

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE 2021



# Ouvidoria – AGETRANSP

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

# Apresentação

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

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

Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante o período de julho a setembro de 2021, 3º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

O Estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus estava determinado, através do Decreto Nº 47.428 de 29 de dezembro de 2020, até o dia 1º de julho de 2021. No entanto, no mês de junho, houve publicação do DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que prorrogou o estado de calamidade pública até o dia 31 de dezembro de 2021.

Diante disto, a Ouvidoria da Agetransp, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações. Além disto, sabendo da sua importância e por ser o principal canal entre os usuários e a Agetransp, manteve-se em funcionamento e adotou um programa de escala com as finalidades de: atender os usuários das Concessionárias reguladas pela Agência e respeitar as medidas adotadas pelo Governo para o enfrentamento da pandemia.

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

## Sumário

OUVIDORIA DA AGETRANSP .....	1
1 Setores da Agetransp.....	6
1.1 Ouvidoria .....	6
1.2 CATRA.....	6
1.3 CAPET .....	6
2 Canais formais de Atendimento.....	8
3 Tipos de Manifestação .....	9
4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre .....	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações .....	10
4.2 Tipo de Manifestação .....	11
4.3 Números por Concessionária.....	11
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações .....	12
4.5 Assunto dos tipos de manifestação .....	16
5 Manifestações – Supervia.....	18
5.1 Registros no 3º Trimestre.....	18
5.1.1 Série histórica de Reclamações .....	25
6 Manifestações – MetrôRio .....	30
6.1 Registros no 3º Trimestre.....	30
6.2 Reclamações no 3º Trimestre.....	36
6.2.1 Reclamações por Linha .....	37
6.2.2 Reclamações por Assunto .....	38

7 Manifestações – CCR Barcas.....	40
7.1 Registros no 3º Trimestre.....	40
7.2 Reclamações no 3º Trimestre.....	43
7.2.1 Reclamações por assunto.....	47
8 Manifestações – CCR Via Lagos.....	50
8.1 Registros no 3º Trimestre.....	50
8.2 Reclamações no 3º Trimestre.....	52
9 Manifestações – Rota 116 .....	56
9.1 Registros no 3º Trimestre.....	56
9.2 Reclamações no 3º Trimestre.....	58
11 Conclusão.....	63

# 1 Setores da Agetransp

## 1.1 Ouvidoria

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

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

## 1.2 CATRA

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

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

## 1.3 CAPET

Compete à Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET) acompanhar, supervisionar e fiscalizar, segundo as normas e legislação em vigor, os contratos de

concessão e termos de permissão sujeitos à AGETRANSP, aferindo, no que se refere à política econômica e tarifária, o cumprimento, pelos concessionários ou permissionários, dos serviços regulados, bem como as metas contratualmente estabelecidas.

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

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

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

## 2 Canais formais de Atendimento



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

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



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



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



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



## 3 Tipos de Manifestação



### SOLICITAÇÃO

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



### INFORMAÇÃO

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



### RECLAMAÇÃO

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



### DENÚNCIA

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



### SUGESTÃO

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



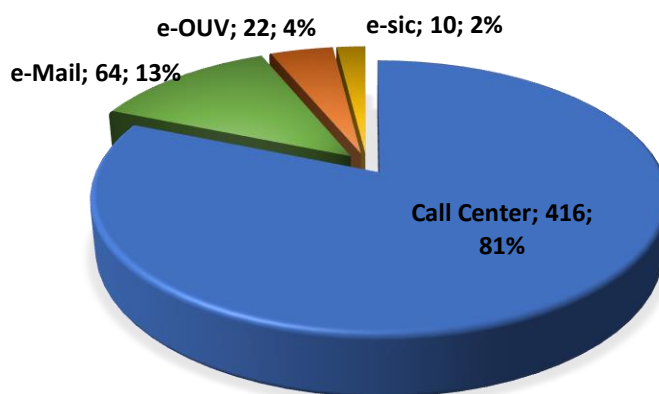
### ELOGIO

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

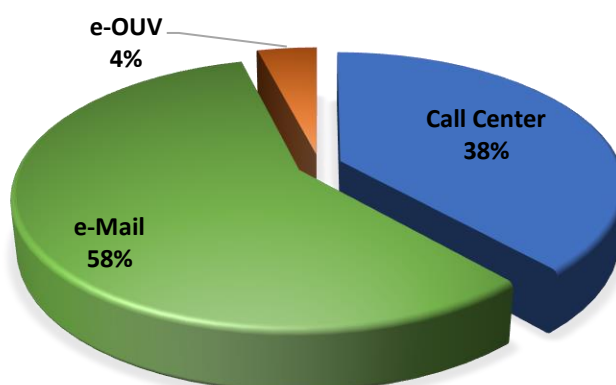
## 4 Números dos atendimentos no 3º Trimestre

### 4.1 Canais de Atendimento das manifestações

No 3º Trimestre de 2021, esta Ouvidoria registrou 512 manifestações formais, o equivalente a uma redução de 10% em relação ao trimestre anterior. Destes registros, **416 foram por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **64 manifestações por e-mail**, **22 e-Ouv** e **10 através do e-Sic**. Verificou-se que o único canal que apresentou crescimento nos registros foi o e-Ouv enquanto a maior redução tratou-se do e-Sic, avaliada em 33,3%.

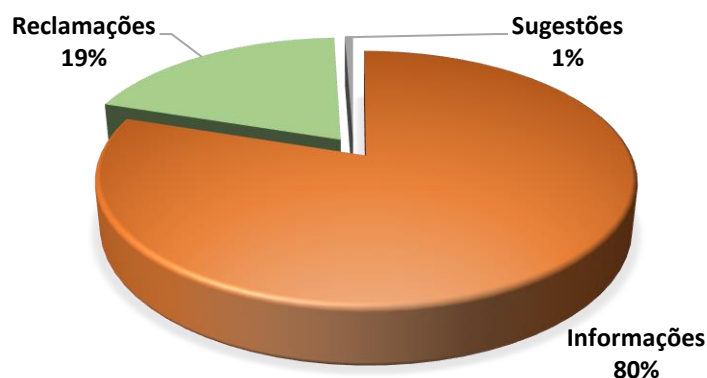


Em relação as reclamações, todos os canais apresentaram redução em seus números de coleta. Apesar disto, o comportamento foi semelhante ao do trimestre anterior, onde o principal canal de registros de insatisfações foi o e-mail. No período, **57 reclamações foram oriundas do e-mail**, enquanto **o número de reclamações realizadas pelo Call Center foi de 38**. Considerando o e-Ouv, apesar da redução de seus registros houve maior participação percentual do canal nas insatisfações, o que levou a uma pequena redução da participação dos demais canais.



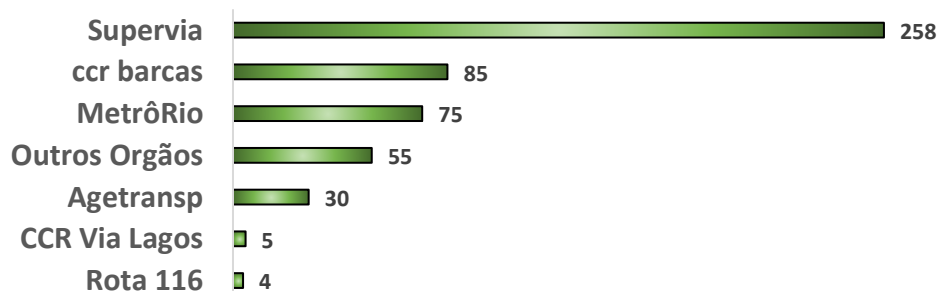
## 4.2 Tipo de Manifestação

Considerando as classificações das manifestações, nota-se que 4 em cada 5 manifestações foram informações neste trimestre. No período de referência registrou-se 410 Informações, 99 Reclamações e 3 Sugestões. Não havendo alterações significativas em relação ao 2º Trimestre.

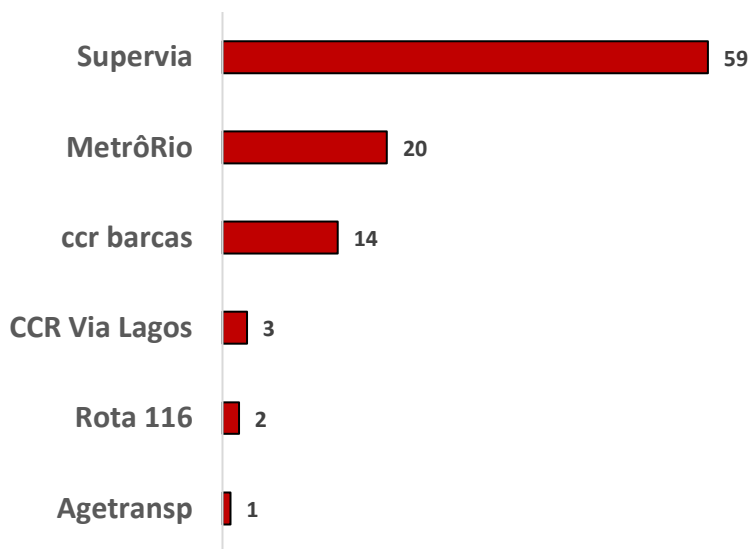


## 4.3 Números por Concessionária

A Ouvidoria da Agetransp é responsável pelas manifestações referentes as Concessionárias reguladas pela Agência, ou seja, as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Neste trimestre, aproximadamente 50,4% das manifestações foram em relação a Supervia, havendo aumento de 3,4% da participação nos registros, considerando que no trimestre anterior este percentual fora de 47%. CCR Barcas apresentou o 2º maior número de manifestações e foi responsável por 16,6% dos registros, aumentando em relação ao 2º Trimestre. MetrôRio foi Concessionária de referência de 14,7%, havendo redução do percentual assim como a Rota 116, com percentual de 0,8%. Em relação a CCR Via Lagos, esta foi responsável por 1% das manifestações, o que levou a um aumento da participação nos registros.

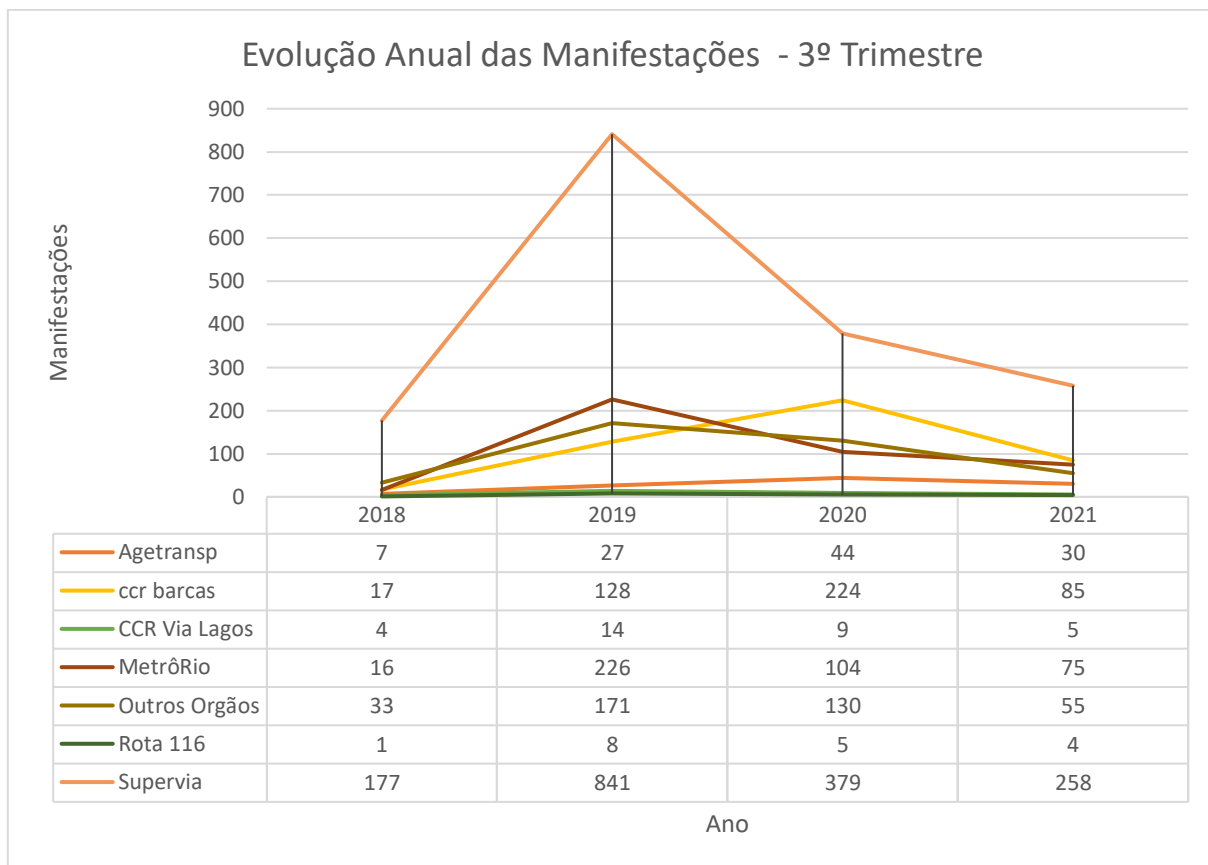


Considerando as unidades das reclamações, verificou-se que a Supervia também foi a Concessionária que apresentou maiores números, sendo responsável por 59,6% das reclamações. Apesar da CCR Barcas ser a 2ª Concessionária mais manifestada, no período foi a 3ª mais reclamada sendo superada pelo MetrôRio, o que indica que o percentual de reclamações em relação a todos os registros sobre o MetrôRio é superior. CCR Via Lagos foi teor de 3% das insatisfações e Rota 116, 2%.



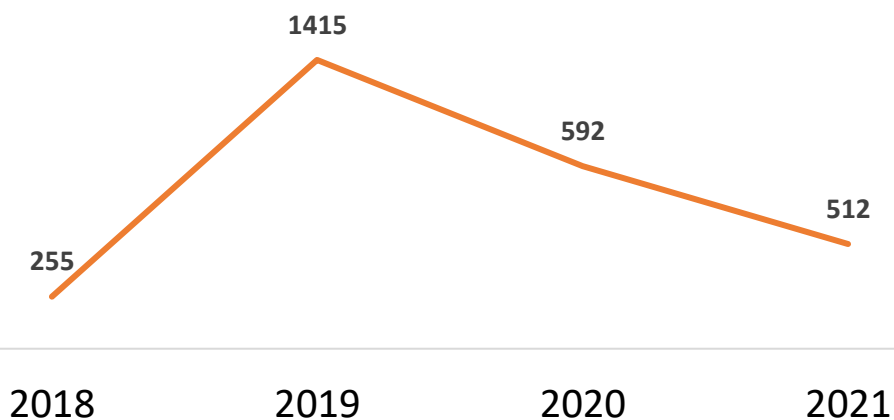
#### 4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

Em relação ao 3º Trimestre, todas as Concessionárias apresentaram redução no número de manifestações em relação aos últimos 2 anos, considerando os dados da Ouvidoria da Agetransp. Os números analisados no ano de 2021 foram apenas superiores aos de 2018, contudo, em 2018 foram coletados os menores números no 3º trimestre em todos os 4 anos analisados. Considerando todas as unidades de referência das manifestações, nota-se que as maiores reduções são em relação a Concessionária CCR Barcas e CCR Via Lagos, onde os registros reduziram para menos da metade dos registros, comparando-se com o mesmo período do ano passado.

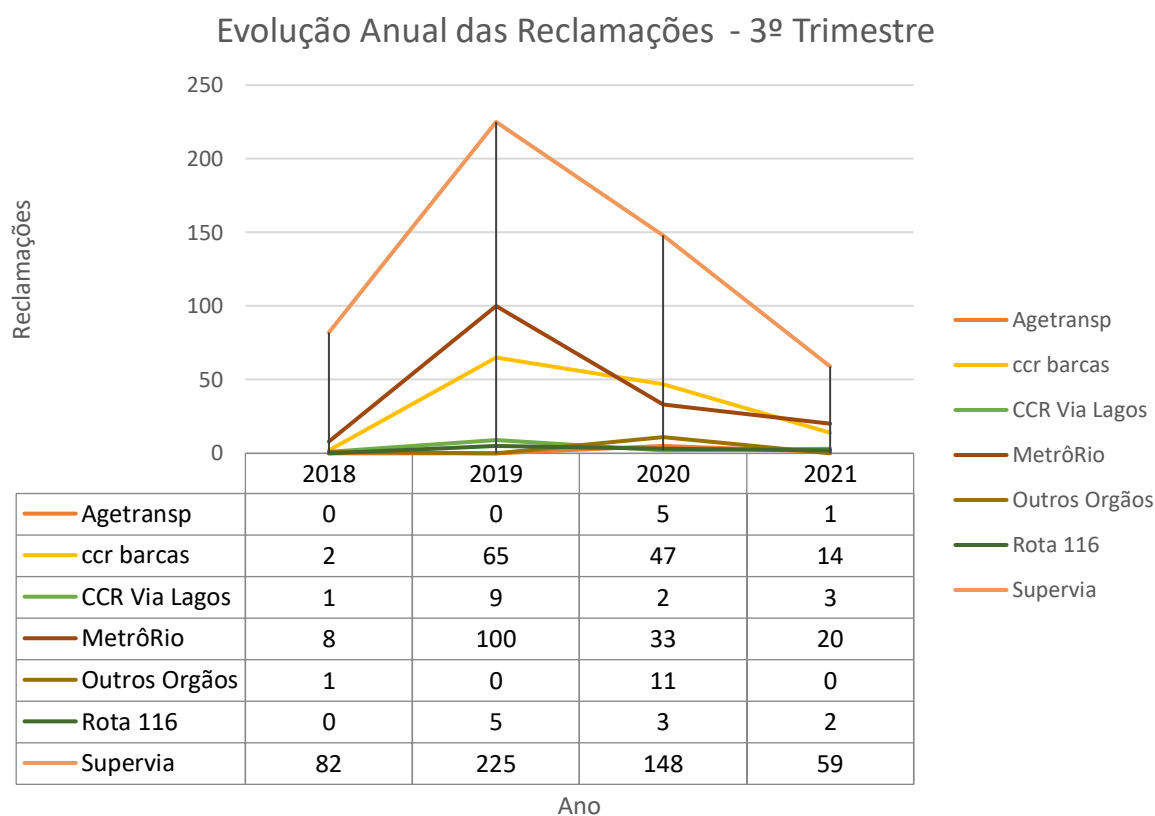


Considerando as manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp, referente a todas as unidades, nota-se que em relação ao período antes da pandemia, os registros reduziram constantemente. Em relação a 2019, os registros diminuíram 63,8%, foram 823 registros a menos. Comparando-se com o ano de 2020, onde já havia sido declarada a pandemia, esta redução foi menos significativa, sendo de 13,5% em percentuais.

### Manifestações acumuladas - 3º Trimestre

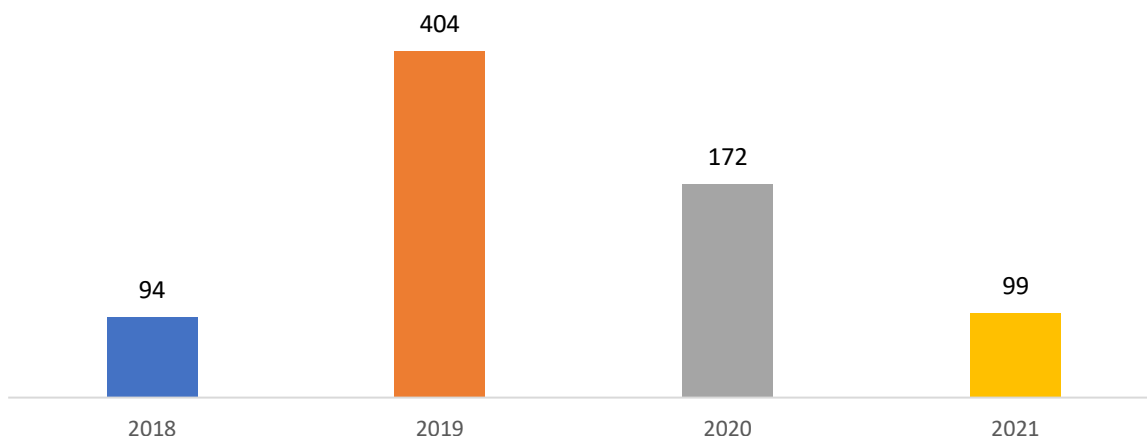


Em relação as reclamações, verificou-se que esta Ouvidoria registrou queda nas reclamações em quase todas as Concessionárias, exceto a CCR Via Lagos que apresentou 1 registro a mais que no mesmo período do ano anterior. Conforme comportamento das manifestações, os registros de todas as Concessionárias foram inferiores ao período pré-pandemia.



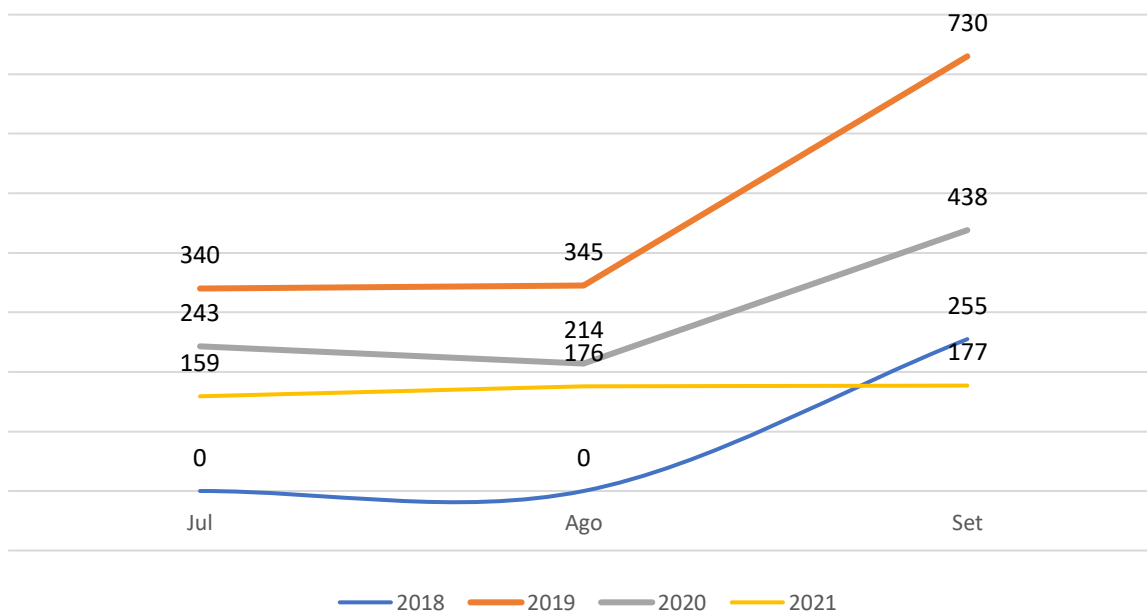
Considerando todos os registros no trimestre, nota-se que os registros reduziram após o início da pandemia, ainda assim, com números pouco superiores ao ano de 2018. De 2019 para 2020, as reclamações reduziram 57,4%, enquanto em relação a 2020 e 2021, esta redução foi menor, de 42,4%.

