

OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2023



Ouvidoria – AGETRANS

Cristiane de Souza Santos
Ouvidora

Anderson dos Santos Pessanha
Assistente de Ouvidoria

Jéssica Campos Gama da Silva
Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho
Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues
Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires
Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso
Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva
Estagiária de Ouvidoria

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.....	16
7 Manifestações e Reclamações anuais.....	17
8 Manifestações Concessionária Supervia	18
11.1 – Manifestações por ramal.....	21
11.2 Manifestações por assunto	23
11.3 Top 10 Reclamações Supervia – janeiro	26
11.4 Top 10 Reclamações Supervia – fevereiro	27
11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – março.....	28
11.6 Top 10.....	29
11.7 Top 10 Reclamações Supervia - maio	29
11.8 Top 10 Reclamações Supervia – junho	30
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho	31
11.10 Top 10 Reclamações Supervia – agosto	31
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - setembro	32
11.12 Top 10 Reclamações Supervia – outubro	32
11.13 Top 10 Reclamações Supervia – novembro	33
11.14 Top 10 Reclamações Supervia - dezembro	33

12 Manifestações Concessionária MetrôRio.....	34
12.1 Manifestações por Linha.....	37
12.2 Reclamações por Linha.....	37
12.2 Manifestações por assunto.....	38
12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – janeiro.....	42
12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro.....	42
12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – março.....	43
12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – abril.....	43
12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – maio.....	44
12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – junho.....	44
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – julho.....	45
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – agosto.....	45
12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – setembro.....	46
12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – outubro.....	46
12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – novembro.....	47
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - dezembro.....	47
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas.....	48
13.1 Reclamações por Estação.....	51
13.2 Reclamações por assunto.....	52
13.3 Reclamações CCR Barcas – janeiro.....	54
13.4 Reclamações CCR Barcas – fevereiro.....	54
13.5 Reclamações CCR Barcas – março.....	55
13.6 Reclamações CCR Barcas – abril.....	56
13.7 Reclamações CCR Barcas – maio.....	57
13.8 Reclamações CCR Barcas – junho.....	58
13.9 Reclamações CCR Barcas – julho.....	59
13.10 Reclamações CCR Barcas – agosto.....	60
13.11 Reclamações CCR Barcas – setembro.....	61
13.12 Reclamações CCR Barcas – outubro.....	62

13.13 Reclamações CCR Barcas – novembro	63
13.14 Reclamações CCR Barcas – dezembro	64
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos.....	65
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – janeiro.....	69
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – fevereiro.....	70
14.3 Reclamações CCR Via Lagos – março.....	70
14.4 Reclamações CCR Via Lagos – abril.....	71
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – maio.....	71
14.6 Reclamações CCR Via Lagos – junho.....	72
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – julho.....	72
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – agosto.....	72
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – setembro.....	73
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – outubro	73
14.11 Reclamações CCR Via Lagos – novembro.....	73
14.12 Reclamações CCR Via Lagos – dezembro.....	74
15 Manifestações Concessionária ROTA 116	74
15.1 Reclamações Rota 116 - janeiro.....	79
15.2 Reclamações Rota 116 - fevereiro.....	79
15.3 Reclamações Rota 116 - março	79
15.4 Reclamações Rota 116 - abril.....	80
15.5 Reclamações Rota 116 - maio.....	80
15.6 Reclamações Rota 116 – junho.....	81
15.7 Reclamações Rota 116 – julho	81
15.8 Reclamações Rota 116 - agosto.....	82
15.9 Reclamações Rota 116 - setembro.....	82
15.10 Reclamações Rota 116 - outubro	83
15.11 Reclamações Rota 116 – novembro.....	83
15.12 Reclamações Rota 116 – dezembro.....	83
16 Conclusão	84

Apresentação

Em observância ao disposto no rol de atribuições desta Ouvidoria contidas na Resolução AGETRANSP nº 25, de 23 de dezembro de 2014, e em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, apresentamos o presente relatório, que tem como parâmetro a série histórica do último quinquênio, compreendendo o período dos anos de 2019 a 2023.

Há que se ressaltar que os anos de 2020 e 2021 demonstram dados atípicos, em virtude da pandemia mundial de COVID-19. Este último, foi marcado pela vacinação da população e retorno gradual às atividades presenciais, porém, apesar do Governo do Estado ter dado continuidade às medidas que visavam o enfrentamento do Coronavírus, ainda podemos identificar os impactos deste evento sem precedentes refletidos nas informações contidas neste documento.

Salienta-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) manteve seu atendimento ininterrupto, por ser enquadrada como unidade de serviço essencial, realizando o tratamento das manifestações dos usuários, no que tange à prestação de serviço das Concessionárias reguladas pela Agência, e por ser a principal mediadora entre os usuários e a Agetransp.

Diante do exposto, este documento apresentará o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o ano de 2023. Objetivou-se a análise dos dados coletados referentes às 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 pelas Concessionárias reguladas, a fim de promover acesso à informação, fomentar a transparência e a inclusão social.

Com base nesses dados é possível traçar um panorama das insatisfações dos usuários e requerer melhorias nos serviços públicos concedidos.

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 dos quais as manifestações dos usuários são coletadas para, posteriormente, serem registradas oficialmente e tratadas, com o devido encaminhamento 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, 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 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.

Cumprido destacar que os canais e-SIC e e-Ouv foram substituídos pelo sistema OuvERJ, conforme Decreto nº48.727, de 03 de outubro de 2023, que institui no

âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o sistema OuvERJ e dá outras providências.

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.



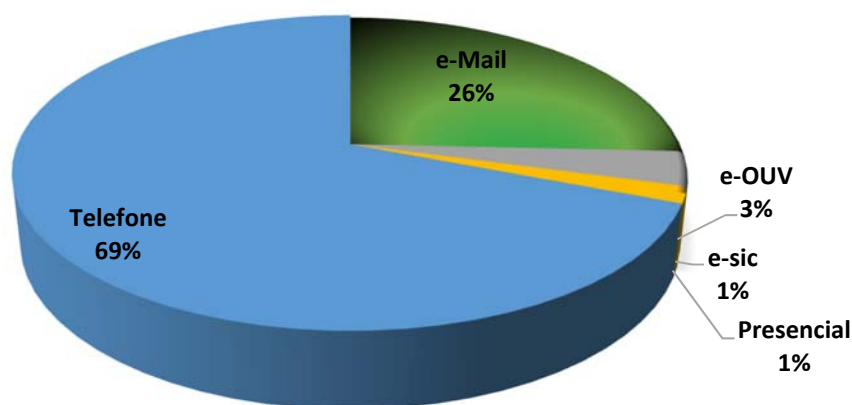
ELOGIO

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

4 Canais de Atendimento das manifestações

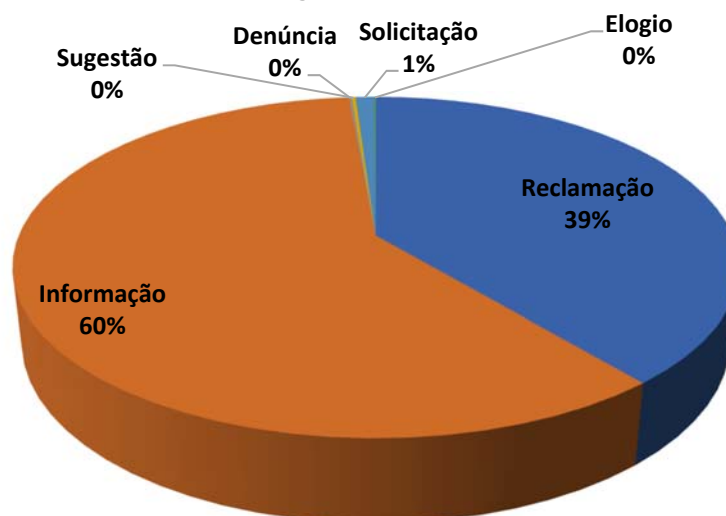
No ano de 2023, registrou-se nesta Ouvidoria **2.609 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda do canal telefônico disponibilizado pela Ouvidoria. No período, **1.802 manifestações** foram coletadas através do call center da Ouvidoria identificado com o número 0800 285 9796. O e-mail destacou-se por ter sido canal utilizado em 25,7% das manifestações, sendo em sua totalidade **671 atendimentos**. No sistema do e-Sic, foram coletados **18 registros**. Dos 2.609 registros, **92** foram por intermédio do sistema e-Ouv, canal que apresentou queda dos registros em relação a 2022.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



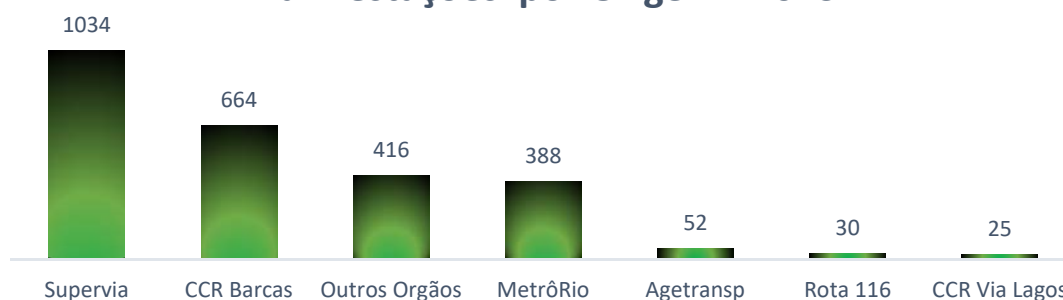
Em 2023, aproximadamente 38,9% dos registros foram reclamações, havendo crescimento deste percentual em relação ao ano anterior. No período a Ouvidoria registrou **1.557 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **1.015 registros de reclamações**. Destaca-se o canal mais utilizado pelos usuários para realizar suas reclamações. Dos 1.015 atendimentos de insatisfações, **650 foram via e-mail, 299 por telefone, 58 via e-Ouv e 8 presencialmente**.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO



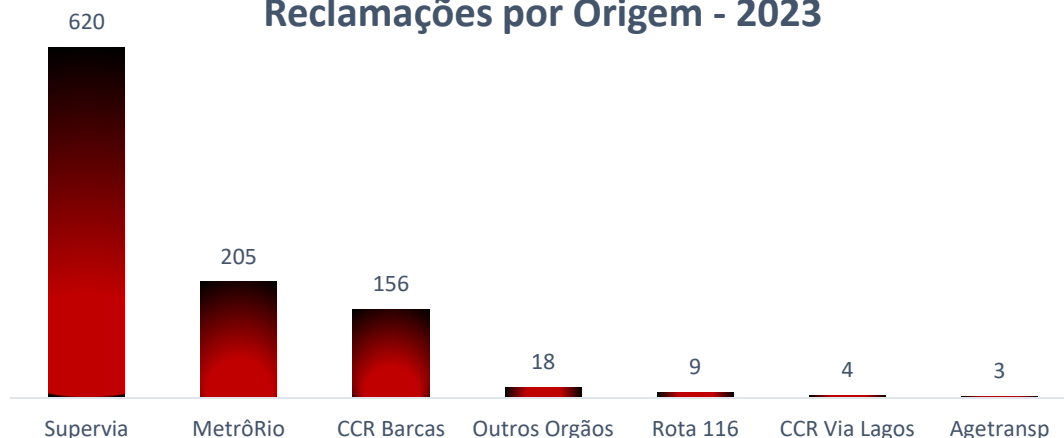
Em 2023, cerca de 39,6% dos registros foram em relação a Concessionária de Trens Urbanos. Em relação a CCR barcas, continuou sendo a 2ª Concessionária mais manifestada responsável por 25,5%. Considerando o MetrôRio, 14,9% dos registros coletados nesta Ouvidoria foi em relação a Concessionária. CCR Via Lagos e Rota 116 foram responsáveis, respectivamente, por 1,1% e 1%.

Manifestações por Origem - 2023



Em 2023, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 85 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se aproximadamente 52 reclamações por mês, havendo aumento nesta média em relação a 2022. Considerando Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário, registrou-se 13 insatisfações mensais. O MetrôRio foi responsável por aproximadamente 18 insatisfações mensais. As Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram médias respectivas de 1 reclamação mensal, aproximadamente.

Reclamações por Origem - 2023



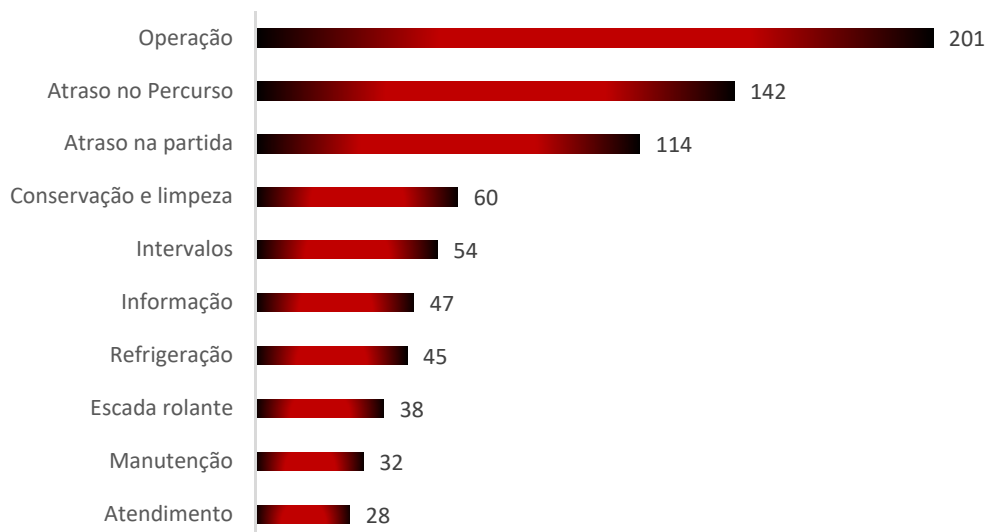
Em relação aos assuntos das manifestações, novamente Informações obteve maior número absoluto de registros, 1.063 dos 2.609 atendimentos referiam-se a este assunto, ou seja, 40,7%. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:

Manifestações por Assunto - Ouvidoria Agetransp

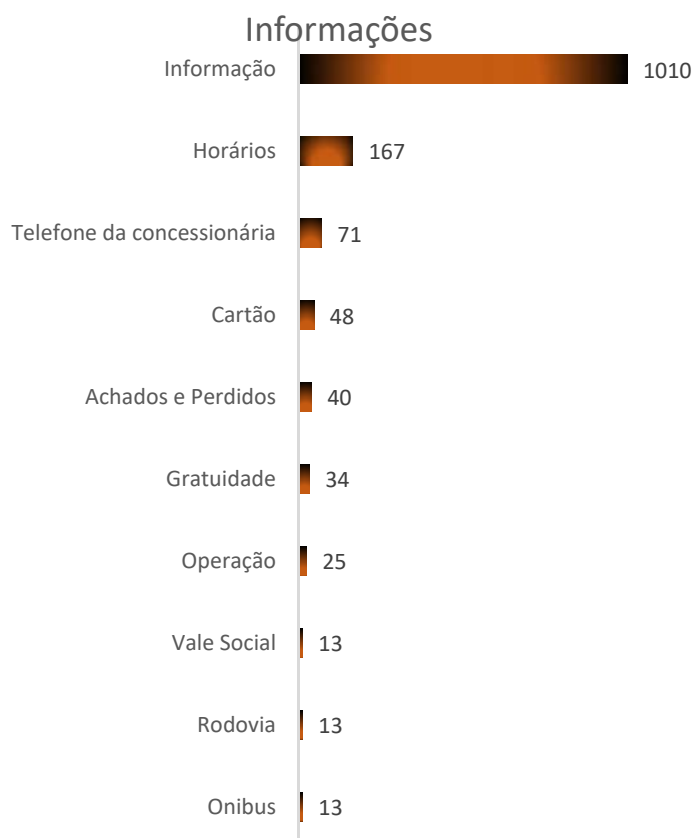


No que tange reclamações, operação foi assunto mais reclamado, correspondendo a percentual de 19,8%. Atraso no percurso reduziu para o 2º assunto mais reclamado. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:

Reclamações por Assunto - Ouvidoria Agetransp

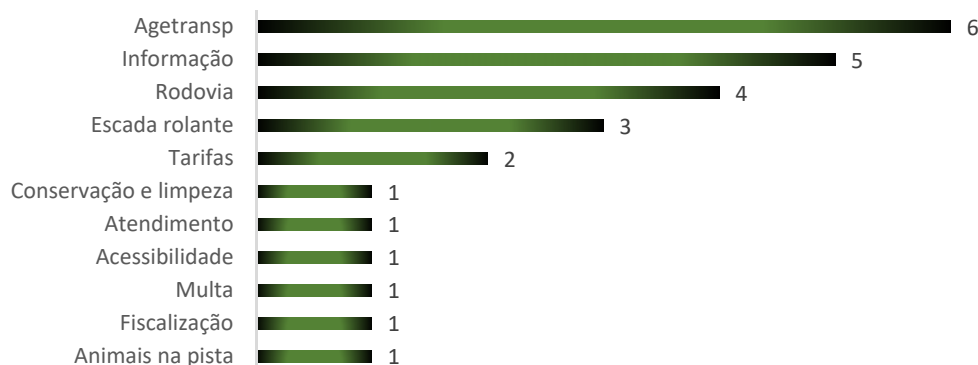


Das informações, verificou-se que novamente o assunto informação foi assunto mais manifestado em relação a este tipo de registro. No período de 2023, dos 1.557 registros sobre este tipo, 1,010 eram relacionados a informações diversas, equivalendo a um percentual de 64,9%. Abaixo estão dispostos os 10 assuntos de informação mais manifestados.



Em relação a solicitações, enquanto em 2022 os maiores registros se referiam a informação, no ano de referência houve 1 registro acerca de conservação e limpeza, atendimento, acessibilidade, multa, fiscalização e animais na pista. Considerando as sugestões, tarifas, informação, prioridade, intervalos e rodovia foram motivos de 25% das sugestões cada.

Solicitações



Sugestões



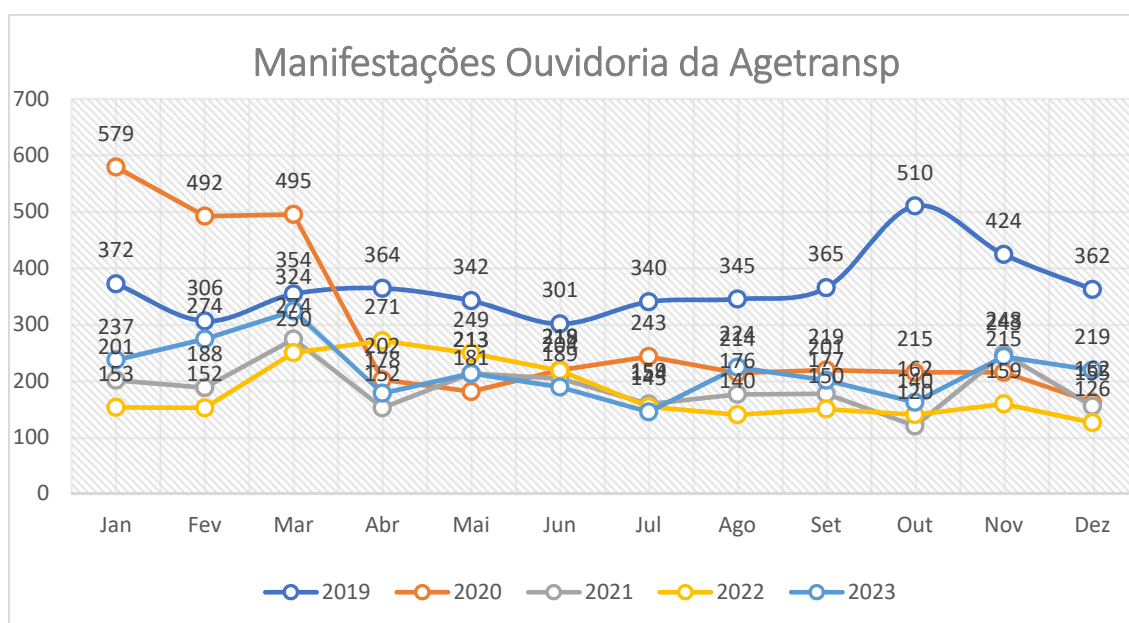
No período houve registro de 4 denúncias, apresentando queda em relação ao ano passado. Os registros se referiram a construção irregular, denúncia, atendimento e bilheteria. Equanto em relação aos elogios, não houveram registros.

Denúncias



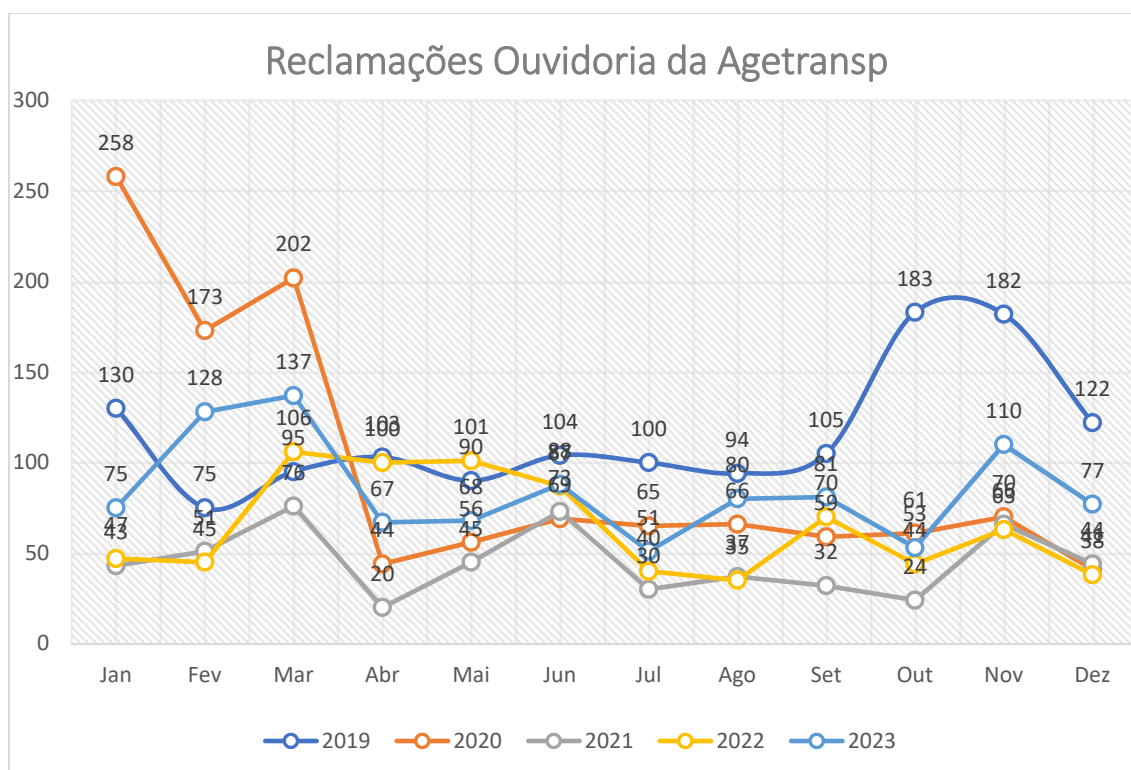
5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp

Foram avaliados os comportamentos dos registros ao longo dos meses dos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023. 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. No ano em análise, destaca-se o 1º trimestre, com maiores registros desde o início da pandemia.



6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp

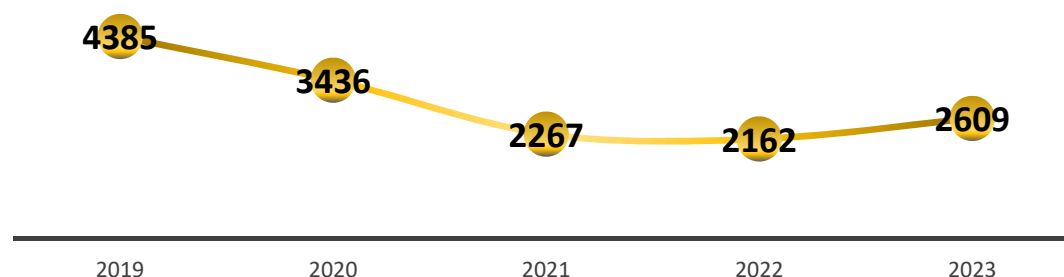
Em relação às reclamações, setembro e outubro apresentaram maiores números de registros em 2019, assim como as manifestações. Em 2020, o comportamento das reclamações também foi semelhante sendo os meses do 1º trimestre com maiores números de insatisfações. Apesar do crescimento das queixas em novembro de 2021, o maior número registrado foi em março. Em 2022 foi marcado por uma alta no número de queixas no 2º trimestre, semelhante ao ano de 2019. No ano corrente, os meses de fevereiro, março e novembro registraram marcas centenárias.



7 Manifestações e Reclamações anuais

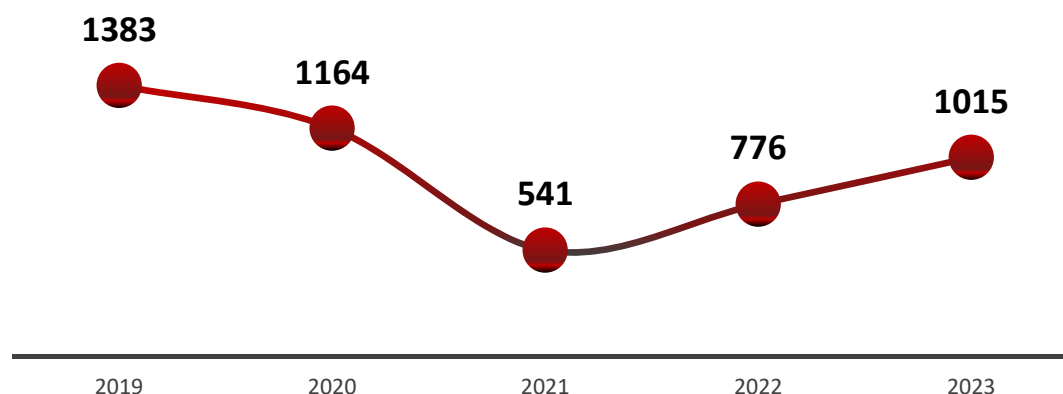
Considerando as manifestações, 2019 foi o ano em que houve mais registros, devido ao cenário pré-pandêmico. Em 2023, os registros aumentaram 20,7% em relação a 2022 e 15,1% comparado com 2020.

Comparativo Manifestações Acumuladas



Em relação às reclamações, o cenário foi semelhante, voltando a haver crescimento nas queixas. As reclamações reduziram continuamente de 2019 a 2021 e, desde o ano passado, notando-se um crescimento de 30,8%.

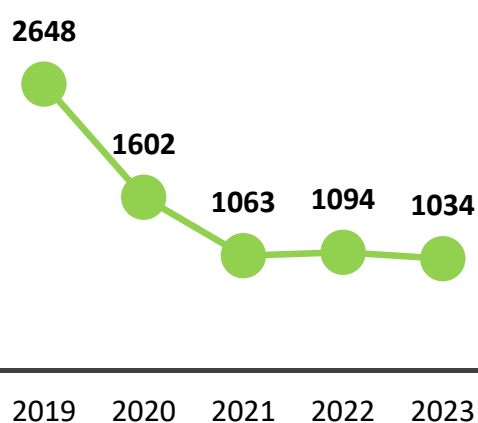
Comparativo Reclamações Acumuladas



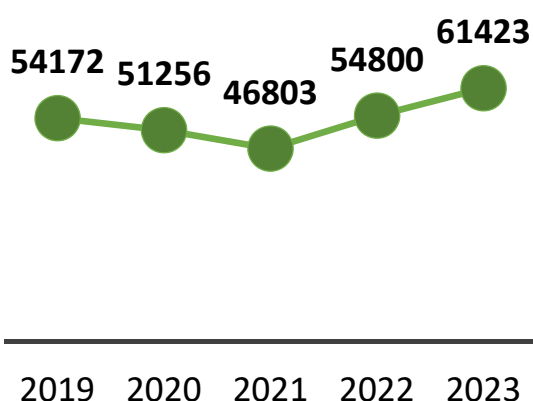
8 Manifestações Concessionária Supervia

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 uma queda de 5,5% na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionário o acréscimo avaliado foi de 12,1%.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

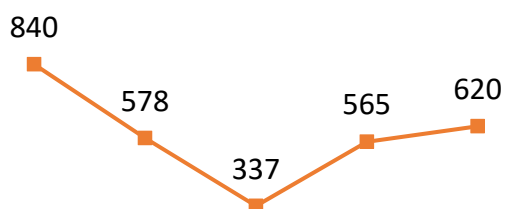


Manifestações na Concessionária Supervia



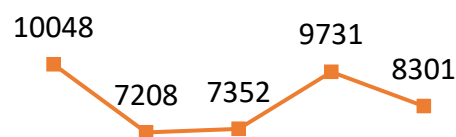
O comportamento das insatisfações não foi semelhante em ambos os setores. Diferente das manifestações, as reclamações cresceram 9,7% em 2023 na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária este decréscimo foi de 14,7%, em comparação com 2022.

