

OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2022



Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

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	16
6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp.....	17
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	28
11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – março.....	29
11.6 Top 10.....	30
11.7 Top 10 Reclamações Supervia - maio	31
11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho	32
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho	33
11.10 Top 10 Reclamações Supervia – agosto	33
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - setembro	34
11.12 Top 10 Reclamações Supervia – outubro	34
11.13 Top 10 Reclamações Supervia – novembro	35
11.14 Top 10 Reclamações Supervia - dezembro	35

12 Manifestações Concessionária MetrôRio.....	36
12.1 Manifestações por Linha.....	39
12.2 Reclamações por Linha.....	39
12.2 Manifestações por assunto.....	40
12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro.....	44
12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro.....	44
12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março.....	45
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril.....	45
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio.....	46
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho.....	46
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho.....	47
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto.....	47
12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro.....	48
12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro.....	48
12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro.....	49
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro.....	49
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas.....	50
13.1 Reclamações por Estação.....	53
13.2 Reclamações por assunto.....	54
13.3 Reclamações CCR Barcas – janeiro.....	56
13.4 Reclamações CCR Barcas – fevereiro.....	57
13.5 Reclamações CCR Barcas – março.....	58
13.6 Reclamações CCR Barcas – abril.....	59
13.7 Reclamações CCR Barcas – maio.....	60
13.8 Reclamações CCR Barcas – junho.....	61
13.9 Reclamações CCR Barcas – julho.....	62
13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto.....	63
13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro.....	64
13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro.....	65

13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro	66
13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro	67
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos.....	68
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro.....	72
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro.....	72
14.3 Reclamações CCR Via Lagos – março.....	72
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – abril.....	73
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio.....	73
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho.....	74
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho.....	74
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto.....	74
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro.....	75
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro	75
14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro.....	75
14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro.....	76
15 Manifestações Concessionária ROTA 116	76
15.1 Reclamações Rota 116 - janeiro.....	81
15.2 Reclamações Rota 116 - fevereiro.....	81
15.3 Reclamações Rota 116 - março	82
15.4 Reclamações Rota 116 - abril.....	82
15.5 Reclamações Rota 116 - maio.....	82
15.6 Reclamações Rota 116 – junho.....	83
15.7 Reclamações Rota 116 – julho	83
15.8 Reclamações Rota 116 - agosto.....	84
15.9 Reclamações Rota 116 - setembro.....	84
15.10 Reclamações Rota 116 - outubro	85
15.11 Reclamações Rota 116 – novembro.....	85
15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro.....	85
16 Conclusão	86

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 AGETRANS (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 2022, 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 AGETRANS n° 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.

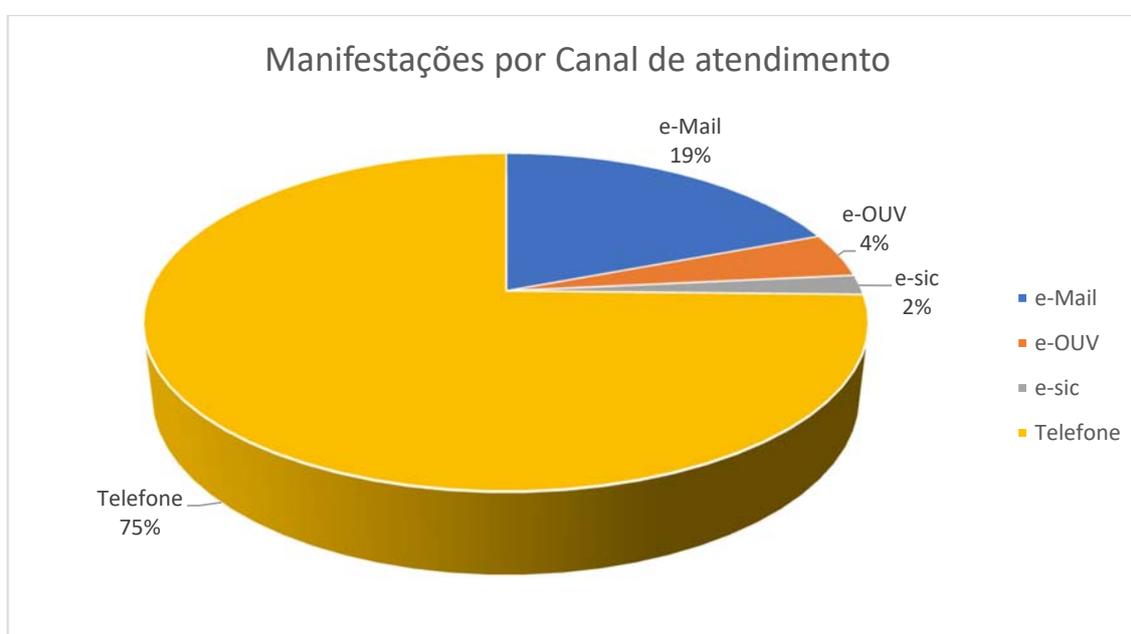


ELOGIO

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

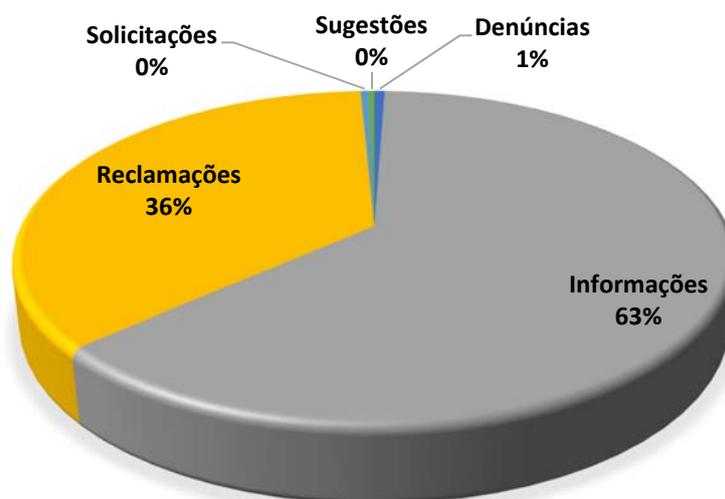
4 Canais de Atendimento das manifestações

No ano de 2022, registrou-se nesta Ouvidoria **2.162 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda do canal telefônico disponibilizado pela Ouvidoria. No período, **1.614 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 19,2% das manifestações, sendo em sua totalidade **415 atendimentos**. No sistema do e-Sic, foram coletados **41 registros**. Dos 2.162 registros, **92** foram por intermédio do sistema e-Ouv, canal que apresentou aumento dos registros em relação a 2021.



Em 2022, aproximadamente 36% dos registros foram reclamações, havendo crescimento deste percentual em relação ao ano anterior. No período a Ouvidoria registrou **1.358 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **776 registros de reclamações**. Destaca-se o canal mais utilizado pelos usuários para realizar suas reclamações. Dos 776 atendimentos de insatisfações, **405 foram via e-mail, 335 por telefone, 35 via e-Ouv e 1 via e-Sic**.

MANIFESTAÇÕES POR TIPAGEM



Em 2022, cerca de 50,6% dos registros foram em relação a Concessionária de Trens Urbanos. Em relação a CCR barcas, continuou sendo a 2ª Concessionária mais manifestada responsável por 17,9%. Considerando o MetrôRio, 12,4% dos registros coletados nesta Ouvidoria foi em relação a Concessionária. CCR Via Lagos e Rota 116 foram responsáveis, respectivamente, por 1% e 0,6%.



Em 2022, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 65 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se aproximadamente 48 reclamações por mês, havendo aumento nesta média em relação a 2021. Considerando Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário, registrou-se 6 insatisfações mensais. O MetrôRio foi responsável por aproximadamente 11 insatisfações mensais. As Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram médias respectivas de 1 reclamação mensal, aproximadamente.

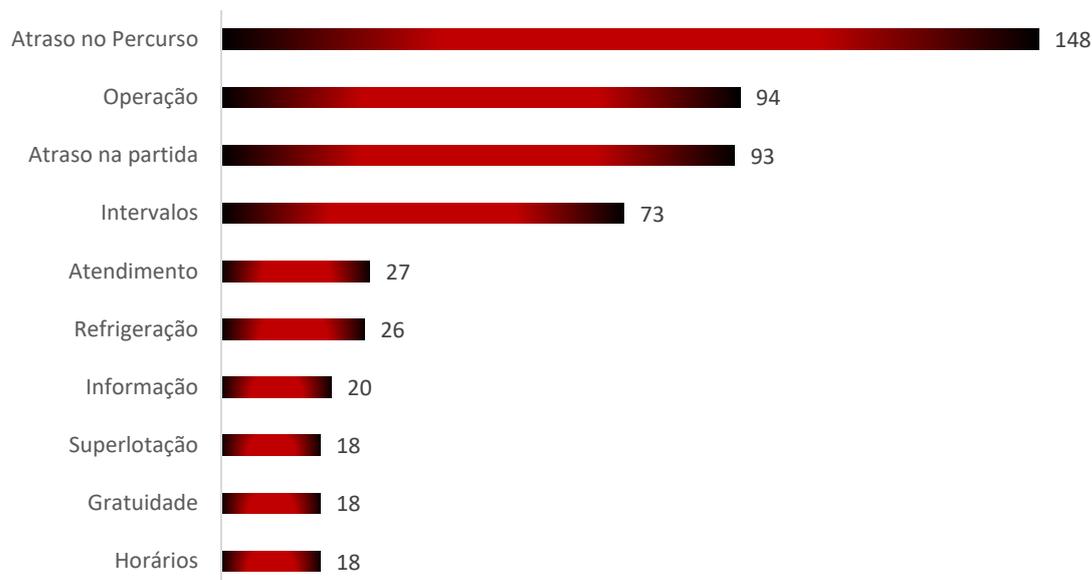


Em relação aos assuntos das manifestações, novamente Informações obteve maior número absoluto de registros, 792 dos 2.162 atendimentos referiam-se a este assunto, ou seja, 36,6%. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:



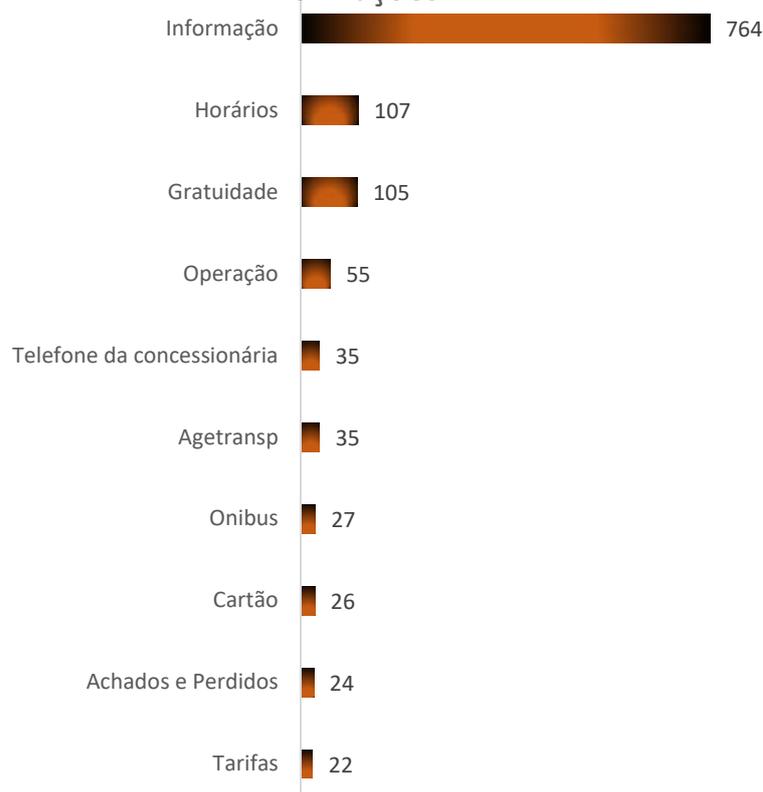
No que tange reclamações, enquanto no ano anterior operação foi assunto mais reclamado, no ano de referência atraso no percurso foi maior motivo de insatisfação dos usuários, correspondendo a percentual de 27,7%. operação reduziu para o 2º assunto mais reclamado. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:

Reclamações

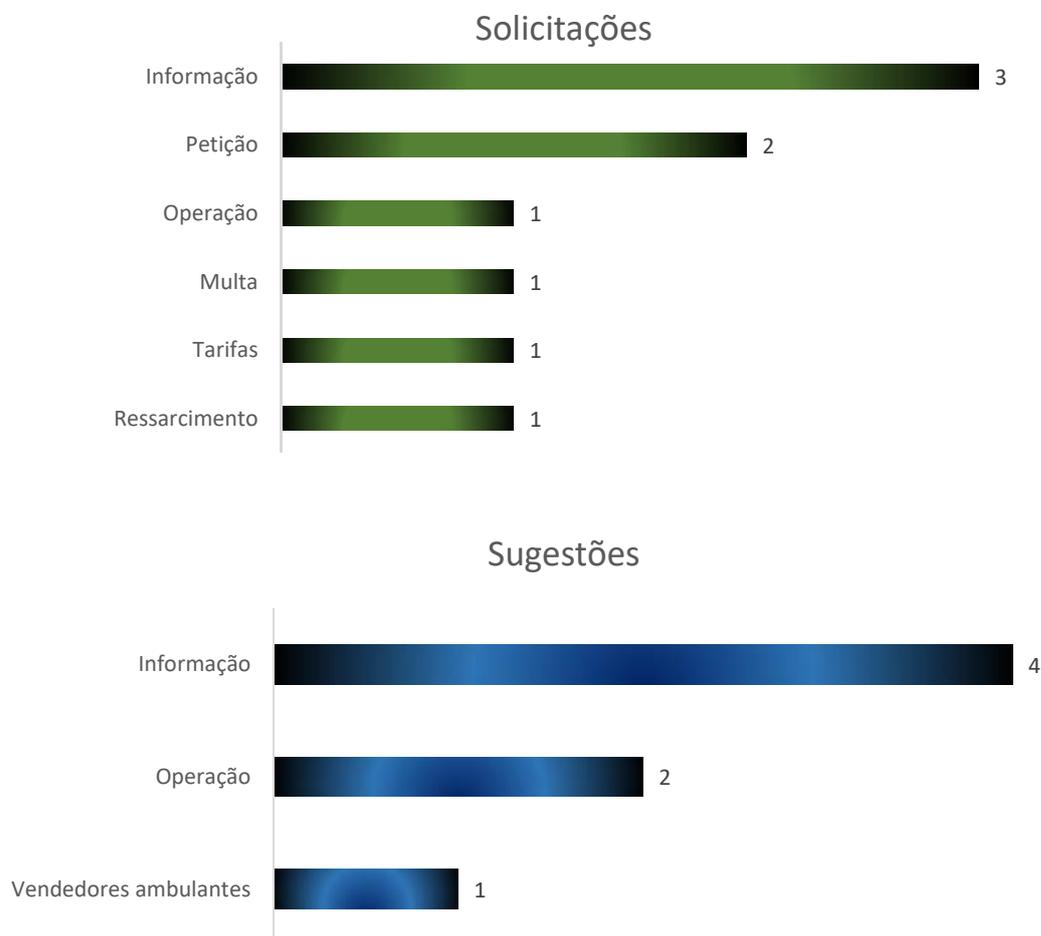


Das informações, verificou-se que novamente o assunto informação foi assunto mais manifestado em relação a este tipo de registro. No período de 2022, dos 1.200 registros sobre este tipo, 764 eram relacionados a informações diversas, equivalendo a um percentual de 63,7%. Abaixo estão dispostos os 10 assuntos de informação mais manifestados.

Informações



Em relação a solicitações, enquanto em 2021 os maiores registros se referiam a operação, no ano de referência houve 1 registro acerca de multa, tarifas e ressarcimento. Considerando as sugestões, informação foi motivo de 57,1% das sugestões.



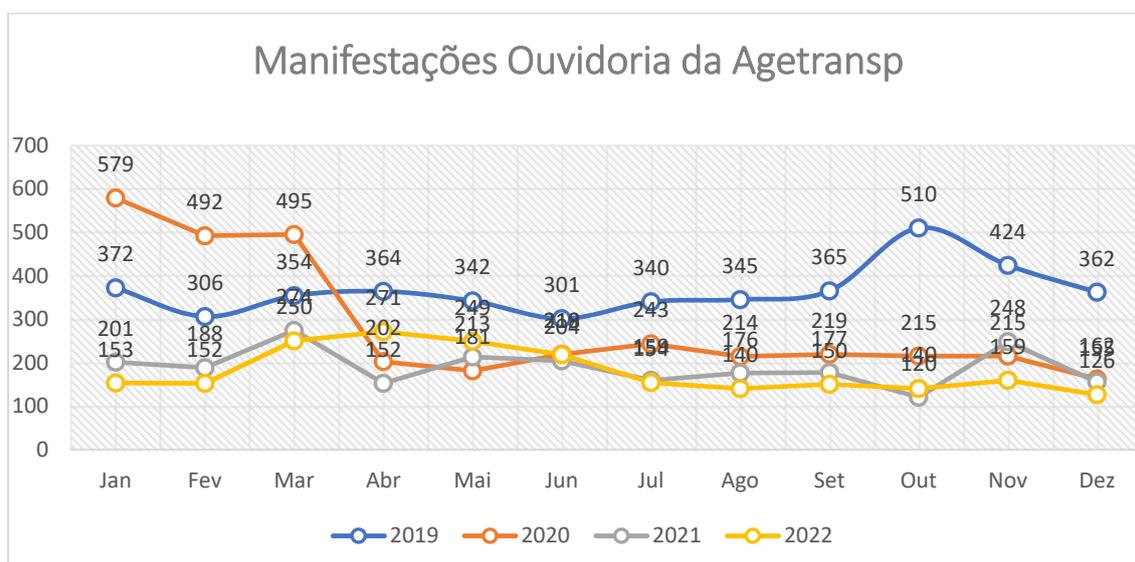
No período houve registro de 12 denúncias, apresentando um crescimento considerável em relação ao ano passado. Os registros se referiram a denúncia, banheiros, segurança pública, intervalos, bilheteria, tarifas, atraso no percurso e informação. Equanto em relação aos elogios, não houveram registros.

Denúncias



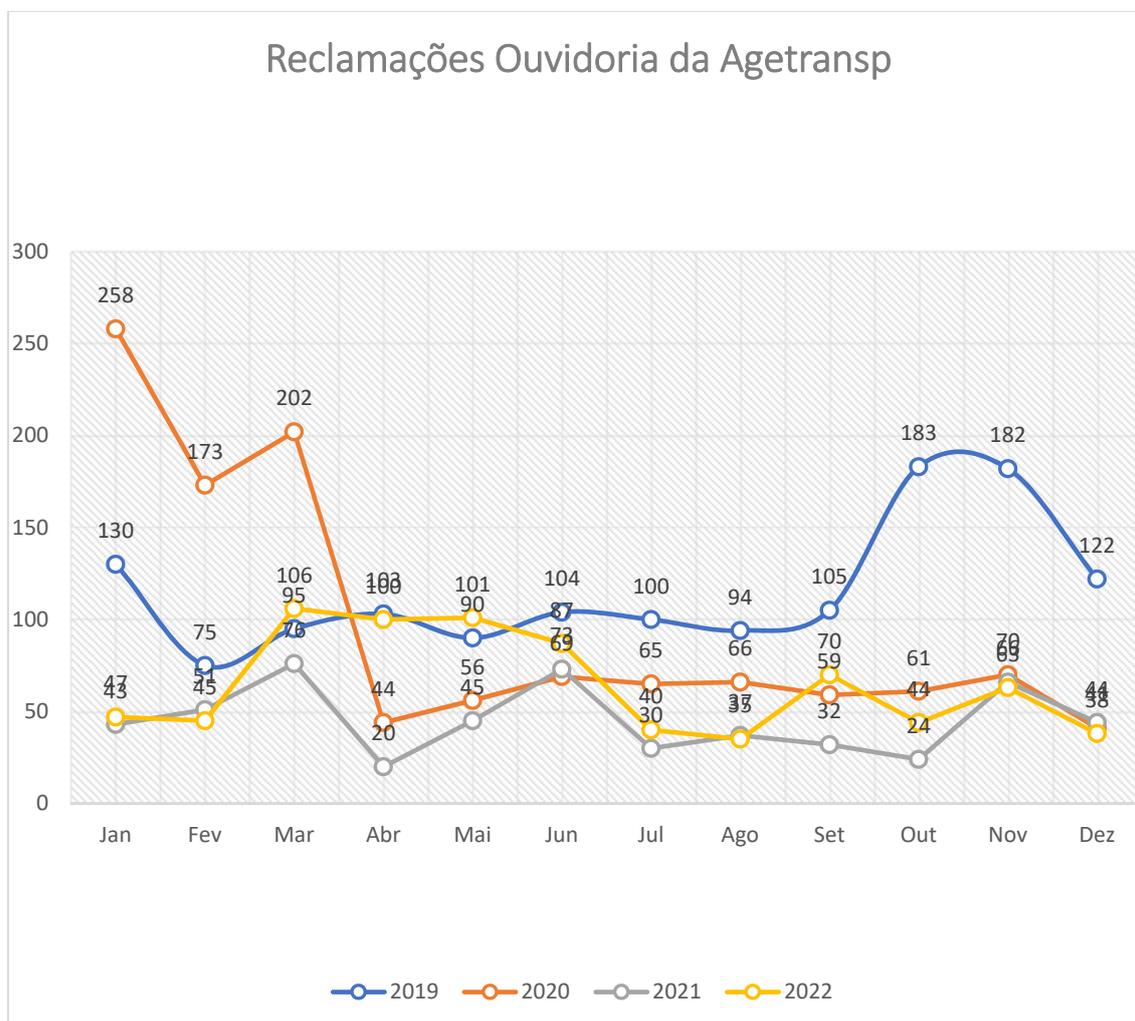
5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp

Foram avaliados os comportamentos dos registros ao longo dos meses dos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022. 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 2022, o 2º trimestre ficou marcado com os maiores índices desde o início da pandemia. 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

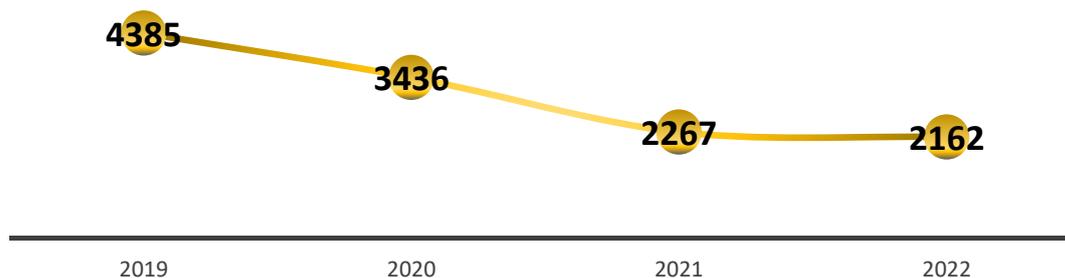
Em relação às reclamações, setembro e outubro apresentaram maiores números de registros em 2019, assim como as manifestações. Em 2020, o comportamento das reclamações também foi semelhante sendo os meses do 1º trimestre com maiores números de insatisfações. Apesar do crescimento das queixas em novembro de 2021, o maior número registrado foi em março. O ano em análise foi marcado por uma alta no número de queixas no 2º trimestre, semelhante ao ano de 2019.



7 Manifestações e Reclamações anuais

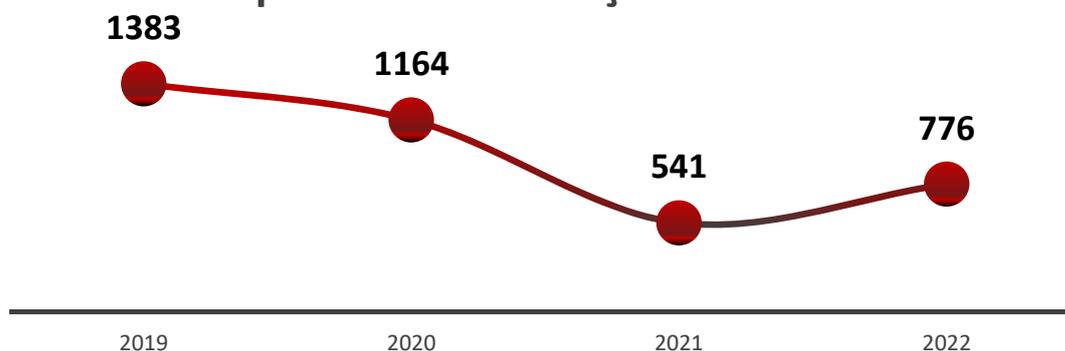
Considerando as manifestações, 2019 foi o ano em que houve mais registros, devido ao cenário pré-pandêmico. Em 2022, os registros reduziram 4,6% em relação a 2021 e 37,1% comparado com 2020.

Comparativo Manifestações Acumuladas



Em relação às reclamações, o cenário foi semelhante, porém voltando a haver crescimento nas queixas. As reclamações reduziram continuamente após 2019 e, no ano em questão, notando-se um crescimento de 43,4%.

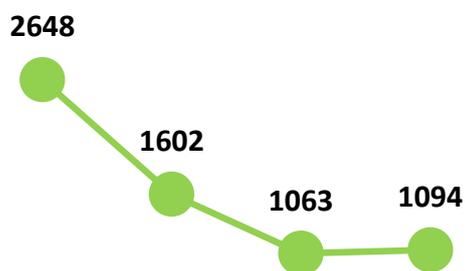
Comparativo Reclamações Acumuladas



8 Manifestações Concessionária Supervia

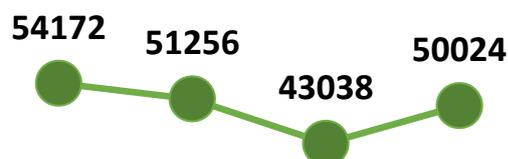
As manifestações em relação a Supervia voltaram a subir após reduzirem continuamente na Ouvidoria da Concessionária, assim como na Ouvidoria da Agetransp. Em 2022 foi constatado um aumento de 2,9% na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionário o acréscimo avaliado foi de 16,2%.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp



2019 2020 2021 2022

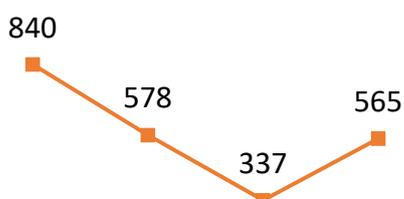
Manifestações na Concessionária Supervia



2019 2020 2021 2022

O comportamento das insatisfações foi semelhante também em ambos os setores. Assim como as manifestações, as reclamações cresceram 66,7% em 2022 na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária este acréscimo foi de 31,3%, em comparação com 2021.