## Reclamações acumuladas - 3º Trimestre



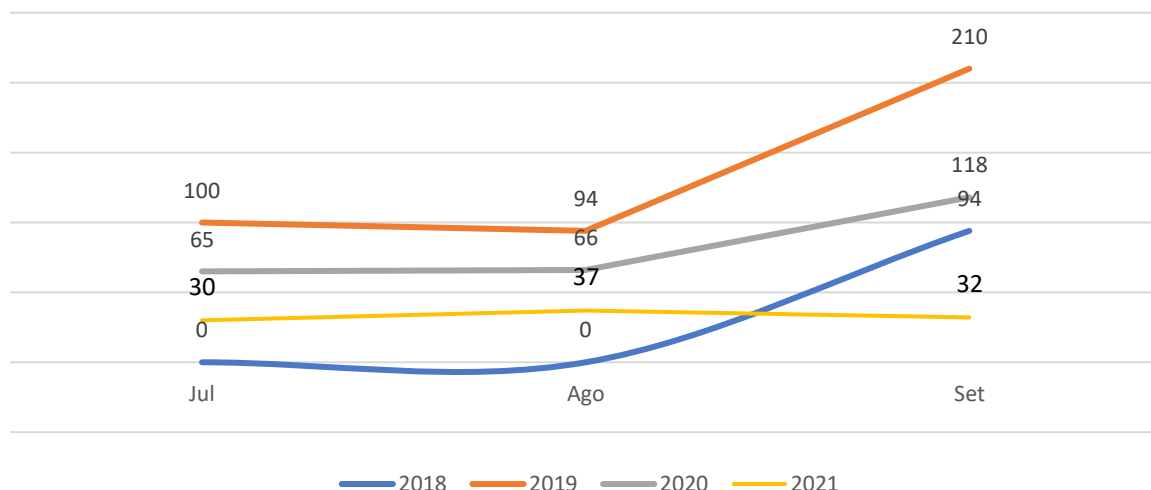
Analisando os meses dos 3 anos citados, nota-se que no 3º trimestre deste ano, o comportamento das manifestações foi parecido com o ano antes da pandemia, onde julho foi responsável pelo menor número de registros no trimestre, e houve aumento das manifestações nos demais meses.

## Manifestações anuais ao longo dos meses



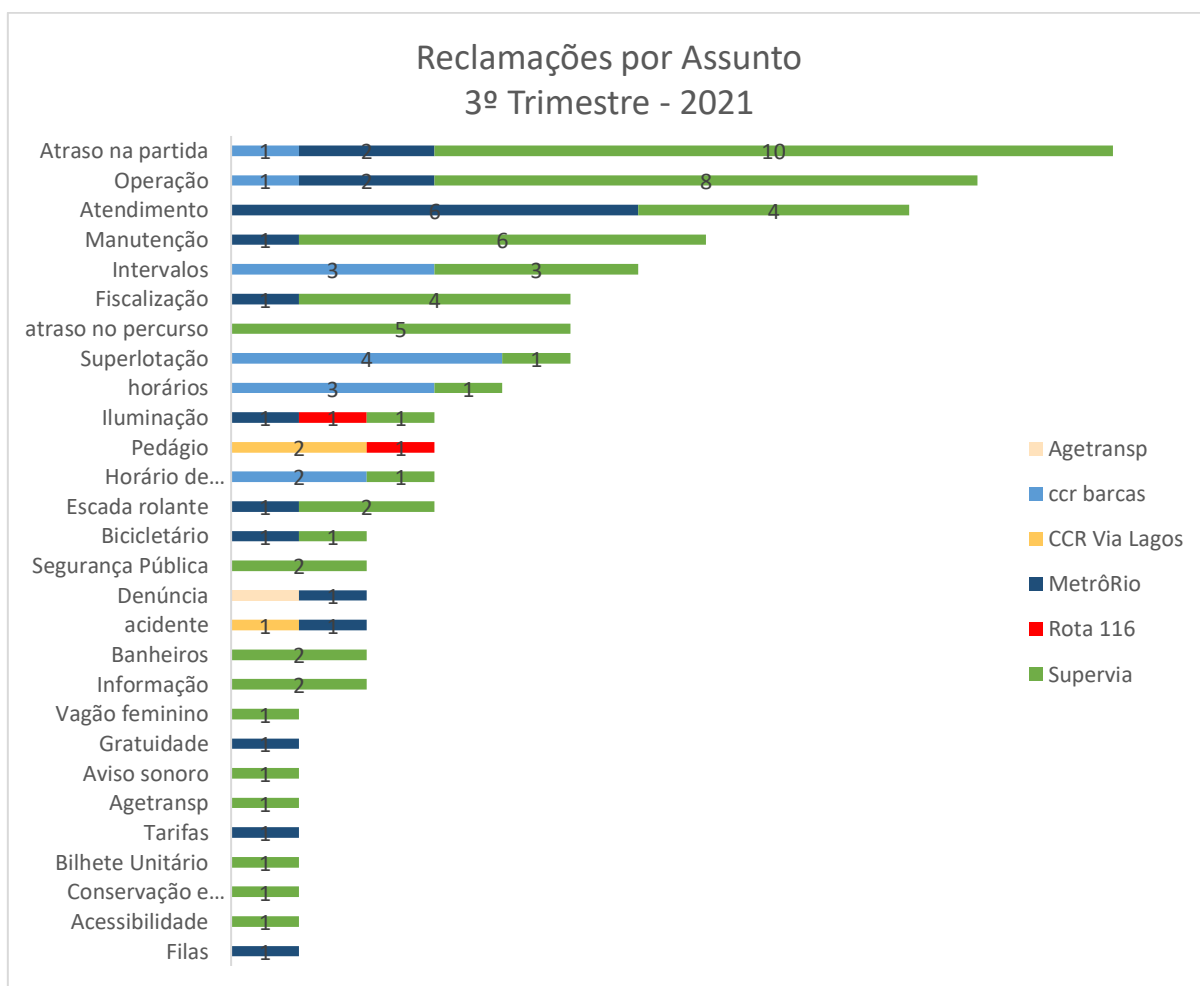
Em relação as reclamações, houve em média 33 registros mensais no 3º trimestre, média superior apenas ao ano de 2018. Considerando o comportamento, não houve semelhança com os anos anteriores. Nos 3 anos anteriores, o maior número de reclamações estava concentrado em setembro, neste ano o mês com o maior número de registros foi em agosto.

## Reclamações anuais por meses



## 4.5 Assunto dos tipos de manifestação

No período não houve denúncias. Em relação as reclamações, segue gráfico com números absolutos, por assunto e Concessionária:

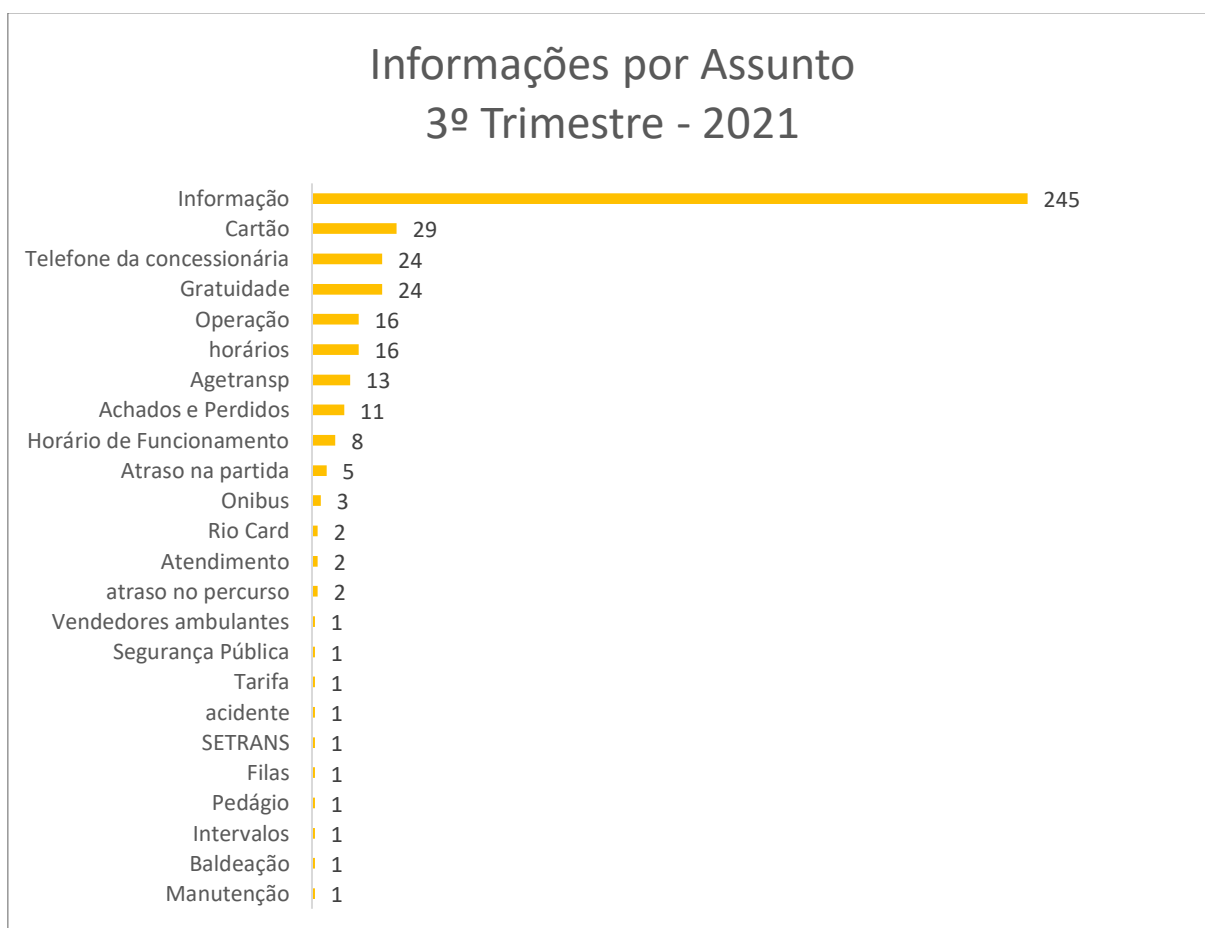




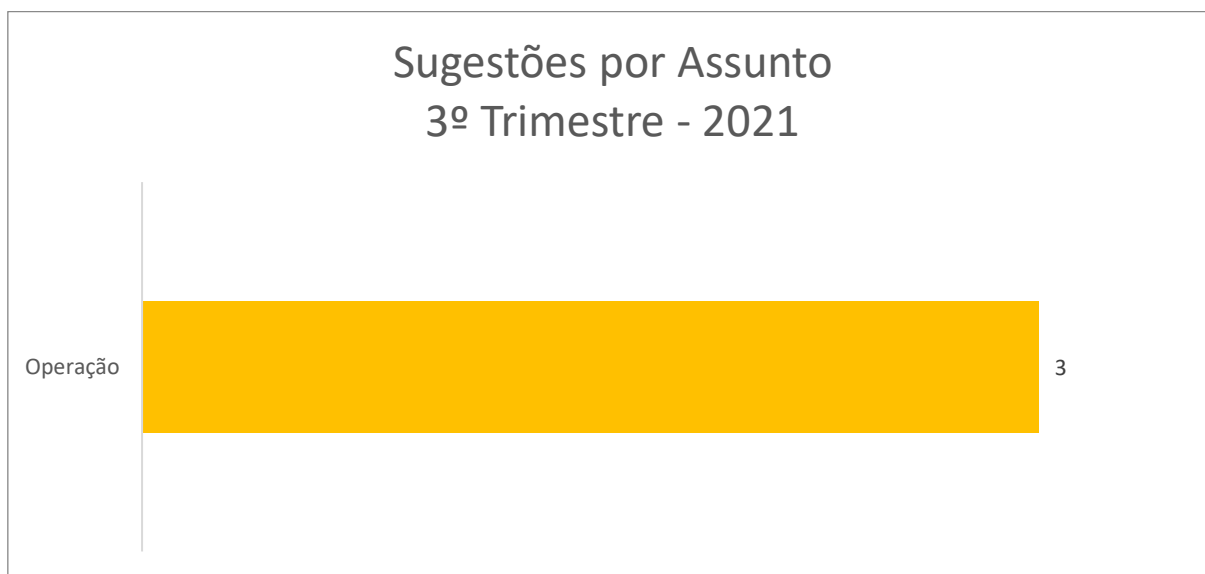
Entre julho e setembro de 2021, o assunto mais reclamado foi atraso na partida, teor de 13,1% das reclamações. Desde assunto, 76,9% foram em relação a Concessionária Supervia. De maneira geral, 10,1% das reclamações foram em relação ao atraso na partida das composições do sistema ferroviário. Destaca-se também operação e manutenção, correspondendo a percentuais respectivos de 8,1% e 6,1% considerando todas as reclamações.

Outro assunto de destaque é o atendimento, teor de 10,1% das reclamações, sendo que 60% foram em relação a Concessionária MetrôRio, e este o maior teor de reclamações sobre a Concessionária. Em relação a CCR Barcas, superlotação foi o assunto mais reclamado, enquanto considerando CCR Via Lagos o assunto pedágio e Rota 116, iluminação e pedágio.

Em relação as Informações, novamente informações diversas foi assunto com maior número observado, em 59,8% das informações. Além disto, destacou-se novamente os assuntos Cartão, Gratuidade, Horários, Agetransp, Achados e perdidos e Operação.



No período não houve solicitações, sugestões em relação a operação das Concessionárias.



## 5 Manifestações – Supervia

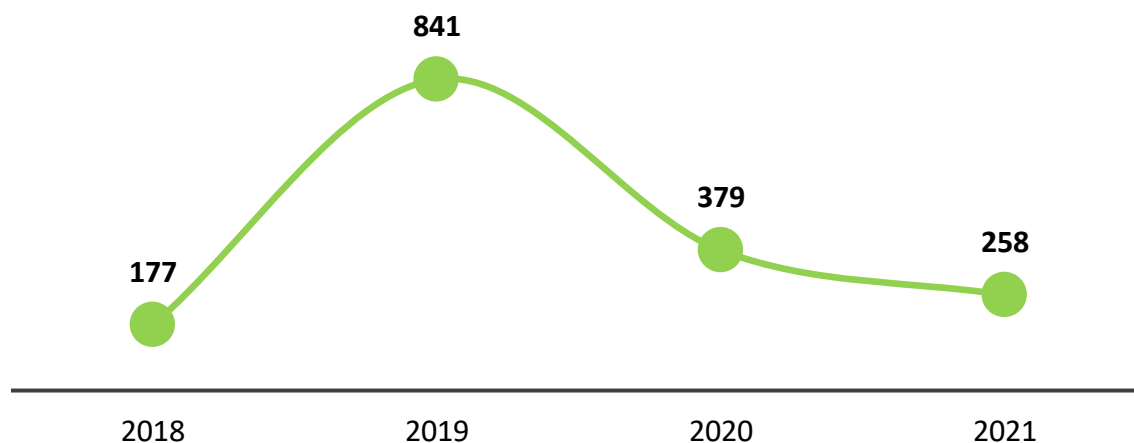
A Supervia é a Concessionária responsável pelo serviço de trens urbanos que opera em 12 municípios da Região Metropolitana (Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim). Sua malha ferroviária de 270 quilômetros é dividida em cinco ramais, três extensões e 104 estações.

A Concessionária é responsável por transportar, em média, 620 mil passageiros por dia útil que dependem dos seus serviços.

### 5.1 Registros no 3º Trimestre

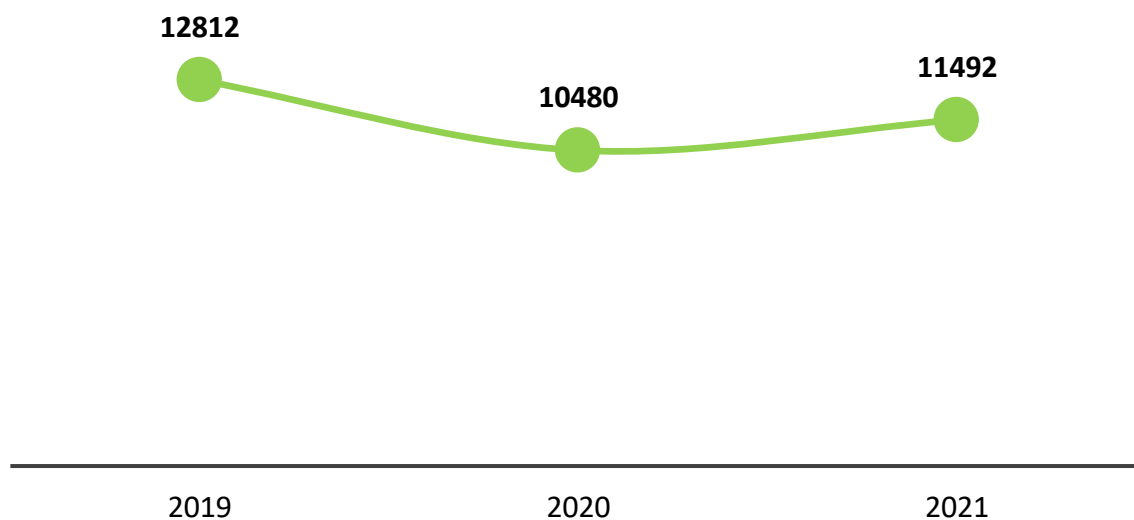
Conforme os dados do 2º trimestre, este período apresentou comportamento semelhante. Os registros de maneira geral reduziram após a anúncio da pandemia no Brasil. Em comparação com 2019, as manifestações reduziram 69,3% e considerando 2020, esta diminuição foi avaliada em 31,9%. Ainda assim, os registros permaneceram superiores a 2018, cerca de 45,8% maiores.

## Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



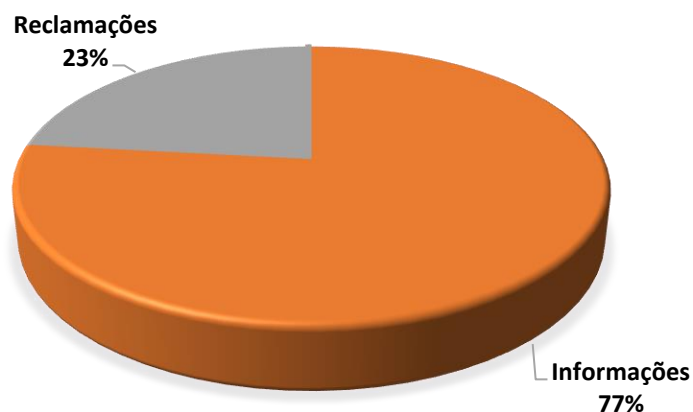
Em relação aos registros da própria Supervia, o comportamento divergiu do evidenciado nesta Agência. De fato, as manifestações permaneceram inferiores ao período antes da pandemia, no entanto, comparando-se com o 3º trimestre do ano passado, os registros cresceram 9,7%.

