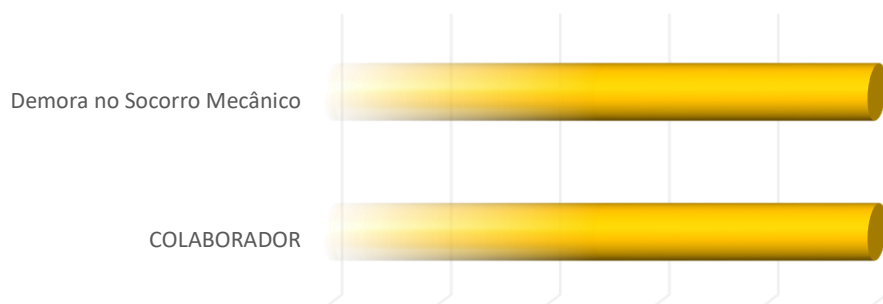
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JUNHO



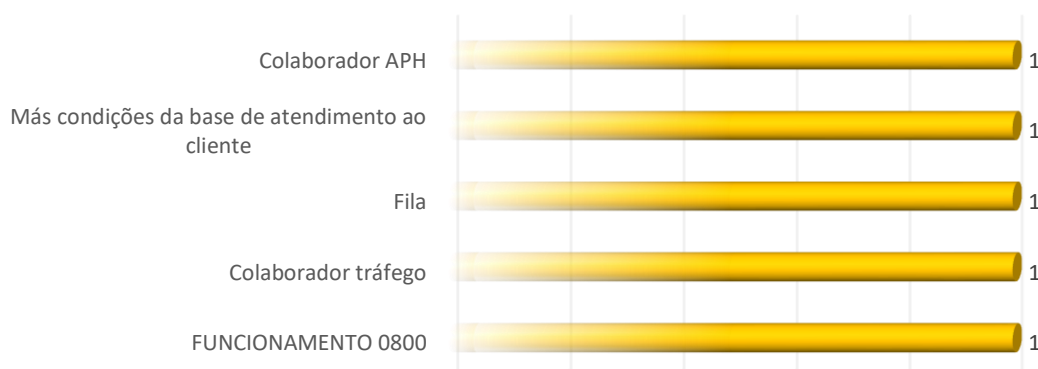
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JULHO



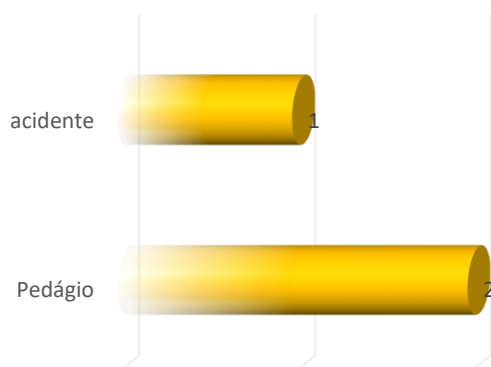
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - AGOSTO

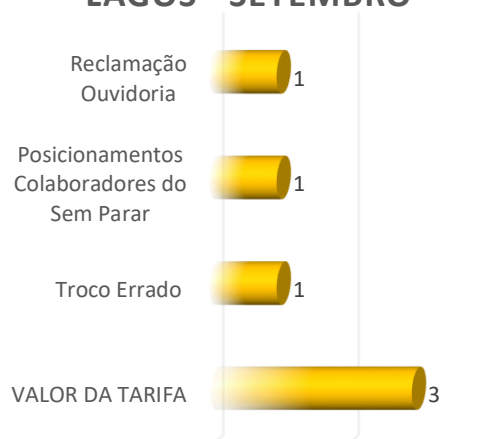


14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro

RECLAMAÇÕES AGETRANS SP - SETEMBRO

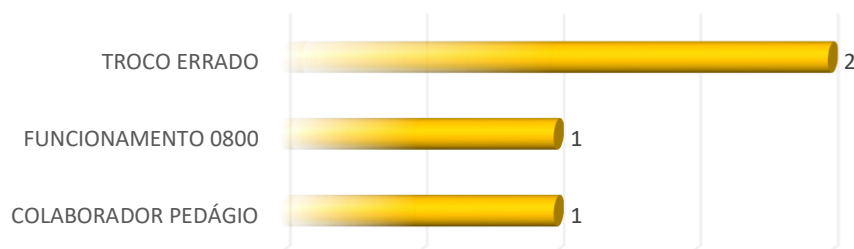


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - SETEMBRO



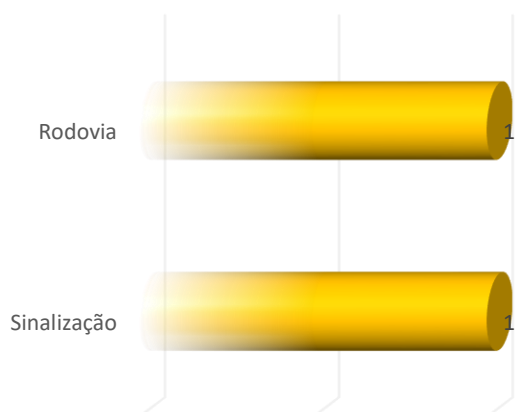
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - OUTUBRO