Reclamações Ouvidoria da Agetransp



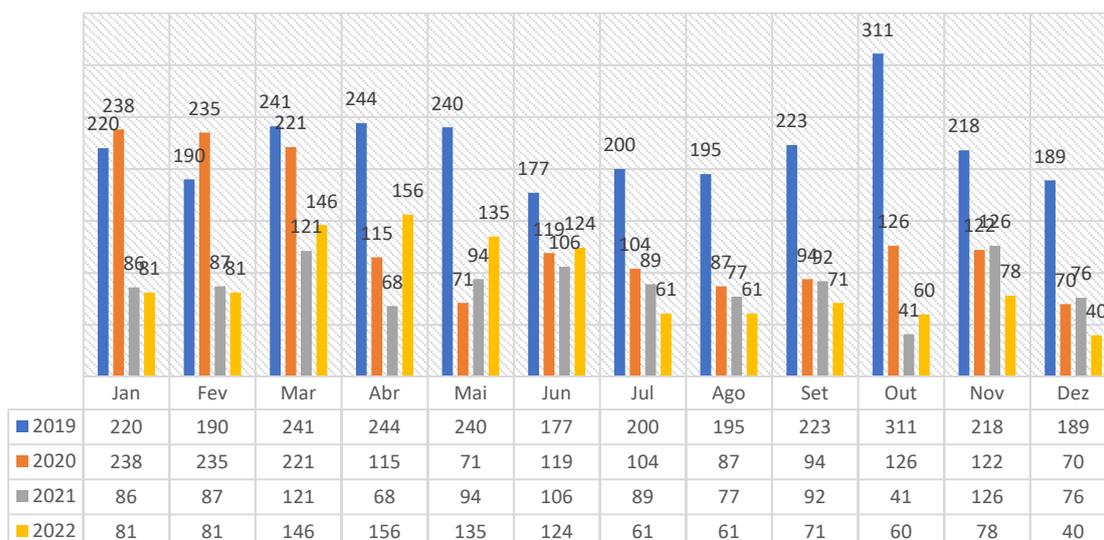
2019 2020 2021 2022

Reclamações na Concessionária Supervia

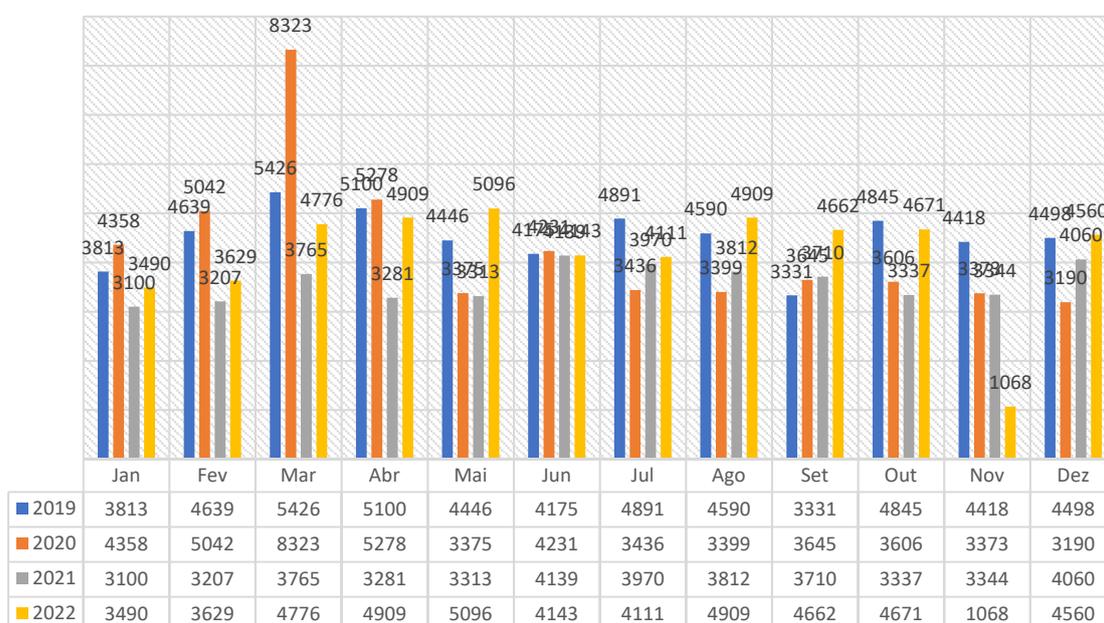


2019 2020 2021 2022

Com relação aos dados da Agetransp, 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. Destaca-se no ano de 2020 os meses entre março e junho, que apresentaram os maiores valores desde o início da pandemia.

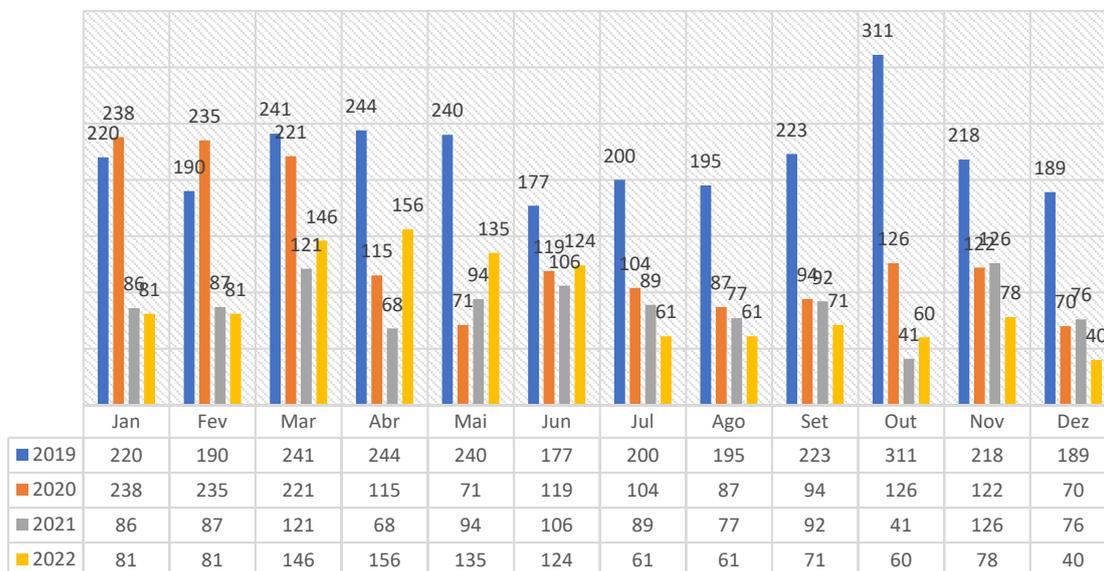


Considerando os dados da Concessionária, em 2020, março foi o mês com maior número de registros, sendo evidenciado um aumento ao longo do 1º trimestre. Em 2021 o comportamento foi semelhante no 1º trimestre, devido ao cenário antes da pandemia, sendo o mês de março com maiores registros. Em 2022, vale destacar a queda brusca no número de registro no mês de novembro.

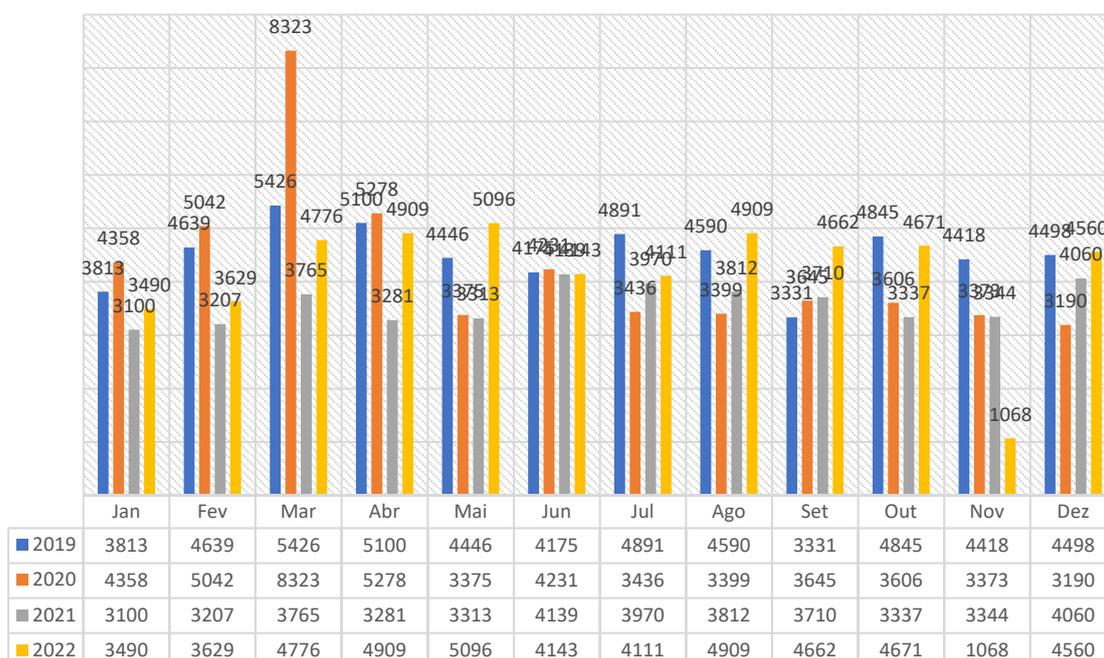


Considerando as reclamações na Ouvidoria da Agetransp, o ano de 2019 continua sendo destaque nas reclamações pelos pré-pandêmicos. Em 2020, o 1º trimestre manteve o padrão do ano anterior, antes de se iniciarem as restrições. No ano de 2021, o comportamento evidenciado se altera. Os meses de março e novembro foram os períodos em que a Ouvidoria da Agetransp

registrou maiores números de reclamações sobre a Supervia. No ano em análise, podemos observar uma alta no 2º trimestre, recebendo o maior número de queixas desde o início da pandemia.

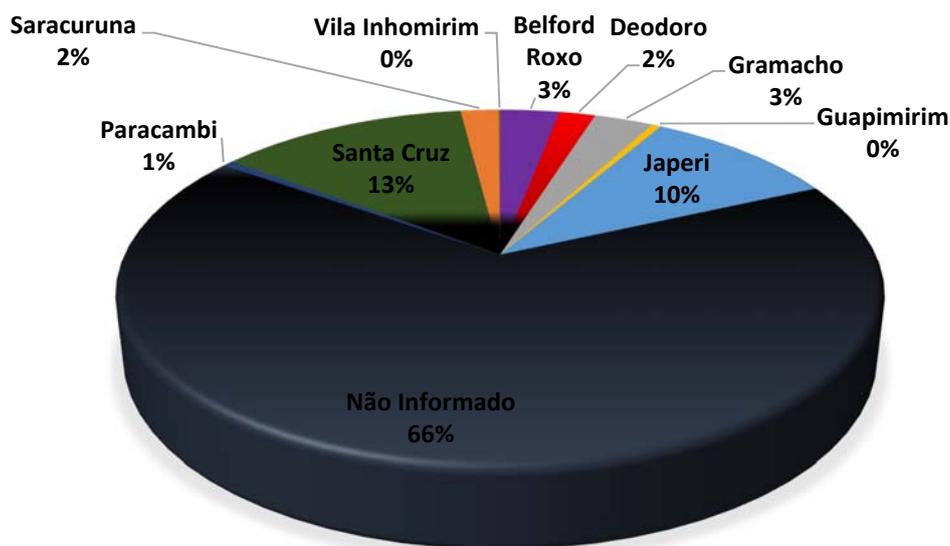


Nos dados da Concessionária, assim como as manifestações de 2019, as reclamações cresceram no 1º trimestre, sendo março o mês com mais insatisfações. Em 2020, o comportamento não se diferencia, em especial o mês de março. Considerando o ano de 2021, o 3º trimestre, junto do mês de dezembro, recebeu mais reclamações por parte dos usuários. O ano de 2022 ficou marcado pelo crescimento no número de queixas após os anos de pandemia.

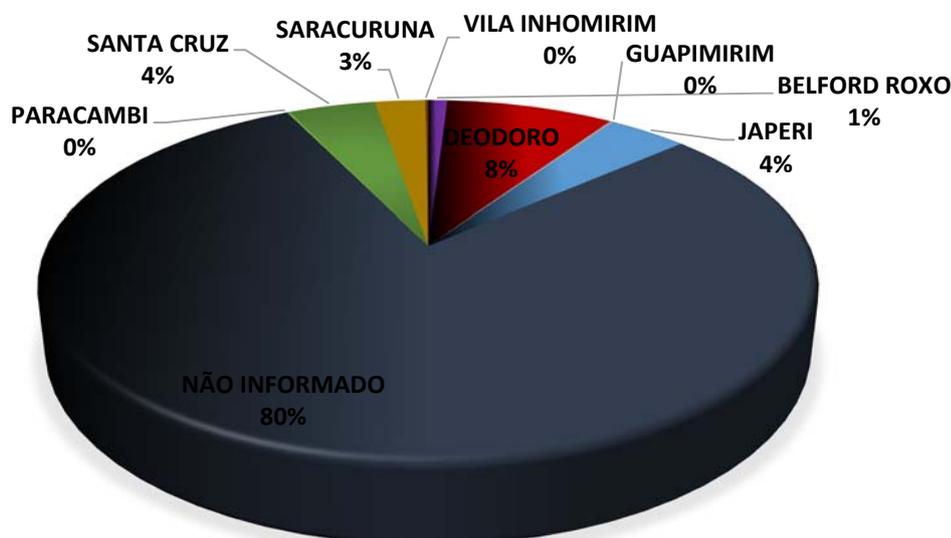


11.1 – Manifestações por ramal

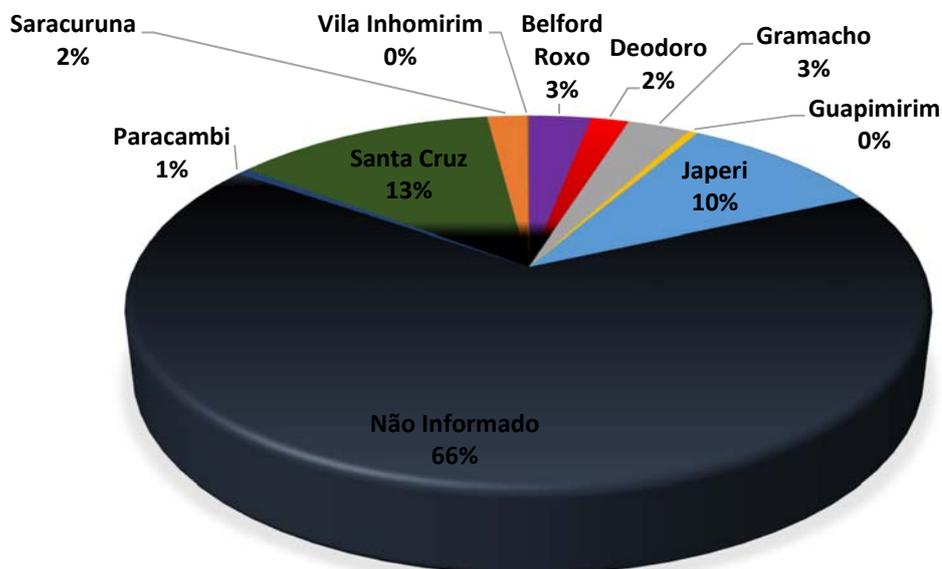
Considerando as manifestações nesta Ouvidoria, a maior parcela dos registros não teve informação de ramal. Ademais, o ramal mais manifestado foi Santa Cruz, sendo teor de 139 dos 1.094 registros acerca da Concessionária. Outro ramal de destaque foi Japeri, responsável por 108 registros nesta Ouvidoria.



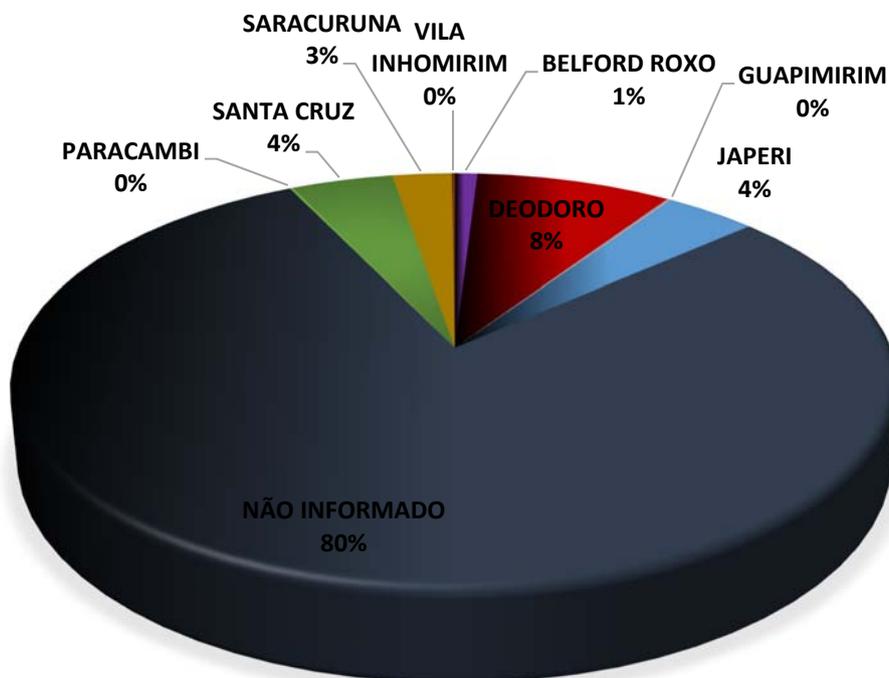
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria da Concessionária, verifica-se que Deodoro foi ramal com maior número de registros, assunto de 4.191 registros dentre 50.024. Santa Cruz também apresentou números superiores ao ramal Japeri, sendo de respectivamente, 2.171 e 1.976 registros.



Em relação as reclamações, o panorama não se alterou em relação aos registros nesta Ouvidoria. Considerando os ramais informados, Santa Cruz foi o mais reclamado com 120 insatisfações e Japeri o 2º com 87 registros.

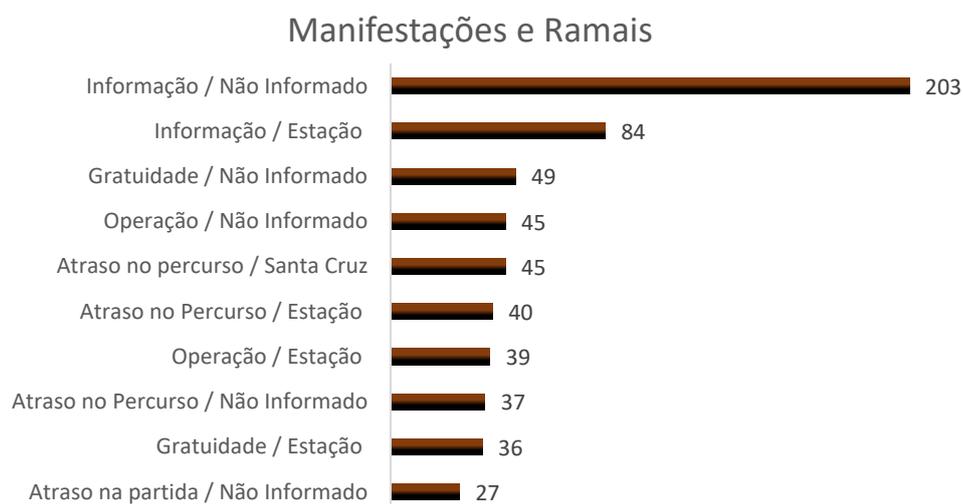


Em relação aos dados da Ouvidoria, nota-se que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações. Deodoro foi motivo de 3.394 registros no ano de 2022, Santa Cruz 1.891 queixas e Japeri 1.702.

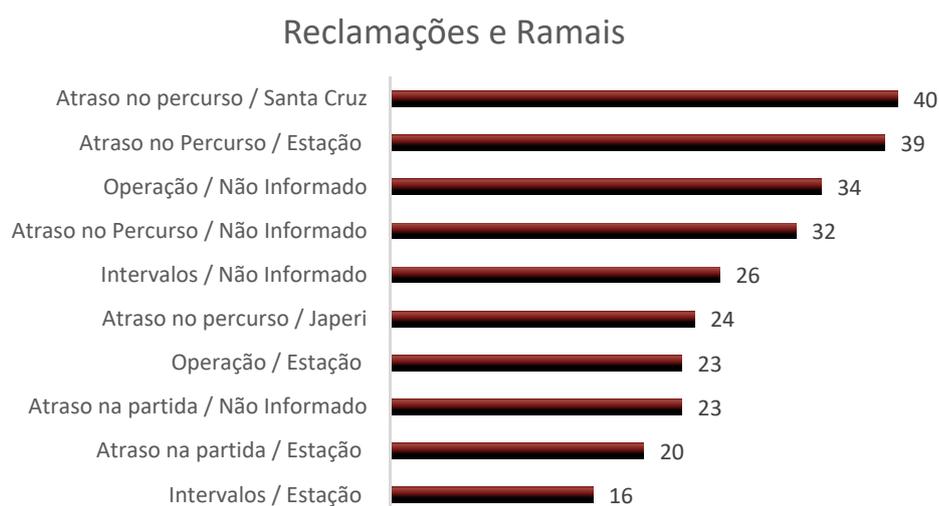


11.2 Manifestações por assunto

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, atraso no percurso no ramal Santa Cruz foi teor de 7,4%.



Considerando as reclamações, atraso no percurso no ramal Santa Cruz foi teor de 14,4% das insatisfações. Destaca-se também o mesmo assunto, porém no ramal Japeri, com teor de 8,7% das insatisfações.



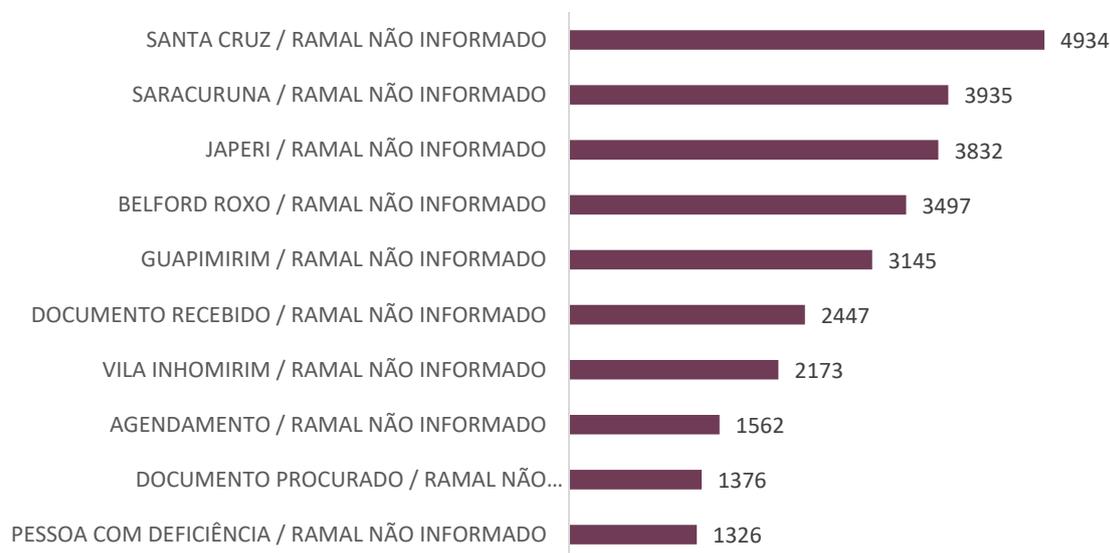
Considerando as estações, verifica-se que no ranking dos 10 maiores registros, atraso na partida na estação Central foram teor de 4,7% das insatisfações, atraso na partida na estação Belford Roxo, 2,7%, atraso no percurso nas estações de Santa Cruz e Madureira 2,7% e 2,4% respectivamente.

Reclamações e Estações



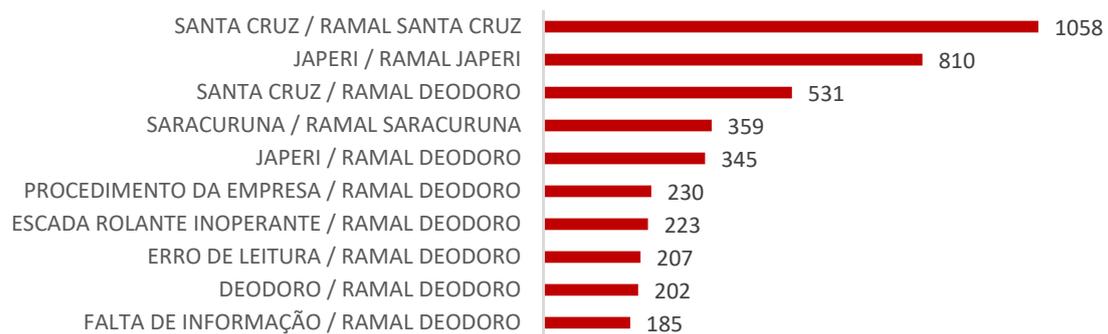
Em relação aos registros realizados na Concessionária, os 10 assuntos mais manifestados não tiveram informação de ramal. Segue gráfico com os 10 assuntos com maior número de registros no ano de 2022.

Manifestações e Ramal



Considerando as reclamações, nota-se que o assunto Santa Cruz sobre o Ramal foi o mais reclamado, correspondendo a 1 de cada 4 insatisfações. De assuntos mais específicos, procedimento da empresa sendo motivo de 5,5% e um dos motivos mais reclamados, além de escada rolante e erro de leitura no ramal Deodoro, responsáveis, respectivamente, por 5,4% e 5%.