## Manifestações Concessionária - 3º Trimestre



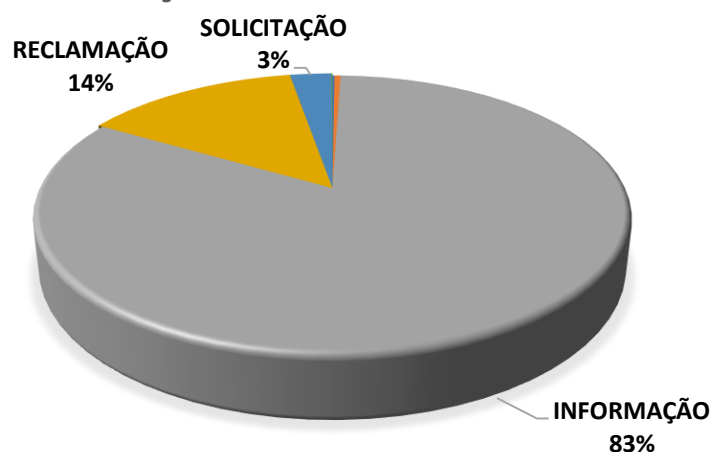
Em relação aos dados desta Ouvidoria, **dos 258 registros** acerca da Concessionária Supervia, houve **198 informações, 59 reclamações e 1 sugestão**. Os percentuais estão dispostos a seguir:

## MANIFESTAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



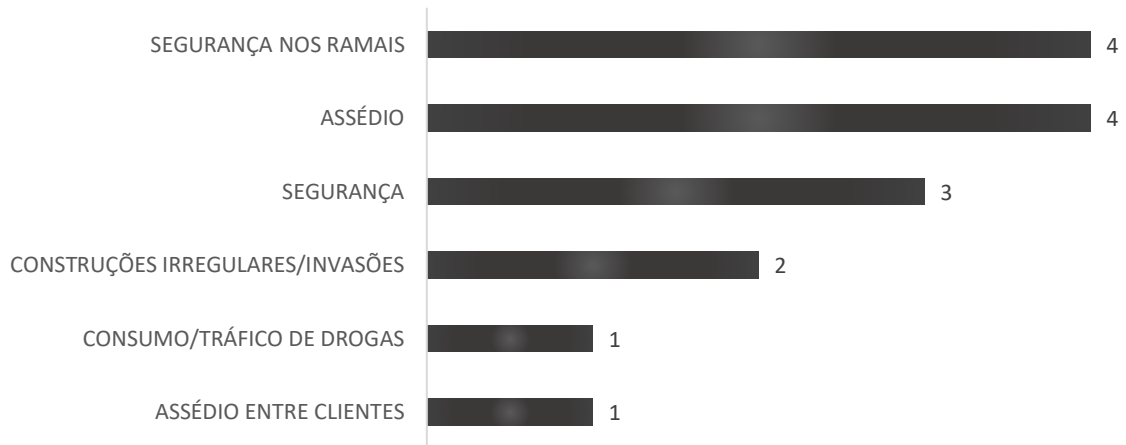
Verificou-se que na Concessionária o percentual das informações ainda foi superior ao evidenciado nesta Agência, e as insatisfações com percentuais menores. Ademais, 3% dos registros foram solicitações. A Concessionária registrou **9523 informações, 1595 reclamações, 305 solicitações, 46 elogios, 15 denúncias e 8 sugestões.**

## MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - 3º TRIMESTRE



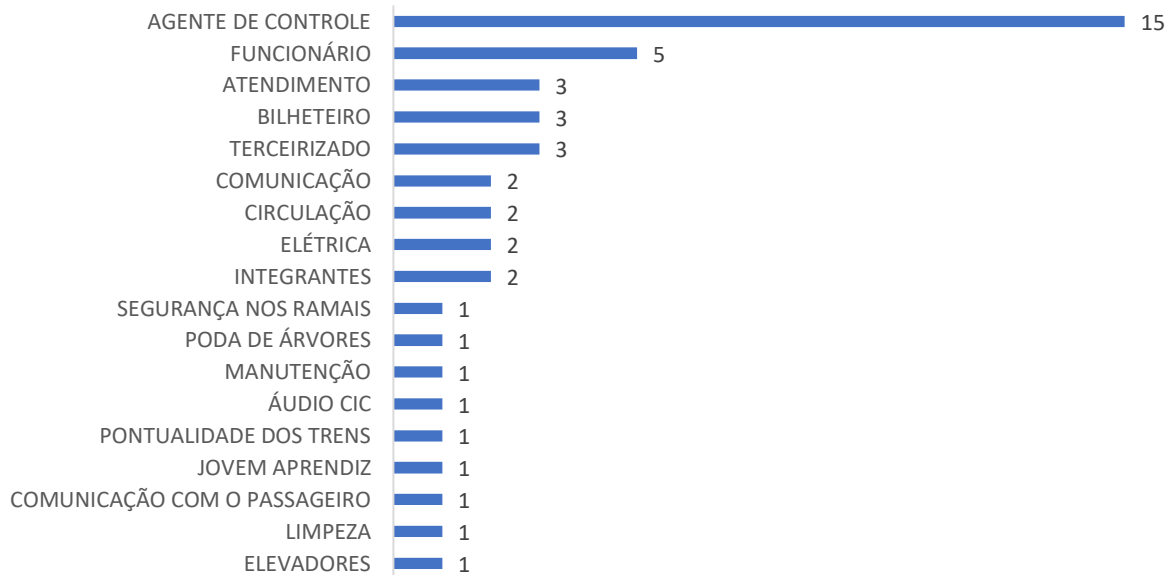
Não houve registro de denúncias nesta Ouvidoria no período. No entanto, a Ouvidoria da Supervia registrou 15 denúncias, onde mais da metade foram em relação a segurança nos ramais e assédio.

## Denúncias - Concessionária Supervia



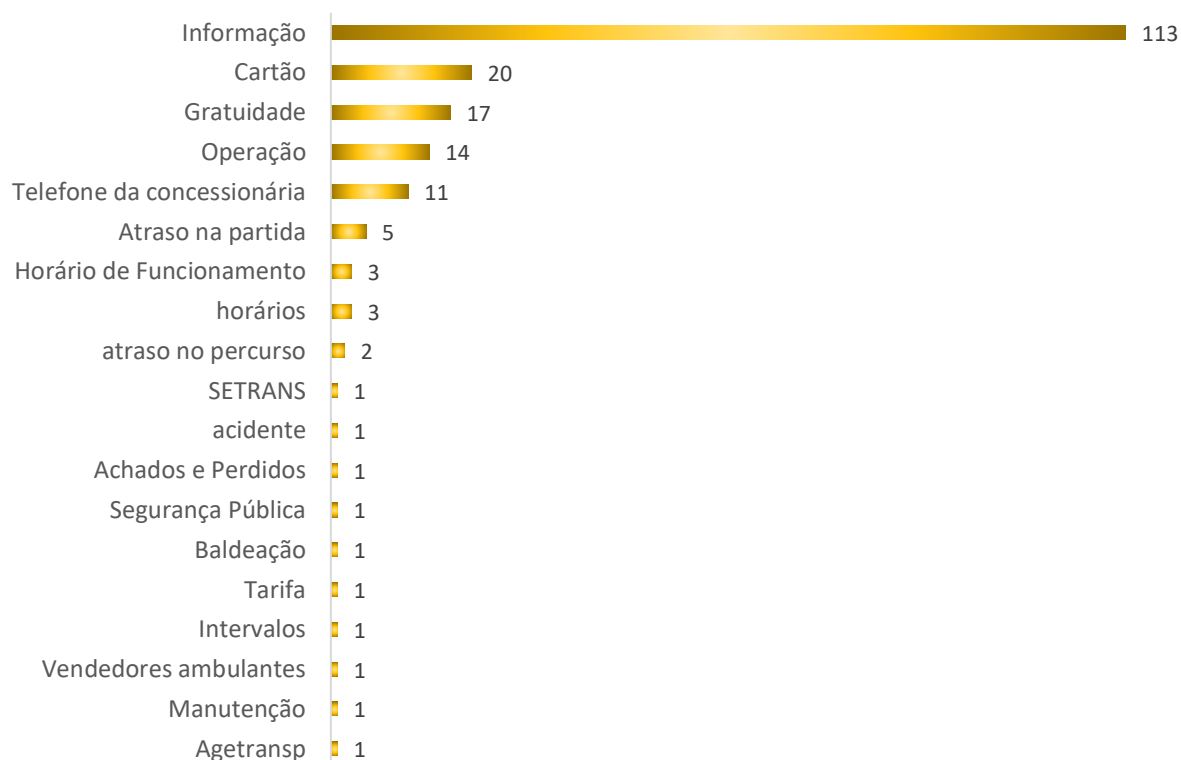
Em relação a tipificação elogio, somente houve registros na Concessionária, onde cerca de 1 em cada 3 foram em relação ao agente de controle.

## Elogios - Concessionária Supervia



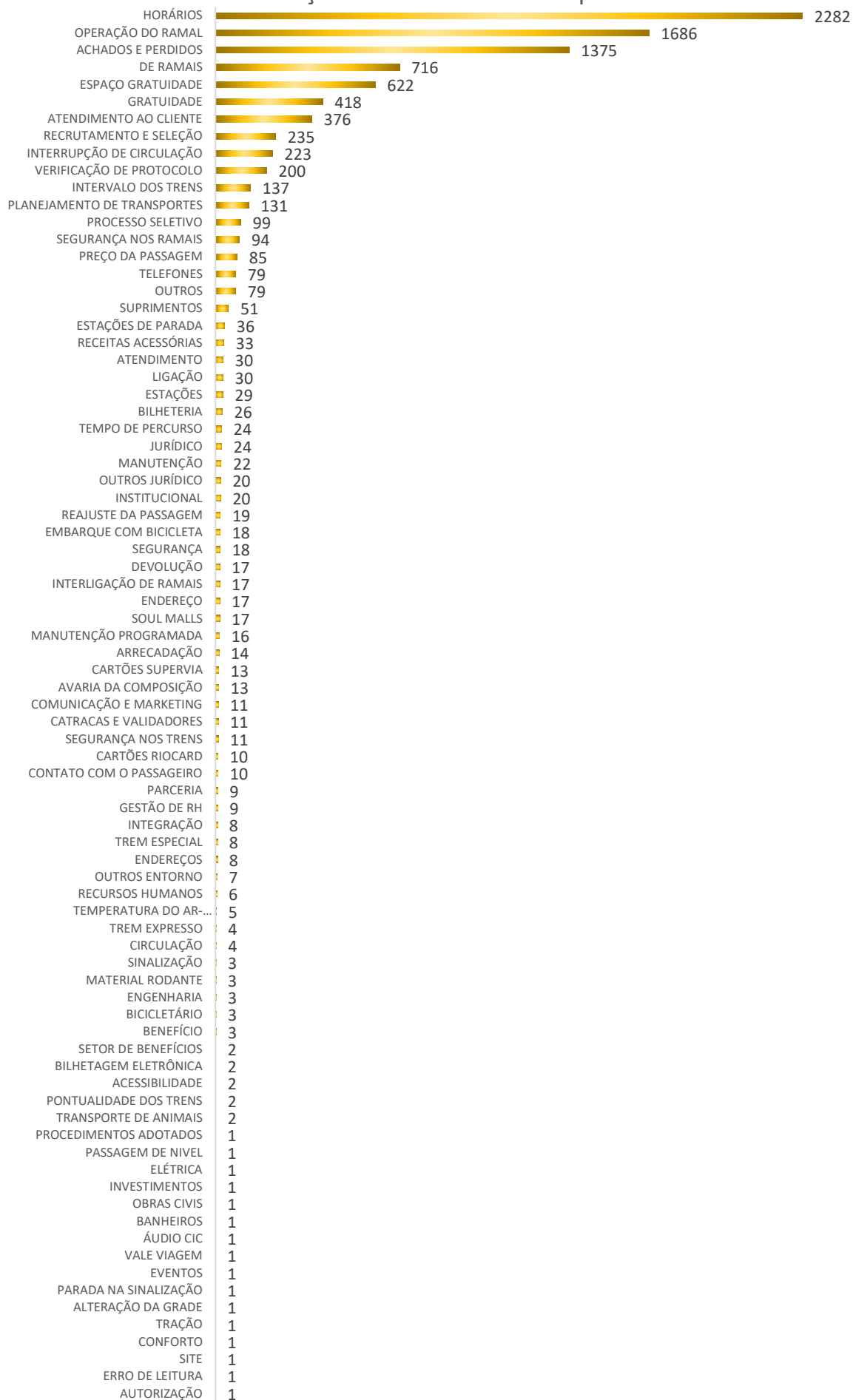
Considerando as informações sobre a Supervia, 57,1% dos registros recebidos na Ouvidoria da Agetransp foram informações diversas. Além disso, assuntos de cartão, gratuidade, Operação e telefone da Concessionária tiveram destaque.

## Informações - Ouvidoria da Agetransp



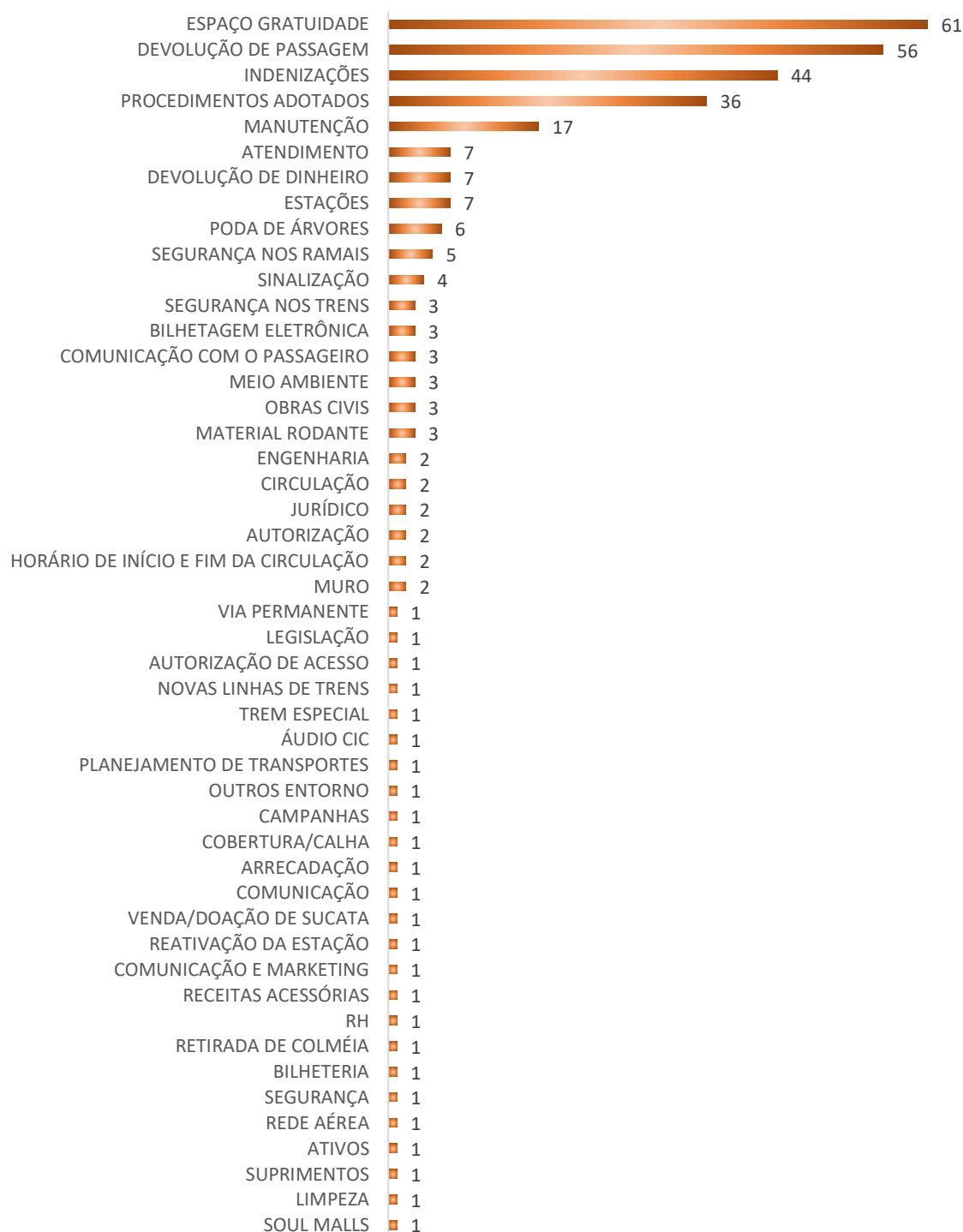
Na própria Ouvidoria da Concessionária, horários foi maior motivo de busca dos usuários por informação. O referido assunto foi teor de 24% dos pedidos de informação, ou seja, cerca de 1 em cada 4 registros. Operação do Ramal e achados e perdidos também apresentaram destaque correspondendo a percentuais respectivos de 17,7% e 14,4%. Comparando os dois setores de Ouvidoria, nota-se que apenas o assunto operação esteve presente como um dos assuntos mais manifestados no 3º trimestre de 2021.

## Informações - Concessionária Supervia



Não houve solicitações na Ouvidoria da Agetransp no período que compreende os meses de julho, agosto e setembro de 2021. A Ouvidoria da Supervia registrou 305 solicitações, das quais 1 em cada 5 foram relacionadas ao espaço gratuidade. Destaca-se também que 18,4% se referiam a devolução de passagem e 14,4% sobre indenizações.

### Solicitações - Concessionária Supervia



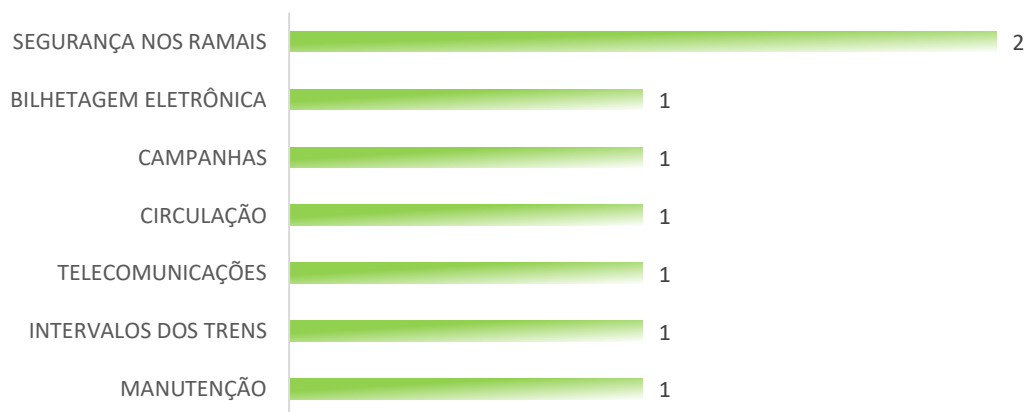


Enquanto a Ouvidoria da Agetransp apresentou apenas uma sugestão em relação a operação da Supervia, a Concessionária coletou 8 sugestões, onde apenas segurança nos ramais apresentou mais de um registro. A seguir é possível visualizar os gráficos com as sugestões em cada setor de Ouvidoria.

Sugestões - Ouvidoria da Agetransp



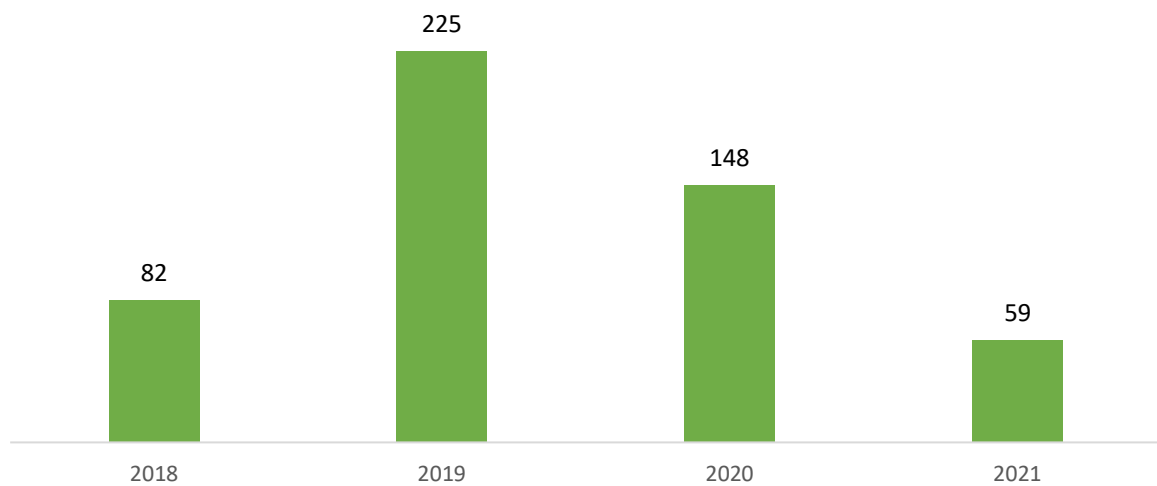
Sugestões - Concessionária Supervia



### 5.1.1 Série histórica de Reclamações

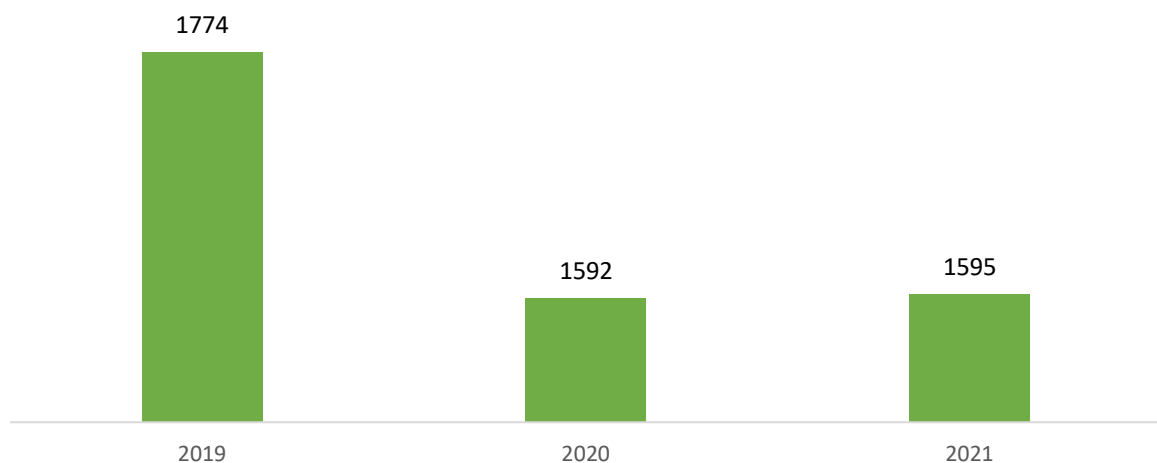
Na Ouvidoria da Agetransp, as reclamações sobre a Supervia reduziram quando se comparada aos anos anteriores. Em comparação com o 3º trimestre de 2020, as insatisfações reduziram 60,1% e, em relação a 2019, esta redução foi de 73,8%.

## Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



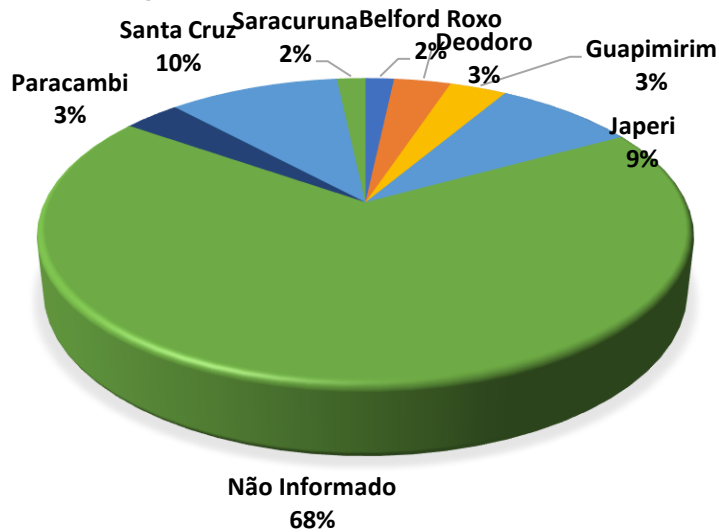
Em relação ao comportamento na própria Concessionária, houve reduções em relação ao período antes da pandemia, no entanto, no 3º trimestre deste ano houve 3 registros a mais que no ano anterior, não havendo queda.

