OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE 2021

AGETRANSP

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

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

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

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 Concessionarias 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, 4º 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 dezembro de 2021, houve o Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022.

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 4º Trimestre 10

4.1 Canais de Atendimento das manifestações..... 10

4.2 Tipo de Manifestação 11

4.3 Números por Concessionária 12

4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações 13

4.5 Assunto dos tipos de manifestação 16

5 Manifestações – Supervia..... 19

5.1 Registros no 4º Trimestre..... 19

5.1.1 Série histórica de Reclamações 26

6 Manifestações – MetrôRio 31

6.1 Registros no 4º Trimestre..... 31

6.2 Reclamações no 4º Trimestre 37

6.2.1 Reclamações por Linha..... 38

6.2.2 Reclamações por Assunto..... 39

7 Manifestações – CCR Barcas 41
7.1 Registros no 4º Trimestre 41
7.2 Reclamações no 4º Trimestre 44
7.2.1 Reclamações por assunto 48
8 Manifestações – CCR Via Lagos 52
8.1 Registros no 4º Trimestre 52
8.2 Reclamações no 4º Trimestre 54
9 Manifestações – Rota 116 56
9.1 Registros no 4º Trimestre 56
9.2 Reclamações no 4º Trimestre 59
11 Conclusão 61

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 prefiram 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 pratica 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.

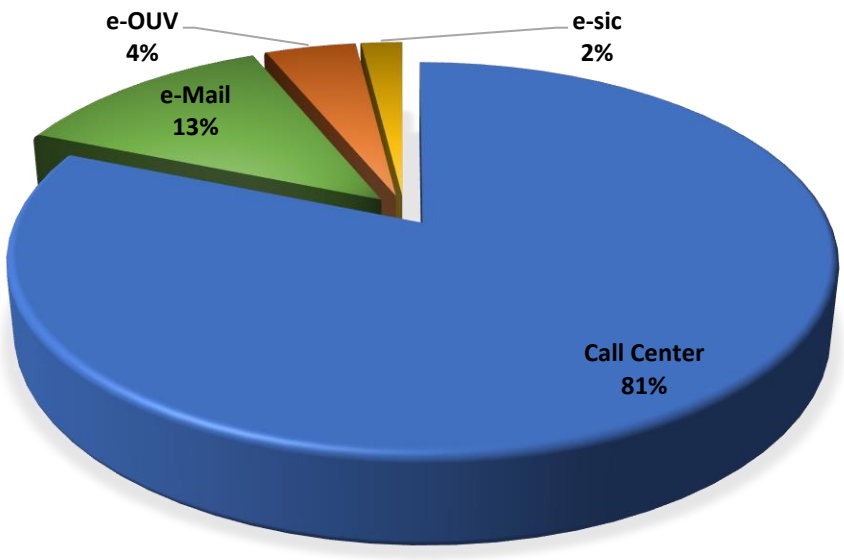
ELOGIO

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

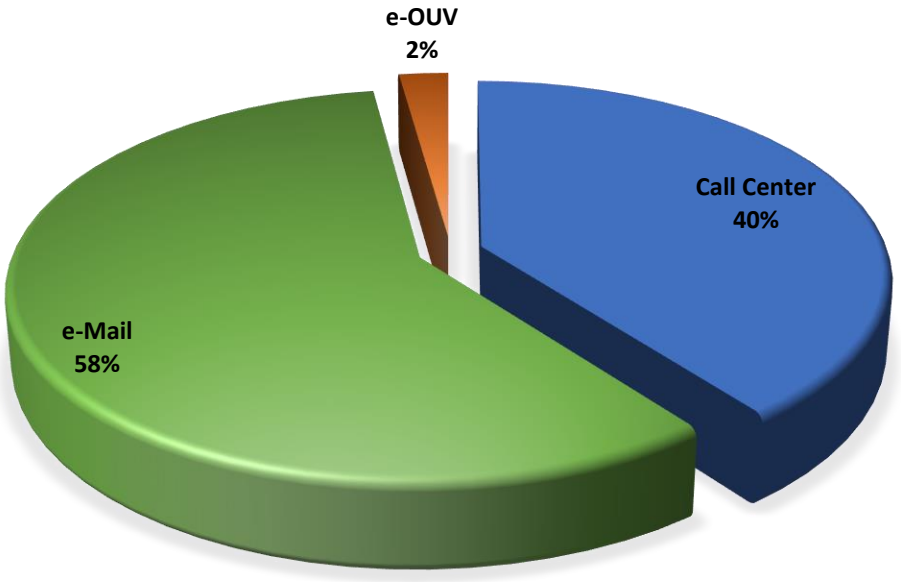
4 Números dos atendimentos no 4º Trimestre

4.1 Canais de Atendimento das manifestações

No período que compreendeu o 4º trimestre do ano de 2021, essa Ouvidoria registrou 523 manifestações formais, sendo evidenciado um crescimento de 2,15% em relação ao trimestre anterior. Destes registros, **414 foram por telefone**, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, **84 manifestações por e-mail**, **18 e-Ouv** e **9 através do e-Sic, onde apenas o e-mail apresentou aumento na coleta de registros, de 28,1%.**

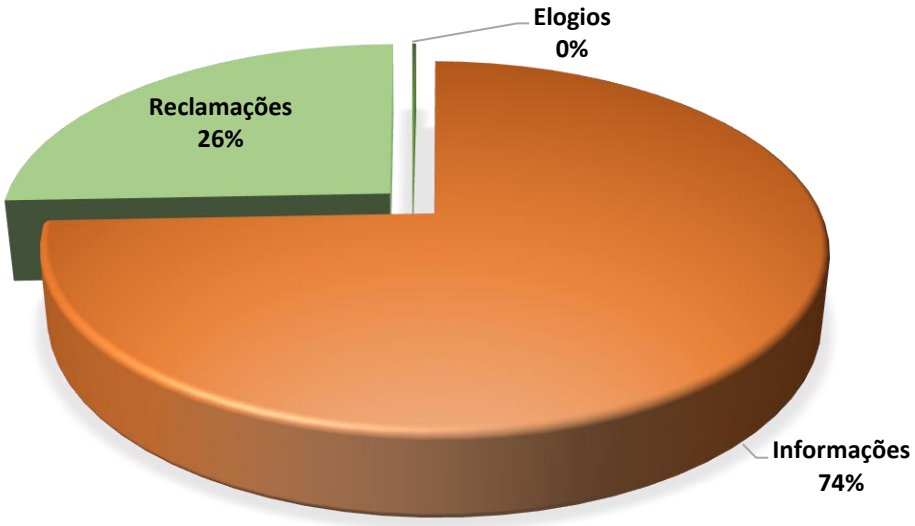


Considerando as reclamações, houve **57 reclamações por e-mail**, um aumento de 36,8% em relação ao trimestre anterior, enquanto **o número de reclamações realizadas pelo Call Center foi de 53, correspondendo a um crescimento de 39,5%.** Considerando o e-Ouv, houve 3 registros no período trimestral de análise, sendo uma redução de 1 registro (-25%).



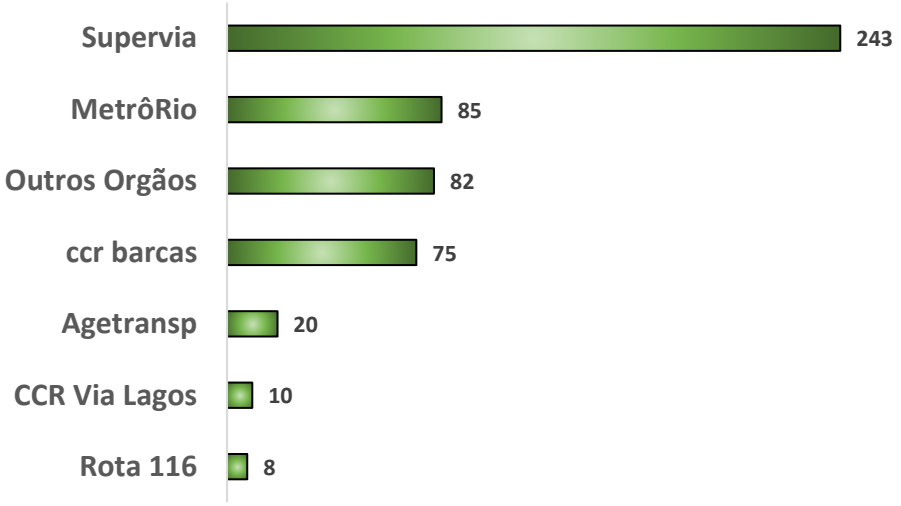
4.2 Tipo de Manifestação

Considerando as classificações das manifestações, nota-se que aproximadamente 3 em cada 4 manifestações foram insatisfações no trimestre analisado. Foram registradas 388 informações, 134 Reclamações, e 1 elogio, havendo assim redução das informações em 5,4% e crescimento das reclamações de 35,4%. A alteração se refere a sugestões e elogios, onde o trimestre anterior apresentou registros de sugestões e o de referência 1 registro acerca de elogios.

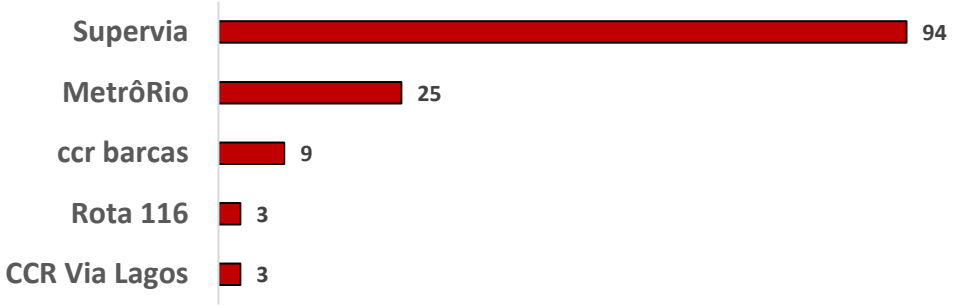


4.3 Números por Concessionária

Sobre as Concessionárias reguladas pela Agetransp, pontua-se que aproximadamente 46,5% dos registros se referiram a Supervia, enquanto no trimestre anterior o percentual avaliado foi de 50,4%. Em números absolutos, a Supervia apresentou 15 manifestações a menos que no trimestre anterior, sendo de 243 no trimestre de referência. Ao Contrário do período anterior, a 2ª Concessionária mais manifestada foi o MetrôRio, responsável por 16,3% dos registros. Destaca-se que houve aumento desta participação, pois no trimestre anterior foi responsável por 14,7%. Houve aumento de 75 para 85 registros sobre a Concessionária. Já em relação a CCR Barcas, houve redução de 10 registros, sendo a Concessionária a 3ª mais manifestada no trimestre, responsável por 14,3% dos registros coletados pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2021, sendo que no trimestre anterior este percentual foi de 16,6%. No trimestre anterior houve 5 registros acerca da CCR Via Lagos e 4 em relação a Rota 116, e esses números foram duplicados no 4º Trimestre de 2021.

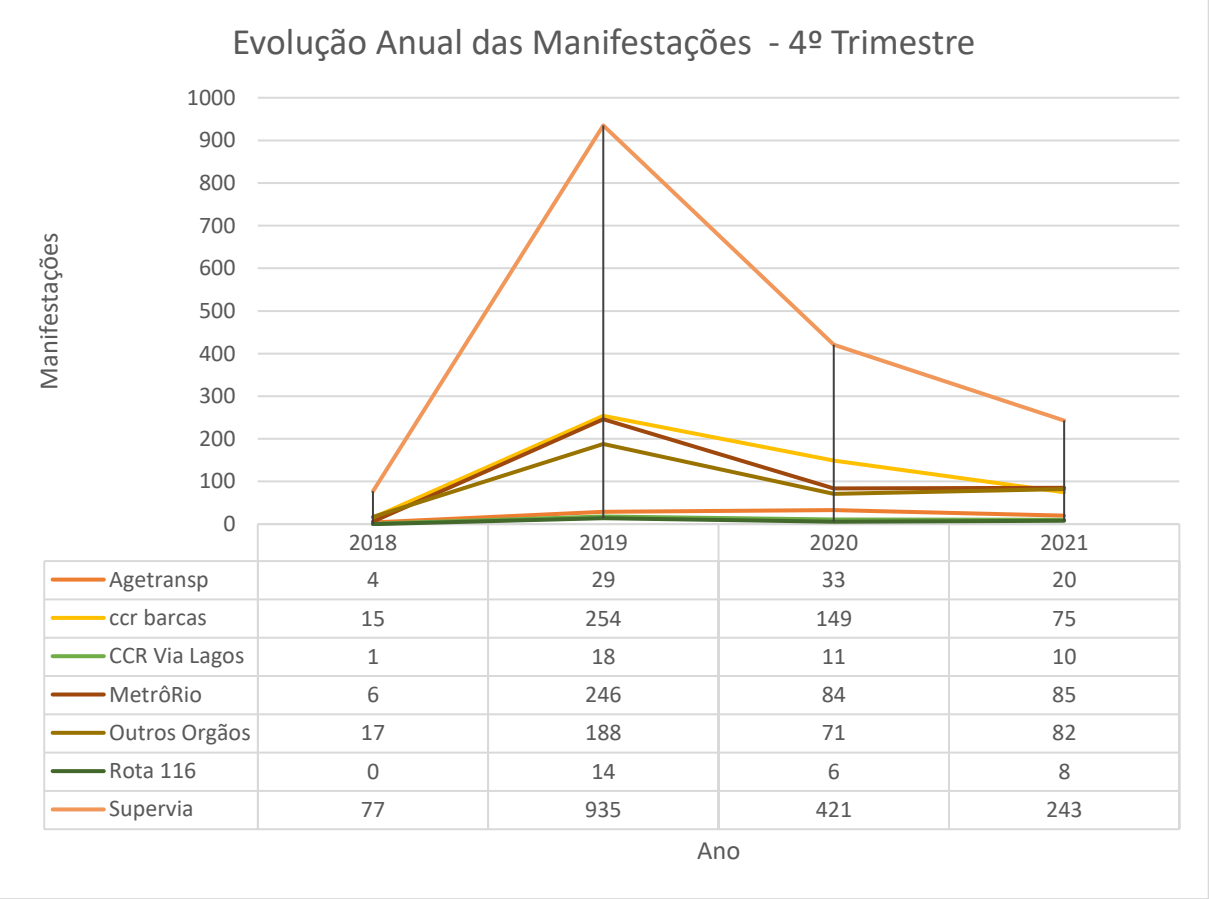


Em relação as reclamações, as Concessionarias que apresentaram aumento foram Supervia e MetrôRio, equivalendo a crescimentos percentuais de 59,3% em relação a Supervia e 25% em relação ao MetrôRio, e seguiram a mesma ordem das manifestações. CCR Barcas foi a 3ª mais reclamada com redução de 35,7% em relação ao trimestre anterior. CCR Via Lagos apresentou mesmo número de insatisfações e Rota 116 reduções em 1 unidade.



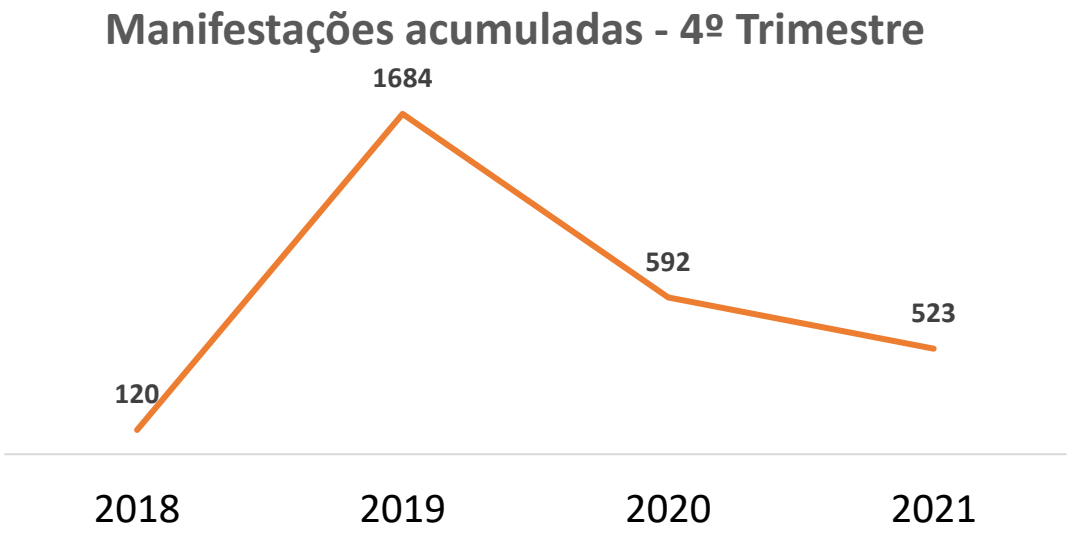
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

Considerando o 4º Trimestre, MetrôRio e Rota 116 apresentaram crescimento em relação ao Trimestre do ano passado. MetrôRio apresentou aumento de 1 manifestação, enquanto Rota 116, 2 manifestações. CCR Barcas apresentou queda de 49,7%, CCR Via lagos em 1 unidade e Supervia de 42,3%.

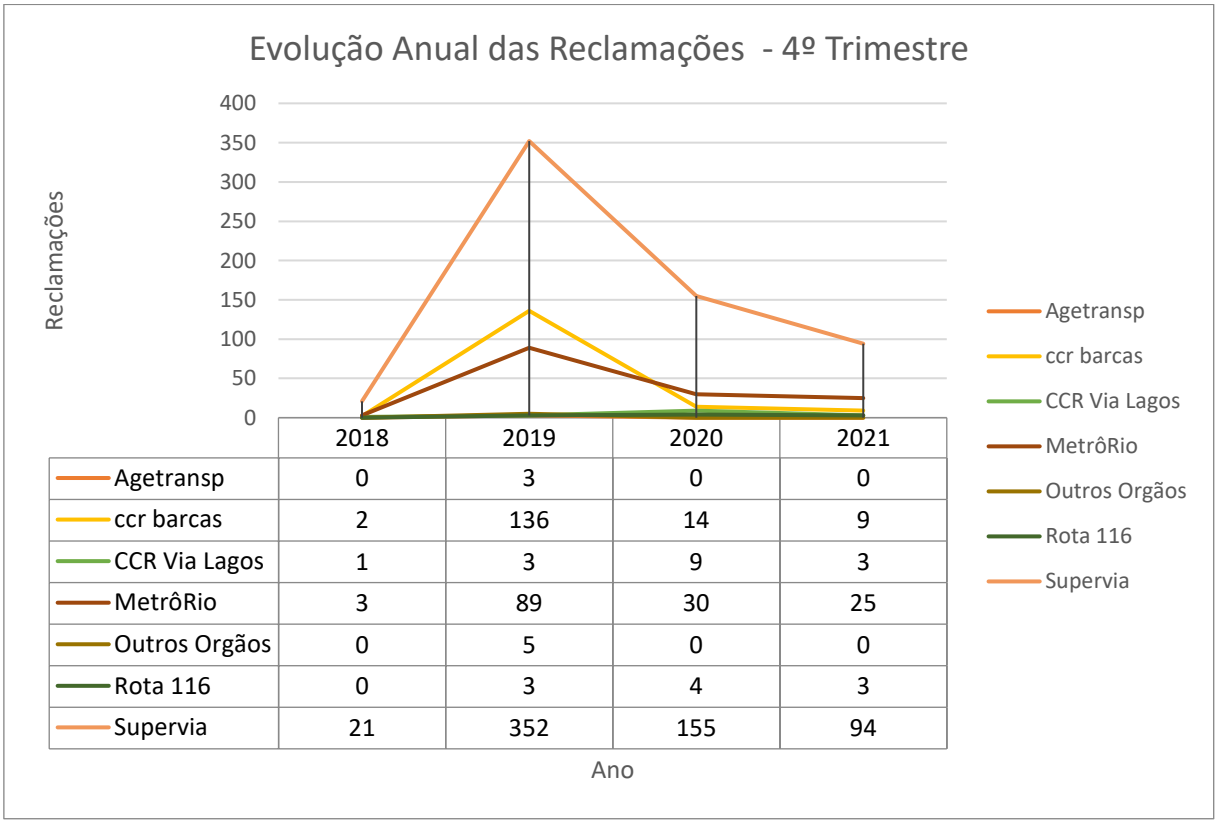


	2018	2019	2020	2021
Agetransp	4	29	33	20
ccr barcas	15	254	149	75
CCR Via Lagos	1	18	11	10
MetrôRio	6	246	84	85
Outros Orgãos	17	188	71	82
Rota 116	0	14	6	8
Supervia	77	935	421	243

Considerando todas as unidades, houve redução nos anos em que o país esteve enfrentando a pandemia do Coronavírus. Em relação a 2019, as manifestações reduziram 68,9%, já considerando 2020, a redução avaliada foi de 11,7%.

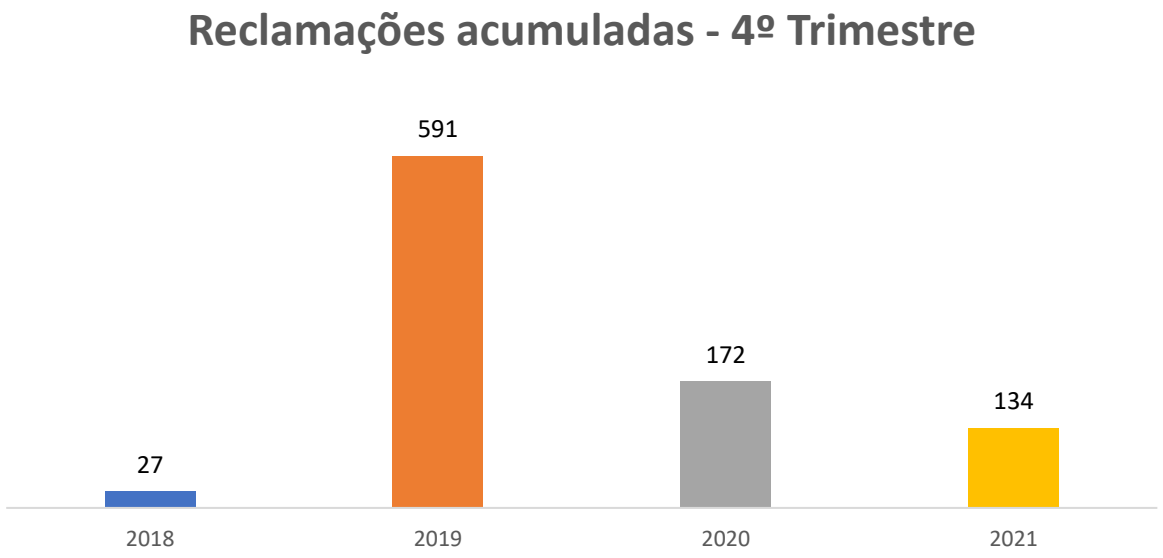


Em relação as reclamações, verificou-se que houve que em todas as Concessionárias, em relação a 2020, sendo a maior redução sobre a CCR Via lagos, que apresentou queda de 66,6%.