Reclamações Ouvidoria da Agetransp



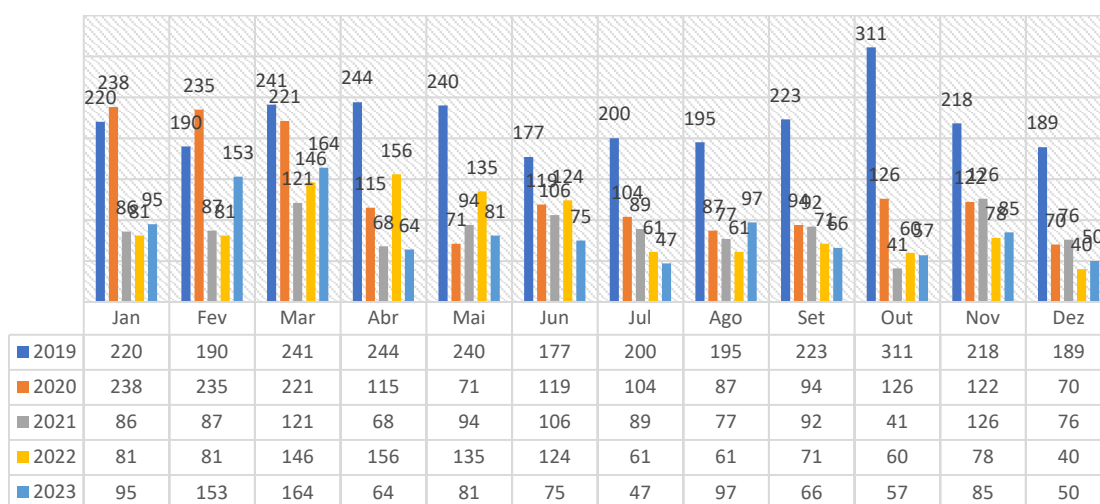
2019 2020 2021 2022 2023

Reclamações na Concessionária Supervia

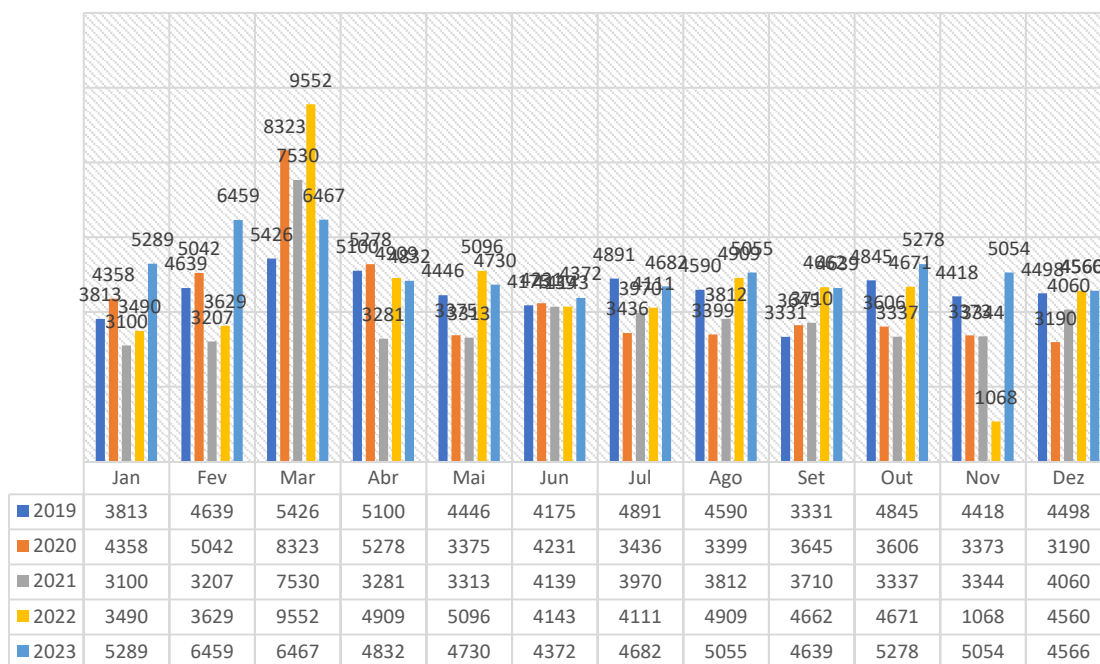


2019 2020 2021 2022 2023

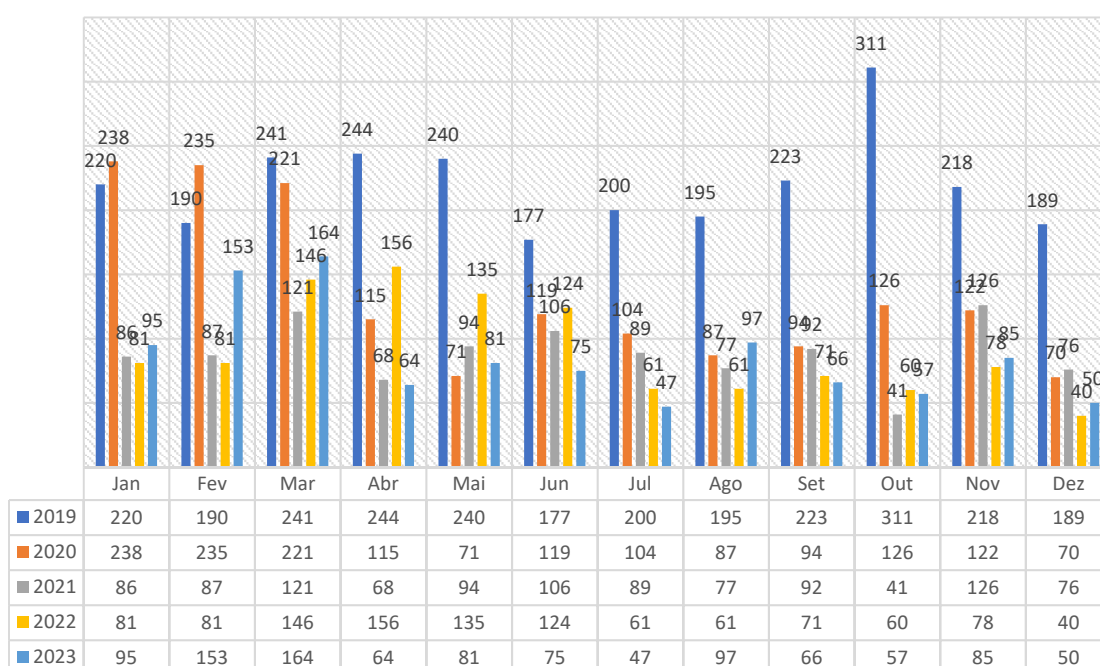
Com relação aos dados da Agetransp, em 2020, apesar desses meses obterem valores mais altos que do 2º e 3º trimestre, os meses referente ao 1º apresentaram os maiores valores. Em 2021, o comportamento difere, sendo novembro período com maior número de registros. Destaca-se no ano de 2020 os meses entre março e junho, que apresentaram os maiores valores desde o início da pandemia. O primeiro trimestre teve os maiores registros os anos pré-pandêmicos.



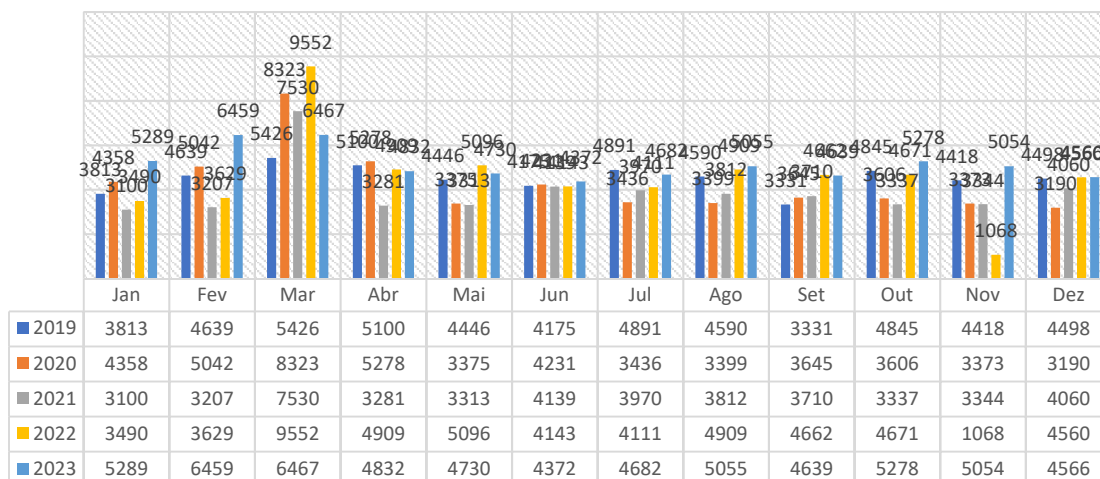
Considerando os dados da Concessionária, em 2020, março foi o mês com maior número de registros, sendo evidenciado um aumento ao longo do 1º trimestre. Em 2021 o comportamento foi semelhante no 1º trimestre, devido ao cenário antes da pandemia, sendo o mês de março com maiores registros. Em 2023, vale destacar o aumento considerável no número de registro no mês de novembro em relação a 2022.



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 1º trimestre, recebendo o maior número de queixas desde o início da pandemia.

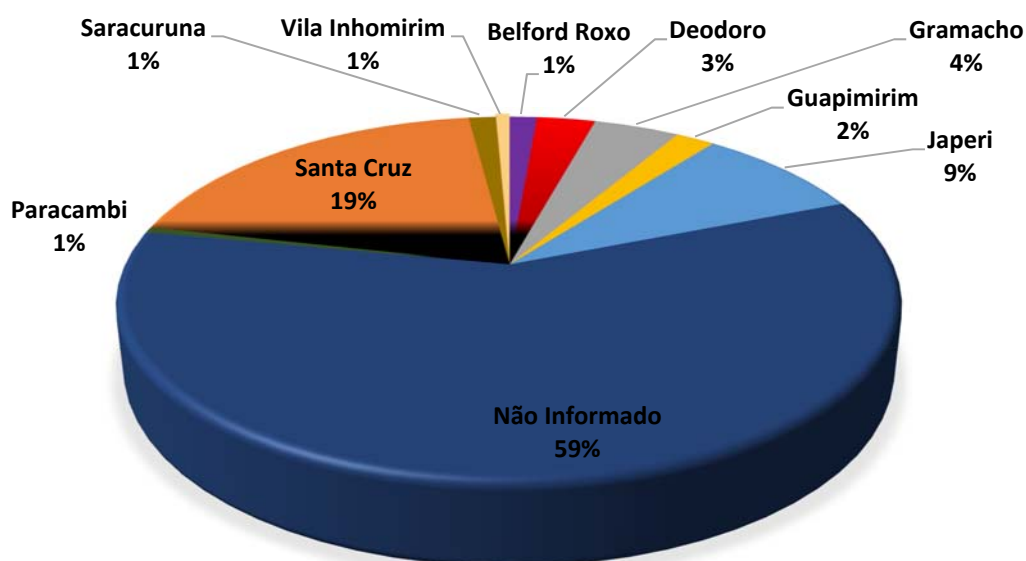


Nos dados da Concessionária, assim como as manifestações de 2019, as reclamações cresceram no 1º trimestre, sendo março o mês com mais insatisfações. Em 2020, o comportamento não se diferencia, em especial o mês de março. Considerando o ano de 2021, o 3º trimestre, junto do mês de março e dezembro, recebeu mais reclamações por parte dos usuários. O ano de 2023 ficou marcado pelo aumento gradativo no número de manifestações após os anos de pandemia, porém com comportamento inverso nas queixas.

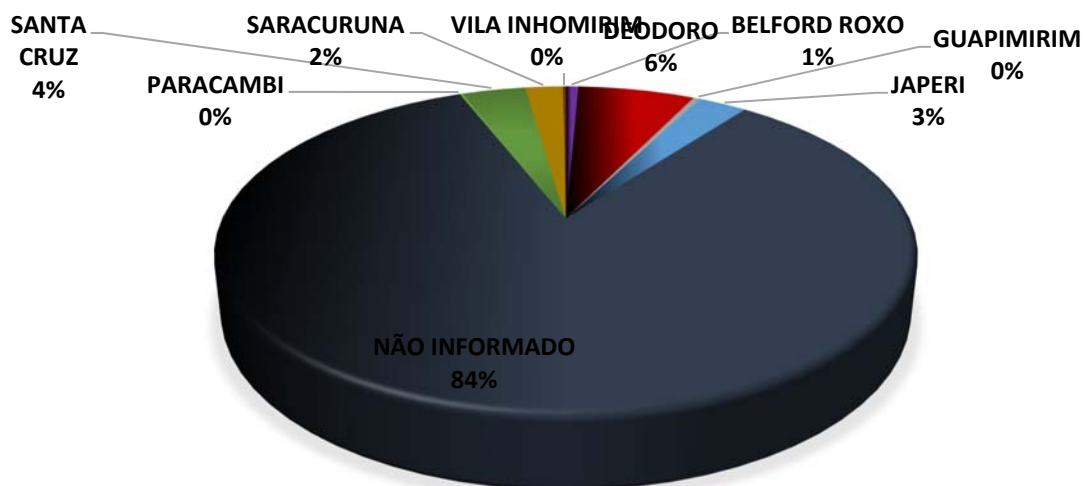


11.1 – Manifestações por ramal

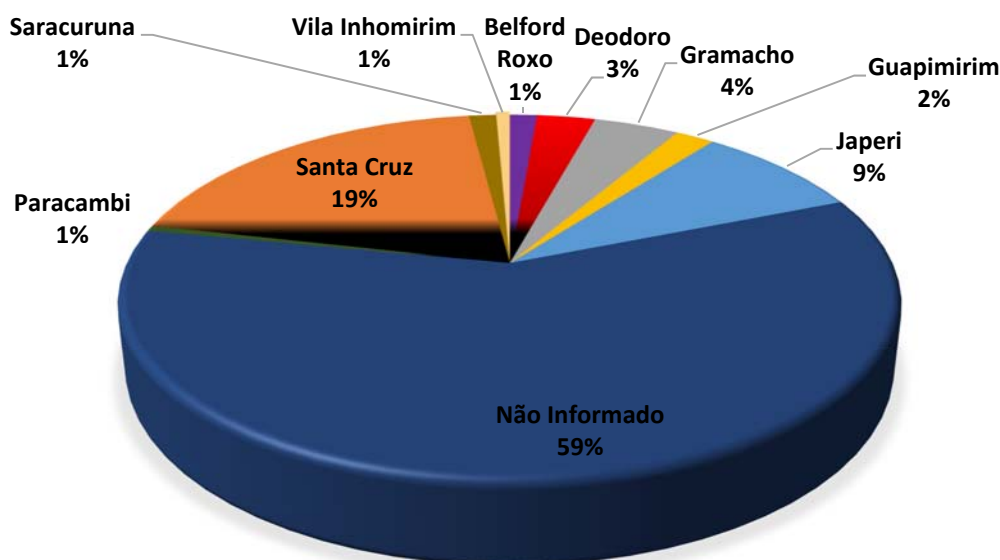
Considerando as manifestações nesta Ouvidoria, a maior parcela dos registros não teve informação de ramal. Ademais, o ramal mais manifestado foi Santa Cruz, sendo teor de 201 dos 1.034 registros acerca da Concessionária. Outro ramal de destaque foi Japeri, responsável por 88 registros nesta Ouvidoria.



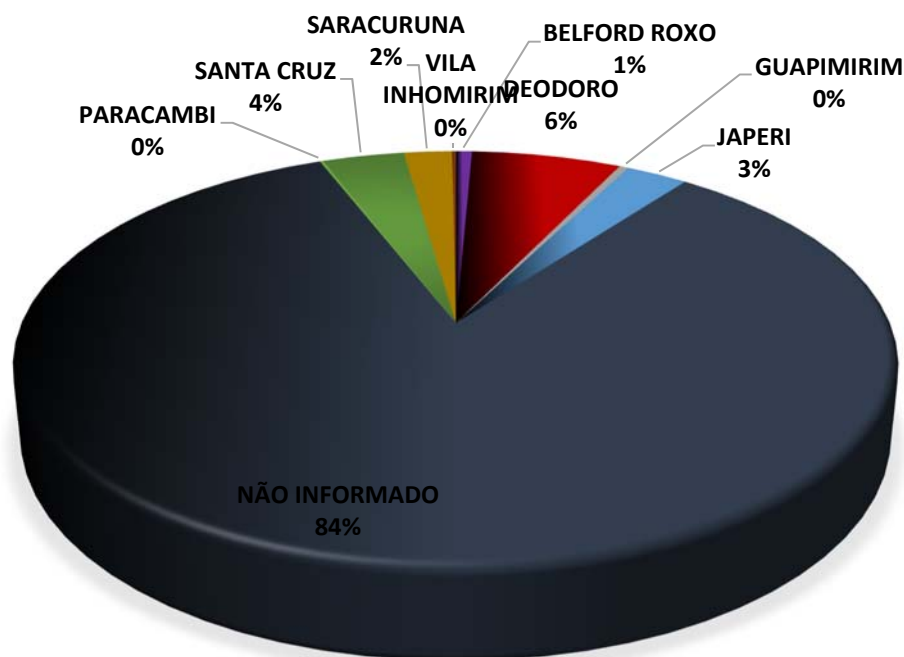
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria da Concessionária, verifica-se que Deodoro foi ramal com maior número de registros, assunto de 3.987 registros dentre 61.423. Santa Cruz também apresentou números superiores ao ramal Japeri, sendo de respectivamente, 2.176 e 1.658 registros.



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 179 insatisfações e Japeri o 2º com 70 registros.



Em relação aos dados da Ouvidoria da Concessionária, nota-se que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações. Deodoro foi motivo de 3.153 registros no ano de 2023, Santa Cruz 1.994 queixas e Japeri 1.428.



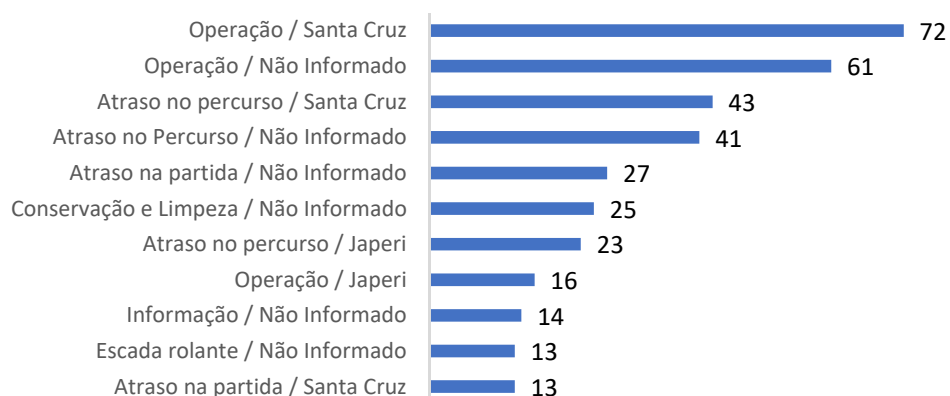
11.2 Manifestações por assunto

Considerando os assuntos das manifestações e seus respectivos ramais, cerca de 1 em cada 4 registros foram informações sem registro de ramal mencionado. Dos assuntos com ramal informado, operação no ramal Santa Cruz foi teor de 7,4%.



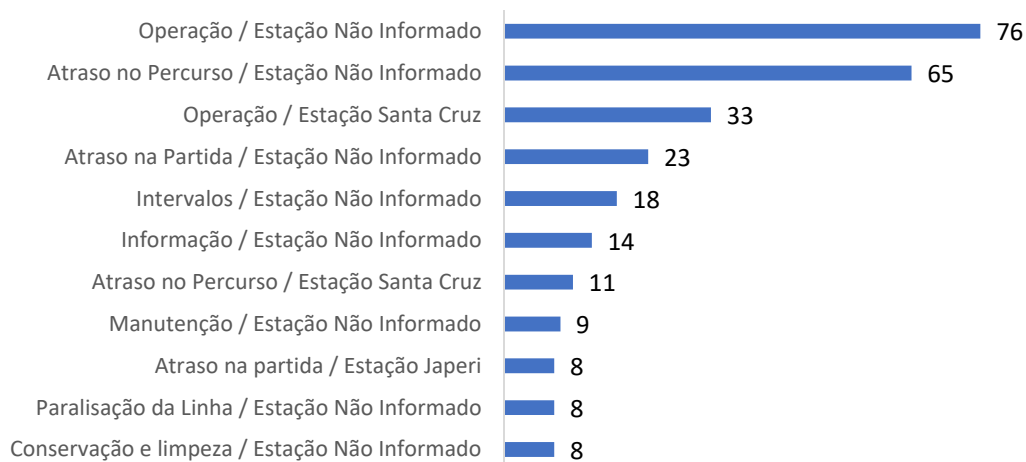
Considerando as reclamações, operação no ramal Santa Cruz foi teor de 11,6% das insatisfações. Destaca-se também o mesmo assunto, porém sem ramal relatado, com teor de 9,8% das insatisfações.

Reclamações e Ramais



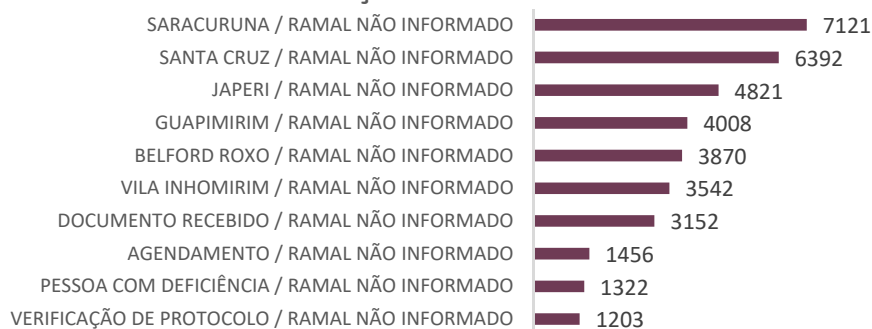
Considerando as estações, verifica-se que no ranking dos 10 maiores registros, operação sem estação descrita foram teor de 12,3% das insatisfações, atraso no percurso na estação não informada 10,5%, operação e atraso na partida nas estações de Santa Cruz e não informada 5,3% e 3,7% respectivamente.

Reclamações e Estações



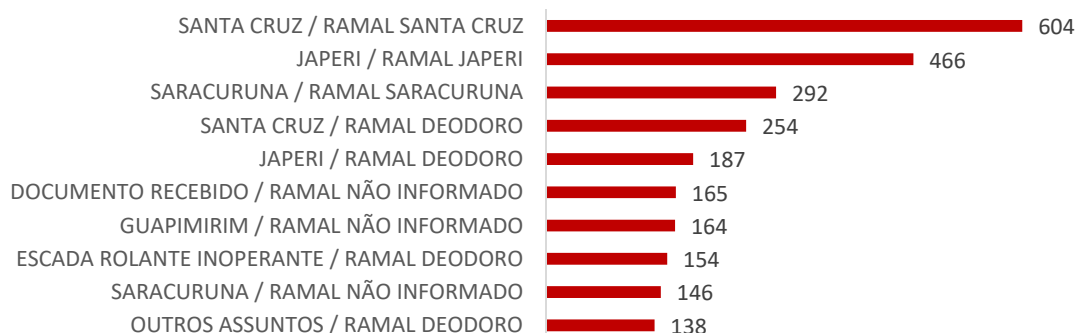
Em relação aos registros realizados na Concessionária, os 10 assuntos mais manifestados não tiveram informação de ramal. Segue gráfico com os 10 assuntos com maior número de registros no ano de 2023.

Manifestações e Ramal



Considerando as reclamações, nota-se que o assunto Santa Cruz sobre o Ramal foi o mais reclamado, correspondendo a 7,3 das insatisfações. De assuntos mais específicos, documento recebido sendo motivo de 2% e um dos motivos mais reclamados, além de escada rolante inoperante e outros assuntos no ramal Deodoro, responsáveis, respectivamente, por 1,9% e 1,7%.