## Reclamações Concessionária - 3º Trimestre



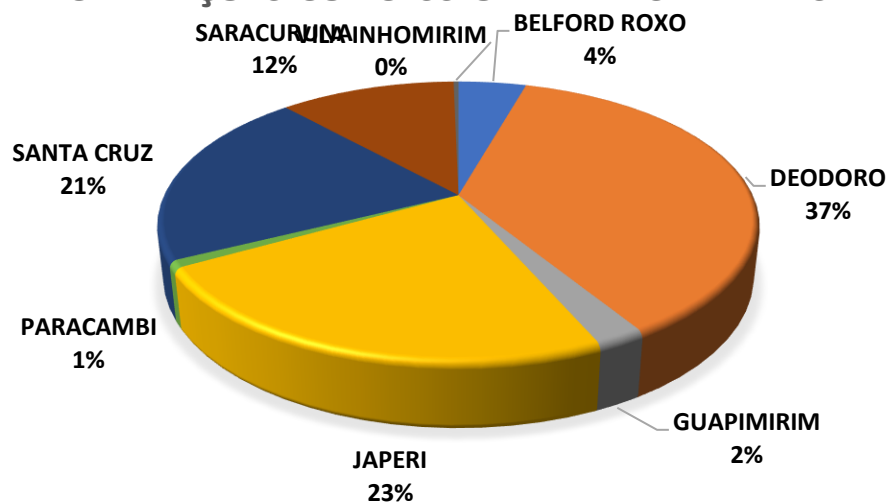
Referindo-se aos ramais das reclamações, nota-se na Ouvidoria da Agetransp, **40 das 59 reclamações** não possuíram informação de ramal. Dos ramais informados, o ramal mais reclamado foi **Santa Cruz com 6 registros** e, logo após, **Japeri com 5 registros de insatisfações**.

### RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



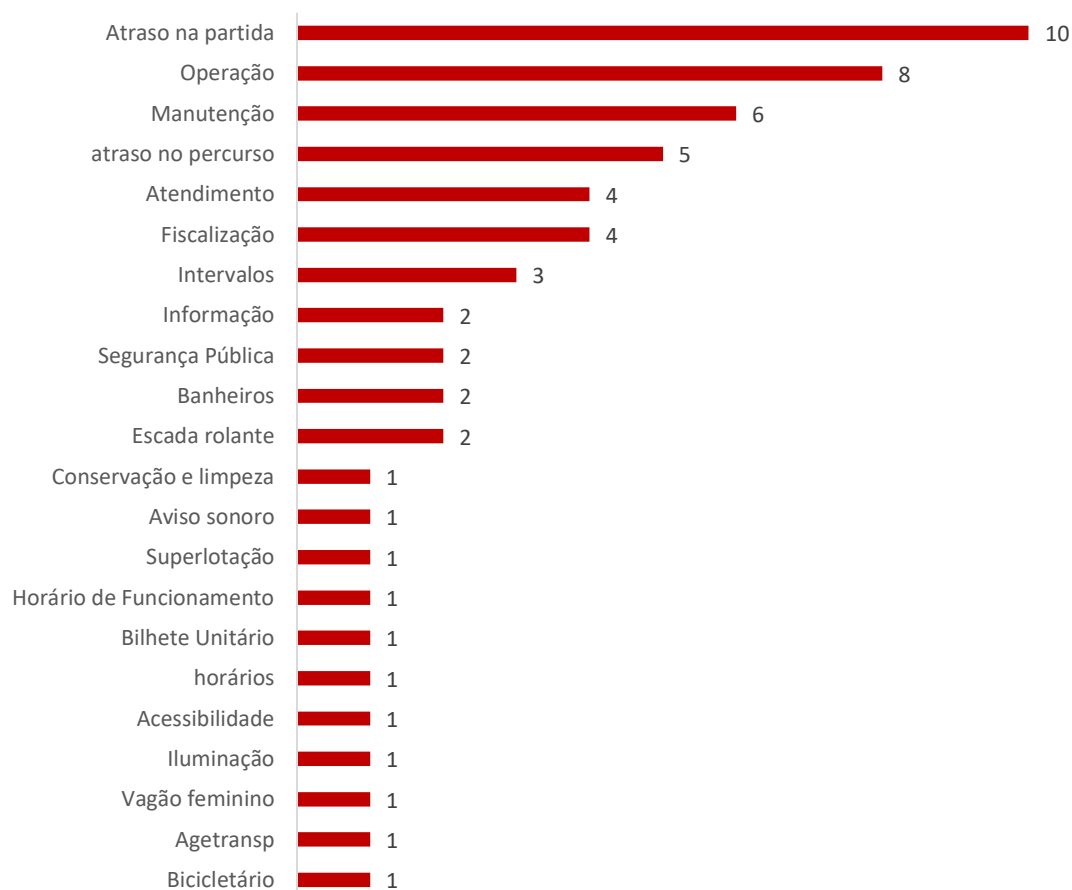
Com base nos dados da Supervia, o ramal mais reclamado foi o de Deodoro, responsável por 587 das 1595 reclamações no período. Além disto, houve discordância entre os ramais Japeri (373 registros) e Santa Cruz (329 registros), onde na Concessionária Japeri obteve número de registros superior ao ramal Santa Cruz.

### RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 3º TRIMESTRE



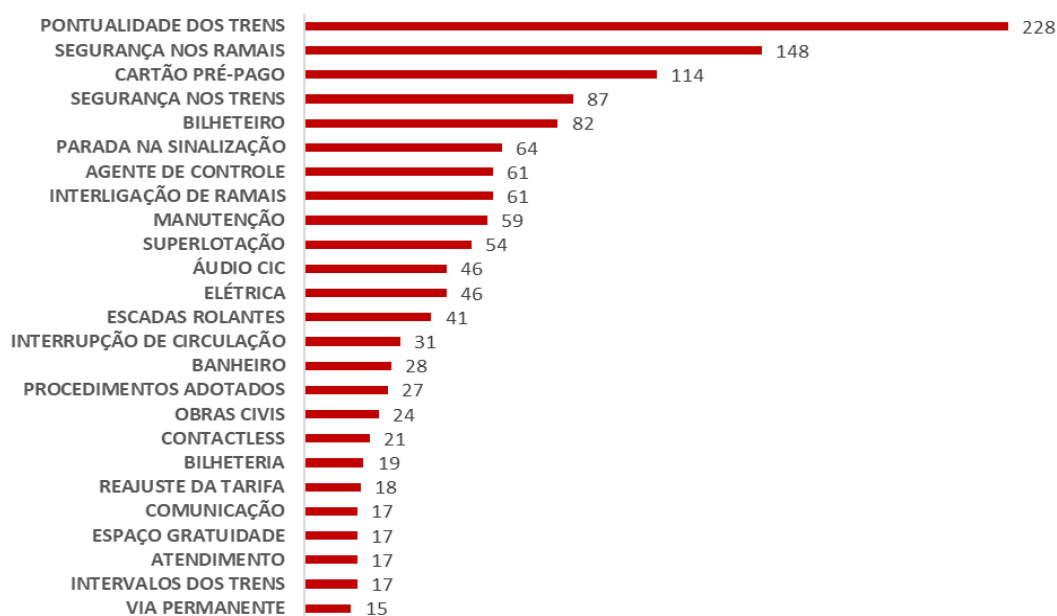
Considerando os assuntos das Reclamações, atraso na partida foi o mais reclamado sobre a Supervia nesta Ouvidoria, correspondendo a 16,9% das insatisfações, havendo pouca diferença neste percentual em relação ao trimestre anterior, onde o assunto também foi o mais reclamado.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Ao comparar as reclamações de ambos os setores, nota-se semelhança nos assuntos com maiores registros. Na própria Concessionária, pontualidade dos trens foi teor de 14,4% das insatisfações, correspondendo a 76 registros mensais.

## Reclamações - Concessionária Supervia



AMBULANTES	14
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	13
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	11
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	11
MURO	11
CLIENTES	9
PASSAGEM EM NÍVEL	9
ALTERAÇÃO DA GRADE	9
LIMPEZA TRENS	8
TERCEIRIZADO	8
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	8
ELEVADORES	7
FUNCIÓNÁRIO	7
SITE	6
CARTÃO UNITÁRIO	6
LIMPEZA	6
TREM ESPECIAL	5
CATRACAS	4
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	4
ACESSIBILIDADE	4
PODA DE ÁRVORES	4
METÁLICA	4
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	4
CARTÕES RIOCARD	4
OUTROS ENTORNO	4
FILA	4
TEMPO DE PERCURSO	3
APLICATIVO	3
RH	3
SINALIZAÇÃO	3
SOUL MALLS	3
GRATUIDADE	3
ARRECADAÇÃO	3
CIRCULAÇÃO	3
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	3
COBERTURA/CALHA	3
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2
SEGURANÇA	2
BICICLETÁRIO	2
MATERIAL RODANTE	2
CONFORTO	2
INTEGRANTES	2
INSTITUCIONAL	2
NOVAS LINHAS DE TRENS	2
PATRIMÔNIO	2
CAMPANHAS	2
RECEITAS ACESSÓRIAS	2
TELECOMUNICAÇÕES	1
INVERNO/PONTUALIDADE	1
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1
SEGURANÇA DO TRÁFEGO	1
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1
JURÍDICO	1
EMBARQUE EXCLUSIVO	1
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1
TRANSPORTE DE ANIMAIS	1
ÁREA BLOQUEADA	1
PDVS	1
REDE AÉREA	1
PINTURA	1
ELETROMÍDIA	1
TRAÇÃO	1
JOVEM APRENDIZ	1

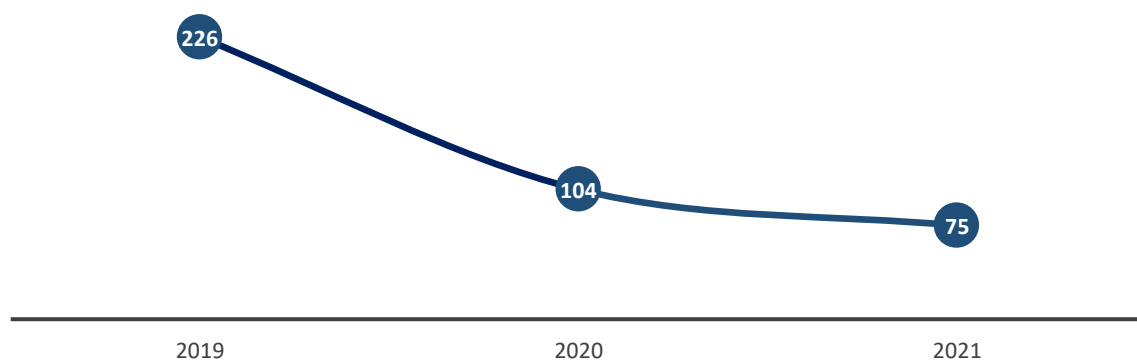
## 6 Manifestações – MetrôRio

O MetrôRio é responsável pela exploração de serviço público de transporte metroviário de passageiros, com a utilização das Linhas 1, 2 e 4 da rede metroviária do Rio de Janeiro, contando com 41 estações e 14 pontos de integração.

### 6.1 Registros no 3º Trimestre

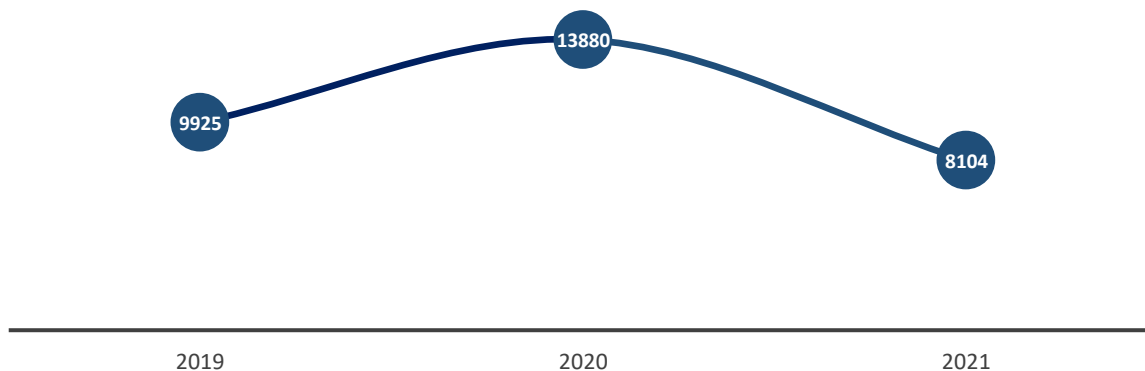
Em relação ao MetrôRio, os registros reduziram ao longo dos 2 últimos anos nesta Ouvidoria. As manifestações diminuíram 27,9% em relação ao mesmo trimestre do ano passado e 66,8% considerando o ano antes da pandemia.

#### Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



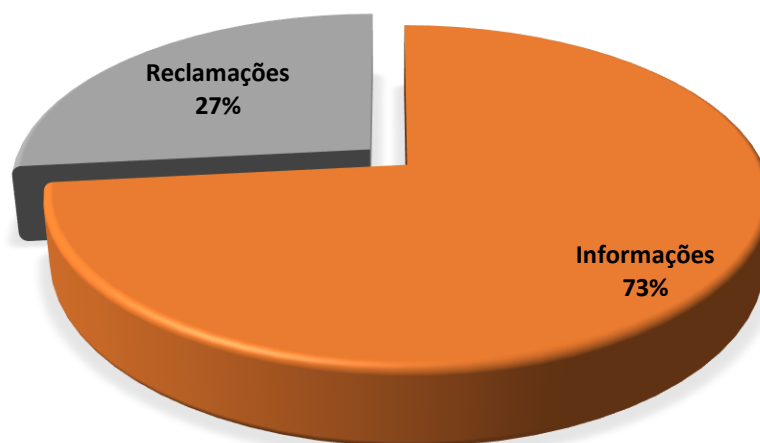
Baseado nos dados da Concessionária, o 3º trimestre no ano de declaração da pandemia apresentou o maior número de registros considerando os anos analisados, fato este divergente do que vem ocorrendo com os registros das demais concessionárias. Uma possível explicação está associada as dúvidas dos usuários em relação ao período de novidades e alterações constantes ocasionadas pela.

## Manifestações MetrôRio - 3º Trimestre



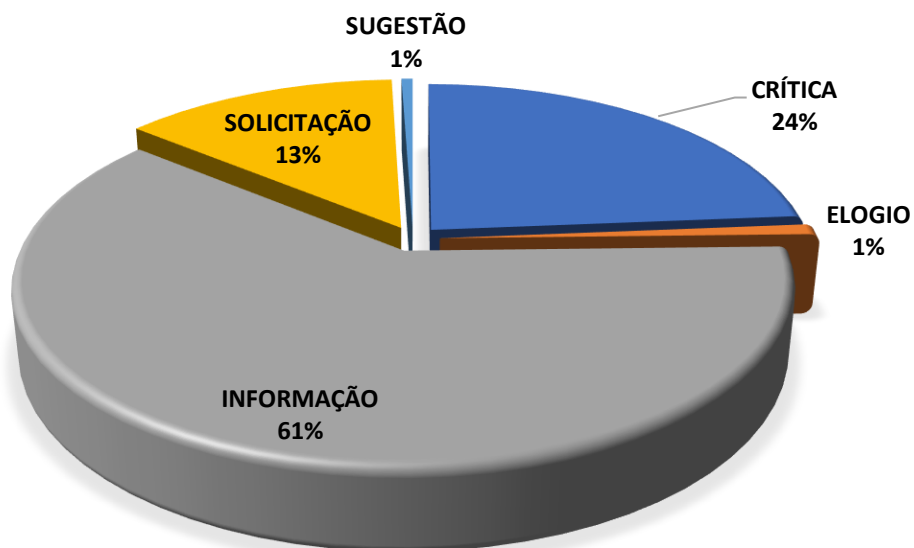
Nos meses de julho, agosto e setembro, a Ouvidoria da Agetransp coletou 55 informações e 20 reclamações, sendo os percentuais representados abaixo:

## Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



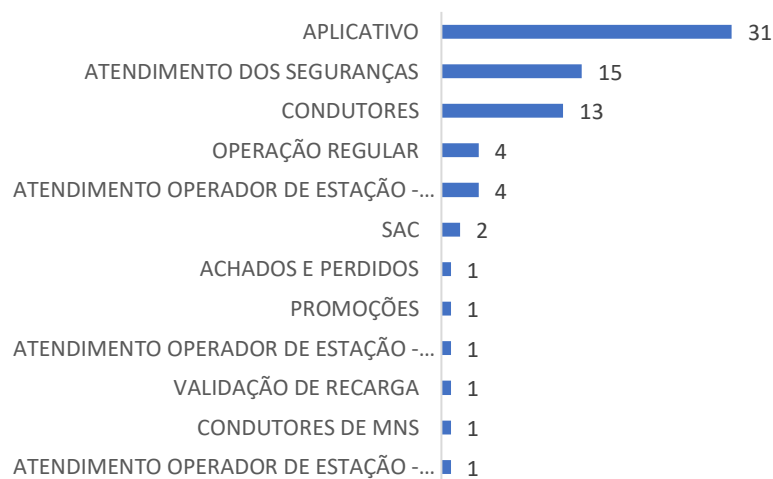
Nota-se que em relação aos dados da Concessionária, há uma redução nos percentuais dos tipos de manifestações registrados na Ouvidoria da Agetransp devido a participação de outros registros como sugestões, elogios e solicitações que apresentaram números absolutos de, respectivamente, 44, 75 e 1095. Além disto, a Ouvidoria do MetrôRio registrou 4970 informações e 1920 reclamações no 3º trimestre de 2021.

## Manifestações MetrôRio - 3º Trimestre



No período não houve denúncias em relação ao MetrôRio. Além disto, nesta Ouvidoria não foram registrados elogios sobre a mesma. No entanto, a Ouvidoria da Concessionária registrou 75 elogios, onde destacam-se o aplicativo, responsável por 41,3% dos elogios e atendimento dos seguranças, que em percentuais correspondeu a 20%.

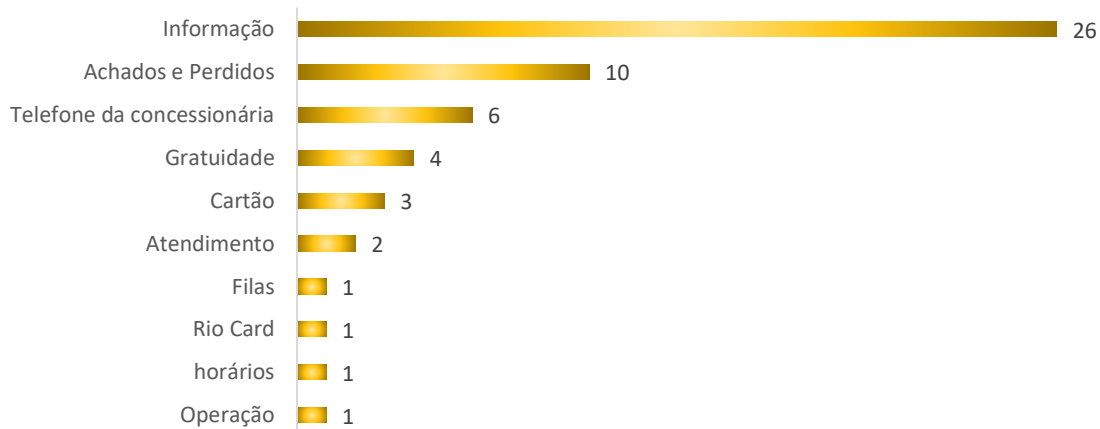
### Elogios - Concessionária MetrôRio





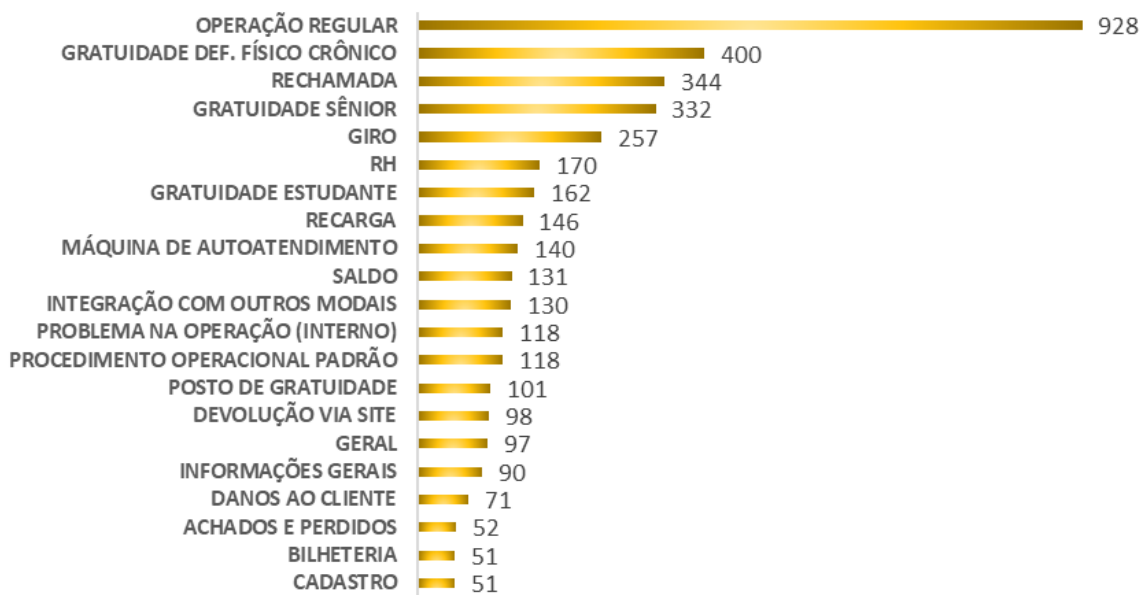
Considerando as informações, grande maioria das informações foram informações não específicas. Das demais, houve destaque para achados e perdidos (18,2%) e telefone da Concessionária (10,9%).

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



Considerando as informações na Ouvidoria do MetrôRio, Operação regular foi assunto mais frequente correspondendo a 18,7% das informações, apresentando valores parecidos com o trimestre anterior e sendo assunto mais manifestado nas informações em ambos os trimestres. Destaca-se também assuntos de gratuidade e rechamada na Concessionária, enquanto gratuidade aparece em 4º nos dados desta Ouvidoria.