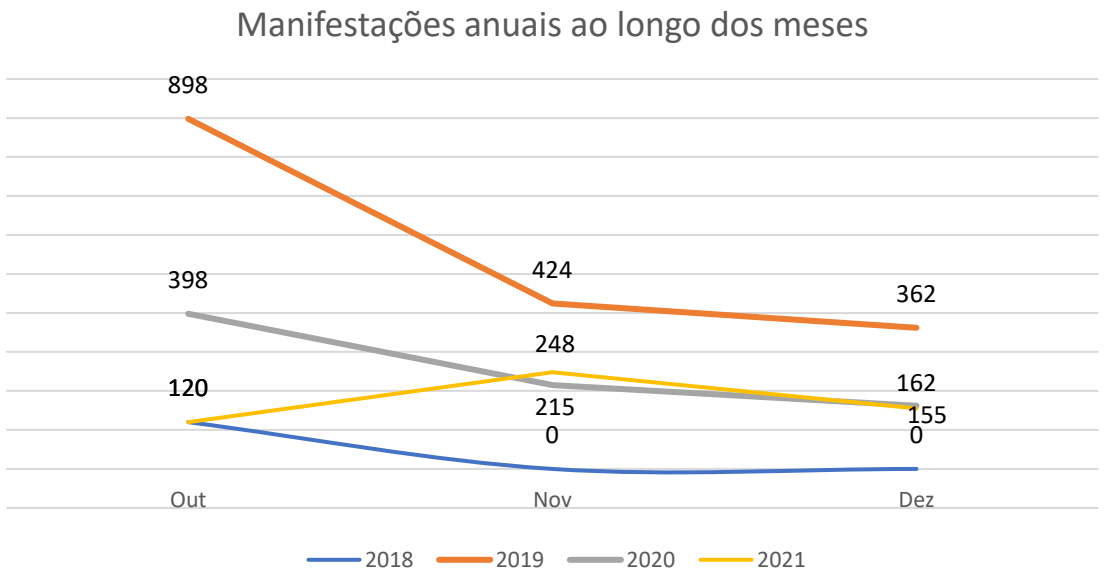


	2018	2019	2020	2021
Agetransp	0	3	0	0
ccr barcas	2	136	14	9
CCR Via Lagos	1	3	9	3
MetrôRio	3	89	30	25
Outros Orgãos	0	5	0	0
Rota 116	0	3	4	3
Supervia	21	352	155	94

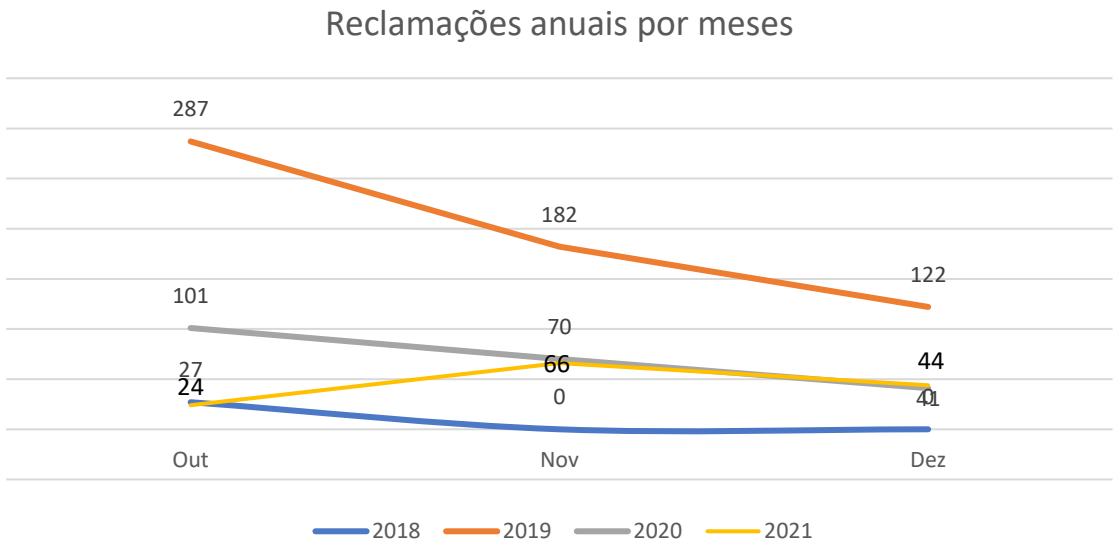
Em relação a todos os registros realizados na Ouvidoria da Agetransp, nota-se que os registros reduziram 22,1% em relação a 2020 e 77,3% em relação ao período anterior a pandemia. Após o início da pandemia, ainda assim, com números pouco superiores ao ano de 2018. Note que no ano anterior a pandemia, havia sido registrado um aumento de 2088%.



Note que em relação aos meses, todos os 4 anos analisados apresentaram menores números de manifestações, sendo um período de redução destes registros. De modo geral, apenas no 4º trimestre de 2021, novembro apresentou crescimento no mês de novembro, fato este não evidenciado nos demais anos.

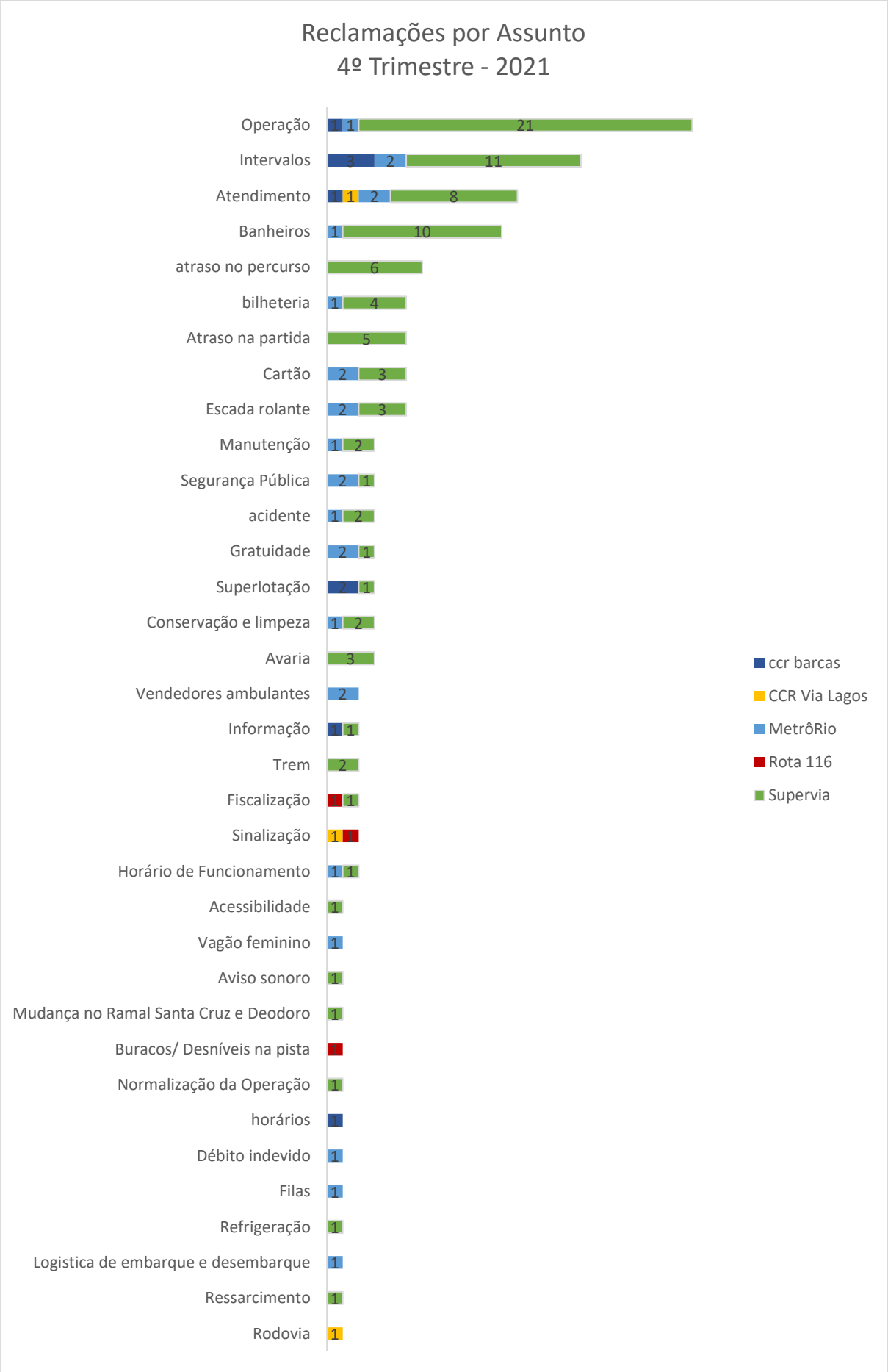


Em relação as reclamações, verificou-se que o ano de 2019 foi o que apresentou maiores números de registros, sendo registradas reduções consecutivas ao longo dos meses do trimestre, assim como 2020. Em 2021, este cenário se alterou, pois houve crescimento no mês de novembro, assim como ocorreu nas manifestações.

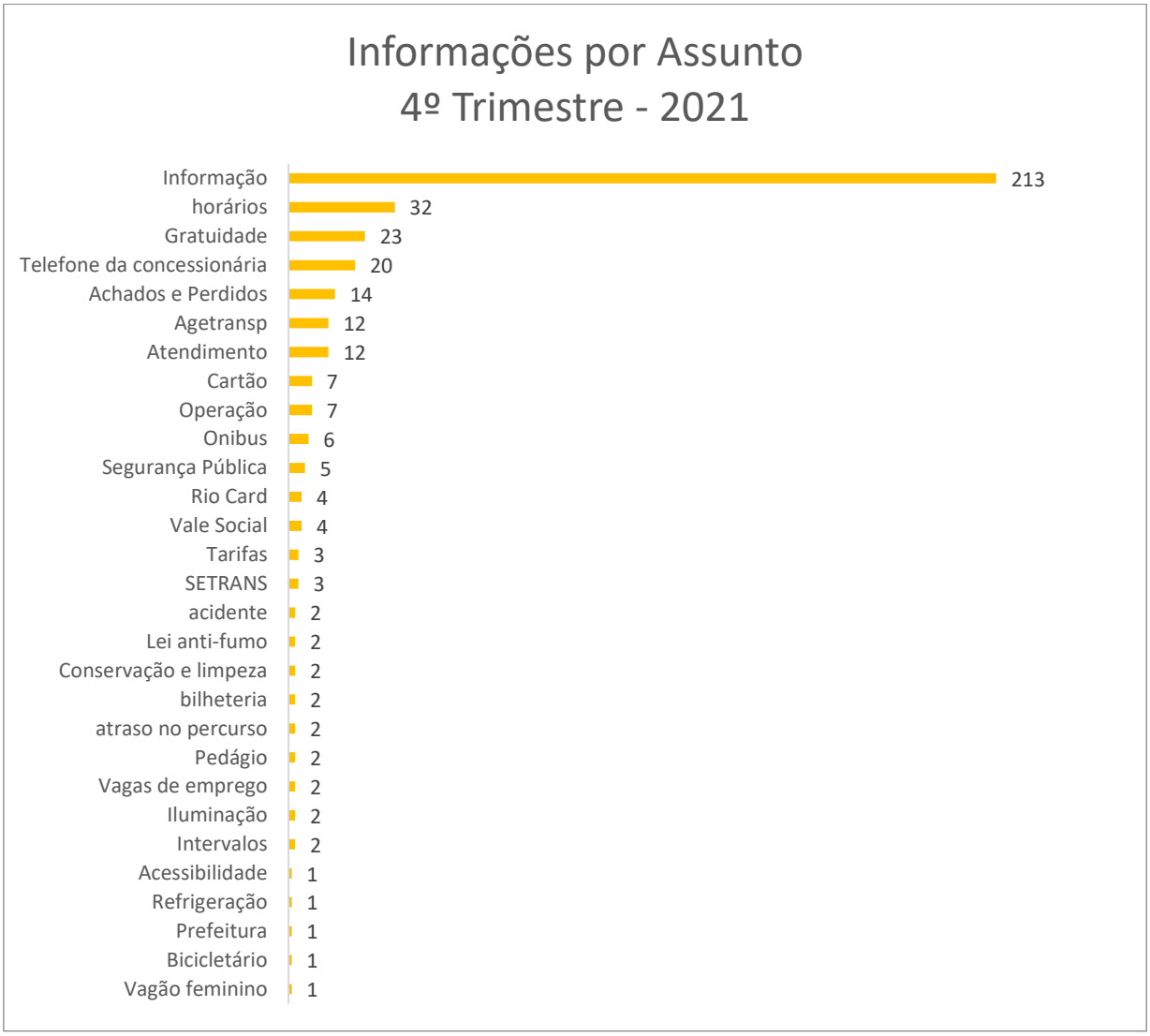


4.5 Assunto dos tipos de manifestação

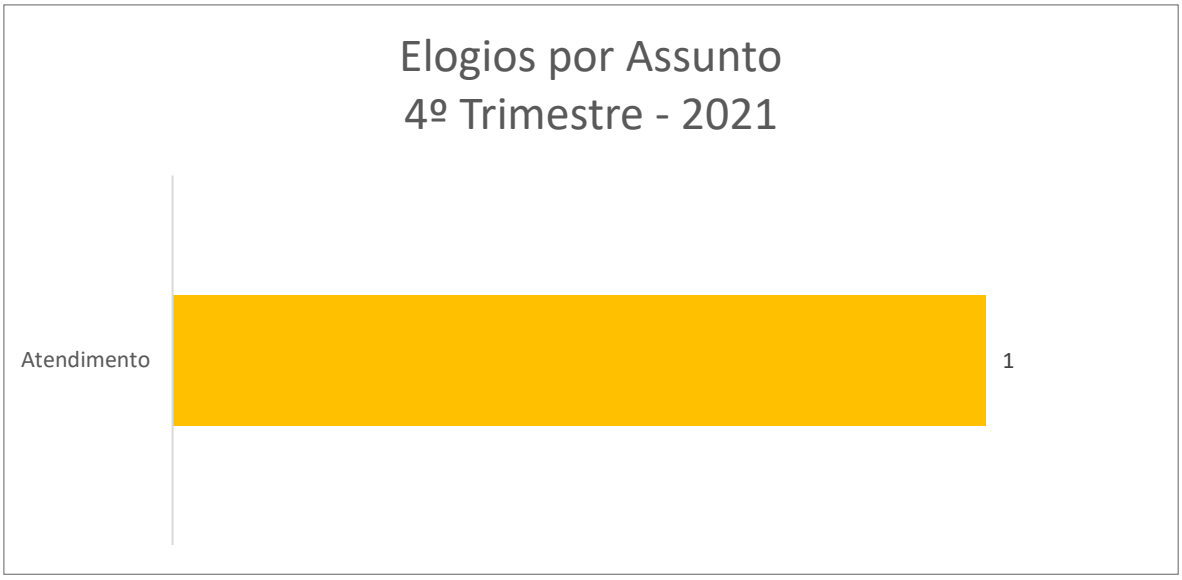
No período não houve denúncias. Em relação as reclamações, entre outubro e dezembro se verifica que o maior número de reclamações foi devido a operação das Concessionárias. Sobre o assunto, pontua-se que 91,4% das reclamações se referiram a Supervia, além de 4,3% sobre MetrôRio e 4,3% em relação a CCR Barcas. Considerando a CCR Barcas, Intervalos foram motivo de 3 insatisfações, assunto mais frequente sobre a mesma. Sobre o MetrôRio, destacam-se intervalos, atendimento, cartão, escada rolante, segurança pública, gratuidade e vendedores ambulantes. CCR Via lagos apresentou reclamações sobre atendimento, sinalização e rodovia, enquanto Rota 116 fiscalização, sinalização e buracos ou desníveis na pista. Segue gráfico com números absolutos, por assunto e Concessionária:


Reclamações por Assunto
4º Trimestre - 2021
Operação
Intervalos
Atendimento
Banheiros
atraso no percurso
bilheteria
Atraso na partida
Cartão
Escada rolante
Manutenção
Segurança Pública
acidente
Gratuidade
Superlotação
Conservação e limpeza
Avaria
Vendedores ambulantes
Informação
Trem
Fiscalização
Sinalização
Horário de Funcionamento
Acessibilidade
Vagão feminino
Aviso sonoro
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro
Buracos/ Desníveis na pista
Normalização da Operação
horários
Débito indevido
Filas
Refrigeração
Logistica de embarque e desembarque
Ressarcimento
Rodovia
ccr barcas
CCR Via Lagos
MetrôRio
Rota 116
Supervia

Informações diversas foi assunto com maior número de registros em relação a categoria reclamação, sendo responsável por em 54,9% das informações. Além disto, destacou-se novamente os assuntos Gratuidade, Horários, Agetransp, Achados e perdidos, surgindo alguns assuntos no topo como telefone da Concessionária e atendimento.



No período não houve solicitações nem sugestões. O elogio recebido pela Agetransp tratou-se do atendimento recebido na Concessionária Supervia, conforme gráfico a seguir:



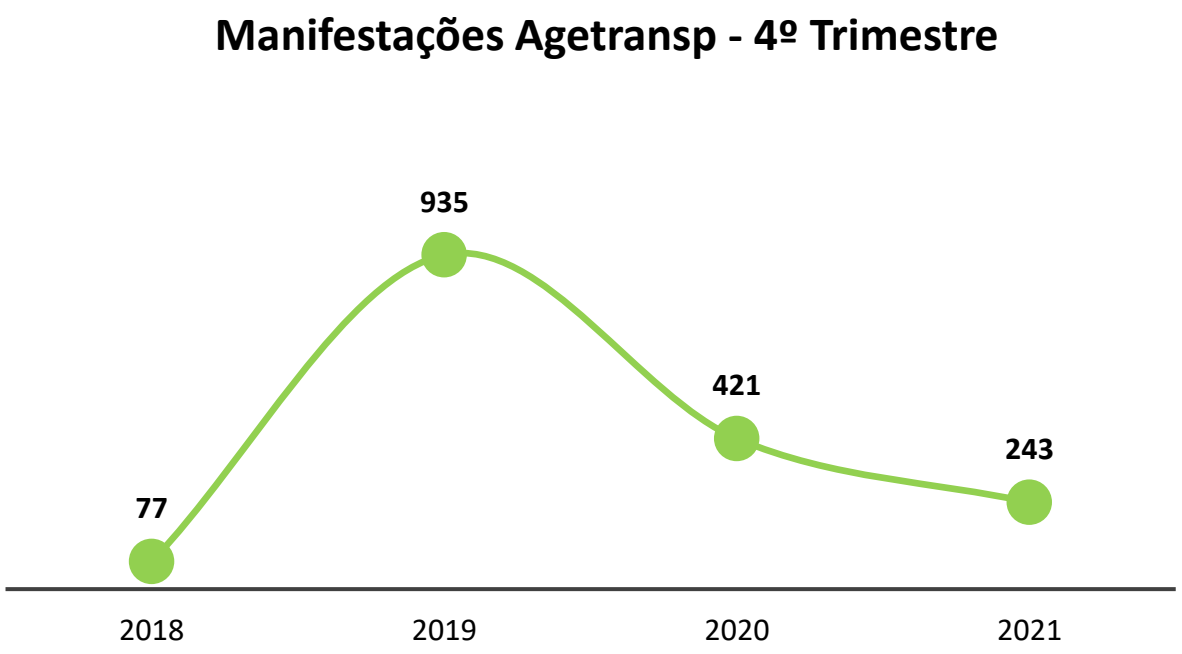
5 Manifestações – Supervia

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.

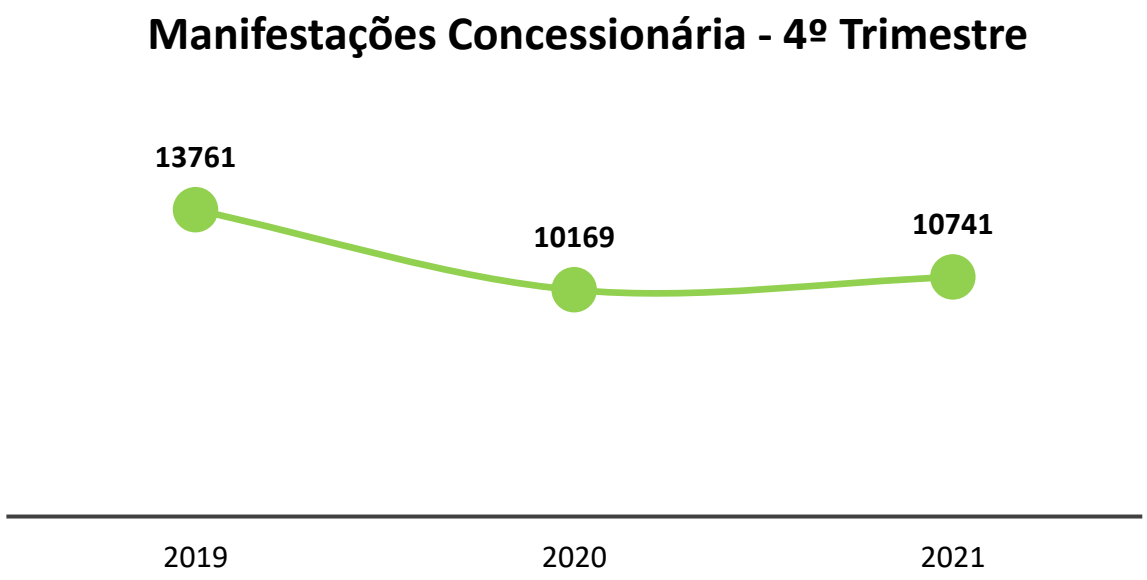
A Concessionária é responsável por transportar, em média, 620 mil passageiros por dia útil que dependem dos seus serviços.

5.1 Registros no 4º Trimestre

Conforme os dados do trimestre, as manifestações acerca da Supervia reduziram desde o início da pandemia. Em relação ao período antes do Coronavírus, as manifestações reduziram 74%. Já considerando o ano passado, ainda assim os registros reduziram 42,3%. Os números só não são inferiores ao ano de 2018.

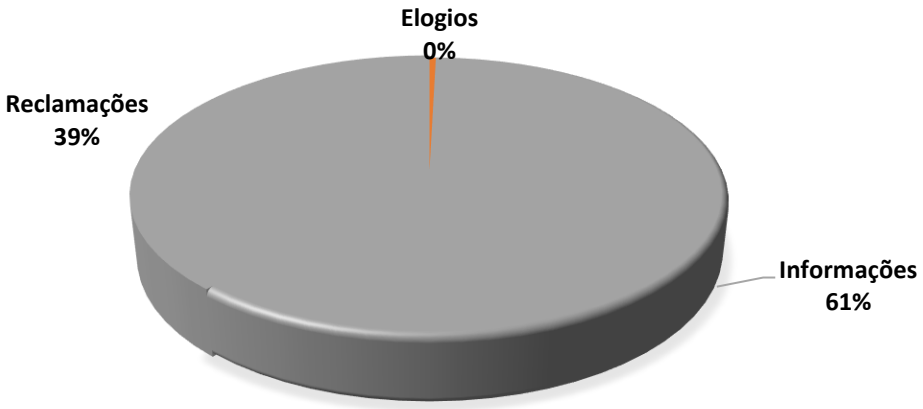


Nos dados da Concessionária, as reduções sim ocorreram em relação ao período pré-pandêmico. No entanto, em relação ao ano passado as manifestações cresceram 5,6%.



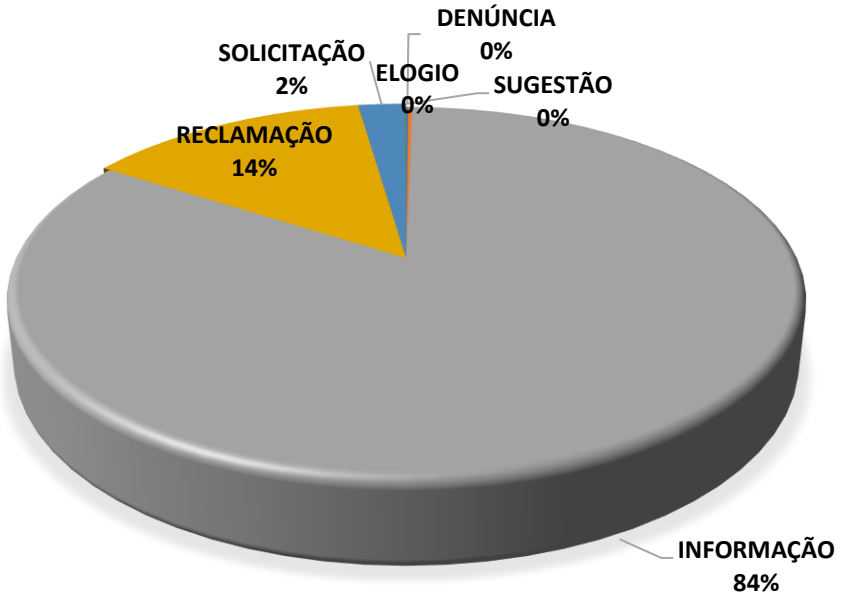
Neste setor de Ouvidoria foram registradas 243 manifestações acerca da Supervia, sendo elas: **148 informações, 94 reclamações e 1 elogio, havendo redução das informações e crescimento das reclamações em relação ao 3º Trimestre**. Os percentuais estão dispostos a seguir:

MANIFESTAÇÕES AGETRANSP - 4º TRIMESTRE



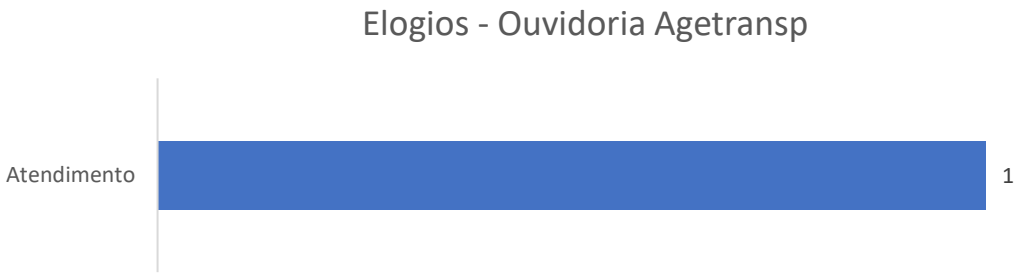
Verificou-se que na Concessionária o percentual das informações ainda foi superior ao evidenciado nesta Agência, e as insatisfações com percentuais menores. A Concessionária registrou **9004 informações, 1459 reclamações, 239 solicitações, 22 elogios, 10 denúncias e 7 sugestões**. Comparando-se com o 3º Trimestre, todos os tipos de manifestações reduziram.

MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - 4º TRIMESTRE



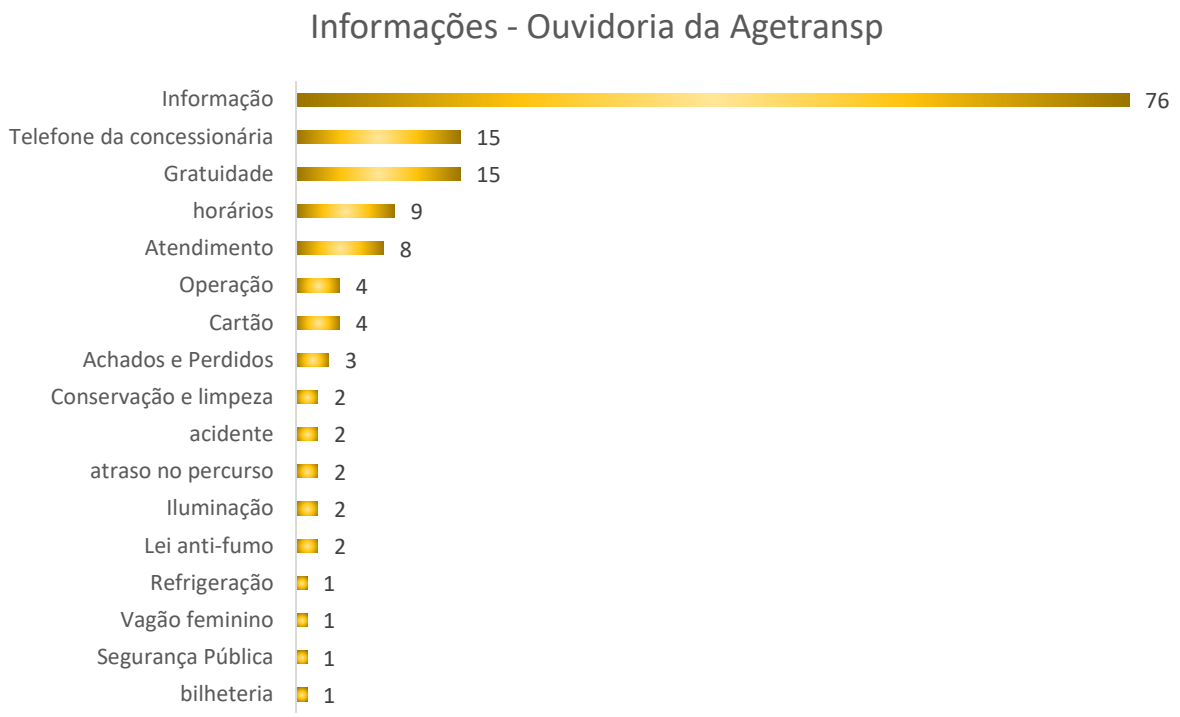
Não houve registro de denúncias nesta Ouvidoria enquanto na Concessionária, das 10 denúncias coletadas, 4 referiam-se a compliance e 2 em relação a assédio.

Em relação a elogios, esta Ouvidoria registrou uma manifestação de feedback positivo de usuário acerca do atendimento da Concessionária.



Considerando os dados da própria Supervia, dos 22 elogios, 6 se referiram a colaborador, um percentual de 27,3%.

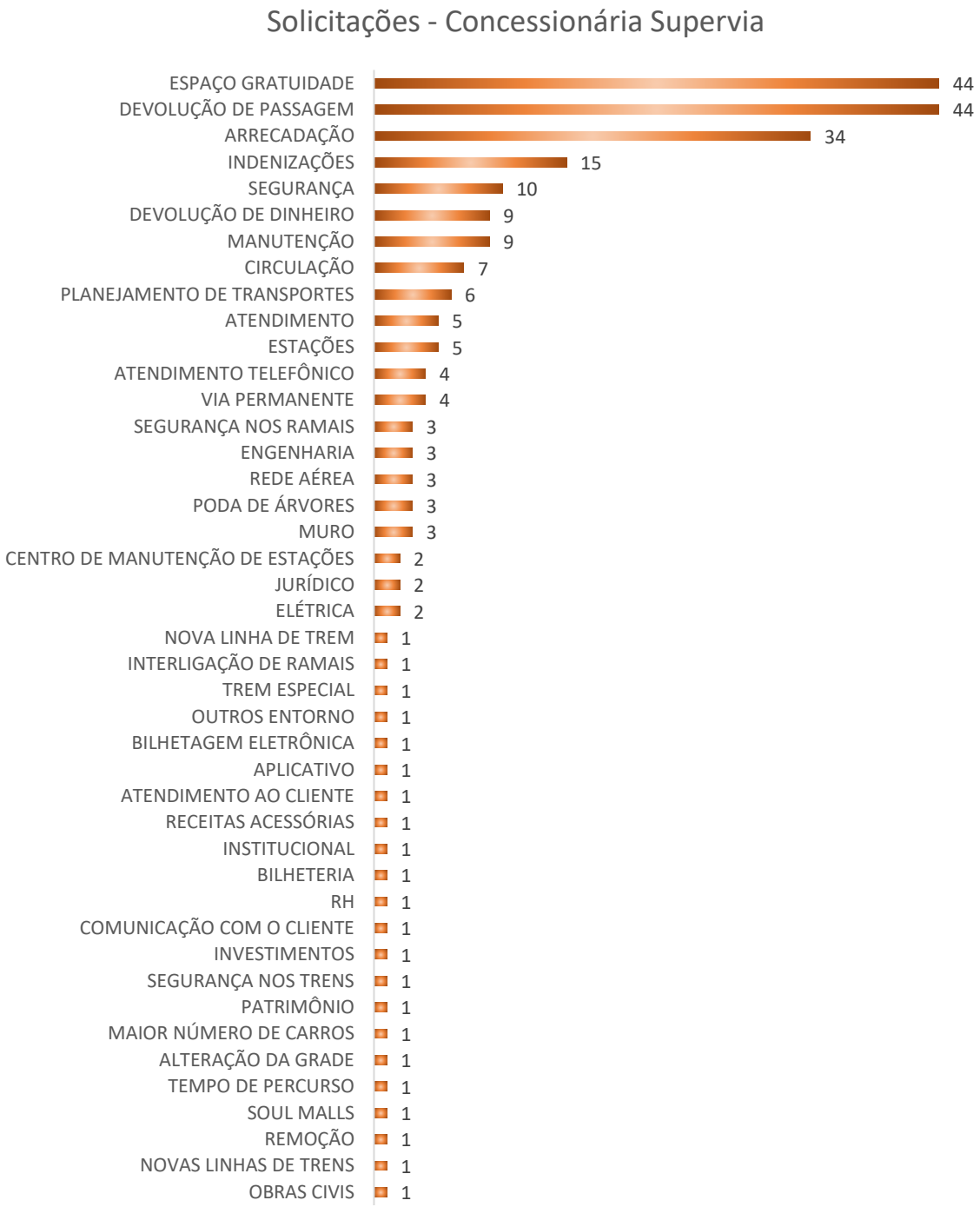
Considerando as informações sobre a Supervia, 51,4% dos registros recebidos na Ouvidoria da Agetransp trataram-se de informações diversas. Além disto, assuntos, gratuidade e telefone da Concessionária tiveram destaque, e horários e atendimento também apresentaram médias de mais de 2 registros por mês no trimestre.



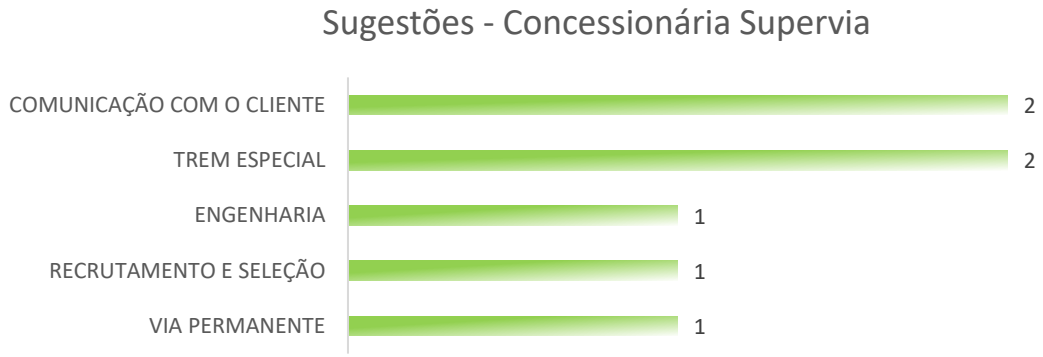
Na própria Ouvidoria da Concessionária, horários novamente foi maior motivo de busca dos usuários por informação, semelhante ao 3º Trimestre. O referido assunto foi teor de 28,3% dos pedidos de informação, ou seja, mais de 1 em cada 4 registros. Operação do Ramal e achados e perdidos também permaneceram apresentando destaque correspondendo a percentuais respectivos de 23,4% e 13,4, onde apenas achados e perdidos não obteve aumento no percentual, em relação ao 3º Trimestre.

OPERAÇÃO REGULAR 795
RECHAMADA 348
OPERAÇÃO REVEILLON 290
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO 280
GRATUIDADE SÊNIOR 266
GIRO 170
POSTO DE GRATUIDADE 140
GRATUIDADE ESTUDANTE 137
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO 126
SALDO 126
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS 125
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 113
DEVOLUÇÃO VIA SITE 108
RH 93
RECARGA 92
GERAL 89
INFORMAÇÕES GERAIS 81
BIKE RIO 76
CADASTRO 67
DANOS AO CLIENTE 65
BLOQUEIO DE CARTÃO 55
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE 51
ACHADOS E PERDIDOS 49
BILHETERIA 43
CARTÃO UNITÁRIO 43
CARTÕES METRÔRIO 39
TARIFAS 36
ATENDIMENTO DO SAC 34
ACESSO AO APP/SITE 33
INTEGRAÇÃO 32
COMERCIAL 28
JOGOS E EVENTOS 28
LOJAS E QUIOSQUES 28
CARTÃO 27
SUPRIMENTOS 26
RESPONSABILIDADE SOCIAL 26
CARTÃO PRÉ-PAGO 25
INSTITUCIONAL 23
APOIO CLIENTE 19
VALIDAÇÃO DE RECARGA 19
CARTÃO MASTER 18
TRAJETOS DO MNS 18
UBER 18
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE 17
CAMERA DAS ESTAÇÕES 16
LINHA DE BLOQUEIO 15
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS 14
CARTÃO VISA 12
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO 11
EVENTOS / PARCERIAS 11
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO 11
CASHBACK 30% 11
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO 10
CORONAVIRUS 10
OUTROS (PARCERIAS) 9
PARCERIAS 9
CELULAR 8
MENSAGEM NA CATRACA 7
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO 6
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) 6
PROTEÇÃO DE DADOS 5
CARTÃO BLOQUEADO 5
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO 5
PALCO CARIOCA 5
WIFI 5
BICICLETÁRIO 4
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES 4
CAIXA 24 HORAS 3
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO) 3
SITE 2
EQUIPAMENTO DOS TRENS 2
CIRCO VOADOR NO AR 2
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES 2
PAGAMENTO 1
CAIXA ECONÔMICA 1
APLICATIVO 1
NÚMERO LÓGICO 1
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES 1
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE 1
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE 1
PROMOÇÕES 1
MIGUEL FALABELLA 1
TEATRO RIACHUELO 1
MEGAMATTE 1
PALCO CARIOCA ONLINE 1
CIRCO VOADOR 1
TEATRO PRUDENTIAL 1
COMUNICAÇÃO VISUAL 1

A Ouvidoria da Agetransp não registrou solicitações no trimestre analisado. No entanto, a Concessionária obteve 239 pedidos de solicitações. Dessas, 44 foram acerca de espaço gratuidade e 44 sobre devolução de passagem. Os demais assuntos podem ser visualizados a seguir:

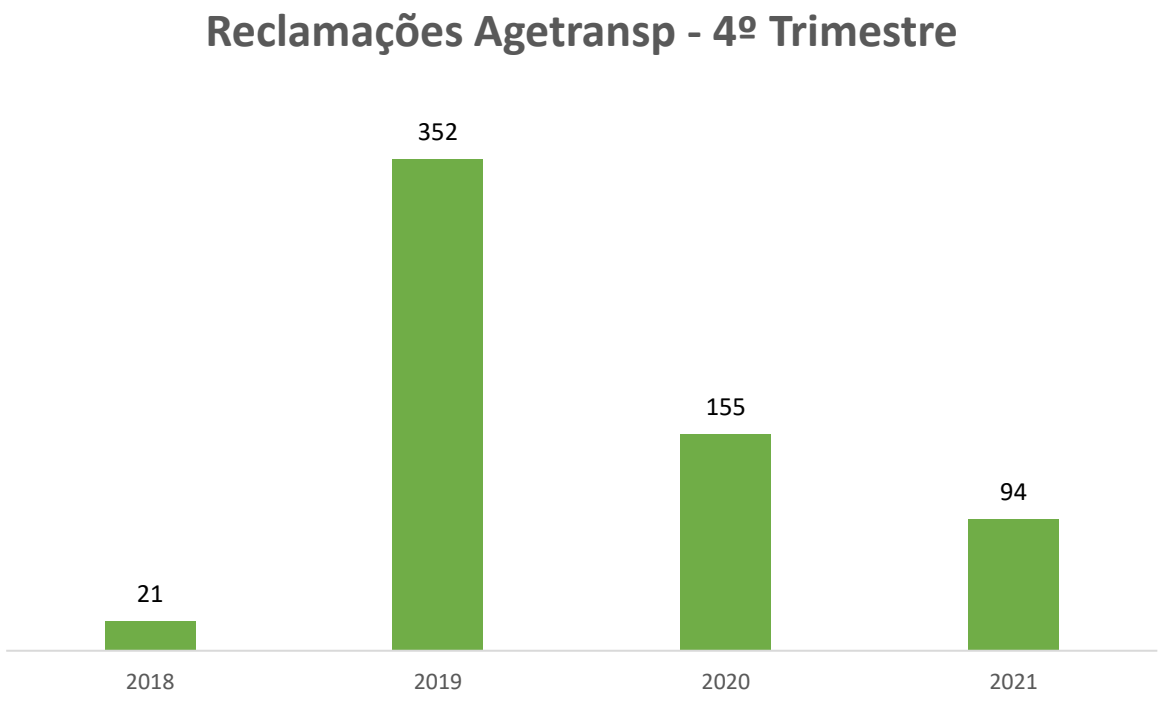


Não houve sugestões registradas neste setor de Ouvidoria. A Concessionária coletou 7 sugestões, sendo elas: Comunicação com o cliente, trem especial, engenharia, recrutamento e seleção e via permanente.

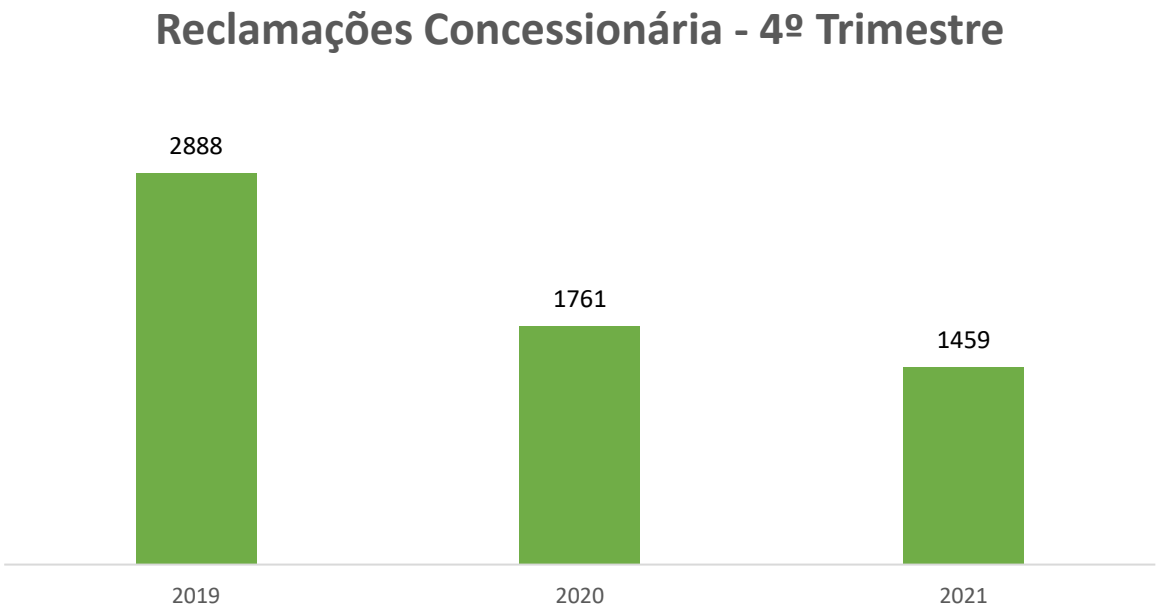


5.1.1 Série histórica de Reclamações

Na Ouvidoria da Agetransp, as reclamações sobre a Supervia reduziram a partir de 2019, assim como as manifestações. Em relação ao ano anterior, a redução avaliada foi de 39,4% e de 73,3% em relação a 2019. Os menores registros de reclamações também constaram no 4º trimestre de 2018.

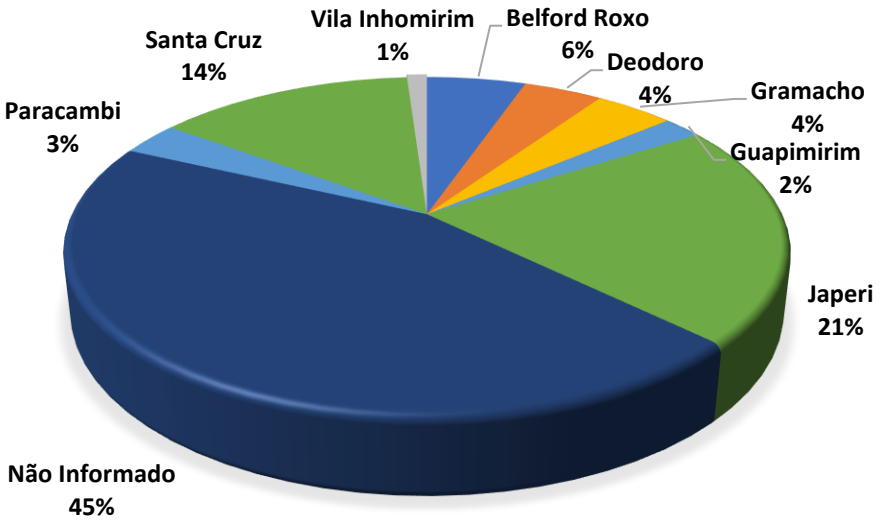


Na Ouvidoria da Supervia, os registros decresceram no ano de 2021 em relação ao 4º trimestre de 2020, apesar do comportamento das manifestações serem inversos. Destaca-se que a redução foi de 17,1% em relação ao 2020 e de 49,5% considerando o ano de 2019.



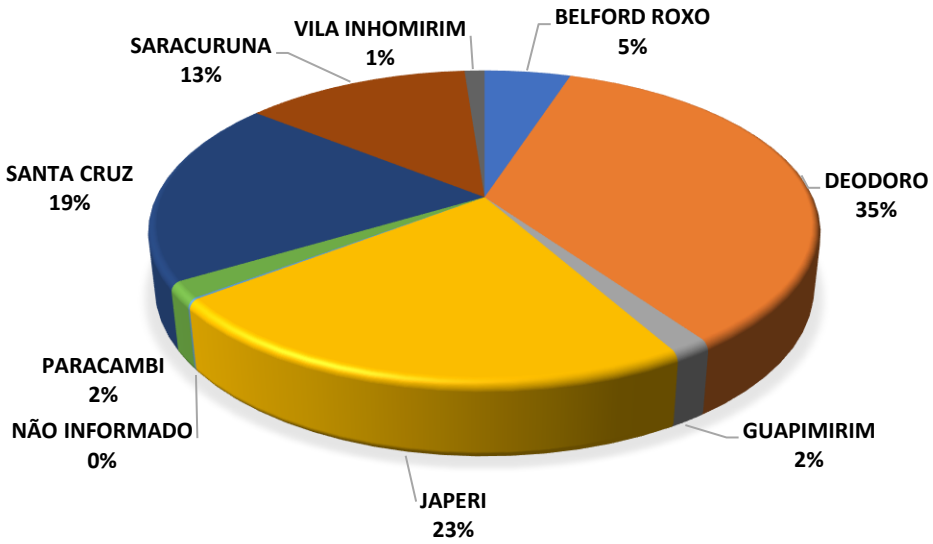
Considerando os ramais das reclamações, nota-se na Ouvidoria da Agetransp, **42 das 94 reclamações** não possuíram informação de ramal. Dos ramais informados, o ramal mais reclamado foi **Japeri com 20 registros** e, logo após, **Santa Cruz com 13 registros de insatisfações**, comportamento contrário ao do trimestre anterior.

RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 4º TRIMESTRE

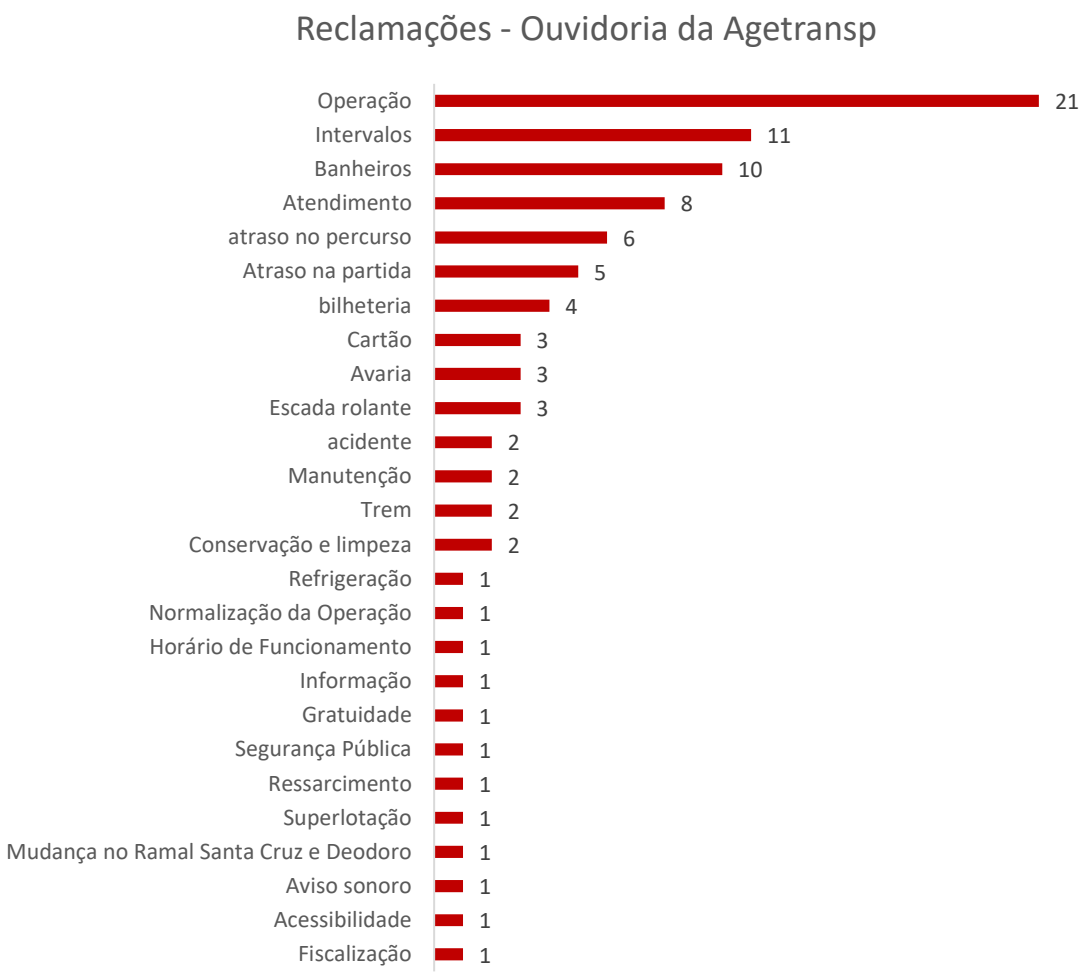


Com base nos dados da Supervia, o ramal mais reclamado foi o de Deodoro, responsável por 514 das 1459 reclamações no período. Os dados da Concessionária concordaram com o da Agetransp, de modo que o ramal Japeri apresentou mais registros que Santa Cruz, sendo de 332 registros contra 282 registros.