Reclamações e Ramal



11.3 Top 10 Reclamações Supervia – janeiro

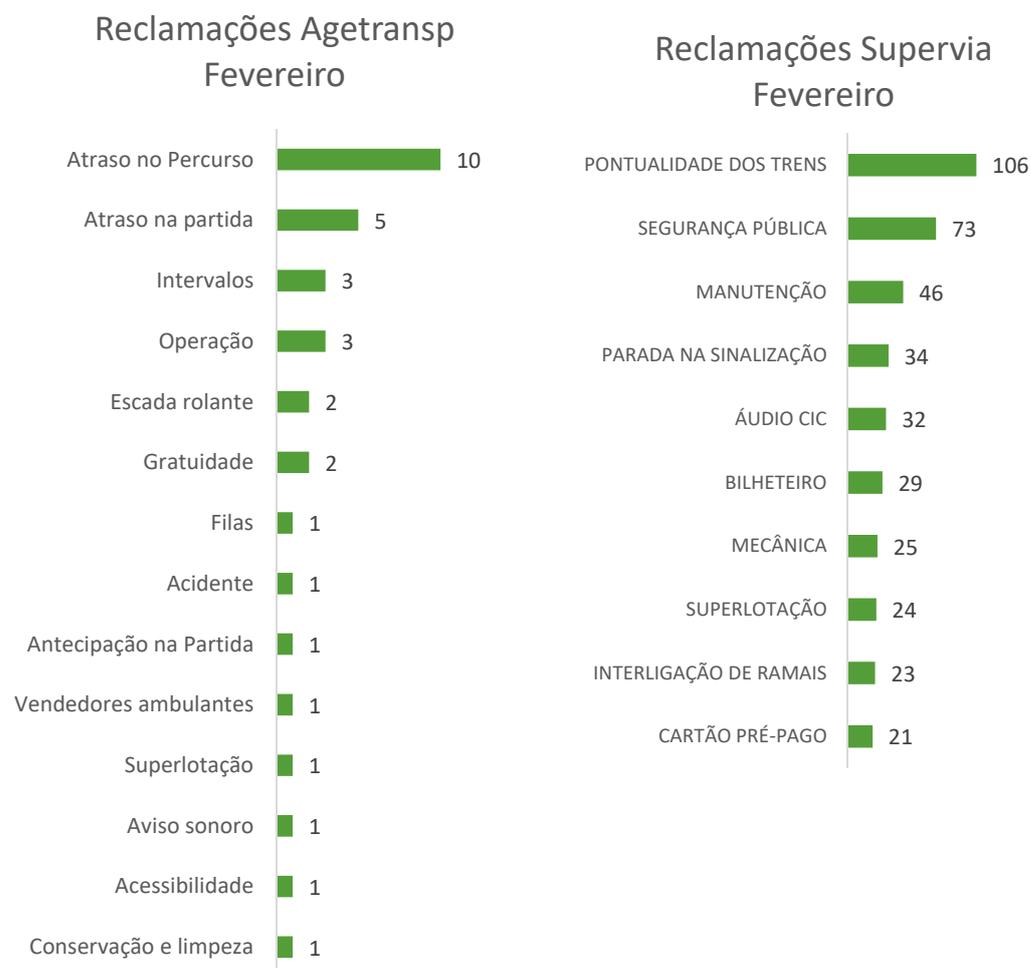
Reclamações Agetransp Janeiro



Reclamações Supervia Janeiro



11.4 Top 10 Reclamações Supervia – fevereiro

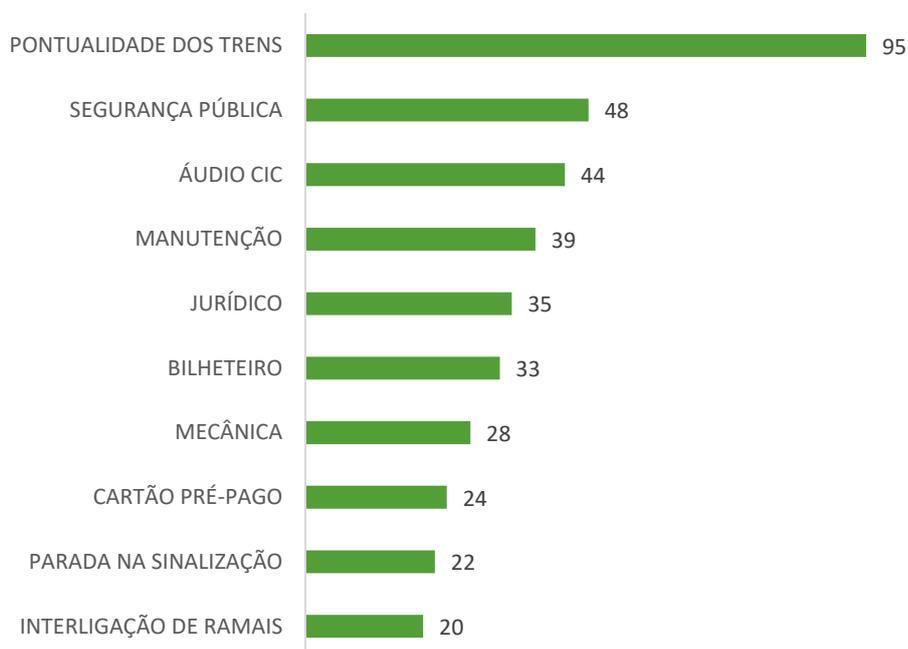


11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – março

Reclamações Agetransp Março



Reclamações Supervia Março

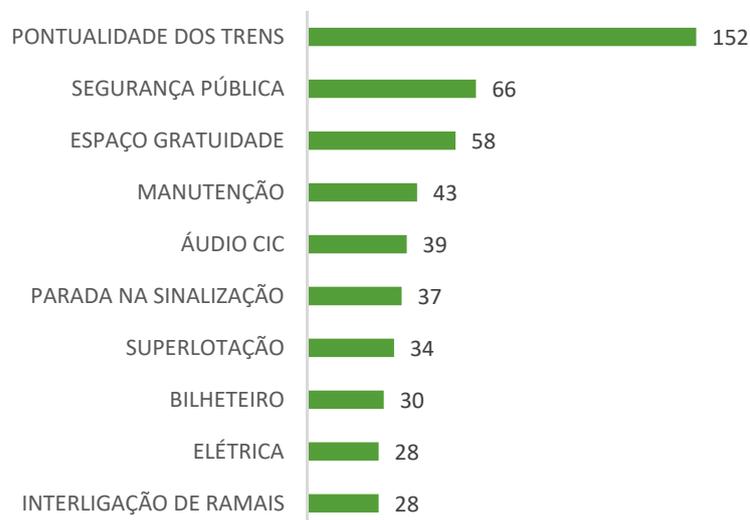


11.6 Top 10 Reclamações Supervia - abril

Reclamações Agetransp Abril



Reclamações Supervia Abril



11.7 Top 10 Reclamações Supervia - maio

Reclamações Agetransp
Maio

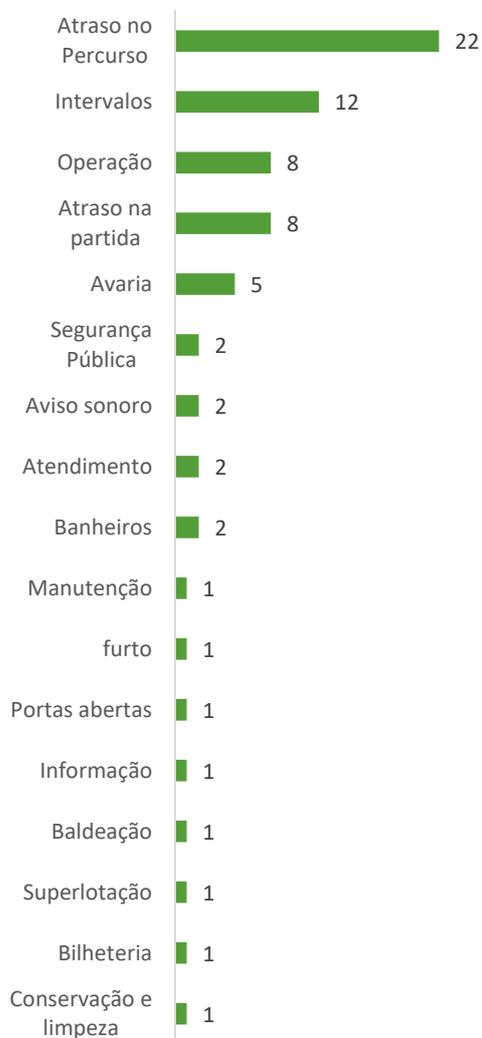


Reclamações Supervia Maio

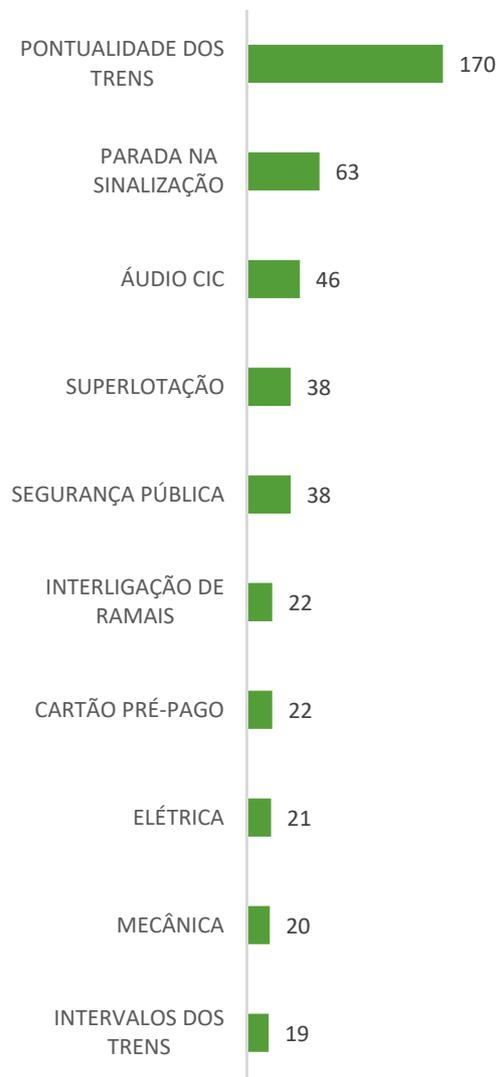


11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho

Reclamações Agetransp
Junho



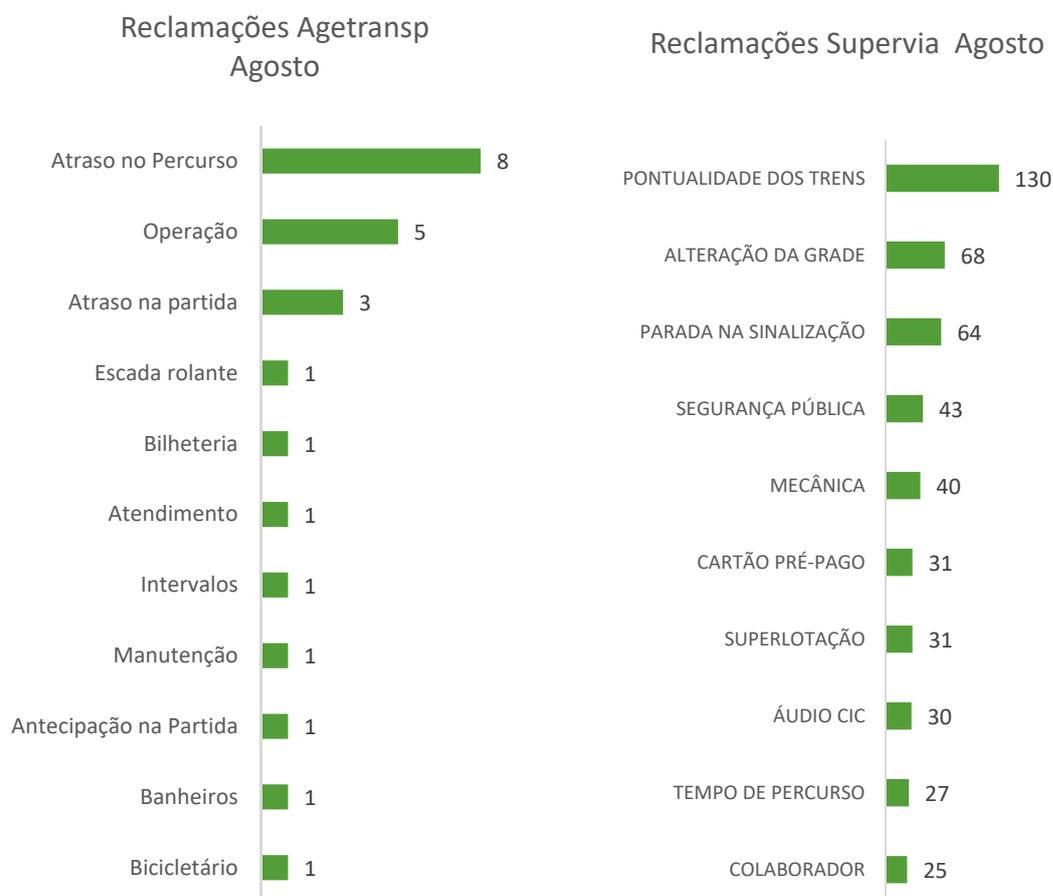
Reclamações Supervia Junho



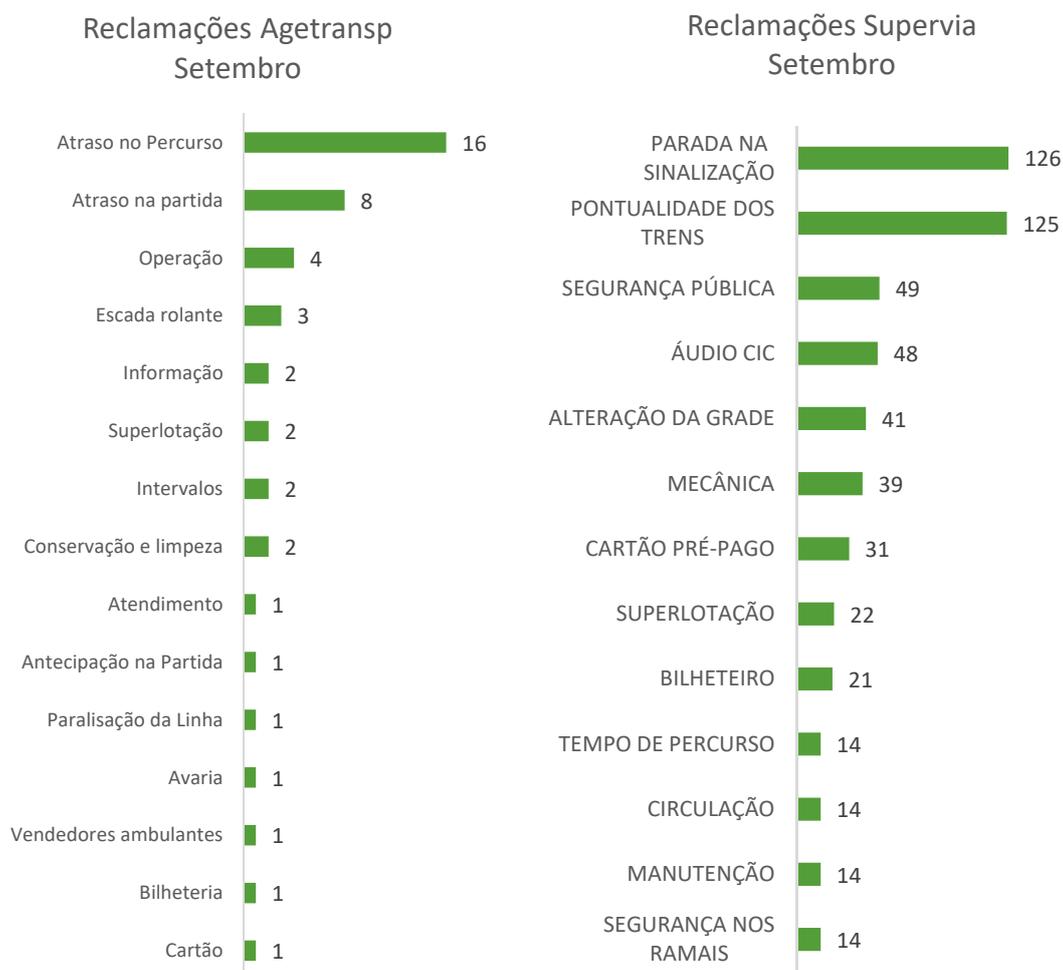
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho



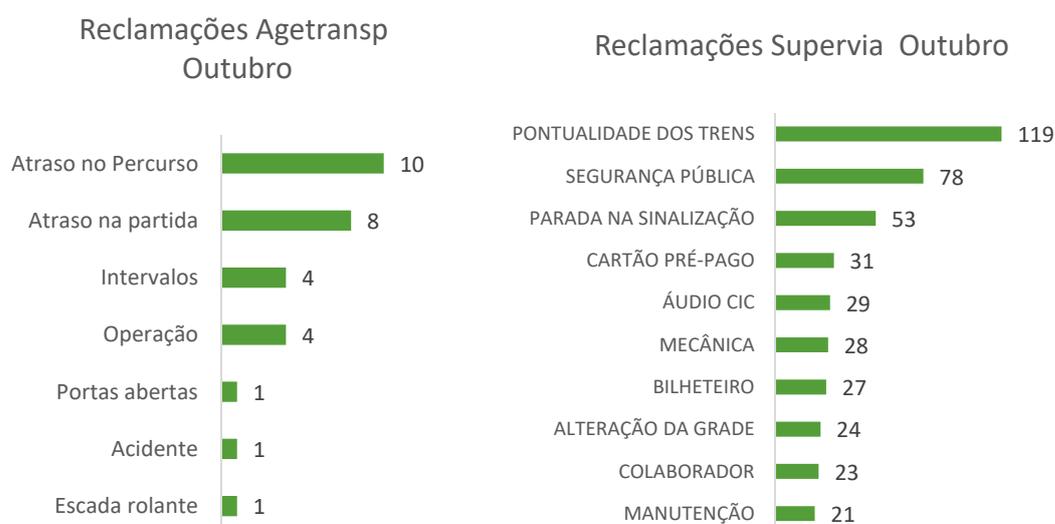
11.10 Top 10 Reclamações Supervia – agosto



11.11 Top 10 Reclamações Supervia - setembro



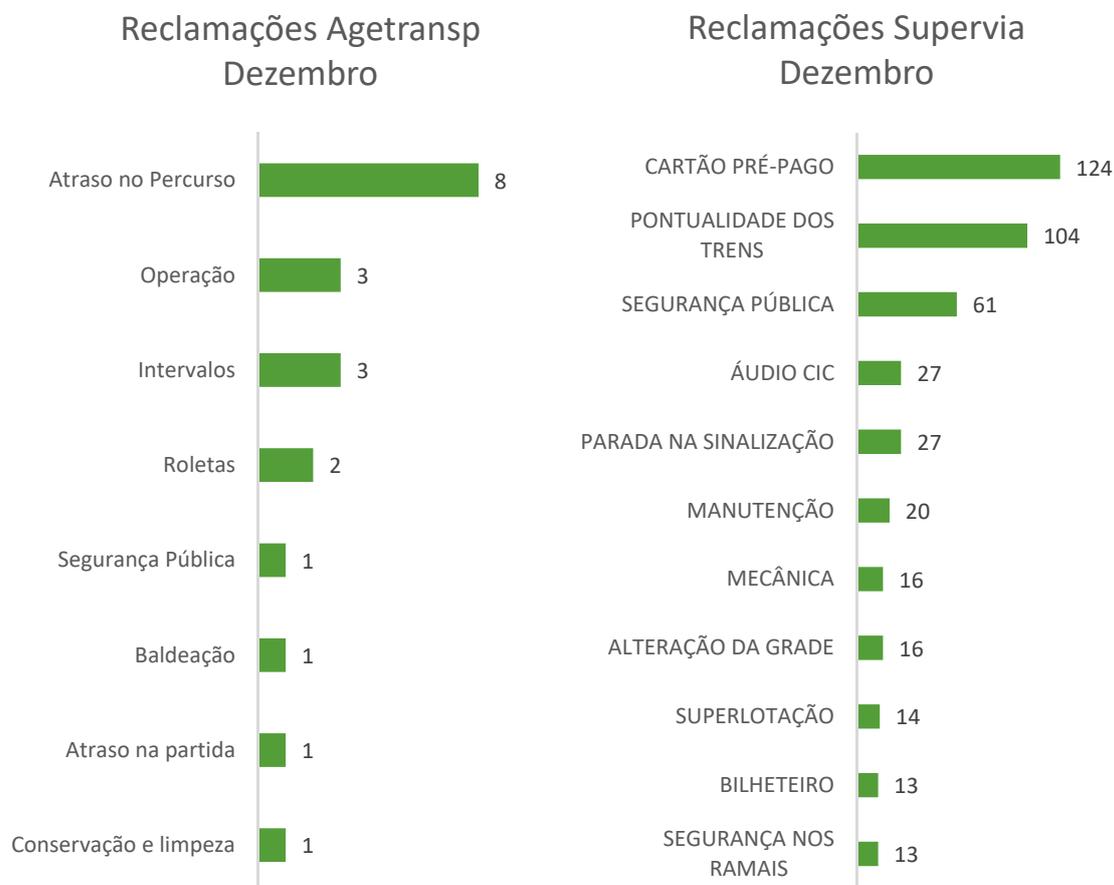
11.12 Top 10 Reclamações Supervia – outubro



11.13 Top 10 Reclamações Supervia – novembro

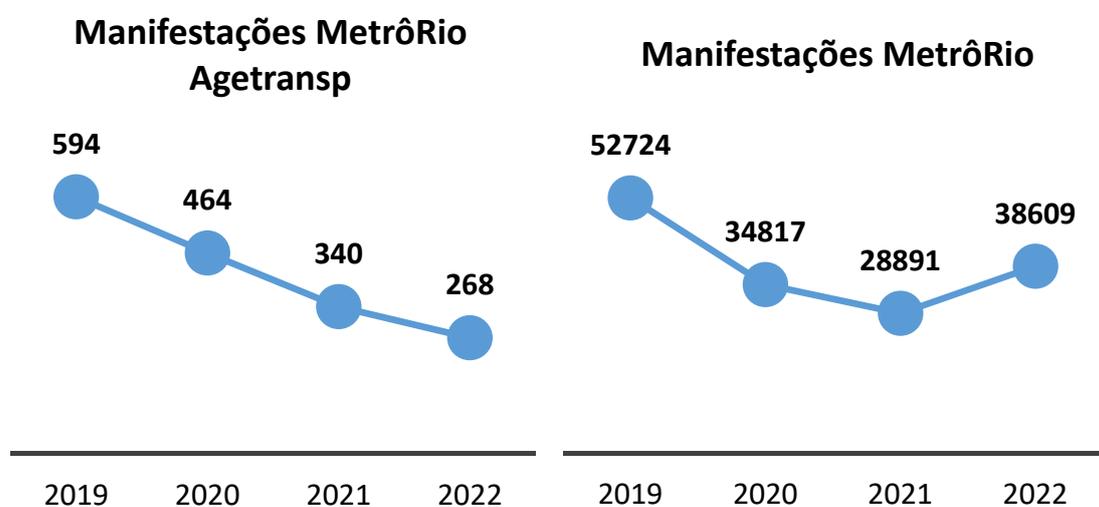


11.14 Top 10 Reclamações Supervia - dezembro

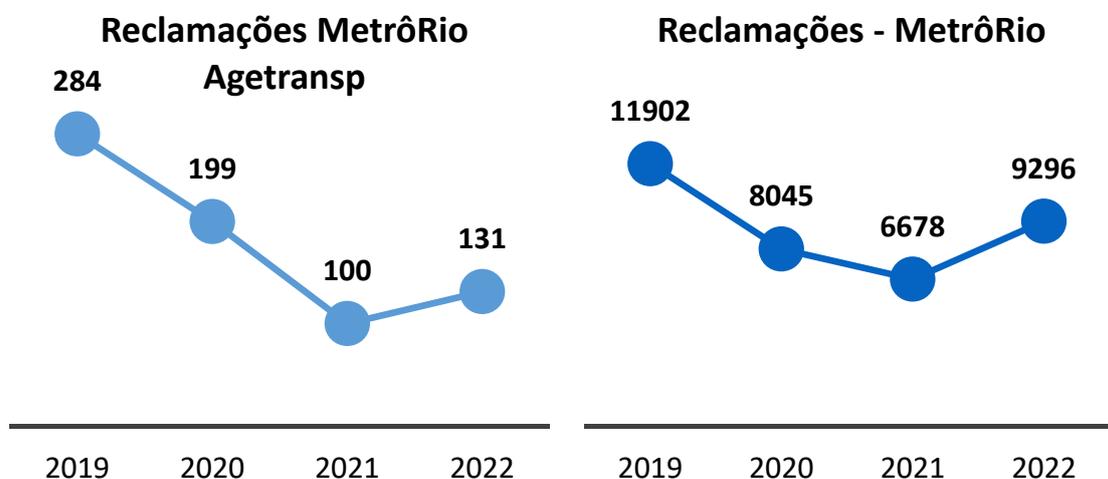


12 Manifestações Concessionária MetrôRio

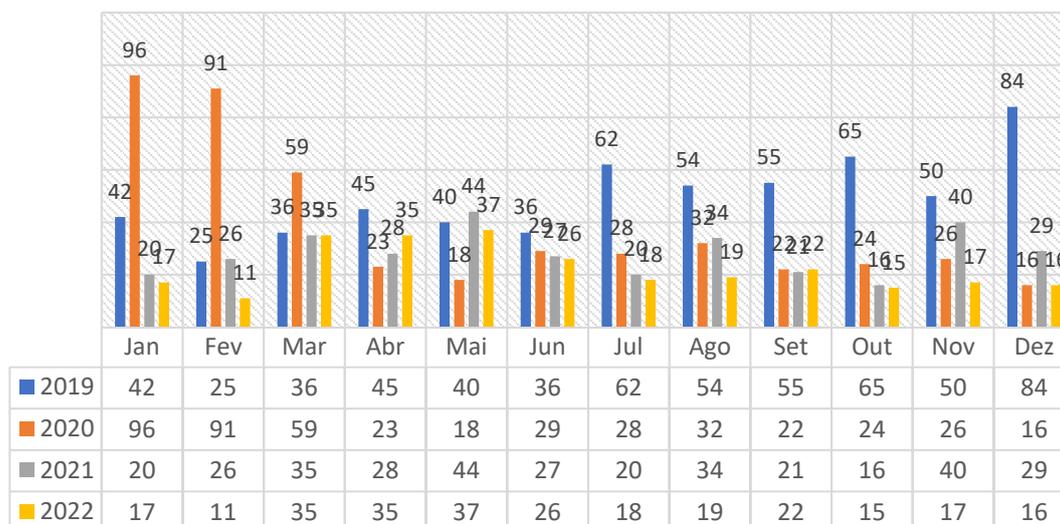
Em relação a Concessionária MetrôRio, as manifestações acumuladas nos anos foram verificadas, e pode-se concluir que nos anos de combate a pandemia do novo Coronavírus houve uma redução no número de manifestações em ambos os setores. Na Agetransp, os registros reduziram 21,2% em relação a 2021. Enquanto no MetrôRio este percentual apresentou diferença em relação aos últimos anos, notou-se um aumento de 33,6% em relação ao ano anterior.



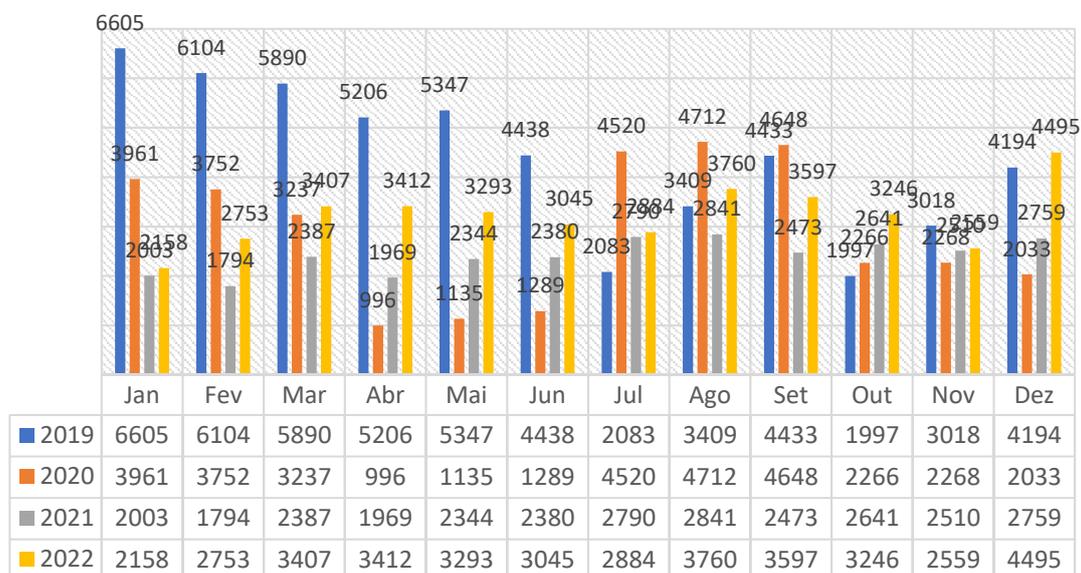
As reclamações seguiram o comportamento diferente dos registros, havendo aumento de 31% na Ouvidoria da Agência e de 39,2% na Ouvidoria do MetrôRio.



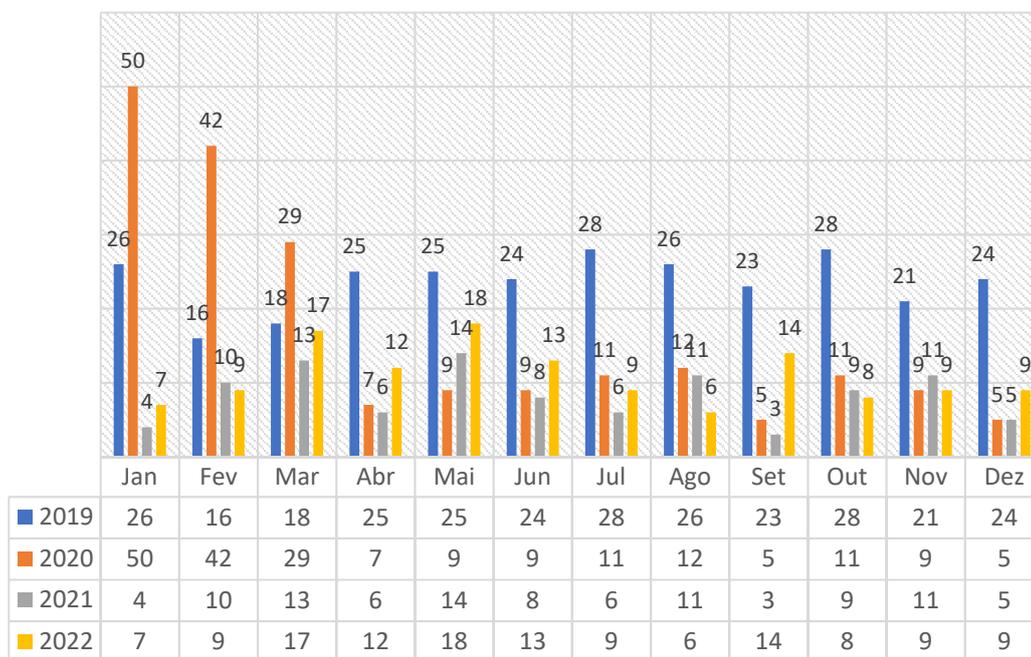
Assim como na Supervia, a Ouvidoria registrou em 2019 e início de 2020, maiores números de registro durante o ano. Em 2021, uma redução ao longo do 1º trimestre, sendo o período com maior número de manifestações, justamente o período antes da pandemia. Considerando o ano de 2022, o maior número de manifestações acerca da Concessionária foi no mês de maio, sendo abril um mês com um dos maiores números.