Reclamações e Ramal

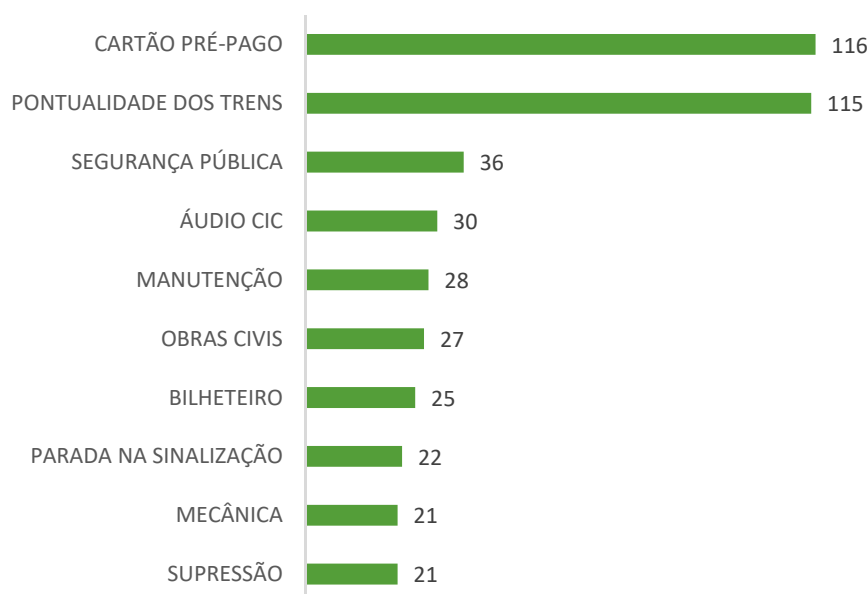


11.3 Top 10 Reclamações Supervia – Janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

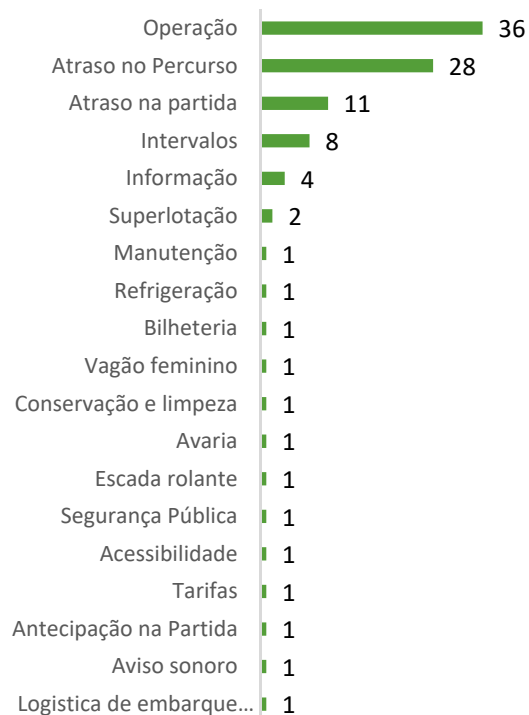


Reclamações Supervia - Janeiro

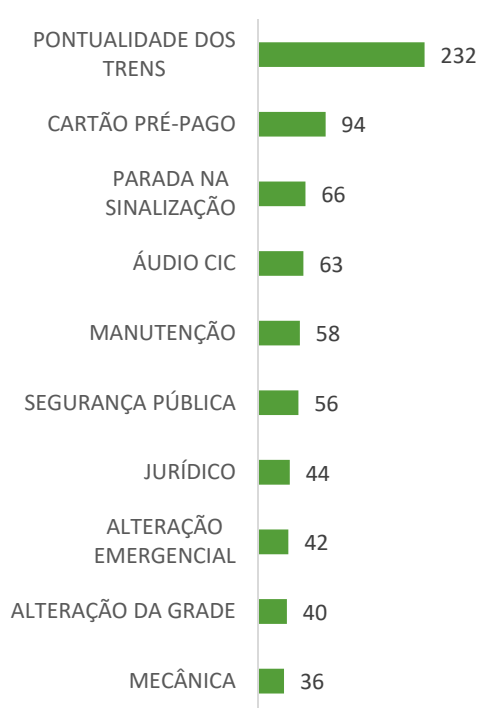


11.4 Top 10 Reclamações Supervia – Fevereiro

Reclamações Agetransp -
Fevereiro



Reclamações Supervia -
Fevereiro

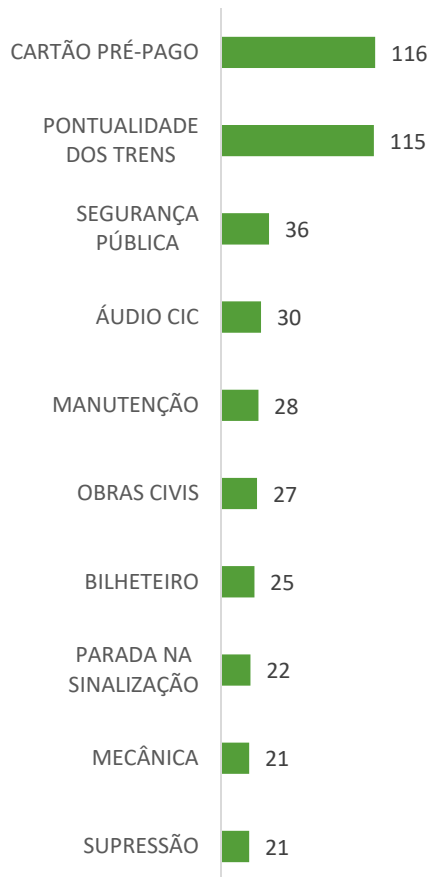


11.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – Março

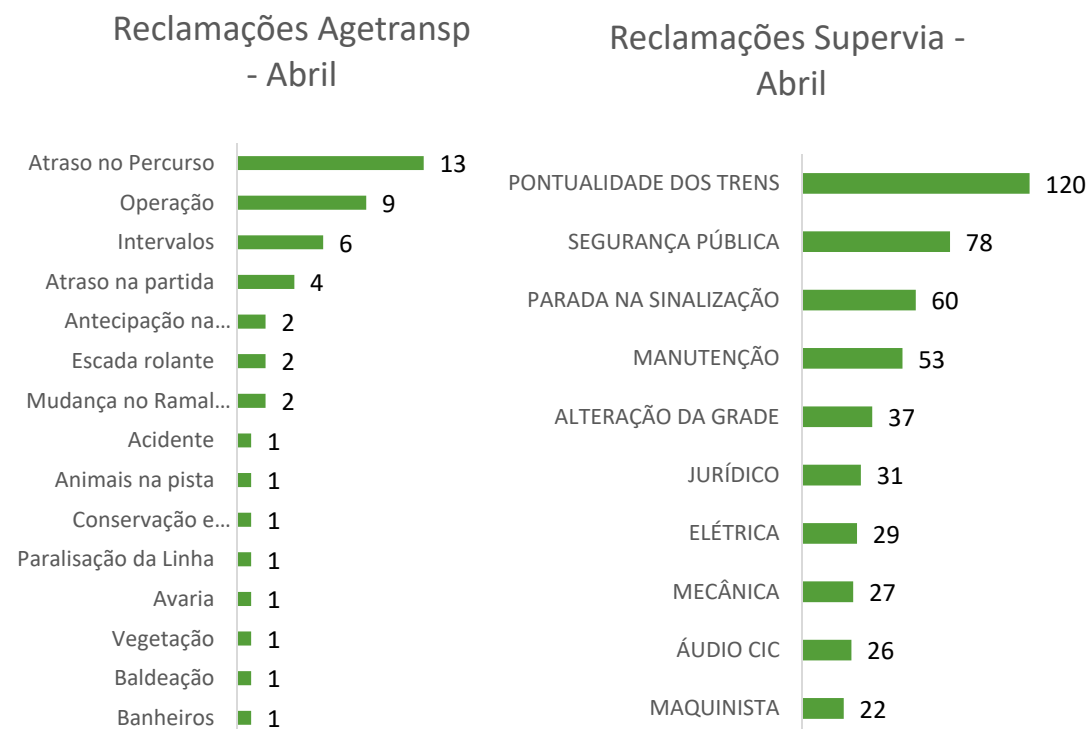
Reclamações Agetransp
- Março



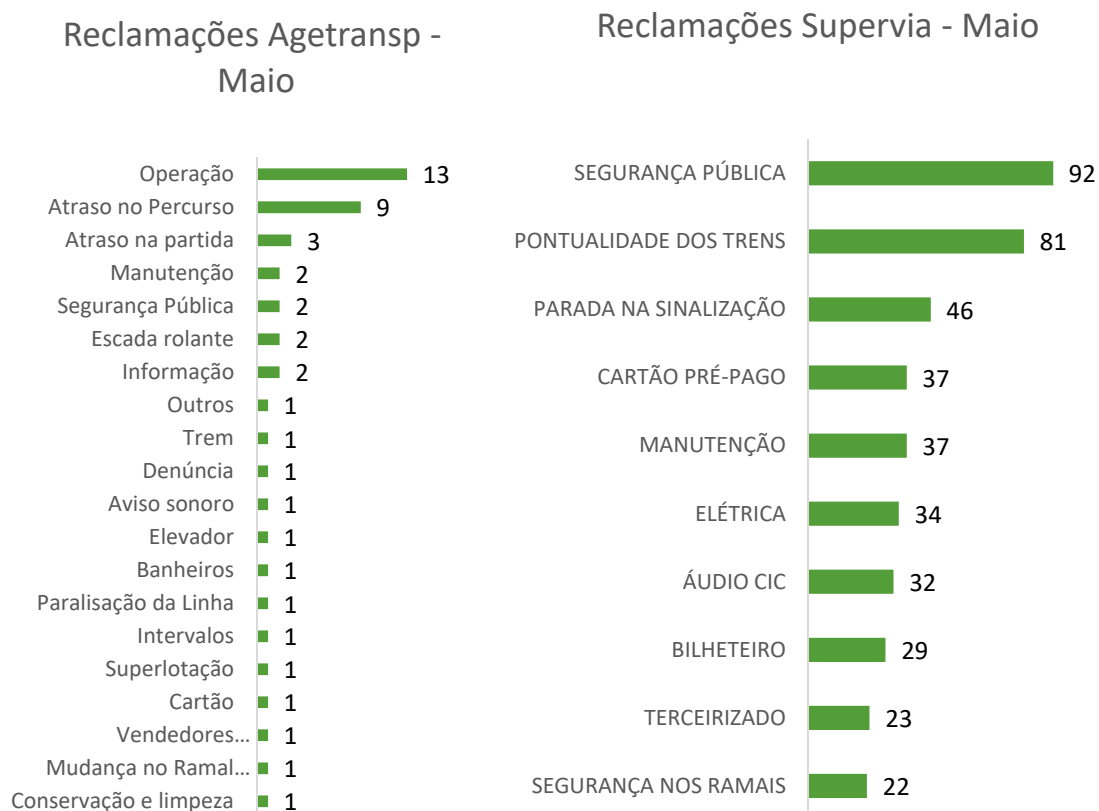
Reclamações Supervia
- Março



11.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril



11.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio

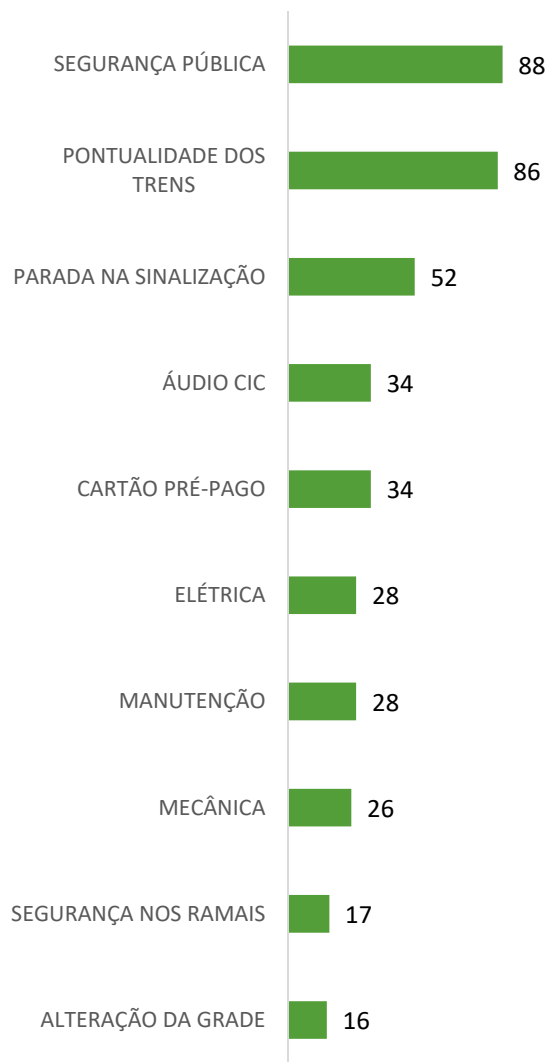


11.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho

Reclamações Agetransp -
Junho



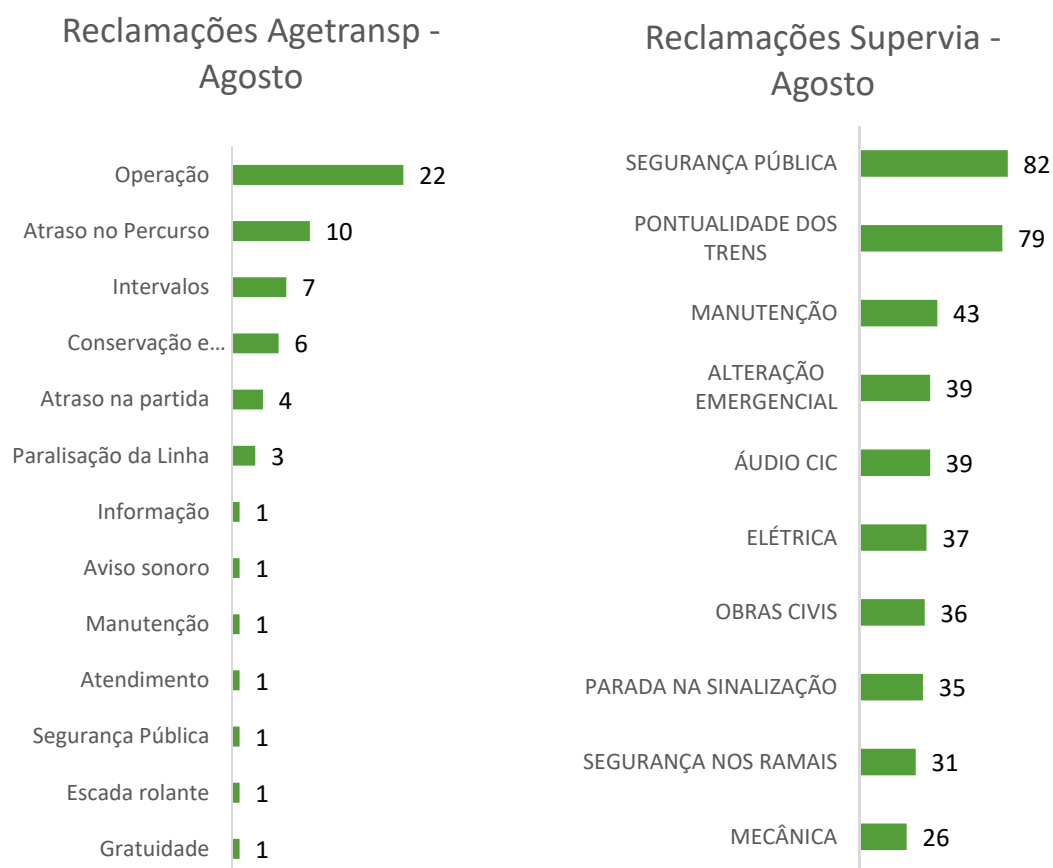
Reclamações Supervia -
Junho



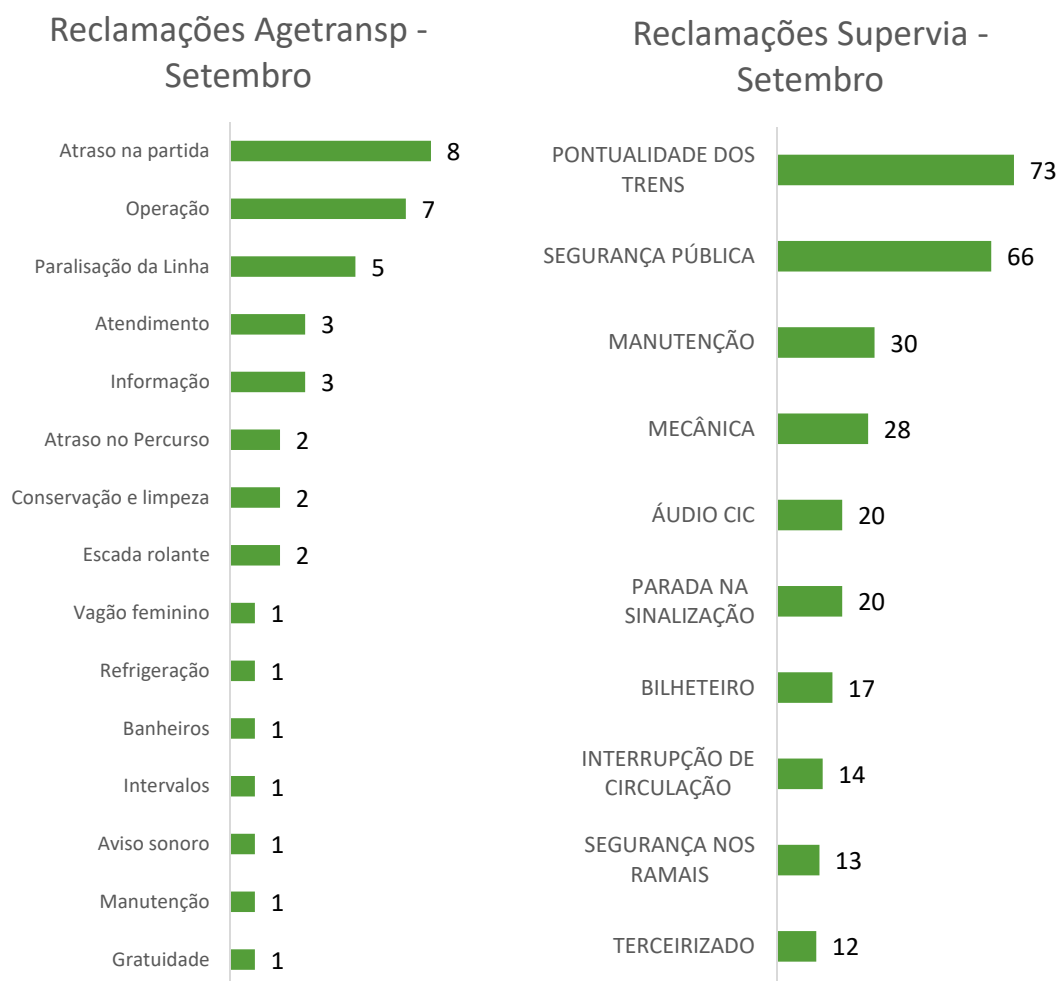
11.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho



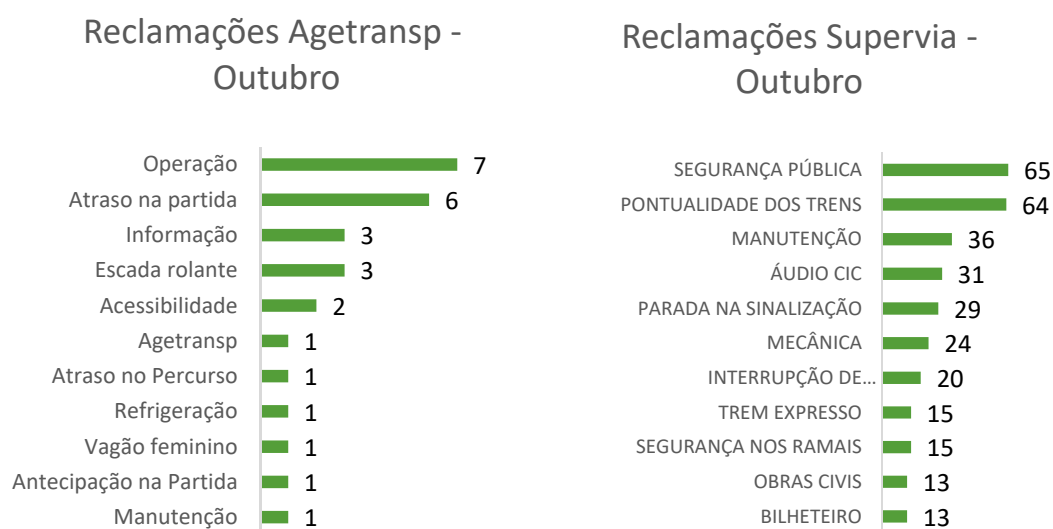
11.10 Top 10 Reclamações Supervia – Agosto



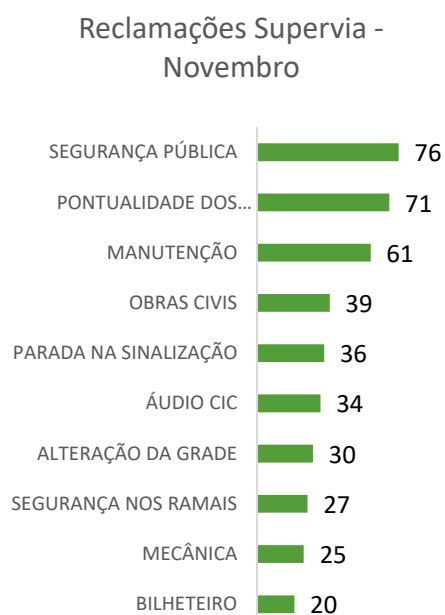
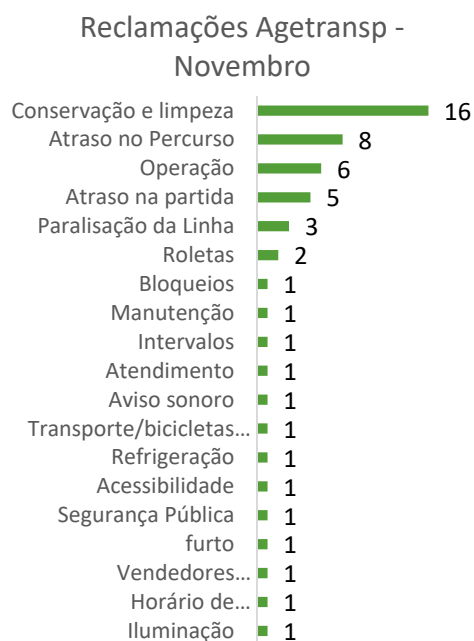
11.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro



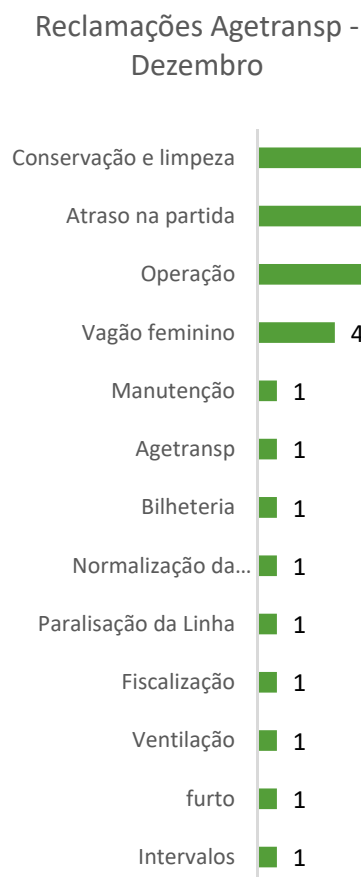
11.12 Top 10 Reclamações Supervia – Outubro



11.13 Top 10 Reclamações Supervia – Novembro

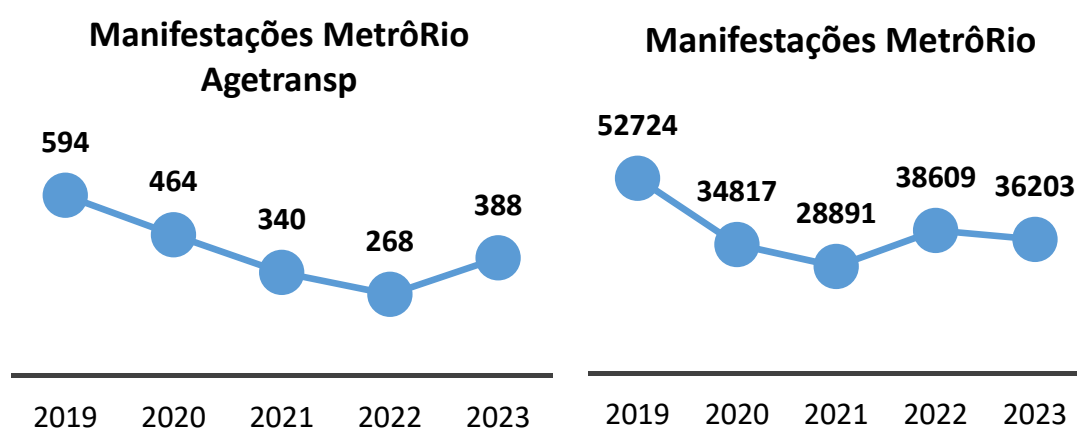


11.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro

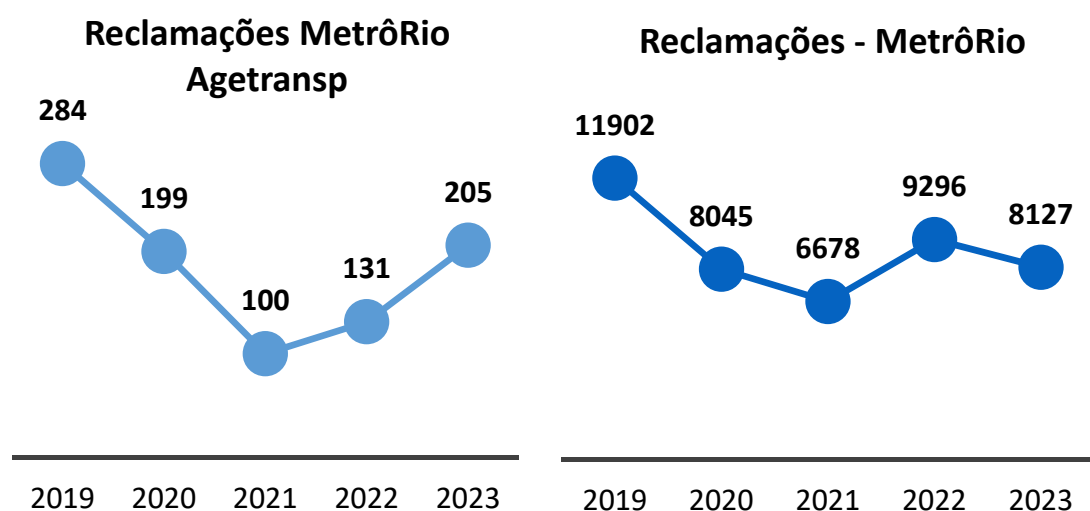


12 Manifestações Concessionária MetrôRio

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 aumentaram 44,8% em relação a 2022. Enquanto no MetrôRio este percentual apresentou diferença em relação aos últimos anos, notou-se uma redução de 6,2% em relação ao ano anterior.

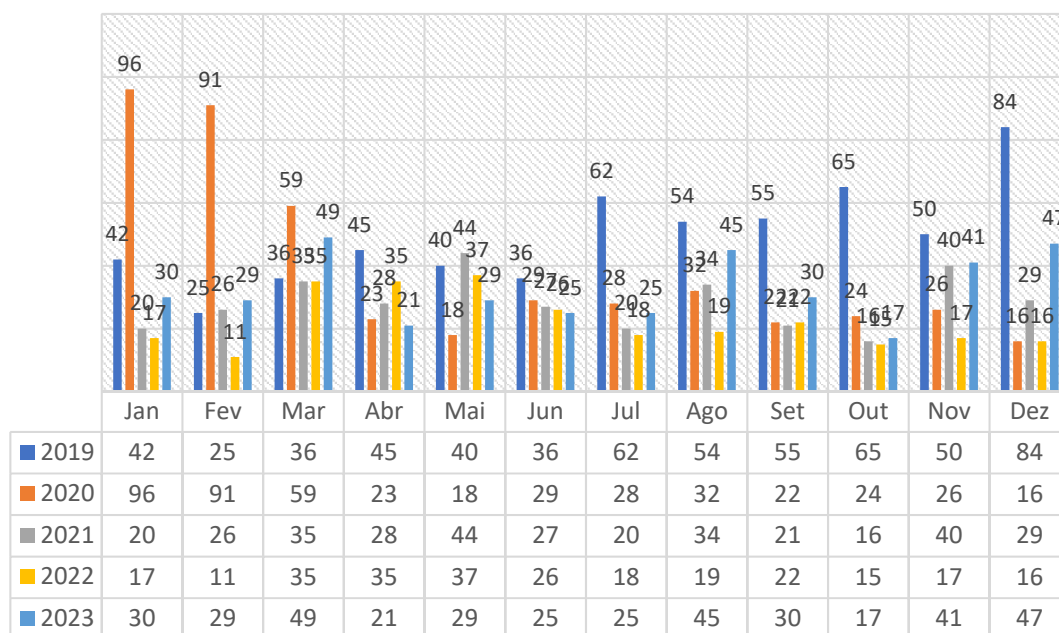


As reclamações seguiram o comportamento semelhante dos registros, havendo aumento de 56,5% na Ouvidoria da Agência e queda de 12,6% na Ouvidoria do MetrôRio.