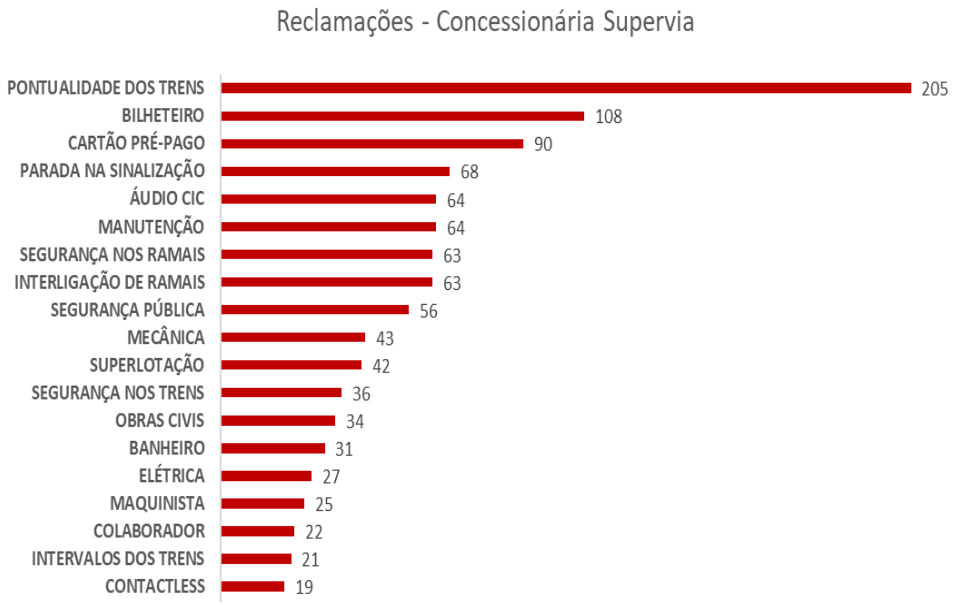
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 4º TRIMESTRE

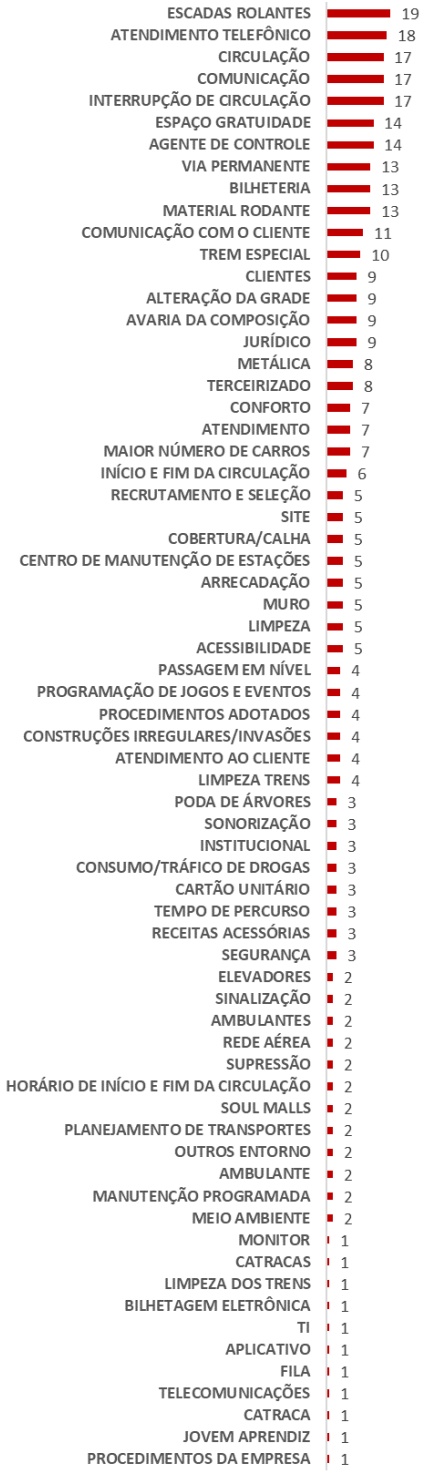


Considerando os assuntos das Reclamações, Operação correspondeu a 22,3% dos registros, sendo o maior assunto sobre a Supervia. Além disto, intervalos foi motivo de insatisfação em 11,7% dos registros. Segue gráfico com os assuntos das insatisfações e seus respectivos números absolutos.



Na própria Concessionária, pontualidade dos trens novamente foi assunto mais reclamado, sendo teor de 205 das 1459 reclamações, ou seja, 14,1%. Segue reclamações e seus respectivos números absolutos.



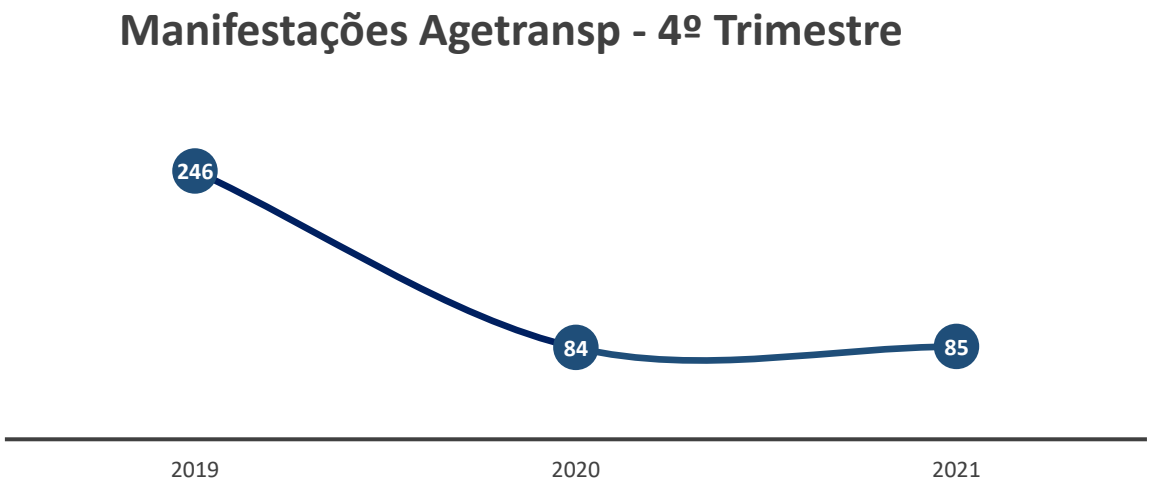

ESCADAS ROLANTES 19
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 18
CIRCULAÇÃO 17
COMUNICAÇÃO 17
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO 17
ESPAÇO GRATUIDADE 14
AGENTE DE CONTROLE 14
VIA PERMANENTE 13
BILHETERIA 13
MATERIAL RODANTE 13
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE 11
TREM ESPECIAL 10
CLIENTES 9
ALTERAÇÃO DA GRADE 9
AVARIA DA COMPOSIÇÃO 9
JURÍDICO 9
METÁLICA 8
TERCEIRIZADO 8
CONFORTO 7
ATENDIMENTO 7
MAIOR NÚMERO DE CARROS 7
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO 6
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 5
SITE 5
COBERTURA/CALHA 5
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES 5
ARRECADAÇÃO 5
MURO 5
LIMPEZA 5
ACESSIBILIDADE 5
PASSAGEM EM NÍVEL 4
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS 4
PROCEDIMENTOS ADOTADOS 4
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES 4
ATENDIMENTO AO CLIENTE 4
LIMPEZA TRENS 4
PODA DE ÁRVORES 3
SONORIZAÇÃO 3
INSTITUCIONAL 3
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS 3
CARTÃO UNITÁRIO 3
TEMPO DE PERCURSO 3
RECEITAS ACESSÓRIAS 3
SEGURANÇA 3
ELEVADORES 2
SINALIZAÇÃO 2
AMBULANTES 2
REDE AÉREA 2
SUPRESSÃO 2
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO 2
SOUL MALLS 2
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES 2
OUTROS ENTORNO 2
AMBULANTE 2
MANUTENÇÃO PROGRAMADA 2
MEIO AMBIENTE 2
MONITOR 1
CATRACAS 1
LIMPEZA DOS TRENS 1
BILHETAGEM ELETRÔNICA 1
TI 1
APLICATIVO 1
FILA 1
TELECOMUNICAÇÕES 1
CATRACA 1
JOVEM APRENDIZ 1
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA 1

6 Manifestações – MetrôRio

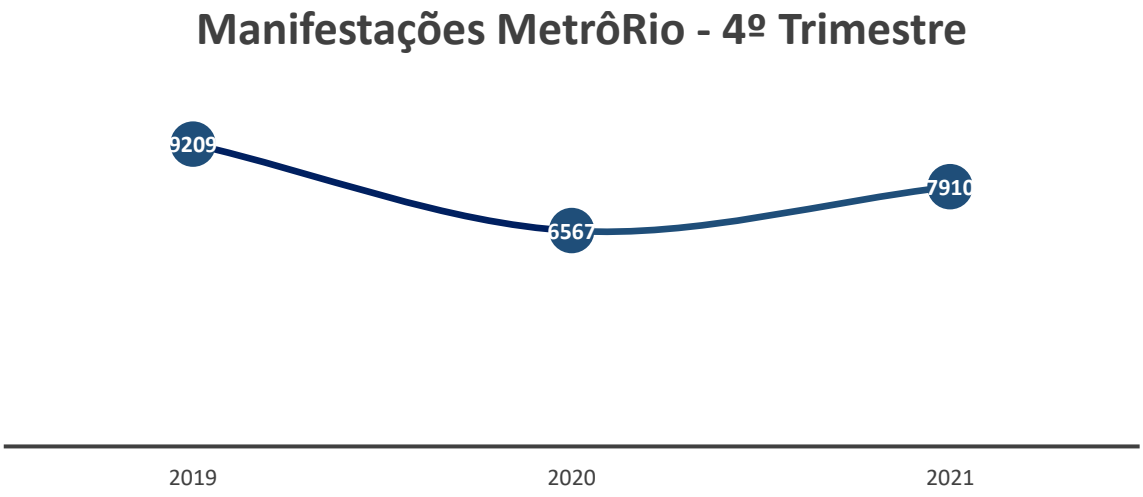
O MetrôRio é responsável pela exploração de serviço público de transporte metroviário de passageiros, com a utilização das Linhas 1, 2 e 4 da rede metroviária do Rio de Janeiro, contando com 41 estações e 14 pontos de integração.

6.1 Registros no 4º Trimestre

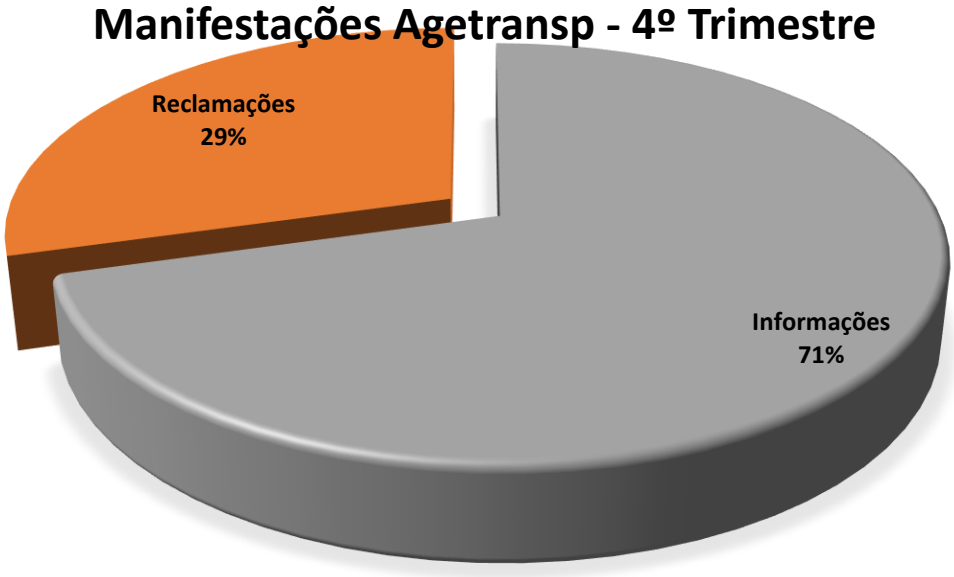
A Ouvidoria da Agetransp registrou 1 manifestação a mais que no mesmo trimestre do ano passado. No entanto, em comparação com o período anterior a pandemia, as manifestações reduziram 65,4%.



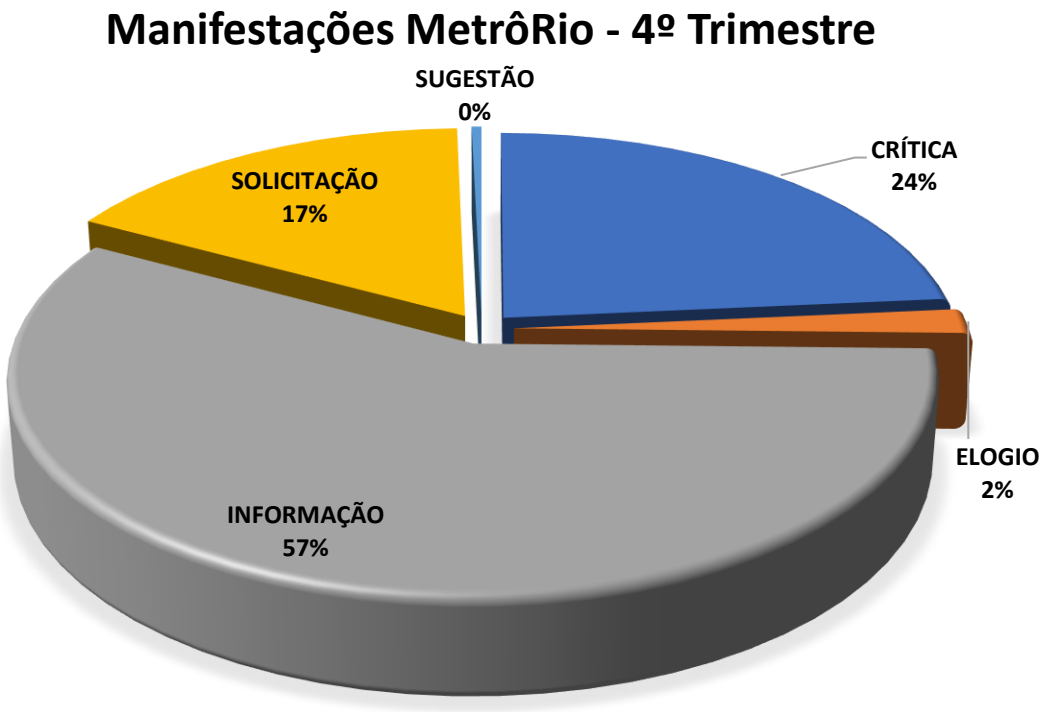
Considerando a Concessionária MetrôRio, as manifestações cresceram 20,5% em comparação com o mesmo período do ano passado mas reduziram 14,1% em relação a 2019, comportamento semelhante ao dos dados da Ouvidoria da Agetransp.



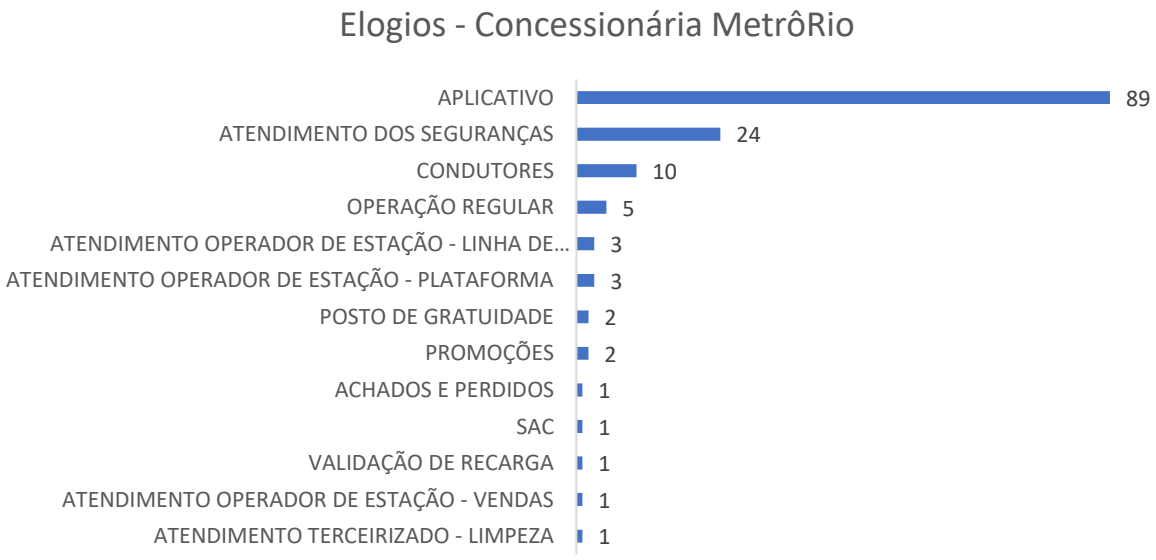
No 4º trimestre de 2021, a Ouvidoria da Agetransp coletou 60 informações acerca do MetrôRio e 25 reclamações. Os percentuais estão dispostos no gráfico a seguir:



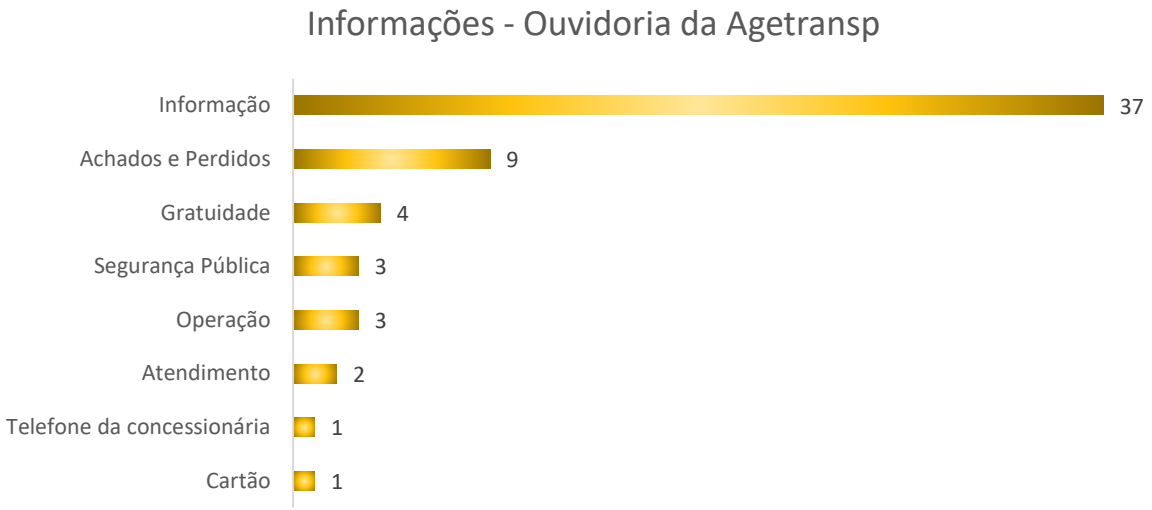
A Concessionária apresentou redução nos percentuais dos tipos de manifestações registrados também na Ouvidoria da Agetransp, devido a participação de outros registros como sugestões, elogios e solicitações que apresentaram números absolutos de, respectivamente, 31, 143 e 1324. Além disto, a Concessionária registrou 4550 informações e 1862 reclamações no 4º trimestre de 2021.



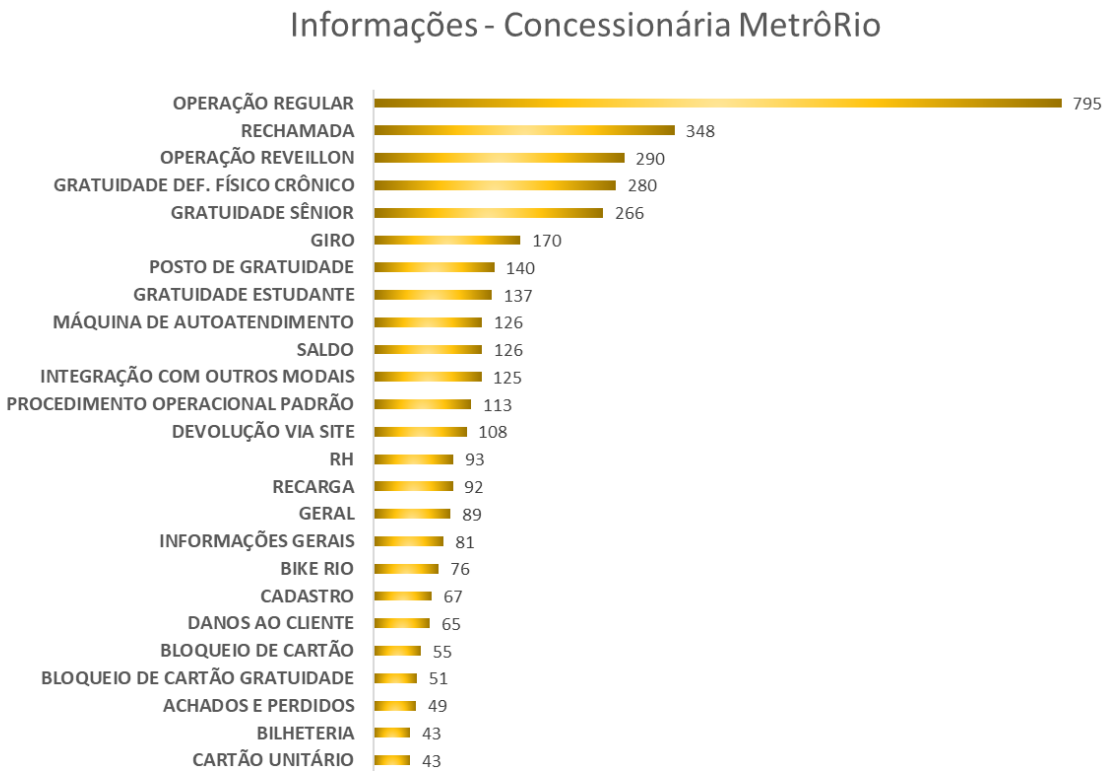
No período não houve denúncias em relação ao MetrôRio. Além disto, nesta Ouvidoria não foram registrados elogios sobre a Concessionária. Dos elogios registrados pela Ouvidoria do MetrôRio, destaca-se que 62,2% dos elogios se referiram ao aplicativo. Ademais, 16,8% dos elogios foram referentes ao atendimento dos seguranças.

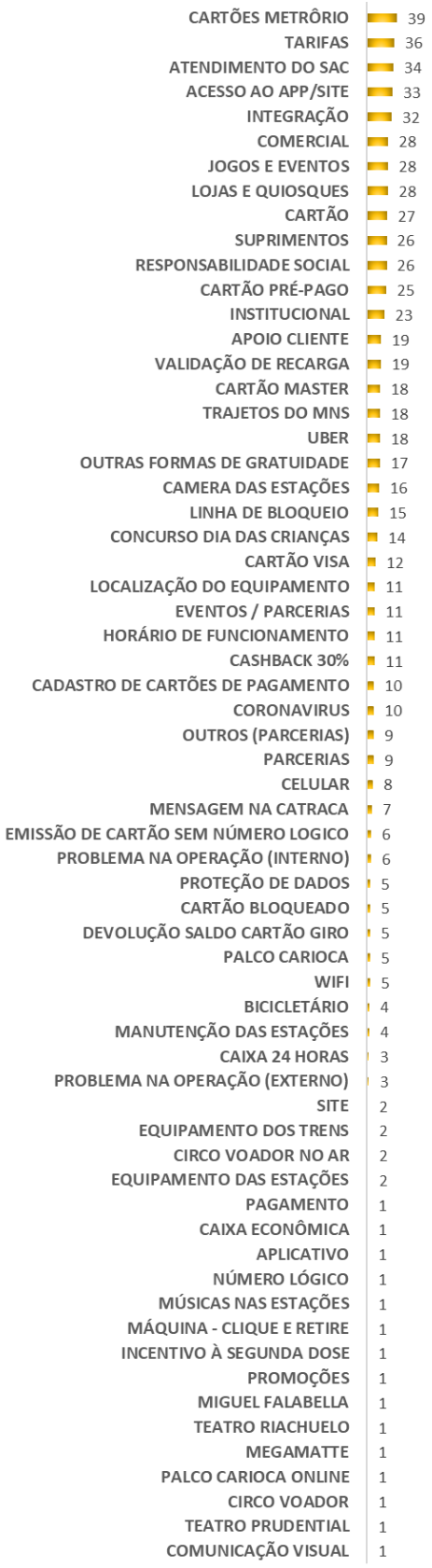


Em relação as informações, novamente informações diversas obtiveram maior número de registros, logo após, achados e perdidos.