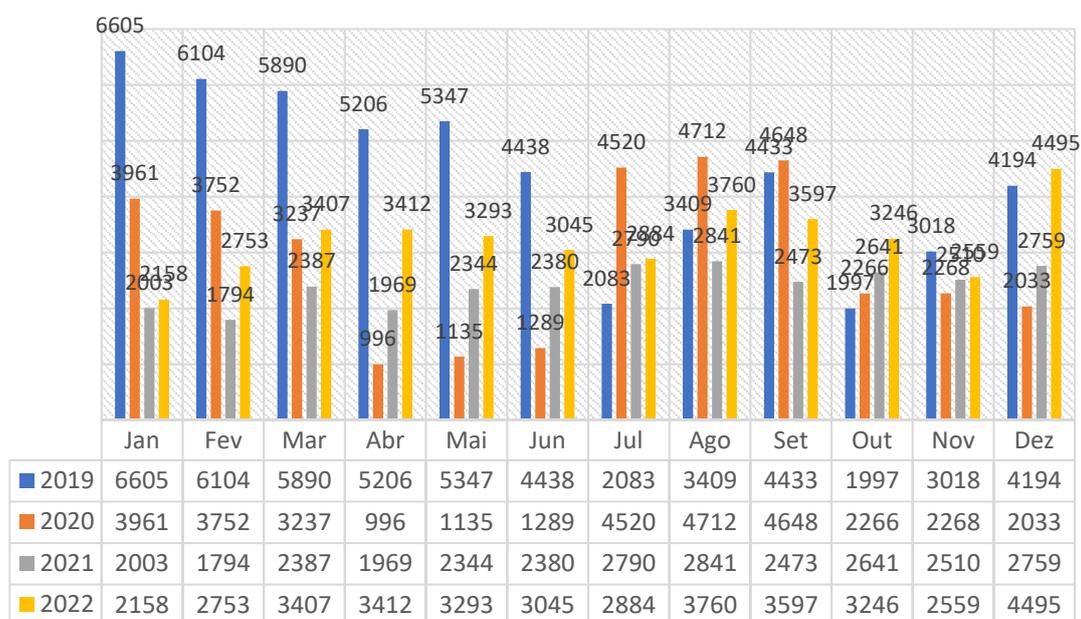
Na própria Concessionária, o comportamento no período antes da pandemia foi semelhante ao da Agetransp no ano de 2019 e 2020. No ano de referência, ficou marcado a retomada no aumento de registros 2º trimestre ao longo dos meses que o compõe, além do maior número de registros ser avaliado no mês de dezembro.



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.

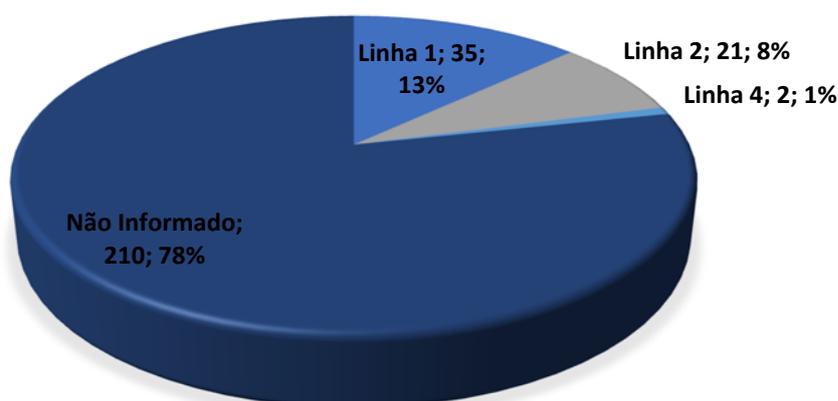


Das reclamações registradas no MetrôRio, diferente das manifestações, dezembro apresentou o maior número de insatisfações. Ademais, destaca-se o número elevado de reclamações no 2º trimestre.



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 1 foi a mais manifestada nesse setor, sendo assunto de 35 dos 268 registros sobre a mesma.



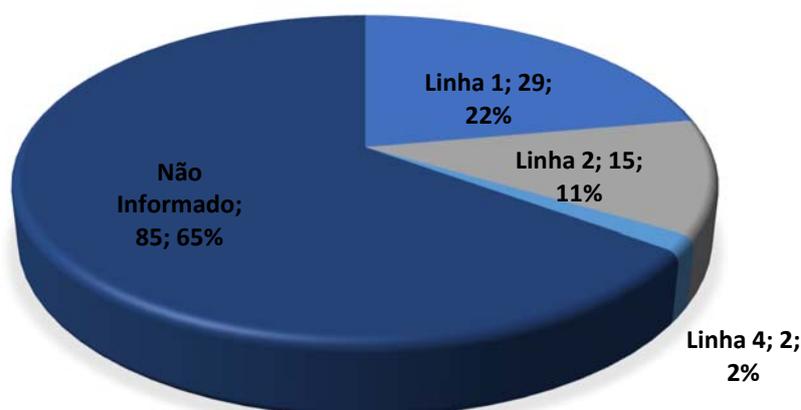
Na própria Concessionária MetrôRio, nota-se que as manifestações estiveram mais distribuídas, mas ainda assim, a maior parcela não teve informação de linha. Ademais, o comportamento se assemelha, pois, a Linha mais manifestada, com base nos dados da Concessionária, foi a Linha 1.



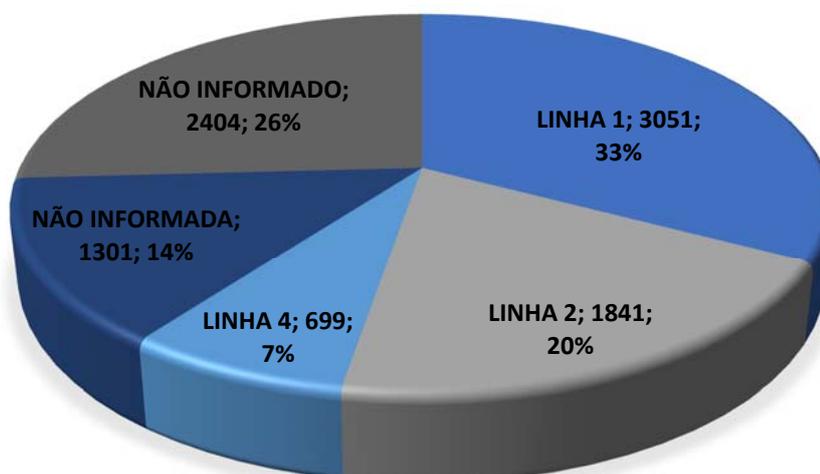
12.2 Reclamações por Linha

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 1, sendo teor de 29 dos 131 registros.



Diretamente com a Concessionária, repetiu-se o comportamento em relação as reclamações com linhas informadas, sendo a Linha 1 responsável por 3.051 registros das 9.296 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 2 registros mensais, aproximadamente. Em relação aos dados do MetrôRio, em média 234 registros acerca de Operação regular, assunto mais frequente.

Informações - Ouvidoria da Agetransp



Informações - Concessionária MetrôRio



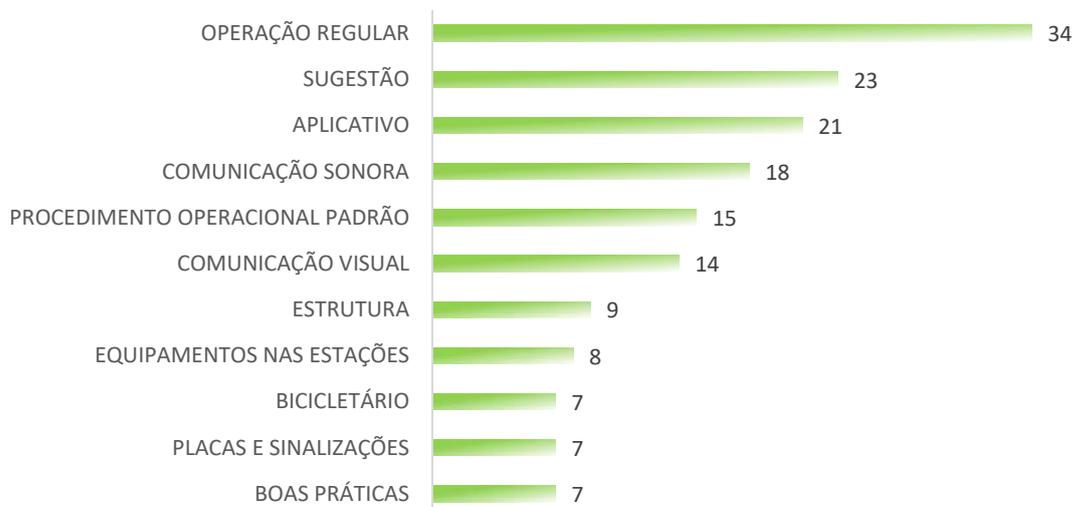
Não houve registros de solicitações acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, enquanto na própria Concessionária, nota-se que 3.307 dos 5.886 pedidos de solicitações na Concessionária foram referentes a Saldo, ou seja, 56,2%.

Solicitações - Concessionária MetrôRio



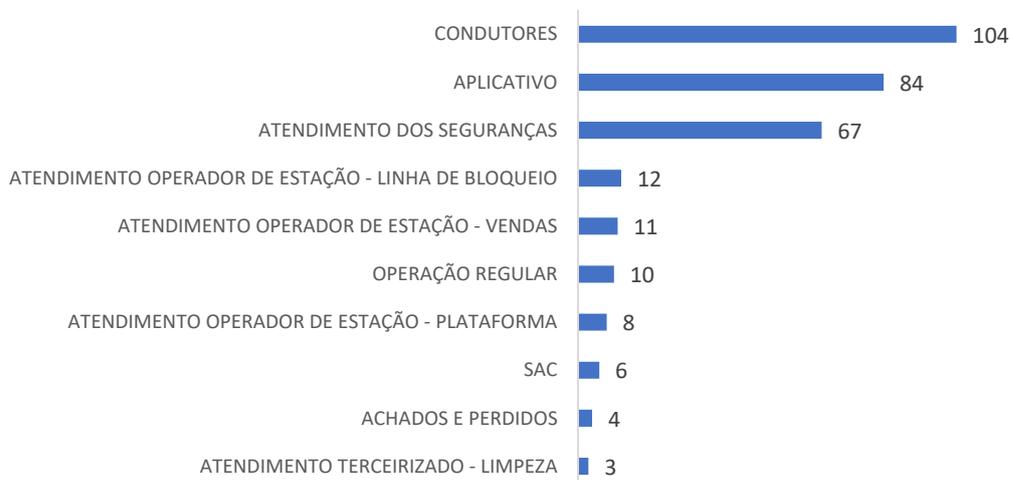
Com relação a sugestões, esta Ouvidoria não recebeu registros. A Concessionária MetrôRio obteve maior parcela desses registros referentes a Operação regular, responsável por 34 das 163 sugestões coletadas pelo setor.

Sugestões - Concessionária MetrôRio



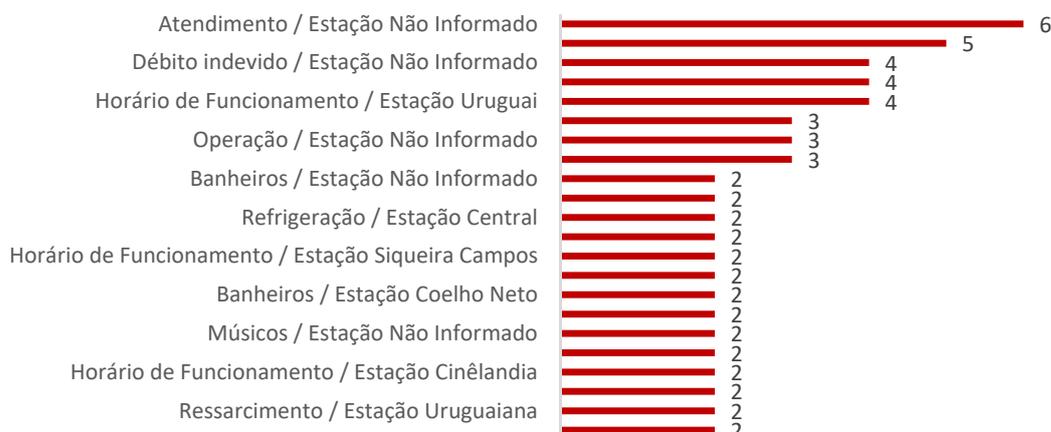
Sobre os elogios, não houve registro sobre a Concessionária MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 309 elogios, sendo 104 sobre condutores, assunto mais elogiado.

Elogios - Concessionária MetrôRio



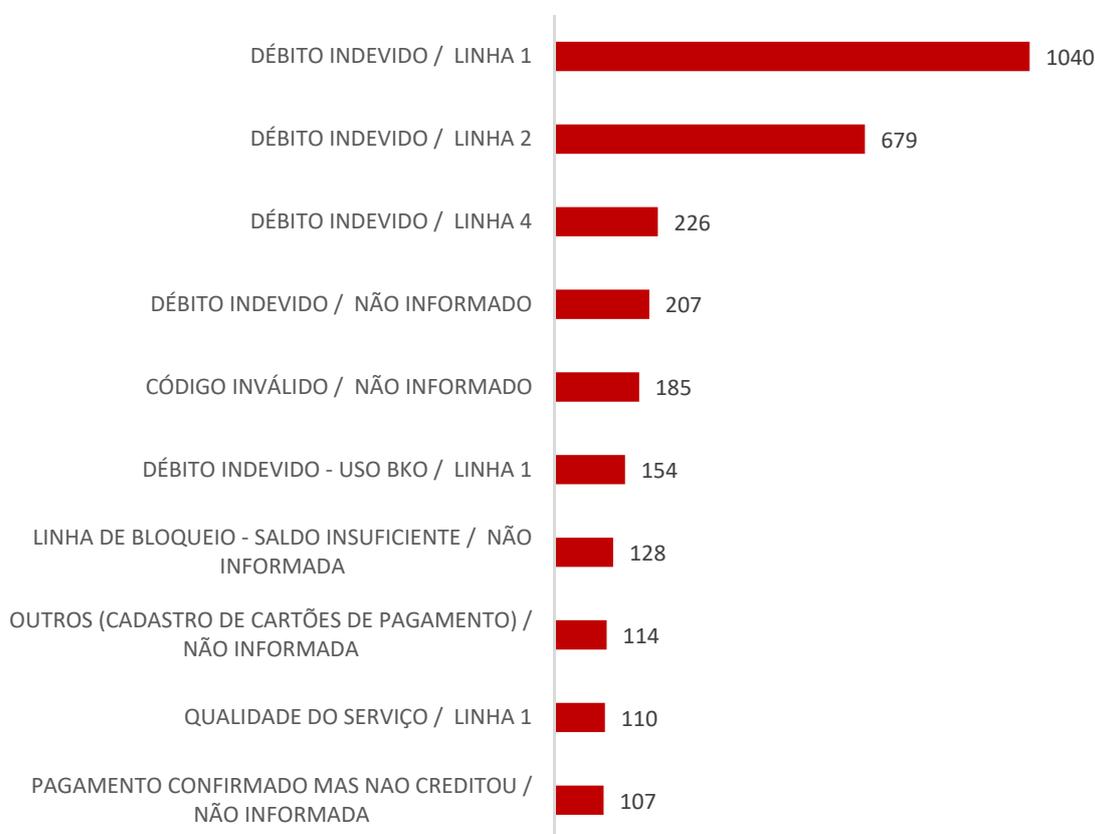
Considerando as reclamações e suas respectivas estações, verificou-se que na Ouvidoria da Agetransp, os assuntos mais reclamados não tinham informação de linha. Com informação de estação, destacam-se horário de funcionamento na estação Uruguai e refrigeração da estação Central.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



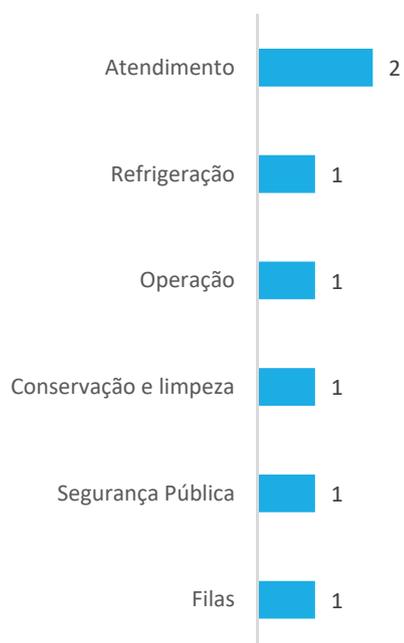
Em relação as reclamações realizadas diretamente no MetrôRio, o assunto mais reclamado foi debito indevido na Linha 1, responsável por 1.040 das 2.950 insatisfações, ou seja, 35,3%. Abaixo estão ilustrados os 10 assuntos e linhas mais reclamados e seus respectivos números absolutos.

Reclamações - Concessionária MetrôRio

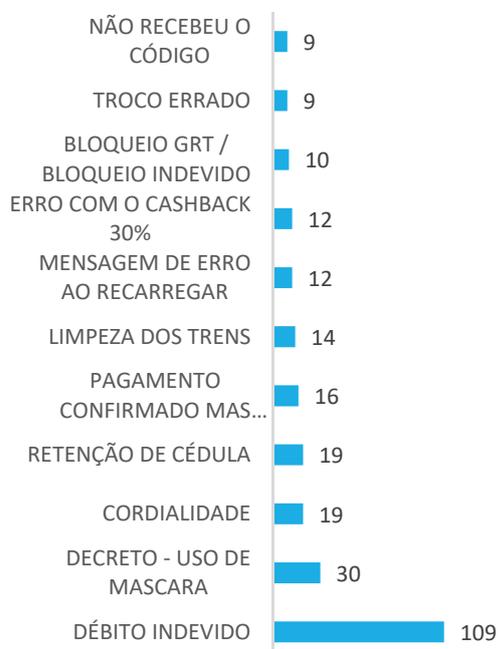


12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro

Reclamações Agetransp
Janeiro



Reclamações MetrôRio
- Janeiro

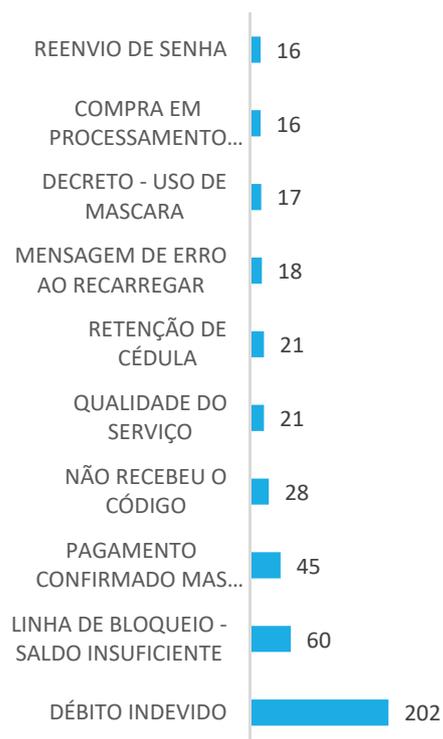


12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro

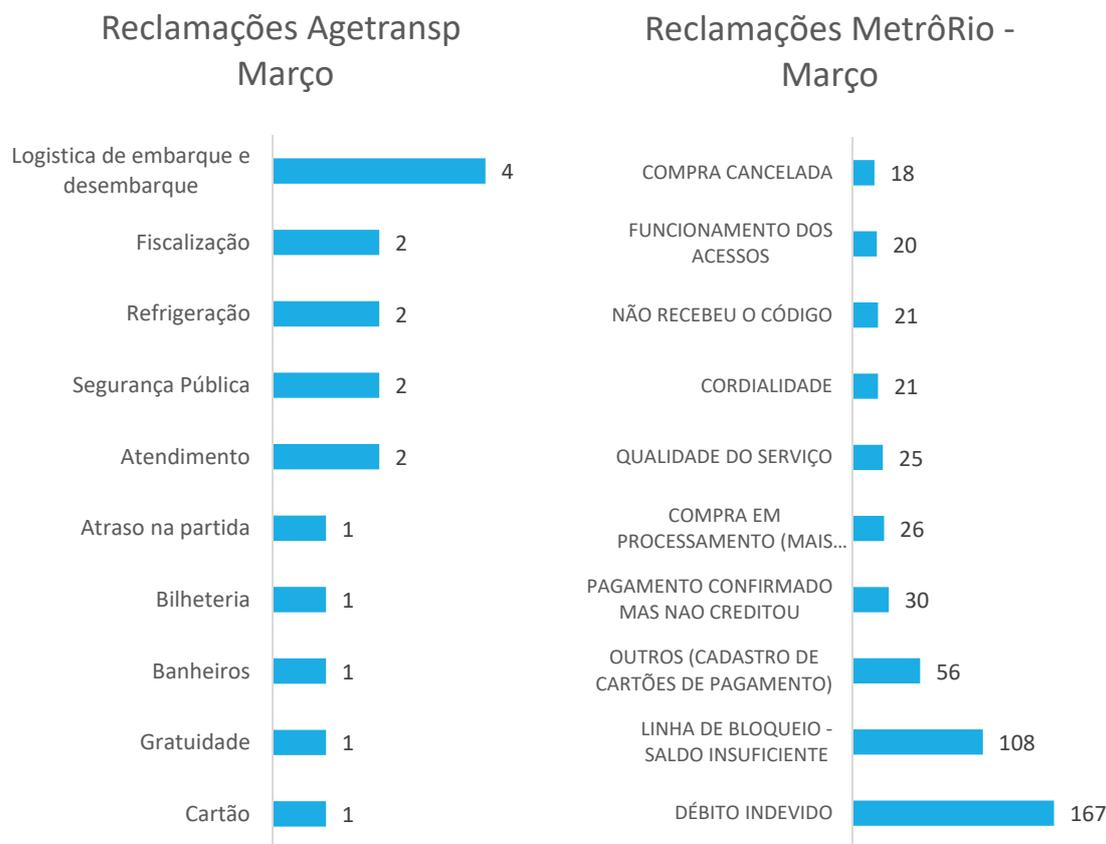
Reclamações Agetransp
Fevereiro



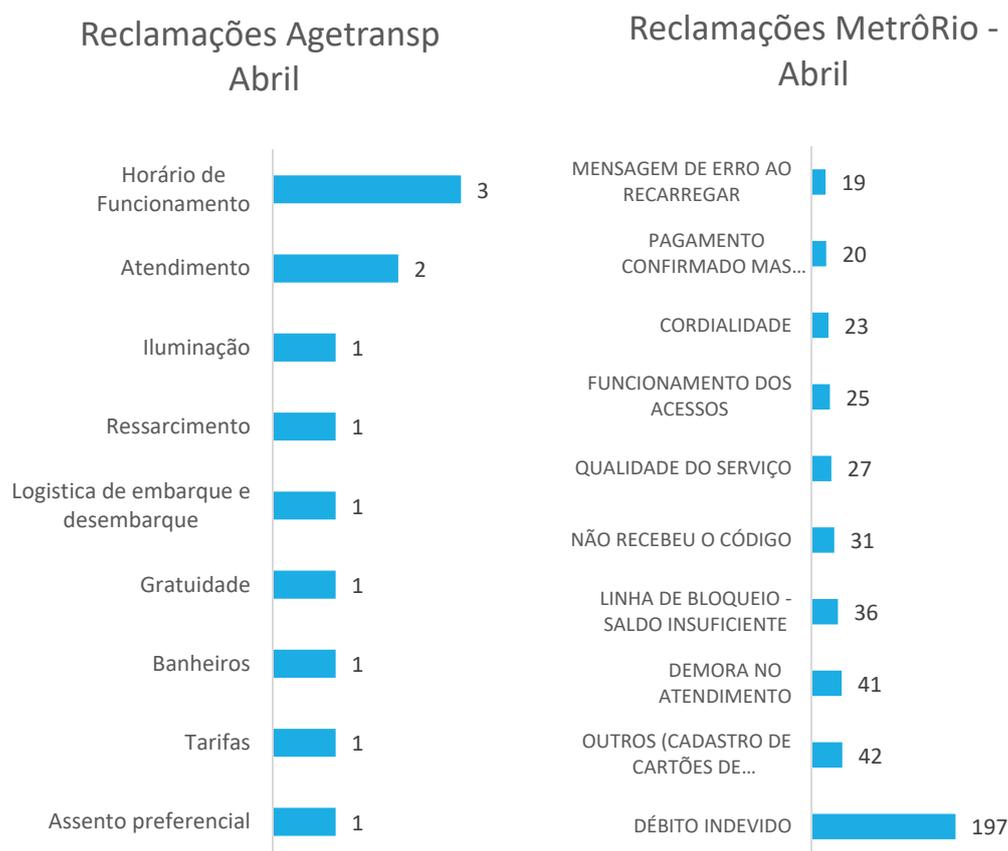
Reclamações MetrôRio -
Fevereiro



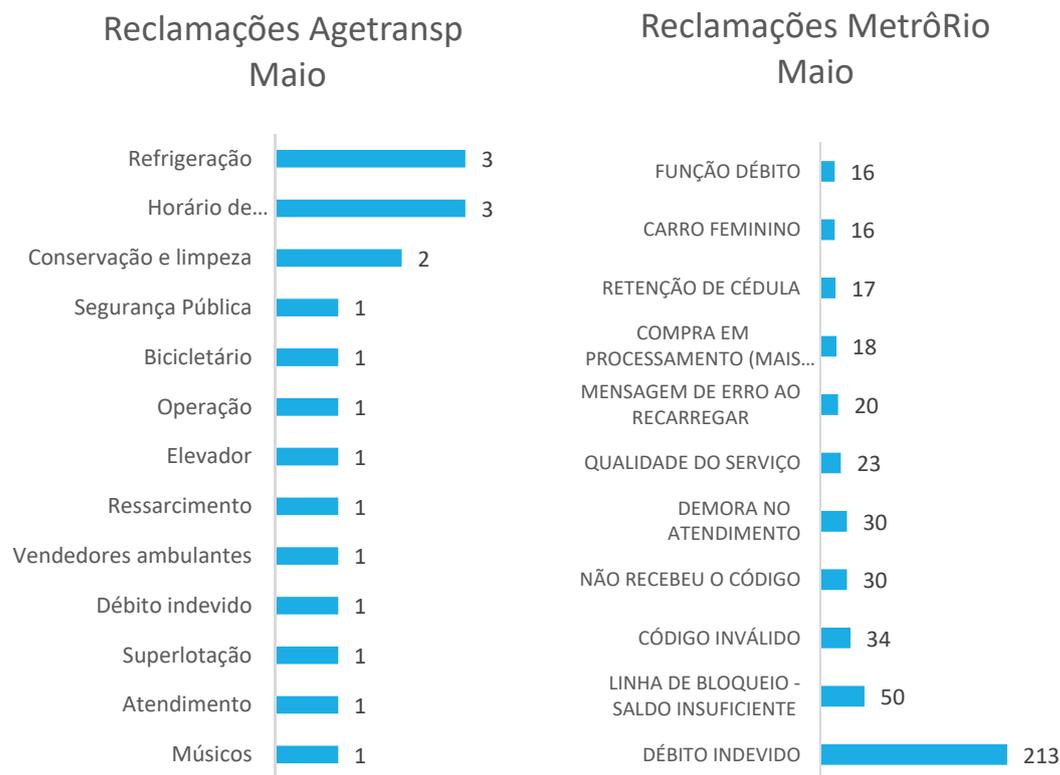
12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março