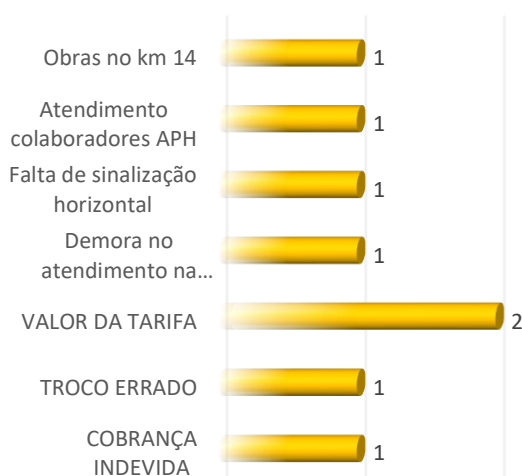


14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro

RECLAMAÇÕES AGETRANS P - NOVEMBRO

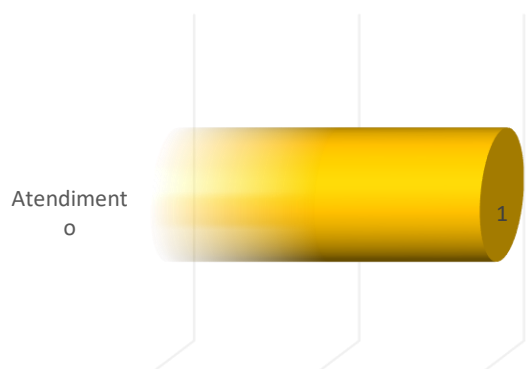


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - NOVEMBRO

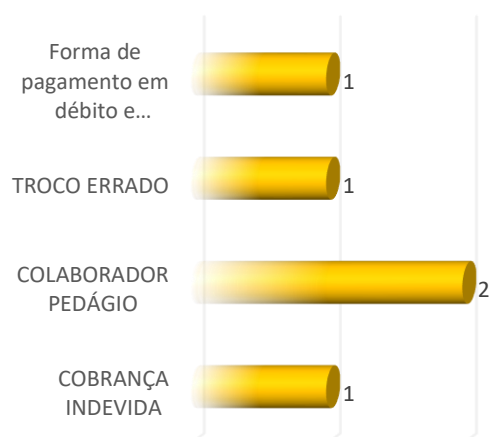


14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro

RECLAMAÇÕES AGETRANS P - DEZEMBRO

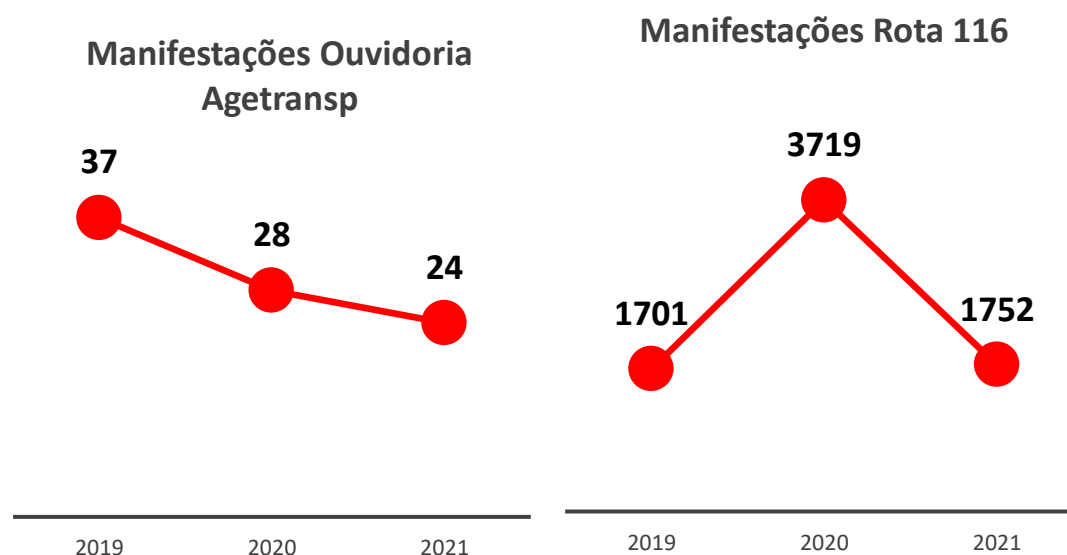


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - DEZEMBRO

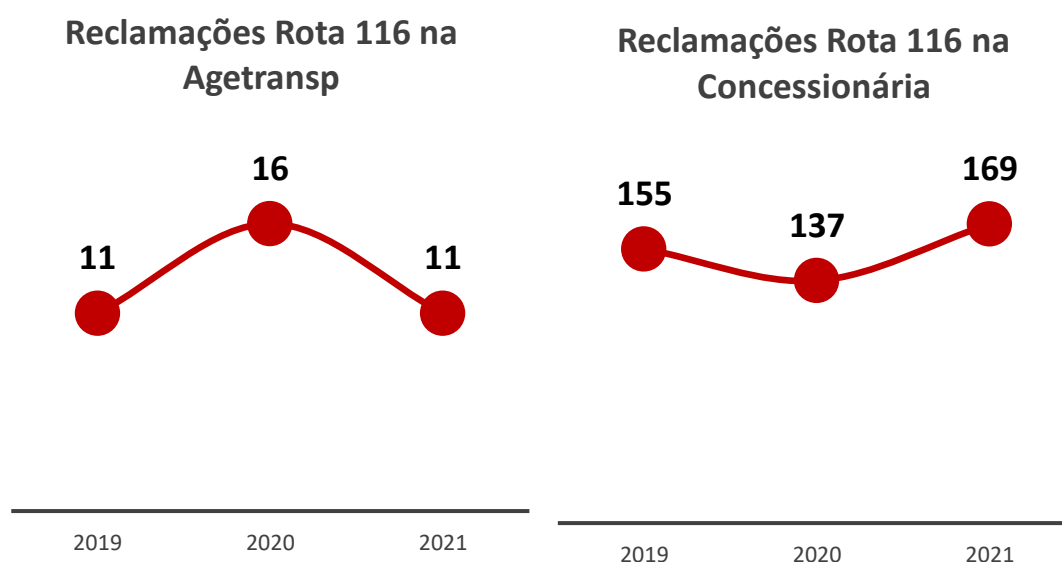


15 Manifestações Concessionária ROTA 116

O comportamento em relação às manifestações coletadas por esta Ouvidoria em relação a Rota 116 foi de redução ao longo dos anos. O cenário pré pandêmico