Considerando as informações na Ouvidoria do MetrôRio, Operação regular assim como no 3º Trimestre foi assunto mais frequente correspondendo a 17,5% das informações. Destaca-se também assuntos rechamada, Operação Reveillon e gratuidades.





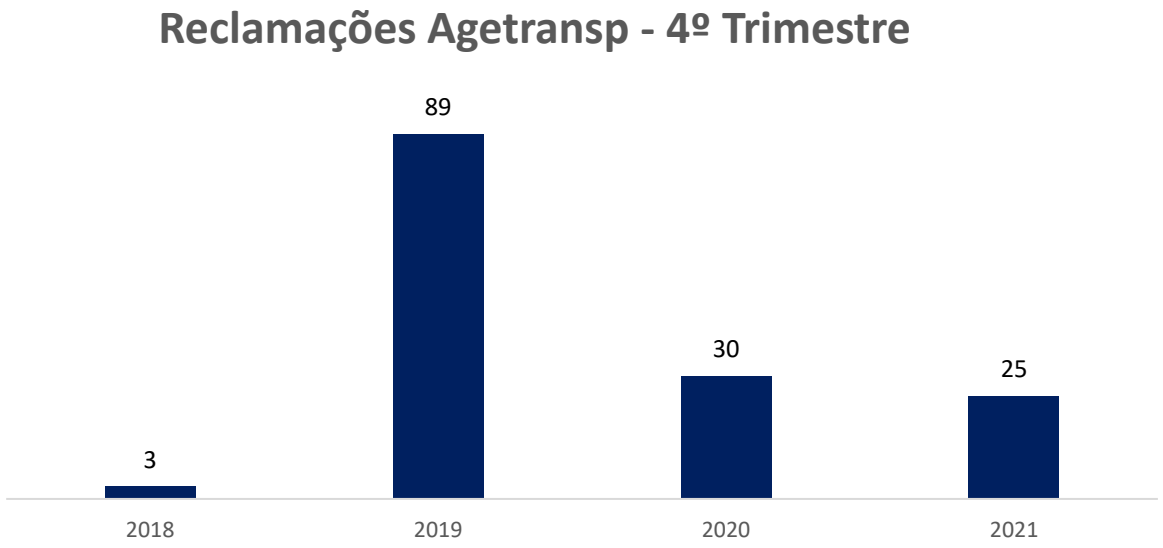
A Ouvidoria da Agetransp não registrou solicitações sobre a Concessionária MetrôRio.

Na Ouvidoria da Concessionária foram registradas 1324 solicitações, havendo aumento em relação ao trimestre anterior. Dessas solicitações, 56,3% foram em relação ao saldo e 17,8% sobre objeto perdido. As solicitações, seus assuntos e números absolutos podem ser visualizados abaixo:

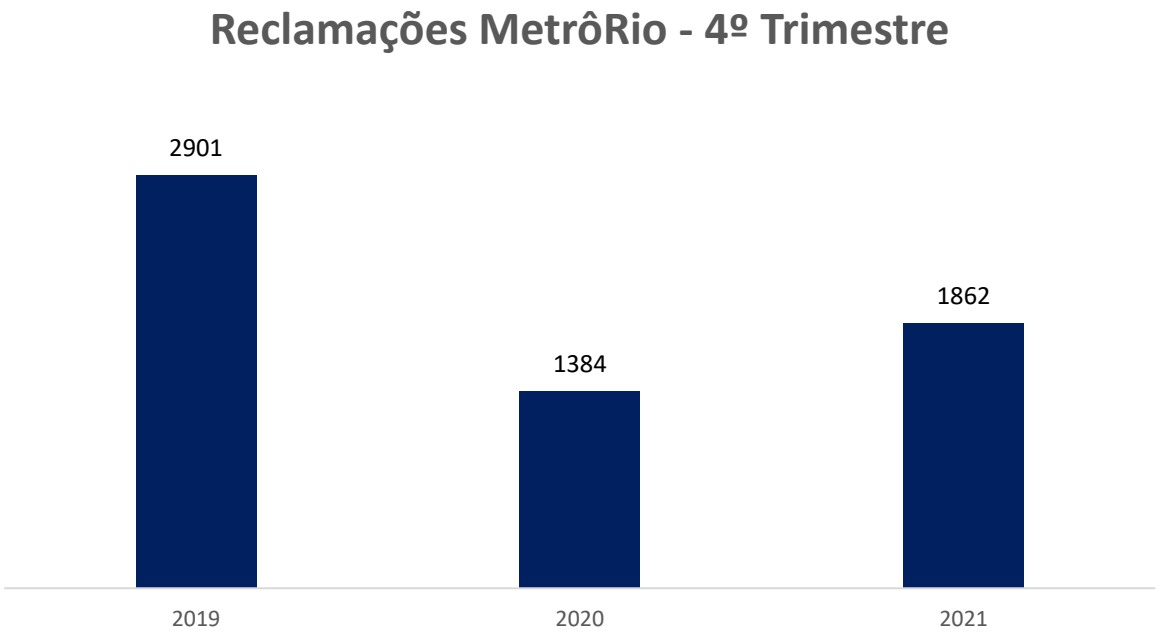
Não houve registros nesta Ouvidoria de sugestões acerca do MetrôRio, enquanto na Concessionária MetrôRio, operação regular obteve maior percentual, de 25,8%, havendo aumento deste percentual em relação ao trimestre anterior.

6.2 Reclamações no 4º Trimestre

No que tange as reclamações coletadas no 4º trimestre, o comportamento comparado com o do ano passado diferenciou-se do comportamento das manifestações. Nota-se que a partir de 2019, as reclamações reduziram consecutivamente. Em relação a 2020, as reclamações diminuíram 16,7% e comparando com 2019 esta redução avaliada foi de 71,9%.

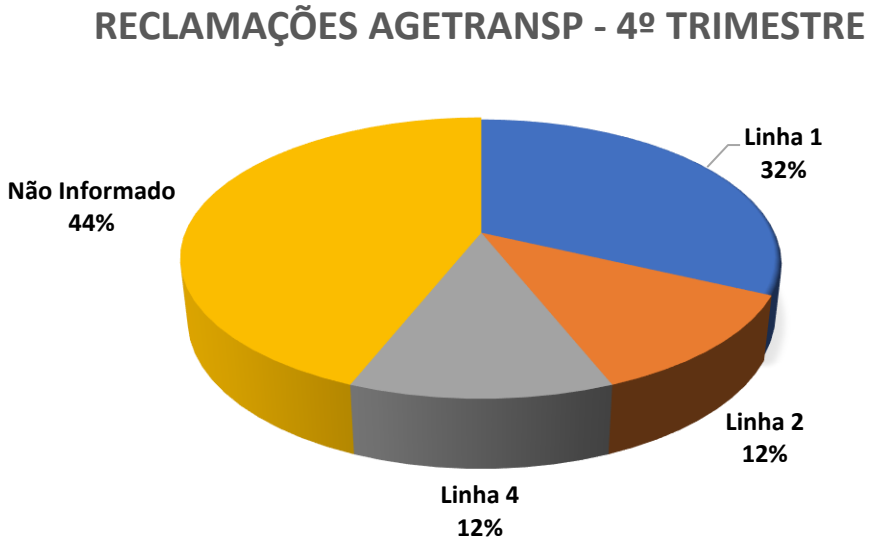


Na Concessionária o comportamento diverge da Ouvidoria da Agetransp. Enquanto em 2021 as reclamações reduziram na Ouvidoria da Agetransp, na Concessionária o comportamento é de crescimento, similar ao das manifestações em geral. Em relação ao 4º Trimestre de 2020, as reclamações cresceram 34,5%.

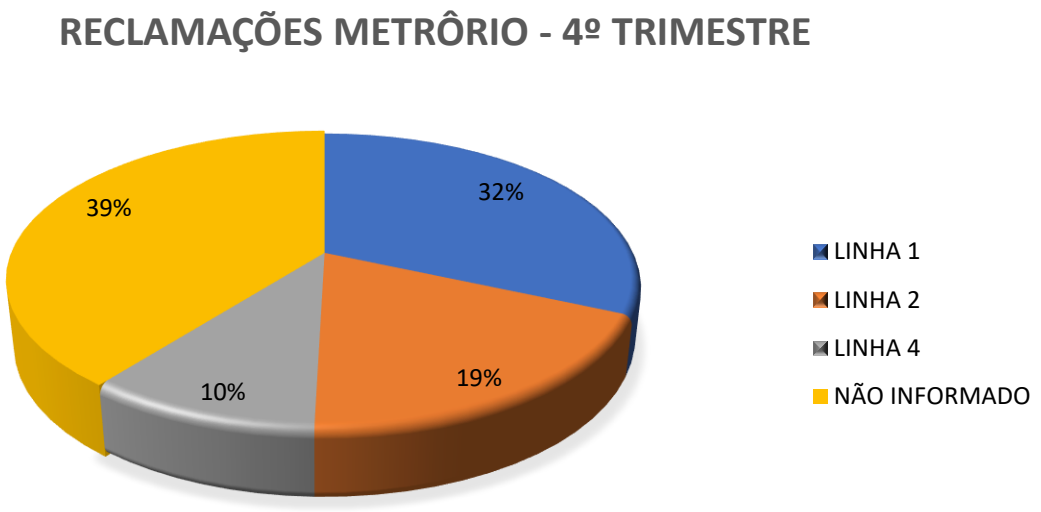


6.2.1 Reclamações por Linha

Houve registros de reclamações acerca de todas as Linhas do MetrôRio, apesar da maioria não ter informação de linha. Das Linhas informadas, a Linha 1 foi a mais reclamada, que apresentou 8 queixas. As Linhas 2 e 4 apresentaram 3 insatisfações individualmente.

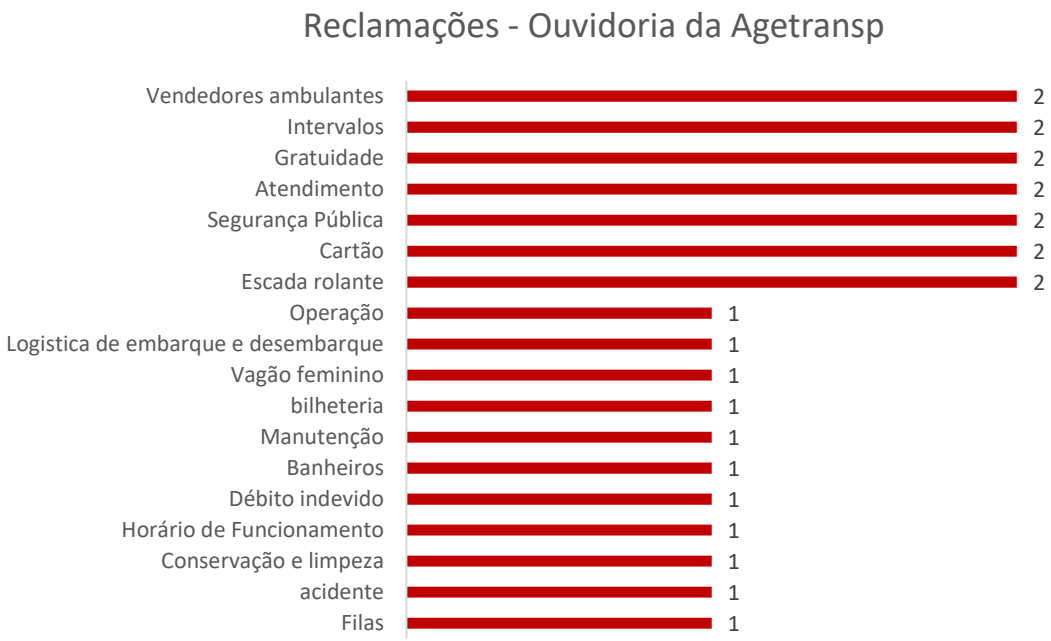


Em relação as reclamações feitas diretamente no MetrôRio, conforme dados da Agetransp, a maior parcela de reclamações não teve informação de linha. A Linha 1 foi a mais reclamada, responsável por 589 de 1862 registros de insatisfações. Em relação a Linha 2 foram 350 registros e 189 acerca da Linha 4.

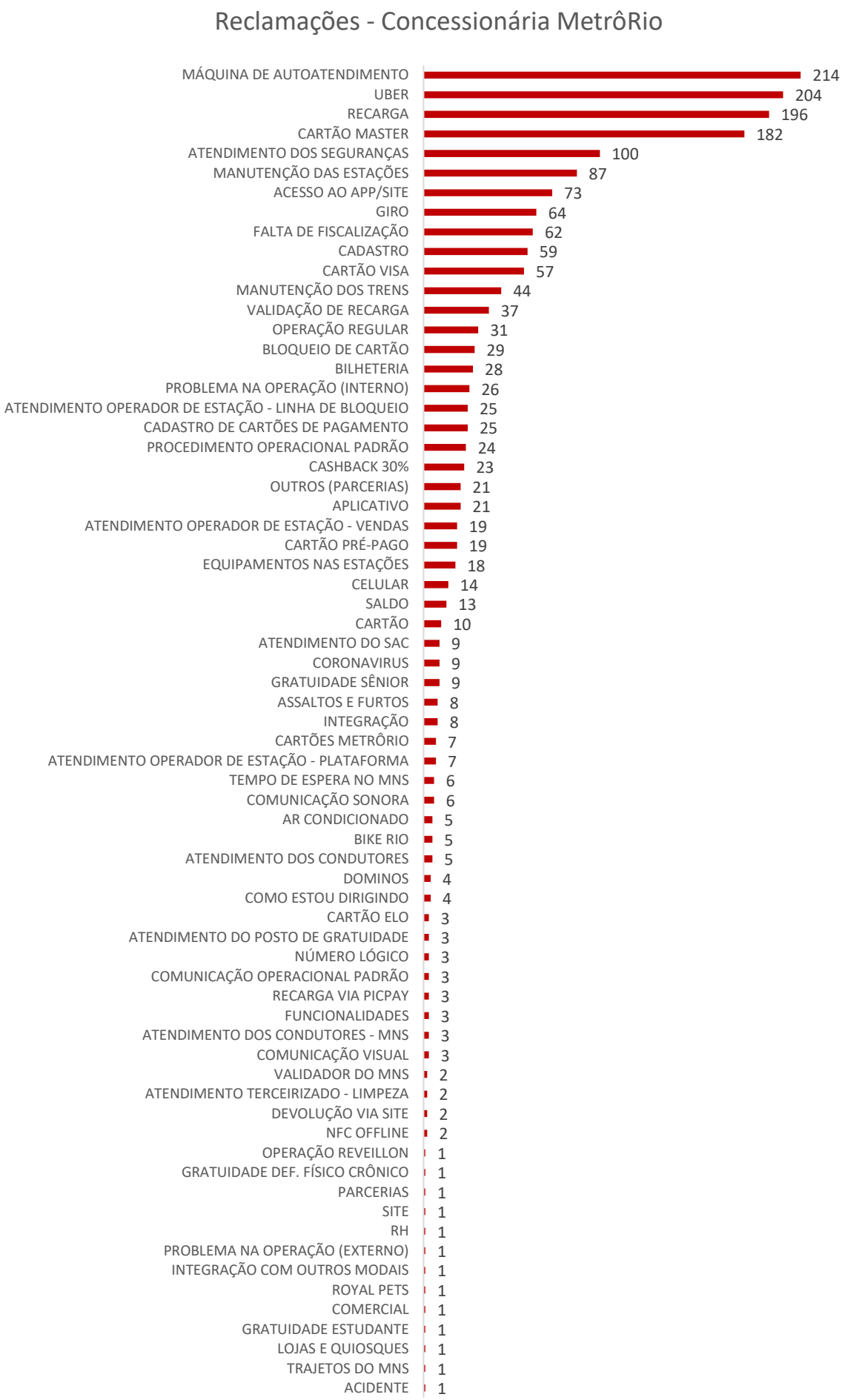


6.2.2 Reclamações por Assunto

Dos assuntos das insatisfações registradas na Agetransp, destacam-se vendedores ambulantes, intervalos, gratuidade, atendimento, segurança pública, cartão e escada rolante. Segue gráfico com as reclamações e o número de registros.



Considerando as reclamações realizadas diretamente com o MetrôRio, nota-se que máquina de autoatendimento, uber e recarga tiveram destaque, conforme gráfico a seguir:


Reclamações - Concessionária MetrôRio
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO 214
UBER 204
RECARGA 196
CARTÃO MASTER 182
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS 100
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES 87
ACESSO AO APP/SITE 73
GIRO 64
FALTA DE FISCALIZAÇÃO 62
CADASTRO 59
CARTÃO VISA 57
MANUTENÇÃO DOS TRENS 44
VALIDAÇÃO DE RECARGA 37
OPERAÇÃO REGULAR 31
BLOQUEIO DE CARTÃO 29
BILHETERIA 28
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) 26
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO 25
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO 25
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 24
CASHBACK 30% 23
OUTROS (PARCERIAS) 21
APLICATIVO 21
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS 19
CARTÃO PRÉ-PAGO 19
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES 18
CELULAR 14
SALDO 13
CARTÃO 10
ATENDIMENTO DO SAC 9
CORONAVIRUS 9
GRATUIDADE SÊNIOR 9
ASSALTOS E FURTOS 8
INTEGRAÇÃO 8
CARTÕES METRÔRIO 7
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA 7
TEMPO DE ESPERA NO MNS 6
COMUNICAÇÃO SONORA 6
AR CONDICIONADO 5
BIKE RIO 5
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES 5
DOMINOS 4
COMO ESTOU DIRIGINDO 4
CARTÃO ELO 3
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE 3
NÚMERO LÓGICO 3
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO 3
RECARGA VIA PICPAY 3
FUNCIONALIDADES 3
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS 3
COMUNICAÇÃO VISUAL 3
VALIDADOR DO MNS 2
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA 2
DEVOLUÇÃO VIA SITE 2
NFC OFFLINE 2
OPERAÇÃO REVEILLON 1
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO 1
PARCERIAS 1
SITE 1
RH 1
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO) 1
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS 1
ROYAL PETS 1
COMERCIAL 1
GRATUIDADE ESTUDANTE 1
LOJAS E QUIOSQUES 1
TRAJETOS DO MNS 1
ACIDENTE 1

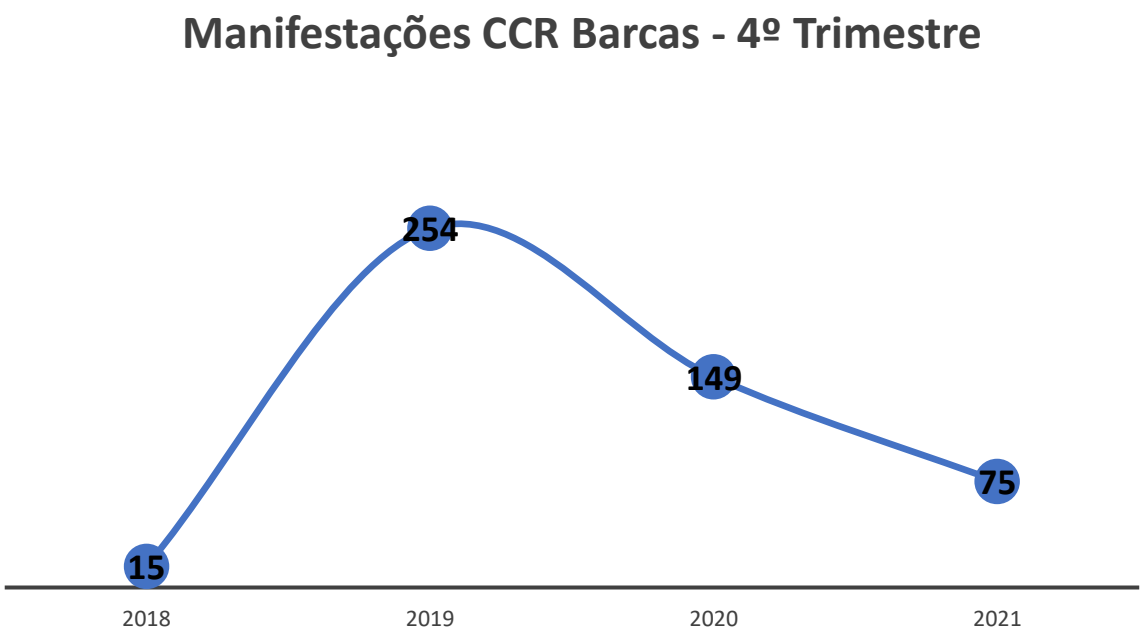
7 Manifestações – CCR Barcas

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.

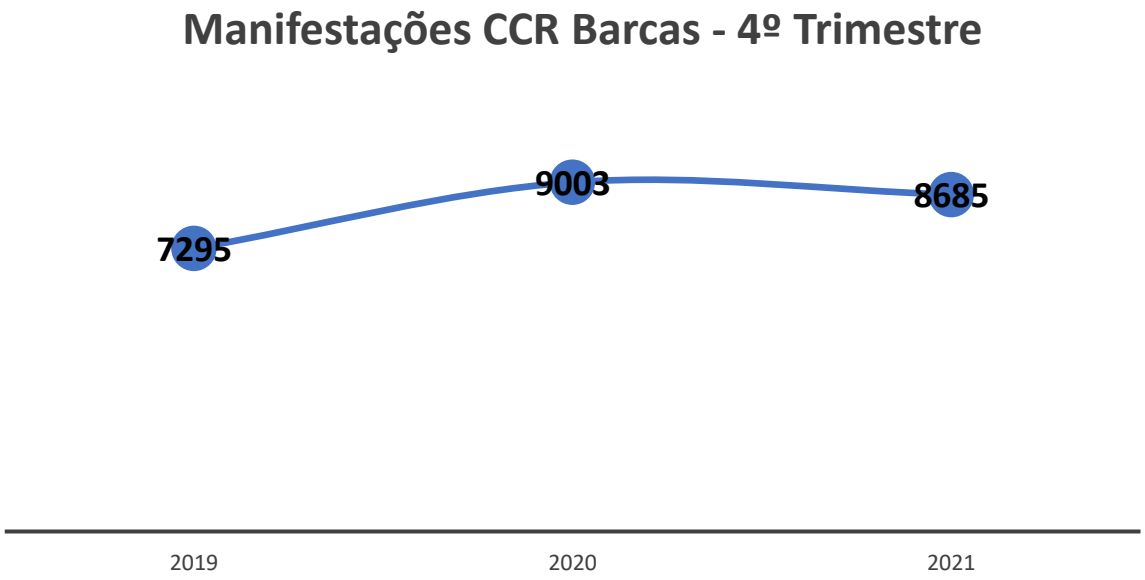
No dia 2 de julho de 2012, o Grupo CCR assumiu o controle acionário da concessionária CCR Barcas, adquirindo 80% das ações da empresa.

7.1 Registros no 4º Trimestre

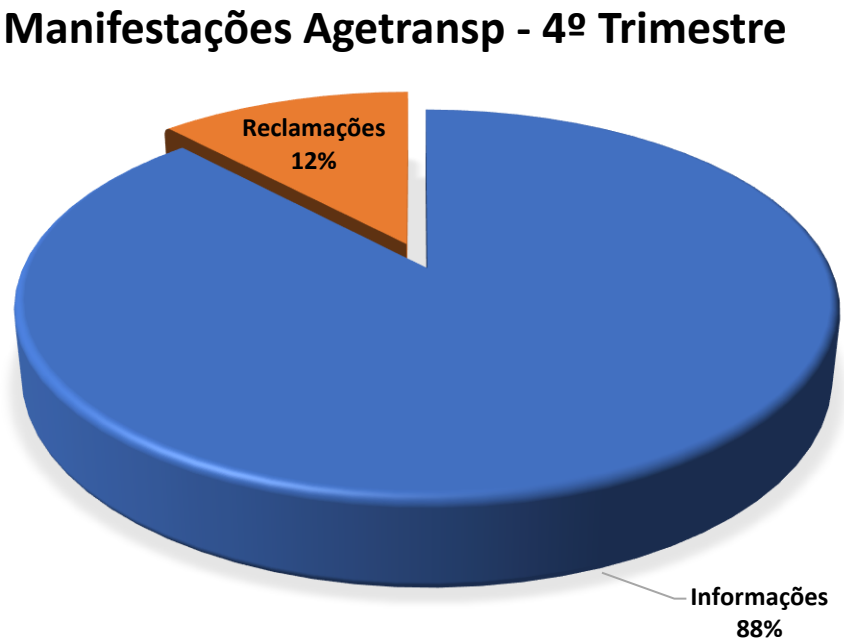
De acordo com os dados do 4º trimestre de 2021, verificou-se que o comportamento das manifestações foi de redução após a anunciação da pandemia, considerando os 3 anos. Em comparação com 2019, as manifestações reduziram 70,5% e considerando 2020 a redução avaliada foi de 49,7%.