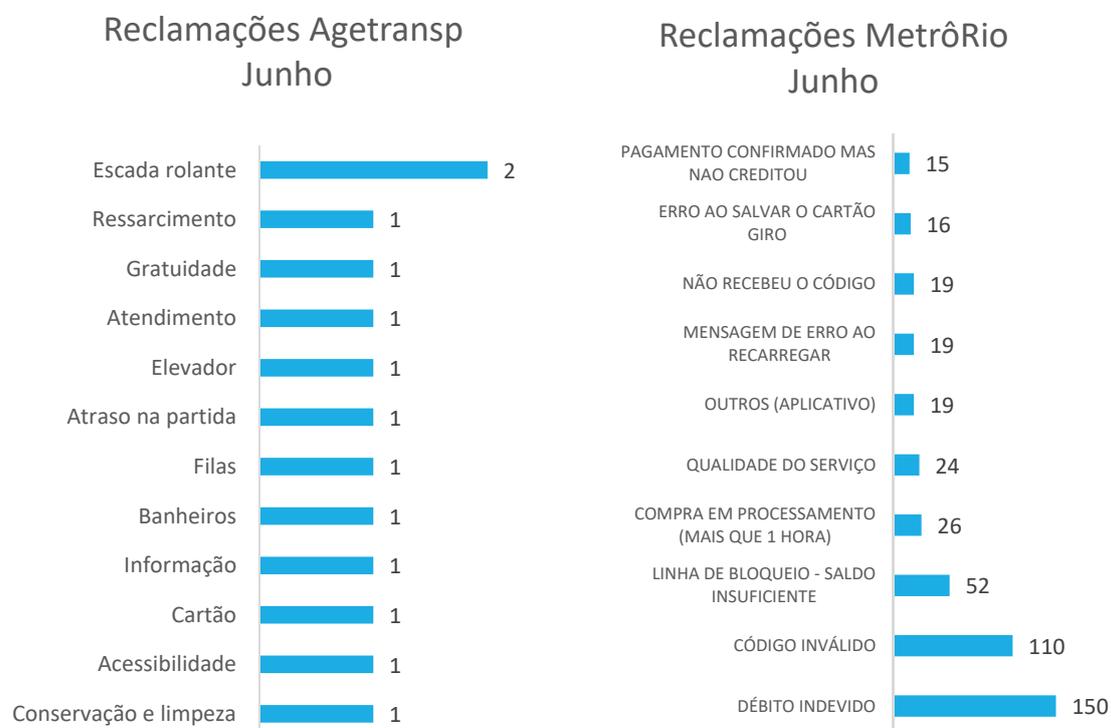
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril



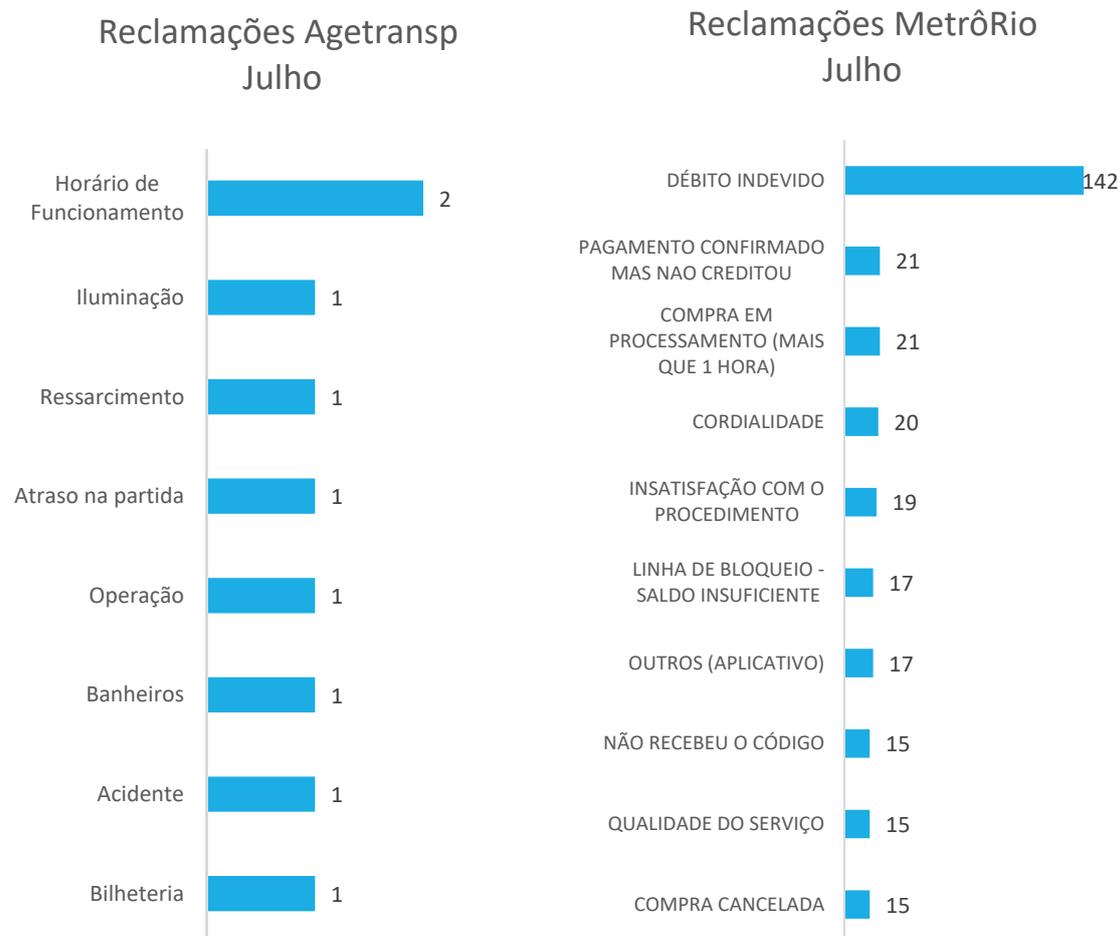
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio



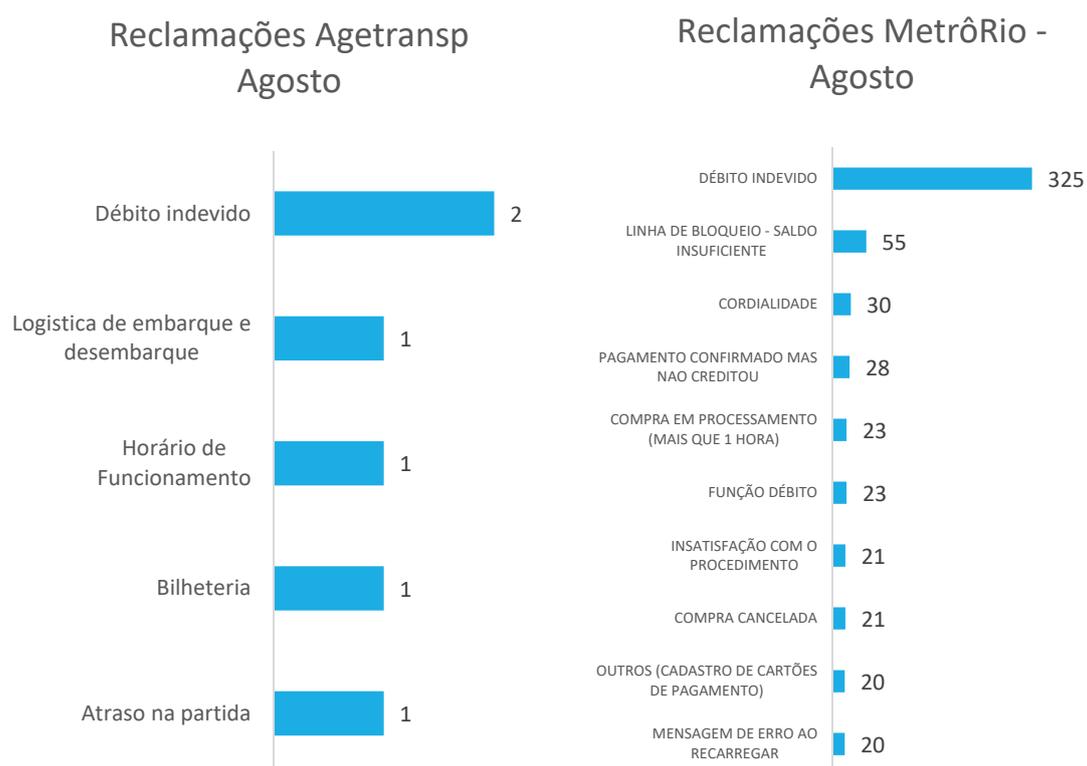
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho



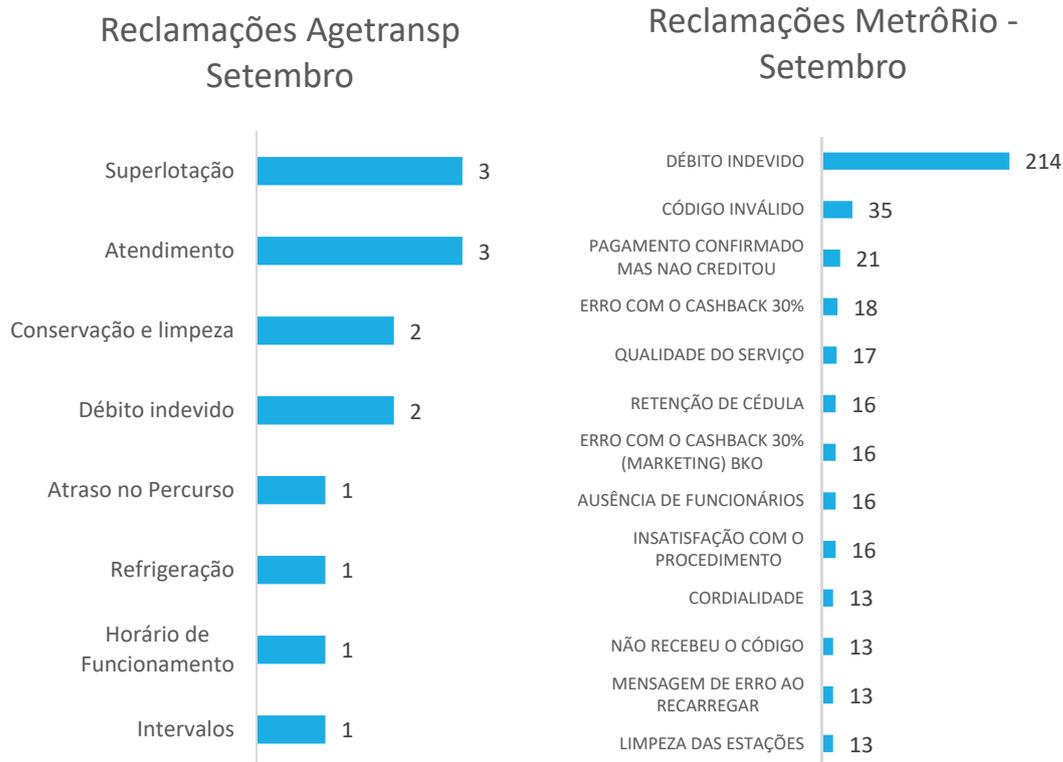
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho



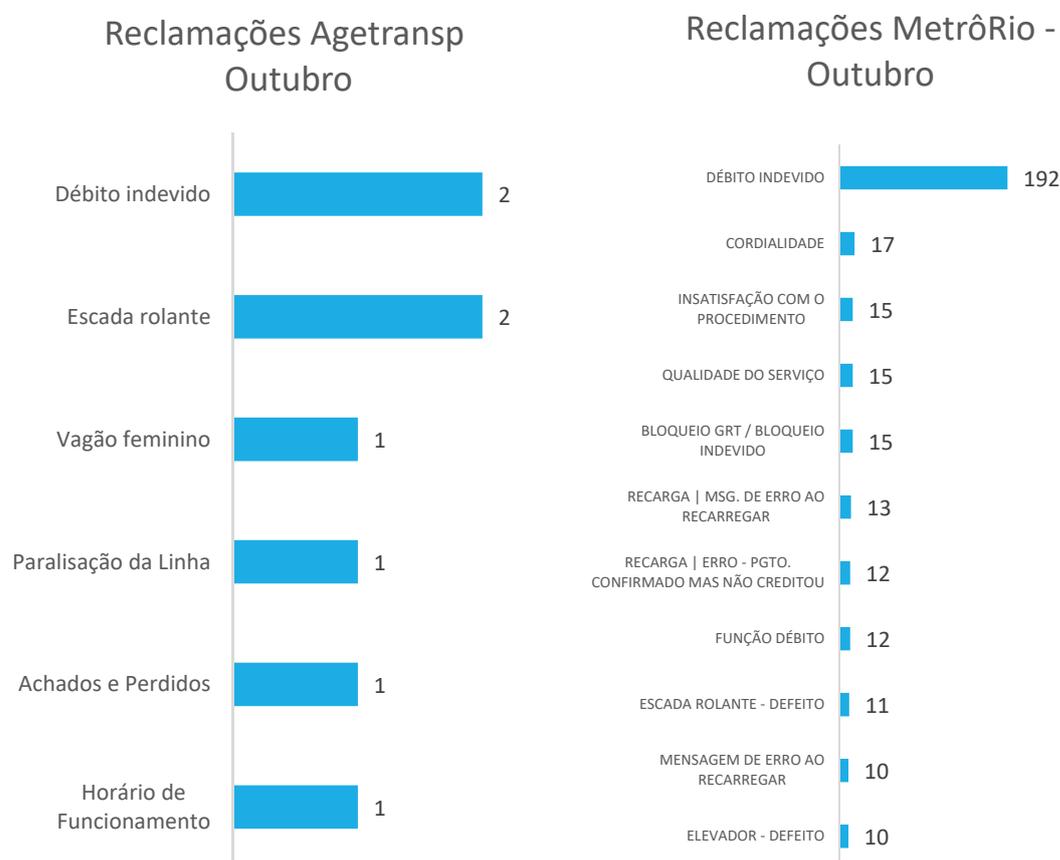
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto



12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro

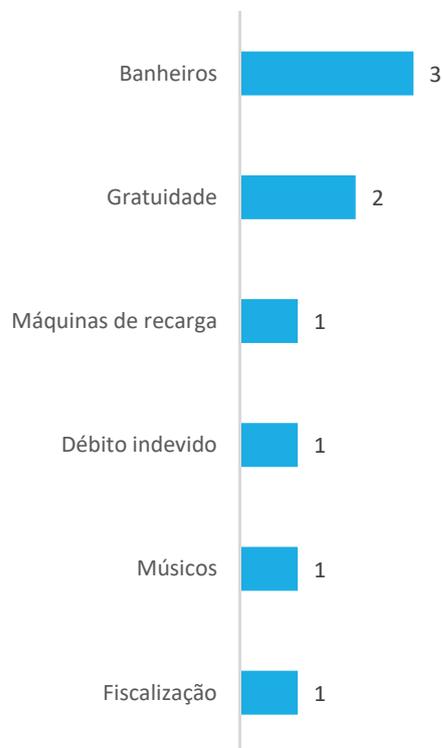


12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro

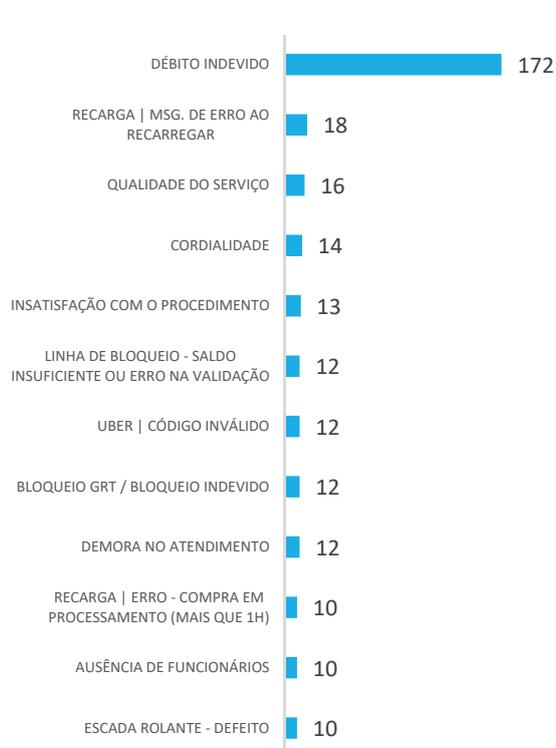


12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro

Reclamações Agetransp
Novembro

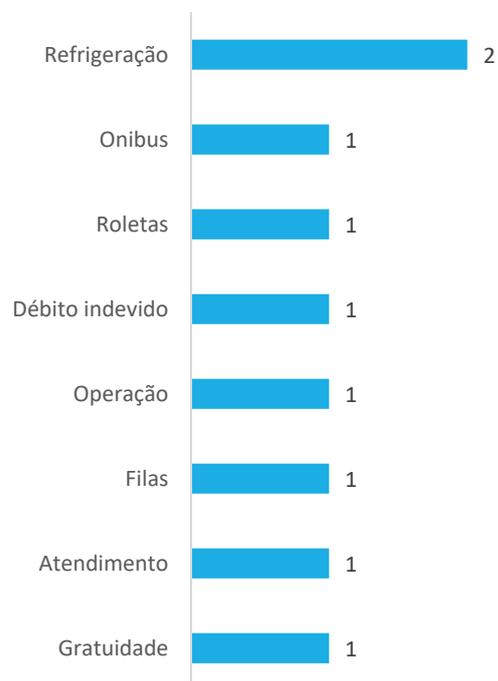


Reclamações MetrôRio -
Novembro



12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro

Reclamações Agetransp
Dezembro



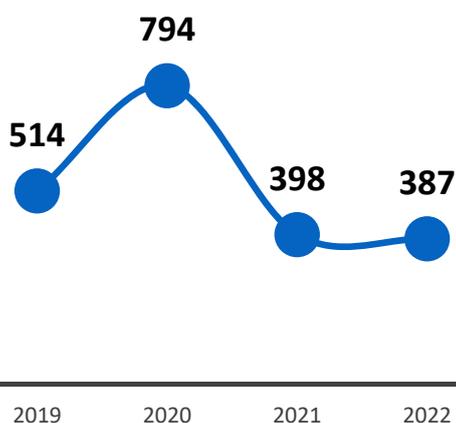
Reclamações MetrôRio -
Dezembro



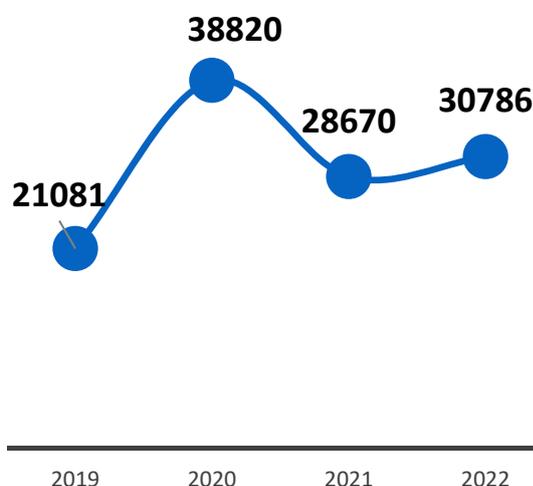
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas

Em relação ao comportamento dos registros acerca da CCR Barcas, foi evidenciado um comportamento diferente em ambos os setores de Ouvidoria, notando-se uma leve queda nos registros nesta agência. Houve um crescimento das manifestações no 1º ano de pandemia, podendo estar associado ao surgimento de dúvidas por partes dos usuários. 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, na concessionária, pode-se observar uma retomada no crescimento das manifestações.

**Manifestações CCR
Barcas - Ouvidoria
Agetransp**

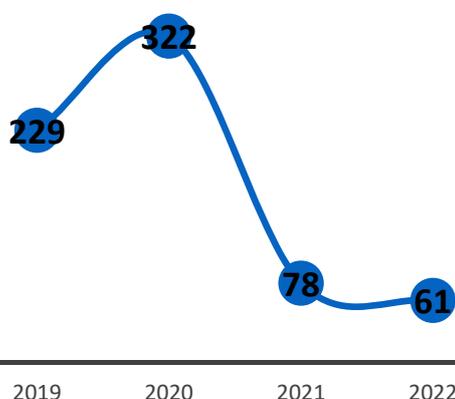


**Manifestações CCR
Barcas - Ouvidoria
CCR Barcas**

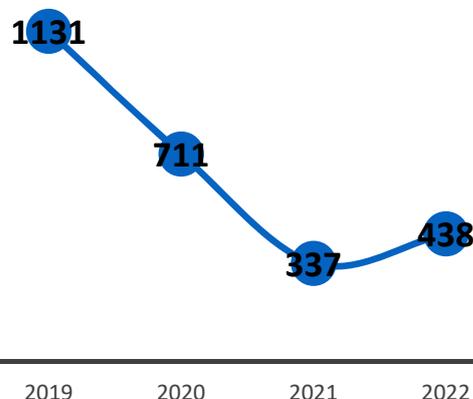


As reclamações coletadas na Ouvidoria da Agetransp seguiram o mesmo comportamento das manifestações. Em relação aos dados da Concessionária, nota-se que após 2019, foi o primeiro ano que reclamações realizadas diretamente na Concessionária aumentaram.

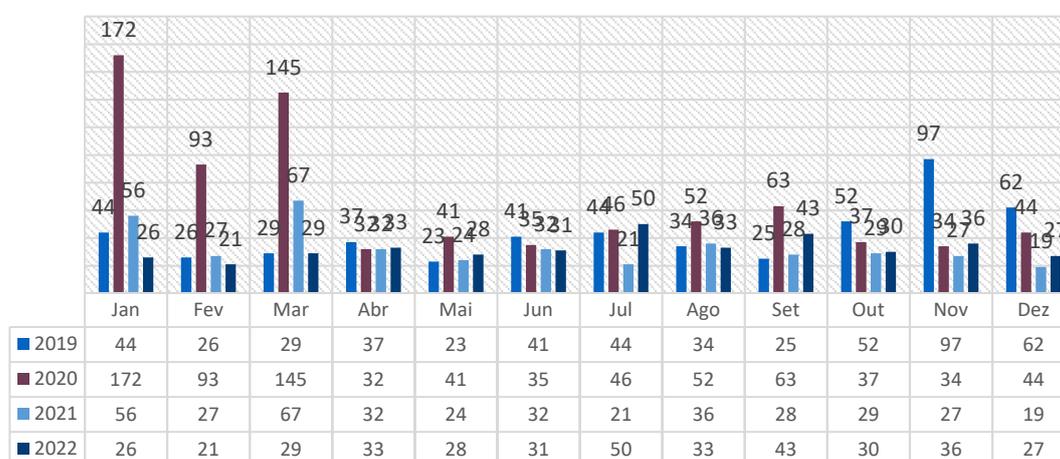
Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria Agetransp



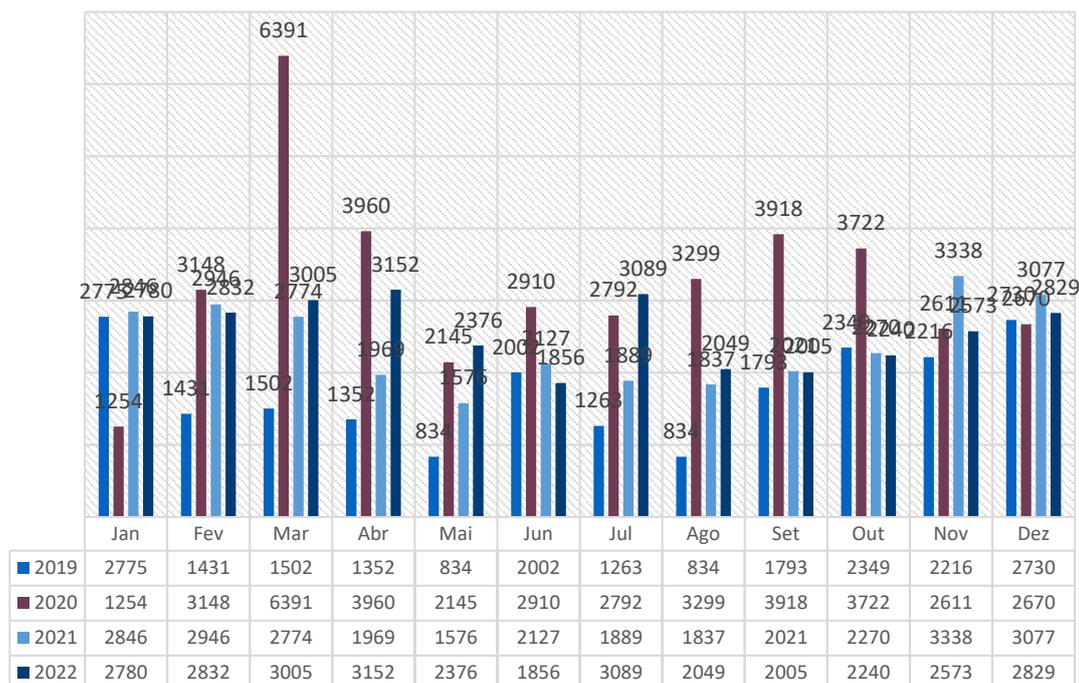
Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria CCR Barcas



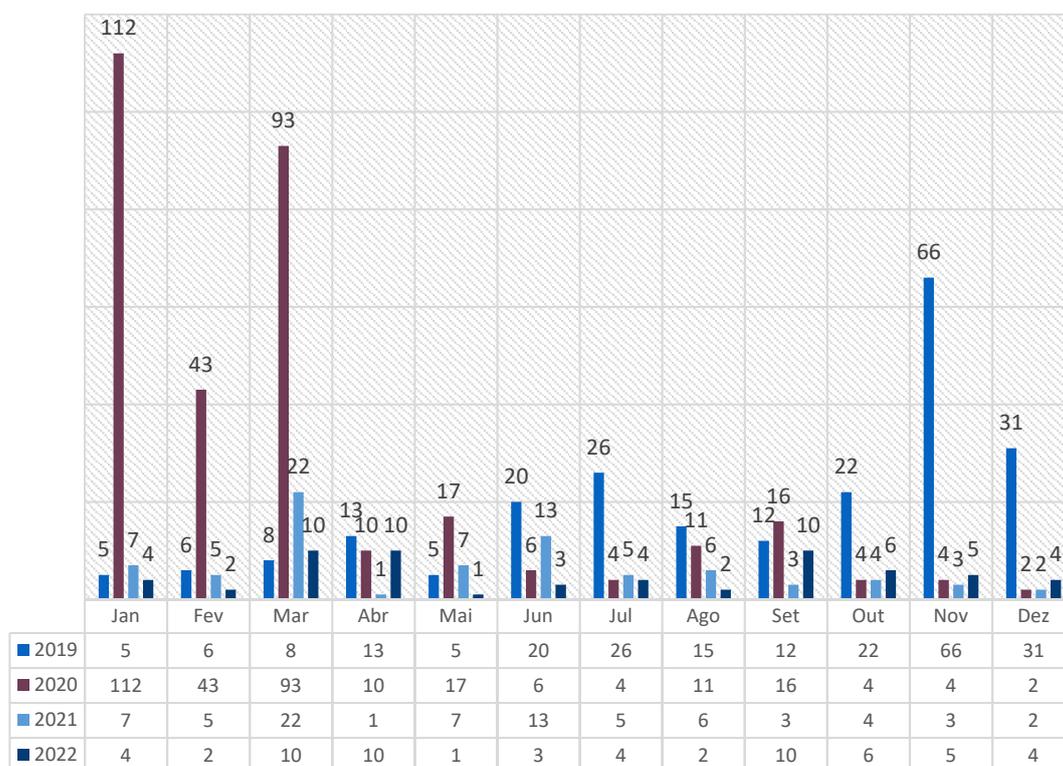
Conforme gráfico abaixo, é possível visualizar que no ano de 2020, janeiro e março, meses pertencentes ao 1º trimestre, apresentaram os maiores números de manifestação neste setor de Ouvidoria, assim como no ano de 2021. Sendo assim, o comportamento evidenciado difere-se do de 2022 à medida que julho e setembro foram os meses com mais manifestação.