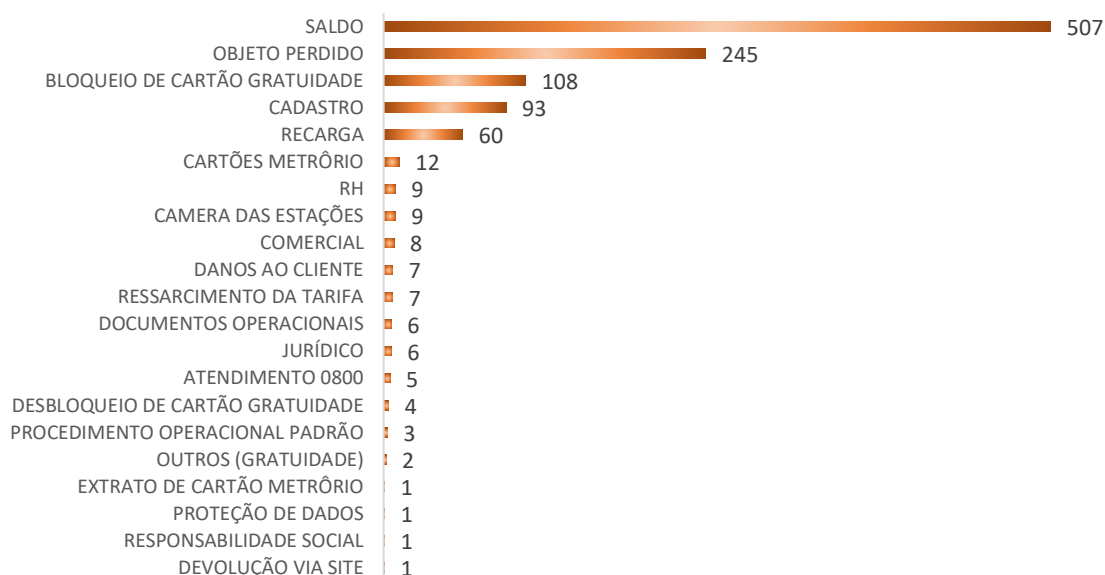
### Informações - Concessionária MetrôRio



BLOQUEIO DE CARTÃO	50
ATENDIMENTO DO SAC	49
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	48
BIKE RIO	48
CARTÃO UNITÁRIO	43
COMERCIAL	42
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	41
INSTITUCIONAL	39
LOJAS E QUIOSQUES	36
INTEGRAÇÃO	35
CARTÕES METRÔRIO	33
CARTÃO PRÉ-PAGO	32
SUPRIMENTOS	31
CASHBACK 30%	30
VALIDAÇÃO DE RECARGA	29
LINHA DE BLOQUEIO	25
MENSAGEM NA CATRACA	24
ACESSO AO APP/SITE	24
NÚMERO LÓGICO	23
UBER	22
CARTÃO	20
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	19
CARTÃO MASTER	18
EVENTOS / PARCERIAS	18
TARIFAS	17
BICICLETÁRIO	14
APOIO CLIENTE	13
CARTÃO VISA	10
TRAJETOS DO MNS	10
OUTROS (PARCERIAS)	10
PARCERIAS	10
TESTE	8
PROTEÇÃO DE DADOS	8
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	8
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	7
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	7
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6
PALCO CARIOCA	6
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6
CORONAVIRUS	6
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS	4
CARTÃO BLOQUEADO	4
WIFI	4
CELULAR	3
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	3
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES	2
CAIXA 24 HORAS	2
MÁQUINAS DE VENDAS	2
JOGOS E EVENTOS	2
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	2
RECARGA VIA PICPAY	2
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1
OPERAÇÃO REVEILLON	1
AQUARIO	1
SITE	1
TEATRO RIACHUELO	1
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	1
TEATRO PRUDENTIAL	1
E-MAIL MARKETING	1
JEUNESSE ARENA	1
REDE DE DADOS MÓVEIS (DAS)	1
EXTRATO	1
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1
MOBLY	1
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1

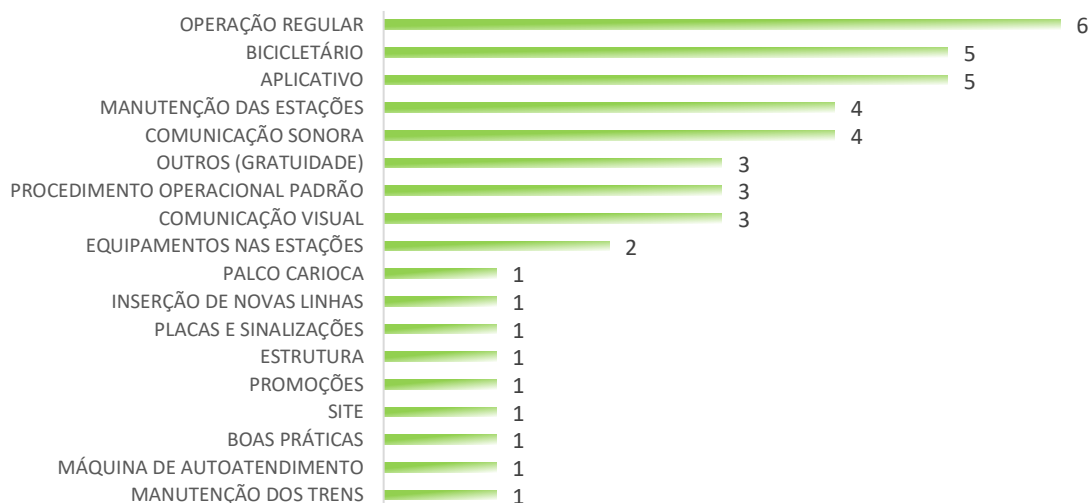
Não houve solicitações sobre o MetrôRio na Ouvidoria da Agetransp. Na Concessionária foram registradas 1095 solicitações, havendo aumento em relação ao trimestre anterior. Dessas solicitações, 46,3% foram em relação ao saldo e 22,4% sobre objeto. As solicitações, seus assuntos e números absolutos podem ser visualizados abaixo:

### Solicitações - Concessionária MetrôRio



Considerando sugestões, não houve registros nesta Ouvidoria enquanto no MetrôRio, operação regular foi assunto mais sugerido no período, o que foi correspondente a 13,6% das sugestões.

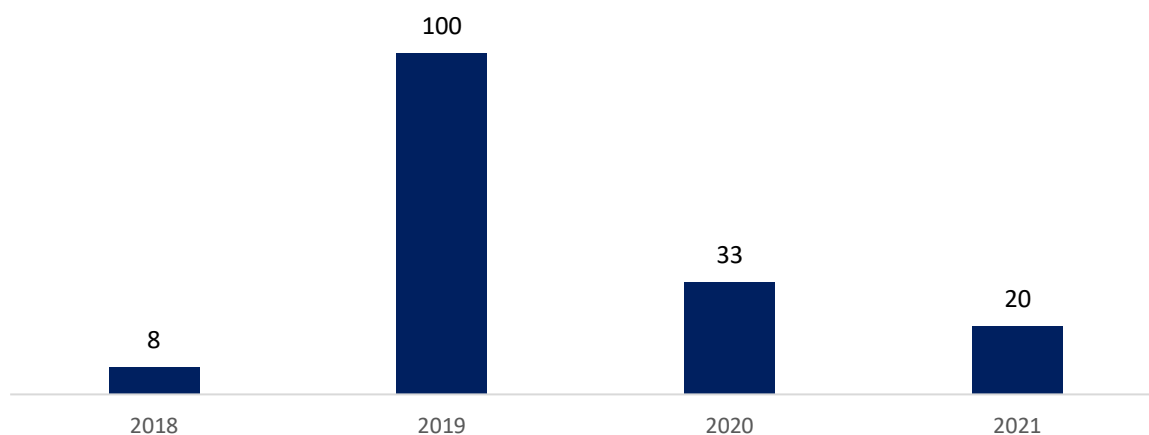
### Sugestões - Concessionária MetrôRio



## 6.2 Reclamações no 3º Trimestre

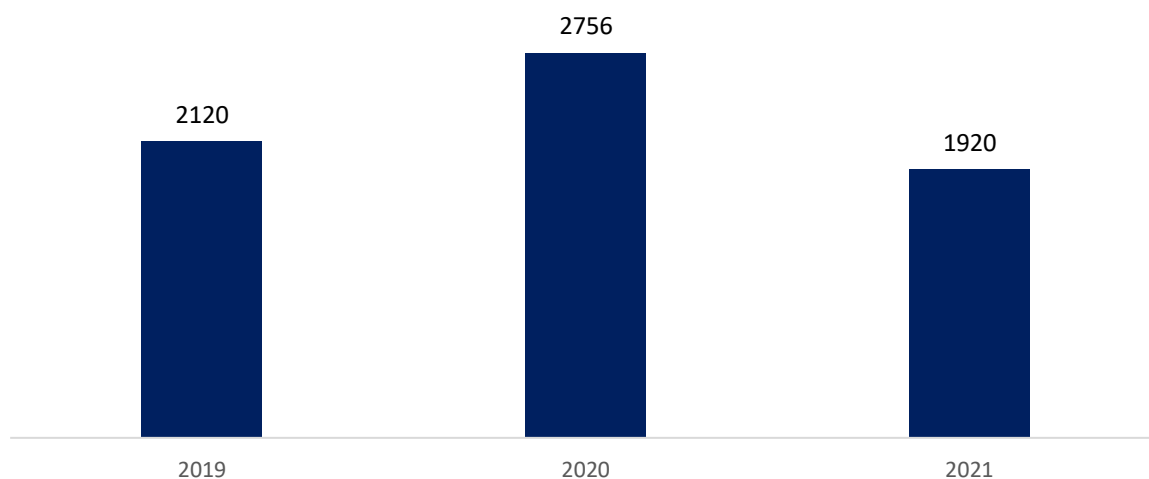
Em relação as insatisfações registradas no 3º trimestre, foi evidenciado comportamento semelhante ao das manifestações. Nesta Ouvidoria, houve reduções nos 3ºs trimestres a partir de 2019. Comparando-se com 2019, a diminuição avaliada foi de 80%, enquanto em relação ao ano passado as insatisfações reduziram 39,4%.

### Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



Na Concessionária o comportamento diverge da Ouvidoria da Agetransp. Enquanto o ano de 2019 foi o que apresentou maior número de reclamações na Agetransp, verificou-se um aumento de insatisfações no ano de início da pandemia em relação aos dados da Concessionária. No entanto, de 2020 para 2021, houve redução de 30,3% das reclamações.

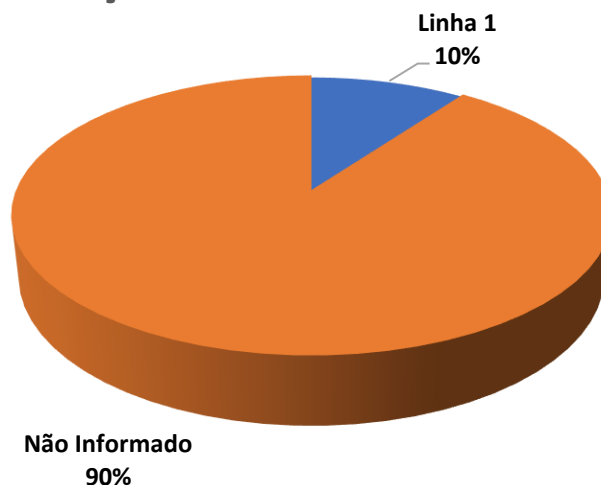
### Reclamações MetrôRio - 3º Trimestre



## 6.2.1 Reclamações por Linha

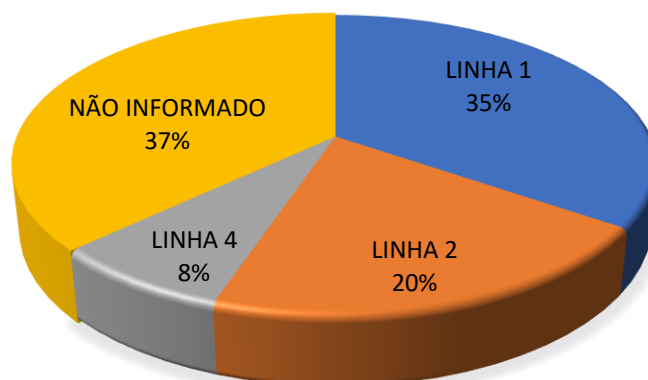
Considerando as linhas do MetrôRio, a Ouvidoria da Agetransp só registrou reclamações acerca da Linha 1, das demais, somente reclamações sem linhas informadas. No período foram 2 reclamações sobre a linha 1 e 18 sem linha informada.

### RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 3º TRIMESTRE



Em relação as reclamações feitas diretamente no MetrôRio, a maior parcela de reclamações não teve linha informada. Em concordância com os dados da Ouvidoria da Agetransp, a linha mais reclamada foi a linha 1, sendo motivo de 665 reclamações, o equivalente a 35%. Logo após, a Linha 2, que foi teor de 394 e a linha 4 motivo de 150 reclamações.

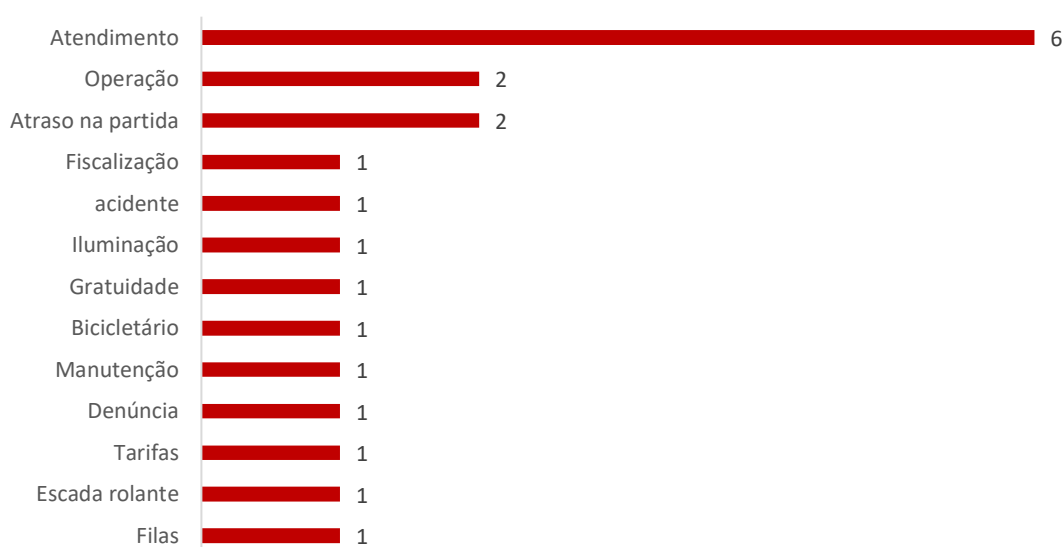
### RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 3º TRIMESTRE



## 6.2.2 Reclamações por Assunto

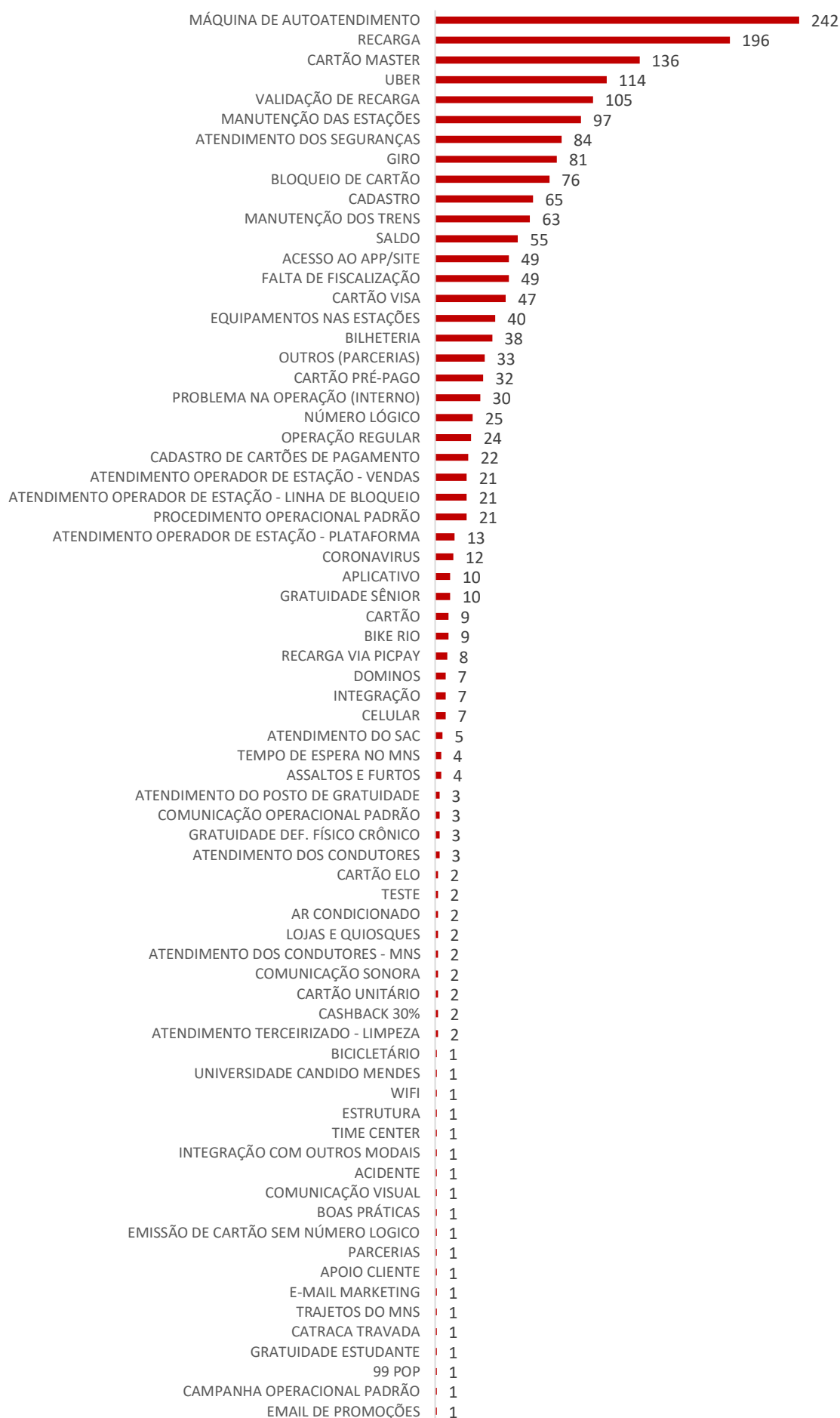
Dos assuntos das insatisfações registradas na Agetransp, o atendimento do MetrôRio foi o mais reclamado no período, responsável por 30% das reclamações. Os assuntos Operação e atraso na partida também obtiveram mais de 1 registro no período.

Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Considerando as reclamações realizadas diretamente com o MetrôRio, nota-se que máquina de autoatendimento foi maior motivo de reclamações, 12,6% em percentuais. Em relação a recarga, também se obteve destaque e sendo responsável por 10,2% das reclamações. Verifica-se que atendimento e formas de pagamento são os assuntos mais reclamados tanto na Ouvidoria da Agência quanto na própria Concessionária. Segue gráfico com as reclamações sobre o MetrôRio e seus assuntos e números absolutos:

## Reclamações - Concessionária MetrôRio



## 7 Manifestações – CCR Barcas

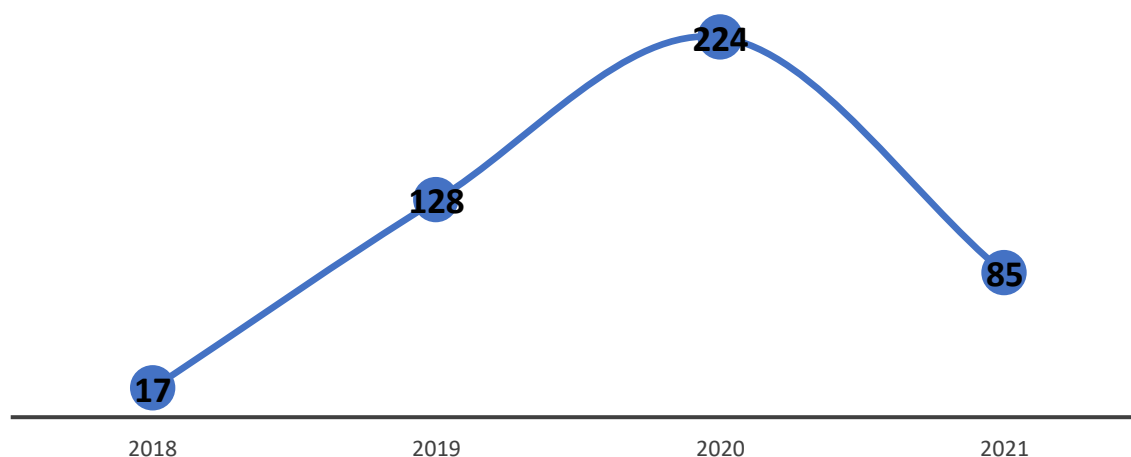
A CCR Barcas é a concessionária de serviços públicos, dedicada à operação de transporte de massa no modal aquaviário, com direito de atuação no Estado do Rio de Janeiro. Atualmente, navega com cerca de 640 mil quilômetros por ano e transporta, em média, 110 mil passageiros por dia. A concessionária tem 24 embarcações e opera seis linhas em oito estações.

No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

### 7.1 Registros no 3º Trimestre

Referente ao período do 3º trimestre de 2021, houve uma redução de 62,1% das manifestações em relação ao mesmo período do ano de 2020, redução maior que a evidenciada no 2º Trimestre. Em relação ao período de 2019 e 2020, verificou-se aumento dos registros no período da pandemia, fato não evidenciado nas demais Concessionárias de transporte público do Rio de Janeiro.