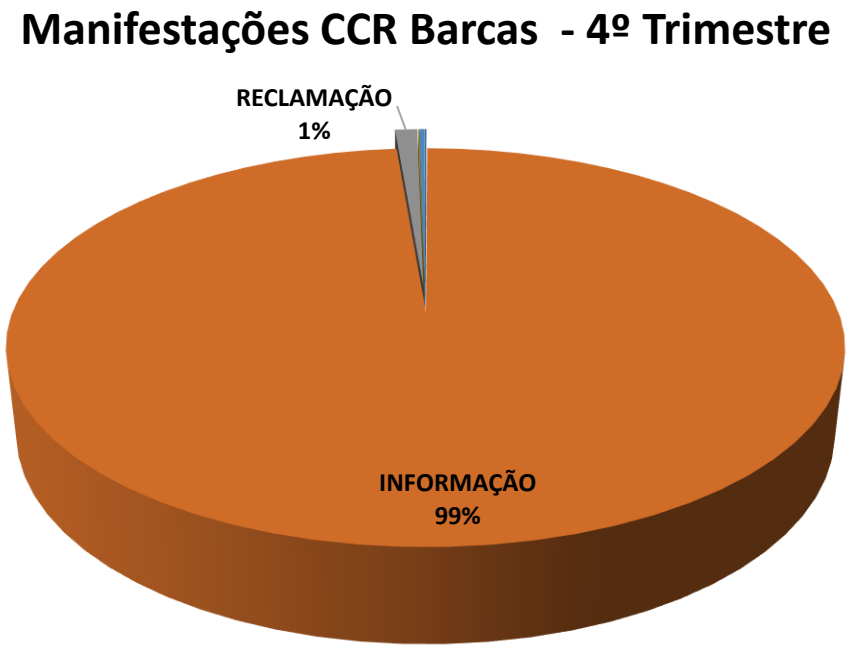
O comportamento não foi evidenciado na Concessionária. Após 2019, as manifestações no 4º trimestre cresceram, sendo de 19,1% em comparação com 2019 e reduziram em 2021, em 3,5%.



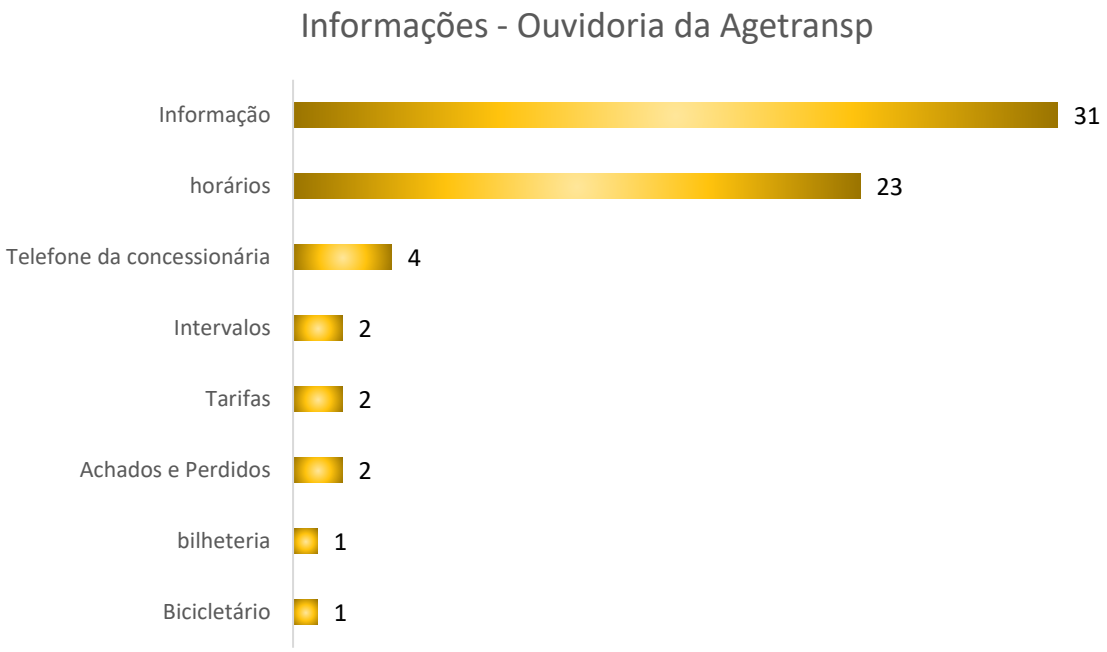
No 4º Trimestre do ano, dos 75 registros acerca da CCR Barcas coletados nesta Ouvidoria, 66 foram informações e 9 reclamações.



Nota-se que na Concessionária a diferença entre os dois tipos de manifestação é ainda superior. Dos 8685 registros, a Concessionária registrou 8564 informações e 90 reclamações. Além disto, 6 elogios, 3 ressarcimentos, 21 solicitações e 1 sugestão.



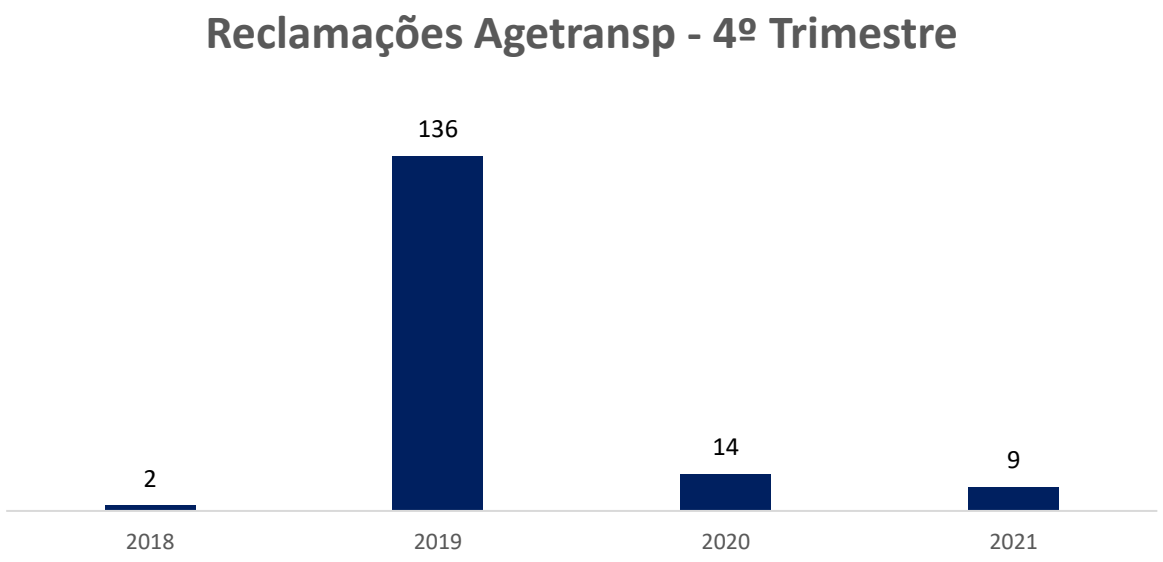
Sobre as informações, destaca-se que informações diversas obtiveram maior frequência nesta Ouvidoria, sedo motivo de 31 dos 66 registros. Além disto, 23 trataram-se de horários da Concessionária.



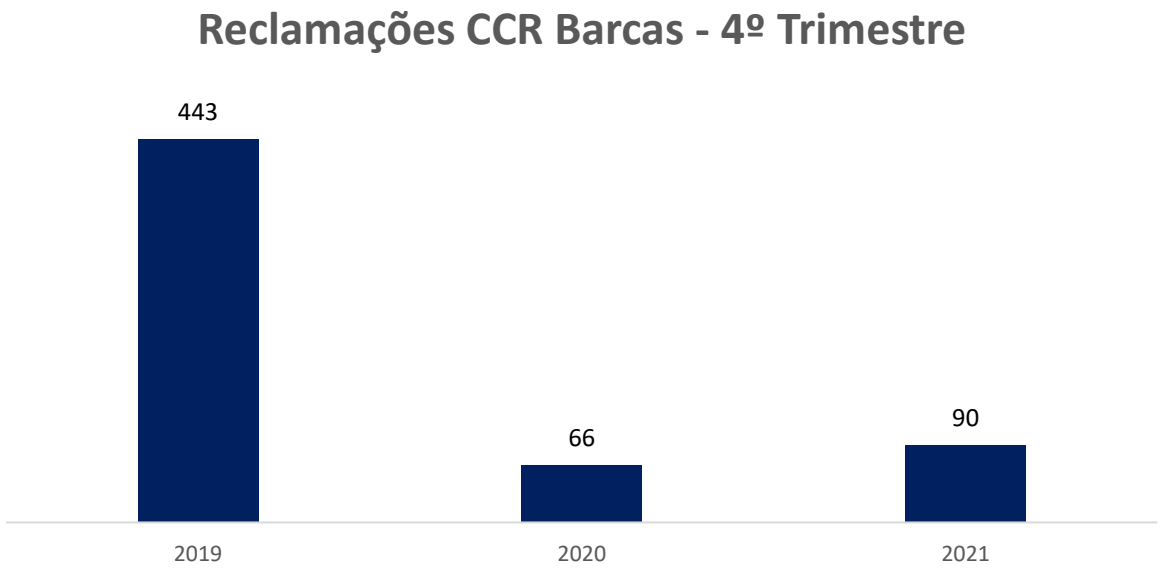
Em relação as sugestões e solicitações, não houve registros acerca destes tipos de manifestações.

7.2 Reclamações no 4º Trimestre

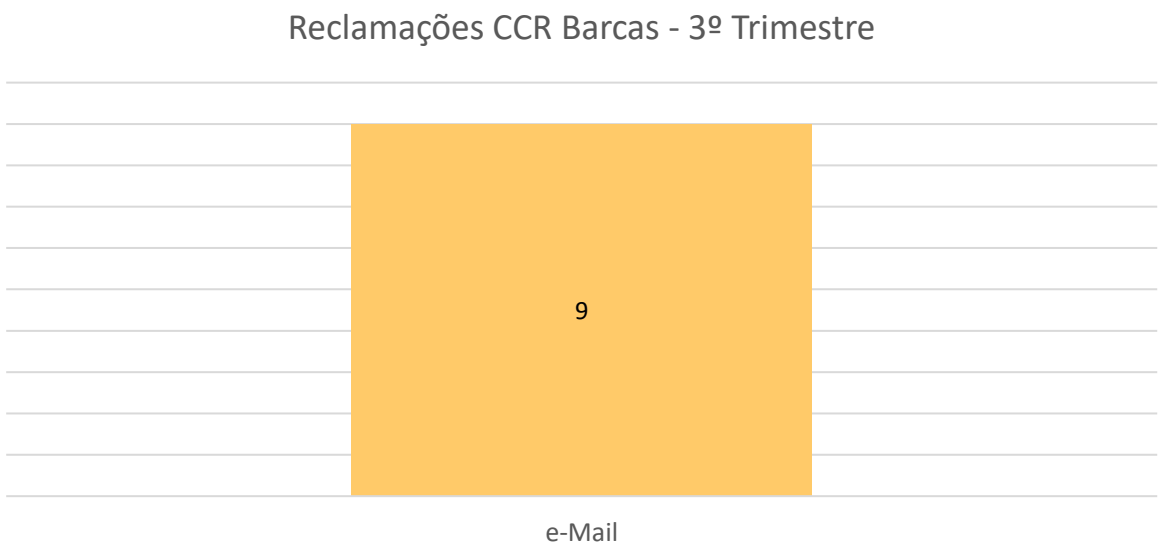
Em relação as reclamações, o comportamento foi semelhante ao das manifestações, os quais apresentaram reduções consecutivas. EM relação a 2020, as reclamações reduziram 35,7%. Já em relação a 2019, a redução foi mais expressiva de 93,4%.



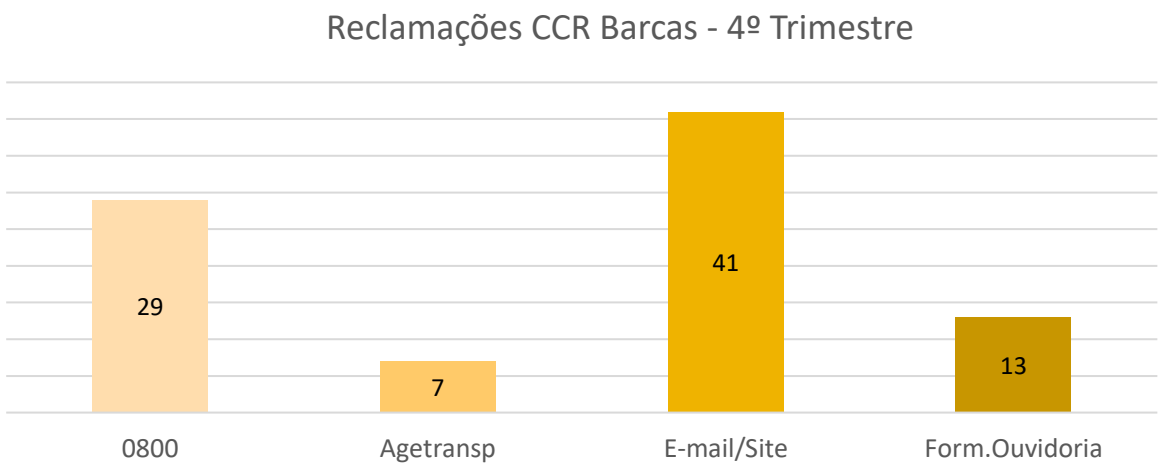
As reclamações coletadas diretamente na Concessionária apresentaram o mesmo comportamento das manifestações do mesmo setor. As reclamações cresceram 36,4% em relação a 2020 e redução de 79,7% comparando com o ano de 2019.



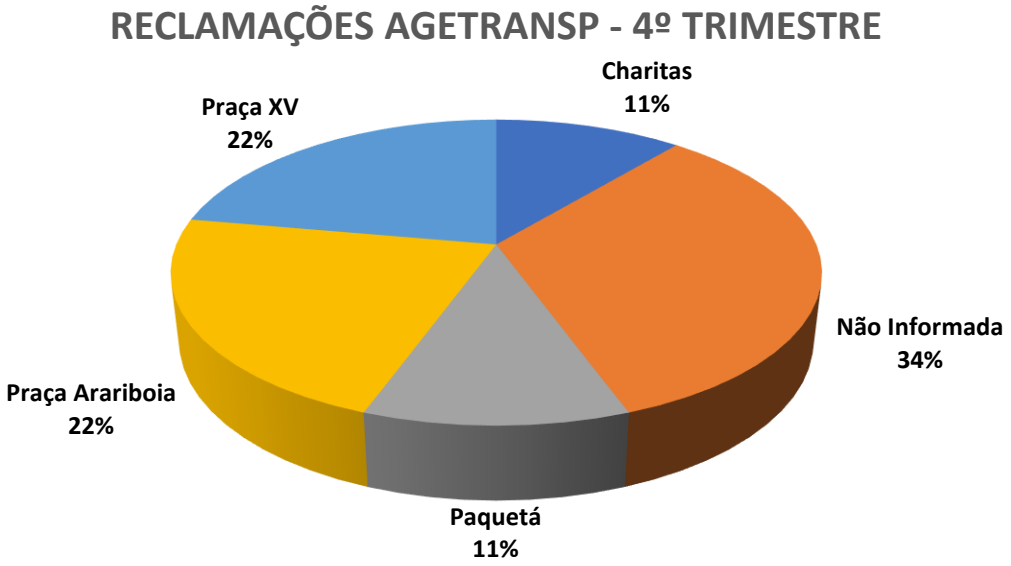
Em relação ao canal de atendimento, verificou-se que todas as reclamações acerca da CCR Barcas foram provenientes do e-mail.



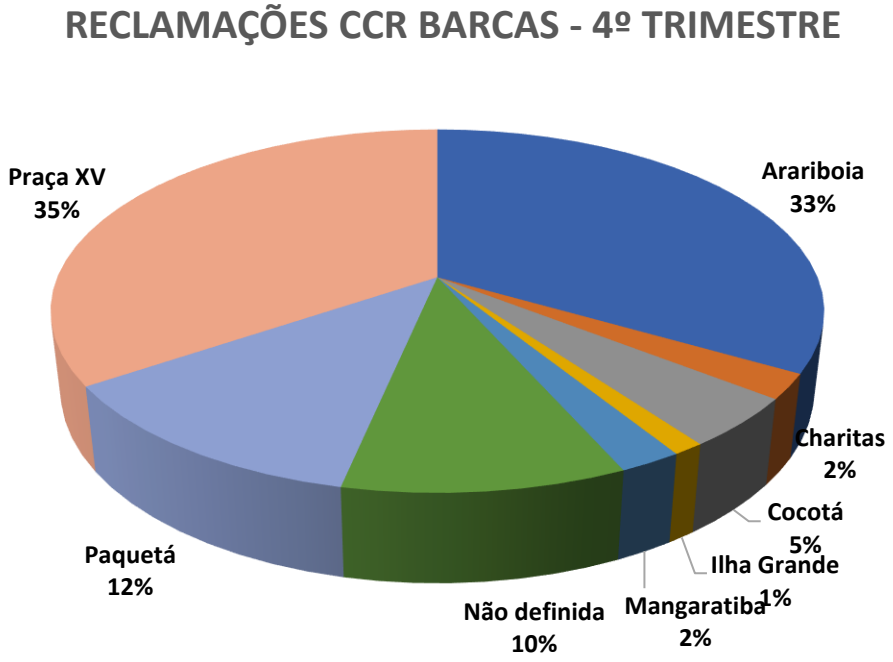
Já em relação a Ouvidoria da CCR Barcas, e-mail foi canal principal de coleta de reclamações junto com o site, mas não os únicos. O sistema telefônico foi responsável pela coleta de 29 das 90 reclamações e formulário obtiveram 13. Além disto, 7 foram provenientes deste setor de Ouvidoria.



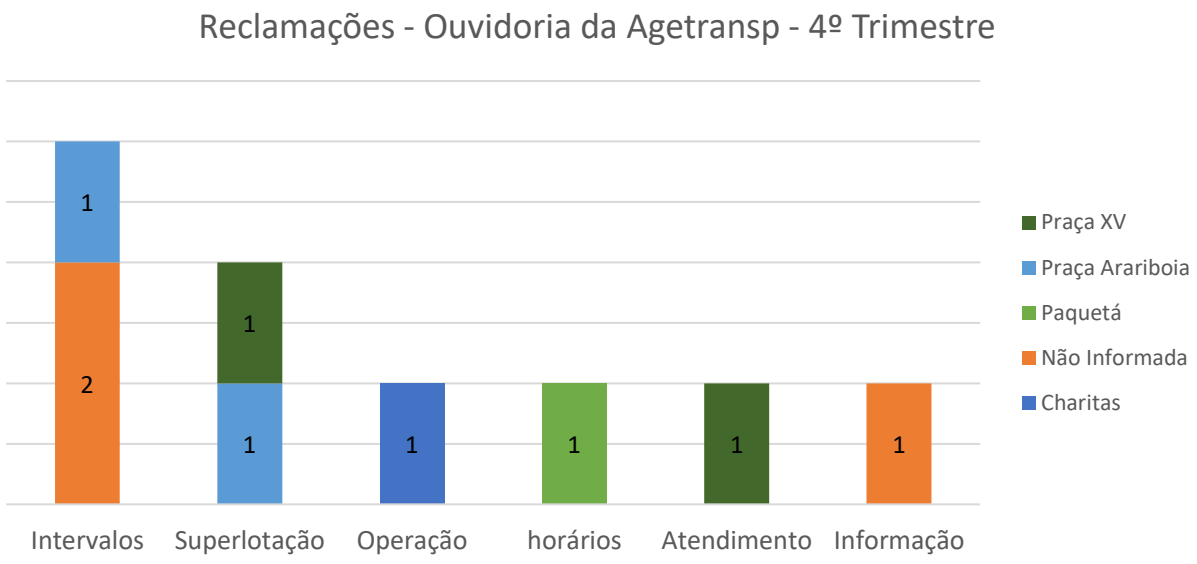
Em relação as estações de referência das reclamações, a maioria não obteve estação informada. Das informadas, Praça Arariboia e Praça XV apresentaram 2 reclamações cada estação, Charitas e Paquetá 1.



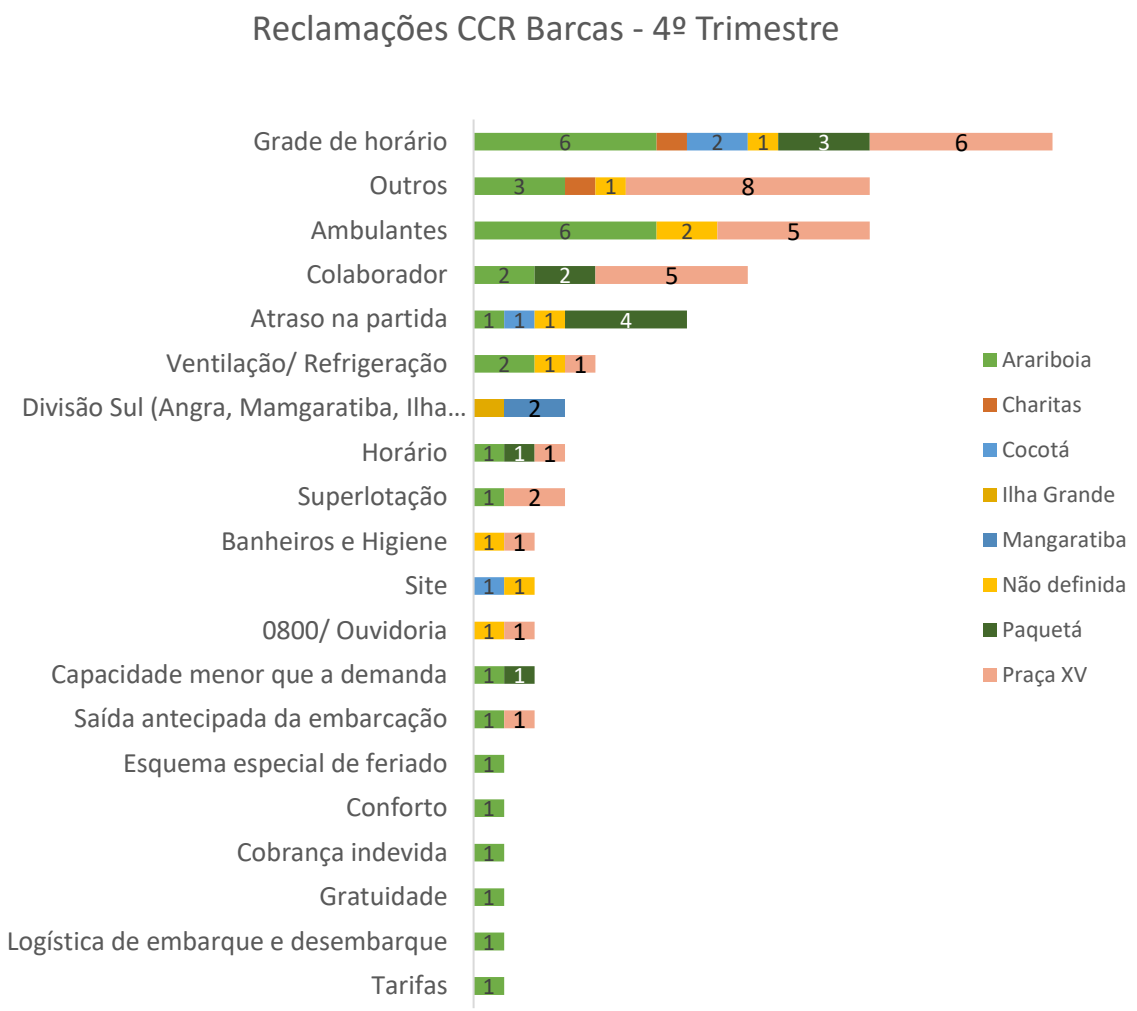
Considerando os dados da Concessionária, Praça XV obteve número maior de reclamações que Arariboia. Das 90 reclamações recebidas pela Concessionária, 31 se referiam a Praça XV e 30 sobre Arariboia. Além disto, Paquetá foi responsável por 11 reclamações, Cocotá 4, Charitas 2, Mangaratiba 2 e ilha grande 1, 9 não tiveram informação de estação.



Em relação aos assuntos e estações, destaca-se intervalos foram responsáveis por 66% das reclamações sem estação informada. As reclamações sobre Praça XV foram atendimento e superlotação, o último presente também na Praça Arariboia. Paquetá as reclamações foram sobre horários e Charitas operação.

