

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2022



# 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 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 janeiro a março de 2022, 1º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

No mês de março de 2022, completou dois anos desde a adoção de medidas para o enfrentamento do Corona vírus (COVID-19). Ainda assim, mediante Decreto Nº 47.870 de 13 de dezembro de 2021, houve a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 1º de julho de 2022. Ainda assim, a Ouvidoria da Agetransp, sabendo da sua importância e por ser o principal canal entre os usuários e a Agetransp, manteve-se em funcionamento intuito 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

<b>OUVIDORIA DA AGETRANSP.....</b>	<b>1</b>
<b>1 Setores da Agetransp.....</b>	<b>6</b>
1.1 Ouvidoria .....	6
1.2 CATRA.....	6
1.3 CAPET .....	7
<b>2 Canais formais de Atendimento .....</b>	<b>8</b>
<b>3 Tipos de Manifestação .....</b>	<b>9</b>
<b>4 Números dos atendimentos no 1º Trimestre.....</b>	<b>10</b>
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
<b>5 Manifestações – Supervia.....</b>	<b>18</b>
5.1 Registros no 1º Trimestre.....	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações .....	24
<b>6 Manifestações – MetrôRio .....</b>	<b>29</b>
6.1 Registros no 1º Trimestre.....	29
6.2 Reclamações no 1º Trimestre .....	34
6.2.1 Reclamações por Linha .....	34
6.2.2 Reclamações por Assunto .....	35
<b>7 Manifestações – CCR Barcas .....</b>	<b>38</b>
7.1 Registros no 1º Trimestre.....	38
7.2 Reclamações no 1º Trimestre .....	40
7.2.1 Reclamações por mês .....	44
<b>8 Manifestações – CCR Via Lagos .....</b>	<b>47</b>

8.1 Registros no 1º Trimestre.....	47
8.2 Reclamações no 1º Trimestre .....	49
9 Manifestações – Rota 116 .....	51
9.1 Registros no 1º Trimestre.....	51
9.2 Reclamações no 1º Trimestre .....	53
10 Conclusão .....	56

# 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.



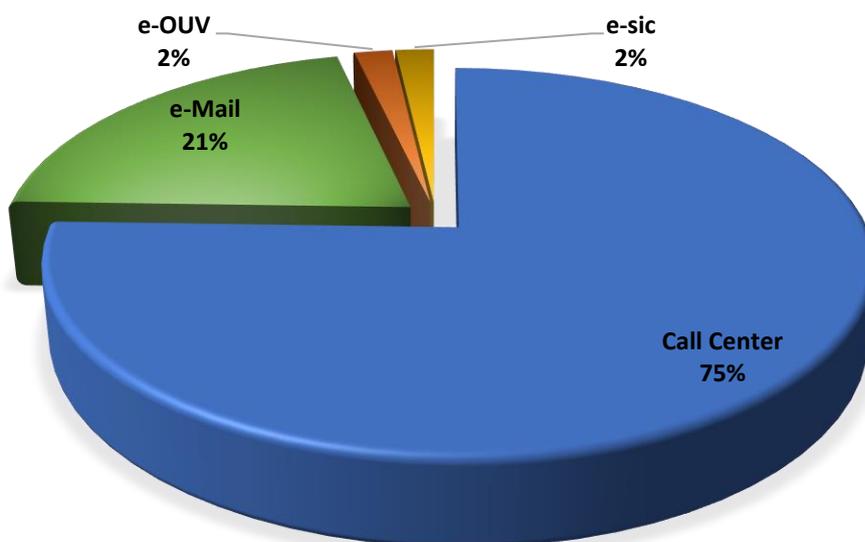
### ELOGIO

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

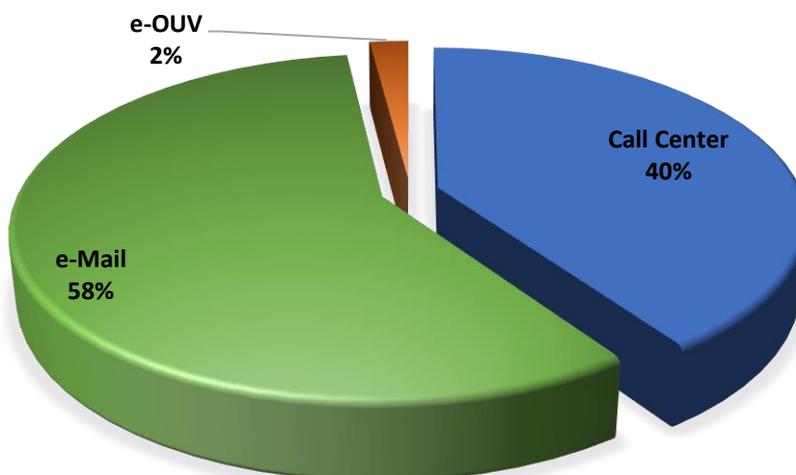
## 4 Números dos atendimentos no 1º Trimestre

### 4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Nos três primeiros meses de 2022 foram registradas 555 manifestações formais, das quais **419 manifestações foram oriundas do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, **116 manifestações por e-mail**, **10 e-Ouv** e **10 através do e-Sic**.



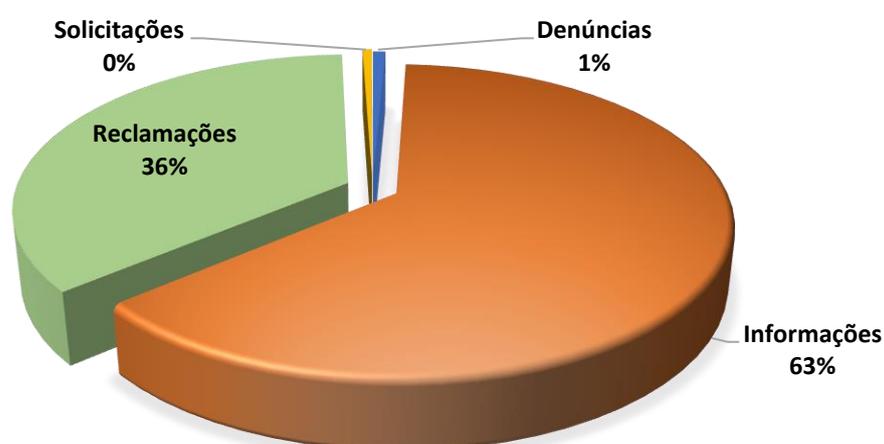
Verificou-se que **o canal principal de coleta de reclamações foi o e-mail**, responsável por 114 das 198 queixas registradas. Em números absolutos, **80 reclamações foram oriundas do sistema telefônico** e **4 por e-Ouv**. Não houve reclamações a partir do e-Sic.



Em percentuais, 98,3% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto no sistema telefônico e e-Ouv foram de, respectivamente, 19,1% e 40%.

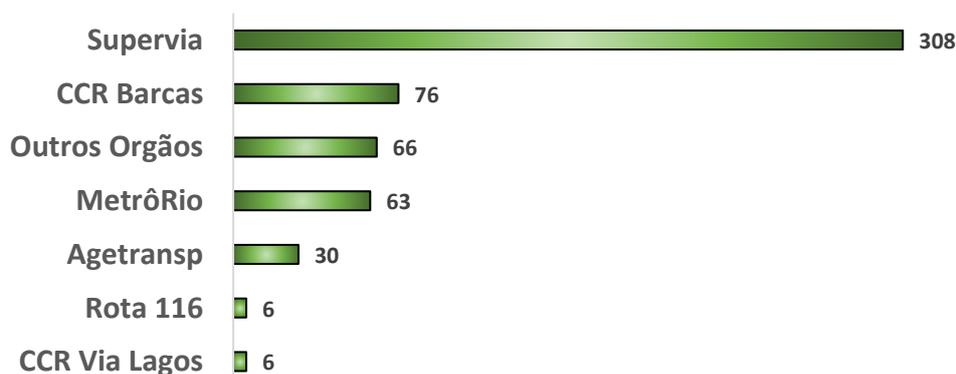
## 4.2 Tipo de Manifestação

Em relação a tipagem dos registros, foi constatado que **informações foi o tipo de manifestação mais registrado nesta Ouvidoria no período, responsável por 350 dos 555 registros**. Considerando os demais tipos, **reclamações foram teor de 198 registros, denúncias 4 e solicitações 3**. Seus percentuais foram representados no gráfico a seguir:

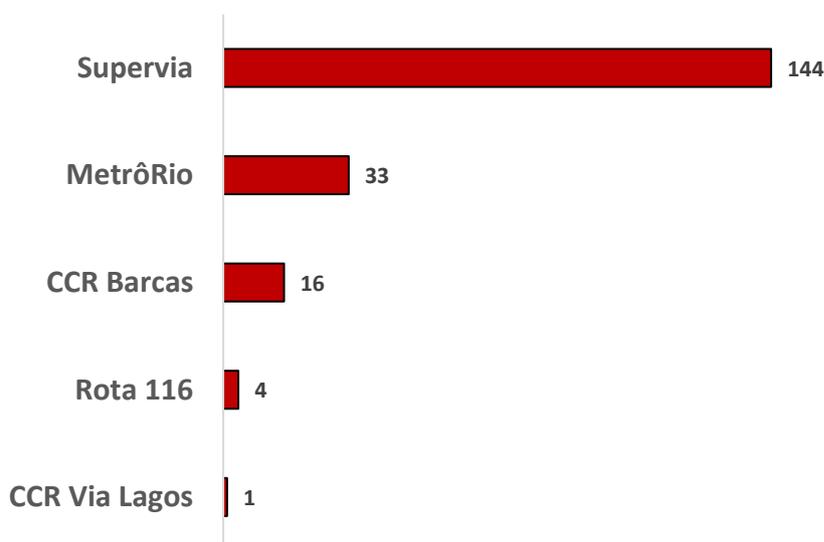


## 4.3 Números por Concessionária

Das 5 Concessionárias reguladas por esta Agência, 55,5% das manifestações coletadas por esta Ouvidoria foram acerca da Supervia. A CCR Barcas foi segunda concessionária mais manifestada, teor de 13,7% dos registros. Logo após, MetrôRio foi motivo de 11,3%. As Concessionárias de rodovias obtiveram mesmo número de registros, consequentemente, mesmo percentual (1,1%).