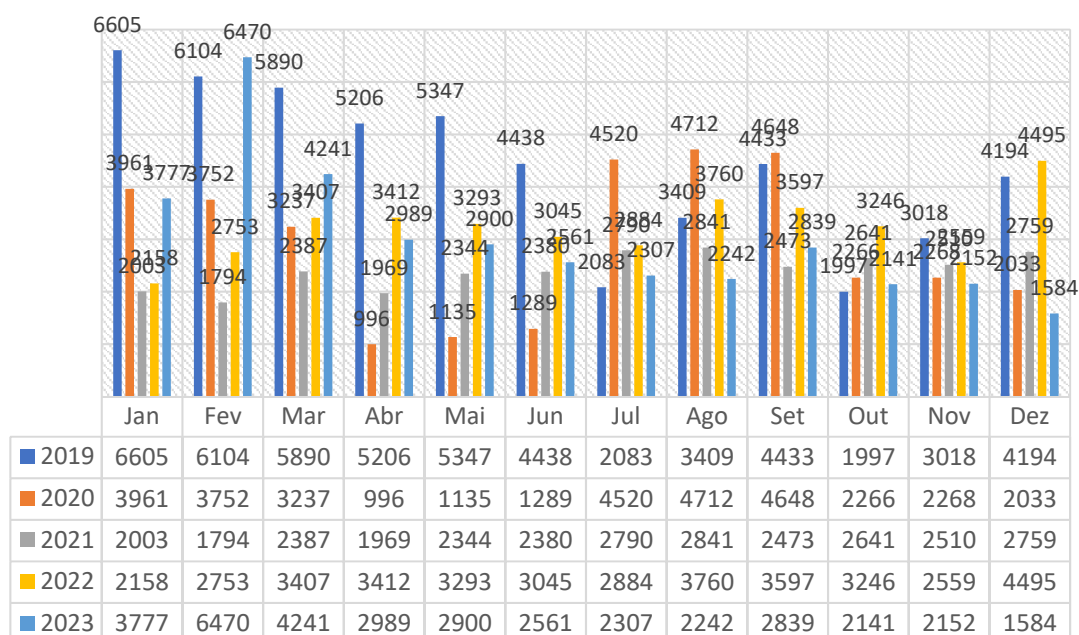


Assim como na Supervia, a Ouvidoria registrou em 2019 e início de 2020, maiores números de registro durante o ano. Em 2021, uma redução ao longo do 1º trimestre, sendo o período com maior número de manifestações,

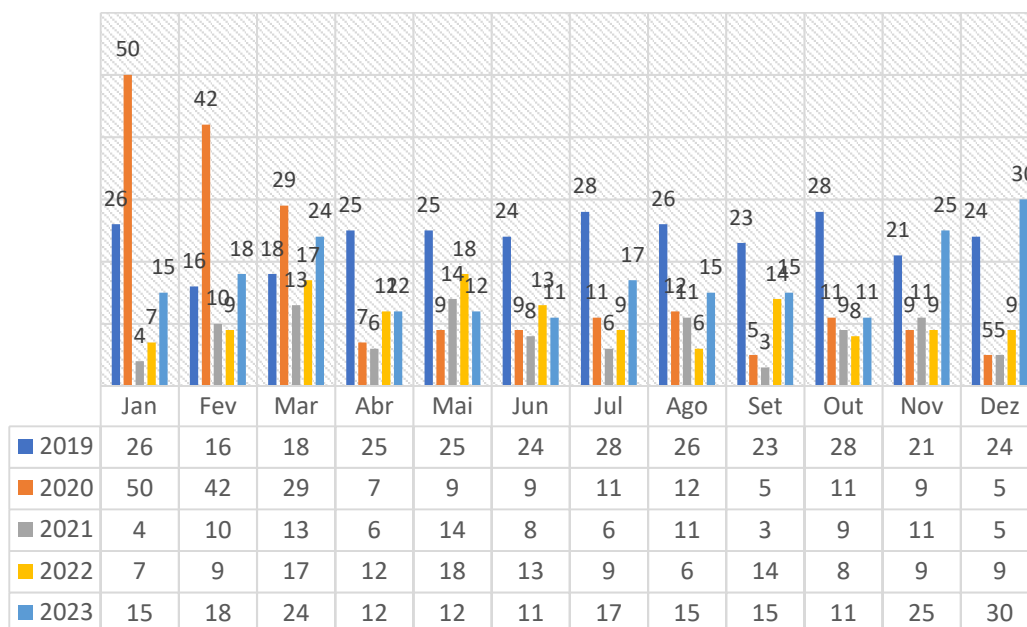
justamente o período antes da pandemia. Considerando o ano de 2022, o maior número de manifestações acerca da Concessionária foi no mês de maio, sendo abril um mês com um dos maiores números. Este ano marcou a retomada na crescente de manifestações sobre a concessionária nesta Ouvidoria



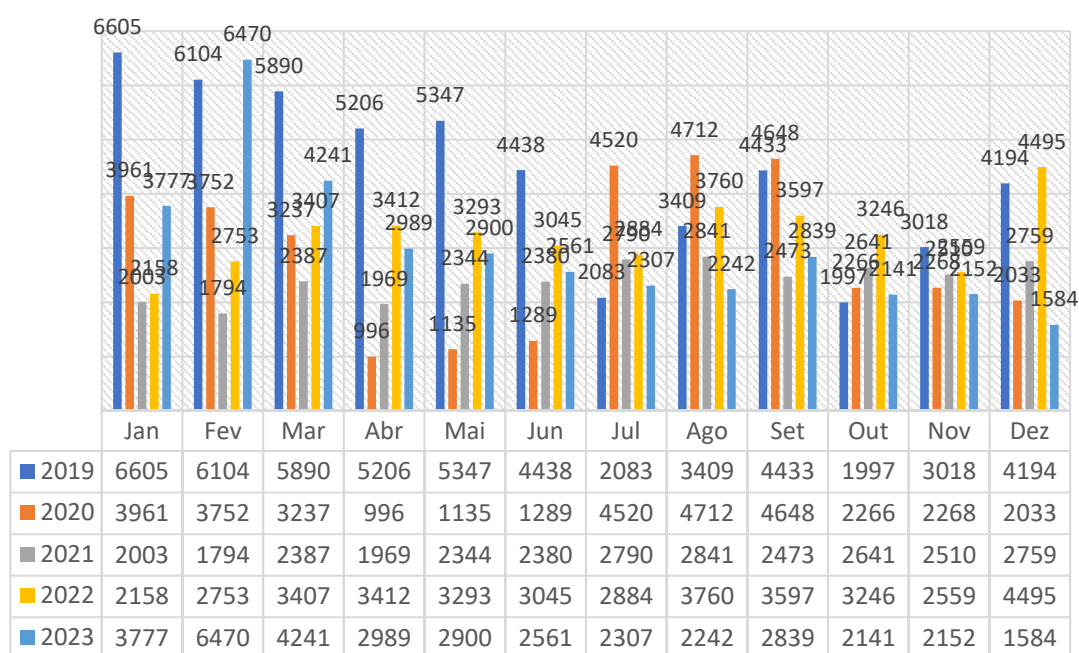
Na própria Concessionária, o comportamento no período antes da pandemia foi semelhante ao da Agetransp no ano de 2019 e 2020. No ano de referência, ficou marcado a retomada no aumento de registros 1º trimestre ao longo dos meses que o compõe, além do menor número de registros ser avaliado no mês de dezembro.



Considerando as reclamações, verificou-se que março 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.

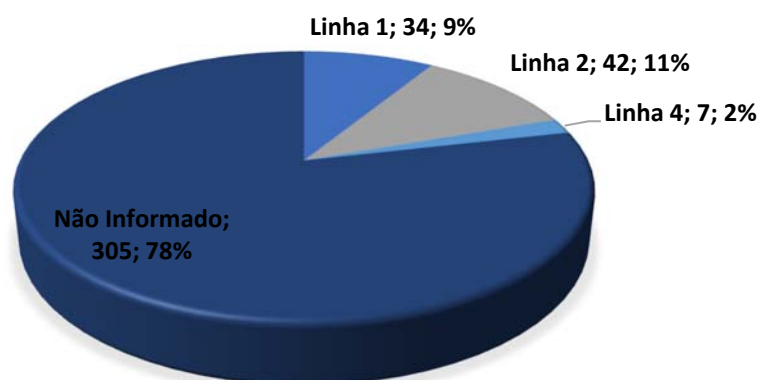


Das reclamações registradas no MetrôRio, semelhante das manifestações, dezembro apresentou o menor número de insatisfações. Ademais, destaca-se o número elevado de reclamações no 1º trimestre.

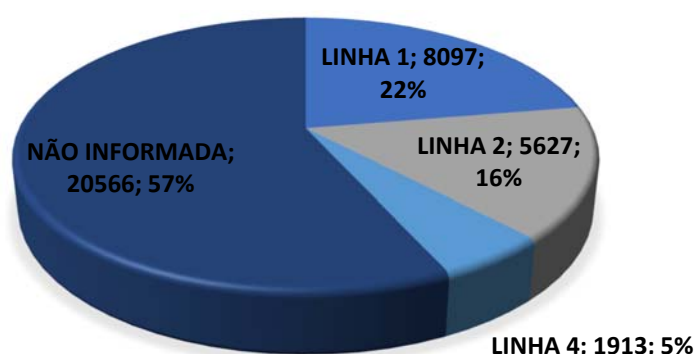


12.1 Manifestações por Linha

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 2 foi a mais manifestada nesse setor, sendo assunto de 42 dos 388 registros sobre a mesma.

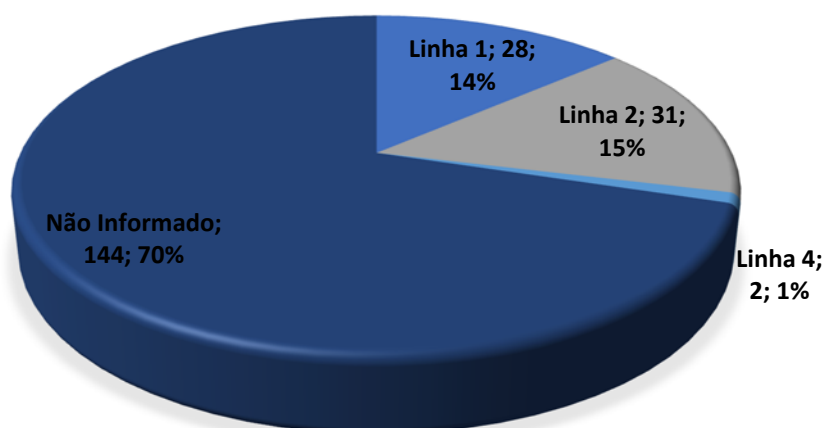


Na própria Concessionária MetrôRio, nota-se que as manifestações estiveram mais distribuídas, mas ainda assim, a maior parcela não teve informação de linha. Ademais, o comportamento se diferencia, pois, a Linha mais manifestada, com base nos dados da Concessionária, foi a Linha 1.

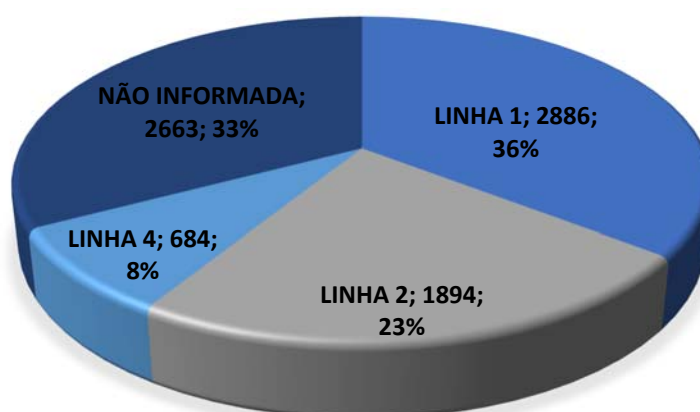


12.2 Reclamações por Linha

O maior percentual avaliado nos registros desta Ouvidoria e da Concessionária MetrôRio foram em relação a reclamações sem informação de linha. Considerando as que haviam informação, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de insatisfações em relação a Linha 2, sendo teor de 31 dos 205 registros.



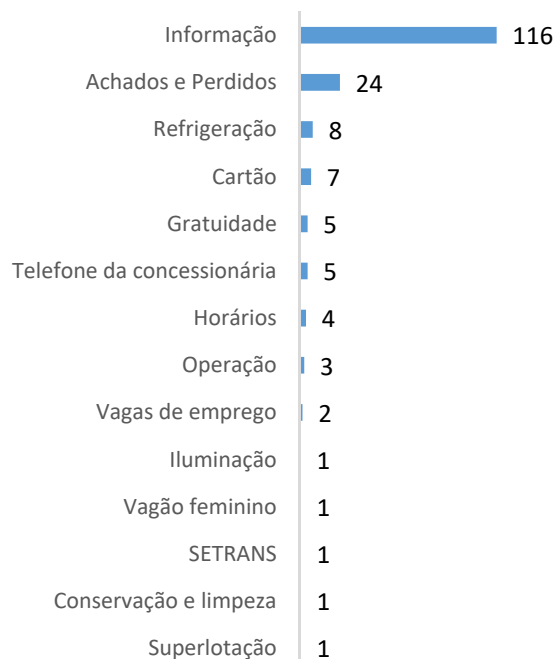
Diretamente com a Concessionária, repetiu-se o comportamento em relação as reclamações com linhas informadas, sendo a Linha 1 responsável por 2.886 registros das 8.127 queixas totais.



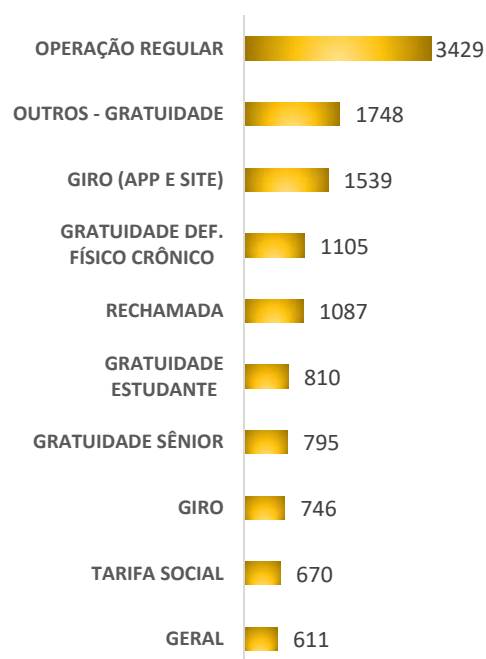
12.2 Manifestações por assunto

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 286 registros acerca de Operação regular, assunto mais frequente.

Informações - Ouvidoria da Agetransp

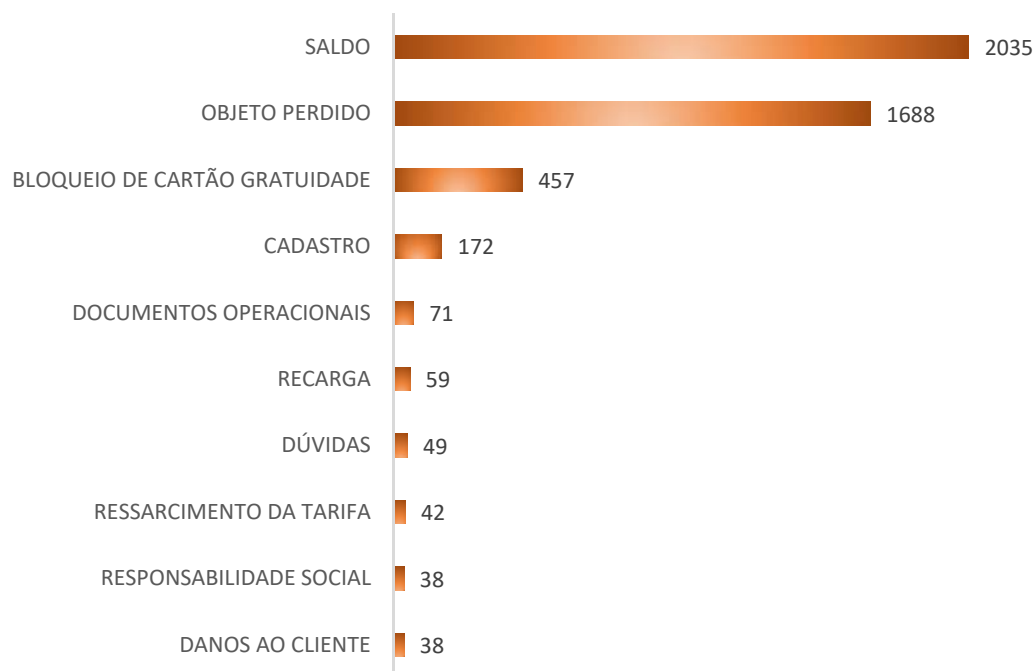


Informações - Concessionária MetrôRio



Não houve registros de solicitações acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, enquanto na própria Concessionária, nota-se que 2.035 dos 4.986 pedidos de solicitações na Concessionária foram referentes a Saldo, ou seja, 40,8%.

Solicitações - Concessionária MetrôRio

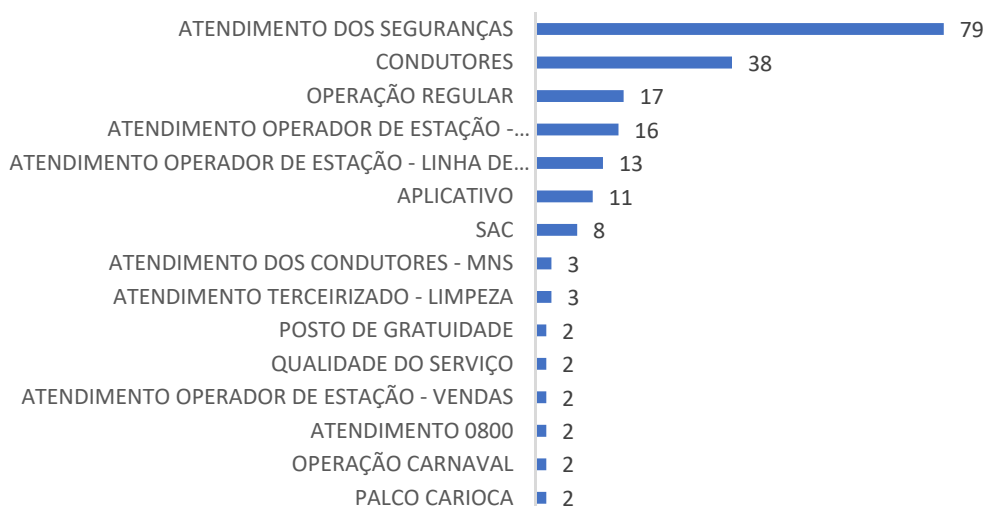


Com relação a sugestões, esta Ouvidoria recebeu 1 registro acerca de intervalos. A Concessionária MetrôRio obteve maior parcela desses registros referentes a Operação regular, responsável por 60 das 244 sugestões coletadas pelo setor.



Sobre os elogios, não houve registro sobre a Concessionária MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 204 elogios, sendo 79 sobre atendimento dos seguranças, 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, destaca-se atendimento na estação Vicente de Carvalho.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



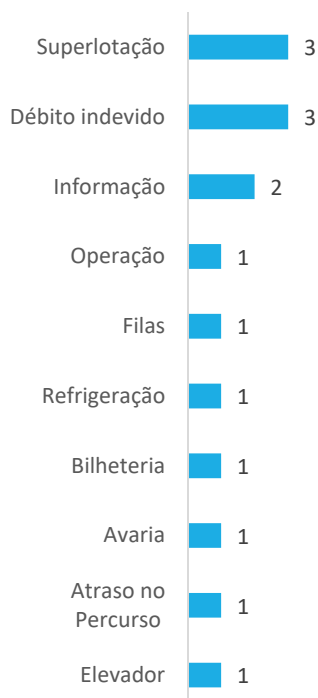
Em relação as reclamações realizadas diretamente no MetrôRio, o assunto mais reclamado foi debito indevido na Linha 1, responsável por 899 das 8.127 insatisfações, ou seja, 11,1%. Abaixo estão ilustrados os 10 assuntos e linhas mais reclamados e seus respectivos números absolutos.