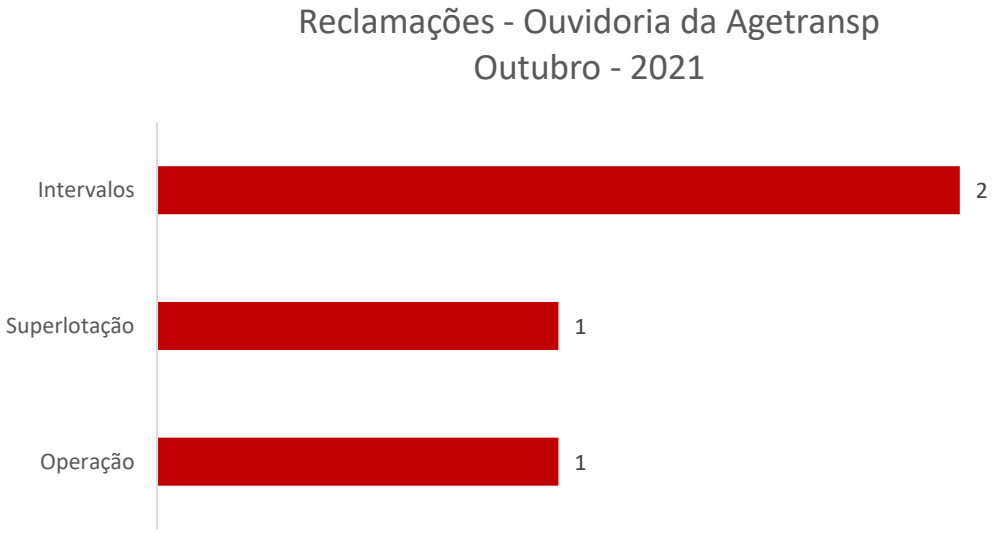


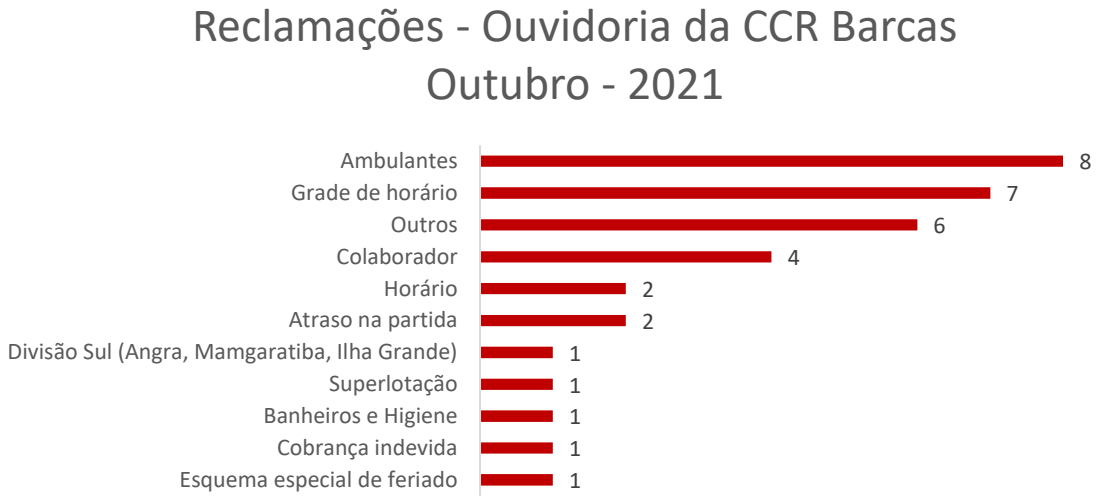
Dos dados da Ouvidoria da CCR Barcas, as maiores reclamações se referiram a outros na Praça XV. De assuntos mais específicos, Grade de horário da Praça XV e Araribóia representaram 6,7% das reclamações, junto com ambulantes em Arariboia. Ambulantes na Praça XV e Colaborador da Praça XV foram motivo de 5 reclamações cada um desses assuntos, sendo também motivos frequentes nas reclamações diretamente na Ouvidoria da CCR Barcas.



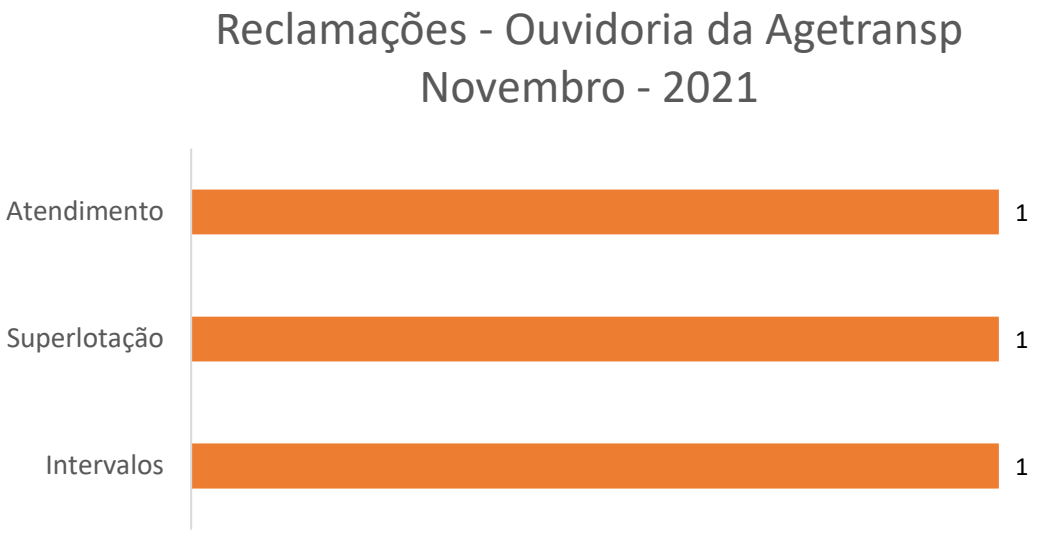
7.2.1 Reclamações por assunto

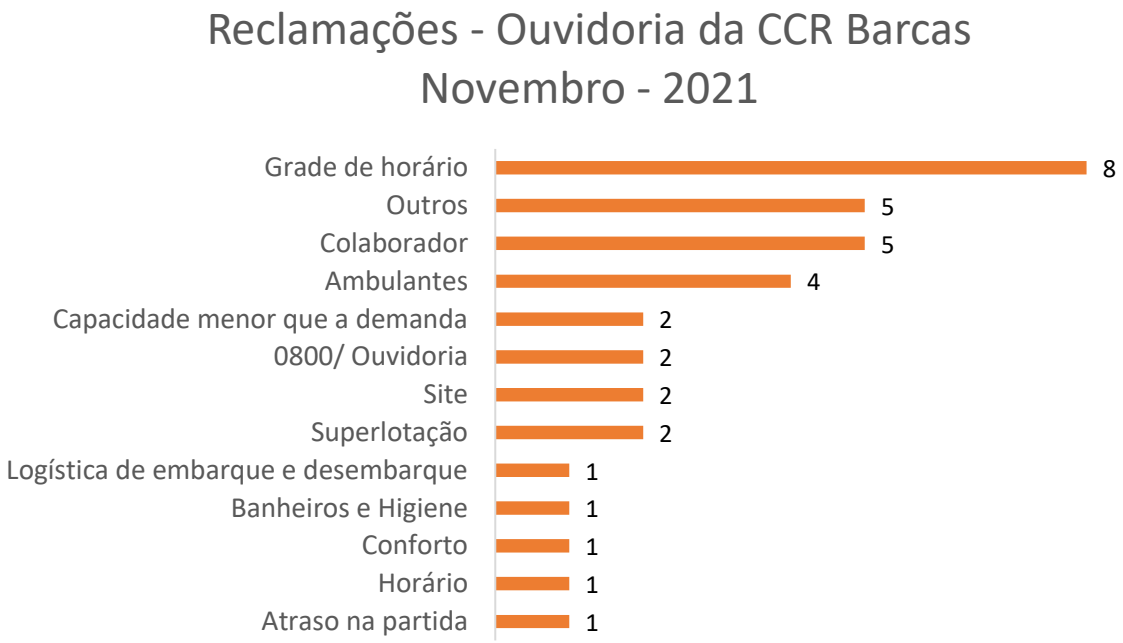
No 1º mês do 4º trimestre, intervalos foi assunto de 2 das 4 reclamações registradas neste setor de Ouvidoria, enquanto na Concessionária, ambulantes foi responsável por 23,5% das insatisfações. A grade de horário foi 2º maior motivo, correspondendo a 7 reclamações, 20,6% em percentuais.

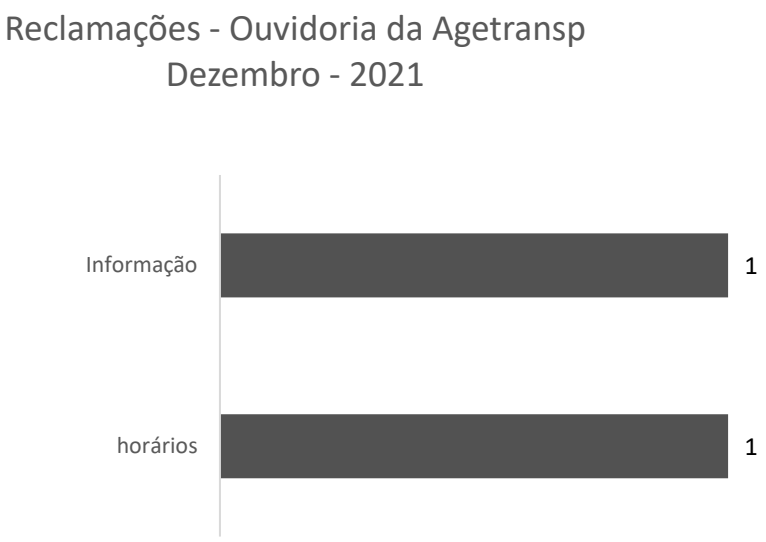




Em novembro, atendimento, superlotação e intervalos foram motivos de insatisfações neste setor, sendo atendimento o único assunto novo em relação a outubro de 2021. Na própria Concessionária, Grade de horário superou os demais assuntos, sendo motivo de 8 das 35 queixas, correspondendo a 22,9%. O assunto ambulantes foi superado por outros e colaborador.


Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
Novembro - 2021
Atendimento
1
Superlotação
1
Intervalos
1


Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas
Novembro - 2021
Grade de horário
8
Outros
5
Colaborador
5
Ambulantes
4
Capacidade menor que a demanda
2
0800/ Ouvidoria
2
Site
2
Superlotação
2
Logística de embarque e desembarque
1
Banheiros e Higiene
1
Conforto
1
Horário
1
Atraso na partida
1


Reclamações - Ouvidoria da Agetransp
Dezembro - 2021
Informação
1
horários
1

Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas
Dezembro - 2021
Atraso na partida
4
Ventilação/ Refrigeração
4
Grade de horário
4
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)
2
Outros
2
Saída antecipada da embarcação
2
Gratuidade
1
Tarifas
1
Ambulantes
1

8 Manifestações – CCR Via Lagos

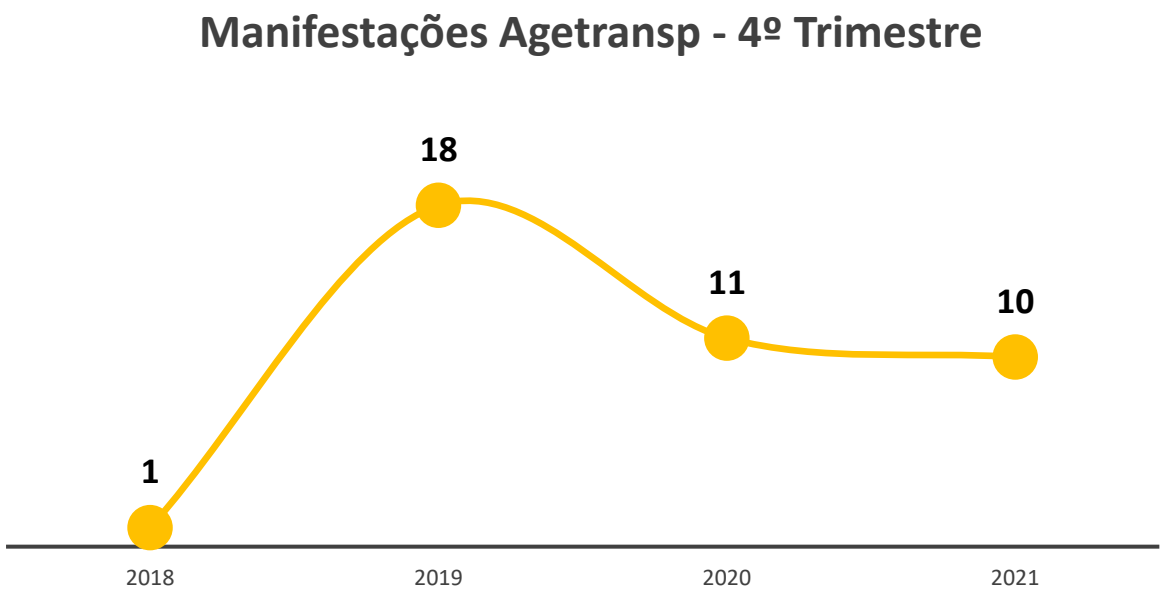
A CCR Via Lagos é a Concessionária responsável por administrar a rodovia dos Lagos que liga a região metropolitana do Rio de Janeiro a Região dos Lagos formada pelos municípios de Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Arraial do Cabo e Armação de Búzios.

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.

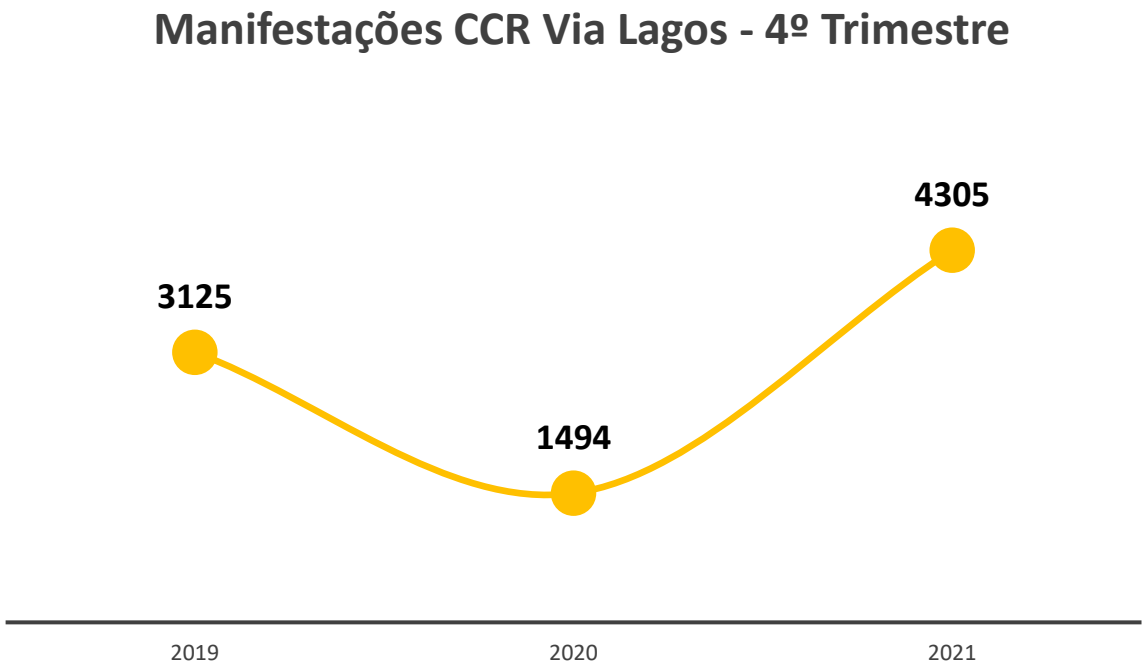
8.1 Registros no 4º Trimestre

A CCR Via lagos apresentou o 2º menor número de registros, nesta Ouvidoria, obtendo números inferiores somente aos da Concessionária Rota 116.

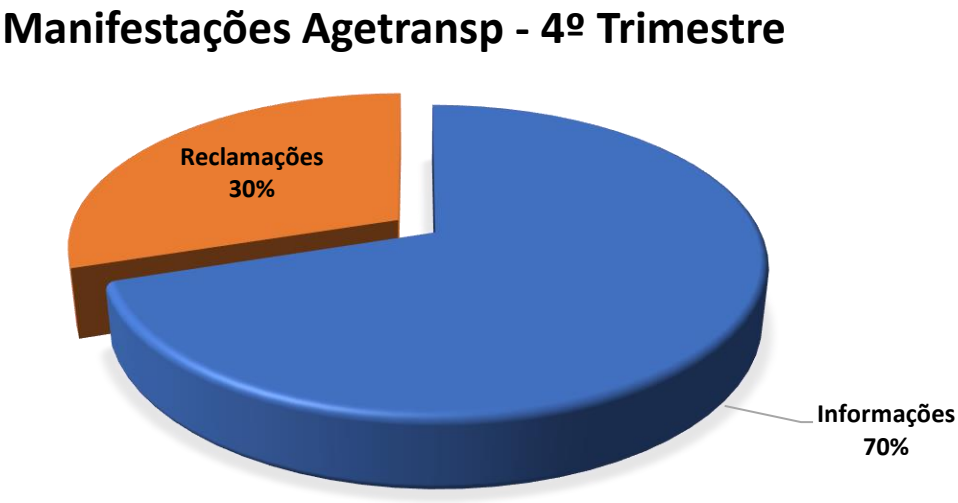
Em relação ao comportamento dos registros ao longo dos anos, nota-se que a diferença mais significativa foi em relação ao ano anterior ao anúncio da pandemia. Em relação a 2019, a redução foi de 44,44%. Considerando o ano passado, a redução foi avaliada em 1 unidade, sendo de 9,1%.



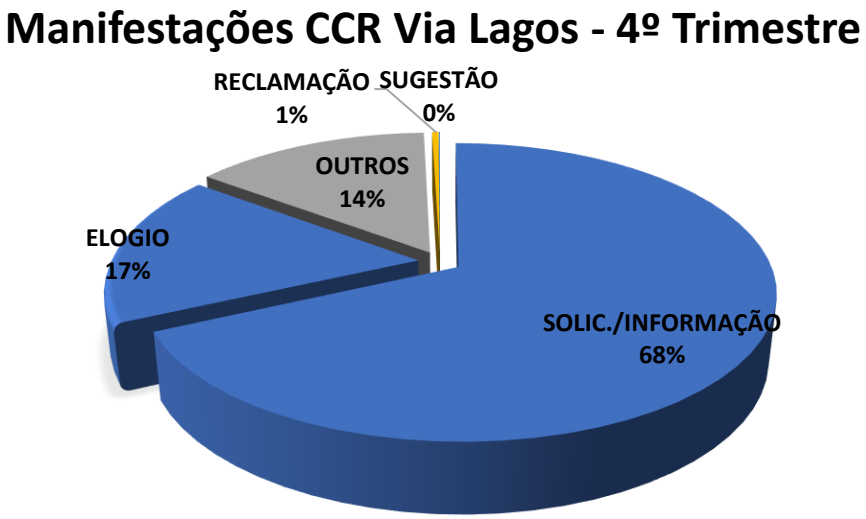
Considerando os registros efetuados na própria Concessionária, verificou-se comportamento de crescimento no ano de 2021, em relação ao 4º trimestre, superando inclusive o ano pré-pandemia. O crescimento em 2021 foi de 188,2% em relação ao ano passado e de 37,8% em comparação com 2019.



A Ouvidoria da Agetransp recebeu 10 manifestações acerca da Concessionária, sendo 7 informações e 3 reclamações.

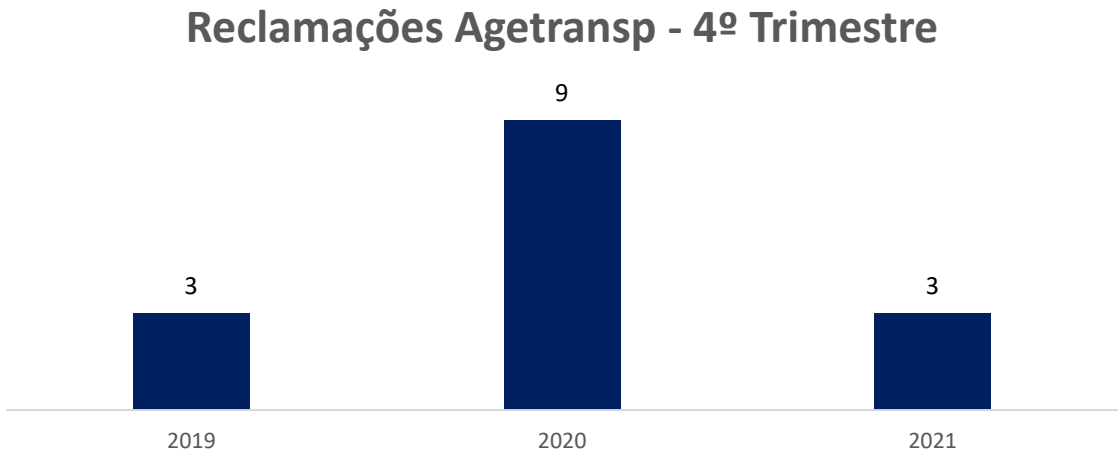


Em relação aos dados da Ouvidoria da CCR Via lagos, nota-se que o percentual de informações é semelhante, passando de 70% para 68%. Já considerando as reclamações, a redução é significativa. Enquanto o percentual na Ouvidoria da Agetransp é de 30%, cerca de 1% dos registros coletados pela Concessionária tratam-se de reclamações. Em números absolutos, dos 4305 registros recebidos pela Concessionária no trimestre, 2935 foram informações, 731 elogios, 619 outros, 17 reclamações e 3 sugestões.

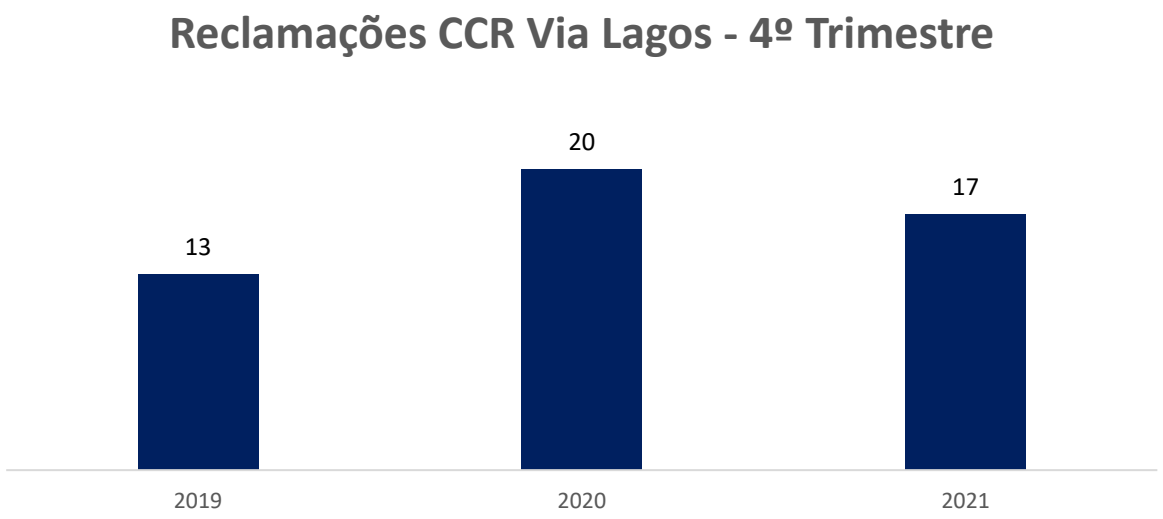


8.2 Reclamações no 4º Trimestre

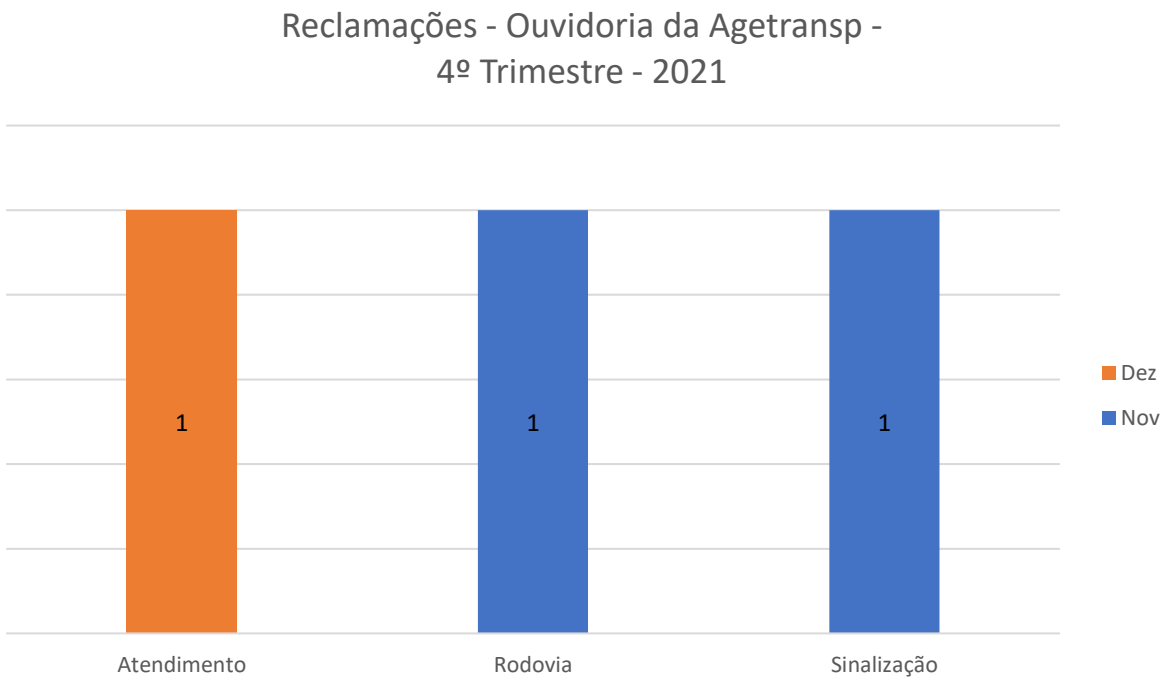
De acordo com as análises de reclamações, verificou-se que no ano da pandemia o 4º trimestre apresentou o maior número de reclamações. Um crescimento de 200%. No entanto, no 4º trimestre de 2021, as reclamações reduziram 66,6% em relação ao ano passado, retornando ao cenário anterior a pandemia.