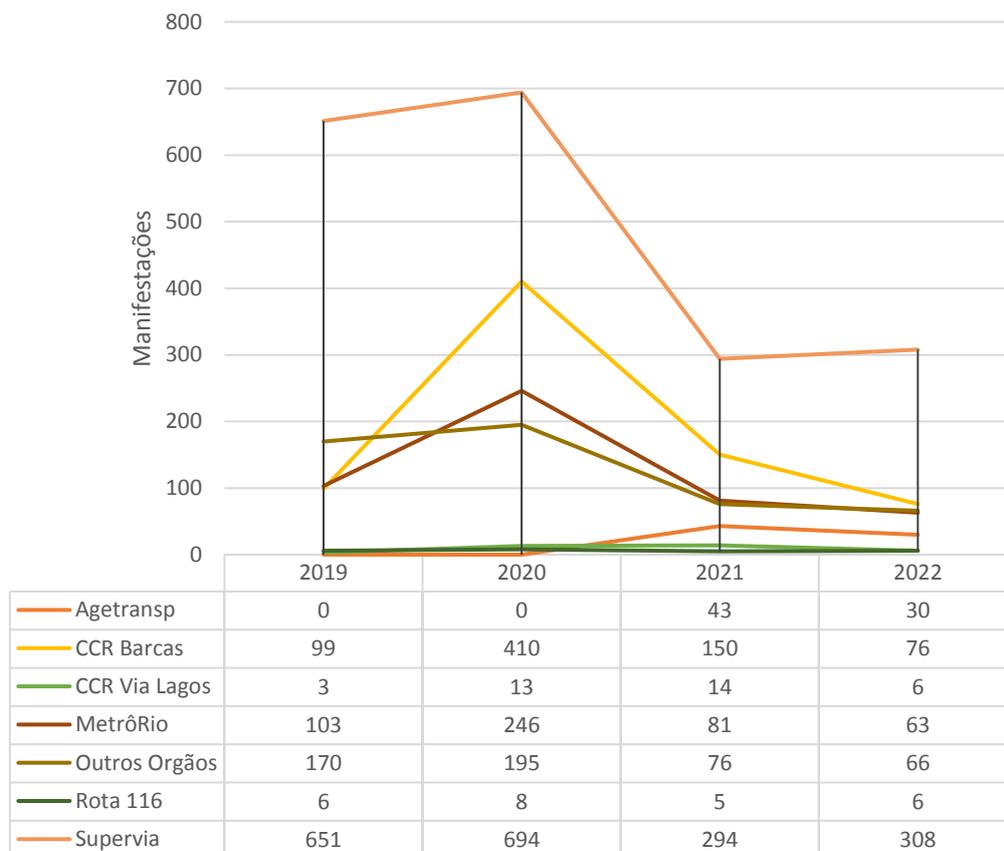
Além de apresentar o maior número de registros, a Supervia também foi concessionária mais reclamada (72,7%). No entanto, MetrôRio obteve número de insatisfação superior ao da CCR Barcas, onde foram motivos, respectivamente, de 16,7% e 8,1%. Das concessionárias de rodovias, apesar de ambas apresentarem mesmo número de registros, Rota 116 apresentou número superior de insatisfações.



#### 4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

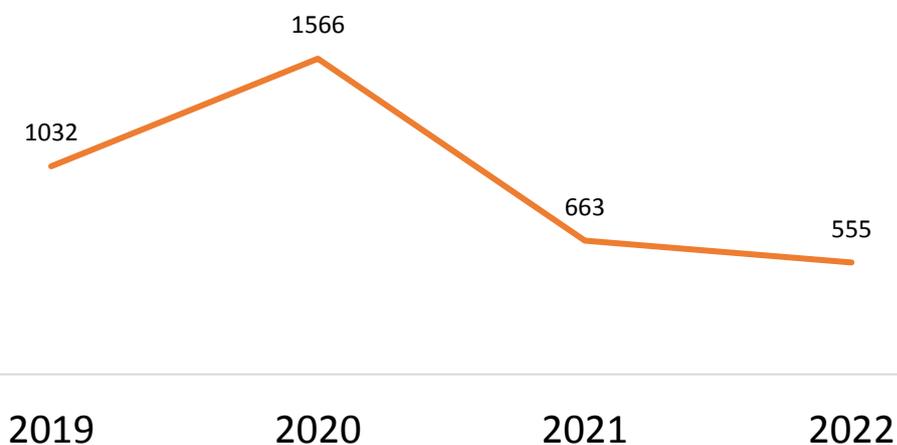
Analisou-se também o comportamento das manifestações no 1º trimestre dos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022. Em comparação com o ano anterior, apenas Supervia e Rota 116 apresentaram aumento no número de registros realizados nesta Agência. Ainda assim, todas as concessionárias apresentaram números inferiores aos do ano de 2020.

### Evolução Anual das Manifestações - 1º Trimestre

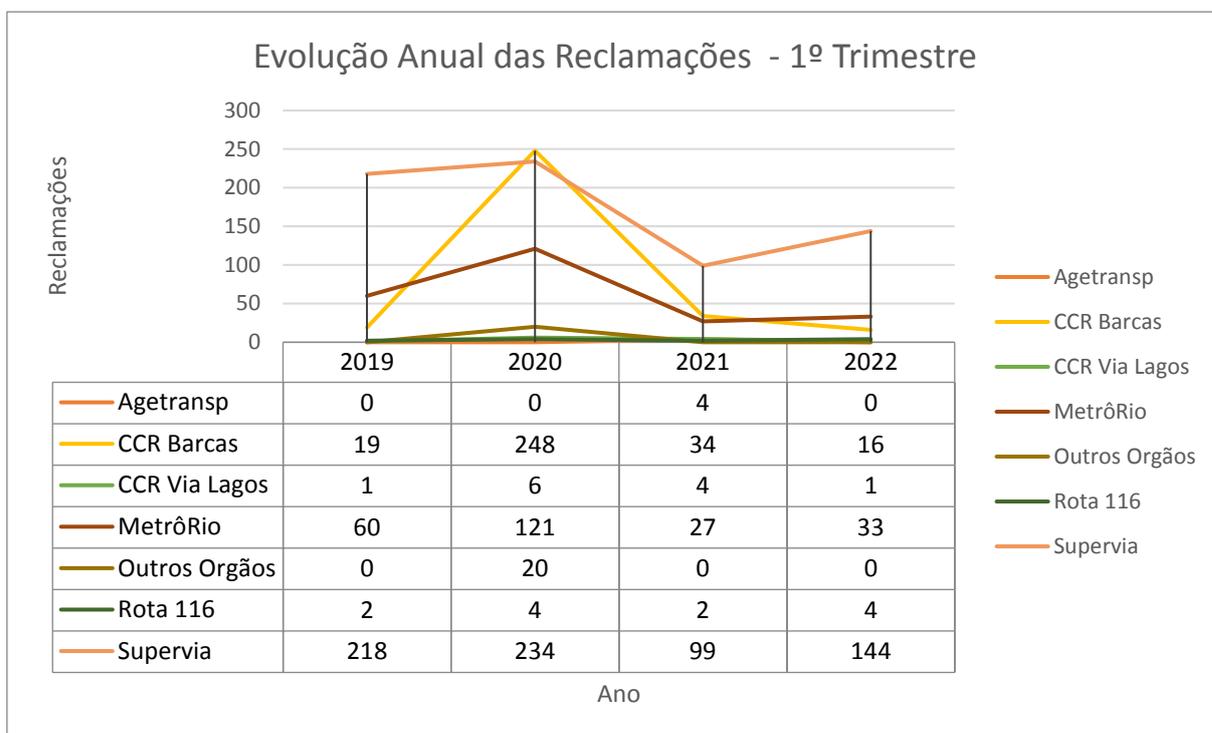


Em relação aos registros de todas as Concessionárias, houve redução de 16,3% em relação ao número evidenciado no ano anterior. Ademais, quando se comparou os registros deste ano com 2020, a redução avaliada foi de 64,6%. Houve crescimento apenas entre os anos de 2019 e 2020.

### Manifestações acumuladas - 1º Trimestre

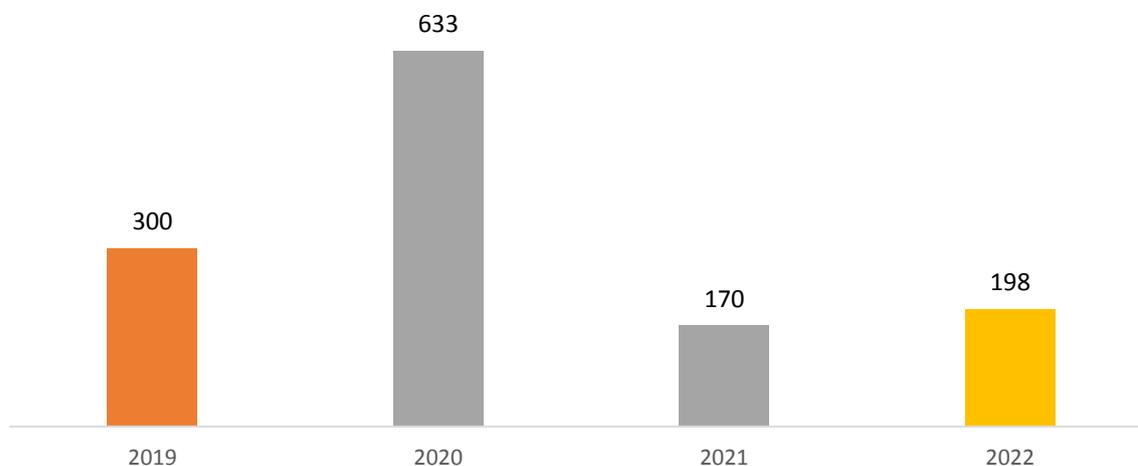


No que tange as reclamações, as Concessionárias Supervia, Rota 116 e MetrôRio apresentaram crescimento de, respectivamente, 45,5%, 100% e 22,2%, em comparação com o ano de 2021. CCR Barcas e CCR Via Laos apresentaram redução de 52,9% e 75%.



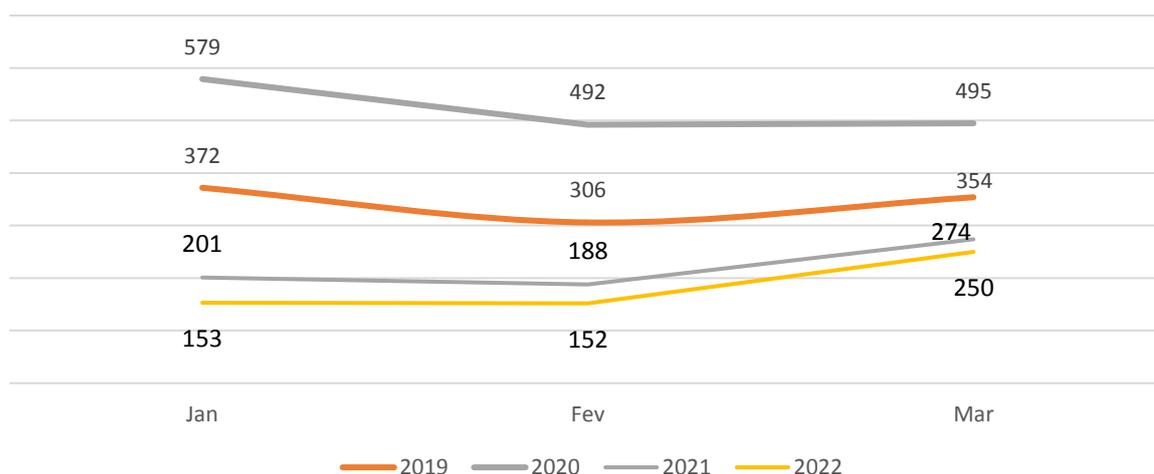
De modo geral, as reclamações cresceram 16,5% no 1º trimestre de 2022 em relação ao ano de 2021. Apesar deste aumento registrado, as reclamações foram inferiores ao período anterior à pandemia.

### Reclamações acumuladas - 1º Trimestre



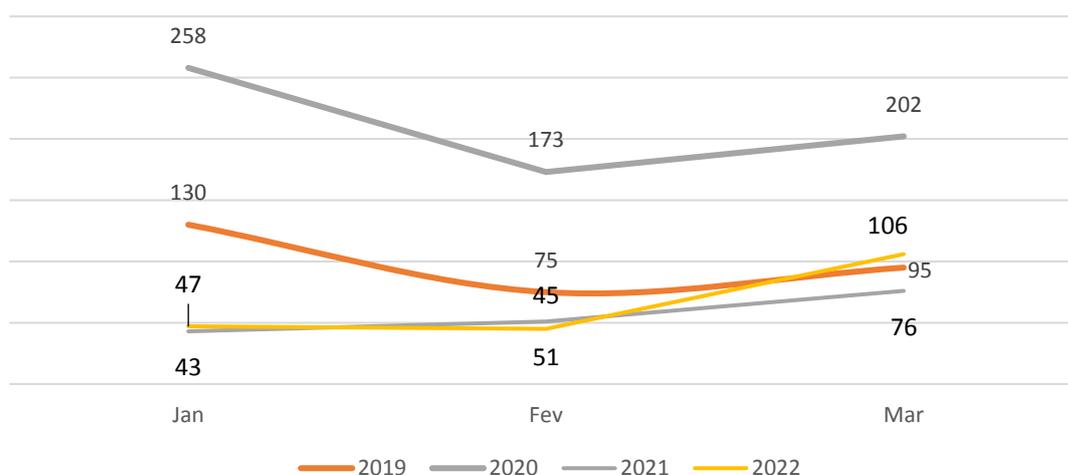
Em todos os anos analisados, foi verificado que houve redução dos registros no mês de fevereiro, e crescimento no mês de março. Nota-se que o cenário nos anos de 2021 e 2022 foi parecido, o qual março foi o mês com maior número de registros. Considerando os anos de 2019 e 2020, janeiro foi o mês com maiores números.