Reclamações - Concessionária MetrôRio

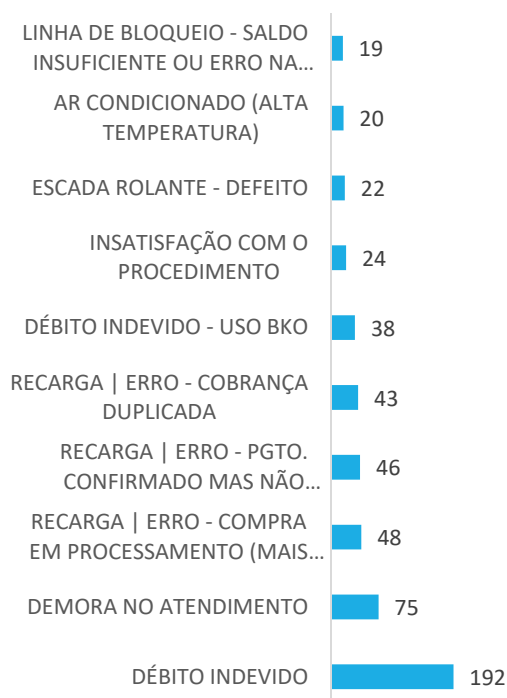


12.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro

Reclamações Agetransp
- Janeiro



Reclamações MetrôRio - Janeiro

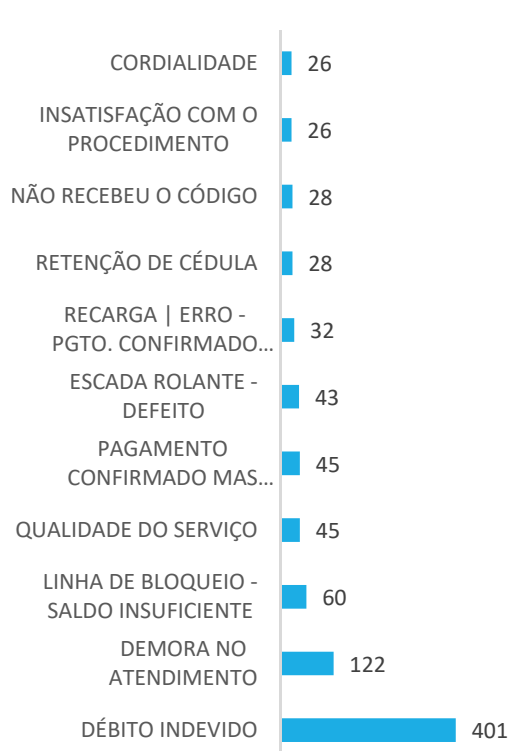


12.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – fevereiro

Reclamações Agetransp -
Fevereiro



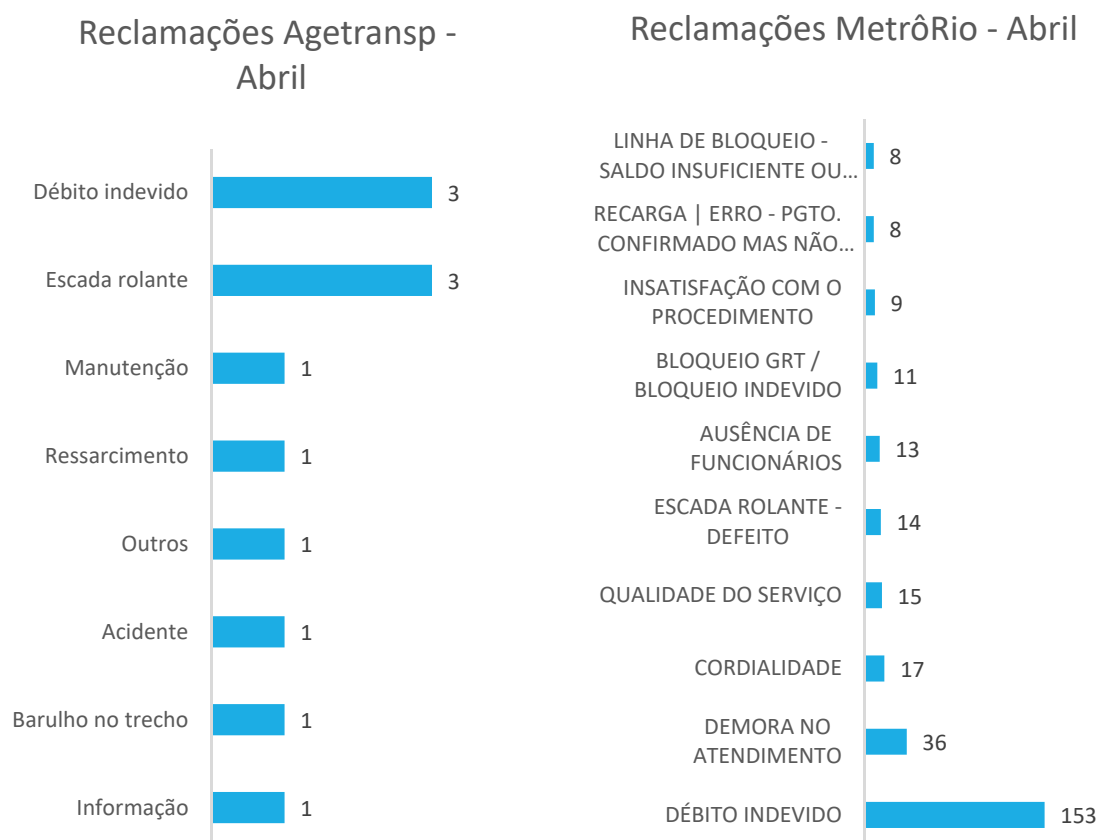
Reclamações MetrôRio -
Fevereiro



12.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março

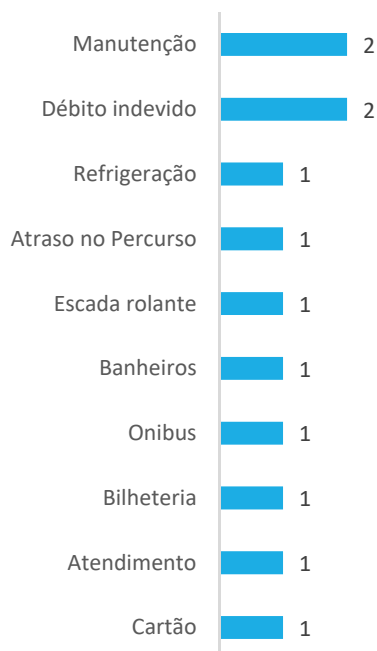


12.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril



12.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio

Reclamações Agetransp -
Maio



Reclamações MetrôRio -
Maio

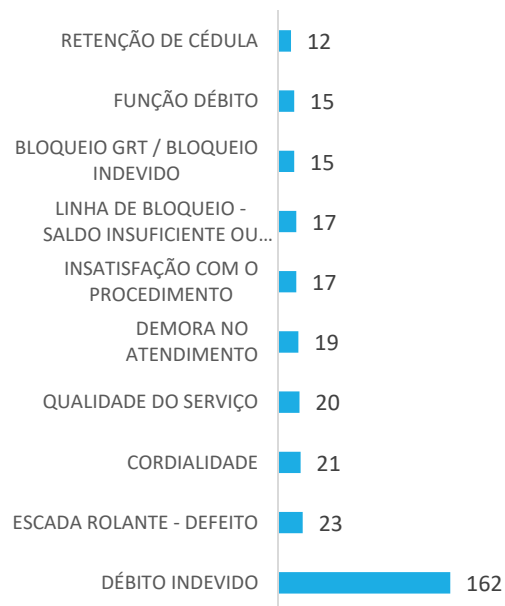


12.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho

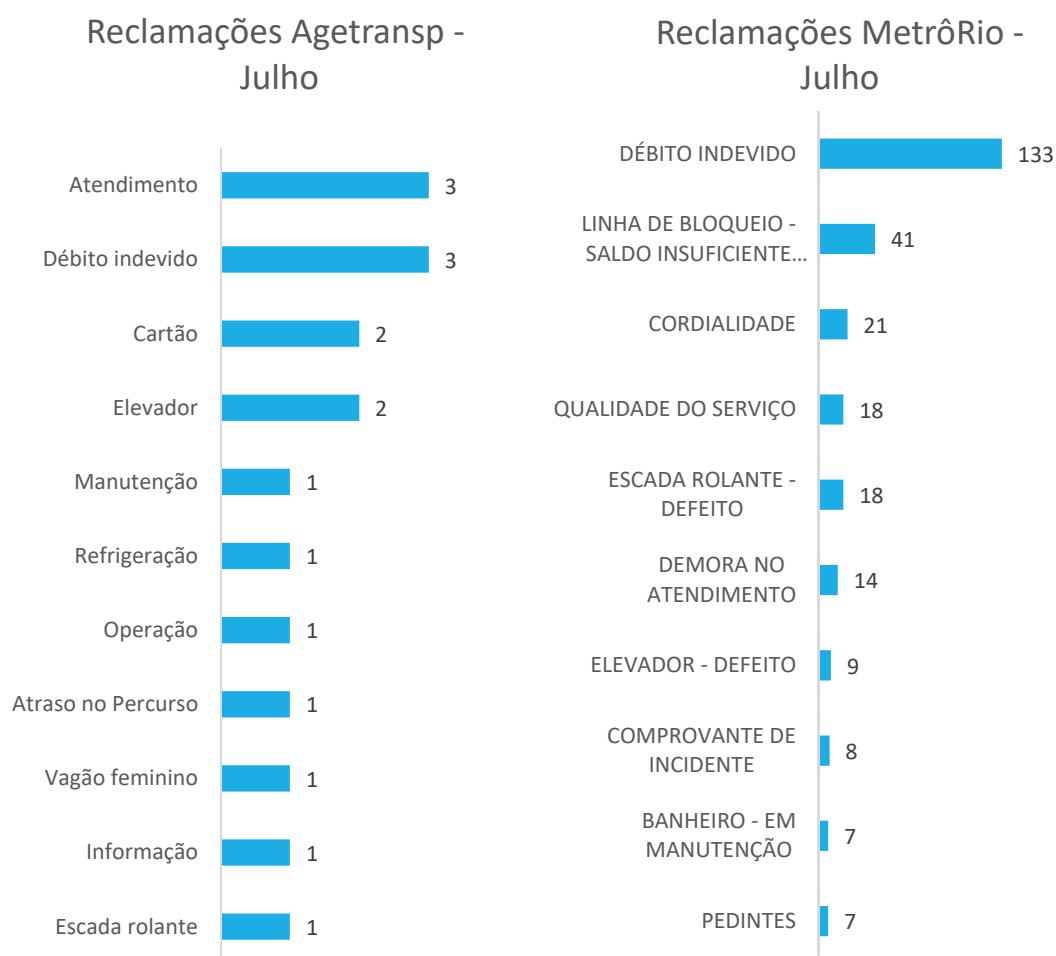
Reclamações Agetransp -
Junho



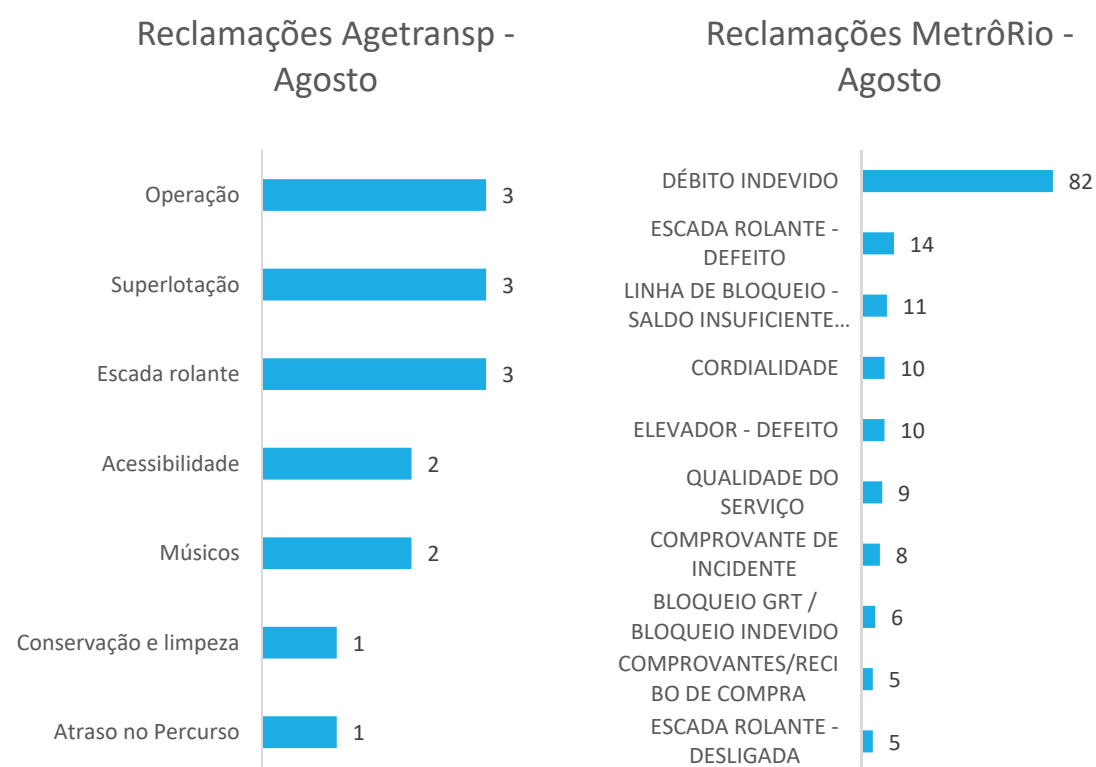
Reclamações MetrôRio -
Junho



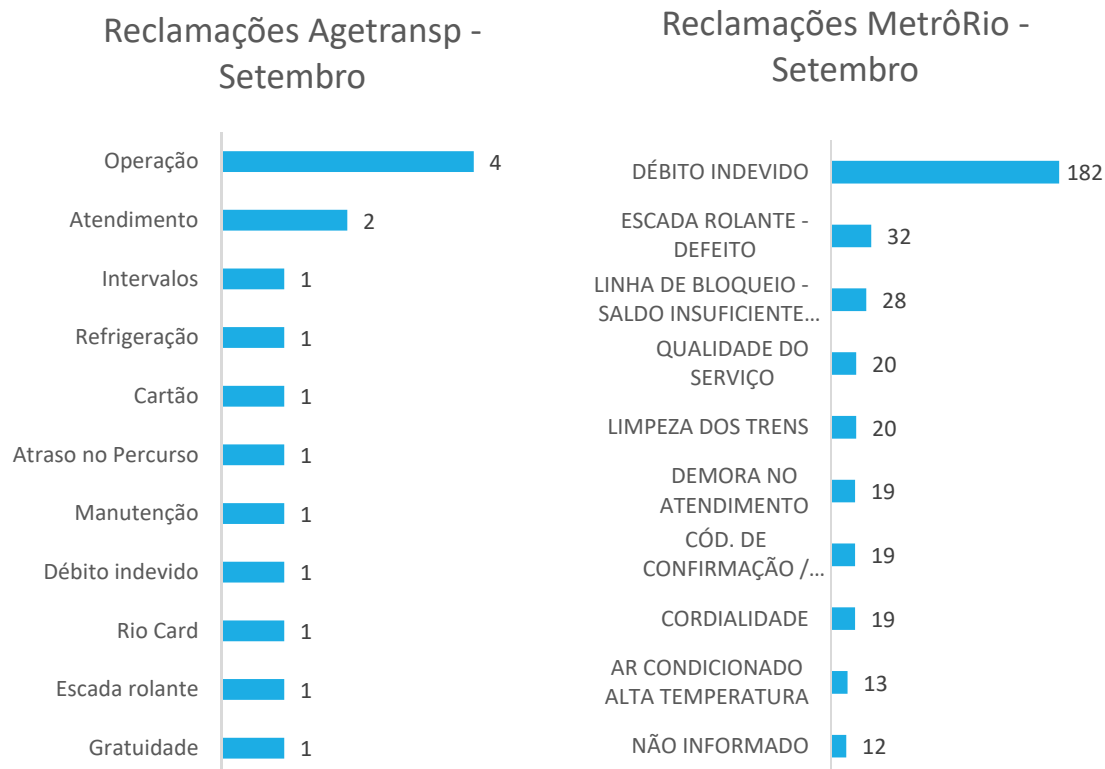
12.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho



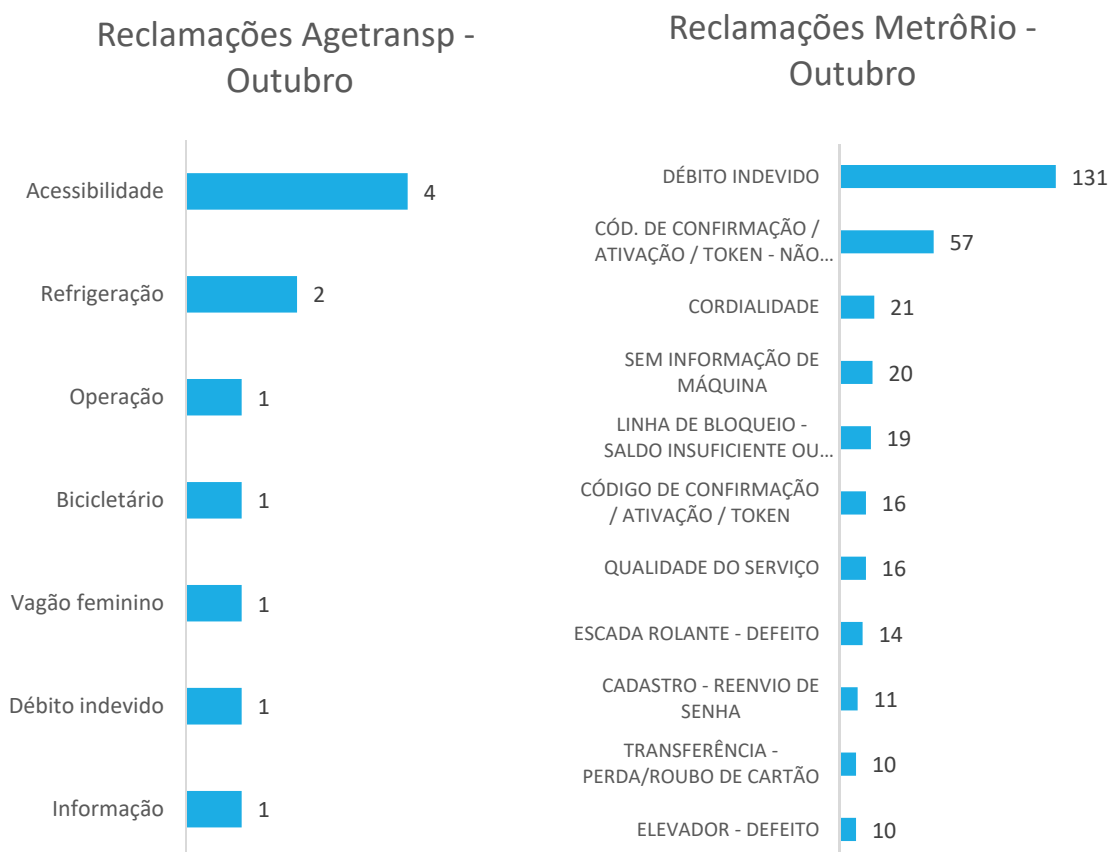
12.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto



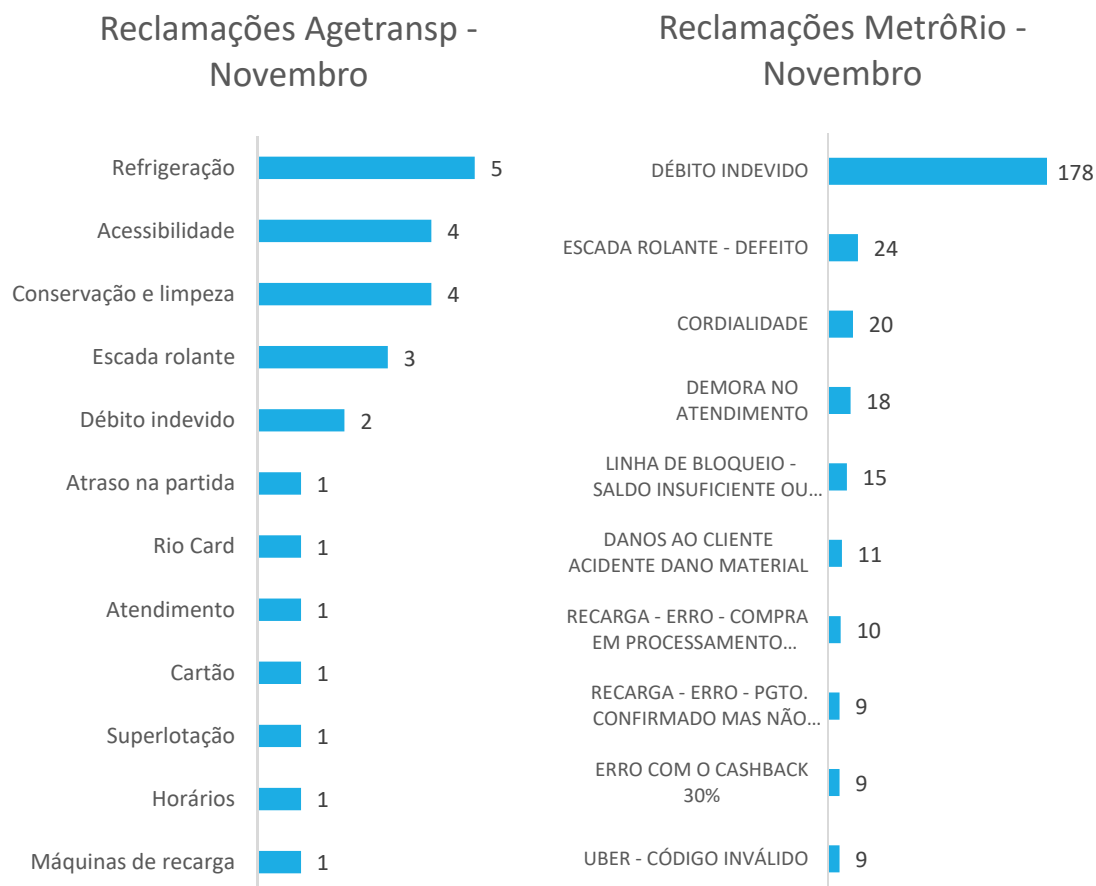
12.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro



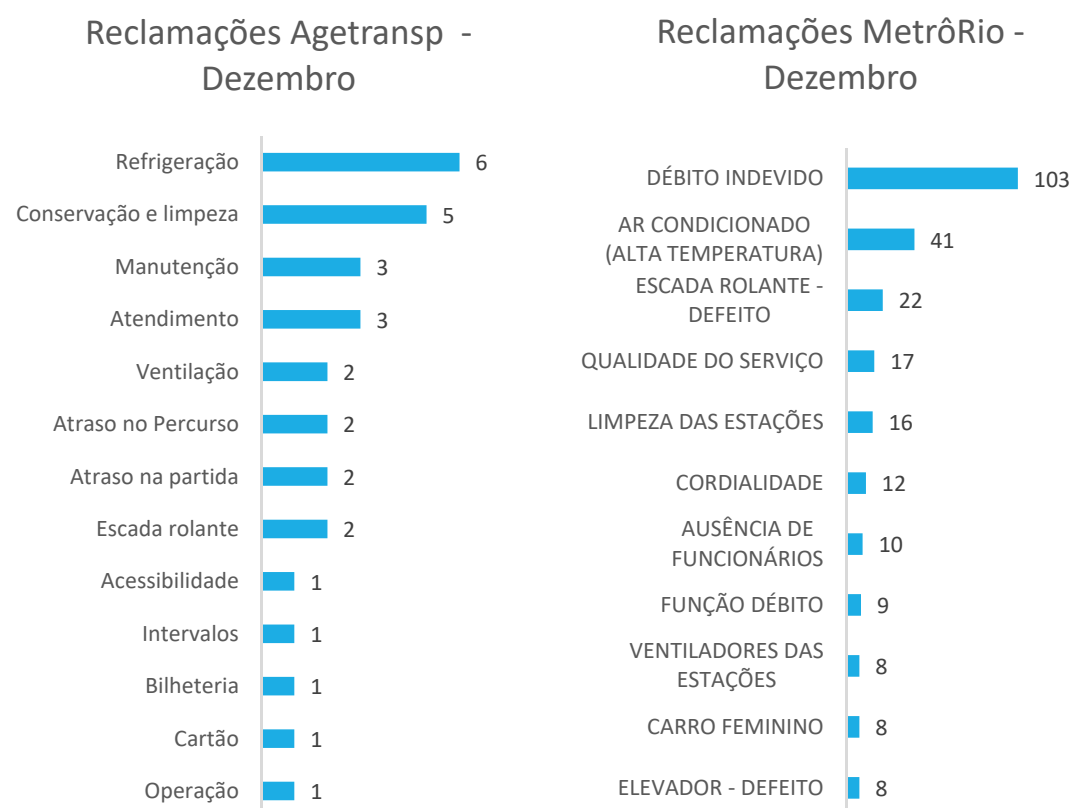
12.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro



12.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro



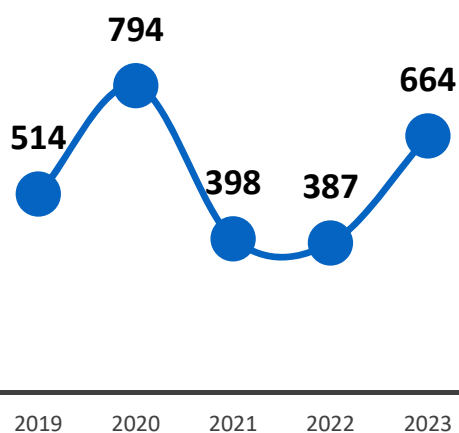
12.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro



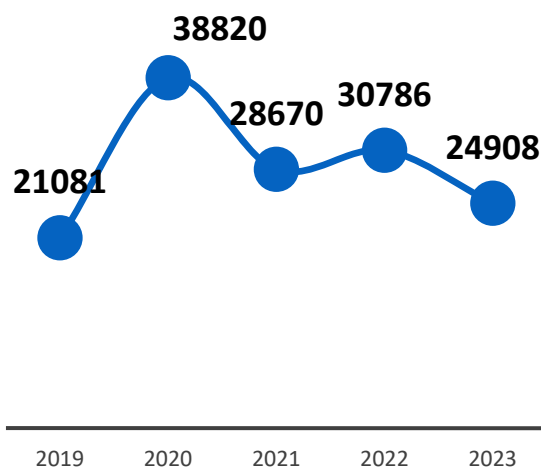
13 Manifestações Concessionária CCR Barcas

Em relação ao comportamento dos registros acerca da CCR Barcas, foi evidenciado um comportamento diferente em ambos os setores de Ouvidoria, notando-se crescente nos registros nesta agência. A diferença entre os registros dos 2 setores é que enquanto na Ouvidoria da Agetransp, o aumento no ano de referência fez com que os registros fossem maiores ao período anterior a pandemia, na concessionária, pode-se observar uma caída no crescimento das manifestações.

**Manifestações CCR
Barcas - Ouvidoria
Agetransp**

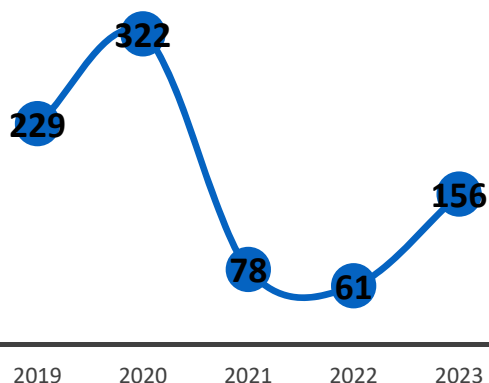


**Manifestações CCR
Barcas - Ouvidoria
CCR Barcas**

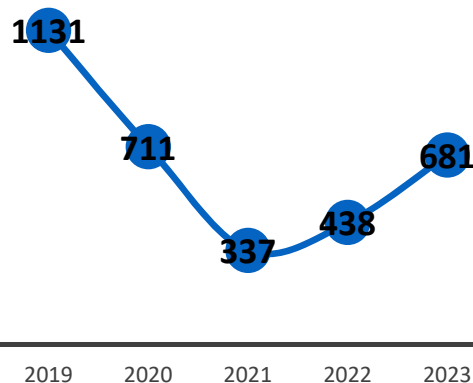


As reclamações coletadas na Ouvidoria da Agetransp seguiram comportamento oposto das manifestações. Em relação aos dados da Concessionária, nota-se que as reclamações realizadas diretamente na Concessionária continuaram aumentando após queda brusca no período pandêmico.

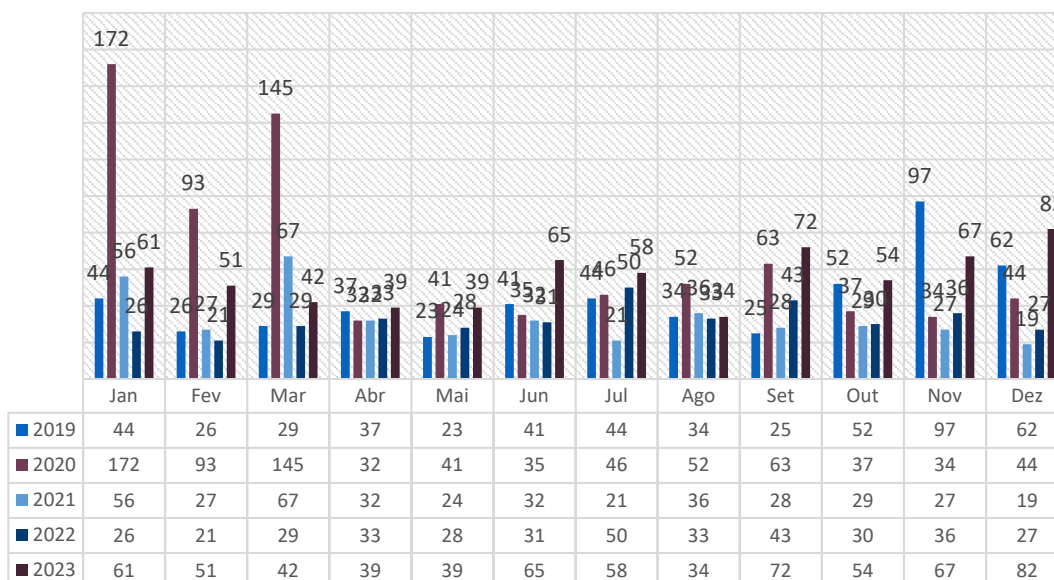
Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria Agetransp



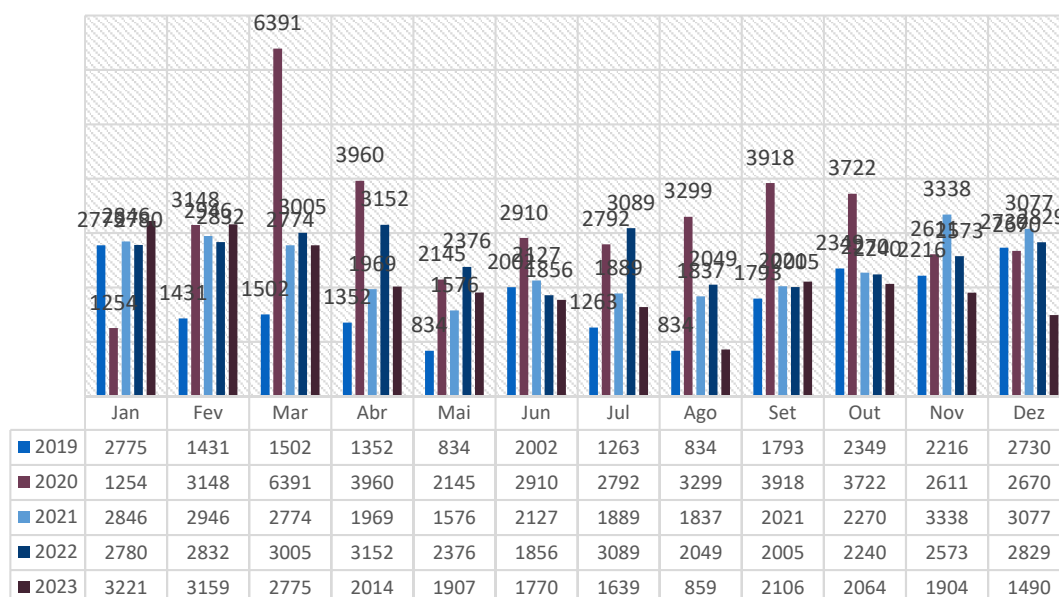
Reclamações CCR Barcas - Ouvidoria CCR Barcas



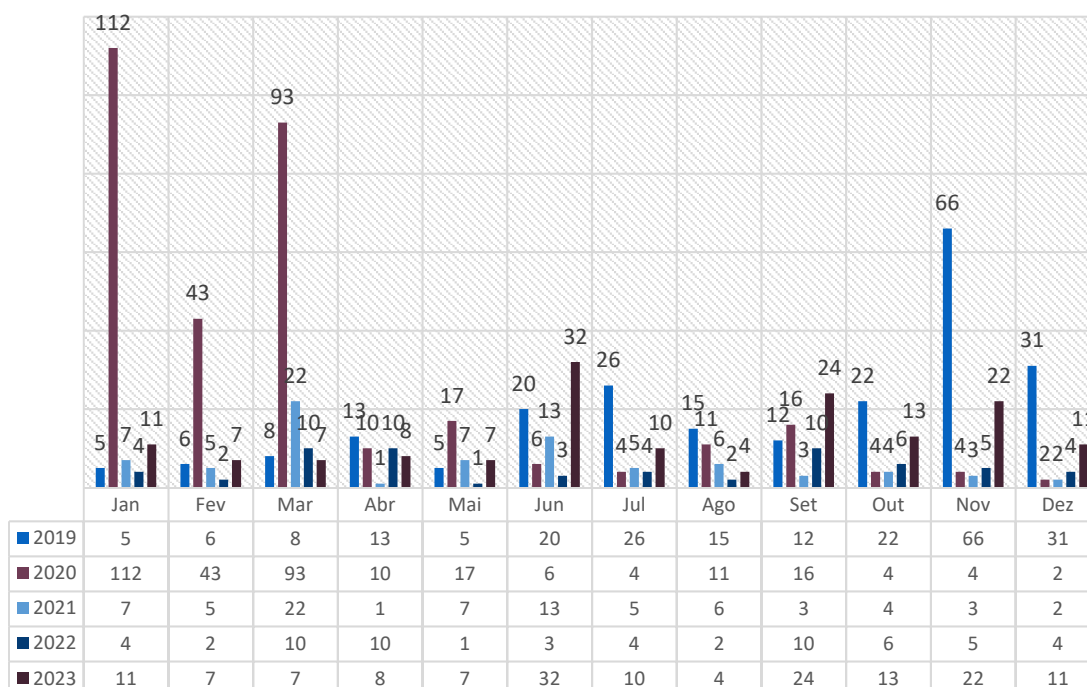
Conforme gráfico abaixo, é possível visualizar que no ano de 2020, janeiro e março, meses pertencentes ao 1º trimestre, apresentaram os maiores números de manifestação neste setor de Ouvidoria, assim como no ano de 2021. Sendo assim, o comportamento evidenciado difere-se do de 2023 à medida que setembro, novembro e dezembro foram os meses com mais manifestação.



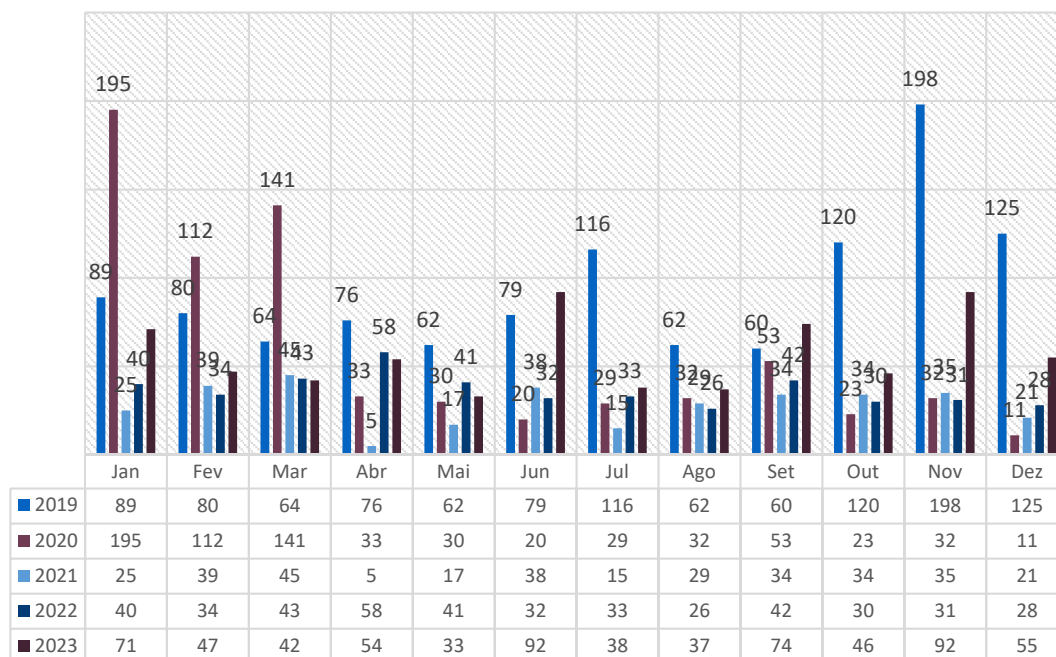
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, verifica-se que conforme os dados da Ouvidoria da Agetransp, a Concessionária em 2023 apresentou mais manifestações nos meses do verão. Ademais, destaca-se o 1º trimestre do ano com alto número de registros.



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 setembro a dezembro.

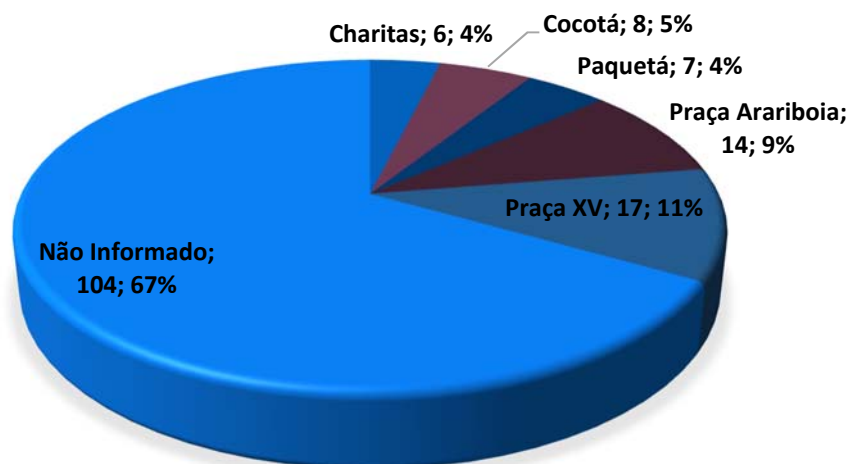


Em relação ao comportamento das reclamações na Concessionária, o comportamento foi similar ao evidenciado nas reclamações e manifestações coletadas por esta Agência.

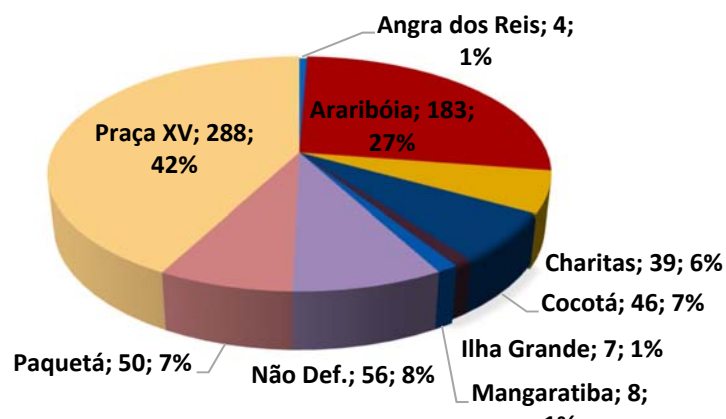


13.1 Reclamações por Estação

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 (17), logo após Praça Araribóia (14).