apresentou maiores números de registros. Houve uma redução de 24,3% nos registros em 2020 e 14,3% em 2021. Na Concessionária, no primeiro ano de pandemia houve crescimento, mas no ano corrente a redução avaliada foi de 52,9%.

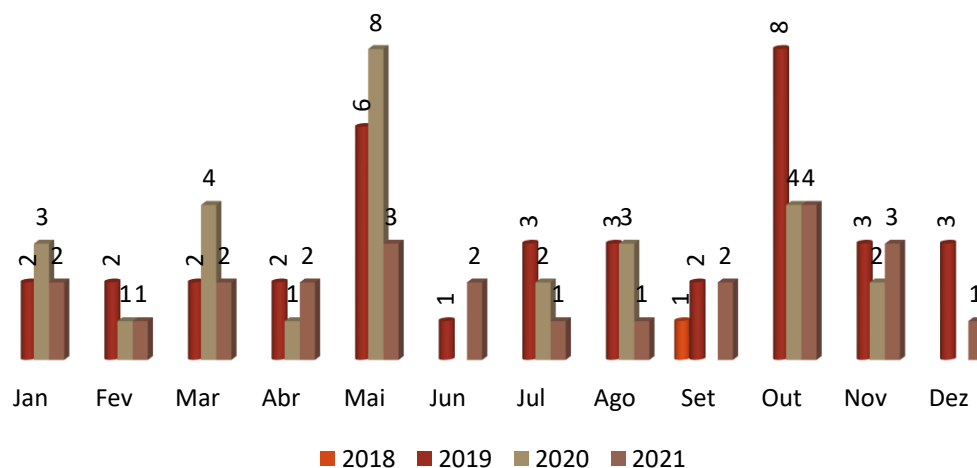


Em relação as reclamações, houve redução dos registros sobre este tipo de manifestação na Ouvidoria da Agetransp, redução de 31,25%. No entanto, o comportamento na Concessionária foi contrário, apresentando crescimento de 23,4%.



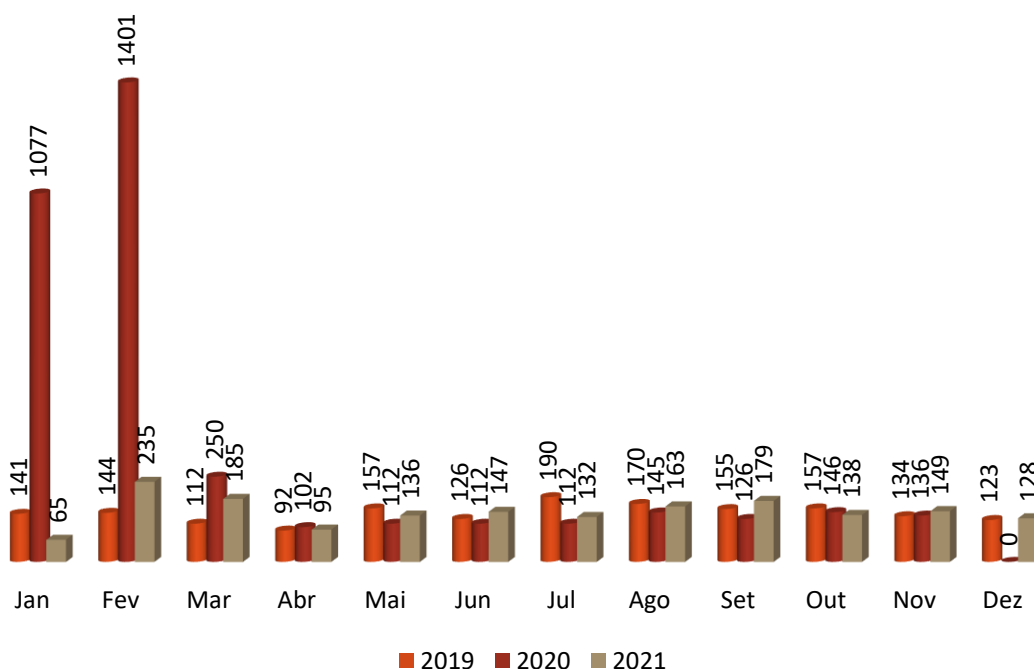
Foi verificado o comportamento dos registros acerca da Rota 116 na Ouvidoria da Agetransp. Constatou-se que no ano de 2021 outubro apresentou o maior número de registros, assim como em 2019.