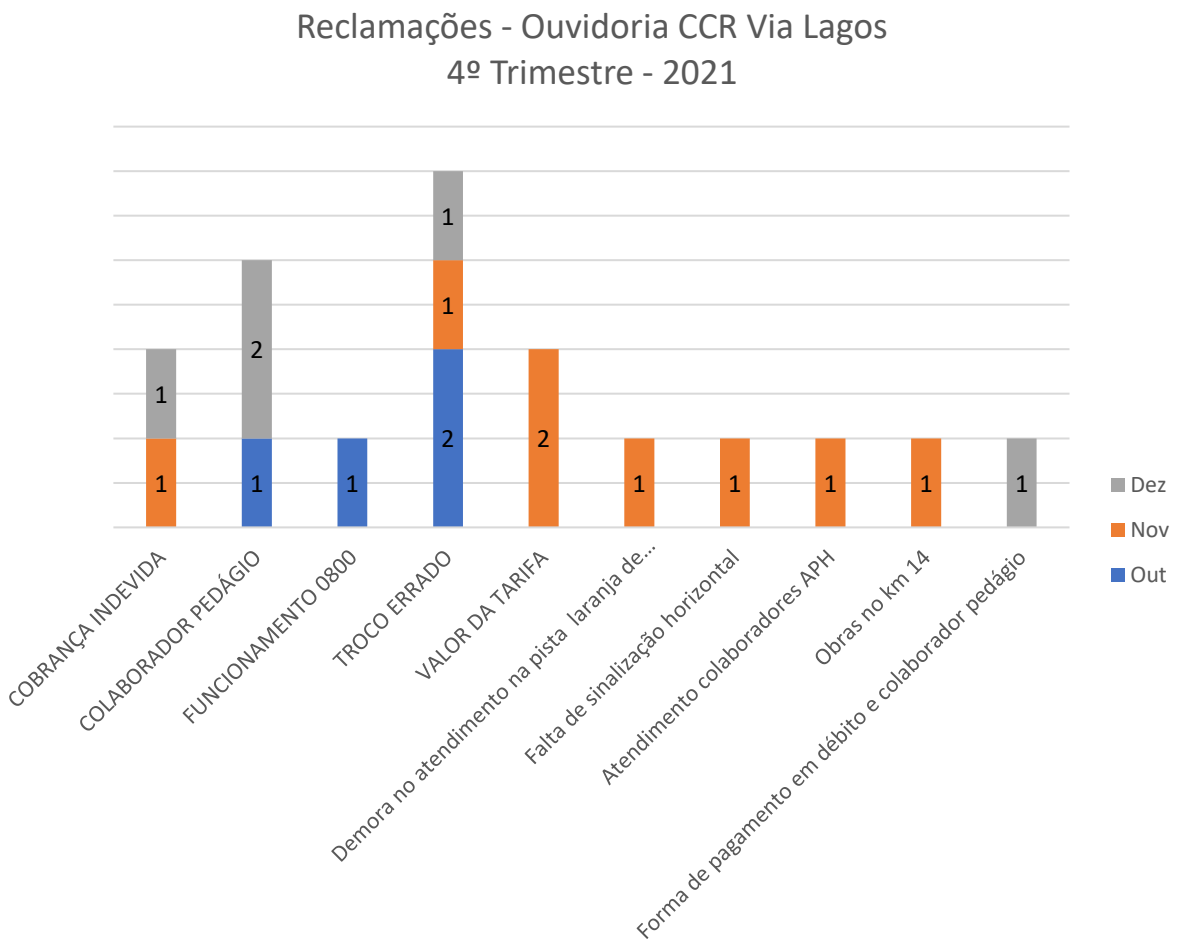
Com base nos dados da Concessionária, o comportamento evidenciado foi o mesmo. Crescimento no ano de 2020, em relação ao 4º trimestre, e redução no ano de referência. A redução no ano foi de 15% em comparação com 2020 e o crescimento de 30,8% em comparação com 2019.



Em relação aos assuntos das reclamações no 4º Trimestre, verificou-se que não houve assuntos em comum nos meses. Além disto, o mês em que a Ouvidoria da Agetransp mais registrou reclamações foi em novembro, não havendo nenhum registro sobre a Concessionária no mês de outubro.



Na Ouvidoria da CCR Via Lagos, o assunto mais reclamado foi troco errado, único presente em todos os meses do trimestre. Assuntos como Cobrança indevida e colaborador Pedágio também estiveram presentes nas reclamações em mais de um mês, o primeiro em novembro e dezembro e o segundo em outubro e dezembro.



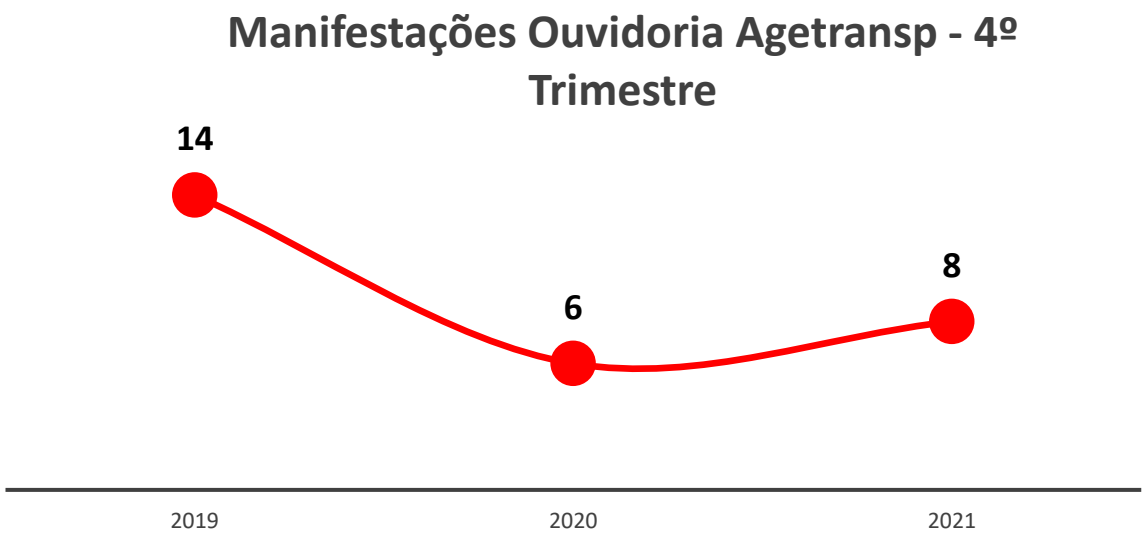
9 Manifestações – Rota 116

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.

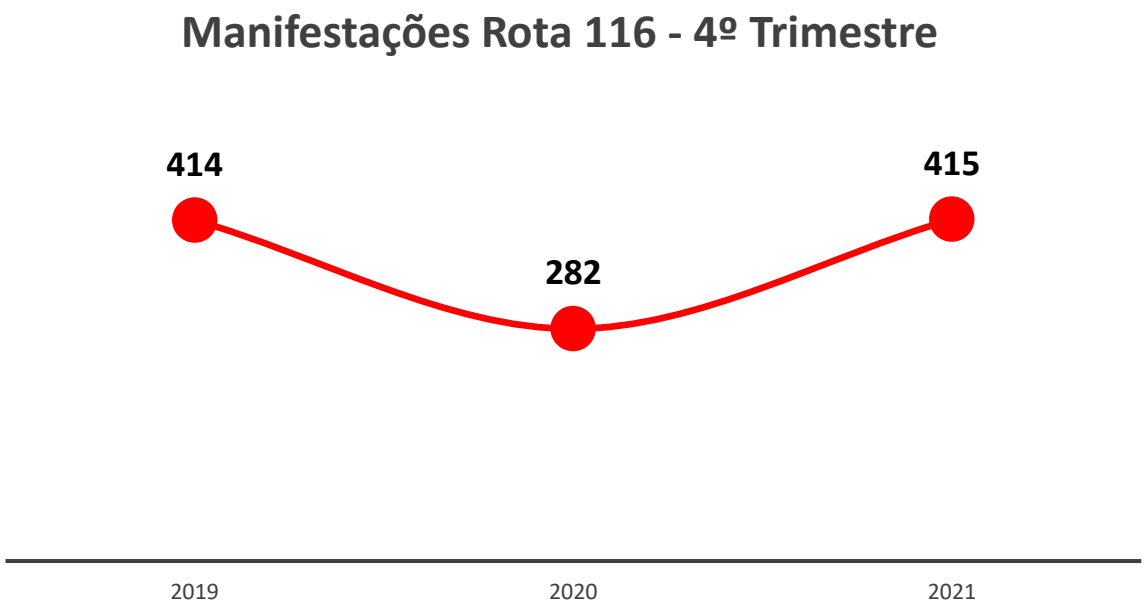
9.1 Registros no 4º Trimestre

A Concessionária com menor número de registros no Trimestre, Rota 116, apresentou comportamento semelhante ao da CCR Via Lagos, em relação ao

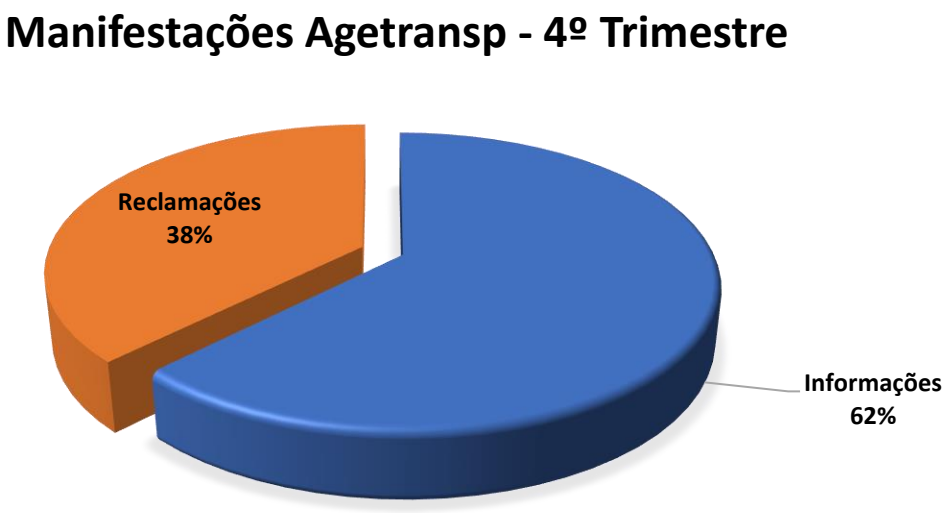
crescimento dos registros em comparação com o ano anterior. Em relação a 2019 a queda avaliada foi de 42,9% nos registros efetuados nesta Ouvidoria, mas em relação ao ano passado o trimestre apresentou um crescimento de 33,3%.



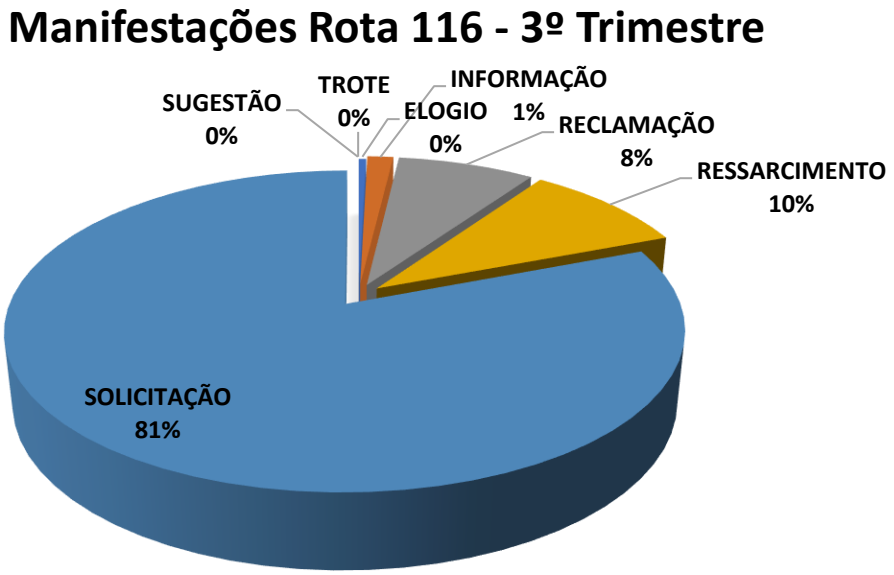
O Comportamento na própria Concessionária foi semelhante ao da CCR Via Lagos, cujo crescimento no ano de 2021, superou os registros do período anterior a pandemia. Os registros cresceram 47,2% em relação ao ano passado.



Foram registrados nesta Ouvidoria 5 informações e 3 reclamações sobre a Concessionária. Na própria Concessionária, o percentual de registros destes tipos de manifestações é inferior, devido à grande participação das solicitações nos registros.



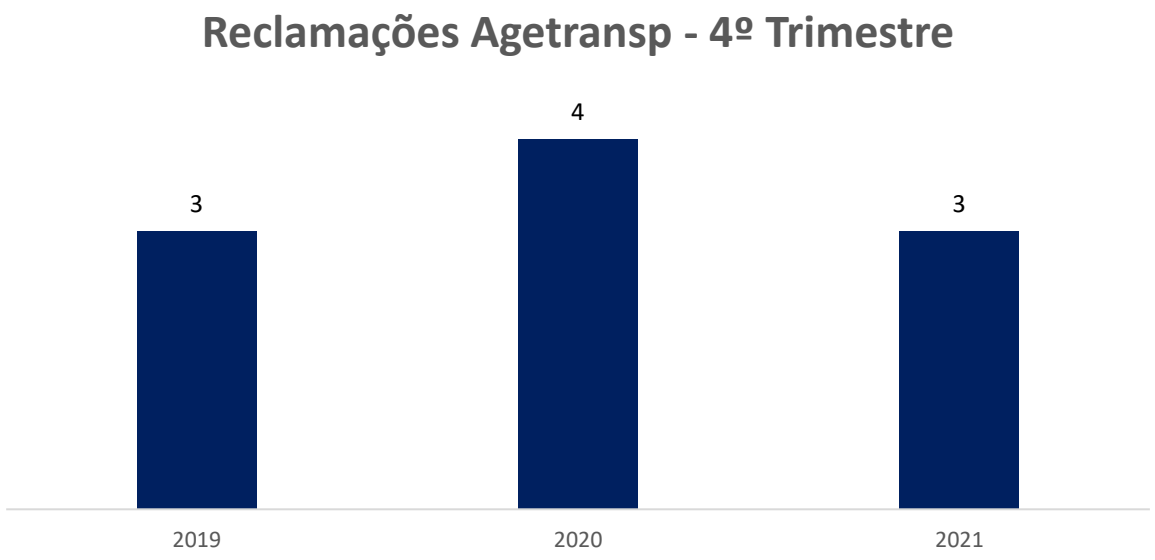
No período do 4º Trimestre de 2021, a Rota 116 registrou 1 elogio, 6 informações, 39 reclamações, 35 ressarcimentos e 334 solicitações. Segue percentual dos registros:



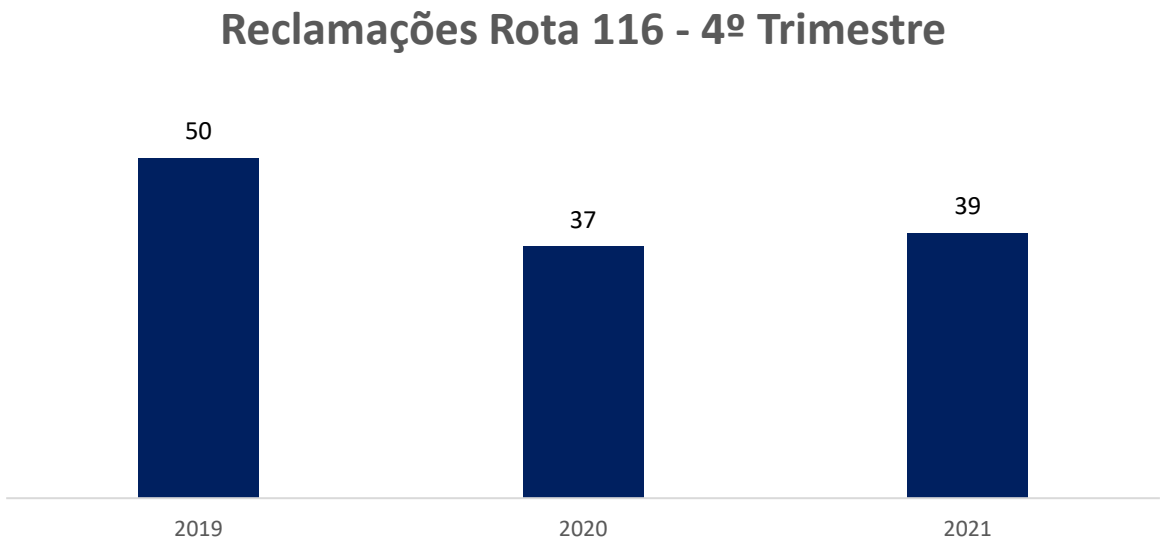
.

9.2 Reclamações no 4º Trimestre

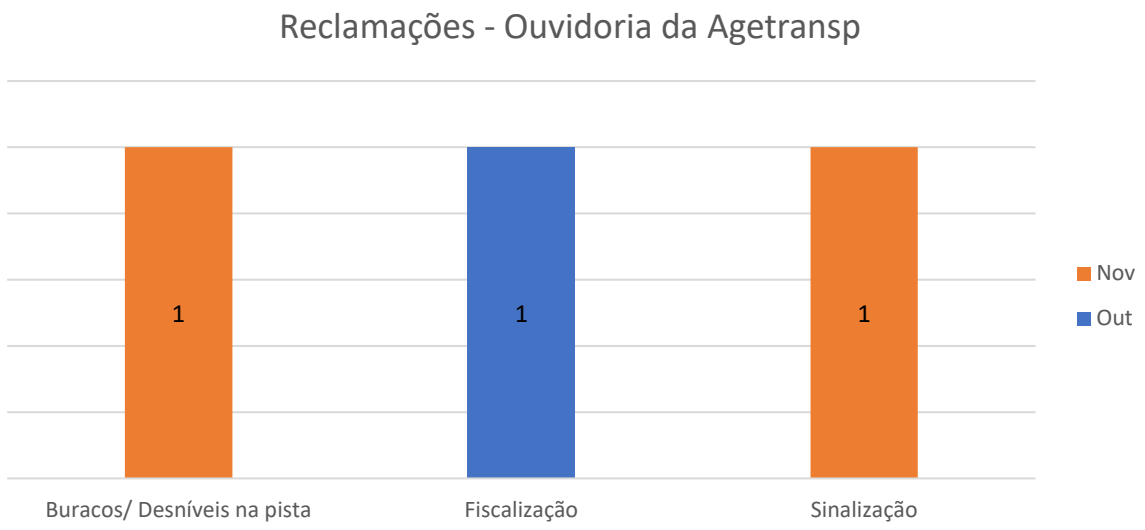
Levando-se em consideração as reclamações, verificou-se que a diferença entre os anos foi de 1 registro, sendo o crescimento entre 2019 e 2020, e redução no ano de referência.



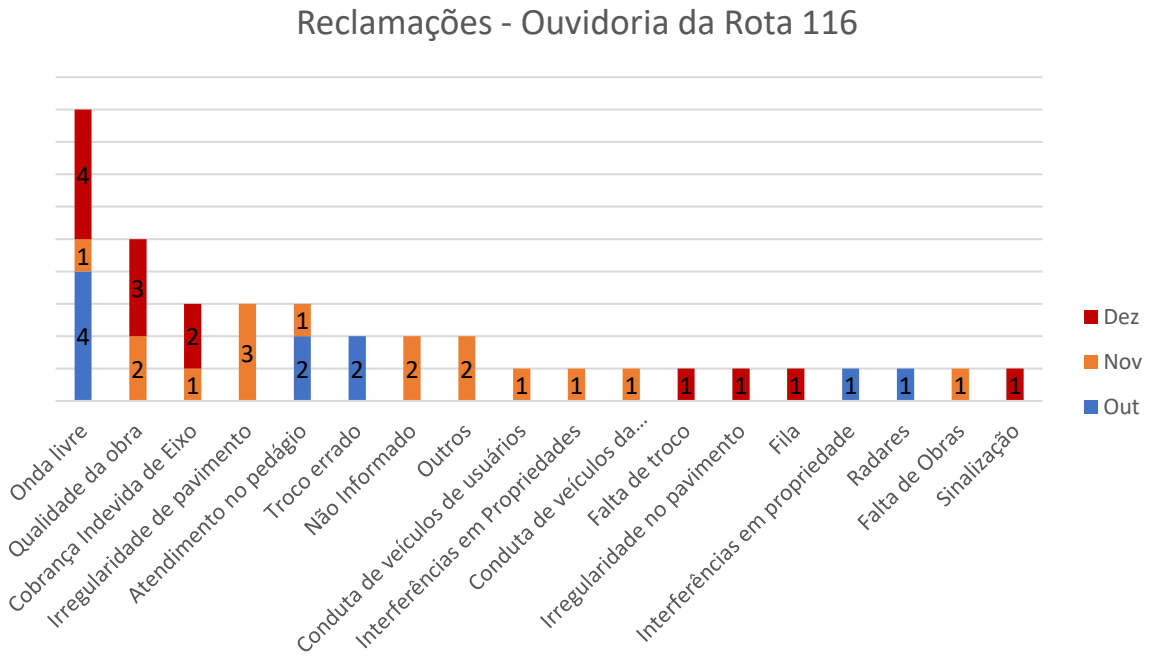
Na própria Concessionária o comportamento foi contrário. No ano passado houve redução das reclamações em 26%. Este ano em comparação com o ano de 2020, apresentou crescimento de 5,4%.



Em relação as reclamações obtidas na Ouvidoria da Agetransp em relação a Rota 116, nota-se que não houve assunto recorrente nos meses do 4º trimestre. Além disto, não houve assunto com mais de 1 reclamação. A seguir é possível visualizar as reclamações coletadas no 4º trimestre de 2021:



Considerando as reclamações diretamente na Concessionária, verificou-se que 23,1% se referiam a Onda Livre, sendo elas mais evidentes nos meses de outubro e dezembro de 2021. Qualidade da Obra também se destacou no mês de dezembro além de qualidade de pavimento em novembro.



11 Conclusão

Com base no presente documento, cujo principal objetivo foi apresentar as demandas recebidas no 4º trimestre de 2021 neste setor de Ouvidoria, comparando-as com o mesmo período dos anos anteriores além da análise dos 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 uma das formas de avaliação e obtenção de qualidade dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp.

Foram analisados os registros coletados pela Ouvidoria da Agetransp bem como das Ouvidorias das reguladas por esta Agência. Neste trimestre, houve a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022,

A Ouvidoria renova a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações. Diante de suas obrigações, 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.

Por fim, destacamos a importância e fomentamos a realização de manifestações, por parte dos usuários dos serviços públicos, nos canais formais disponibilizados, pois, trata-se de um mecanismo que permite que a Agência Reguladora ouça os usuários dos serviços públicos concedidos, entenda seus anseios e exija as melhorias necessárias em relação às Concessionárias sob sua regulação.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5