Manifestações anuais ao longo dos meses



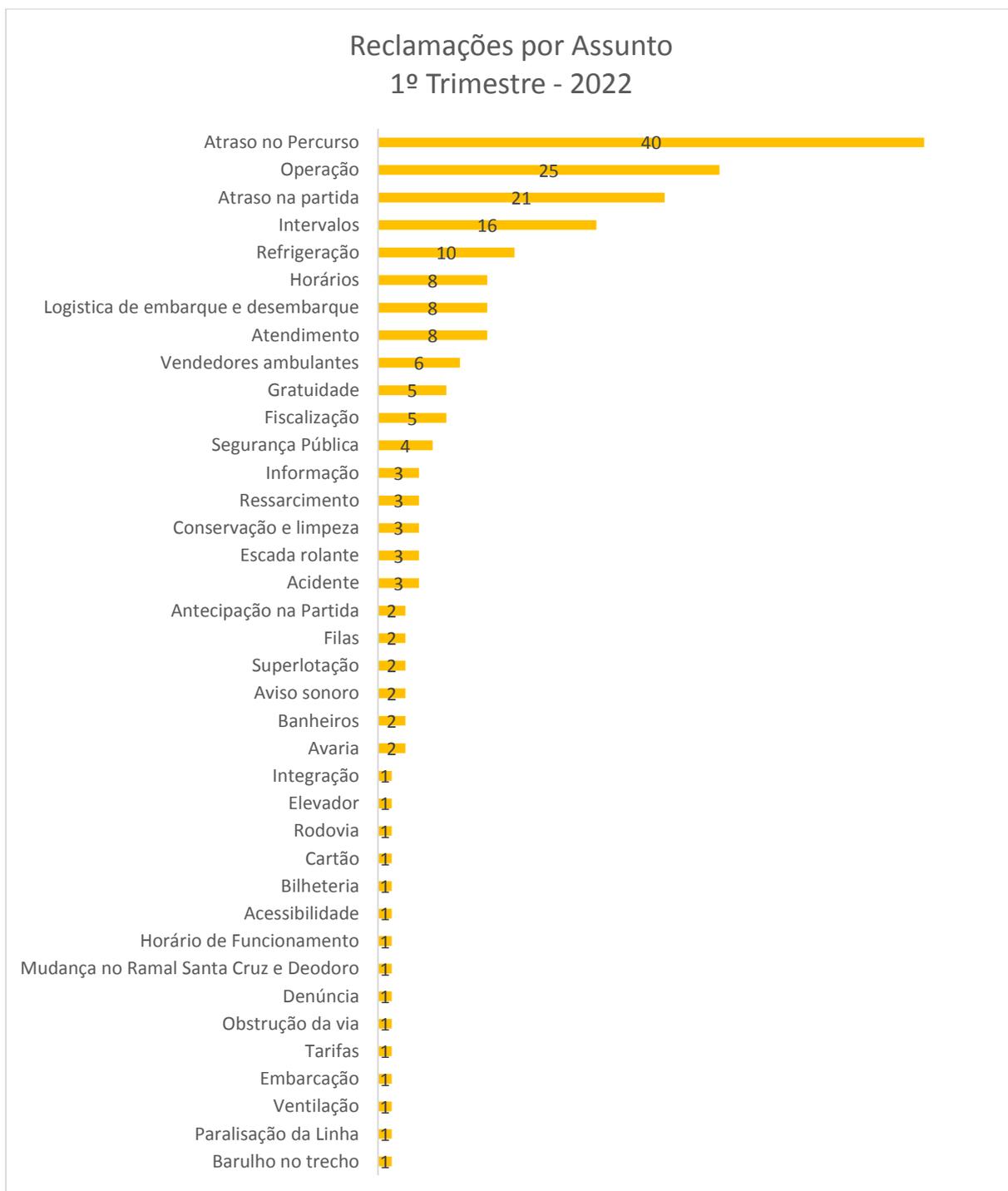
O comportamento das reclamações foi semelhante ao dos registros em geral. Crescimento no mês de março em relação a fevereiro em todos os anos, onde janeiro foi o mês com maior número de reclamações coletadas nos anos de 2019 e 2022 e março em 2021 e 2022.

Reclamações anuais por meses

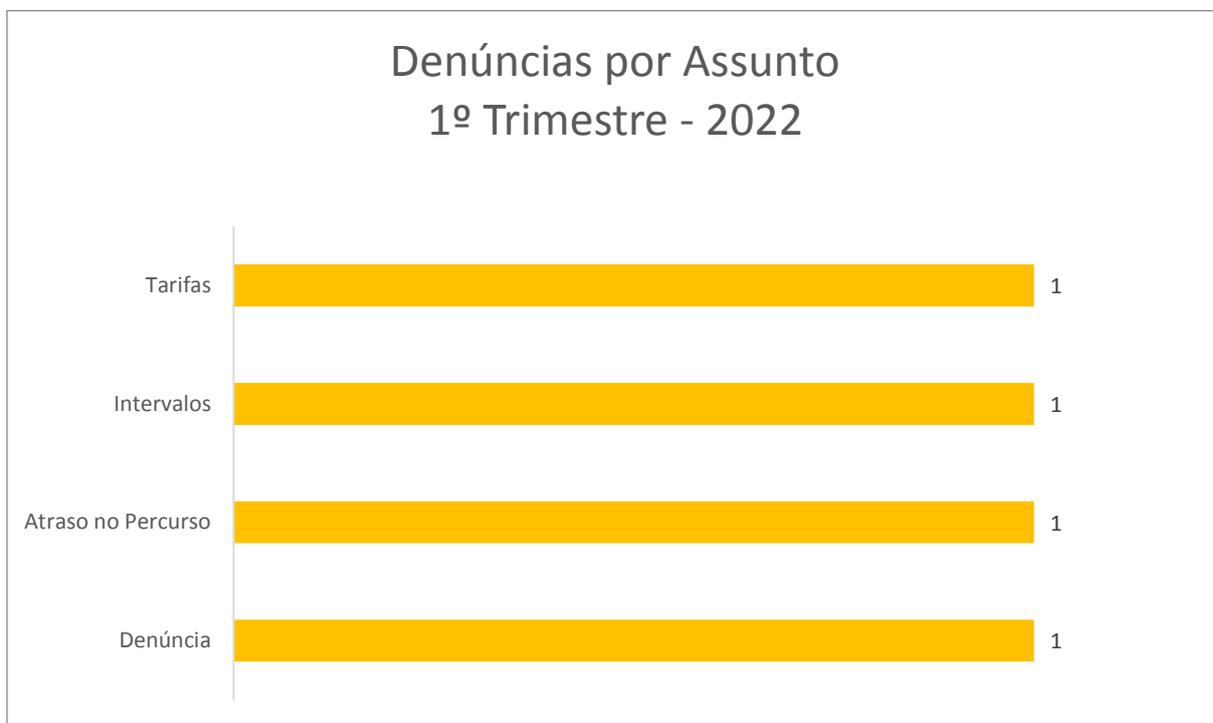


## 4.5 Assunto dos tipos de manifestação

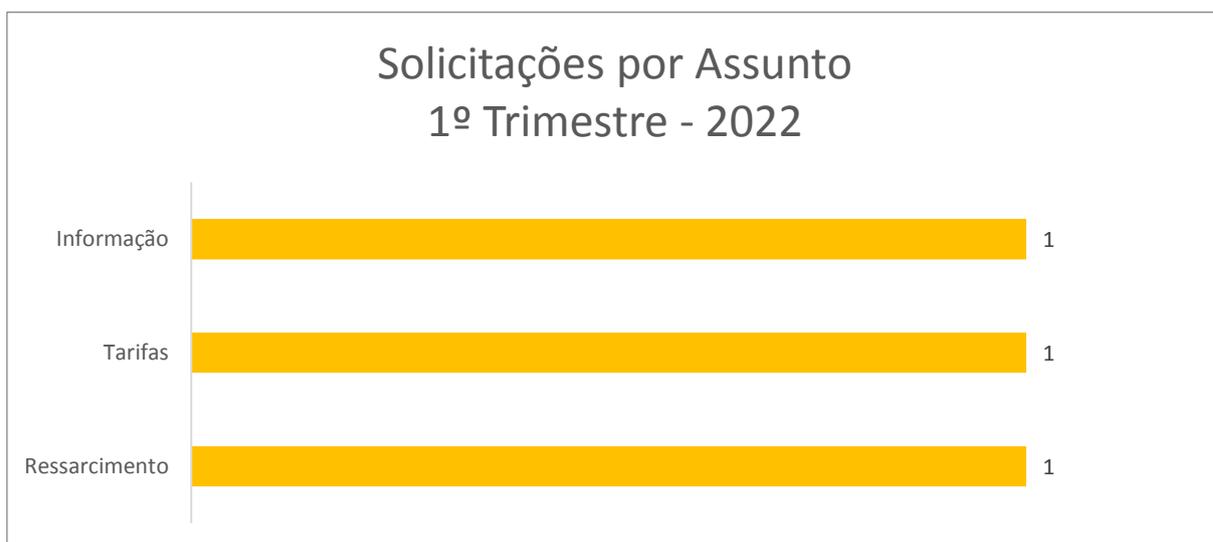
Os assuntos das manifestações também foram analisados. Considerando as reclamações, atraso no percurso foi maior motivo de insatisfação registrada nesta Ouvidoria, teor de 20,2% dos registros coletados. Operação também se destacou (12,6%), juntamente com atraso na partida (10,6%). Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico a seguir:



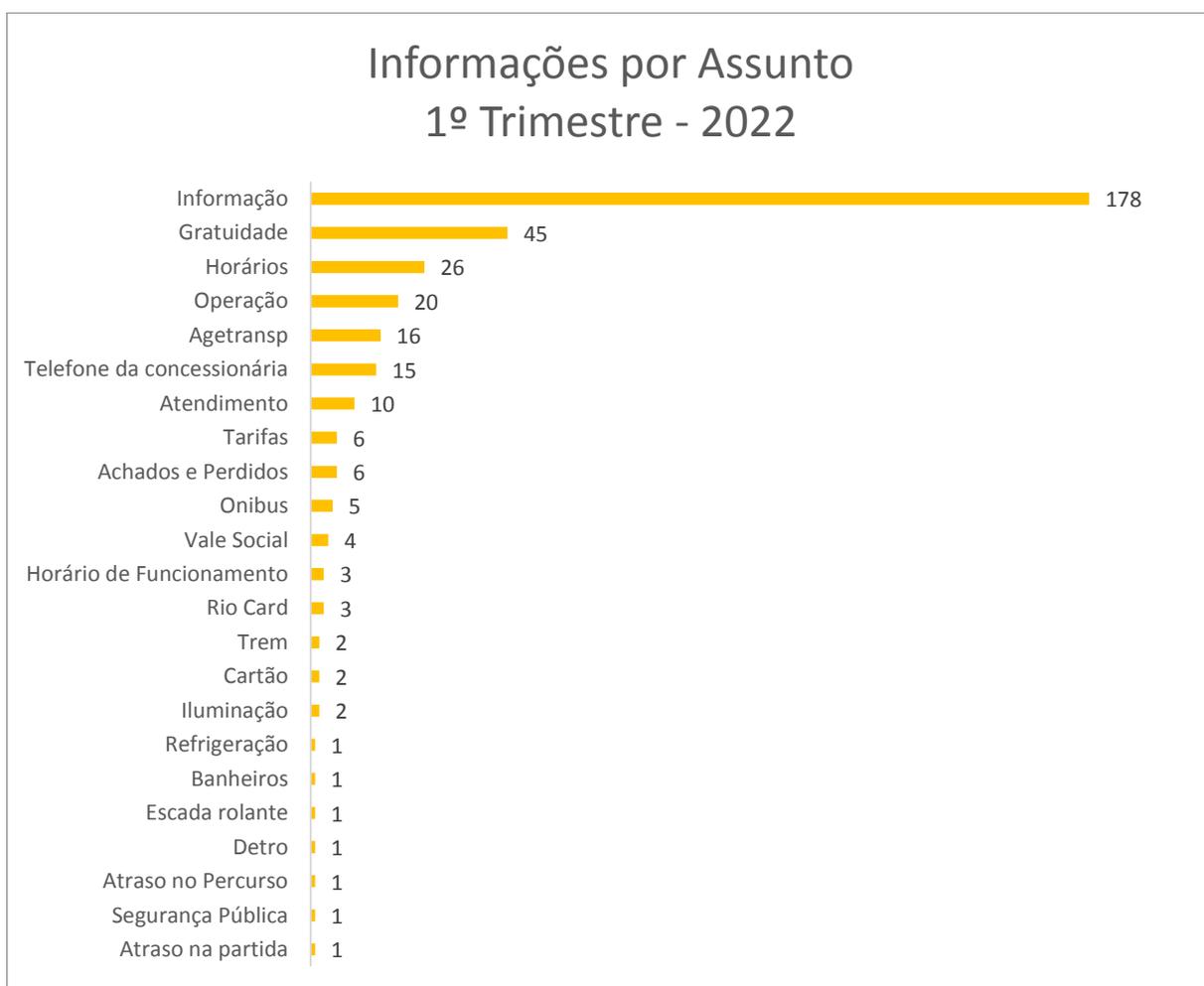
As denúncias corresponderam a 2% dos registros coletados nesta Ouvidoria. Houve denúncias sobre tarifas, intervalos, atraso no percurso e denúncia diversa.



As solicitações foram teor de 1,5% dos registros totais. Deste tipo de manifestação, houve menções a informação, tarifas e ressarcimento, não havendo destaque para algum assunto específico.



A Ouvidoria da Agetransp coletou 350 informações no 1º trimestre de 2022. Sobre essas informações, 50,9% foram informações diversas. Posteriormente, o maior número referiu-se à gratuidade, assunto presente em 12,9% dos registros. Destacam-se horários, operação, Agetransp e telefone da Concessionária, que corresponderam a, respectivamente, 7,4%, 5,7%, 4,6% e 4,3%.



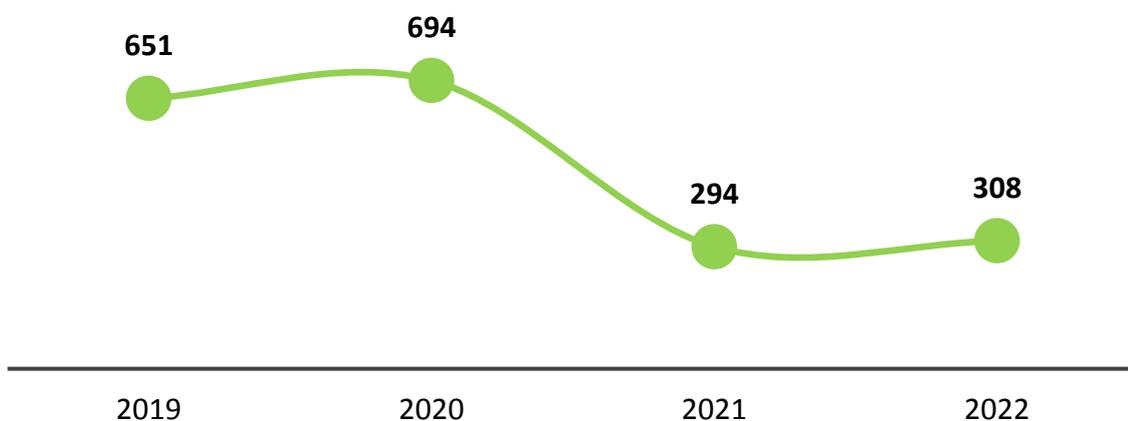
## 5 Manifestações – Supervia

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.

## 5.1 Registros no 1º Trimestre

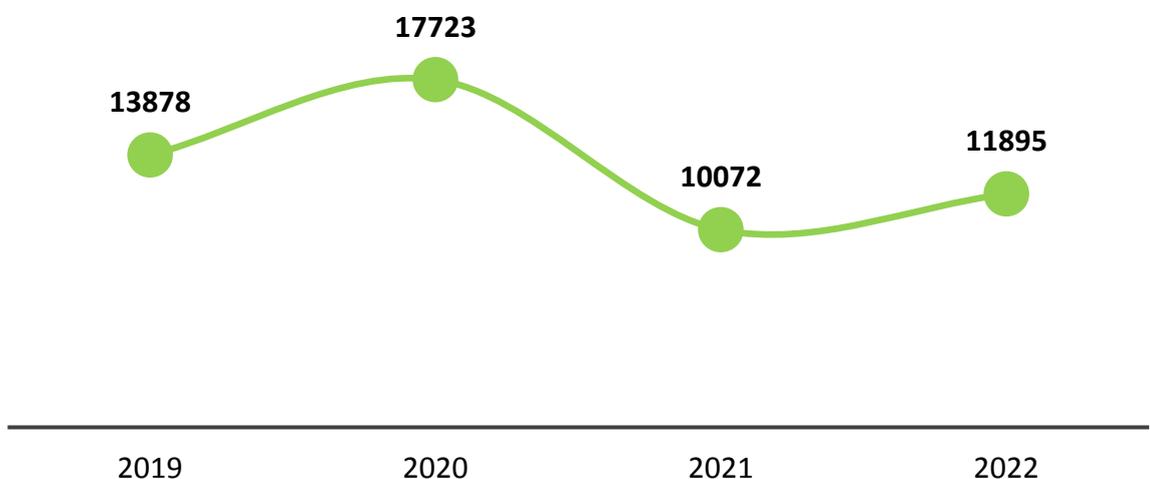
Com base nos dados desta Ouvidoria, os registros sobre a Supervia cresceram 4,8% em relação ao 1º trimestre de 2021. Porém, os registros foram 55,6% menores que o ano de 2021, período anterior a pandemia.

### Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



Avaliou-se também os registros dos usuários diretamente nas Concessionárias. O comportamento foi semelhante ao desta Ouvidoria, pois houve aumento em relação a 2021 (18,1%) e redução em comparação com 2022 (32,9%).

### Manifestações Concessionária - 1º Trimestre



Considerando as denúncias nesta Ouvidoria, compete destacar que todas as registradas foram sobre a Supervia. Sendo assim, os assuntos foram os mesmos que constatado anteriormente.

### Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



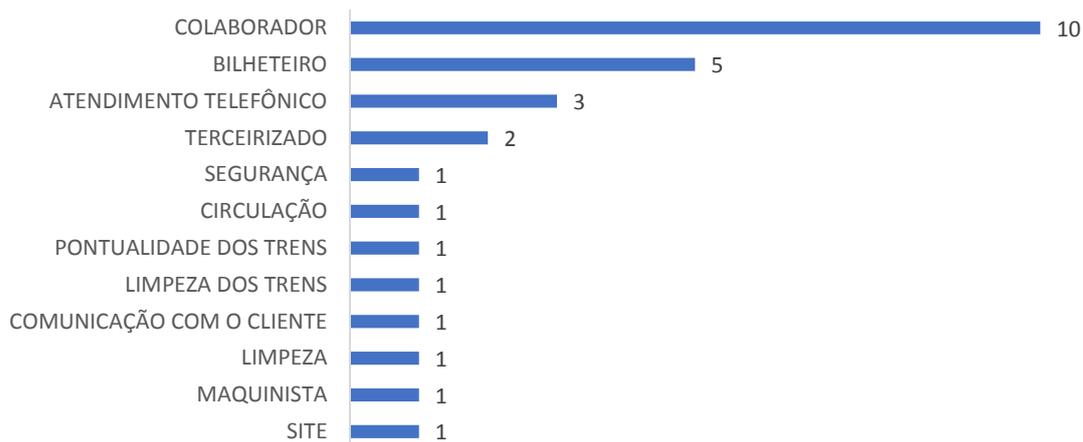
Sobre as denúncias realizadas na Concessionária, não houve destaque para algum assunto específico. Houve registros sobre assédio, segurança e assédio entre clientes.

### Denúncias - Concessionária Supervia



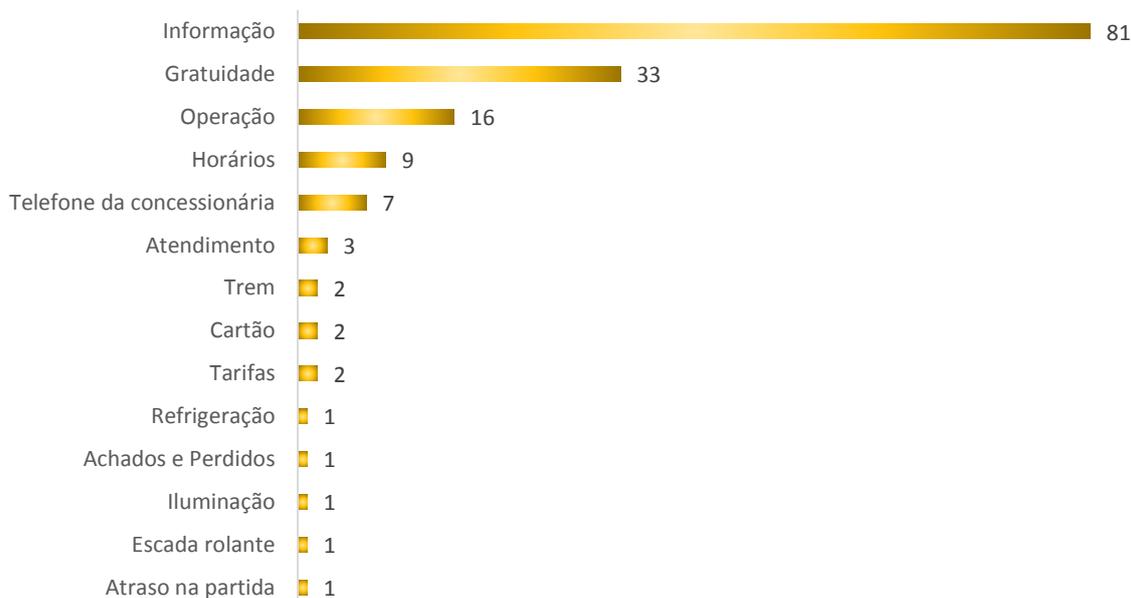
Na Ouvidoria da Agetransp não foram registrados elogios acerca da Supervia. Nos dados da própria Concessionária houve 28 elogios, o equivalente a 0,2% dos registros recebidos pela Concessionária. Destaca-se que 35,7% dos elogios foram referentes a colaborador.