Manifestações Agetransp



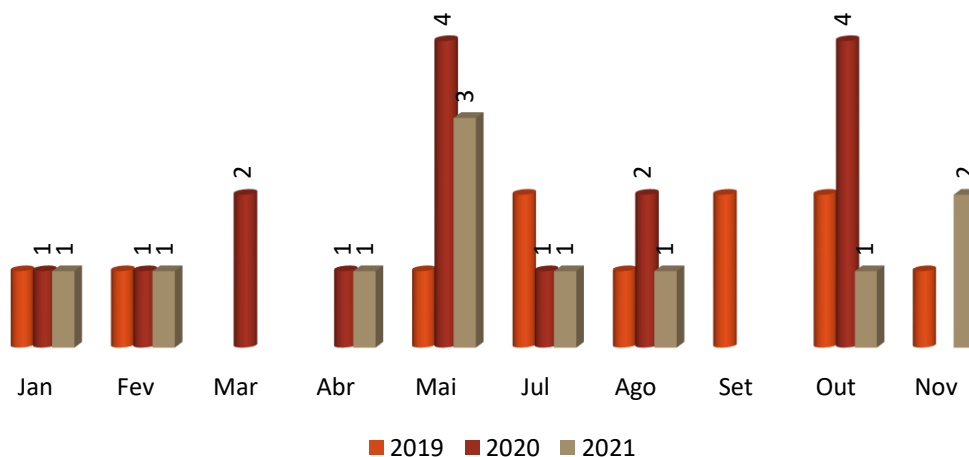
Em relação aos dados da própria Concessionária, nota-se que no ano passado os registros em janeiro e fevereiro foram muito superiores aos demais meses do ano, sendo esse comportamento relacionado ao enfrentamento da pandemia, iniciado em março. O mês com maior número de registros continuou sendo fevereiro, mas a diferença para os demais meses do ano é menor.

Número de Manifestações Rota 116



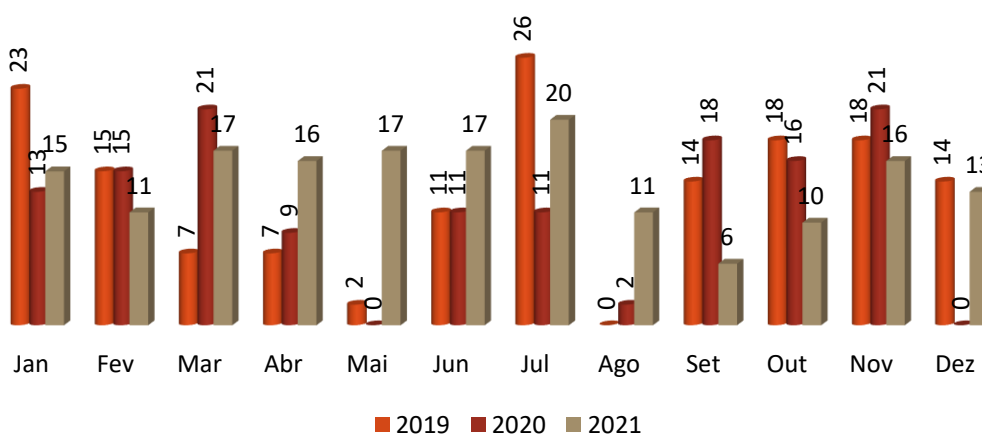
Além de maio ser o mês que apresentou o segundo maior número de registros, foi o mês em que se coletou mais insatisfações acerca da Concessionária, assim como no ano anterior.

Reclamações Agetransp



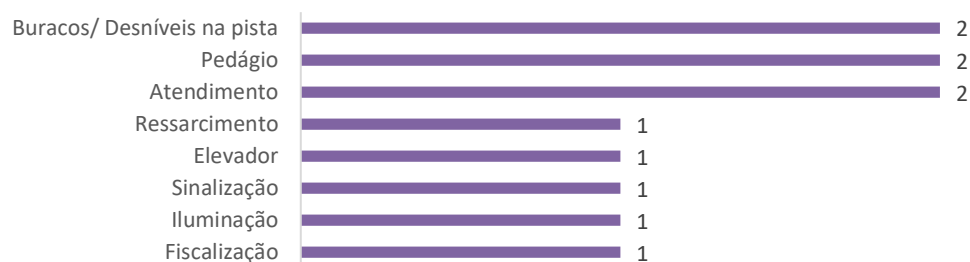
Considerando os dados da Concessionária, verifica-se que apesar da Concessionária ter coletado o maior número de registros em fevereiro, julho foi o mês mais reclamado.