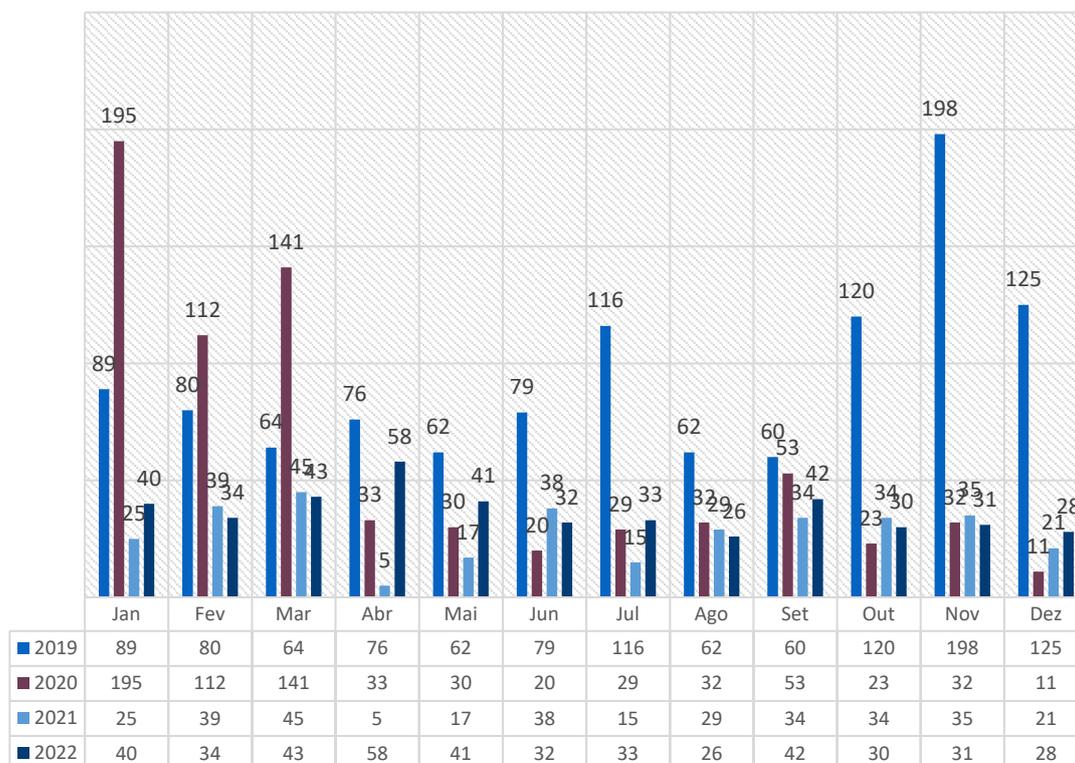
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, verifica-se que conforme os dados da Ouvidoria da Agetransp, a Concessionária em 2022 apresentou mais manifestações no mês de abril. Ademais, destaca-se o 1º trimestre do ano com alto número de registros.



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 nos meses de março e abril.

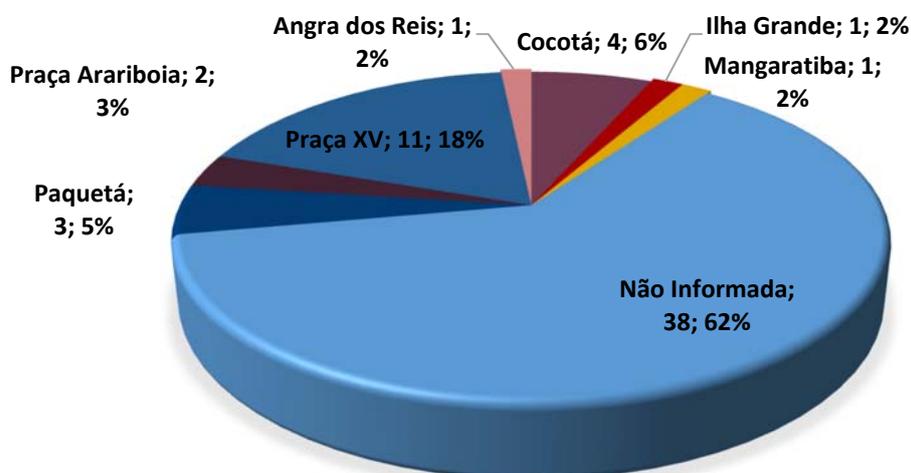


Em relação ao comportamento das reclamações na Concessionária, o comportamento foi similar ao evidenciado nas reclamações e manifestações coletadas por esta Agência.

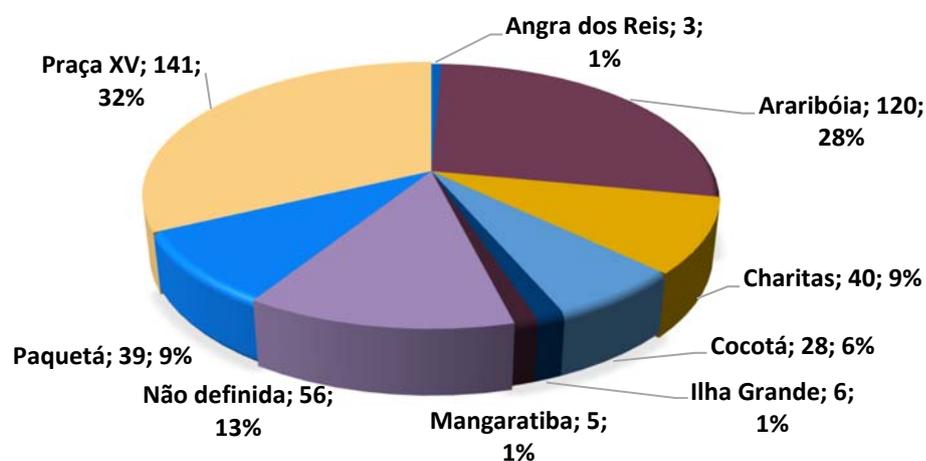


13.1 Reclamações por Estação

Em relação as estações manifestadas, destaca-se que a maior parte das insatisfações não teve informação de estação (62%). Além disto, das estações informadas, Praça XV apresentou maior número (11), logo após Cocotá (4).



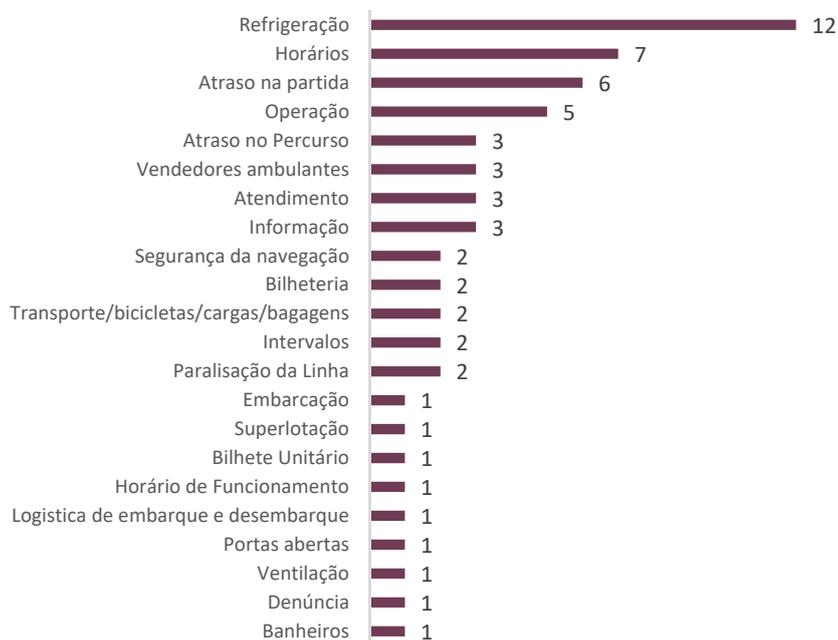
Na Concessionária, o comportamento das mais reclamadas foi semelhante. Praça XV apresentou maior número de queixas, porém, Praça Araribóia foi o 2º maior número.



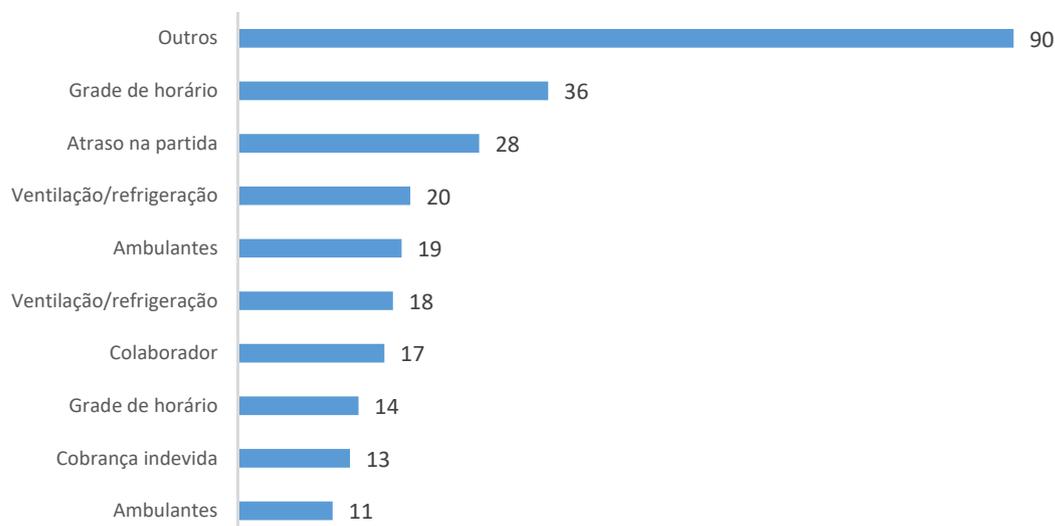
13.2 Reclamações por assunto

Considerando os assuntos das reclamações, enquanto refrigeração foi assunto mais reclamado na Ouvidoria da Agetransp, outros foi o assunto na Concessionária. Ademais, grade de horário foi destaque na ouvidoria da concessionária. Segue gráficos com os assuntos reclamados tanto na Agência quanto na Concessionária.