### Elogios - Concessionária Supervia



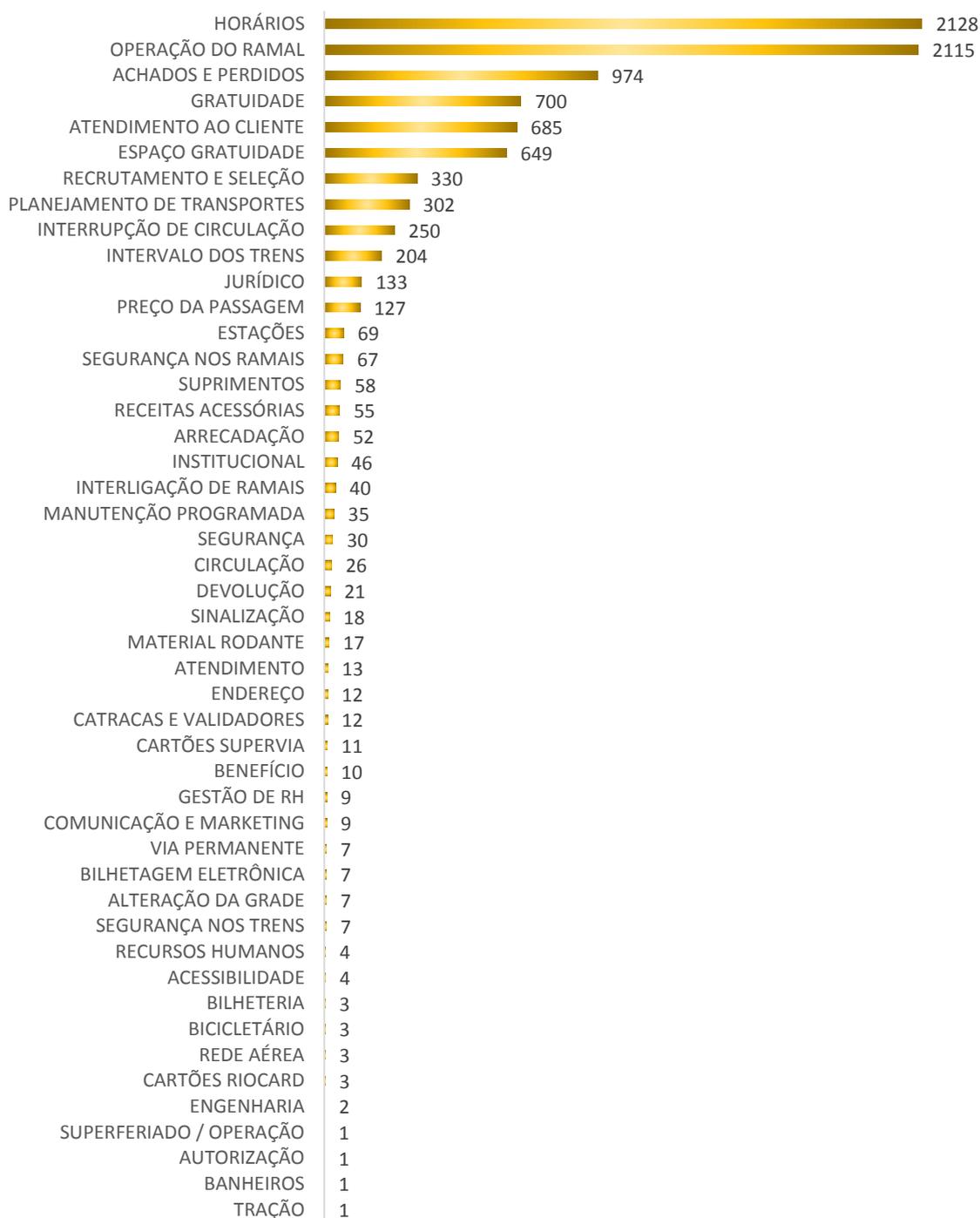
Considerando as informações, este tipo de manifestação correspondeu a 51,9% dos registros sobre a Supervia realizados nesta Ouvidoria. Dessas, 50,6% foram informações diversas, 20,6% sobre gratuidade e 10% em relação a operação da concessionária.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



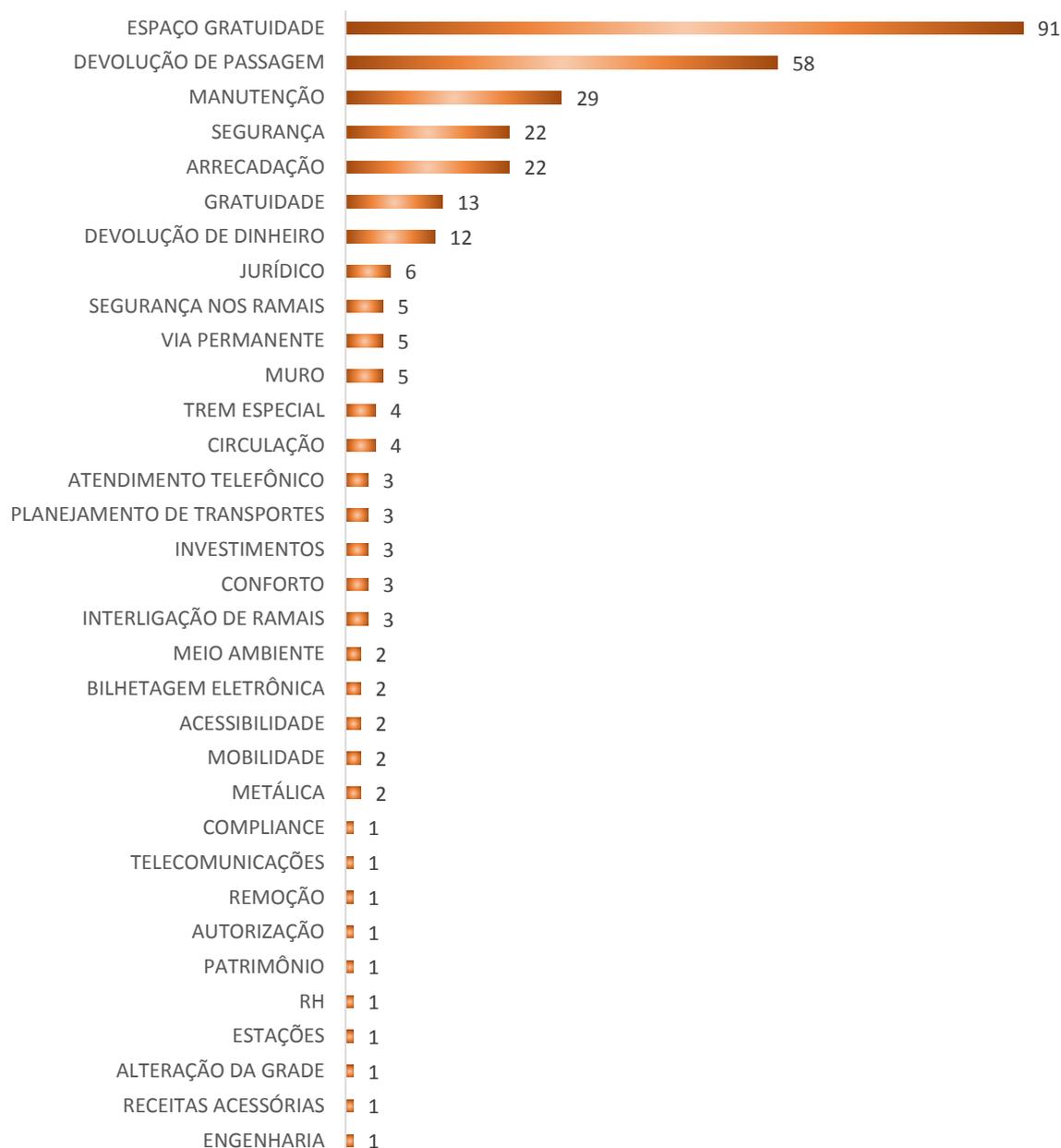
Com base nos registros da própria Concessionária, as informações corresponderam a 77,9% dos registros totais. Desses registros, o assunto mais frequente foi horários (23%). Operação do ramal também se destacou, correspondendo a 22,8% das informações no trimestre. Os demais assuntos e seus respectivos números absolutos estão dispostos no gráfico a seguir:

### Informações - Concessionária Supervia



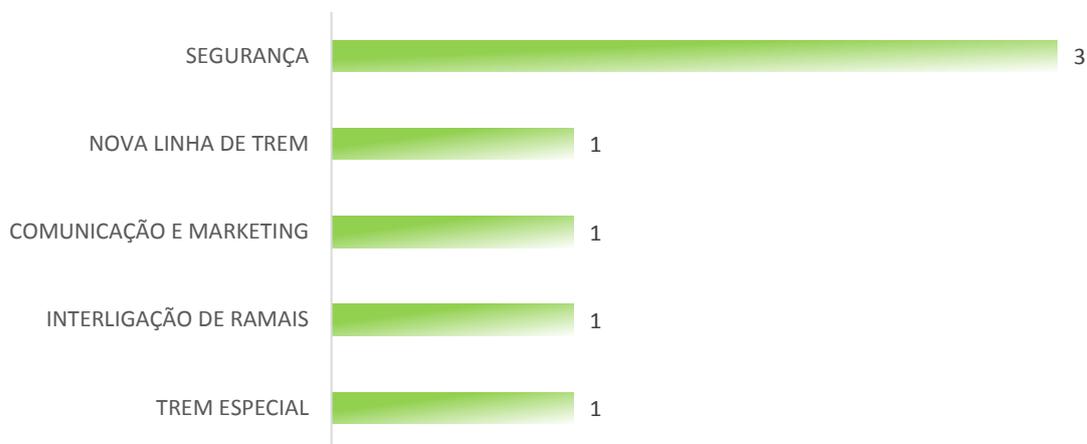
Não houve solicitações realizadas nesta Ouvidoria no 1º Trimestre de 2022. A Concessionária coletou 311 solicitações, o equivalente a 2,6% dos registros totais. Espaço gratuidade foi assunto de maior solicitação, dentre os mencionados, teor de 29,3% das solicitações. Ademais, 18,6% foram referentes a devolução da passagem.