Reclamações Rota 116



Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária Rota 116, foram em relação a buracos/ desníveis na pista, pedágio e

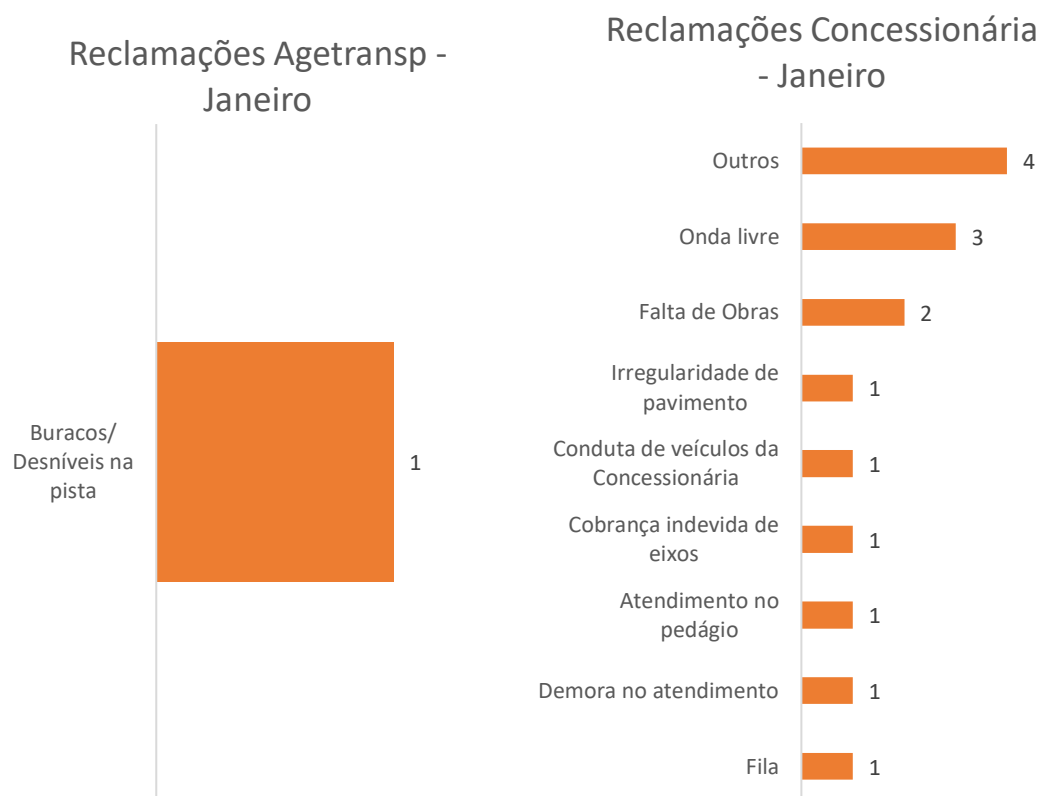
atendimento não havendo reclamações sobre os assuntos mais reclamados no ano anterior como Lei Nº 8.815 e manutenção.



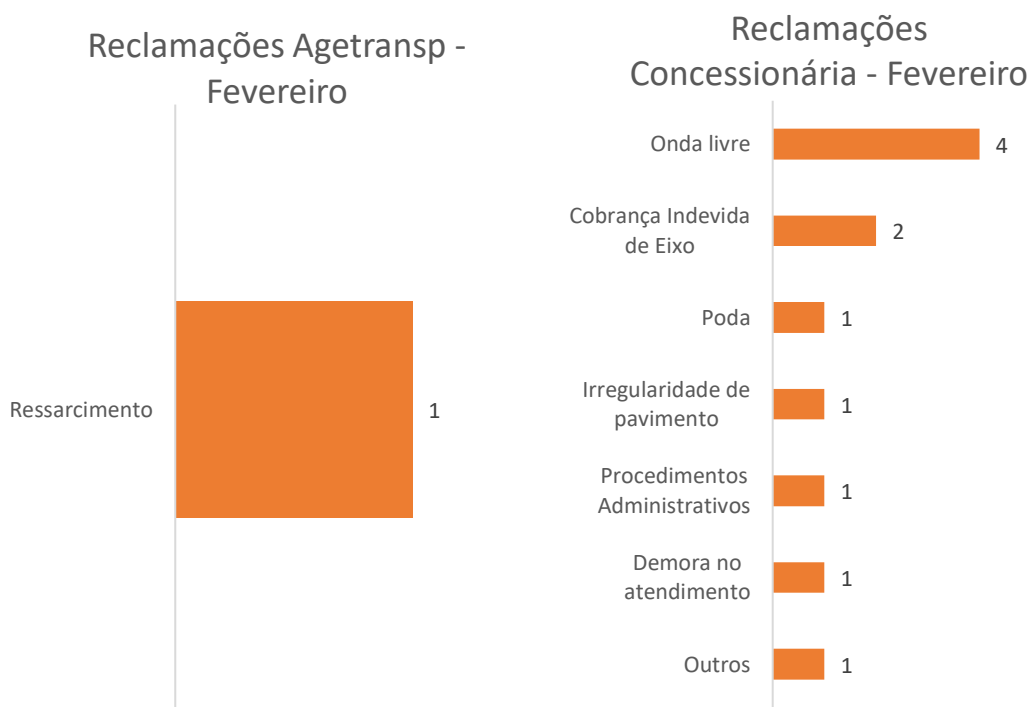
Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, destaca-se Onda livre, responsável por 37 dos 169 registros, ou seja, 21,9%. Troco errado novamente foi um dos maiores motivos de insatisfação sobre a Concessionária.