Top 10 Reclamações - Agetransp

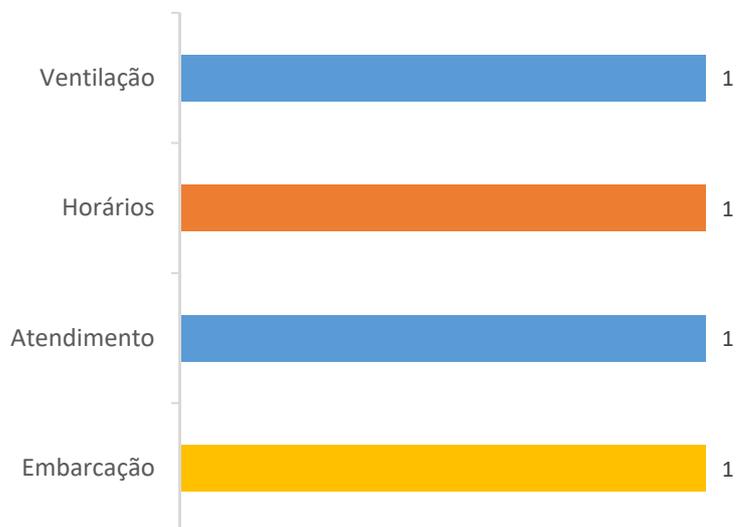


Top 10 Reclamações - Concessionária



13.3 Reclamações CCR Barcas – janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

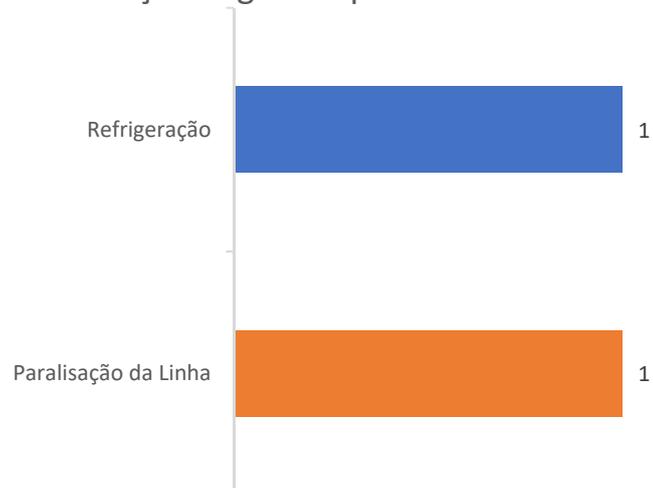


Reclamações CCR Barcas Janeiro

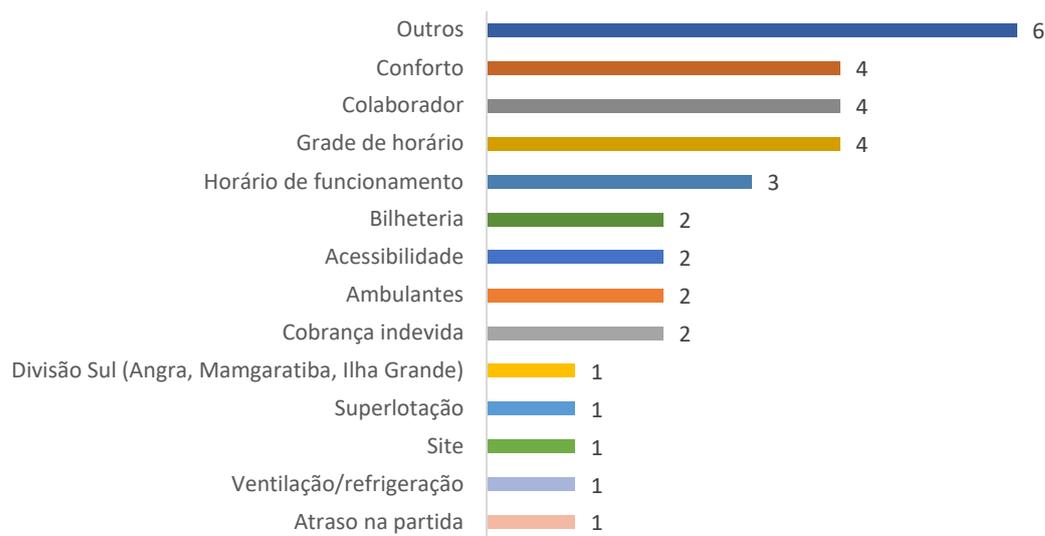


13.4 Reclamações CCR Barcas – fevereiro

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

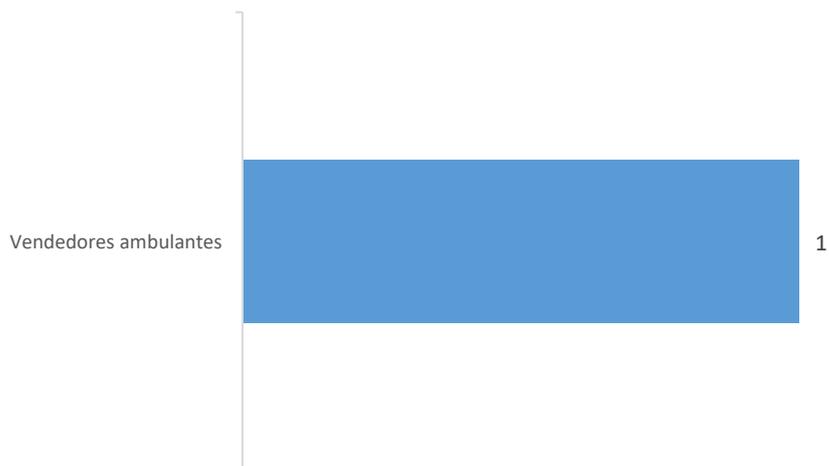


Reclamações CCR Barcas Abril

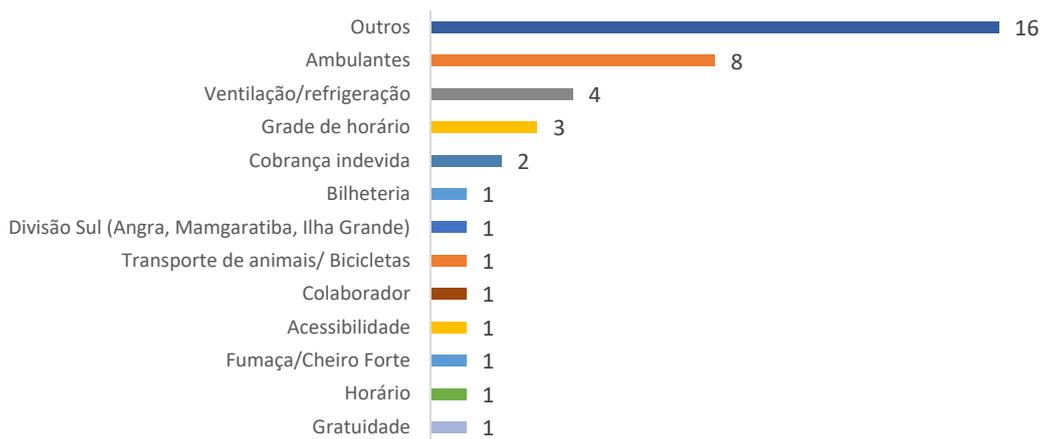


13.7 Reclamações CCR Barcas – maio

Reclamações Agetransp - Maio

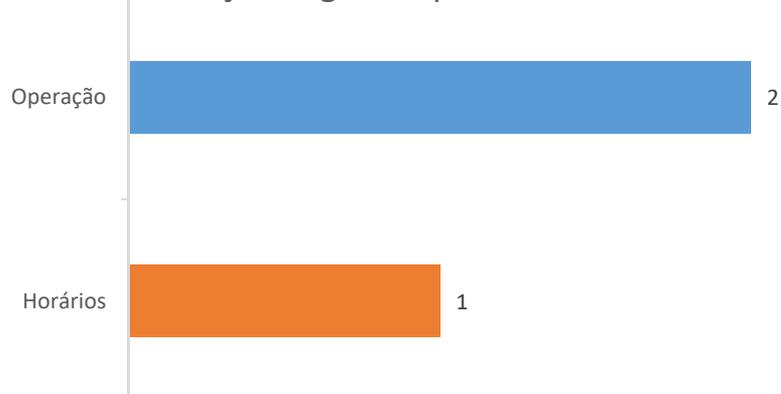


Reclamações CCR Barcas Maio

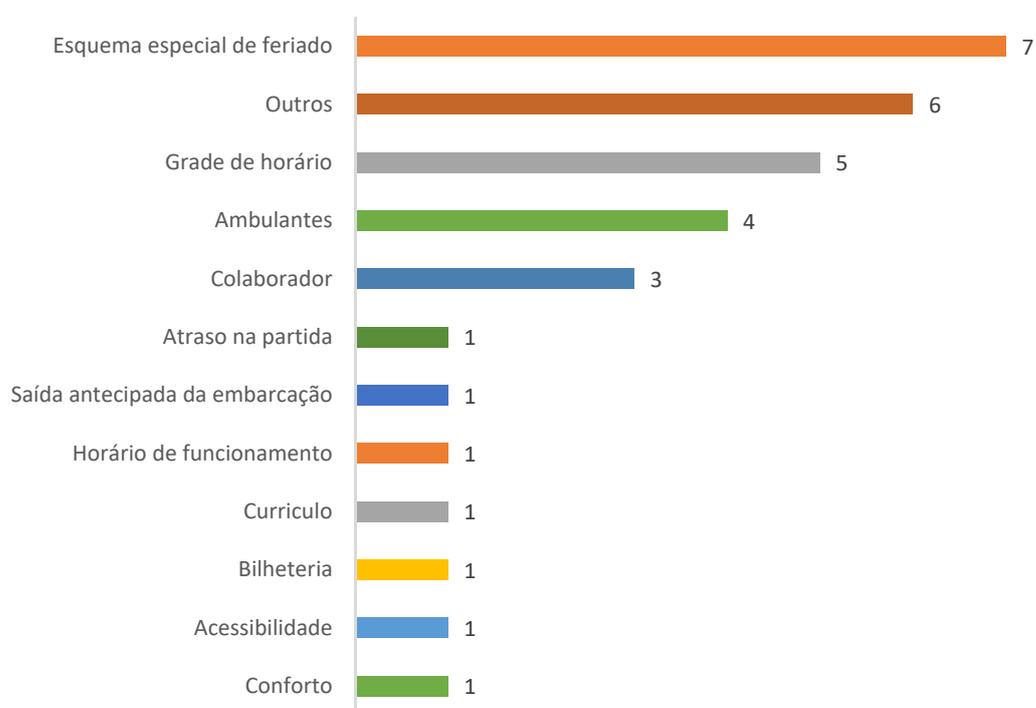


13.8 Reclamações CCR Barcas – junho

Reclamações Agetransp - Junho

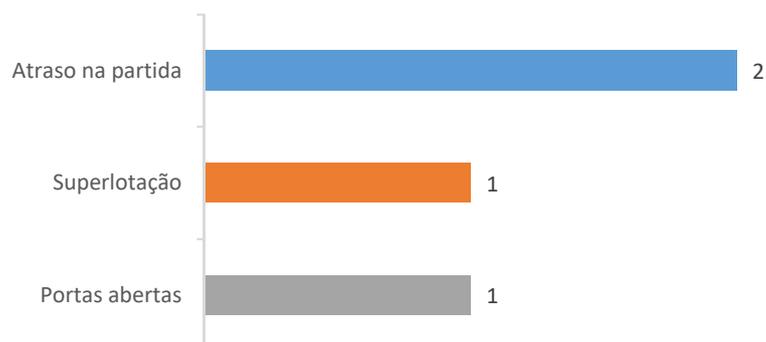


Reclamações CCR Barcas Junho

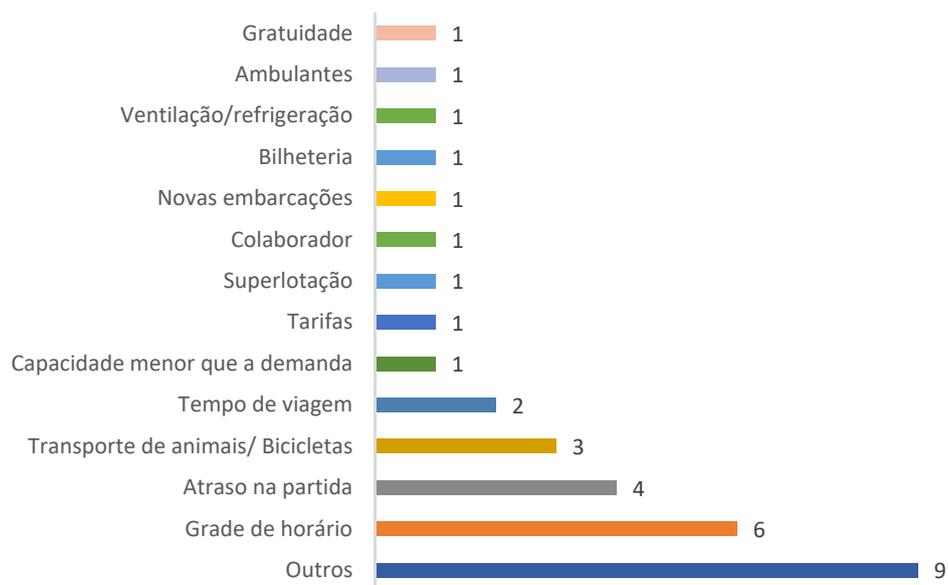


13.9 Reclamações CCR Barcas – julho

Reclamações Agetransp - Julho



Reclamações CCR Barcas Julho

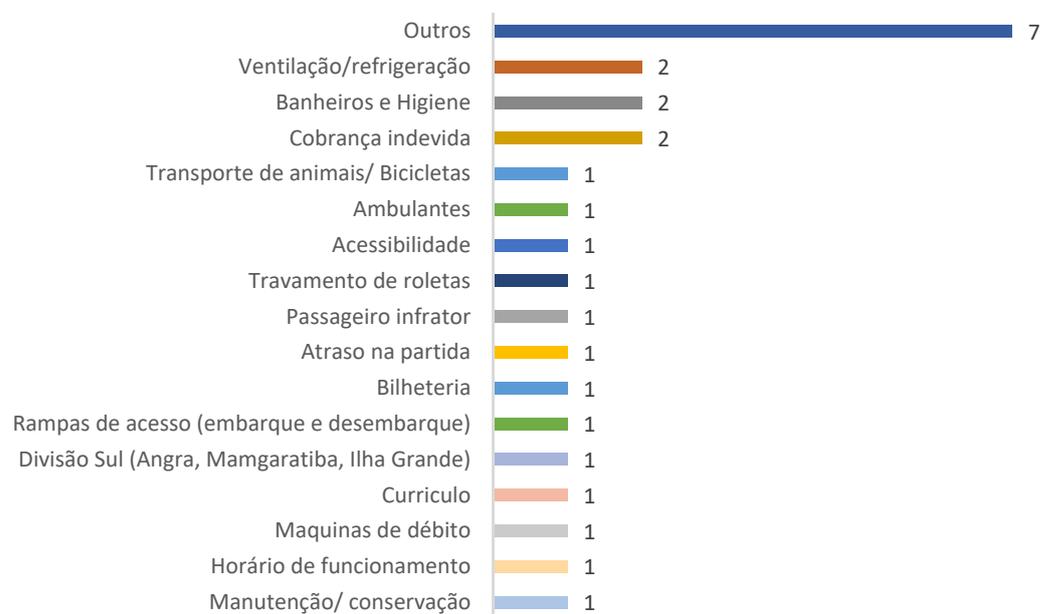


13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto

Reclamações Agetransp Agosto

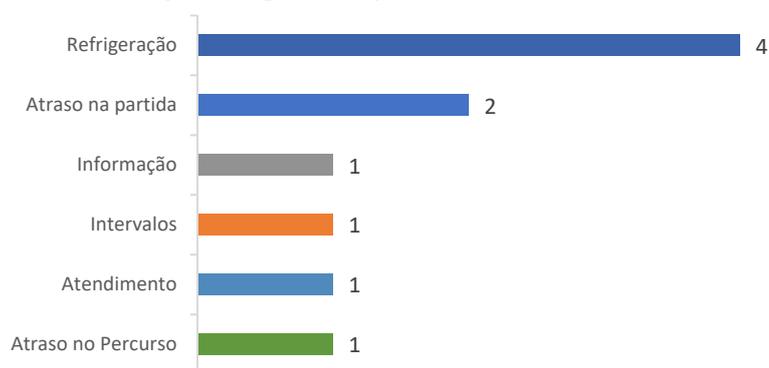


Reclamações CCR Barcas Agosto

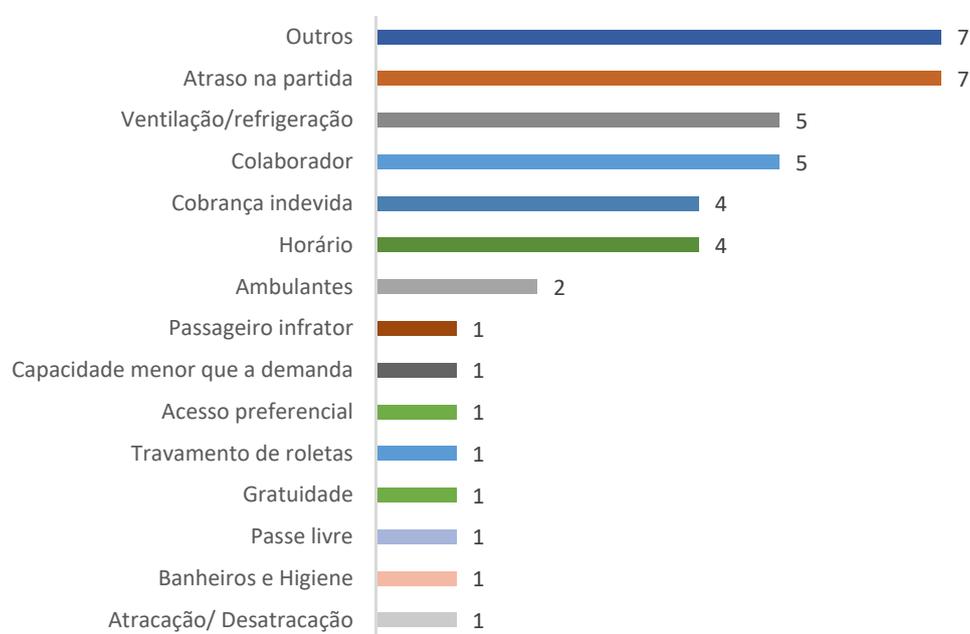


13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro

Reclamações Agetransp - Setembro

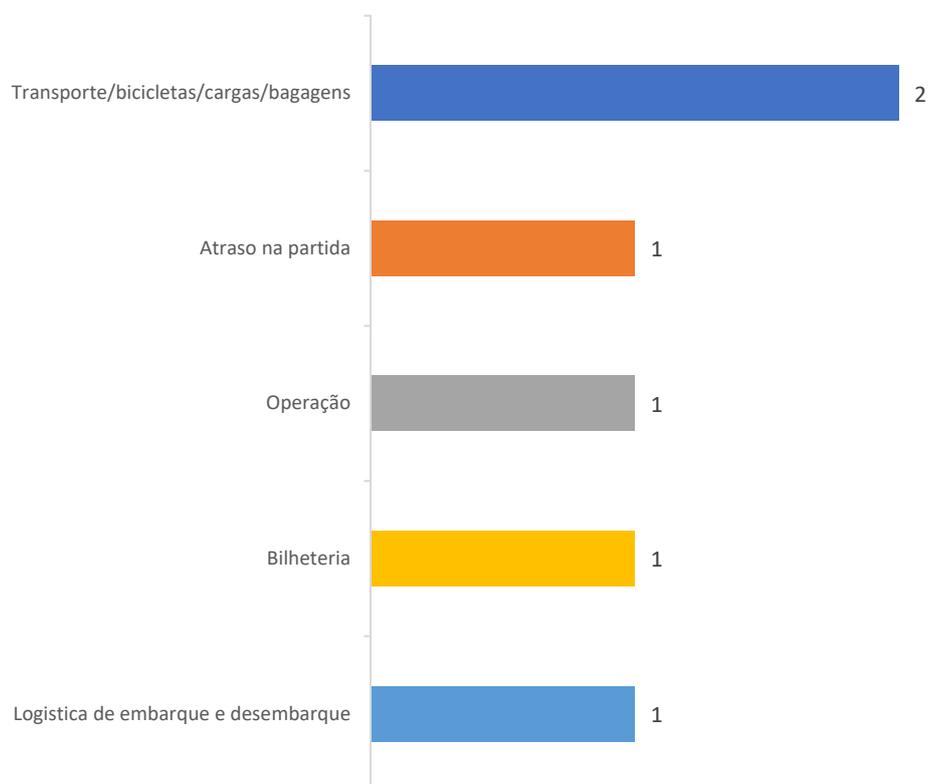


Reclamações CCR Barcas- Setembro



13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro

Reclamações Agetransp - Outubro

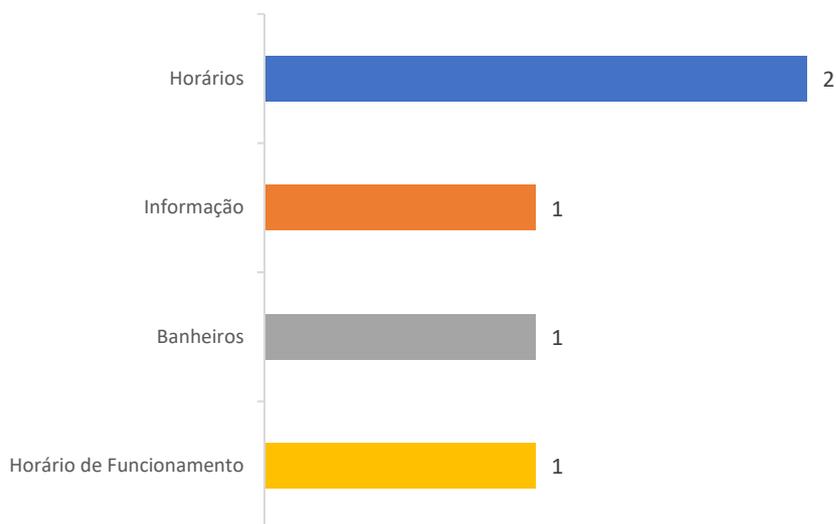


Reclamações CCR Barcas Outubro

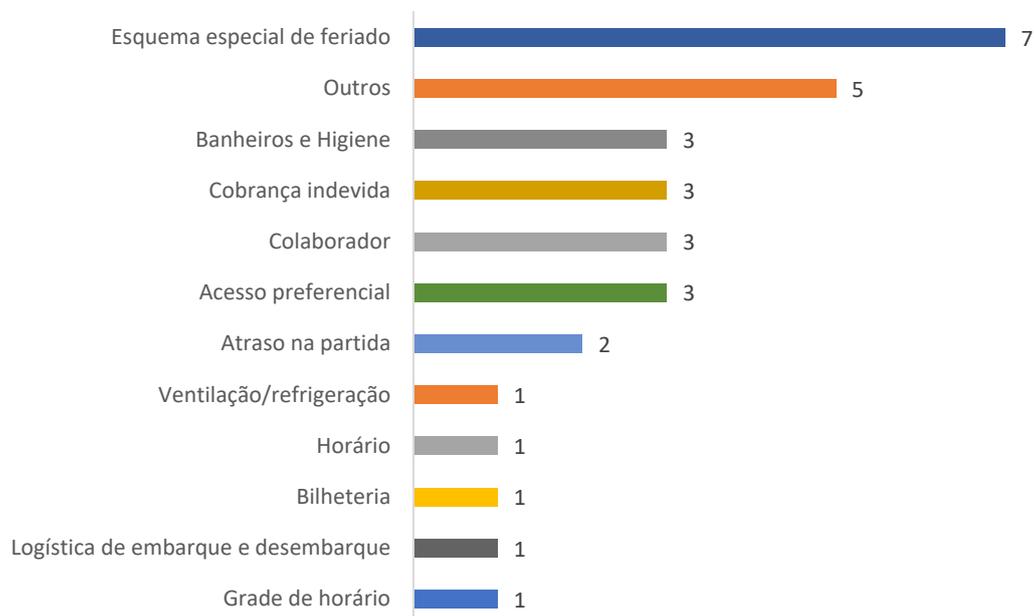


13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro

Reclamações Agetransp - Novembro

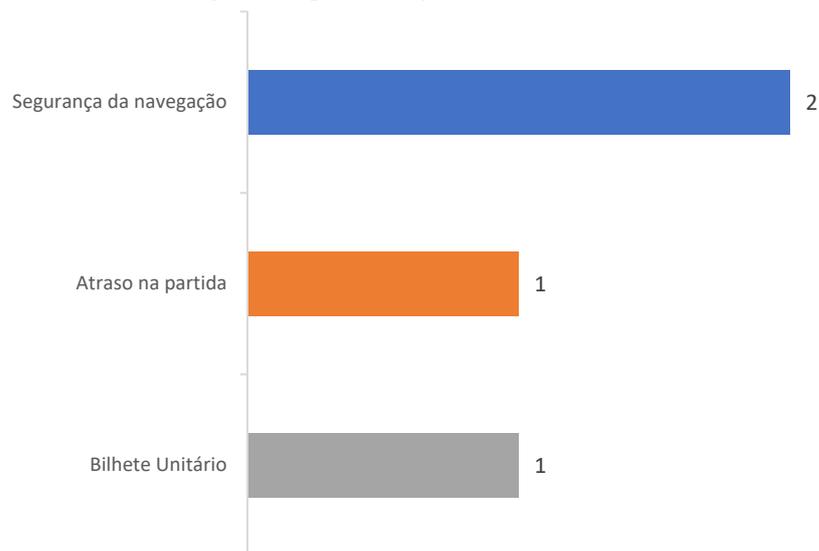


Reclamações CCR Barcas Novembro

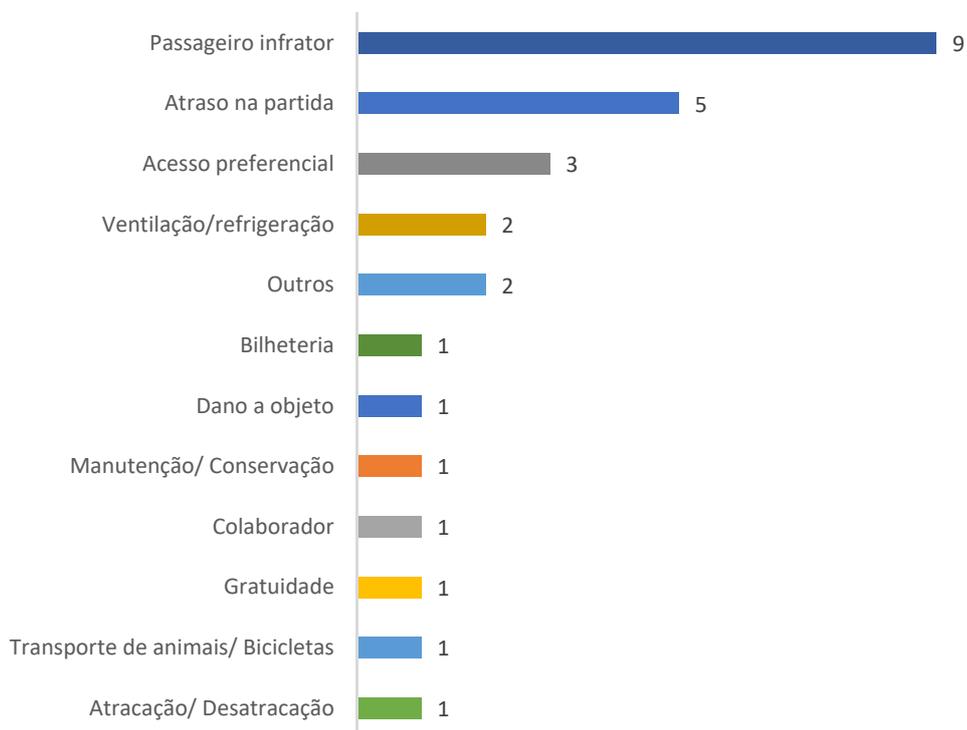


13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro

Reclamações Agetransp - Dezembro



Reclamações CCR Barcas
Dezembro

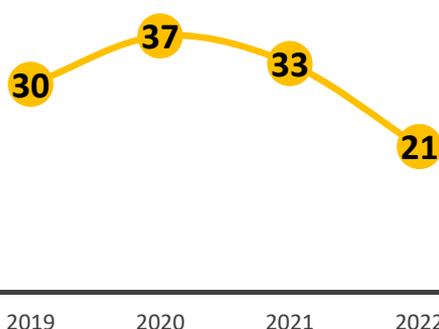


14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

O comportamento das manifestações nos setores diferenciou-se dependendo do setor. Na Ouvidoria da Agetransp em 2021 as manifestações diminuíram 23,3% e em 2022 se repetiu, com percentual de 23,3%. Em relação aos dados da Concessionária, em 2021 os registros cresceram 75,8% e em 2022 manteve esse comportamento, com percentual de 15,2%.

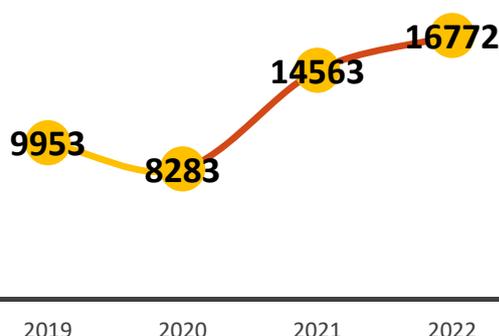
Manifestações CCR

Via Lagos na Agetransp



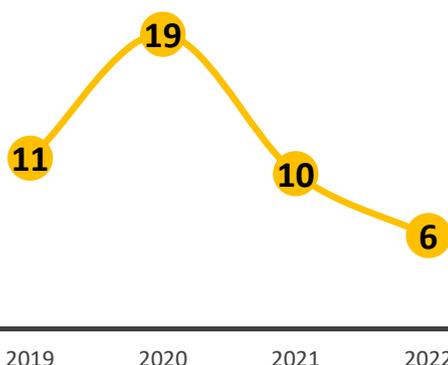
Manifestações CCR

Via Lagos

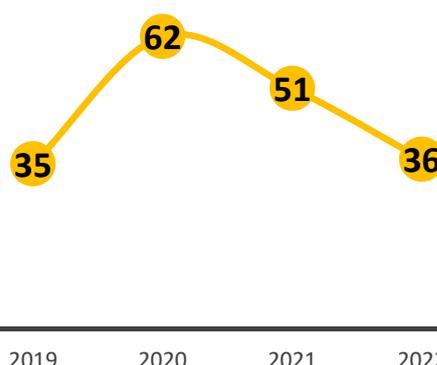


As reclamações na Ouvidoria da Agetransp apresentaram o mesmo comportamento das manifestações. No entanto, o comportamento das insatisfações foi o inverso na Ouvidoria da CCR Via Lagos. No ano de 2020 houve crescimento das insatisfações, e em 2021 e 2022 as queixas reduziram, sendo 29,4% no ano de referência.

Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp

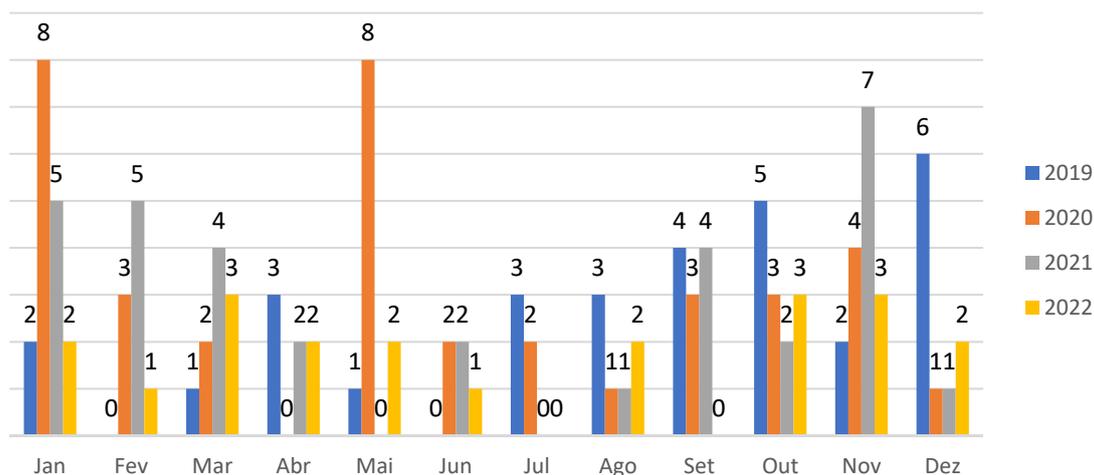


Reclamações CCR Via Lagos



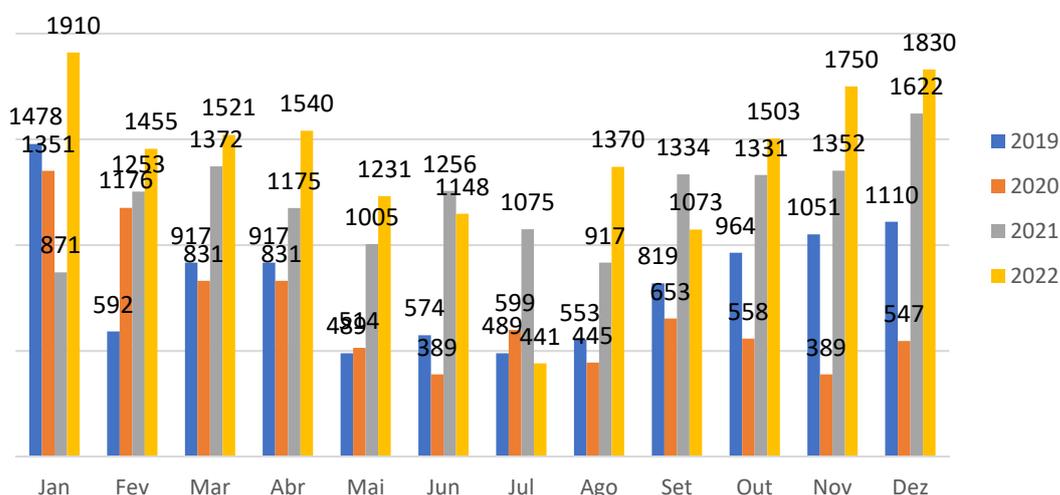
Na Ouvidoria da Agetransp, em 2020, os meses de janeiro e maio apresentaram crescimento e corresponderam aos meses mais manifestados no período. Em 2021, destacou-se a ausência de manifestações no 2º semestre. Considerando o ano de referência, o último trimestre do ano foi o mais manifestado.

Manifestações Agetransp - CCR Via Lagos



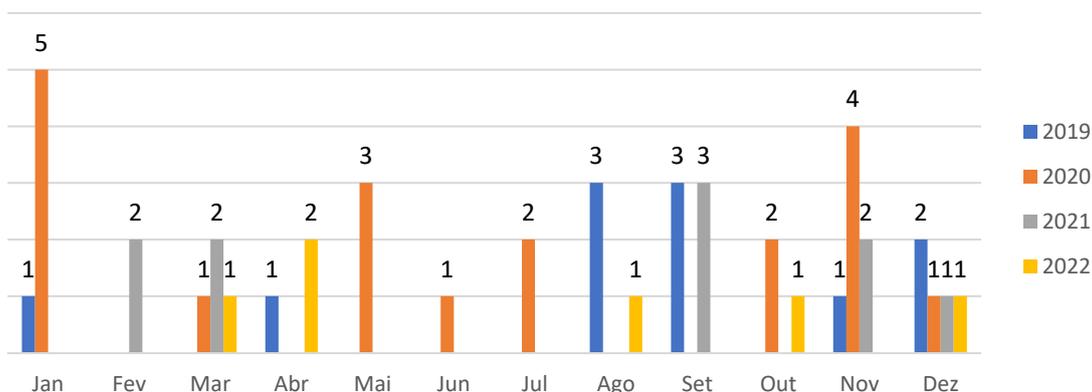
No que tange as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, nota-se que as manifestações tiveram um aumento considerável no ano em questão em comparação com os anos de pandemia e pré-pandemia.

Número de Manifestações - CCR Via Lagos



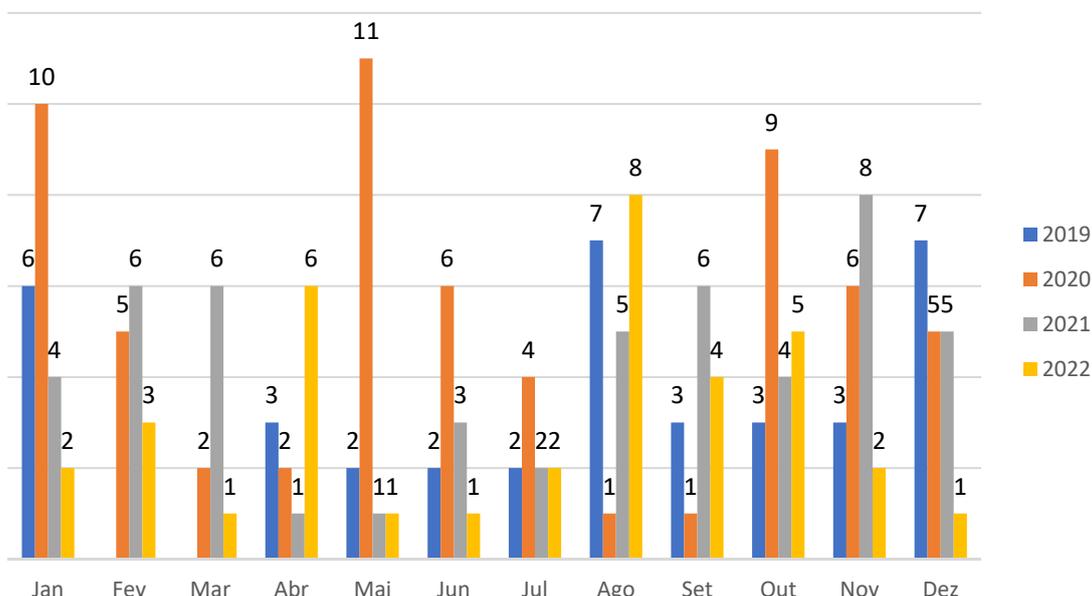
Em relação às reclamações, em 2019, o mês mais reclamado foi setembro apesar do mês mais manifestado ser outubro. Em 2020 o comportamento foi semelhante ao das manifestações, onde Janeiro apresentou números superiores. Em 2021 apresentou retorno ao comportamento de 2019, onde setembro foi o mês mais reclamado. No ano de 2022 podemos notar uma queda no número de reclamações no geral, destacando abril, único mês com mais de uma queixa.

Reclamações Agetransp - CCR Via Lagos

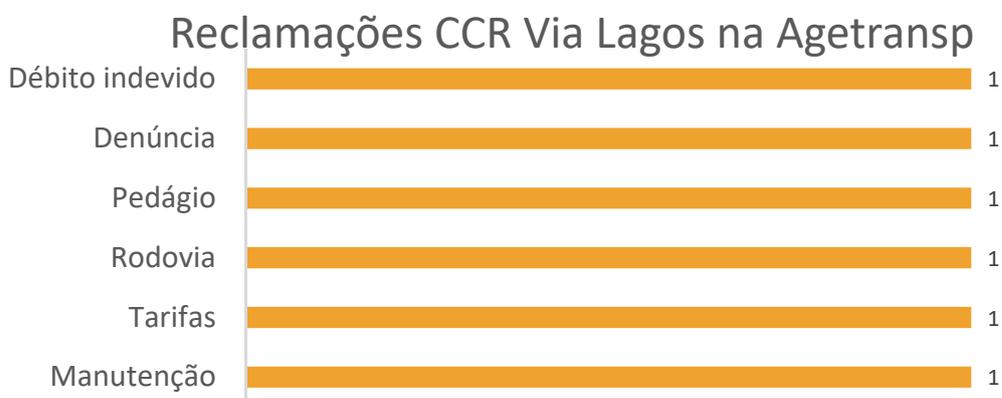


Considerando as reclamações coletadas pela Concessionária, o mês de agosto apresentou maior número, apesar de janeiro ser o período com maior número de registros.

Número de Reclamações - CCR Via Lagos



Em relação a 2022, foram registradas 6 reclamações sobre a Concessionária CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp, sendo todos os assuntos recebendo apenas 1 queixa cada. O gráfico abaixo informa os assuntos e números absolutos.



Diretamente com a CCR Via Lagos, das 36 reclamações, 11 tiveram como teor o troco errado, sendo pelo 3º ano assunto mais reclamado. Destacam-se também tarifa, colaborador, forma de pagamento e fila na pista automática, que apresentaram mais de uma manifestação em forma de reclamação.

Reclamações CCR Via Lagos



14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JANEIRO



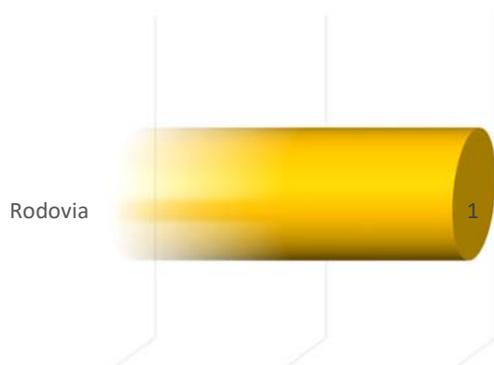
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro

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 AGETRANS SP - ABRIL



RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - ABRIL



14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MAIO



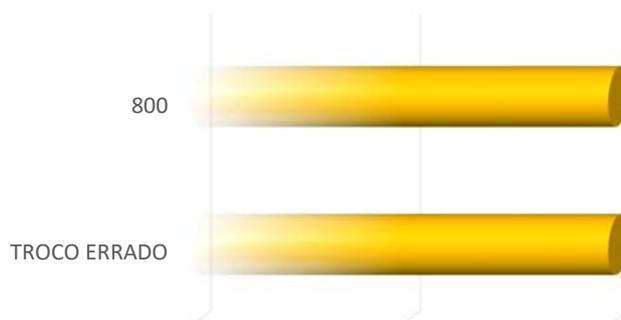
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JUNHO



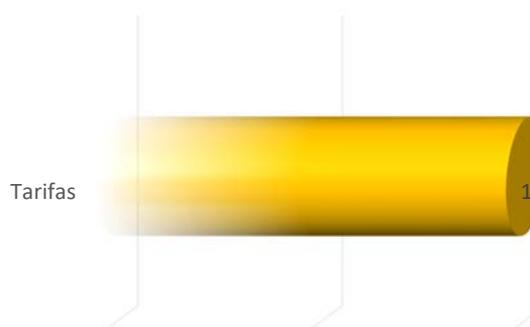
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JULHO



14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto

RECLAMAÇÕES AGETRANS - AGOSTO



14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - SETEMBRO

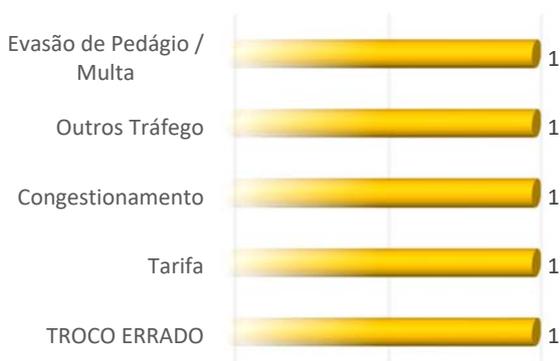


14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro

RECLAMAÇÕES AGETRANS - OUTUBRO

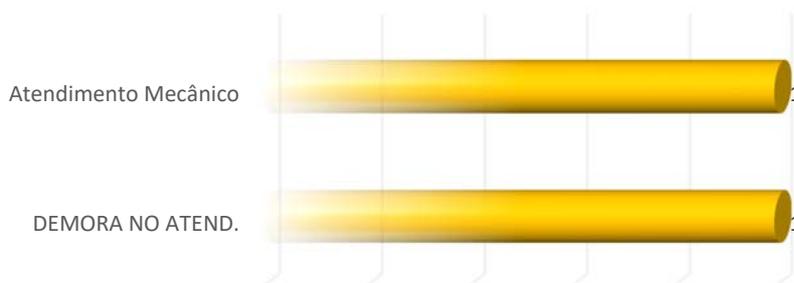


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - OUTUBRO



14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - NOVEMBRO



14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro

RECLAMAÇÕES
AGETRANS - DEZEMBRO



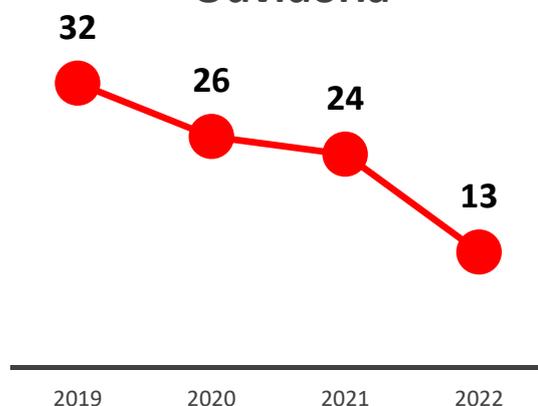
RECLAMAÇÕES CCR VIA
LAGOS - DEZEMBRO



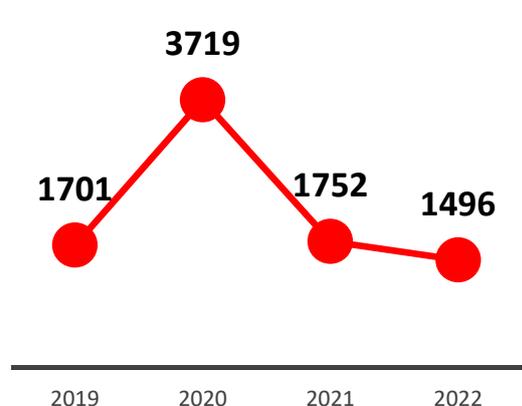
15 Manifestações Concessionária ROTA 116

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 14,3% nos registros em 2021 e 45,8% em 2022. Na Concessionária, no primeiro ano de pandemia houve crescimento. Houve uma queda considerável em 2021, e novamente uma queda em 2022, evidenciando o ano com menor registros, com percentual de 14,6%.