### Solicitações - Concessionária Supervia



Não houve registros de sugestões nesta Ouvidoria, enquanto 7 registros na Supervia foram referentes a este tipo de manifestação. As sugestões mencionadas foram desde a segurança até trem especial, conforme gráfico a seguir:

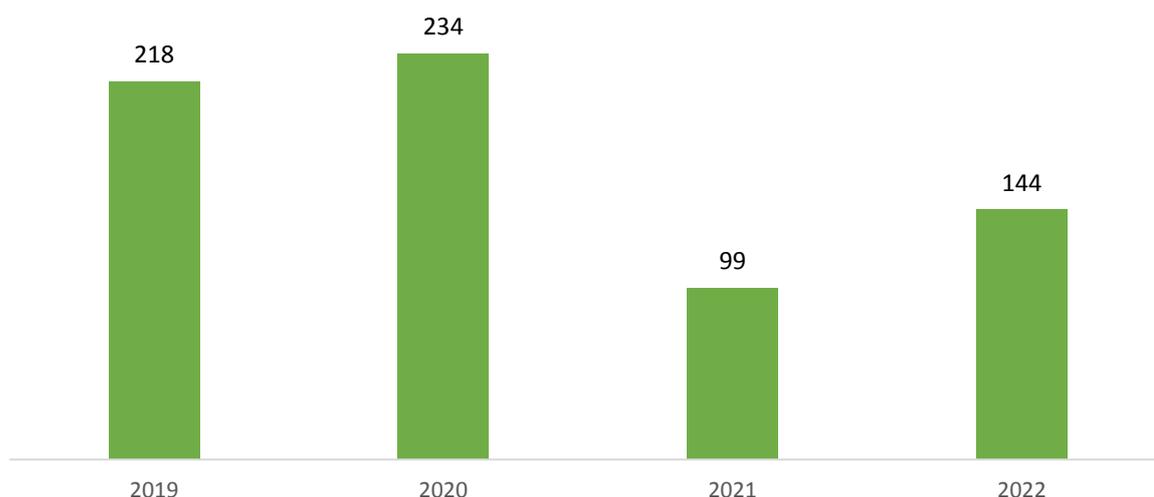
### Sugestões - Concessionária Supervia



### 5.1.1 Série histórica de Reclamações

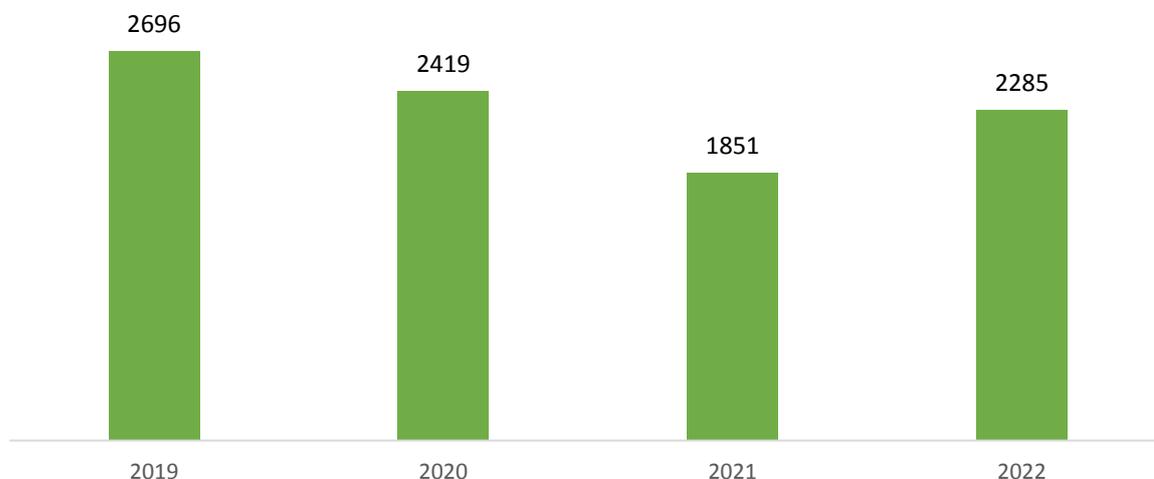
Baseado nos dados coletados pela Ouvidoria, as reclamações sobre a Supervia cresceram 45,5% em relação ao mesmo período do ano de 2021. No entanto, os números obtidos foram inferiores aos anos de 2020 e 2019.

### Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



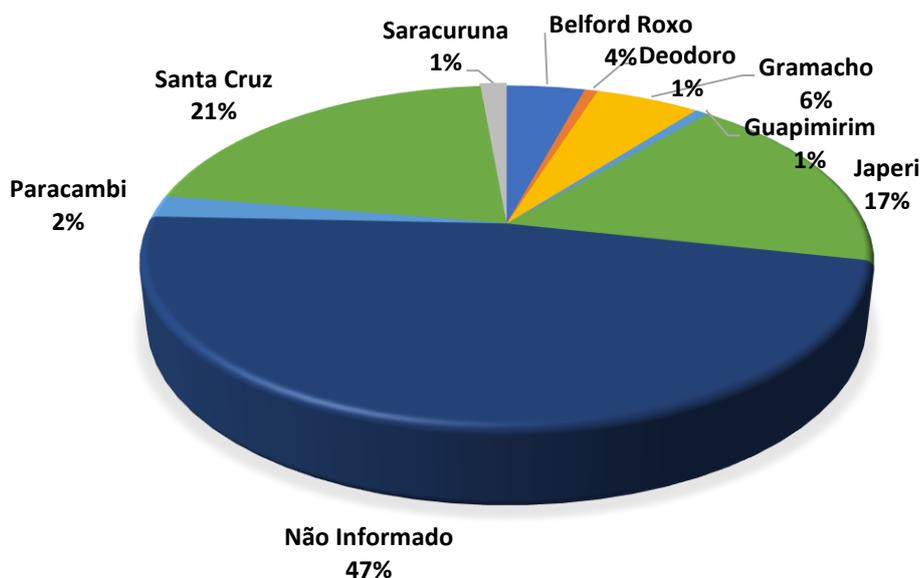
O comportamento das insatisfações realizadas na Concessionária foi semelhante. O crescimento foi de 23,4% quando comparado com o ano passado. A alteração é devido ao ano de 2019 apresentar o maior número de reclamações no 1º trimestre, considerando os dados da Concessionária, enquanto nos dados da Agetransp, 2022 foi o ano com mais reclamações no período.

## Reclamações Concessionária - 1º Trimestre



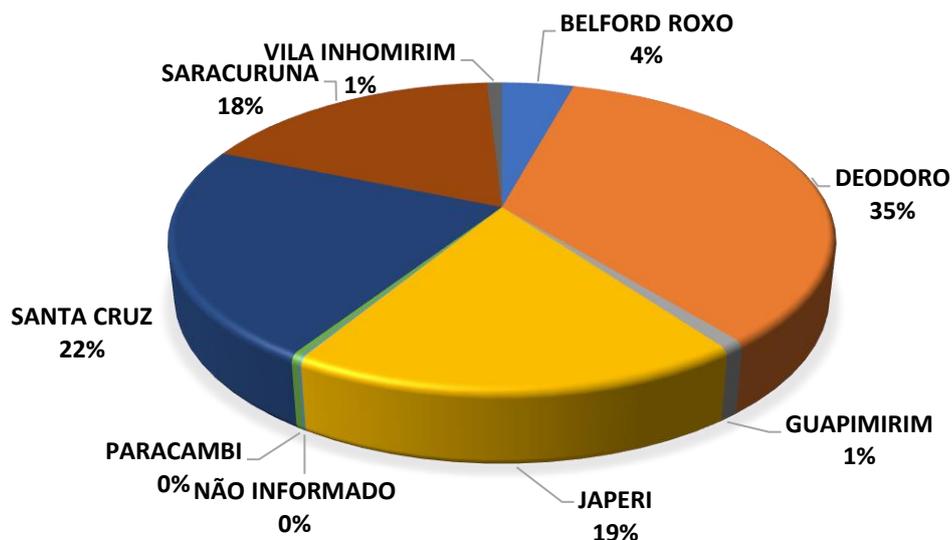
Das 144 reclamações, 68 não haviam informação sobre ramal. O ramal mais reclamado foi Santa Cruz, correspondente a 30 reclamações no trimestre. Japeri foi 2º ramal mais reclamado, teor de 25 insatisfações. Houve também 8 reclamações sobre Gramacho, 6 referentes ao ramal Belford Roxo, 3 sobre Paracambi, 2 Saracuruna, 1 Deodoro e 1 sobre Guapimirim.

## RECLAMAÇÕES AGETRANS - 1º TRIMESTRE



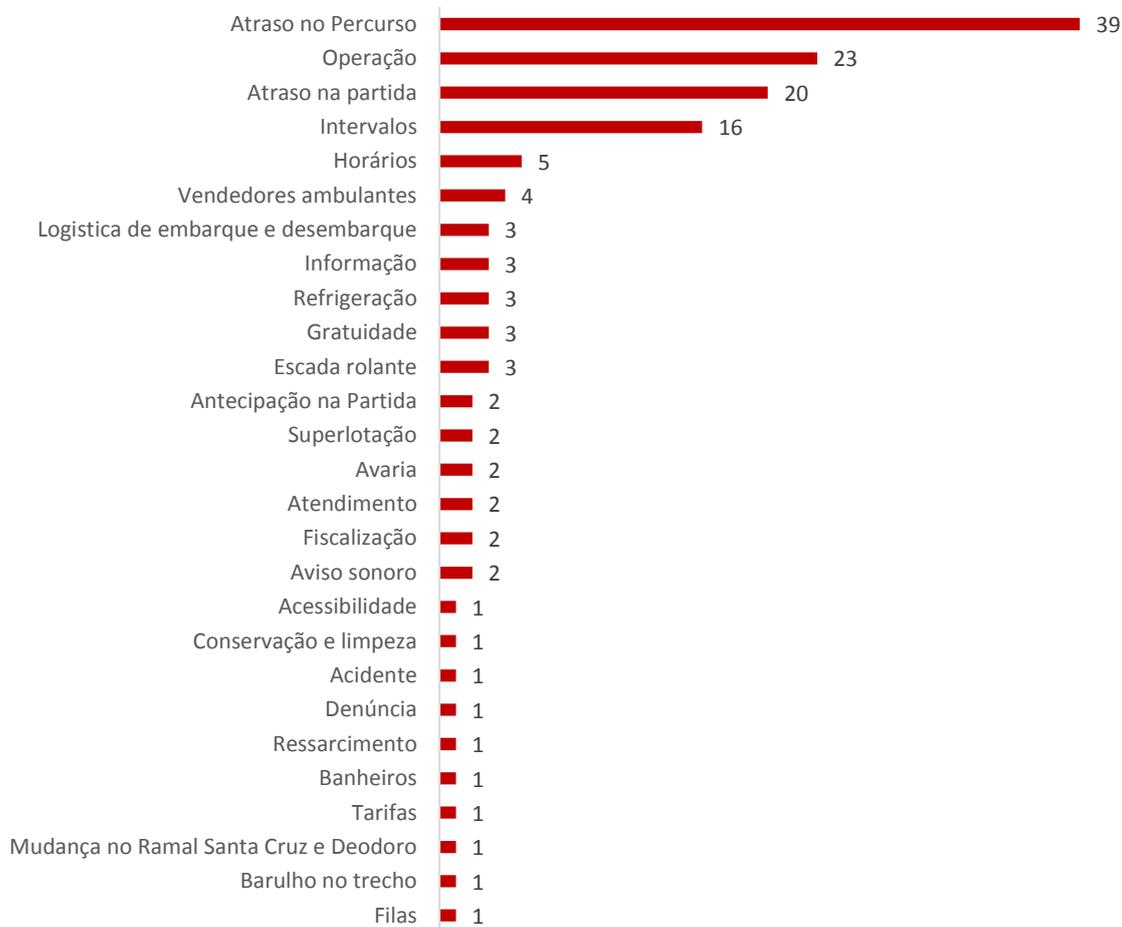
Diretamente com a Supervia, foram recebidas 2285 reclamações, onde o ramal mais reclamado foi Deodoro, teor de 800 reclamações. Santa Cruz foi responsável por 508 reclamações, seguido por Japeri, com 424 insatisfações. Saracuruna foi motivo de 406 reclamações, Belford Roxo 96, Guapimirim e Vila Inhomirim 20 cada Ramal, 8 sobre Paracambi e 3 sem informação de ramal.

### RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 1º TRIMESTRE



Das reclamações sobre a Supervia nesta Agetransp, o atraso no percurso foi assunto mais reclamado, motivo de 27,1% das queixas. Operação foi segundo assunto mais reclamado, teor de 16%. Destacou-se também atraso na partida e intervalos que corresponderam a 13,9% e 11,1%, respectivamente.