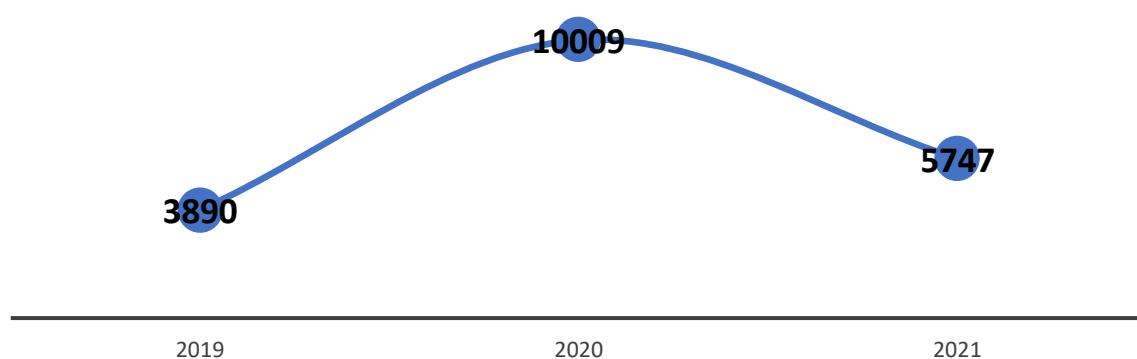
#### Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre





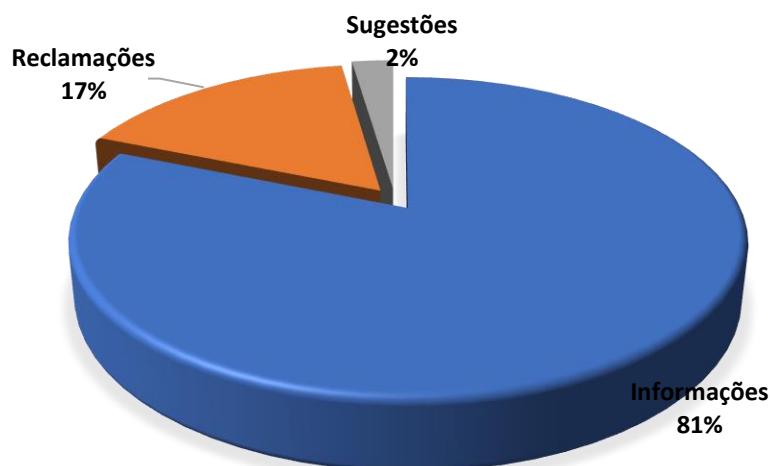
O Mesmo comportamento foi constatado nos registros da Concessionária, onde de 2019 a 2020, os registros cresceram 157,3%. Apesar deste fato, os registros reduziram neste ano em comparação com o ano passado, redução avaliada em 42,6%. Enquanto nos dados da Ouvidoria da Agetransp, 2021 foi o ano com menor número de registros desde 2019, na CCR Barcas as manifestações cresceram em relação a 2019.

### Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



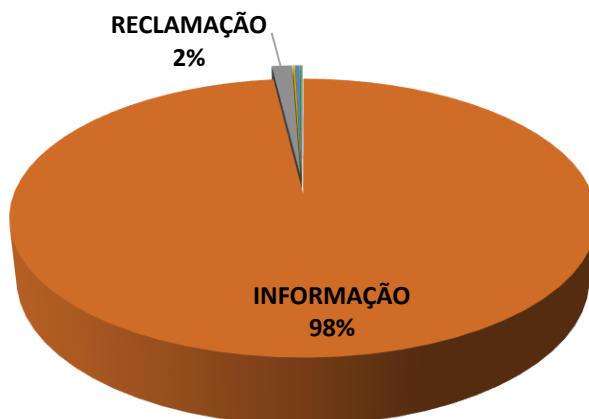
No 3º Trimestre de 2021, a Ouvidoria da Agetransp registrou 69 informações sobre a CCR Barcas, 14 reclamações e 2 sugestões. Houve aumento do percentual das informações e redução da participação das reclamações, em relação ao 2º trimestre.

### Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



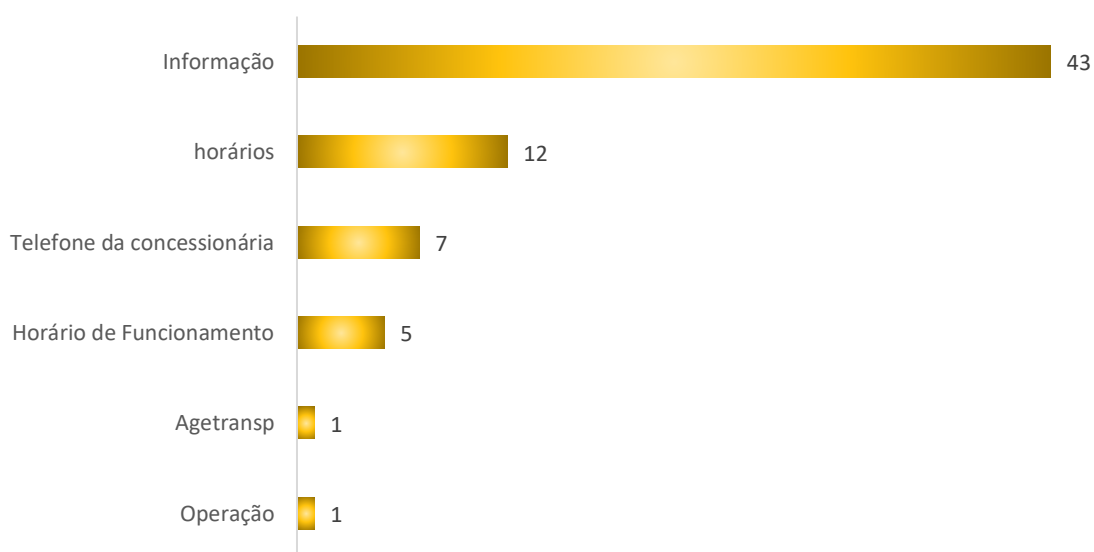
Na própria Concessionária, foram registradas 5635 informações, 78 reclamações, 17 solicitações, 8 ressarcimentos e 2 elogios. Abaixo segue gráfico dos tipos de manifestações e seus percentuais.

### Manifestações CCR Barcas - 3º Trimestre



Nesta Ouvidoria foram registradas 69 informações acerca da CCR Barcas onde 62,3% foram informações diversas prestadas aos usuários. Dos assuntos mais específicos, horários foi teor de 17,4% dos registros, telefone da Concessionária 10,1%, horário de funcionamento 7,2%, Agetransp 1,4% e Operação 1,4%.

#### Informações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação as sugestões, no 3º trimestre de 2021 todas as sugestões foram em relação a operação da Concessionária.

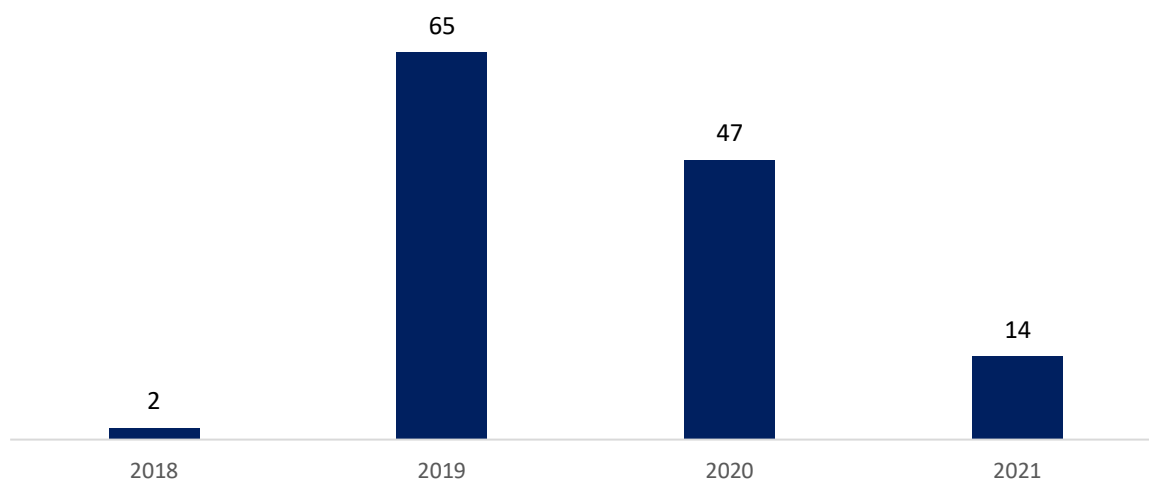
## Sugestões - Ouvidoria Agetransp



## 7.2 Reclamações no 3º Trimestre

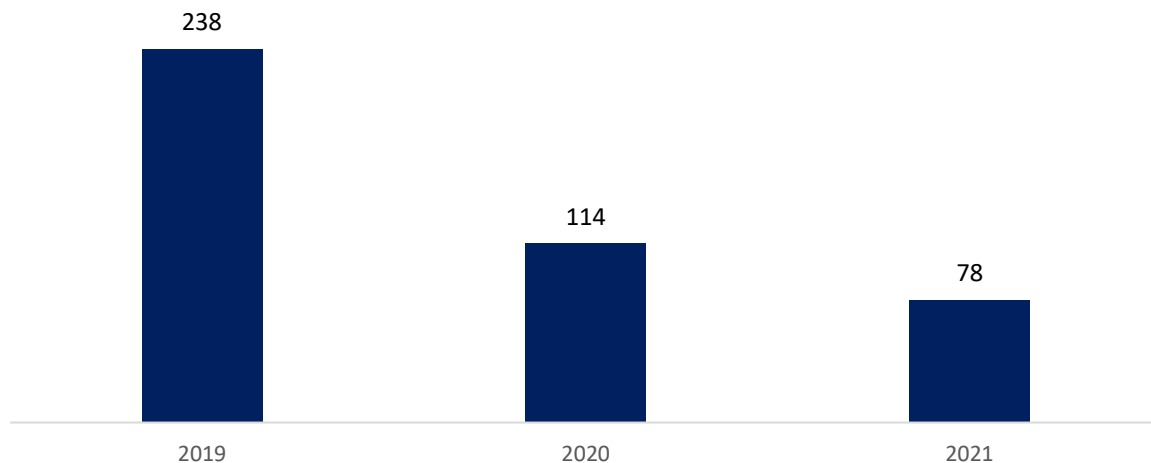
No que tange reclamações, o comportamento foi parecido com o das demais Concessionárias, o que não havia sido evidenciado nos registros gerais. Em 2021 foi registrado o menor número de insatisfações desde 2019, apresentando reduções consecutivas. Em relação a 2019, as reclamações reduziram 78,5% e comparando com 2020 as reclamações diminuíram 70,2%.

### Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



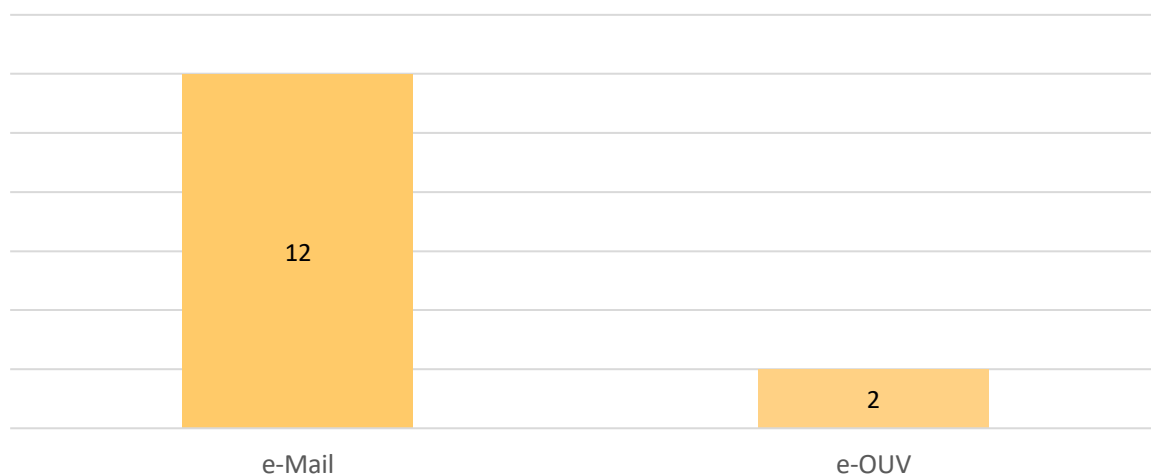
O mesmo comportamento foi evidenciado nos dados da CCR Barcas. As reduções foram de 67,2% em relação a 2019 e de 31,6 em relação ao mesmo trimestre de 2020.

## Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



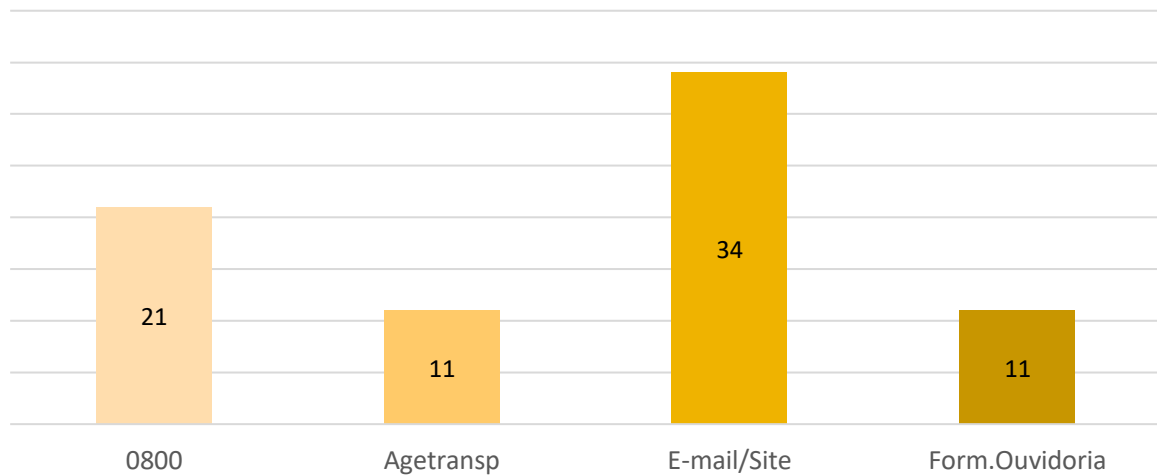
Em relação ao canal de atendimento, verificou-se que grande parcela dos registros foram provenientes do e-mail, 85,7% delas. As demais, foram obtidas pelo e-Ouv. É importante destacar que apesar do call center ser o canal principal de coleta de registros em geral, em relação a Concessionária CCR Barcas, os registros pelo call center em sua maioria são informações.

## Reclamações Agetransp- 3º Trimestre



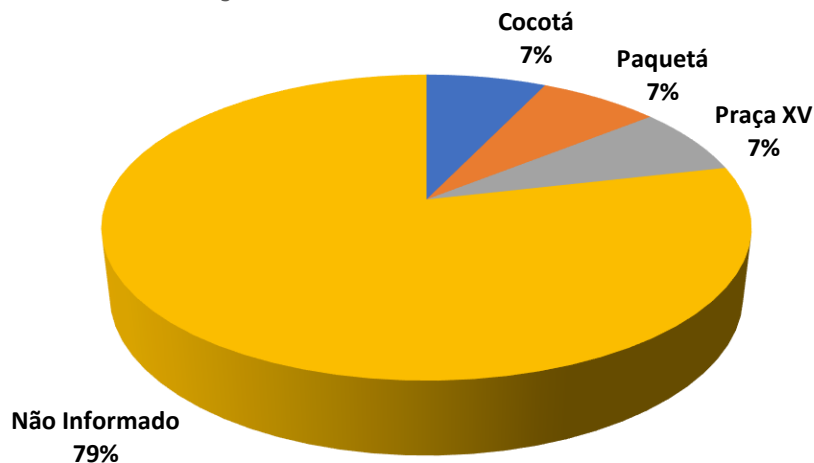
Em relação a Ouvidoria da CCR Barcas, destaca-se que a maioria das reclamações também foram provenientes do e-mail, 44,2% em percentuais. Além disto, cerca de 27,3% por telefone, 14,3% pela Agetransp e 14,3% por formulário.

### Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



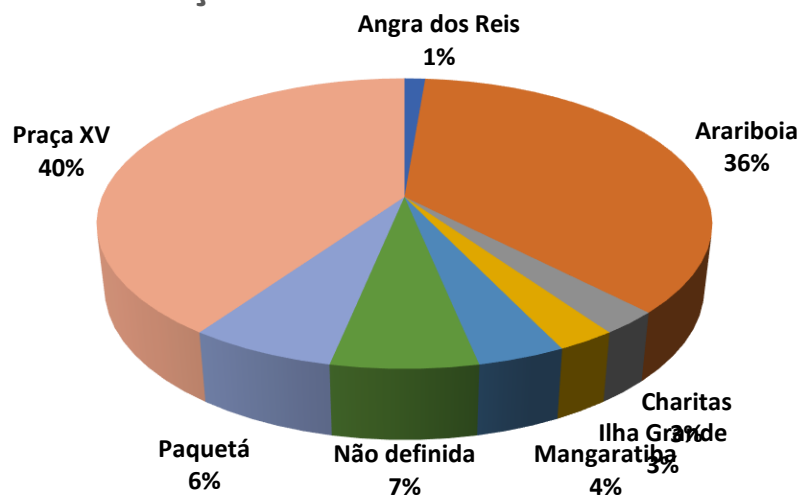
Em relação as estações de referência das reclamações, não houve destaque para uma estação específica no trimestre de referência. A maioria das reclamações não tiveram estação informada e as estações Cocotá, Paquetá e Praça XV foram motivos de 1 reclamação cada uma.

### RECLAMAÇÕES AGETRANS - 3º TRIMESTRE



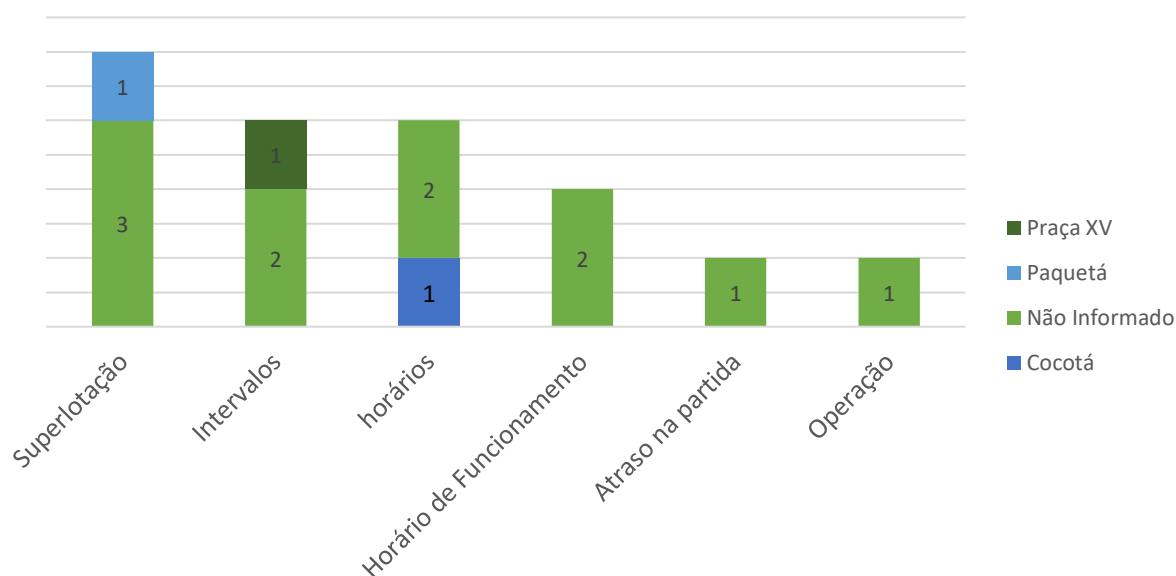
Considerando os dados da Concessionária, a estação de Praça XV foi a mais reclamada no período, sendo teor de 31 das 77 reclamações. Não muito obstante, Araribóia foi teor de 28 reclamações, sendo as 2 estações mais reclamadas as de maiores movimentos.

## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 3º TRIMESTRE



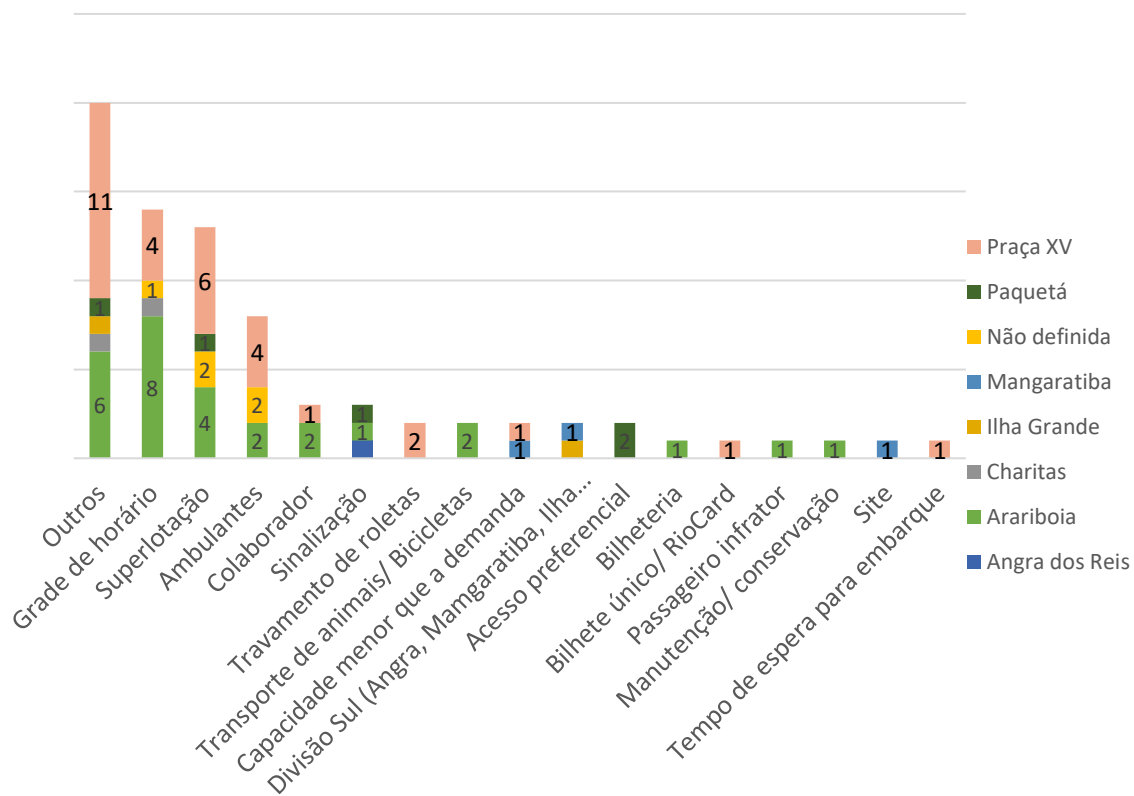
Em relação aos assuntos e suas respectivas estações de reclamação na Concessionária, nota-se que assunto superlotação foi o mais reclamado. Os assuntos intervalos, horários e horário de funcionamento também obtiveram mais de 1 registro no período. Das reclamações com estações específicas, houve 1 reclamação acerca de superlotação em Paquetá, horários de Cocotá e intervalos da Praça XV.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 3º Trimestre



Diretamente com a CCR Barcas, o assunto outros em Praça XV foi motivo de 14,3% das reclamações. Há destaque para grade de horário em Araribóia (10,4%), superlotação na Praça XV (7,8%) e outros em Araribóia (7,8%).