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



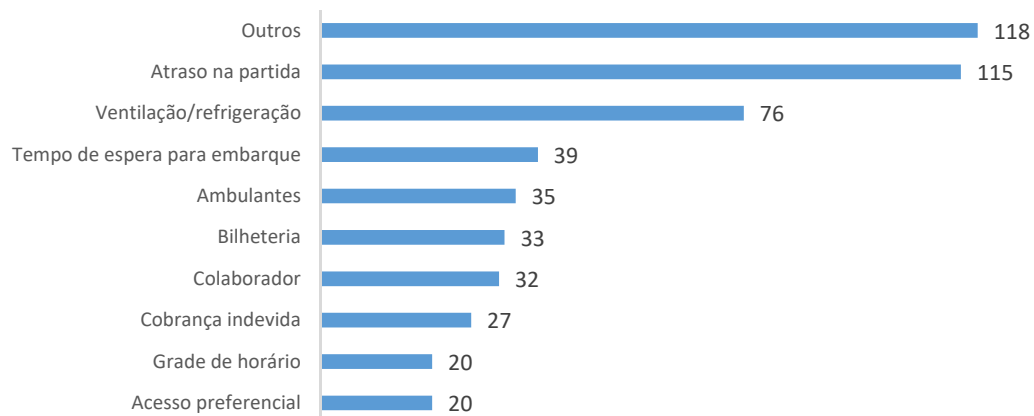
13.2 Reclamações por assunto

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

Top Reclamações - Agetransp

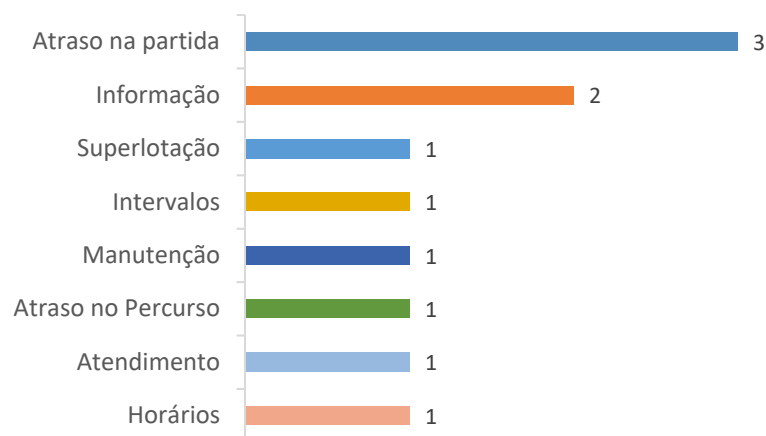


Top Reclamações - Concessionária



13.3 Reclamações CCR Barcas – Janeiro

Reclamações Agetransp - Janeiro

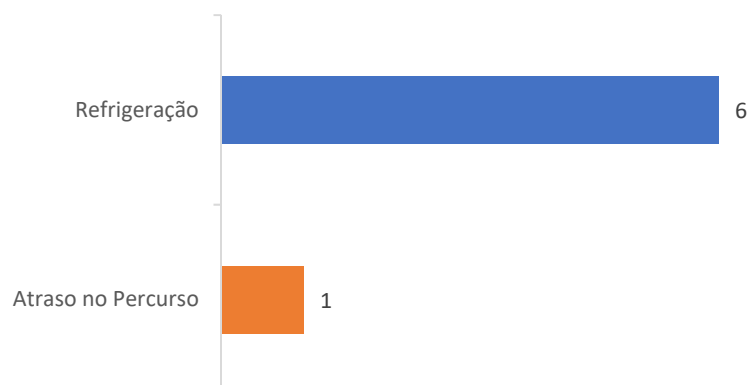


Reclamações CCR Barcas - Janeiro

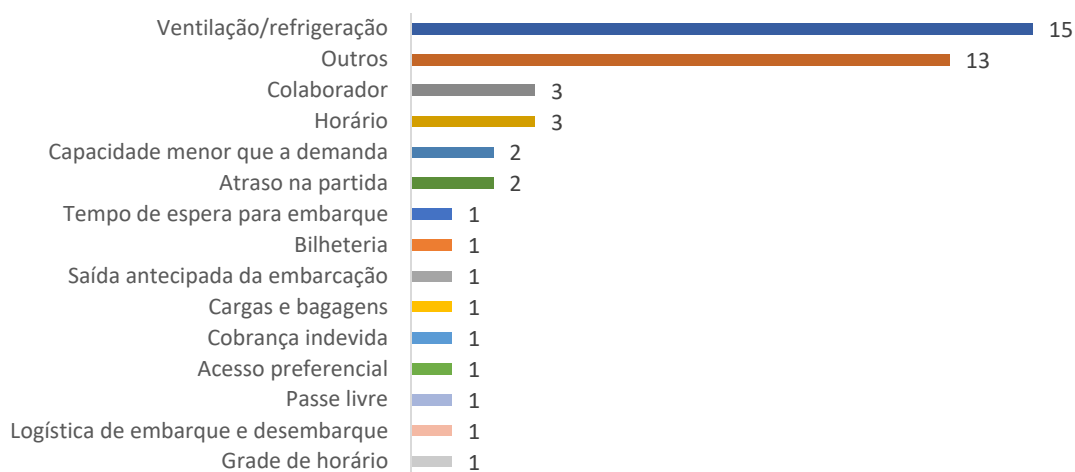


13.4 Reclamações CCR Barcas – Fevereiro

Reclamações Agetransp - Fevereiro

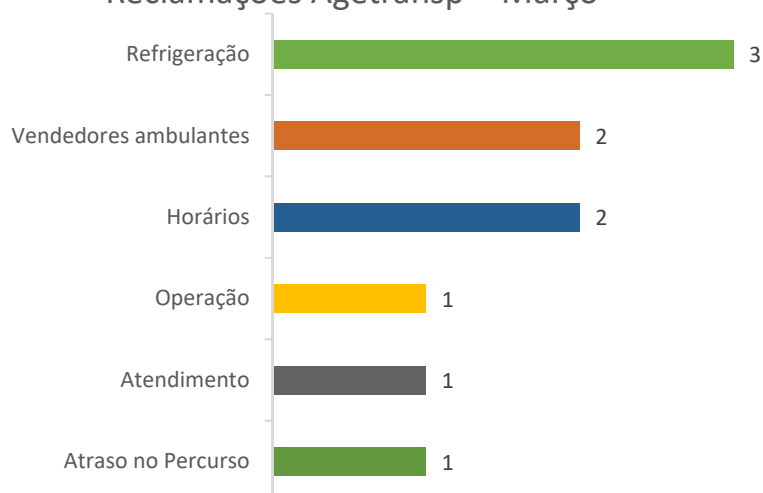


Reclamações CCR Barcas - Fevereiro



13.5 Reclamações CCR Barcas – Março

Reclamações Agetransp - Março

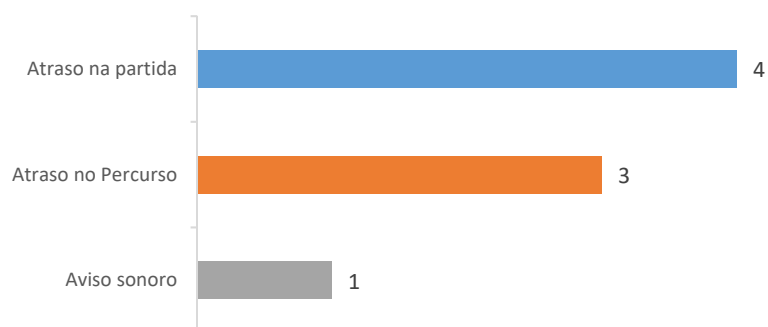


Reclamações CCR Barcas - Março



13.6 Reclamações CCR Barcas – Abril

Reclamações Agetransp - Abril

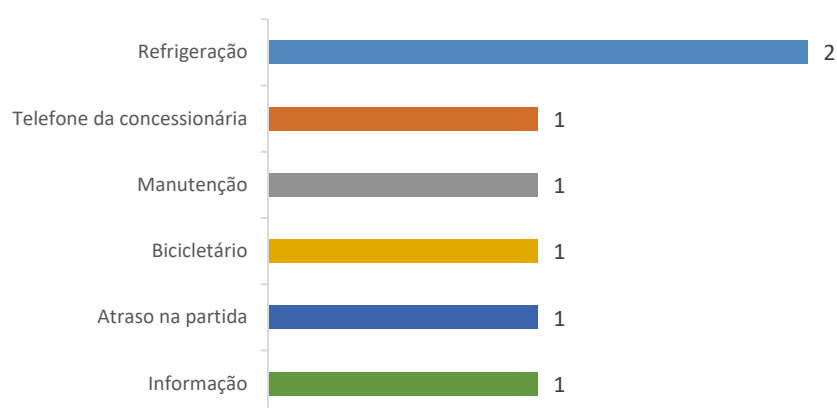


Reclamações CCR Barcas - Abril

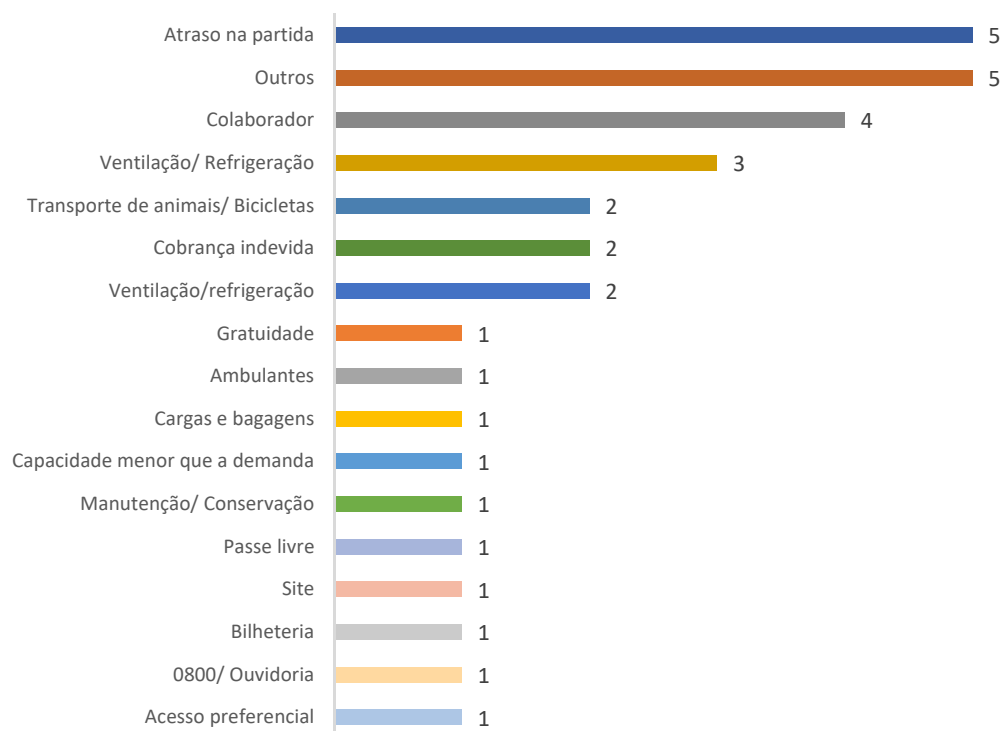


13.7 Reclamações CCR Barcas – Maio

Reclamações Agetransp - Maio

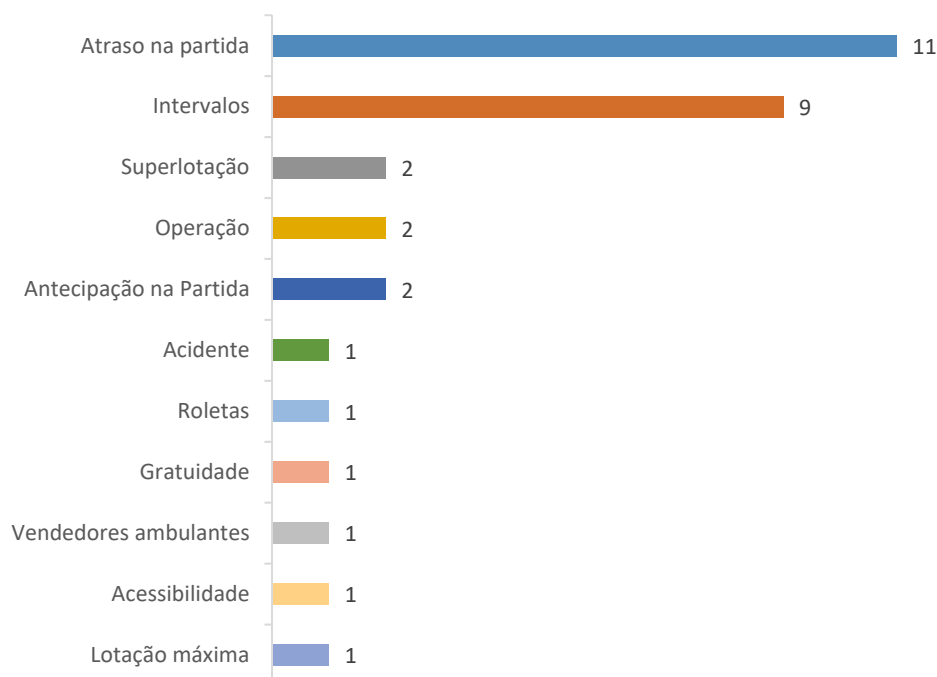


Reclamações CCR Barcas - Maio

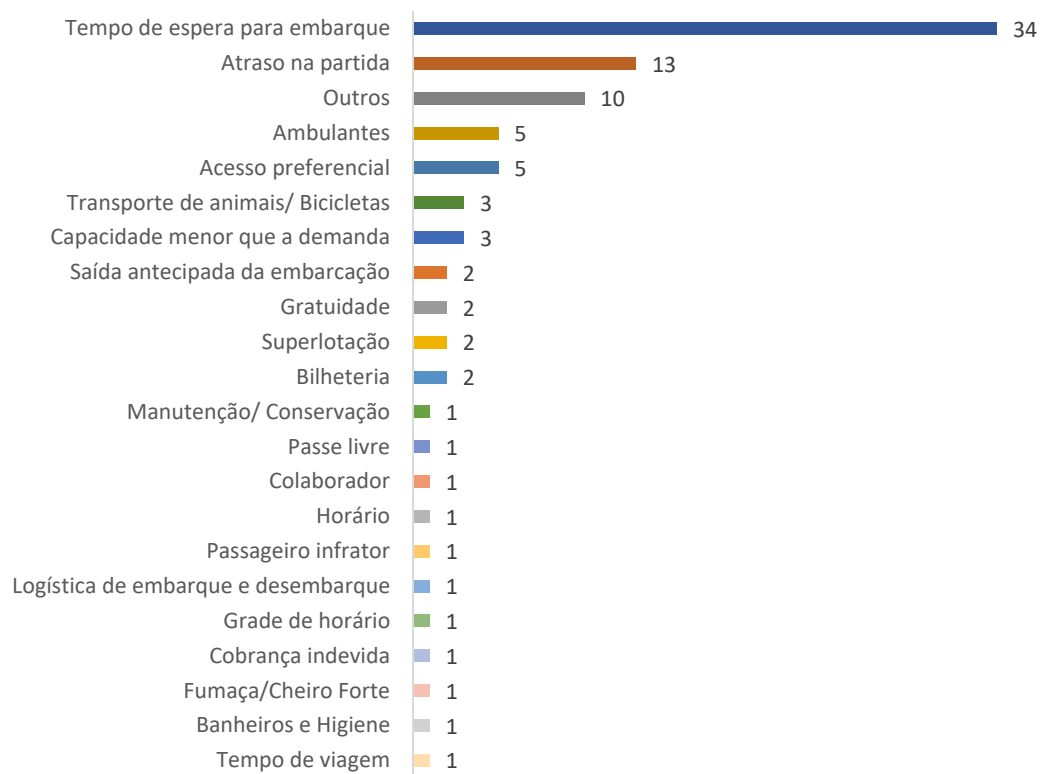


13.8 Reclamações CCR Barcas – Junho

Reclamações Agetransp - Junho

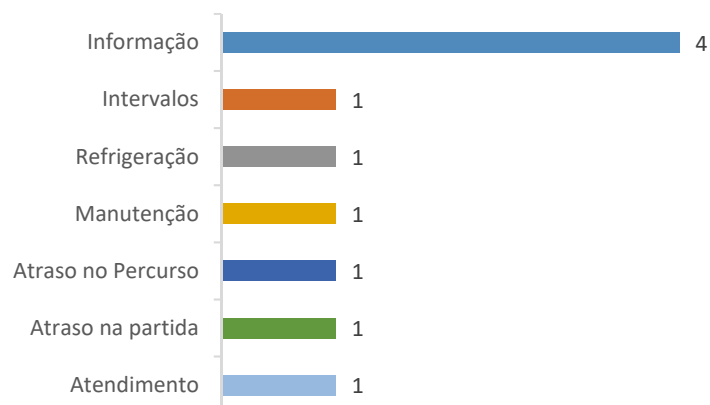


Reclamações CCR Barcas - Junho

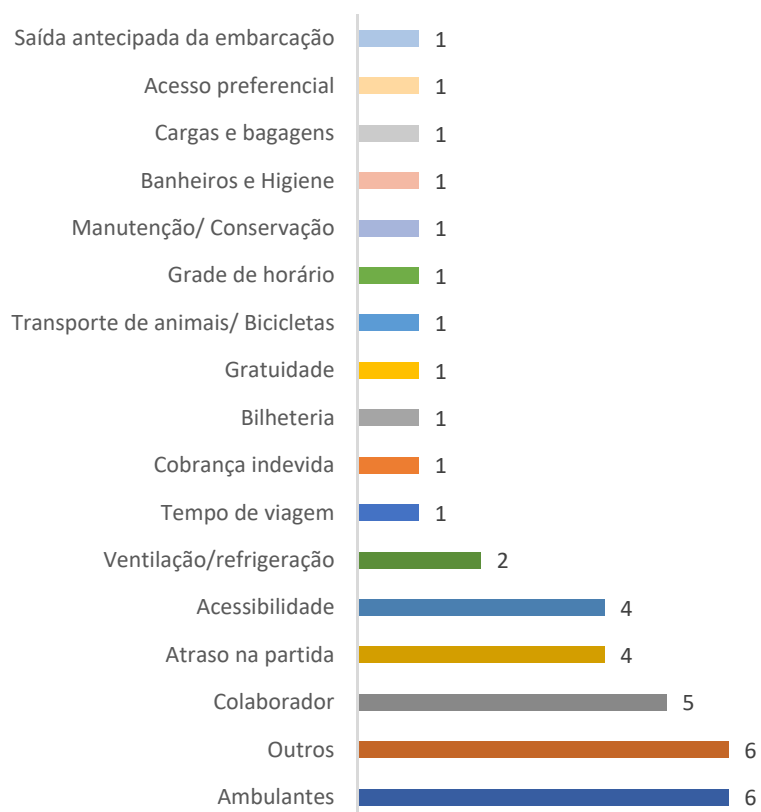


13.9 Reclamações CCR Barcas – Julho

Reclamações Agetransp - Julho

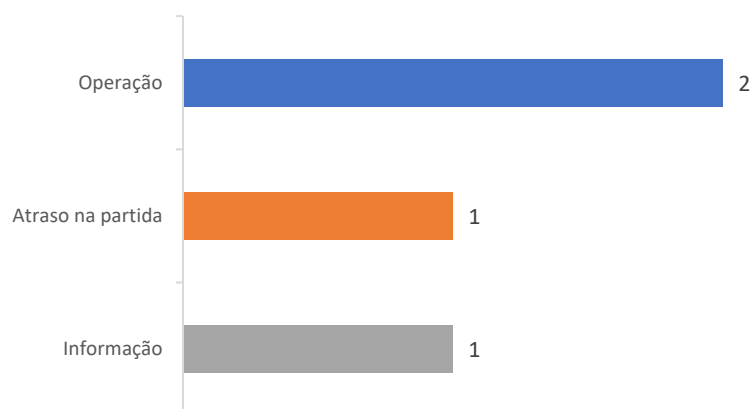


Reclamações CCR Barcas - Julho

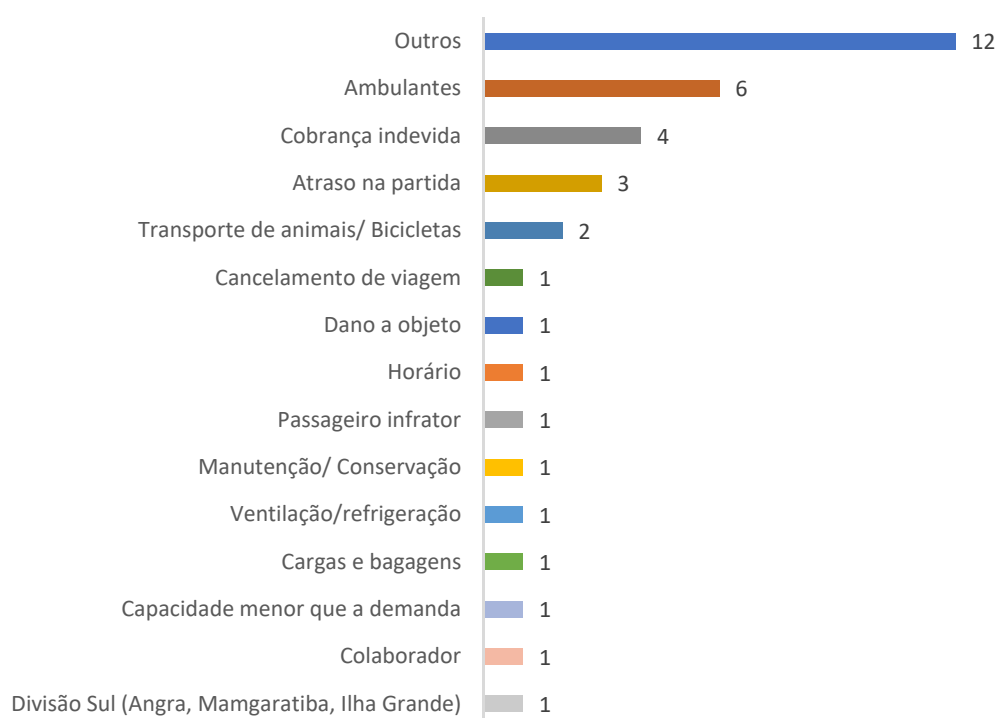


13.10 Reclamações CCR Barcas – Agosto

Reclamações Agetransp - Agosto

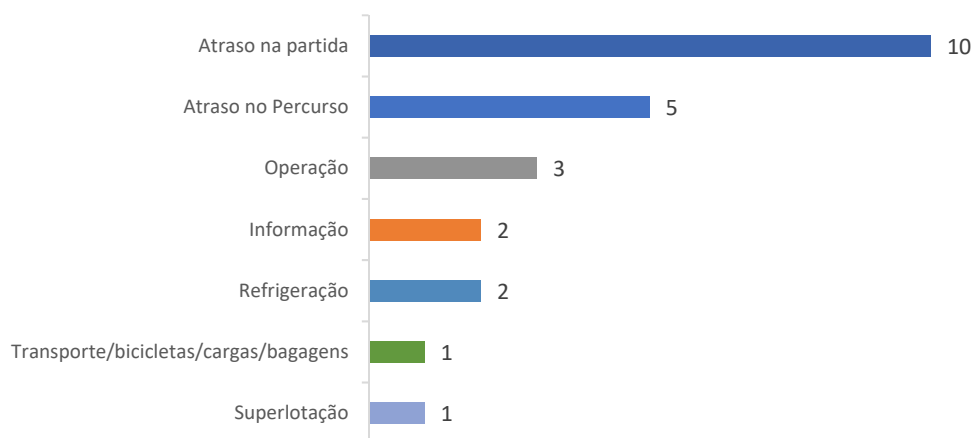


Reclamações CCR Barcas - Agosto

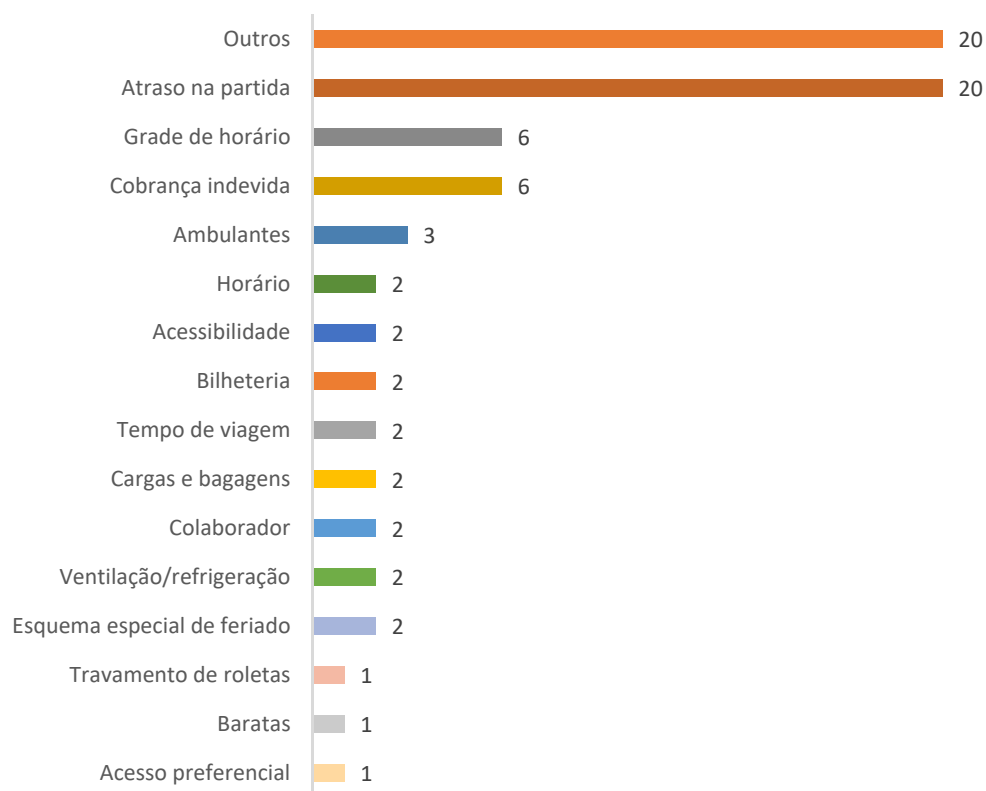


13.11 Reclamações CCR Barcas – Setembro

Reclamações Agetransp - Setembro

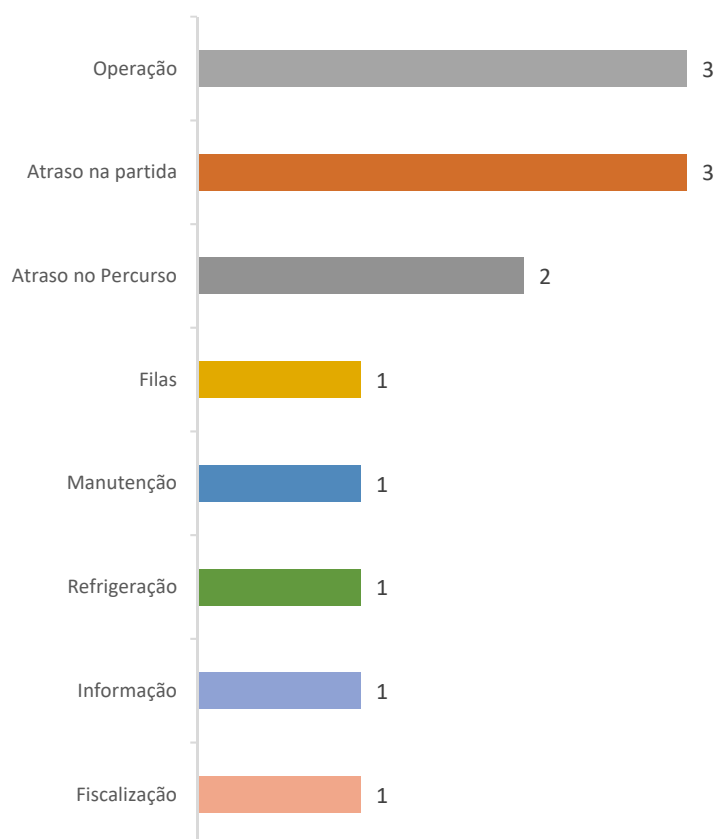


Reclamações CCR Barcas- Setembro



13.12 Reclamações CCR Barcas – Outubro

Reclamações Agetransp - Outubro

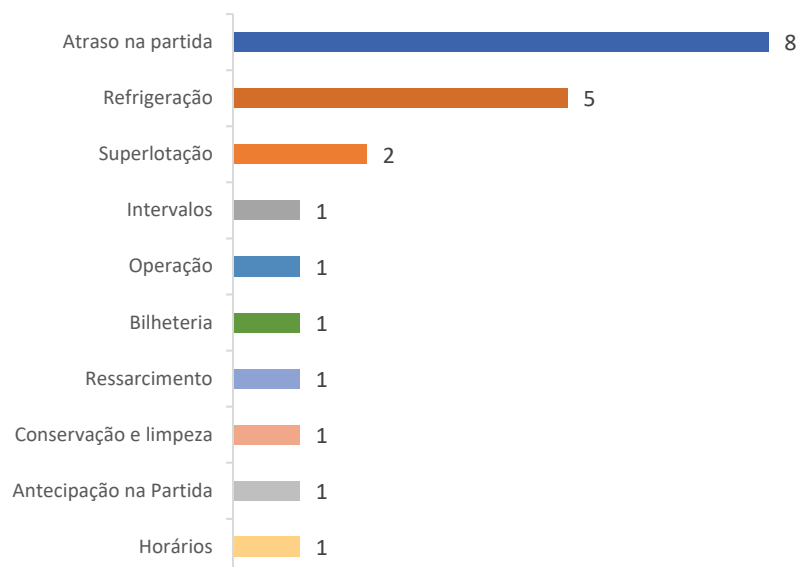


Reclamações CCR Barcas - Outubro

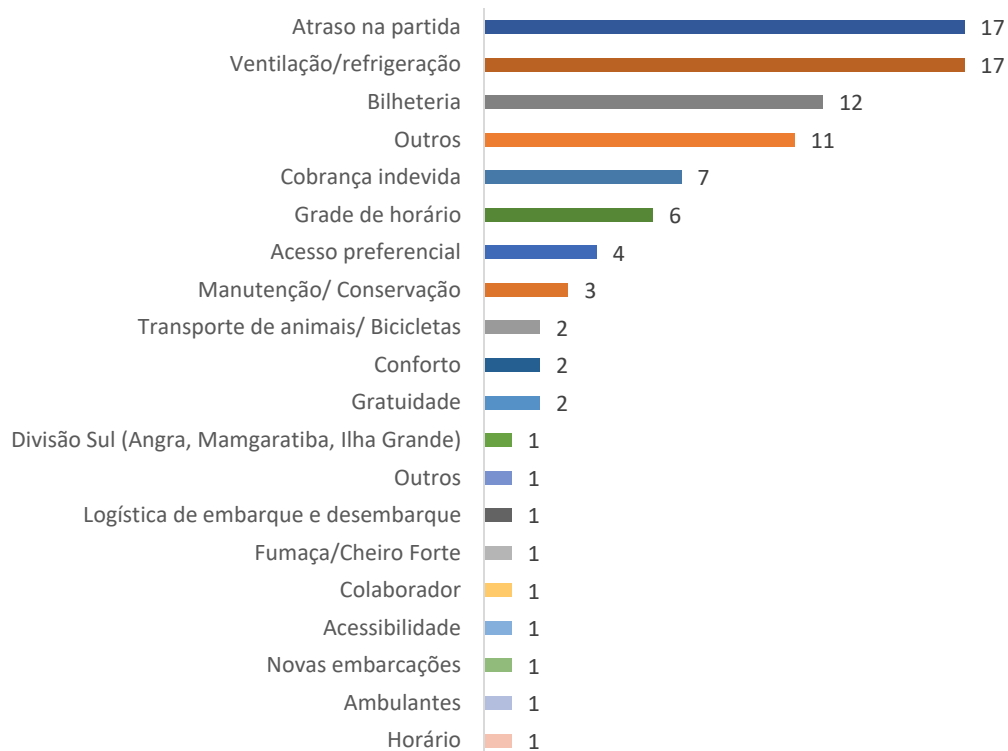


13.13 Reclamações CCR Barcas – Novembro

Reclamações Agetransp - Novembro

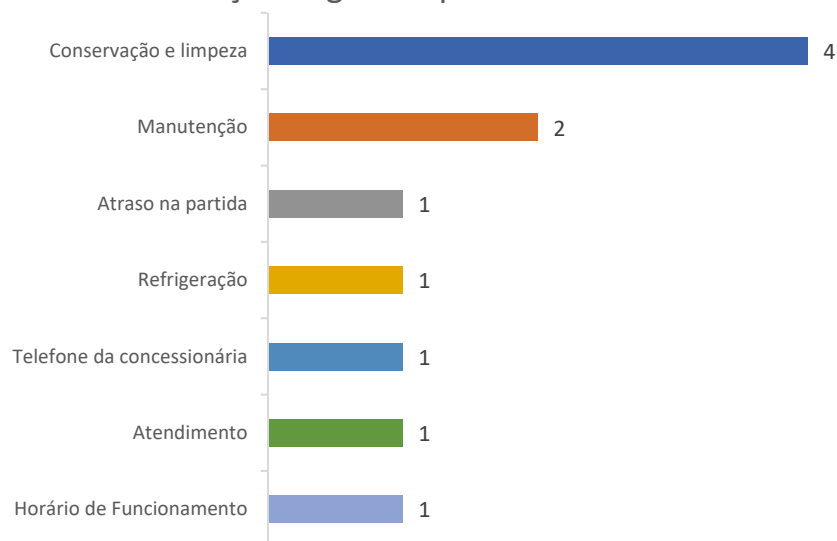


Reclamações CCR Barcas - Novembro



13.14 Reclamações CCR Barcas – Dezembro

Reclamações Agetransp - Dezembro



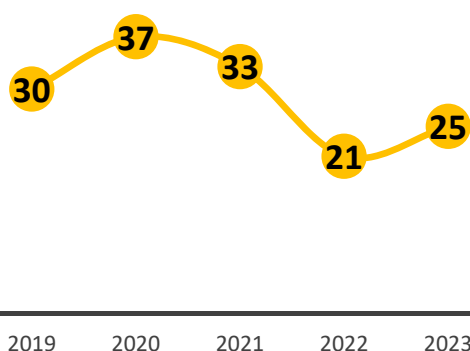
Reclamações CCR Barcas - Dezembro



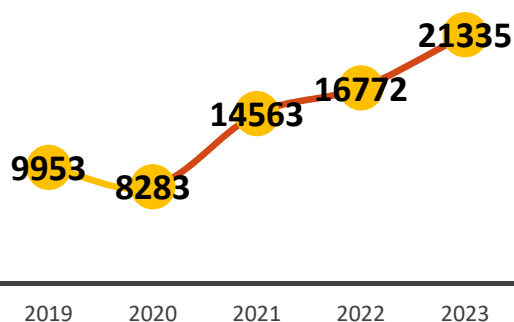
14 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

O comportamento das manifestações nos setores diferenciou-se dependendo do setor. Na Ouvidoria da Agetransp em 2022 as manifestações diminuíram 36,7% e em 2023 cresceu, com percentual de 19%. Em relação aos dados da Concessionária, em 2022 os registros cresceram 15,2% e em 2023 manteve esse comportamento, com percentual de 27,2%.

**Manifestações CCR
Via Lagos na
Agetransp**

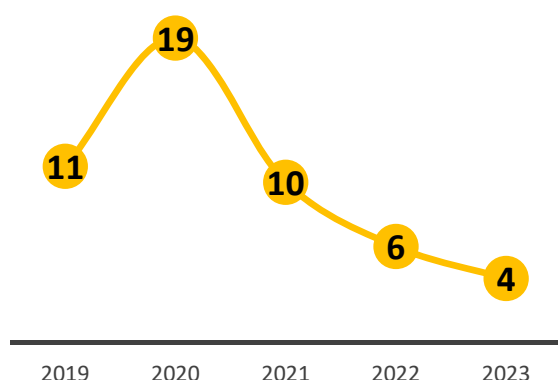


**Manifestações CCR
Via Lagos**

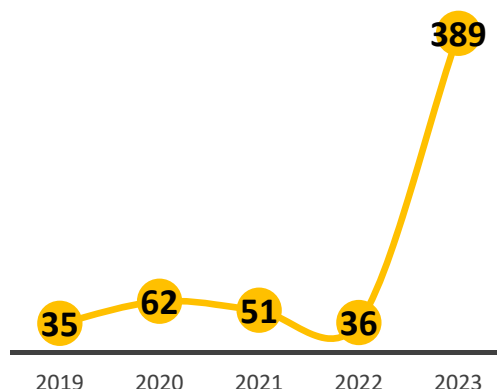


As reclamações na Ouvidoria da Agetransp apresentaram comportamento inverso das manifestações. O comportamento das insatisfações foi o mesmo na Ouvidoria da CCR Via Lagos. Entre os anos de 2020 a 2022 houve queda das insatisfações, e em 2023 as queixas aumentaram.

Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp

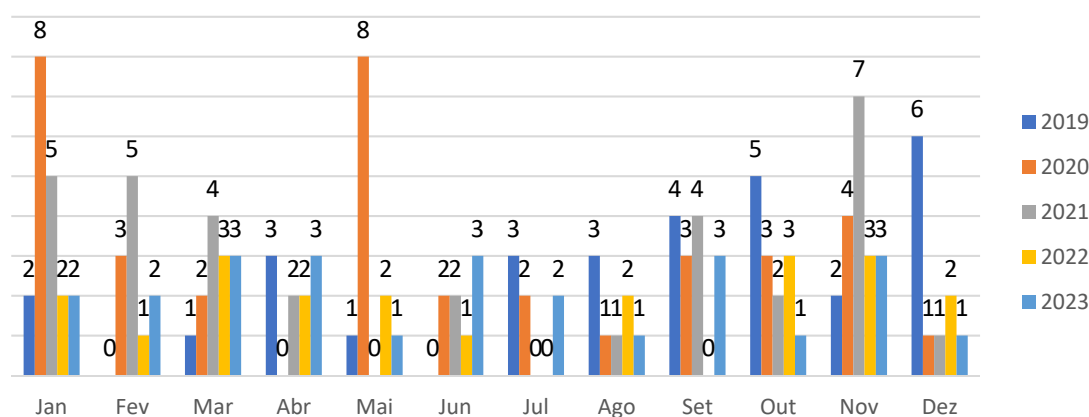


Reclamações CCR Via Lagos



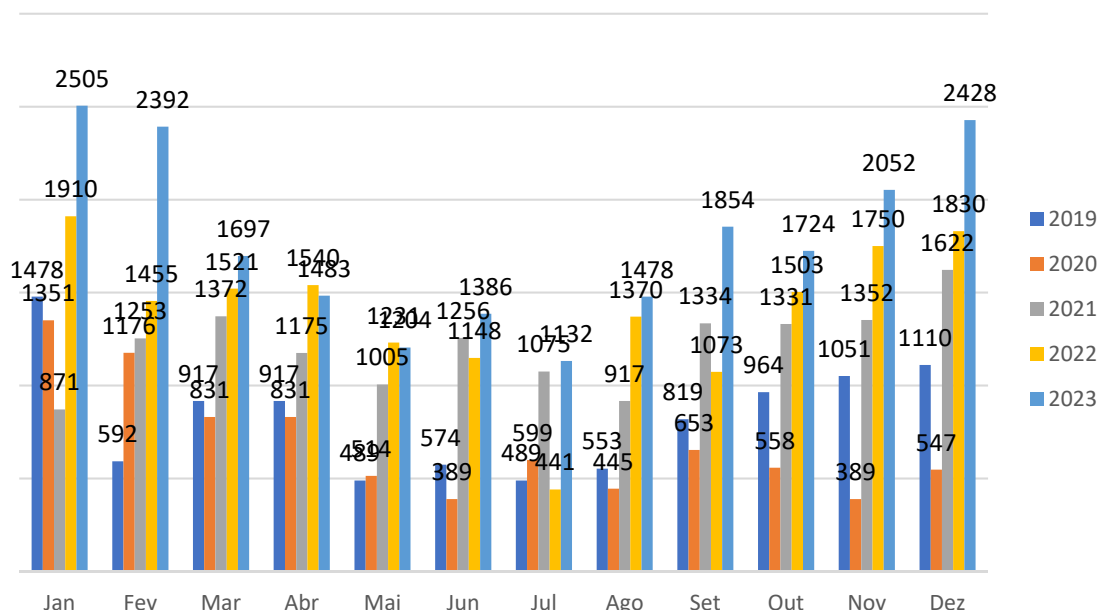
Na Ouvidoria da Agetransp, em 2020, os meses de janeiro e maio apresentaram crescimento e corresponderam aos meses mais manifestados no período. Em 2022, destacou-se o alto registro de manifestações no 4º trimestre. Considerando o ano de referência, pela primeira vez nos últimos 5 anos, foram registradas manifestações em todos os meses.