15.1 Reclamações Rota 116 - janeiro

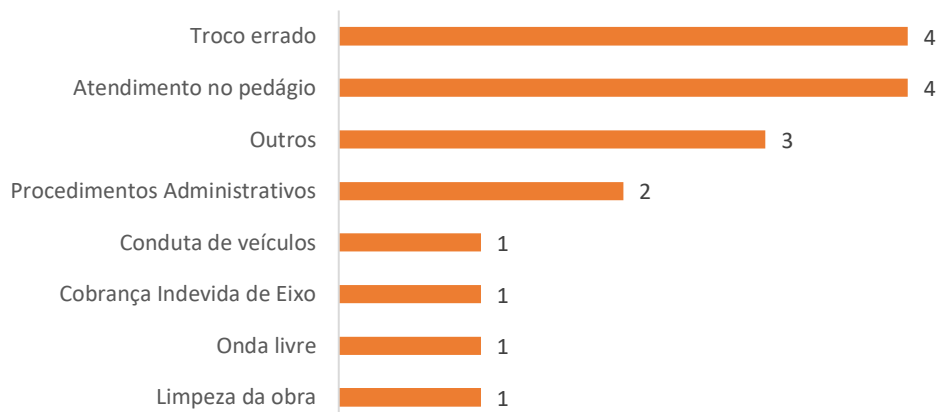


15.2 Reclamações Rota 116 - fevereiro



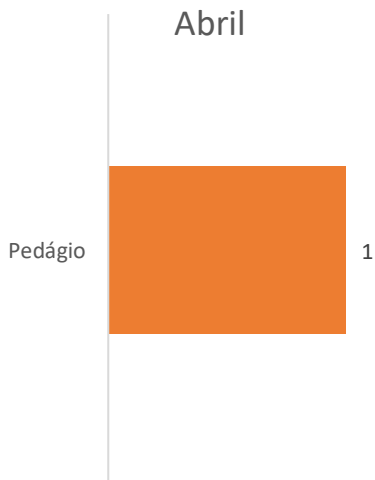
15.3 Reclamações Rota 116 - março

Reclamações Concessionária - Março



15.4 Reclamações Rota 116 - abril

Reclamações Agetransp - Abril

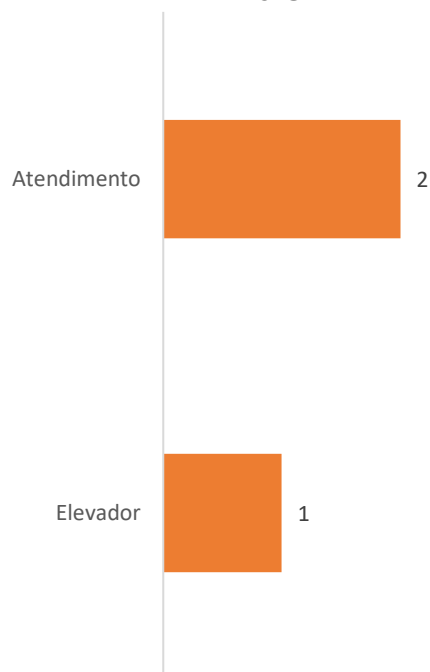


Reclamações Concessionária - Abril



15.5 Reclamações Rota 116 - maio

Reclamações Agetransp -
Maio



Reclamações
Concessionária - Maio

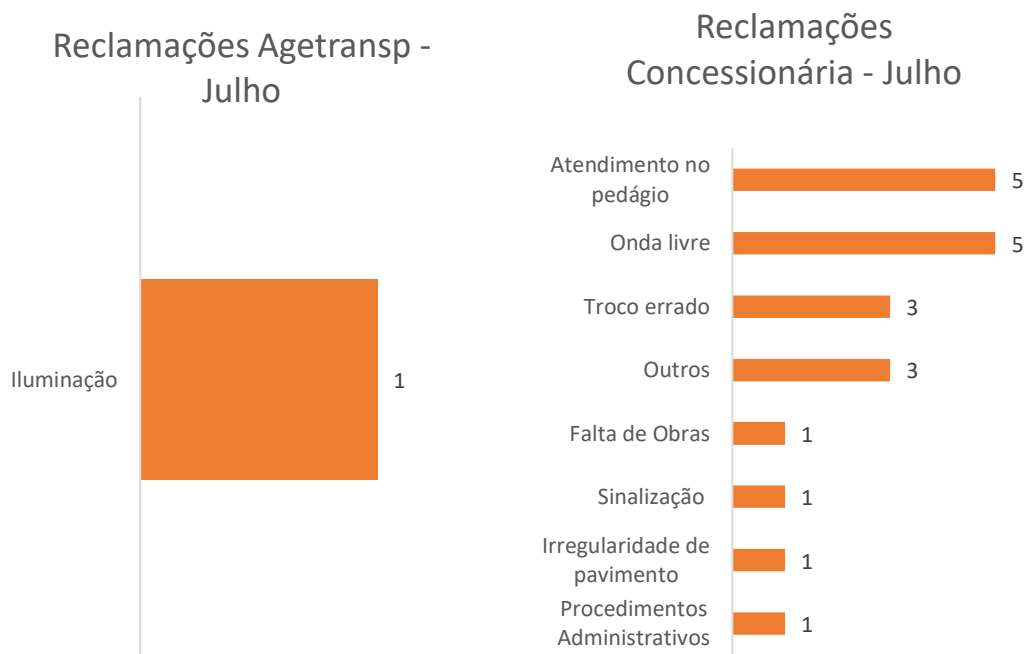


15.6 Reclamações Rota 116 – junho

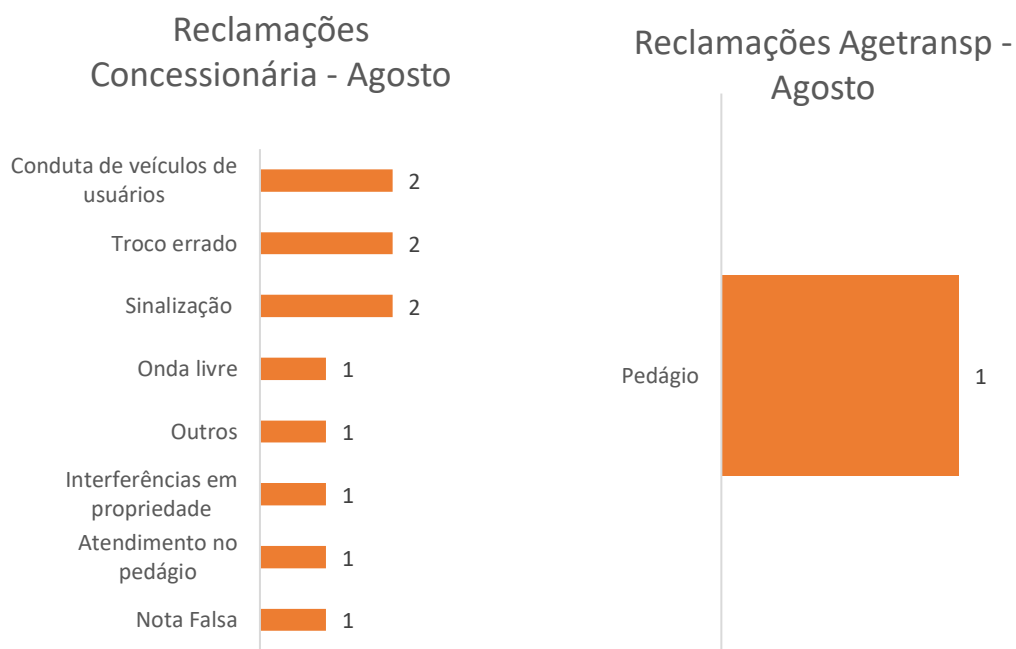
Reclamações Concessionária - Junho



15.7 Reclamações Rota 116 – julho

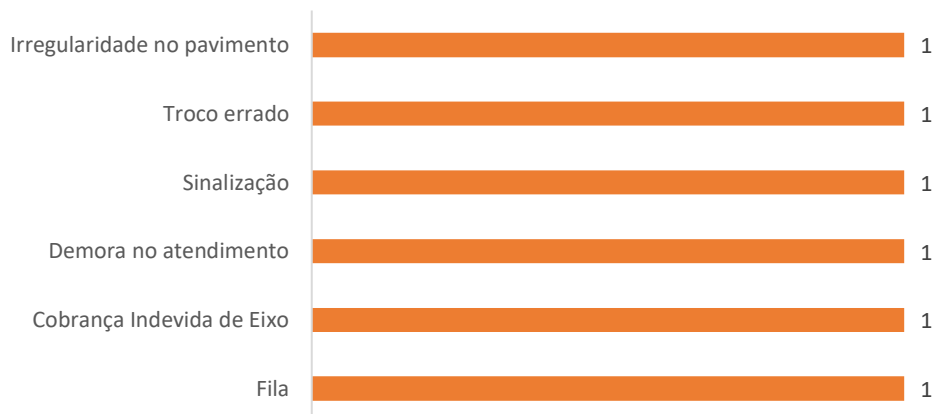


15.8 Reclamações Rota 116 - agosto



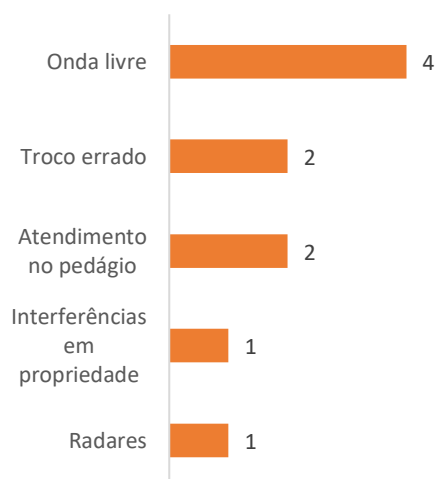
15.9 Reclamações Rota 116 - setembro

Reclamações Concessionária - Setembro