Manifestações
Ouvidoria

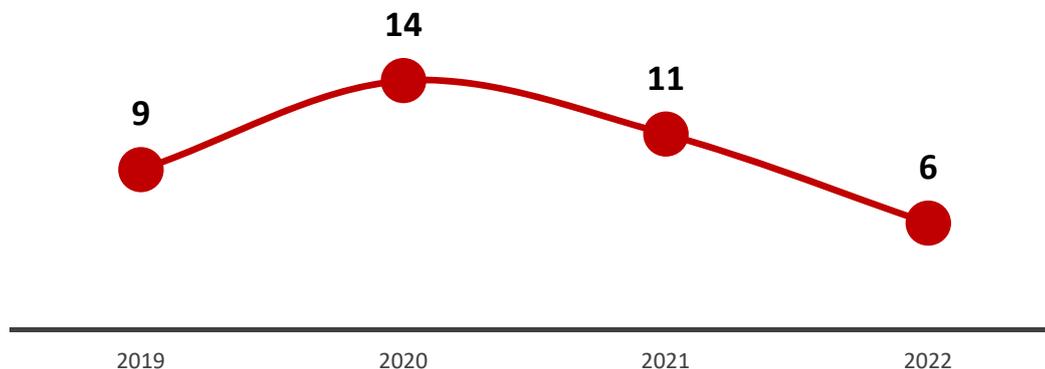


Manifestações Rota
116

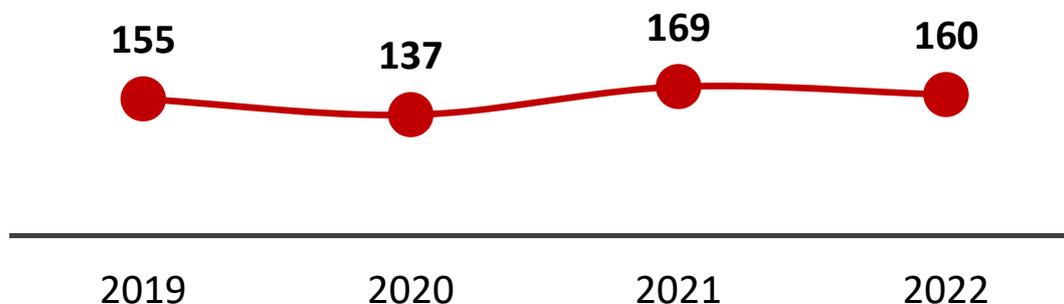


Em relação as reclamações, houve redução dos registros sobre este tipo de manifestação na Ouvidoria da Agetransp, redução de 45,45%. Assim como o comportamento na Concessionária, apresentando queda de 5,3%.

Reclamações Rota 116 na Agetransp

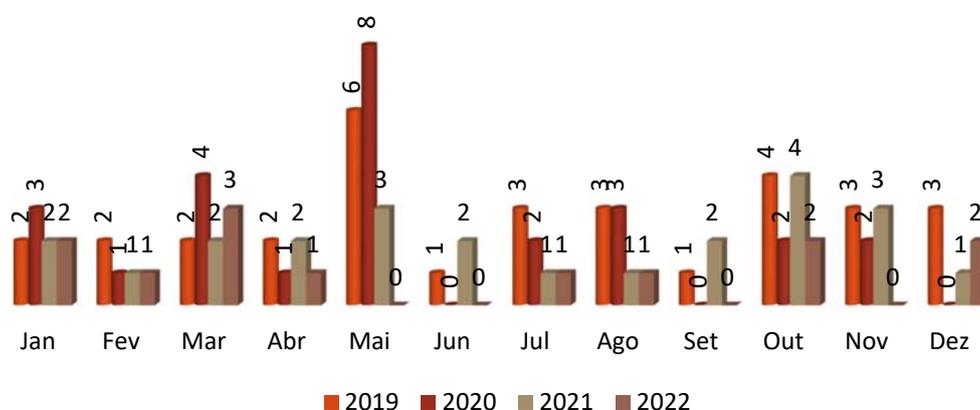


Reclamações Rota 116 na Concessionária



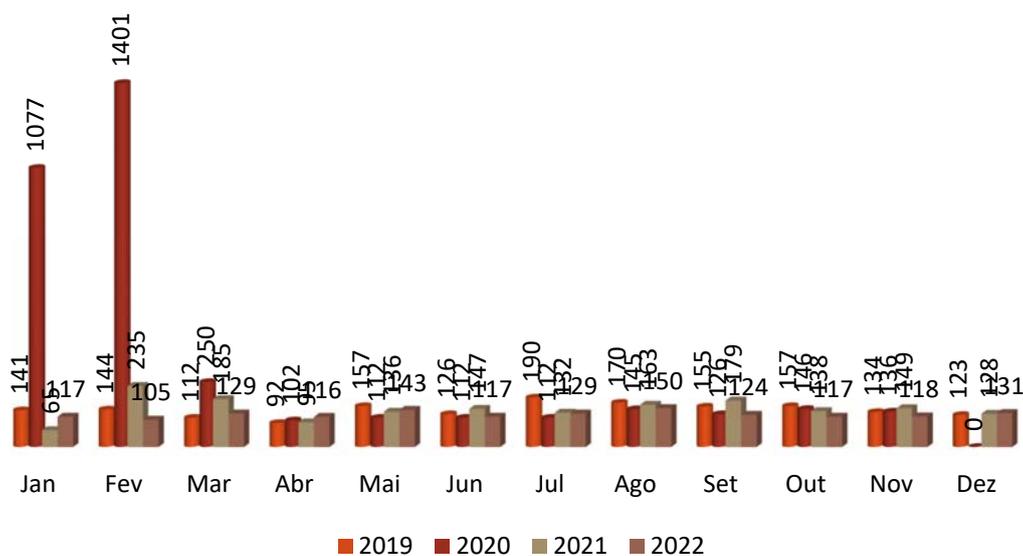
Foi verificado o comportamento dos registros acerca da Rota 116 na Ouvidoria da Agetransp. Constatou-se que no ano de 2022, janeiro e dezembro apresentaram o maior número de registros.

Manifestações Agetransp



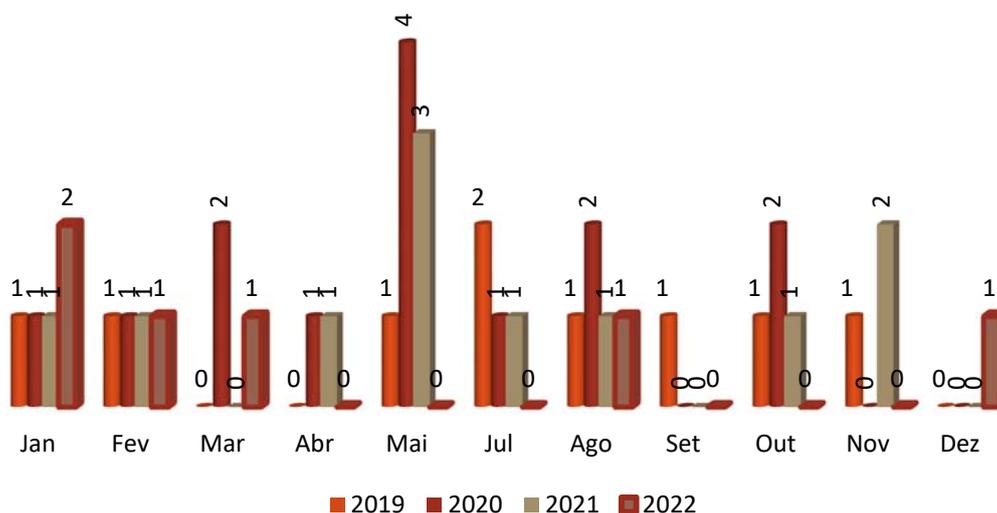
Em relação aos dados da própria Concessionária, nota-se que em 2020 os registros em janeiro e fevereiro foram muito superiores aos demais meses do ano, sendo esse comportamento relacionado ao enfrentamento da pandemia, iniciado em março. O mês com maior número de registros foi o mês de agosto.

Número de Manifestações Rota 116



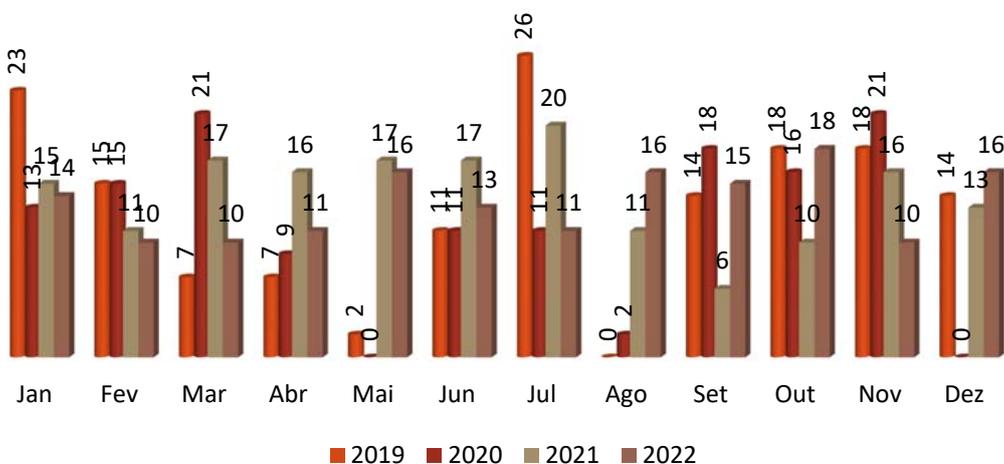
Em relação as manifestações, esta ouvidoria registrou comportamento semelhante as manifestações em geral, sendo janeiro o mês com mais registros de queixa, com percentual de 100%.

Reclamações Agetransp

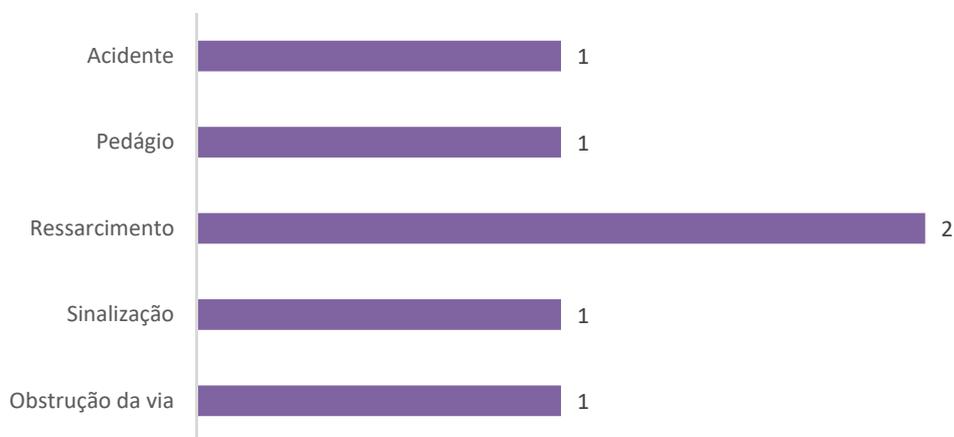


Considerando os dados da Concessionária, verifica-se que apesar da Concessionária ter coletado o maior número de registros em agosto, outubro foi o mês mais reclamado.

Reclamações Rota 116



Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária Rota 116, foram em relação a ressarcimento. Ademais, acidente, pedágio, sinalização e obstrução da via obtiveram 1 registro cada.

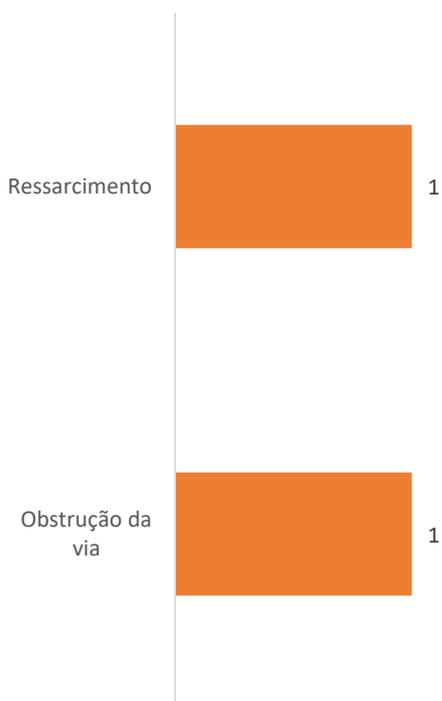


Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, destaca-se Onda livre, responsável por 58 dos 160 registros, ou seja, 36,25%. Outros assuntos foi um dos maiores motivos de insatisfação sobre a Concessionária.

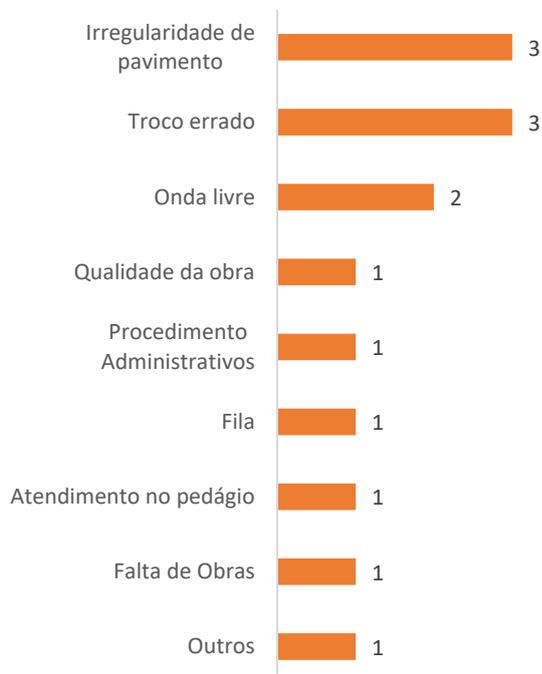


15.1 Reclamações Rota 116 - janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

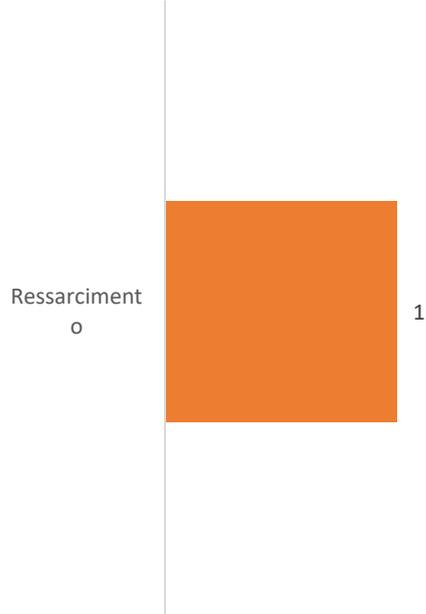


Reclamações Concessionária - Janeiro



15.2 Reclamações Rota 116 - fevereiro

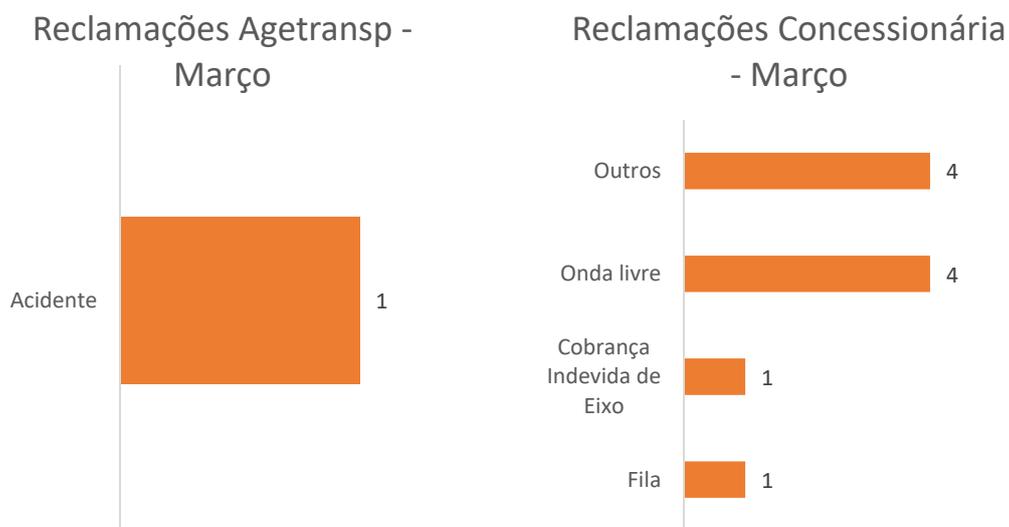
Reclamações Agetransp - Fevereiro



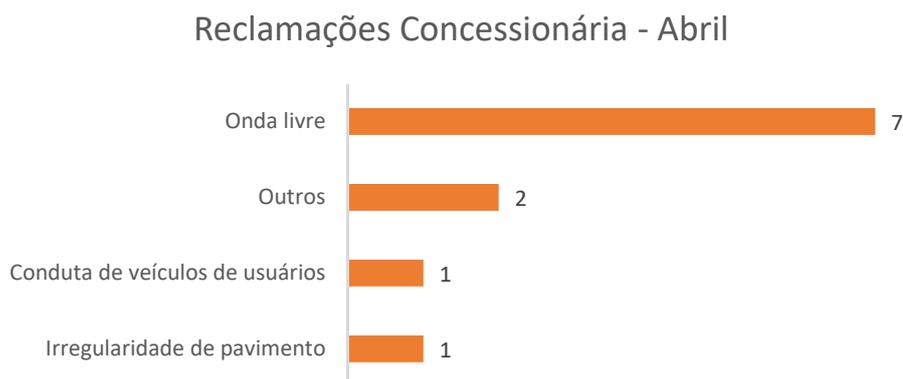
Reclamações Concessionária - Fevereiro



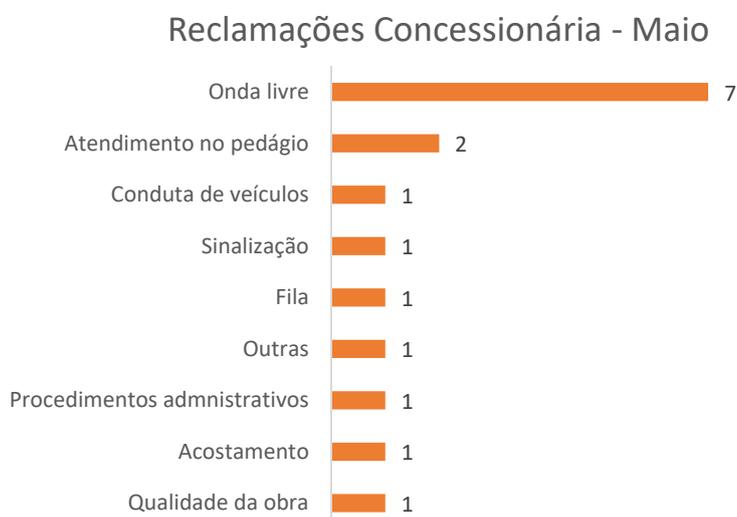
15.3 Reclamações Rota 116 - março



15.4 Reclamações Rota 116 - abril

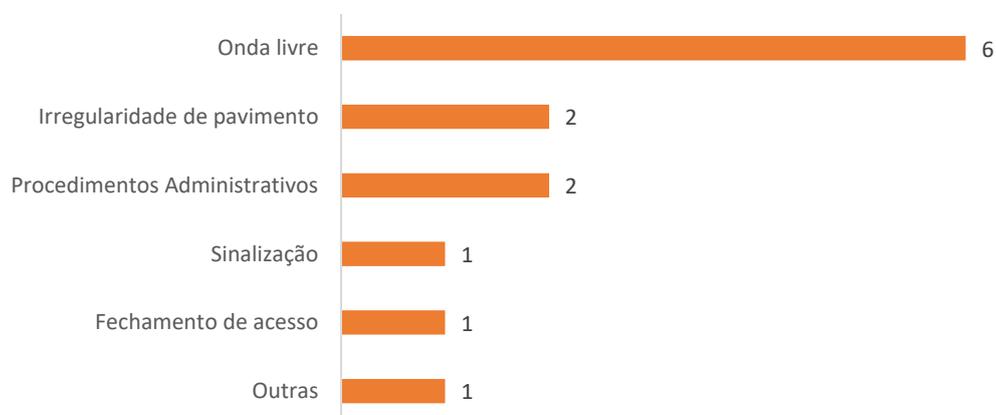


15.5 Reclamações Rota 116 - maio



15.6 Reclamações Rota 116 – junho

Reclamações Concessionária - Junho

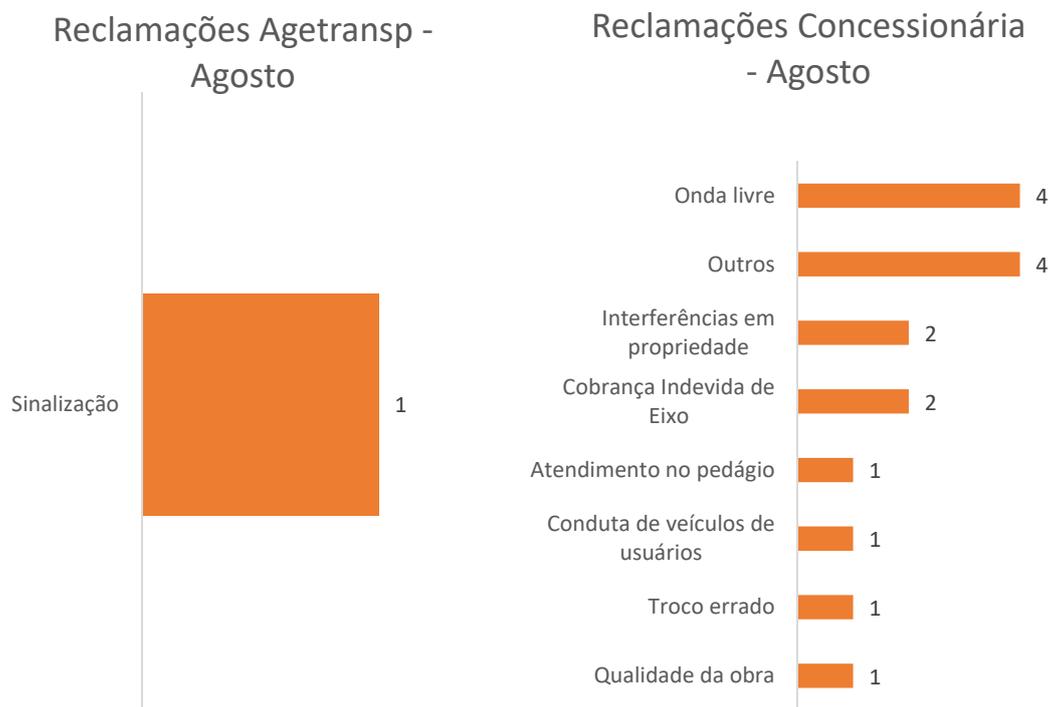


15.7 Reclamações Rota 116 – julho

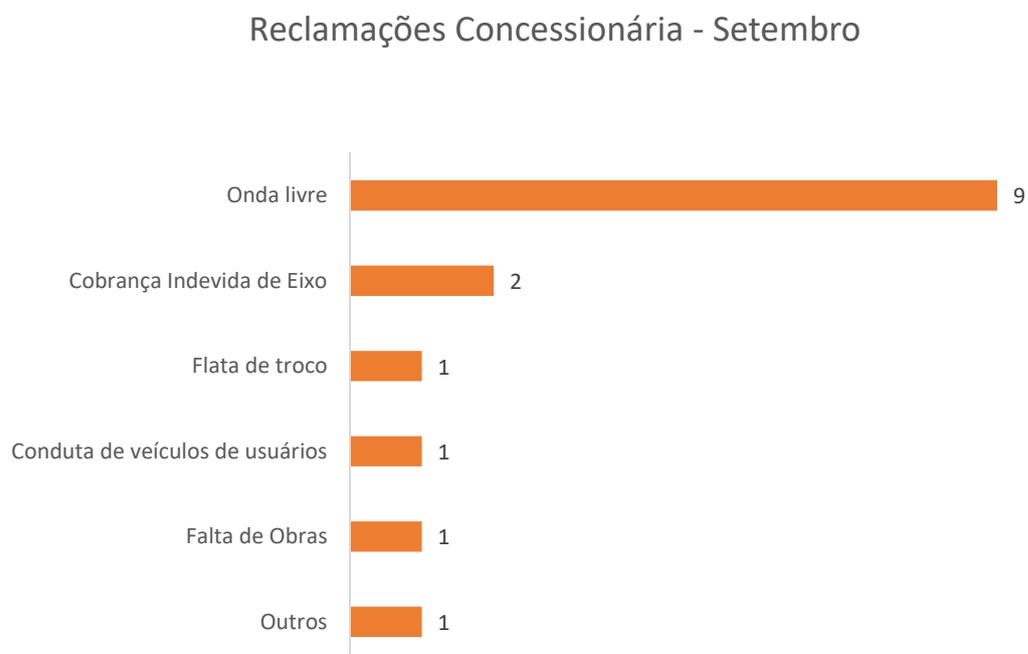
Reclamações Concessionária - Julho



15.8 Reclamações Rota 116 - agosto



15.9 Reclamações Rota 116 - setembro



15.10 Reclamações Rota 116 - outubro

Reclamações Concessionária - Outubro



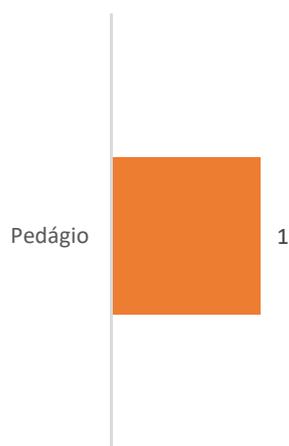
15.11 Reclamações Rota 116 – novembro

Reclamações Concessionária - Novembro

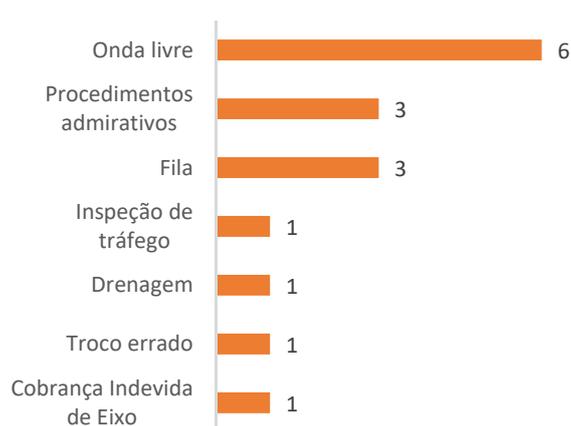


15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro

Reclamações Agetransp - Dezembro



Reclamações Concessionária - 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 2022, foi evidenciada um aumento no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, assim como constatado no ano anterior. Este fato está associado ao retorno das atividades pós pandemia. 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, 17 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5