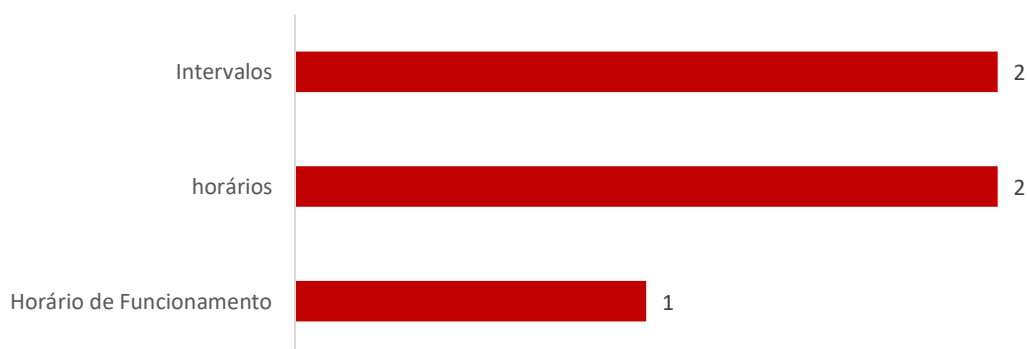
## Reclamações CCR Barcas - 3º Trimestre



### 7.2.1 Reclamações por assunto

Tratando-se de assuntos das reclamações, julho houve destaque para intervalos e horários nas reclamações realizadas nesta Ouvidoria, enquanto outros e grade de horários foram teor de 20% das reclamações individualmente na Concessionária.

#### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Julho- 2021

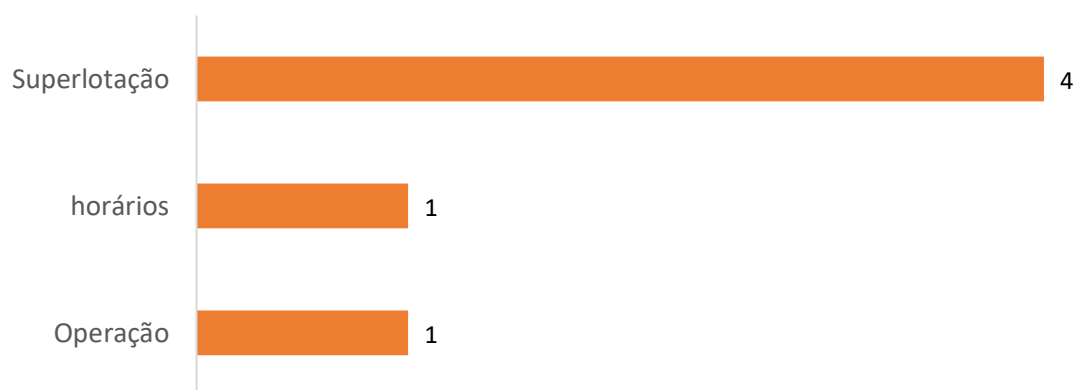


## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Julho - 2021



Considerando o mês de agosto, Superlotação na CCR Barcas foi maior motivo de insatisfações, sendo teor de 66,7% das reclamações nesta Ouvidoria.

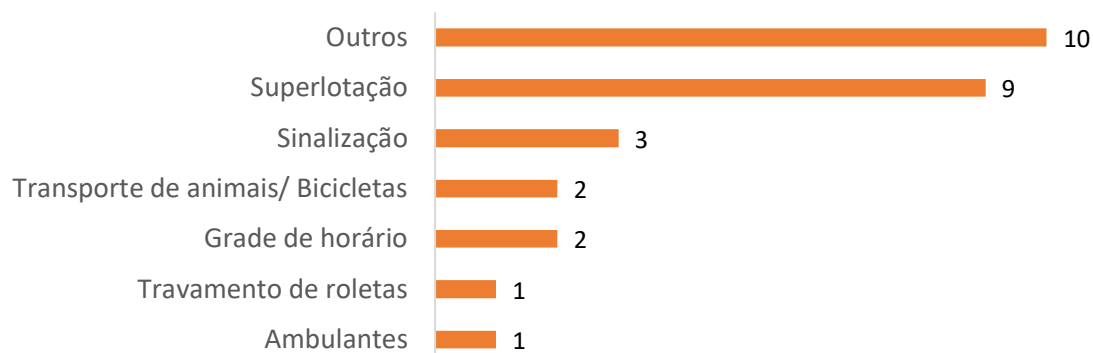
## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Agosto - 2021



Em relação as reclamações na Concessionária, Superlotação também se apresenta como um dos maiores motivos específicos de reclamações, motivo este de 32,1% das reclamações.

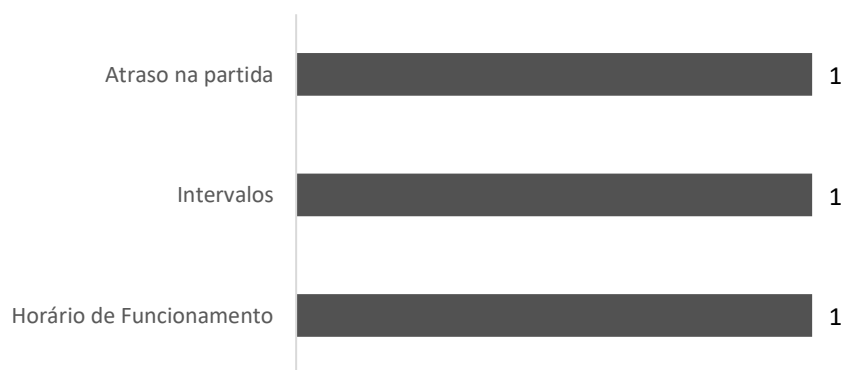


## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Agosto - 2021



No último mês de setembro, não houve assunto específico mais reclamado. Os assuntos atraso na partida, intervalos e horário de funcionamento foram teor de 1 reclamação, cada assunto.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Setembro - 2021



Em relação aos dados da própria Concessionária, grade de horário, outros e ambulantes foram os maiores motivos de reclamações, correspondendo a respectivamente 26,5%, 20,6% e 17,7%.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Setembro - 2021



## 8 Manifestações – CCR Via Lagos

A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

A Concessionária administra a Rodovia que possui uma média diária de tráfego de 20 mil veículos podendo chegar a 58 mil no verão ou feriados prolongados. Por ano, uma média de 7,1 milhões de veículos trafegam por esta Rodovia.

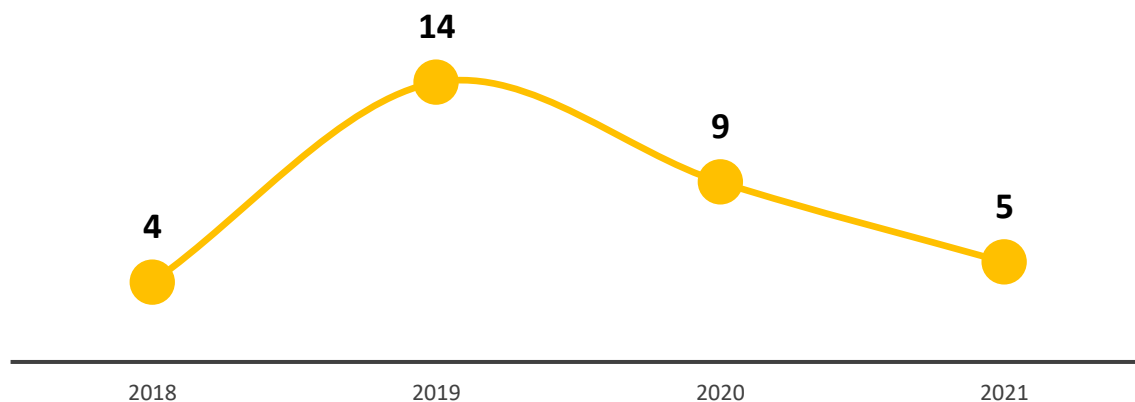
### 8.1 Registros no 3º Trimestre

Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, a CCR Via Lagos foi a Concessionária com segundo menor número de manifestações e reclamações em relação aos registros na Agetransp, ficando atrás apenas da Concessionária Rota 116.

Considerando o comportamento dos registros no 3º trimestre ao longo dos anos, houve o mesmo comportamento das Concessionárias Supervia e MetrôRio, ou

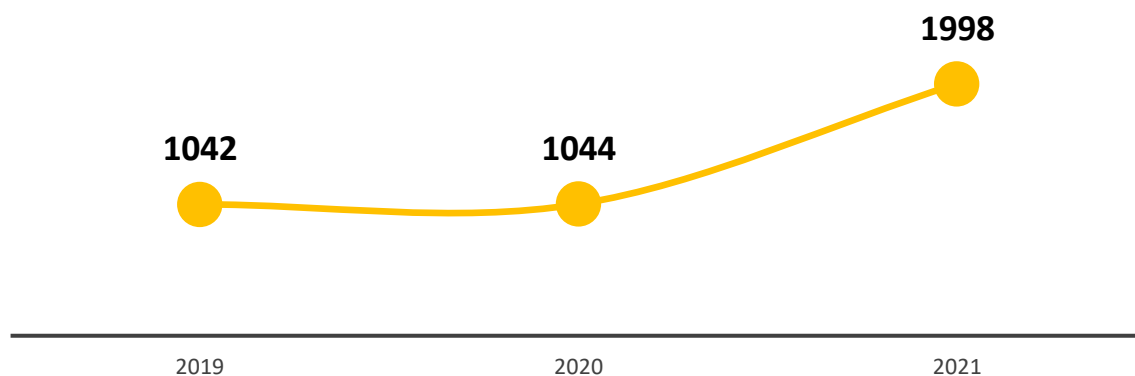
seja, a partir de 2019 houve reduções no número de registros, sendo de 35,7% em 2020 e de 44,4% de 2020 para 2021.

### Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Em relação aos dados da própria CCR Via Lagos, o comportamento inverso foi evidenciado. Com o início da pandemia, os registros em relação a Concessionária cresceram. De 2019 para 2020 houve 2 registros a mais e de 2020 para 2021 o aumento avaliado foi de 91,4%.

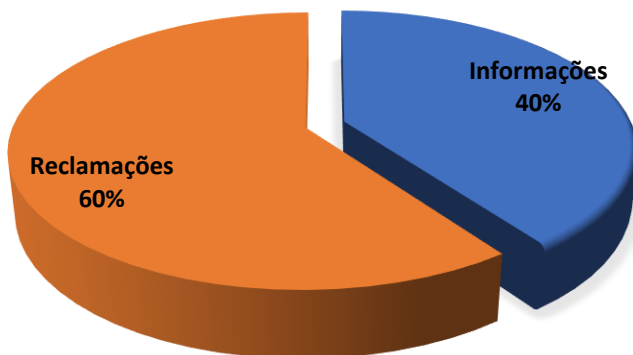
### Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



Em relação ao tipo de registro, ao contrário das demais Concessionárias, as reclamações compuseram o maior percentual de manifestações nesta Ouvidoria,

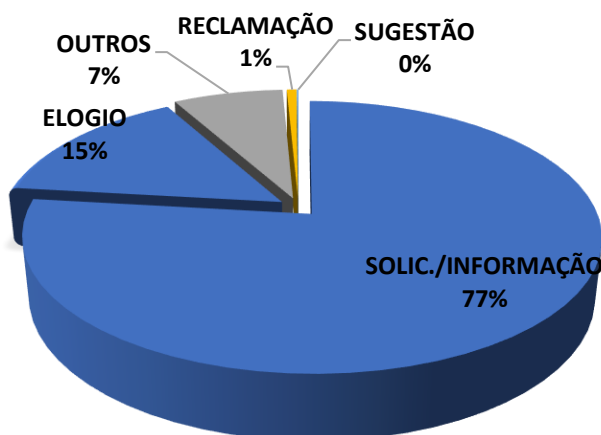
sendo teor de 60% dos registros. No entanto, observando os números absolutos, a diferença entre reclamações e informações é de apenas 1 registro.

### Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Baseado nos dados da CCR Via Lagos, verifica-se que reclamações fazem parte da minoria dos registros. No período foram registradas 1535 solicitações/informações, 301 elogios, 147 outros, 13 reclamações e 2 sugestões. Os percentuais estão dispostos abaixo:

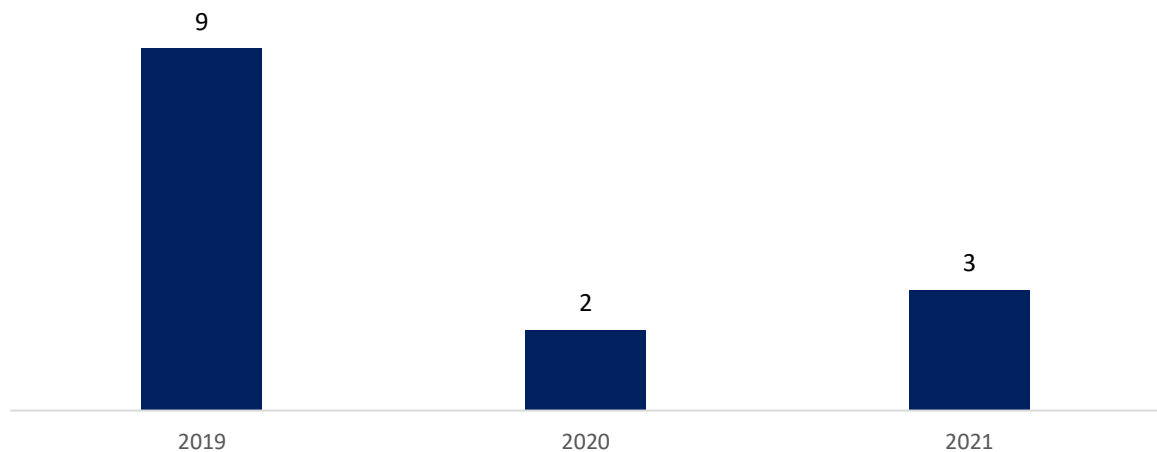
### Manifestações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



## 8.2 Reclamações no 3º Trimestre

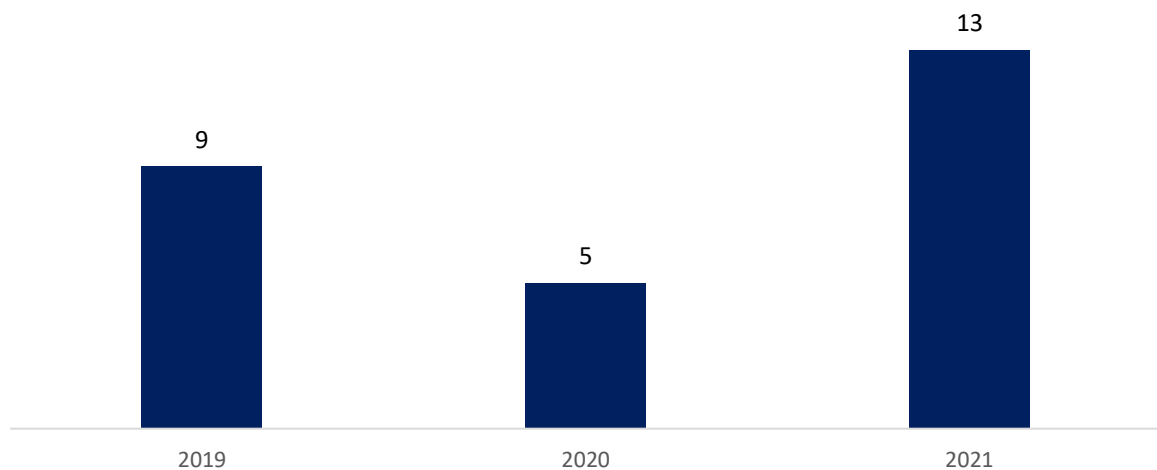
Analisando as reclamações do 3º Trimestre, verifica-se que o comportamento das insatisfações destoa das manifestações, onde há o aumento de 50% das insatisfações neste ano em relação ao ano passado.

## Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



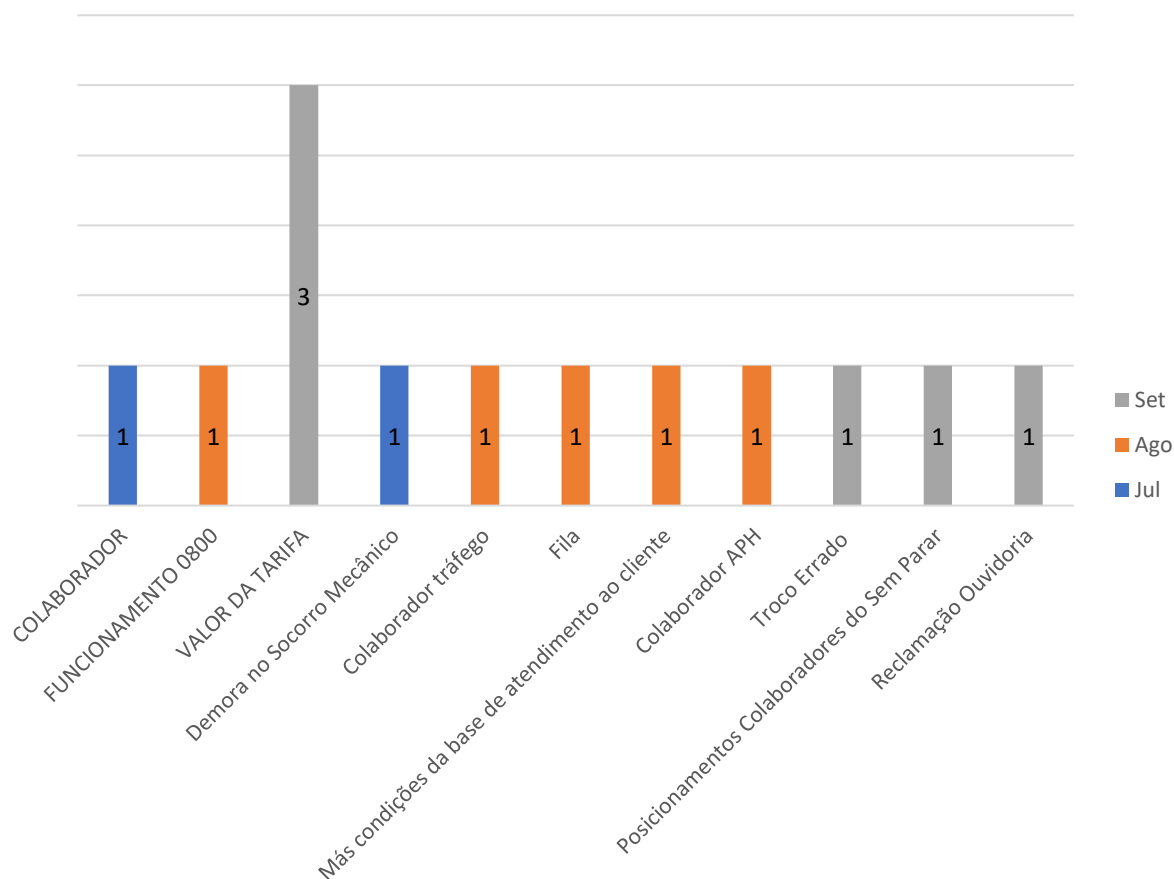
Nos dados da Concessionária, as reclamações em 2021 seguiram o mesmo comportamento das manifestações, onde o aumento avaliado foi de 160%.

## Reclamações CCR Via Lagos - 3º Trimestre



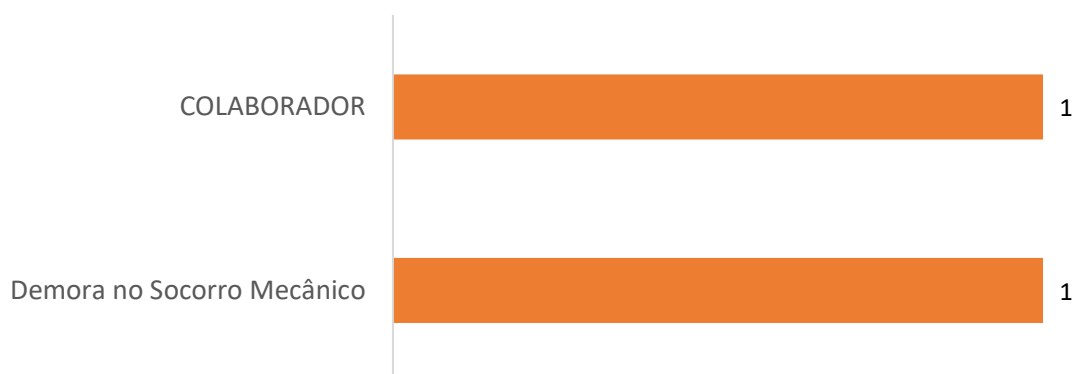
Com base nos assuntos das insatisfações e os meses do 3º trimestre, verifica-se que não há recorrência nas reclamações realizadas diretamente na Concessionária, devido à grande parte dos assuntos apresentarem apenas 1 registro. Em relação ao valor da tarifa, assunto teor de 3 registros no trimestre, todos foram registrados no mês de setembro.

### Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 3º Trimestre - 2021



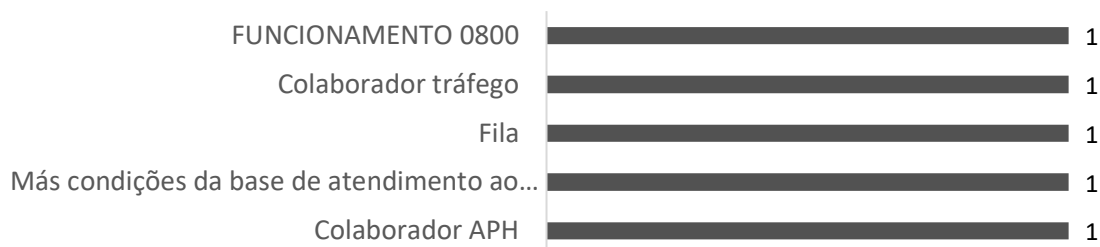
Não houve reclamações na Agetransp sobre a CCR Via Lagos nos meses de julho e agosto de 2021. Na Concessionária, em julho, usuários reclamaram de colaborador e demora no socorro mecânico.

### Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 3º Trimestre - Julho



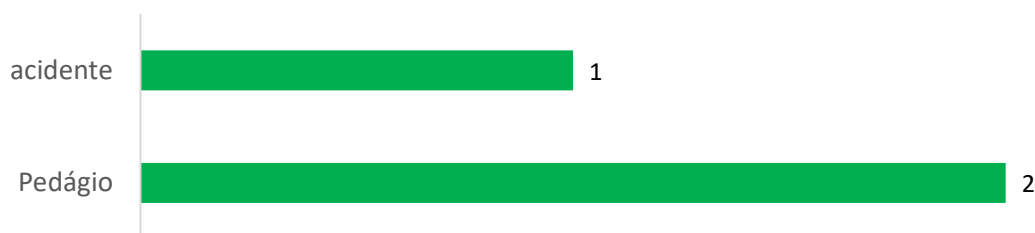
No mês de agosto, as reclamações realizadas diretamente na Concessionária estão dispostas a seguir:

### Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 3º Trimestre - Agosto



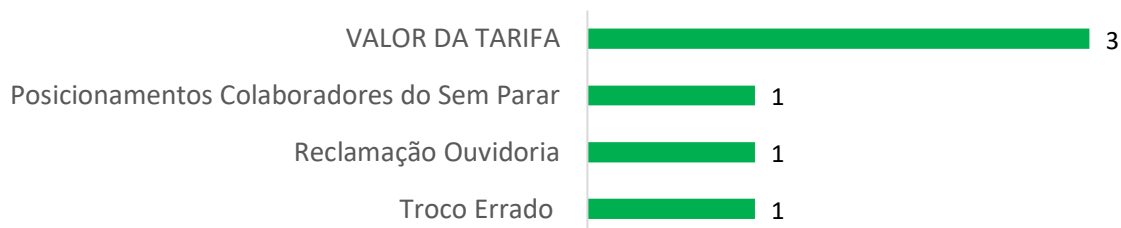
Em setembro, único mês que houve reclamações sobre a CCR Via Lagos na Agetransp, o assunto pedágio foi o mais reclamado sendo assunto de 2 das 3 reclamações. Houve também reclamação acerca de acidente na Concessionária.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 3º Trimestre - Setembro



Na Concessionária, destaca-se o assunto valor da tarifa, assunto motivo de 50% das reclamações registradas no mês.

### Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 3º Trimestre - Setembro

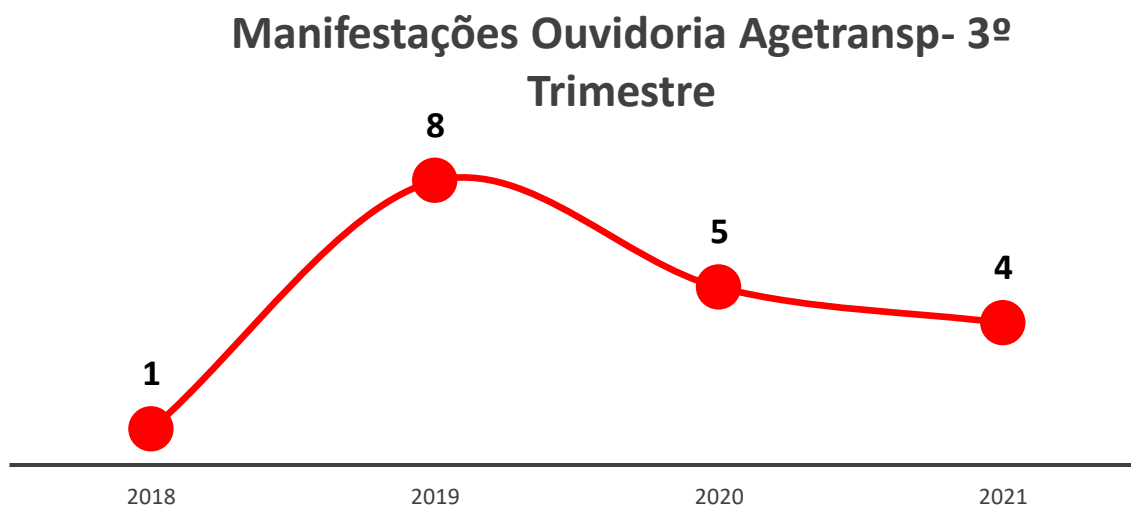


## 9 Manifestações – Rota 116

A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116, entre o km 0,00 e o km 138,76, numa extensão total de 140,40 km.

### 9.1 Registros no 3º Trimestre

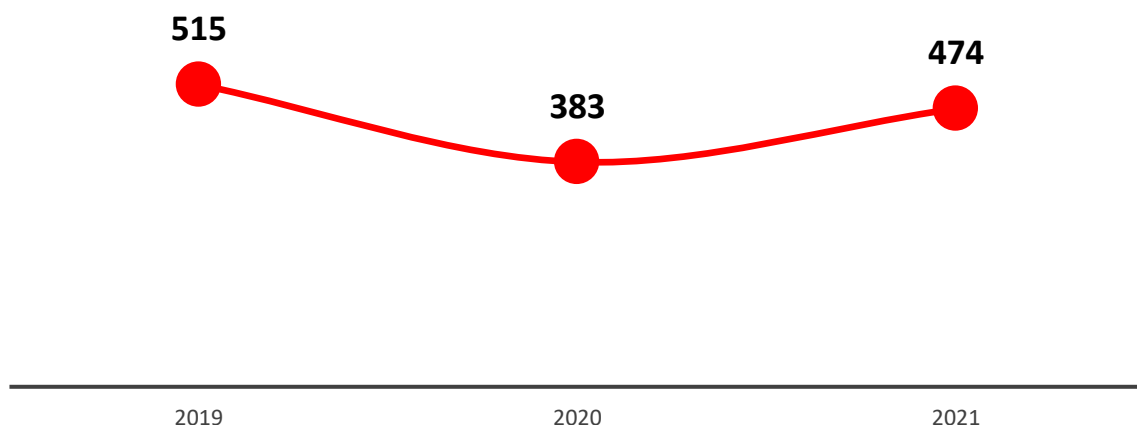
Na Ouvidoria da Agetransp a Rota 116 é a Concessionária com menor número de registros de manifestações e no trimestre o comportamento foi semelhante. Além disto, houve concordância com a maioria das Concessionárias, onde foi constatada redução no número de registro desde 2019. Em comparação com 2019, os registros reduziram pela metade. Considerando 2020, a redução avaliada foi de 20%.



O Comportamento na própria Concessionária foi semelhante ao CCR Via Lagos, que apresentou crescimento em relação ao ano anterior. De 2010 a 2021, as manifestações cresceram 23,8%, mas ao contrário do que ocorreu na CCR Via Lagos, os registros ficaram inferiores aos registrados no período anterior a declaração da pandemia do novo corona vírus.

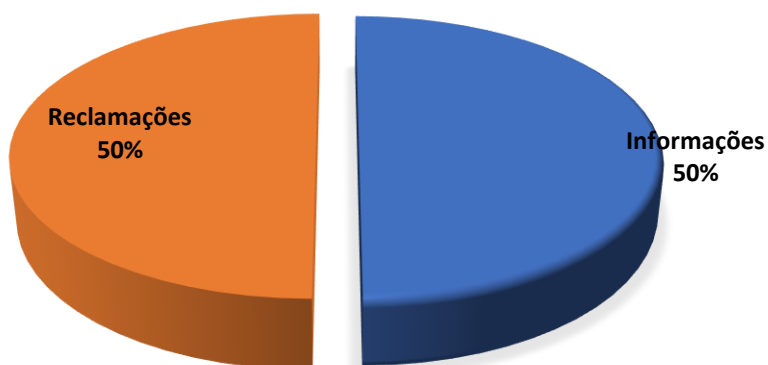


## Manifestações Rota 116 - 3º Trimestre



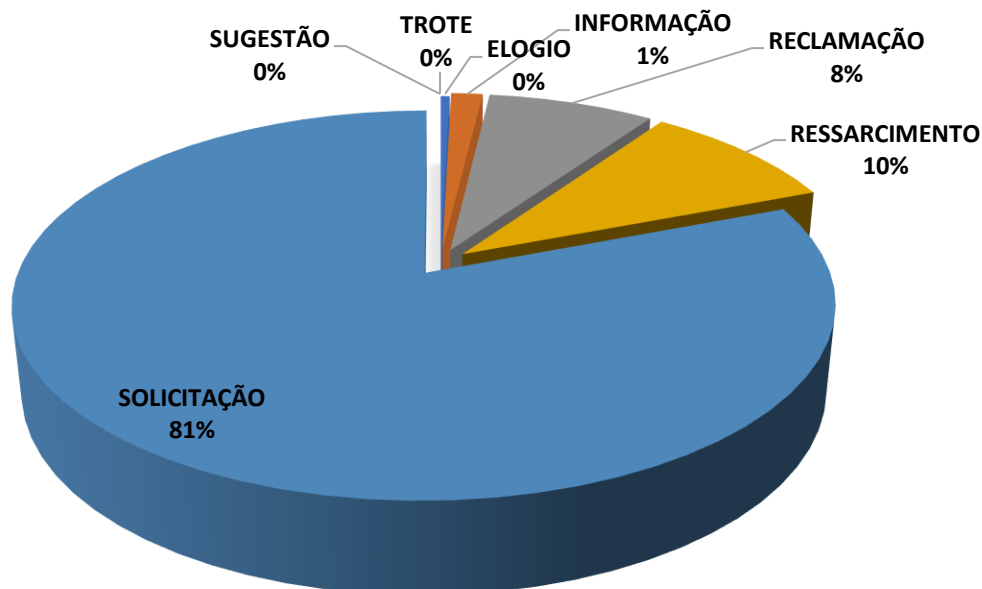
Em relação ao tipo de manifestação, esta Ouvidoria registrou 2 informações e 2 reclamações no 3º trimestre de 2021 em relação a Concessionária Rota 116. Segue abaixo o tipo de manifestação e seus respectivos percentuais.

## Manifestações Agetransp - 3º Trimestre



Na própria Concessionária, solicitações e ressarcimento são manifestações predominantes. No período de referência foram registradas 383 solicitações, 45 ressarcimentos, 37 reclamações, 7 informações e 2 elogios.

## Manifestações Rota 116 - 3º Trimestre



Das informações prestadas, todas foram em relação a informações diversas.

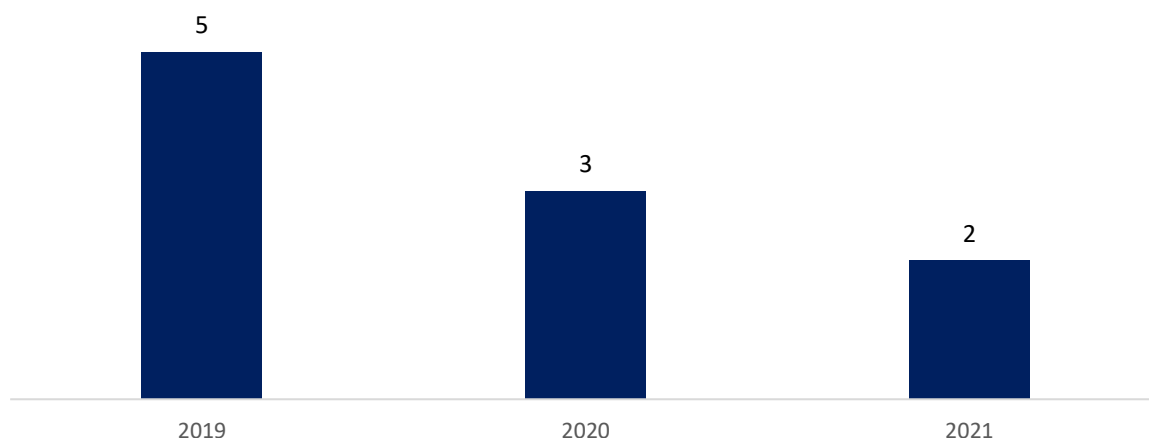
### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 9.2 Reclamações no 3º Trimestre

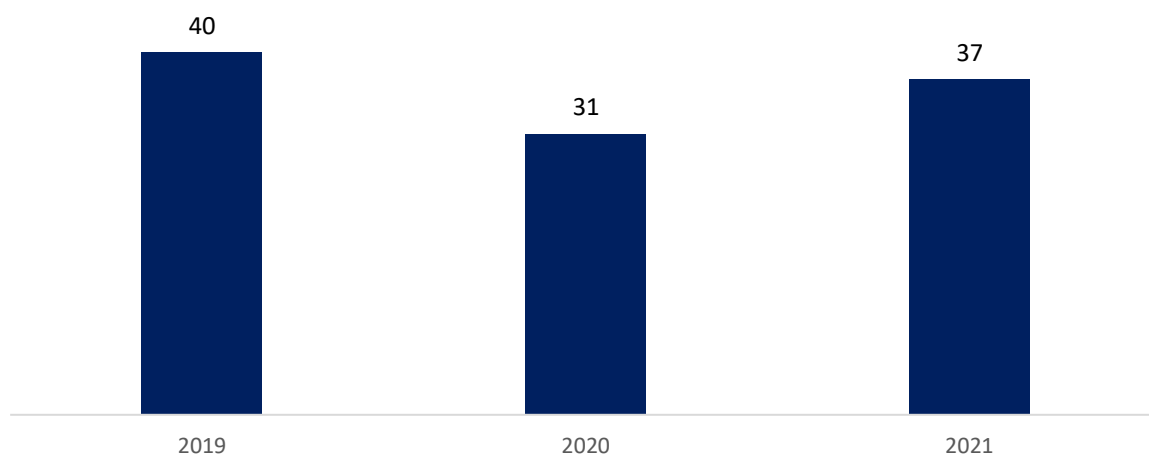
Levando-se em consideração somente as reclamações as reclamações apresentaram o mesmo comportamento das manifestações, onde houve redução de 33,3% em relação ao ano passado e 60% comparando-se com 2019.

## Reclamações Agetransp - 3º Trimestre



Em relação aos dados da própria Concessionária, verifica-se que no trimestre, a Rota 116 apresentou mais reclamações que a CCR Via Lagos apesar de ser a Concessionária com menor número de registros. Ademais, o comportamento de crescimento neste ano também foi constatado nas insatisfações, que aumentaram 19,4%.

## Reclamações Rota 116 - 3º Trimestre



Na Ouvidoria da Agetransp, Não Houve destaque para algum assunto específico tão pouco recorrência nos meses, considerando que os assuntos obtiveram apenas 1 registro.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Considerando os dados da Rota 116, Troco errado, atendimento no pedágio e onda livre foram motivo de 16,2% das reclamações individualmente. Além disto, Outros, sinalização e conduta de veículos de usuários também obtiveram mais de 1 registro no período analisado.

### Reclamações - Ouvidoria da Rota 116

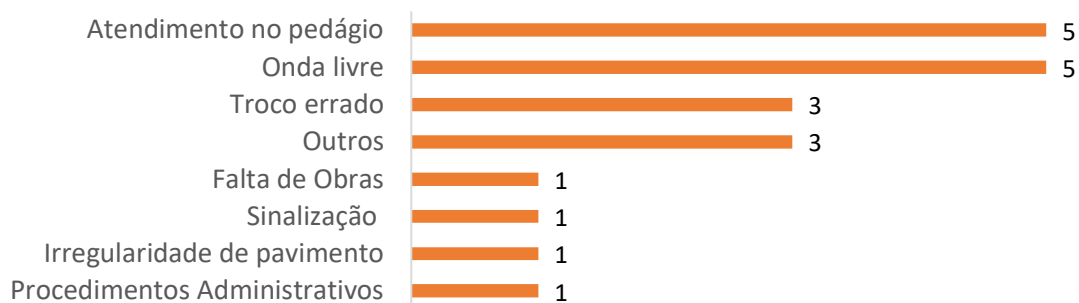


Em julho a Ouvidoria da Agetransp obteve uma reclamação, sendo ela referente a iluminação da Concessionária Rota 116. Considerando os dados da própria Concessionária, atendimento o pedágio e onda livre formam os mais reclamados, motivo de 25% das reclamações cada assunto.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 3º Trimestre - Julho



## Reclamações - Ouvidoria Rota 116 3º Trimestre - Julho



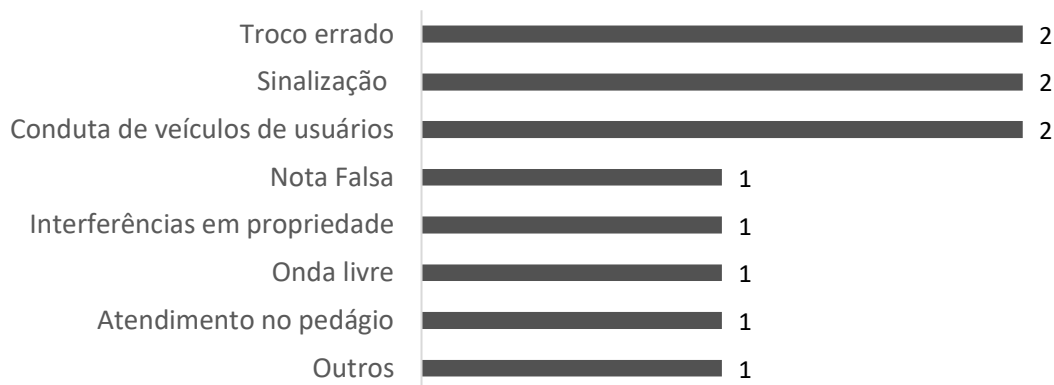
A reclamação de pedágio sobre a CCR Via Lagos na Agetransp foi constatada no mês de agosto. Além disso, troco errado, assunto relacionado a pedágio, foi um dos mais reclamados diretamente com a Concessionária.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp 3º Trimestre - Agosto



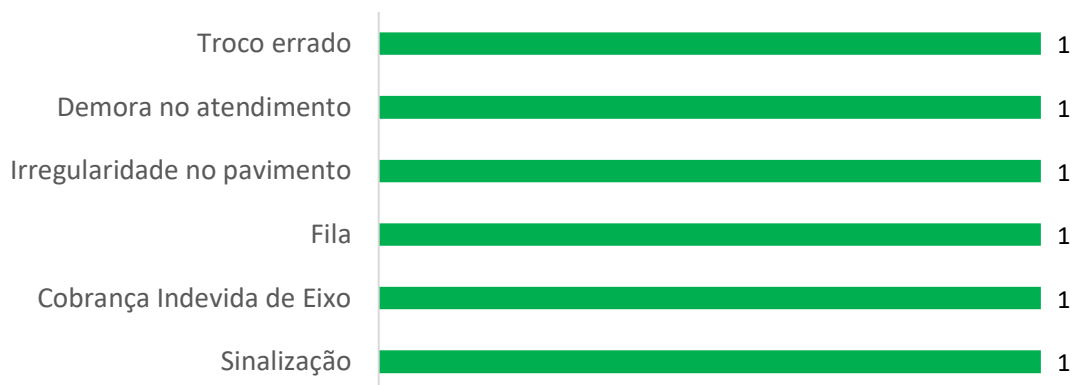
Sinalização, troco errado e conduta de veículos de usuários foram motivos de 18,2% das reclamações, individualmente, no mês de agosto, diretamente com a Concessionária.

### Reclamações - Ouvidoria Rota 116 3º Trimestre - Agosto



No mês de setembro não foram registradas reclamações na Agetransp, no entanto, na Rota 116 houve 6 reclamações, sendo elas sobre troco errado, demora no atendimento, irregularidade no pavimento, fila, cobrança indevida de eixo e sinalização.

### Reclamações - Ouvidoria Rota 116 3º Trimestre - Setembro



## 11 Conclusão

Com base no presente relatório, cujo principal objetivo foi apresentar as demandas recebidas no 3º trimestre de 2021 neste setor de Ouvidoria, período este que compõe os meses de julho, agosto e setembro, foram analisados os canais de atendimento utilizados pelos usuários, as Concessionárias citadas nas manifestações, ramais, linhas ou estações e assuntos presente nos registros tanto da Agetransp quanto das próprias Concessionárias, sendo este uma das formas de avaliação e obtenção de qualidade dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp.

Foram analisadas todas as manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria da Agetransp quanto pelas Ouvidorias das Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Neste trimestre, já vigorava o DECRETO Nº 47.665 DE 29 DE JUNHO DE 2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 31 de dezembro de 2021.

Sendo assim, a Ouvidoria destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações. Não obstante, a Ouvidoria da Agetransp se manteve disponível através do canal telefônico, em horário de expediente, e pelos meios digitais e-mail, e-Sic e e-Ouv, durante todo o período de calamidade pública.

Do mesmo modo, através deste relatório a Ouvidoria destaca a importância e fomenta a realização de manifestações, de maneira formal, por parte dos usuários dos serviços públicos pois, trata-se de um mecanismo que permite que a Agência Reguladora ouça os usuários, entenda seus anseios e exija as melhorias necessárias em relação às Concessionárias sob sua regulação.

Rio de Janeiro, 29 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5