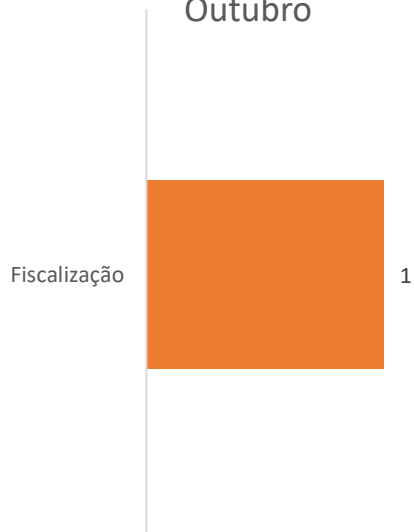


15.10 Reclamações Rota 116 - outubro

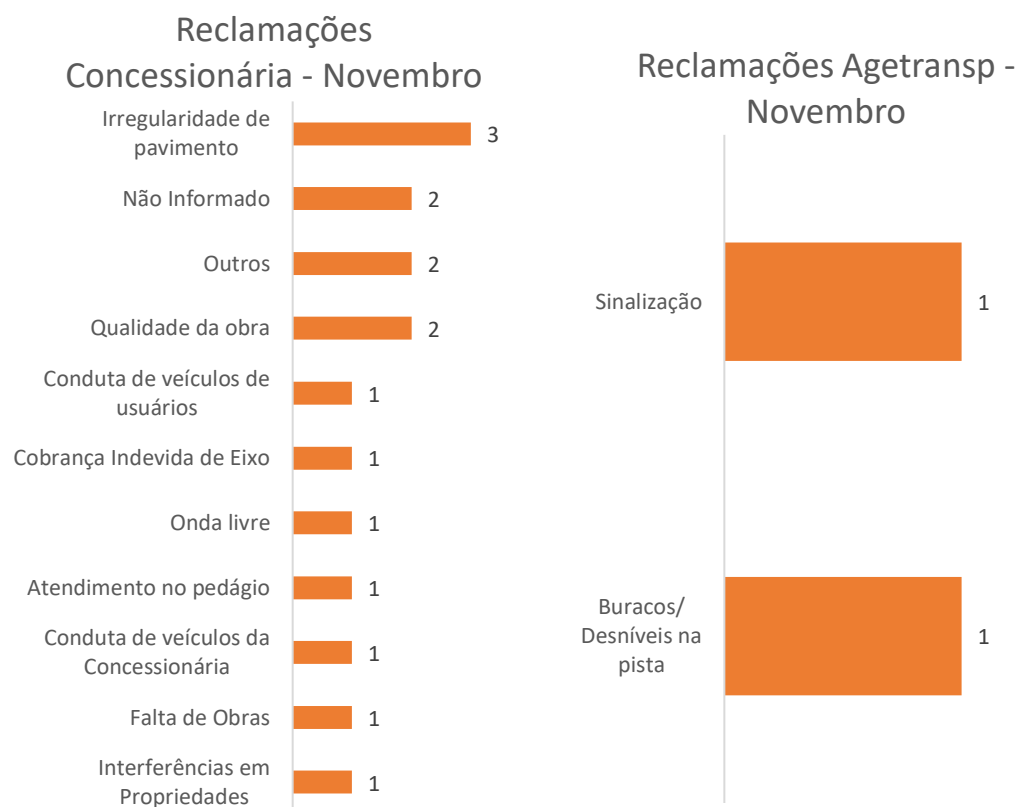
Reclamações
Concessionária - Outubro



Reclamações Agetransp -
Outubro



15.11 Reclamações Rota 116 – novembro



15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro



16 Conclusão

Neste relatório a Ouvidoria da Agetransp buscou estudar as manifestações relacionadas às Concessionárias coletadas por este setor e pelos setores de Ouvidorias das 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 mensurada. Ademais, verificou-se os assuntos de maior frequência nas manifestações registradas pela Concessionária e na Ouvidoria da Agetransp, afim de identificar as insatisfações dos usuários.

Em relação ao ano de 2021, foi evidenciada uma redução significativa no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, assim como constatado no ano anterior. Este fato está associado a redução do número de passageiros nos transportes públicos, não recuperada neste ano. Ademais, maior parte das demandas recebidas neste setor são provenientes das Concessionárias de transporte público.

Os projetos de Ouvidoria itinerante continuaram limitados devido a pandemia do Coronavírus. No entanto, manteve-se ativa e atenta as mudanças ocorridas na situação atual.

Sendo assim, diante dos fatos e das análises realizadas, Ouvidoria destaca a importância das manifestações pois através delas a Agência possui retorno em relação a perspectiva dos usuários frente das medidas adotadas pelas Concessionárias, sendo possível atuar de forma prática, através do acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias no Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro, 15 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5