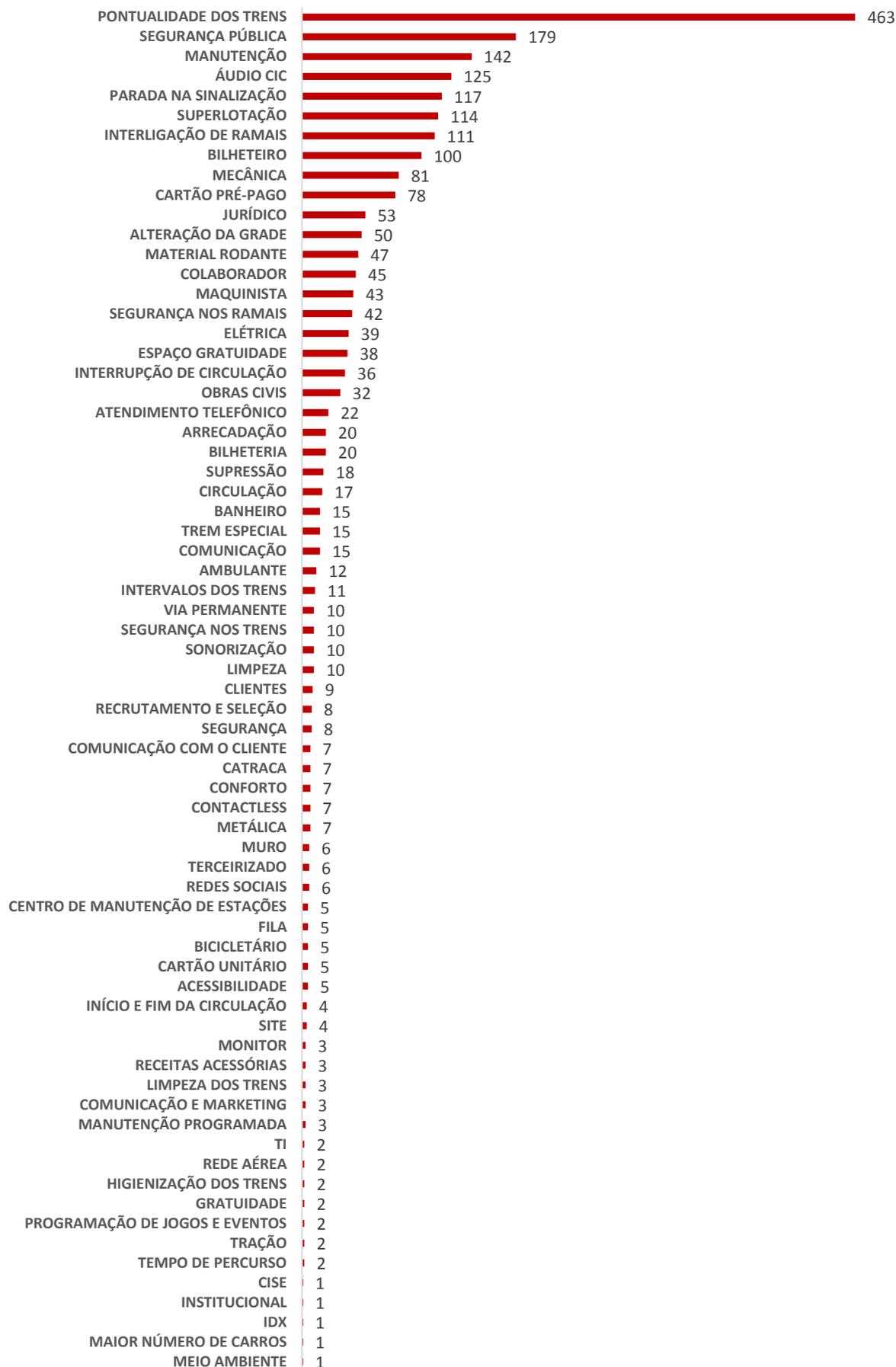
## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação às reclamações realizadas na Concessionária, nota-se semelhança com as da Agência. Na Supervia, pontualidade dos trens foi assunto mais reclamado, referente a 20,3% das queixas. Segurança Pública foi assunto mais reclamado, correspondendo a 7,8%. Manutenção também obteve destaque (6,2% das queixas).

Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

## Reclamações - Concessionária Supervia



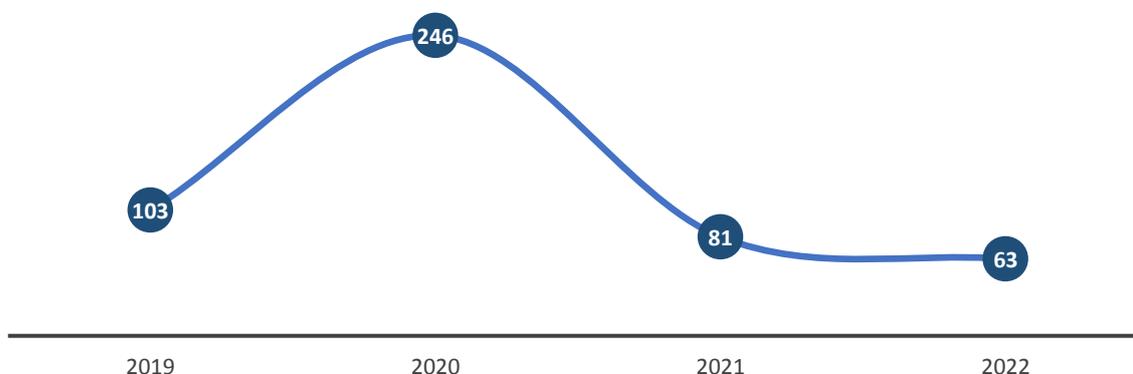
## 6 Manifestações – MetrôRio

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 1º Trimestre

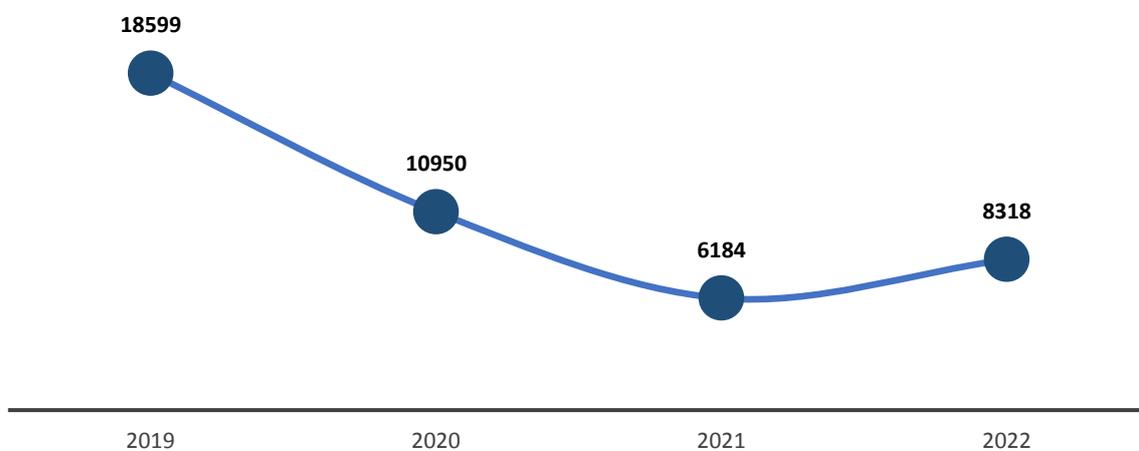
Em relação às manifestações no primeiro trimestre, verificou-se que os registros reduziram 77,8% em comparação com a semana anterior. A redução das manifestações vem sendo evidenciadas desde 2020, ainda assim, os registros no ano foram os menores considerando todos os anos analisados.

#### Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



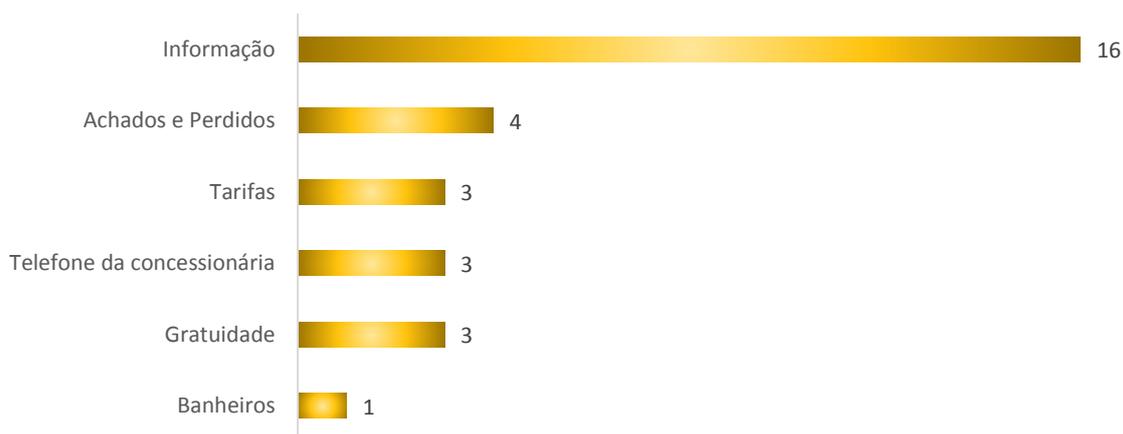
No MetrôRio, o comportamento foi o inverso do constatado na Agetransp. Em comparação com o ano de 2021, os registros cresceram 74,3%. Ainda assim, os registros não superaram os anos de 2019 e 2020.

## Manifestações MetrôRio - 1º Trimestre



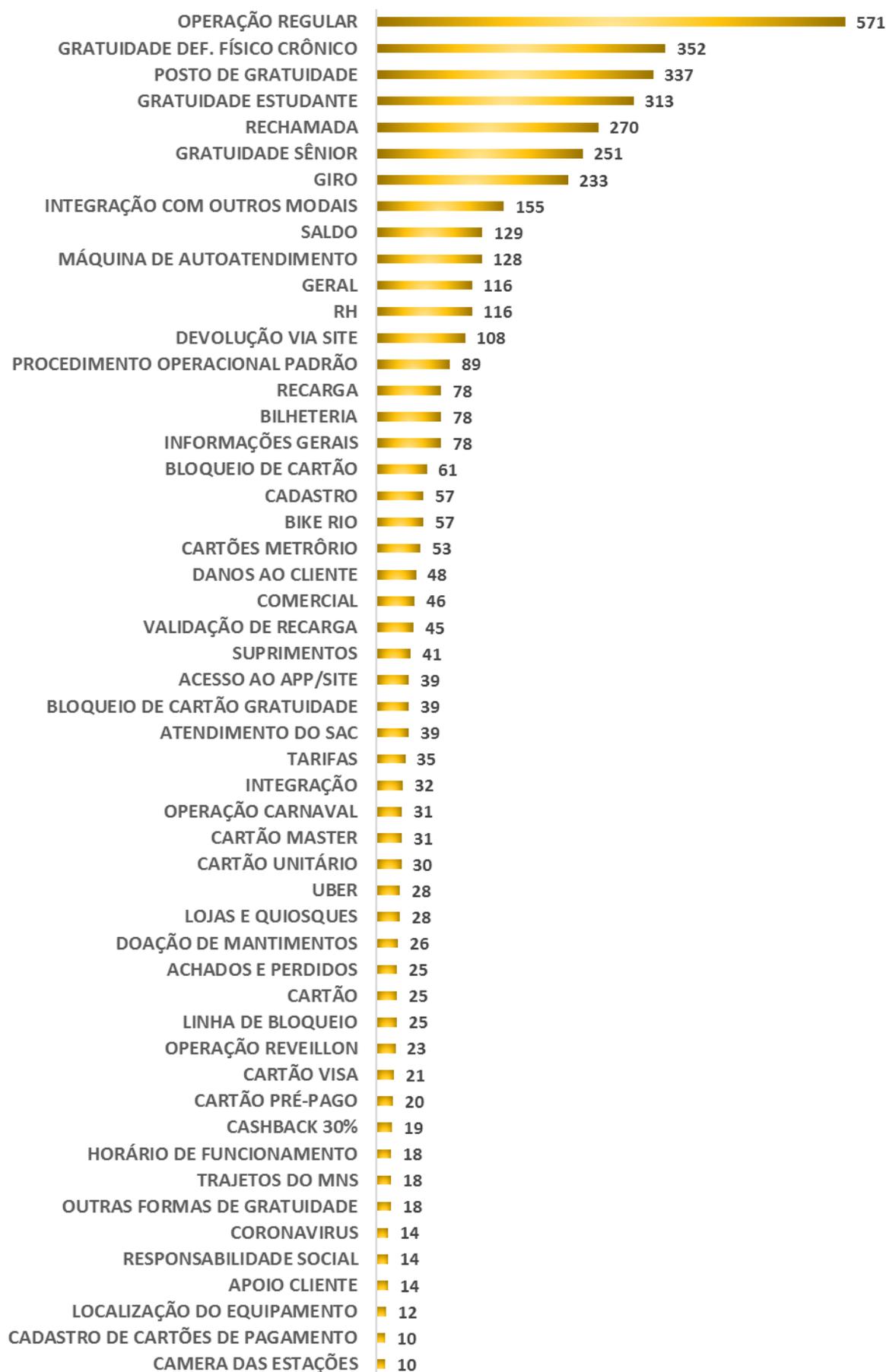
Em percentuais, 47,6% dos registros sobre o MetrôRio nesta Agetransp foram informações. Dessas informações, 53,3% das informações foram informações diversas. Dos assuntos específicos, achados e perdidos corresponderam a 13,3%, tarifas, telefone da concessionária e gratuidade 10% e banheiros 3,3%.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