Manifestações Agetransp - CCR Via Lagos



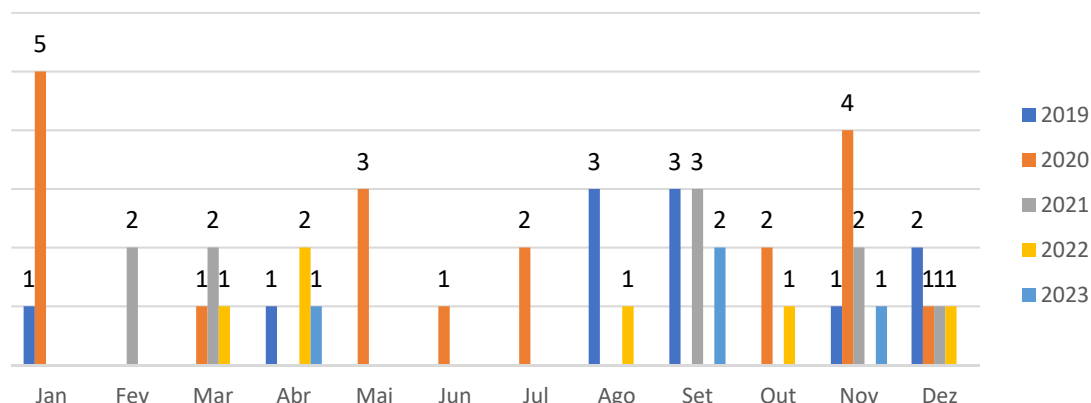
No que tange as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, nota-se que as manifestações tiveram um aumento considerável no ano em questão em comparação com os anos de pandemia e pré-pandemia.

Número de Manifestações - CCR Via Lagos



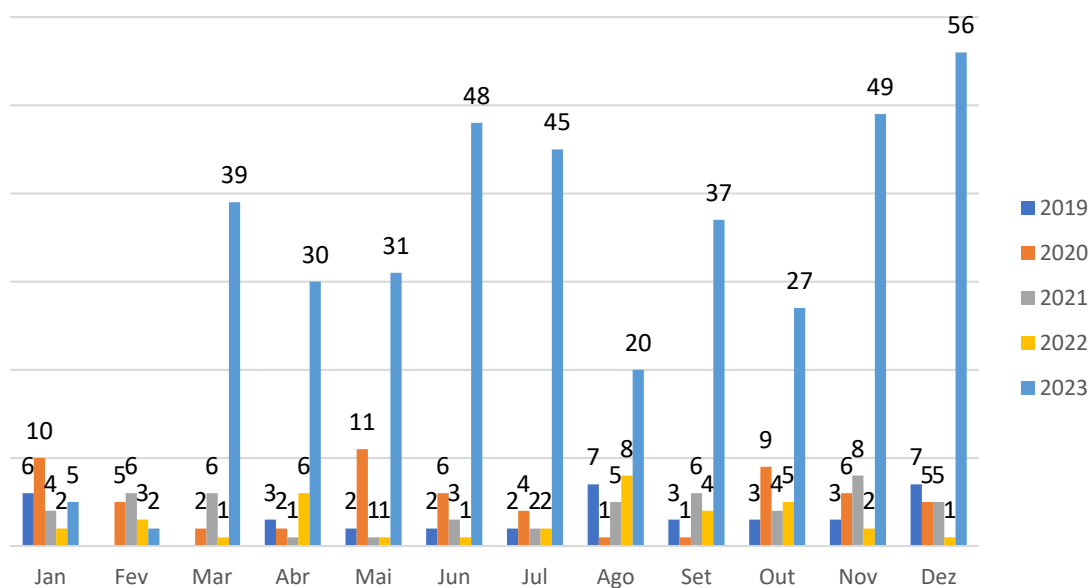
Em relação às reclamações, em 2020 o comportamento foi semelhante ao das manifestações, onde Janeiro apresentou números superiores. Em 2021 apresentou retorno ao comportamento de 2019, onde setembro foi o mês mais reclamado. No ano de 2022 podemos notar uma queda no número de reclamações no geral, destacando abril, único mês com mais de uma queixa. No ano corrente, apenas os meses de abril, setembro e novembro apresentaram reclamações.

Reclamações Agetransp - CCR Via Lagos



Considerando as reclamações coletadas pela Concessionária, o ano de 2023 apresentou uma alta crescente no número de registros a partir do mês de março.

Número de Reclamações - CCR Via Lagos



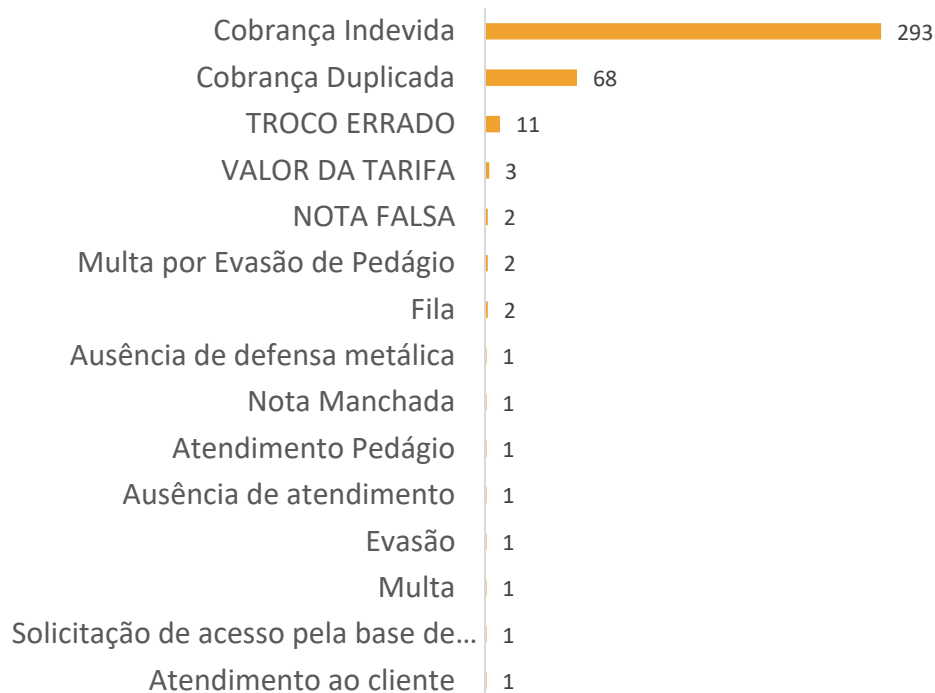
Em relação a 2023, foram registradas 4 reclamações sobre a Concessionária CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp, sendo 2 acerca de atraso na partida e 2 sobre débito indevido. O gráfico abaixo informa os assuntos e números absolutos.

Reclamações CCR Via Lagos na Agetransp



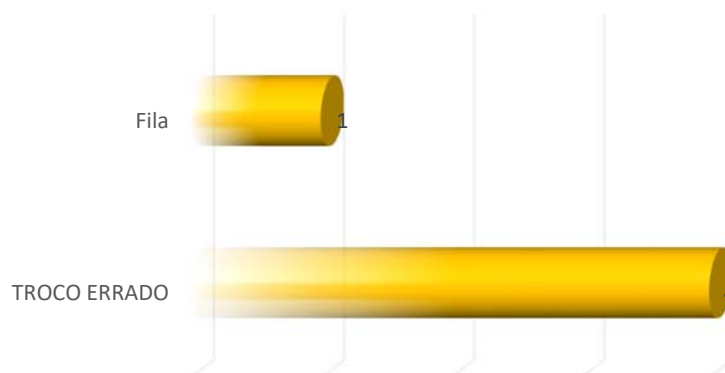
Diretamente com a CCR Via Lagos, das 389 reclamações, 293 tiveram como teor cobrança indevida, sendo o assunto mais reclamado. Destacam-se também cobrança duplicada, troco errado e valor da tarifa, que apresentaram mais de uma manifestação em forma de reclamação.

Reclamações CCR Via Lagos



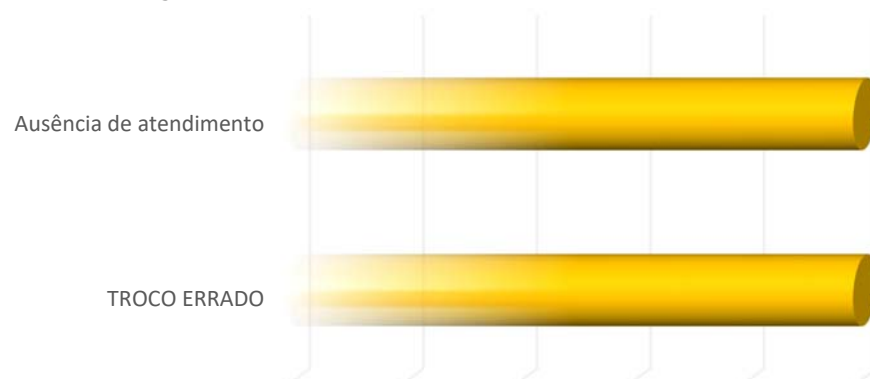
14.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JANEIRO



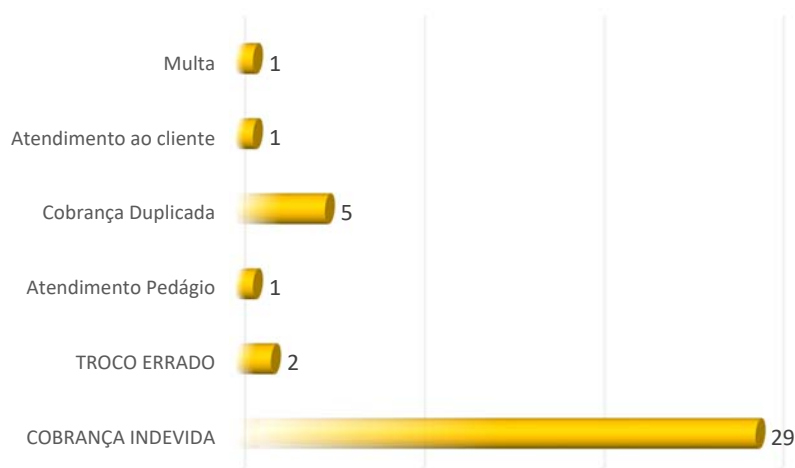
14.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - FEVEREIRO



14.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MARÇO



14.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - ABRIL

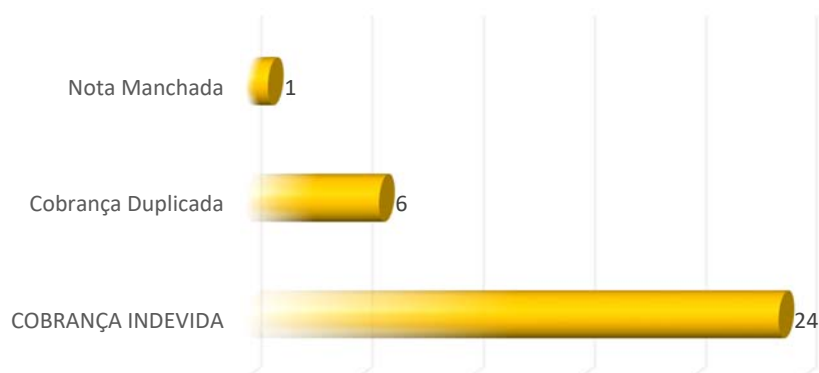


RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - ABRIL



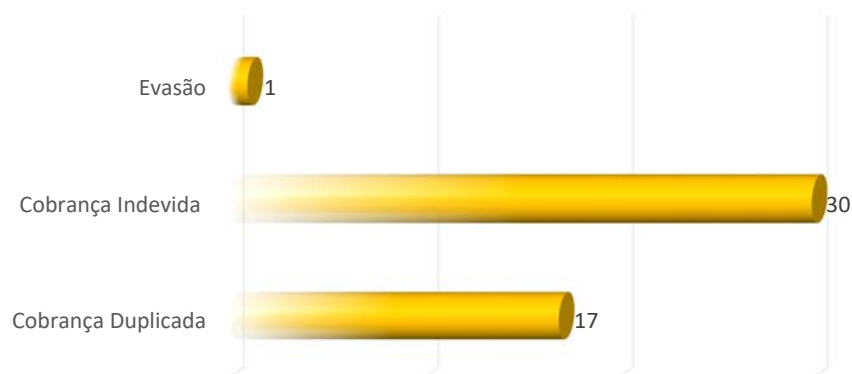
14.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - MAIO



14.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JUNHO



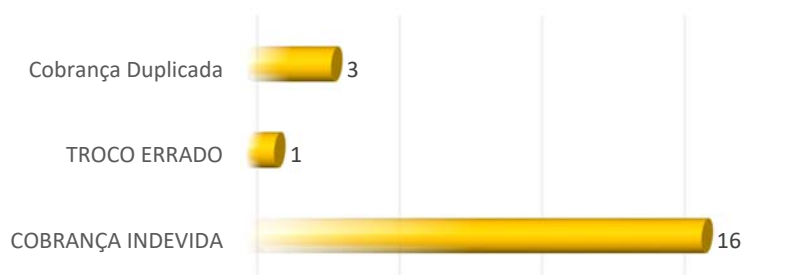
14.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - JULHO



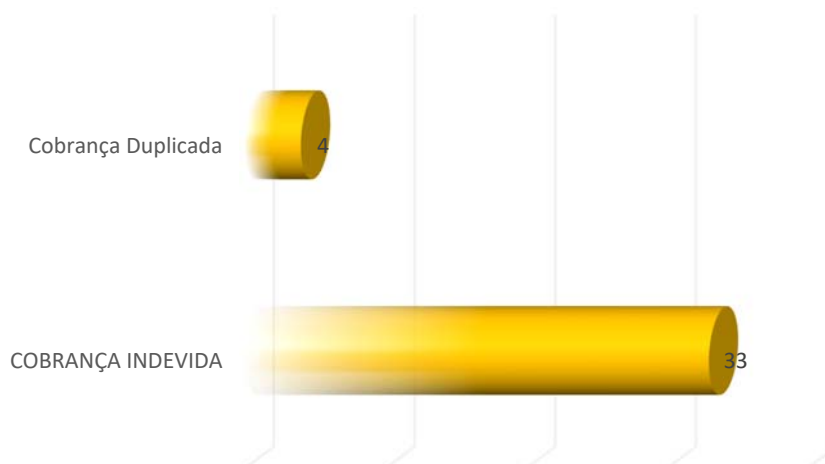
14.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - AGOSTO



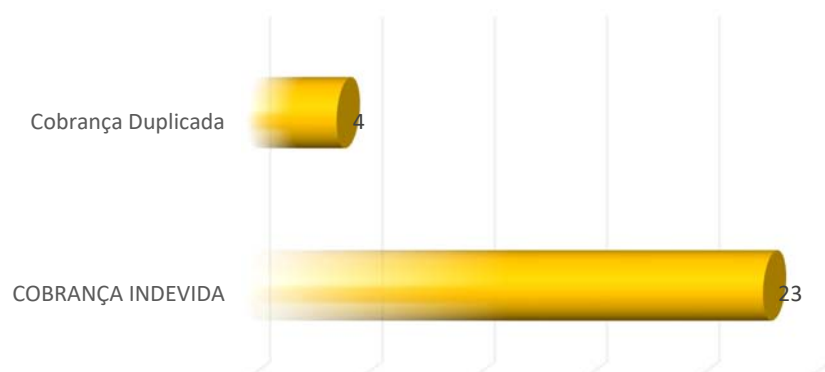
14.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - SETEMBRO



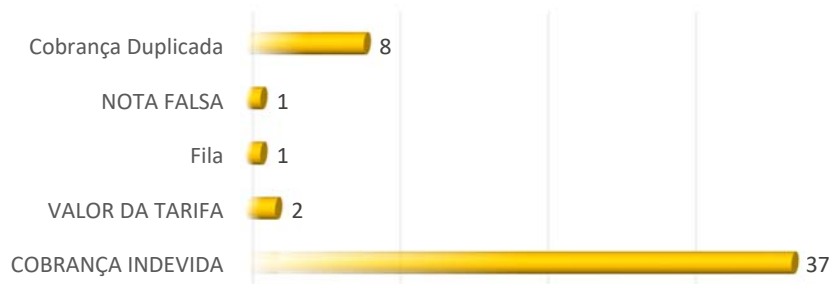
14.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - OUTUBRO



14.11 Reclamações CCR Via Lagos – Novembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - NOVEMBRO



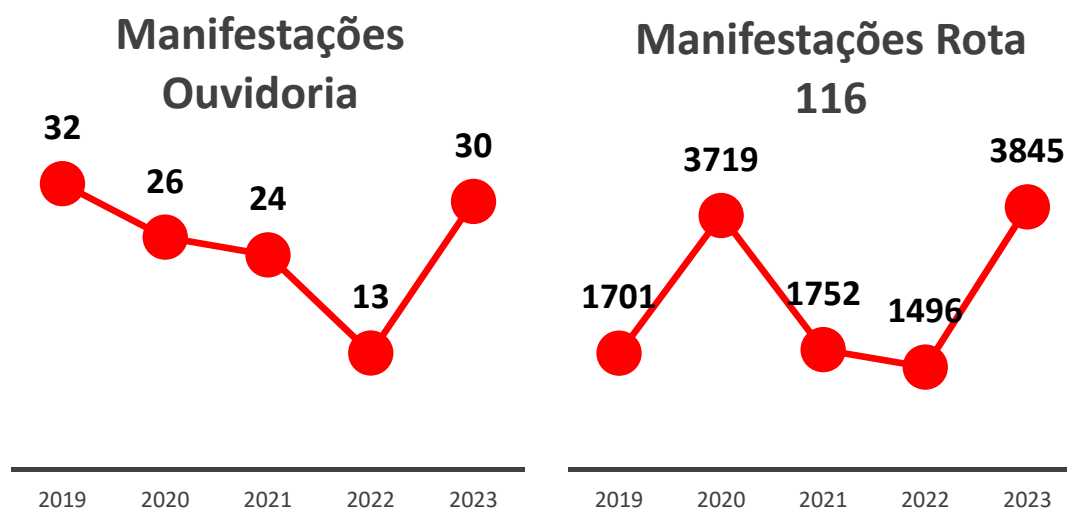
14.12 Reclamações CCR Via Lagos – Dezembro

RECLAMAÇÕES CCR VIA LAGOS - DEZEMBRO



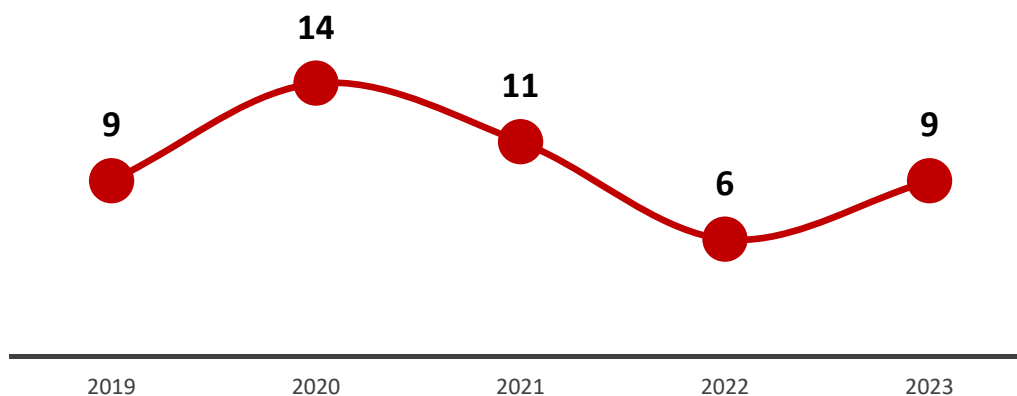
15 Manifestações Concessionária ROTA 116

O comportamento em relação às manifestações coletadas por esta Ouvidoria em relação a Rota 116 foi de redução ao longo dos anos, entretanto houve crescimento no último ano. O cenário pré pandêmico apresentou maiores números de registros. Houve uma redução de 45,8% nos registros em 2022 e aumento de 130,8% em 2023. 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%. Em 2023 os valores voltaram a aumentar e constaram o maior índice da série histórica.

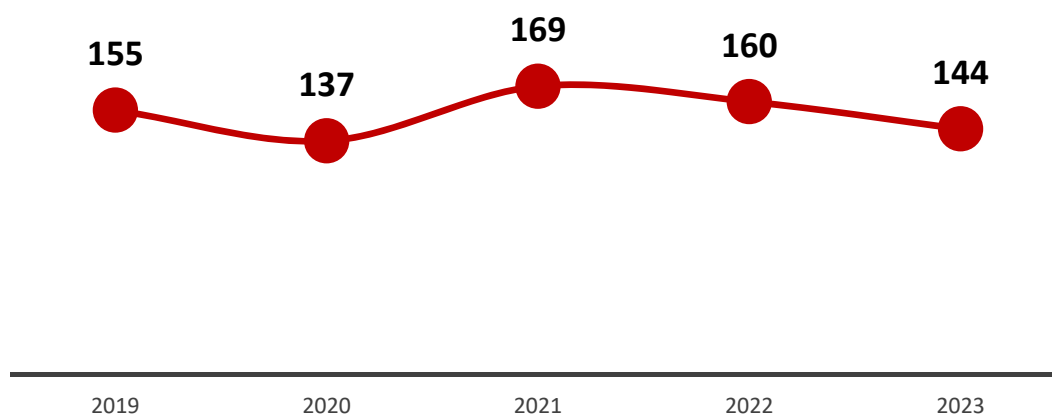


Em relação as reclamações, houve aumento dos registros sobre este tipo de manifestação na Ouvidoria da Agetransp, acréscimo de 50%. Diferente do comportamento na Concessionária, apresentando queda de 10%.

Reclamações Rota 116 na Agetransp

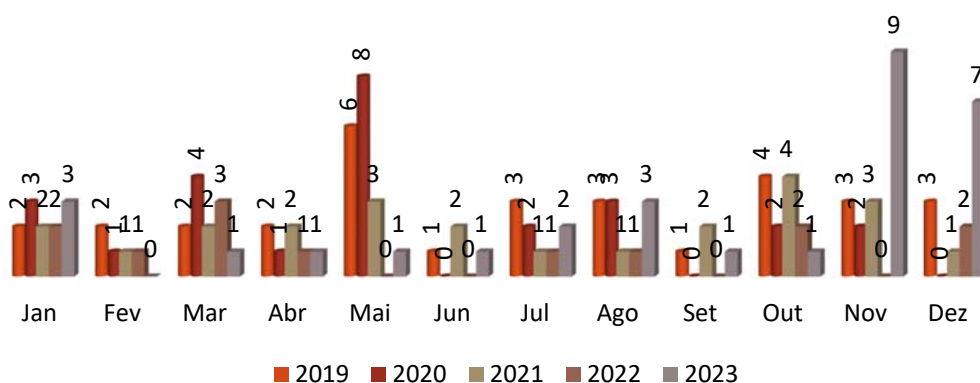


Reclamações Rota 116 na Concessionária



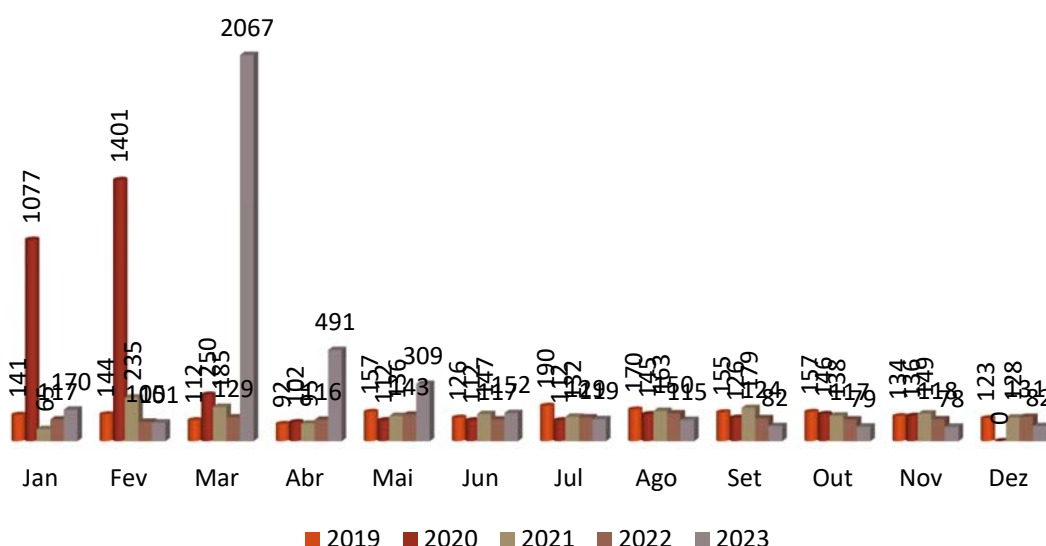
Foi verificado o comportamento dos registros acerca da Rota 116 na Ouvidoria da Agetransp. Constatou-se que no ano de 2023, novembro e dezembro apresentaram o maior número de registros.

Manifestações Agetransp



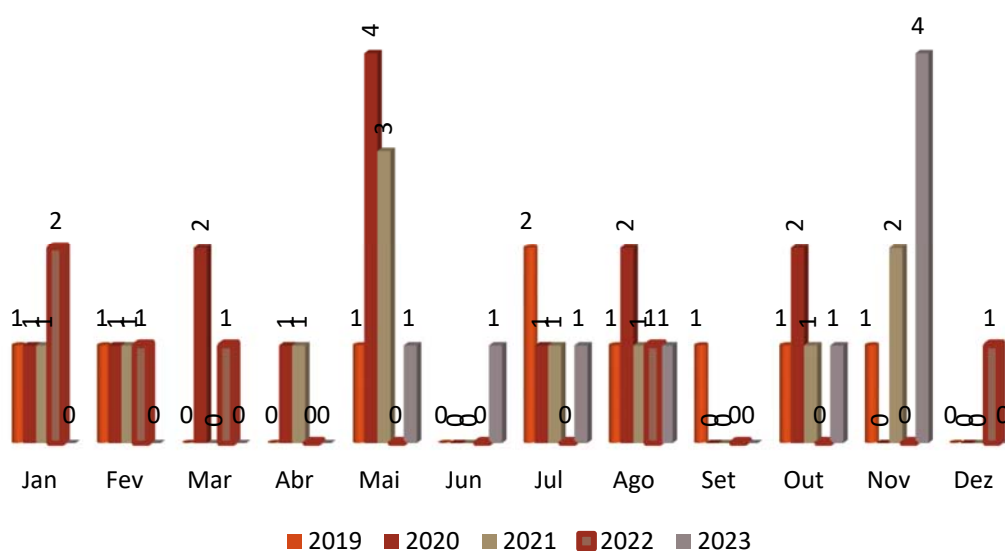
Em relação aos dados da própria Concessionária, nota-se que em 2020 os registros em janeiro e fevereiro foram muito superiores aos demais meses do ano, sendo esse comportamento relacionado ao enfrentamento da pandemia, iniciado em março. Em 2023 o mês com maior número de registros foi o mês de março.

Número de Manifestações Rota 116



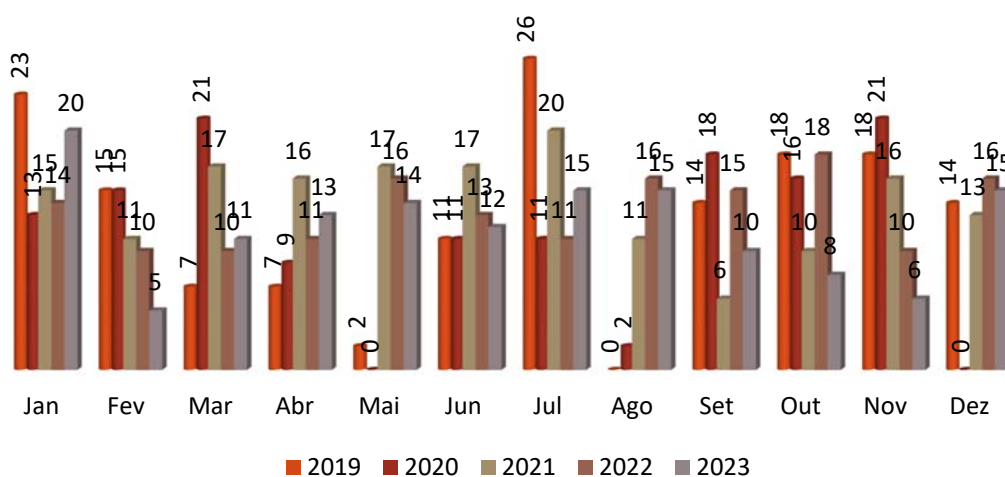
Em relação as manifestações, esta ouvidoria registrou comportamento semelhante as manifestações em geral, sendo novembro o mês com mais registros de queixa, com percentual de 44,4%.

Reclamações Agetransp

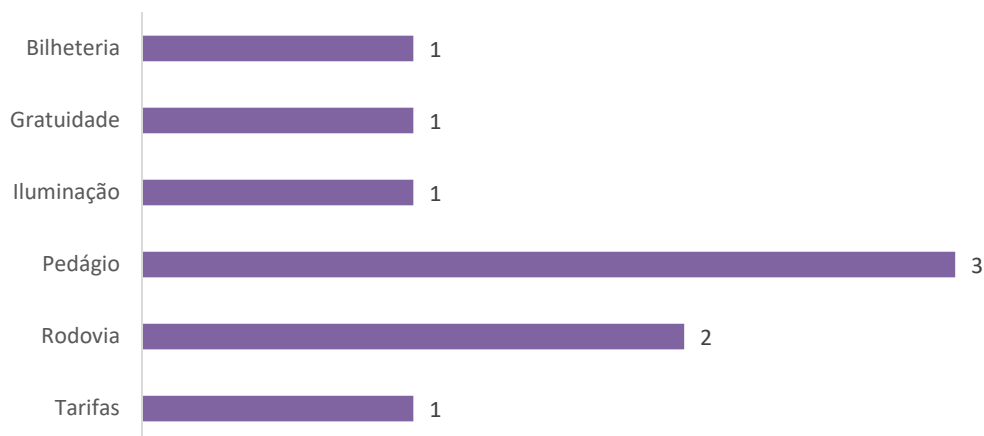


Considerando os dados da Concessionária, verifica-se que apesar da Concessionária ter coletado o maior número de registros em março, janeiro foi o mês mais reclamado.

Reclamações Rota 116



Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária Rota 116, foram em relação a pedágio e rodovia. Ademais, bilheteria, gratuidade, iluminação e tarifas obtiveram 1 registro cada.

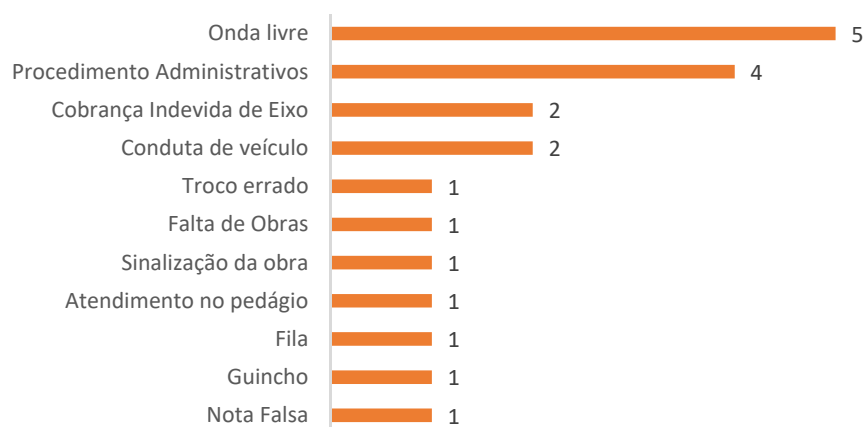


Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, destaca-se Onda livre, responsável por 49 dos 145 registros, ou seja, 33,79%. Outros assuntos foi um dos maiores motivos de insatisfação sobre a Concessionária.



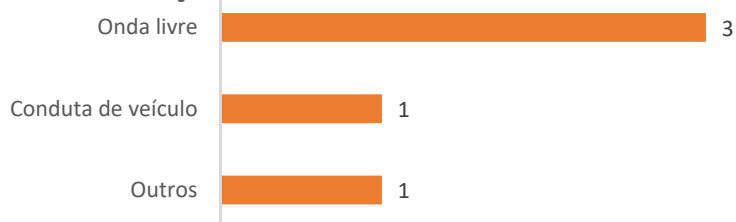
15.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro

Reclamações Concessionária Janeiro



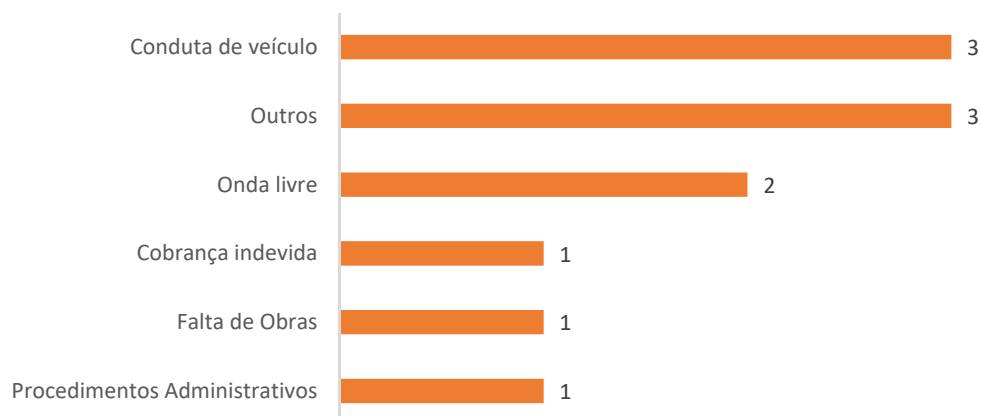
15.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro

Reclamações Concessionária Fevereiro



15.3 Reclamações Rota 116 - Março

Reclamações Concessionária Março



15.4 Reclamações Rota 116 - Abril

Reclamações Concessionária Abril



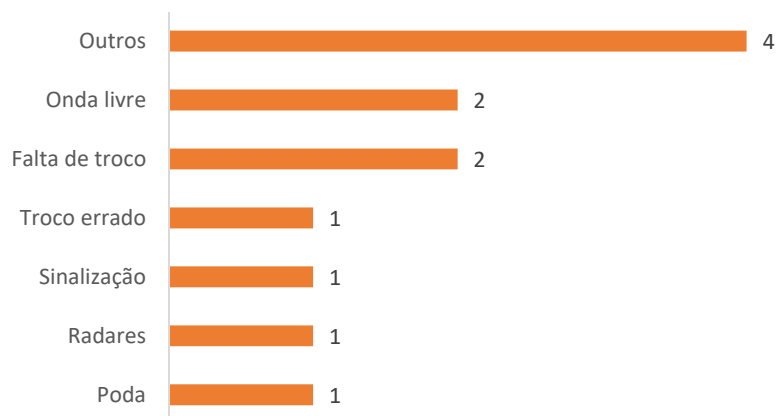
15.5 Reclamações Rota 116 - Maio

Reclamações Concessionária Maio



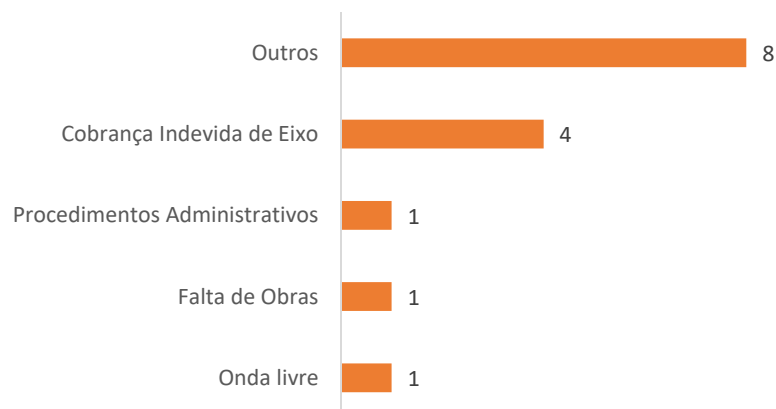
15.6 Reclamações Rota 116 – Junho

Reclamações Concessionária Junho

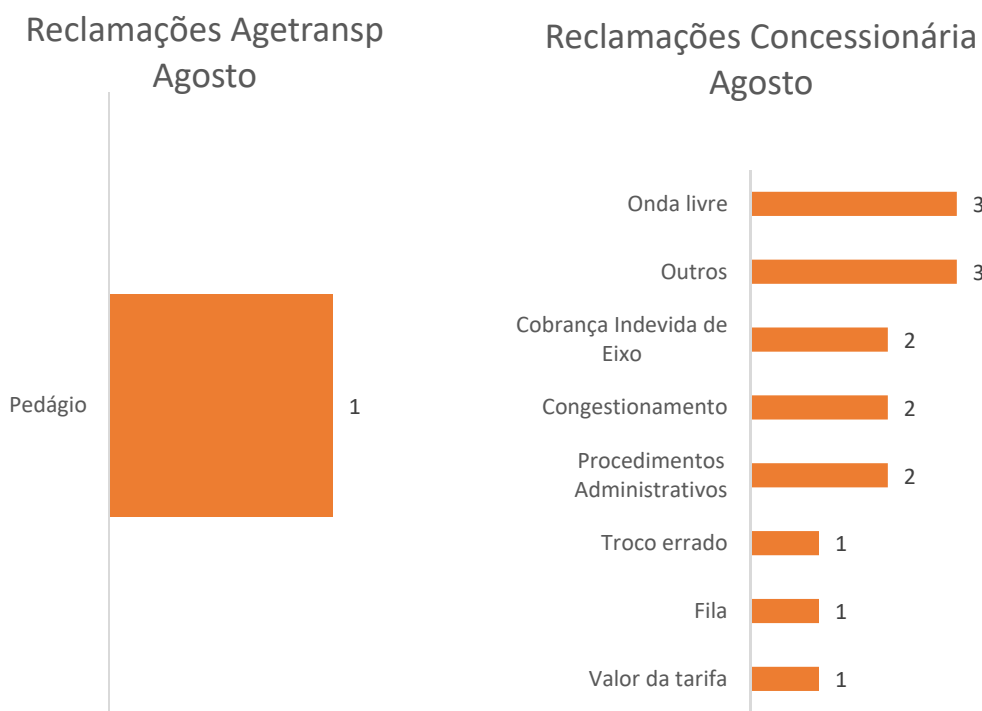


15.7 Reclamações Rota 116 – Julho

Reclamações Concessionária Julho

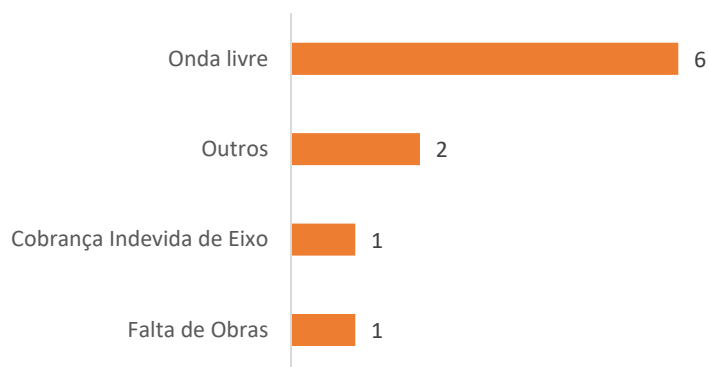


15.8 Reclamações Rota 116 - Agosto



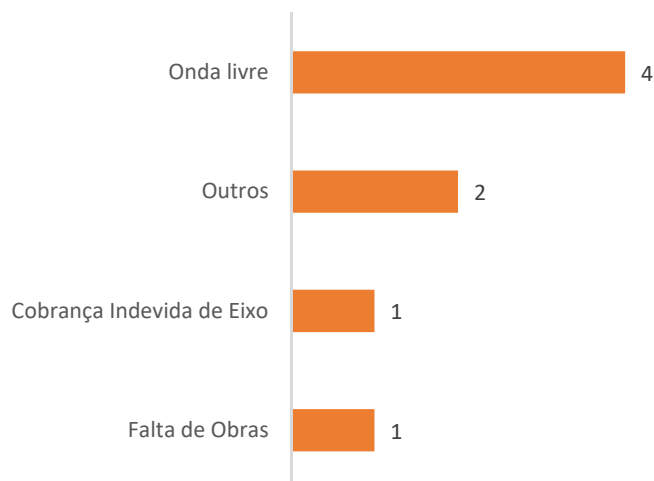
15.9 Reclamações Rota 116 - Setembro

Reclamações Concessionária - Setembro



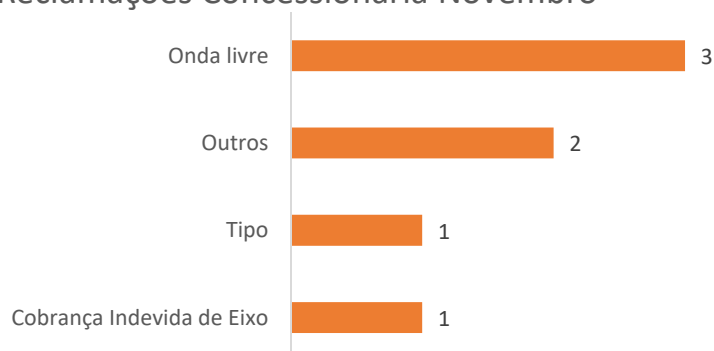
15.10 Reclamações Rota 116 - Outubro

Reclamações Concessionária Outubro



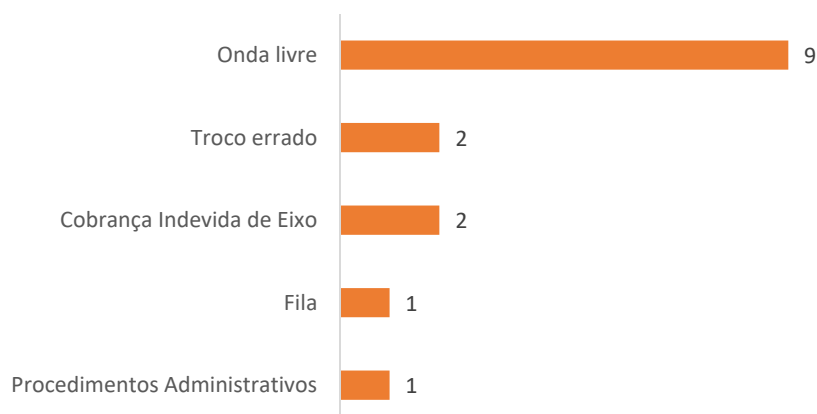
15.11 Reclamações Rota 116 – Novembro

Reclamações Concessionária Novembro



15.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro

Reclamações 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 pela Ouvidoria da Agetransp, a fim de identificar as insatisfações dos usuários. Vale ressaltar que este setor sofreu uma reforma administrativa no último trimestre de 2023, trazendo novas propostas e inovações no tratamento das demandas dos usuários, deixando de ser mero repassador de informações, para nos tornamos uma Ouvidoria com senso crítico, a fim de atingirmos de forma satisfatória as soluções para as queixas registradas.

Em relação ao ano de 2023, foi evidenciado um aumento de 20,7% no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, diferente do que foi constatado no ano anterior. Este fato está associado ao retorno das atividades pós pandemia. Ademais, a maior parte das demandas recebidas neste setor são provenientes das Concessionárias de transporte público.

Os projetos de Ouvidoria Itinerante tiveram suas ações limitadas no ano de 2023, sendo realizadas apenas duas, em maio e outubro. Destaca-se que em ambas fomos coparticipantes de ações propostas por outros órgãos. No entanto, percebemos nesta nova gestão, a importância de não apenas retomarmos nossas ações, mas principalmente ampliá-las, com intuito de focar as questões apresentadas pelos usuários dos serviços, bem como aproximar e estreitar laços com os mesmos.

Ressalta-se que a Ouvidoria Itinerante tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Autarquia, que é a defesa dos usuários. Observa-se que o seu efeito é bastante positivo, fortalecendo a atuação institucional e aumentando sua credibilidade, na medida em que as pessoas passam a conhecer a Agetransp.

Considerando que não encontramos registros das ações anteriores, planejamos um piloto, sendo dividido em quatro ações por mês, duas com base em nossos registros e as outras duas com base nas demandas recebidas pela gestão, através do Conselho Diretor.

Sendo assim, diante dos fatos e das verificações realizadas, a Ouvidoria destaca a importância das manifestações, pois, através delas, a Agência possui retorno em relação à perspectiva dos usuários frente as medidas adotadas pelas Concessionárias. Dito isto, estamos propondo uma nova modelagem de envio dos relatórios de Ouvidoria, enviados pelas concessionárias, no intuito de obtermos dados mais precisos das manifestações registradas, bem como o retorno com os resultados das tratativas das mesmas, 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, 30 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7