Diretamente com a Concessionária, operação regular foi assunto mais frequente nas informações, teor de 12,5%. Gratuidade para deficientes físicos e crônicos foi motivo de 7,7% das queixas.

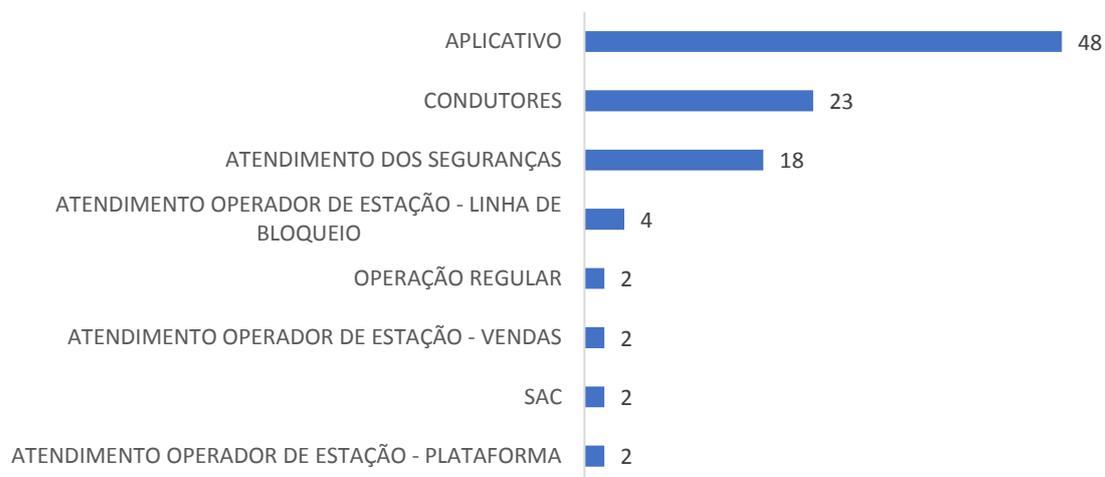
## Informações - Concessionária MetrôRio



MENSAGEM NA CATRACA	9
JOGOS E EVENTOS	8
BICICLETÁRIO	8
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8
CELULAR	7
PALCO CARIOCA	7
WIFI	6
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6
MENOR DE IDADE (LGPD)	6
APLICATIVO	6
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	5
EVENTOS / PARCERIAS	4
CIRCO VOADOR	4
RECARGA VIA PICPAY	4
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	4
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	3
CARTÃO BLOQUEADO	3
PARCERIAS	3
FUNDIÇÃO PROGRESSO	3
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2
EXTRATO	2
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	2
OUTROS (PARCERIAS)	2
COMUNICAÇÃO VISUAL	2
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1
PAGAMENTO	1
PROTEÇÃO DE DADOS	1
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	1
CAIXA 24 HORAS	1
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1
MIGUEL FALABELLA	1
REDE DE DADOS MÓVEIS (DAS)	1
SITE	1
NÚMERO LÓGICO	1
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1

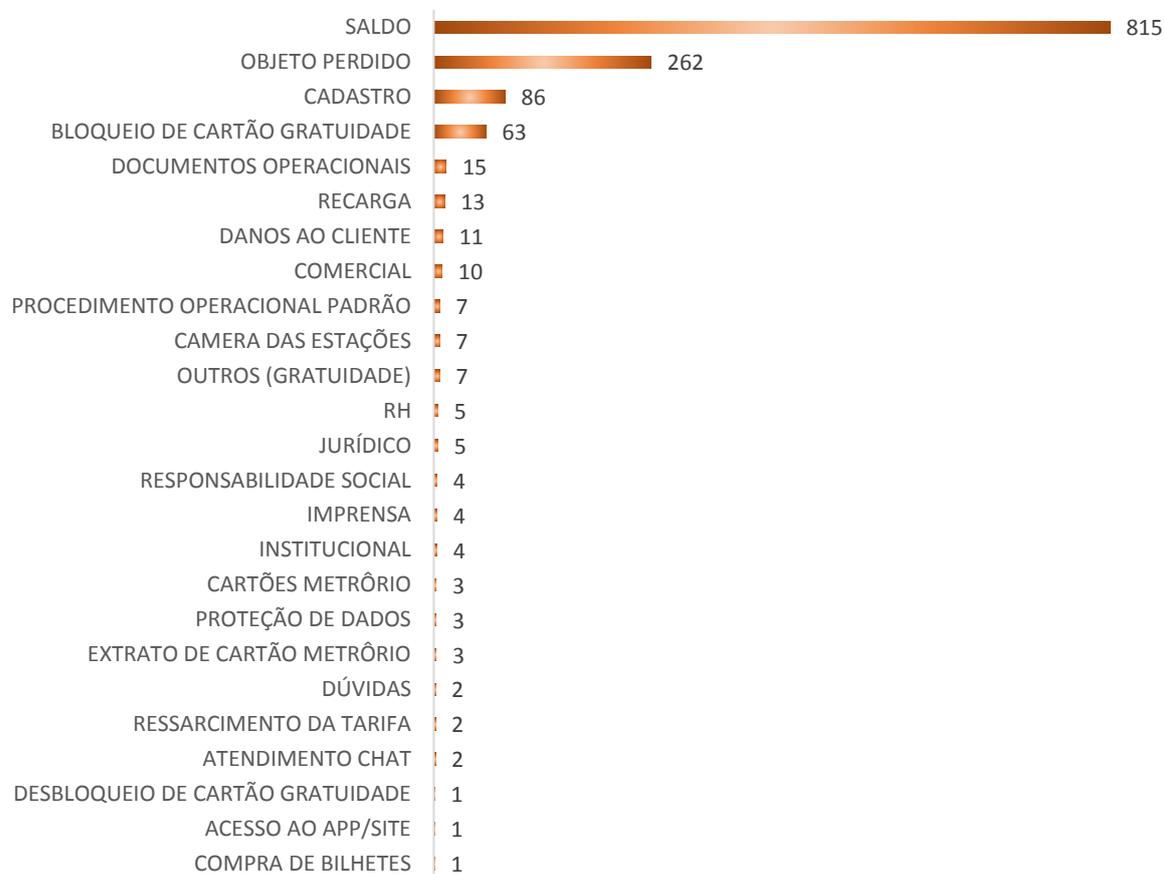
No trimestre não houve elogios a respeito do MetrôRio na Ouvidoria da Agetransp, no entanto, a Concessionária registrou 101 elogios. Aplicativo foi assunto mais elogiado, responsável por 47,5%. Condutores e atendimento dos segurança também obtiveram destaque nos elogios realizados na Concessionária, teor de, respectivamente, 22,8% e 17,8%.

## Elogios - Concessionária MetrôRio



No que tange as solicitações realizadas na Concessionária, saldo foi teor de 61%. Objeto perdido, cadastro e bloqueio de cartão gratuidade motivos de 19,6%, 6,4% e 4,7%.

## Solicitações - Concessionária MetrôRio



As sugestões corresponderam a 0,5% dos registros acerca da Concessionária. Operação regular foi assunto mais frequente, motivo de 21,1%. Destacam-se comunicação sonora, sugestão e bicicletário que representaram 15,8%, 13,2% e 7,9%, respectivamente.

### Sugestões - Concessionária MetrôRio

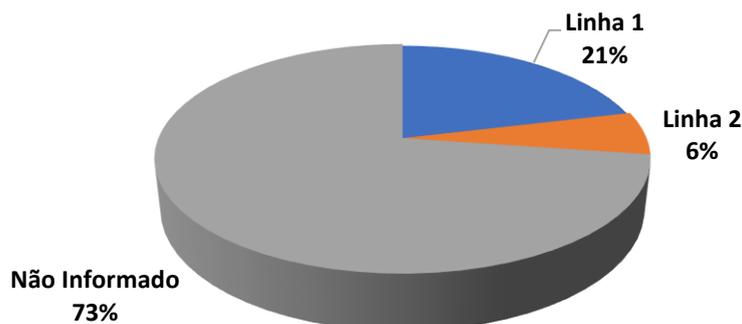


## 6.2 Reclamações no 1º Trimestre

### 6.2.1 Reclamações por Linha

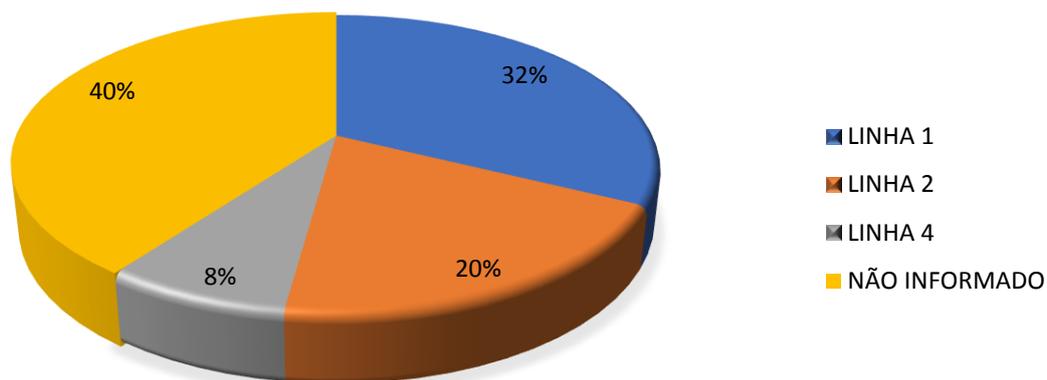
A ouvidoria da Agetransp coletou 33 reclamações acerca do MetrôRio, sendo 24 sem informação de linha, 7 acerca da Linha 1 e 2 a respeito da Linha 2.

### RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 1º TRIMESTRE



As reclamações na própria Concessionária obtiveram comportamento parecido com os da Agência. Das linhas informadas, a Linha 1 foi a que obteve maior percentual de reclamações (732 em números absolutos) e, logo após a linha 2 (447 reclamações). A Linha 4 do metrô foi responsável pelo menor número de reclamações (179).

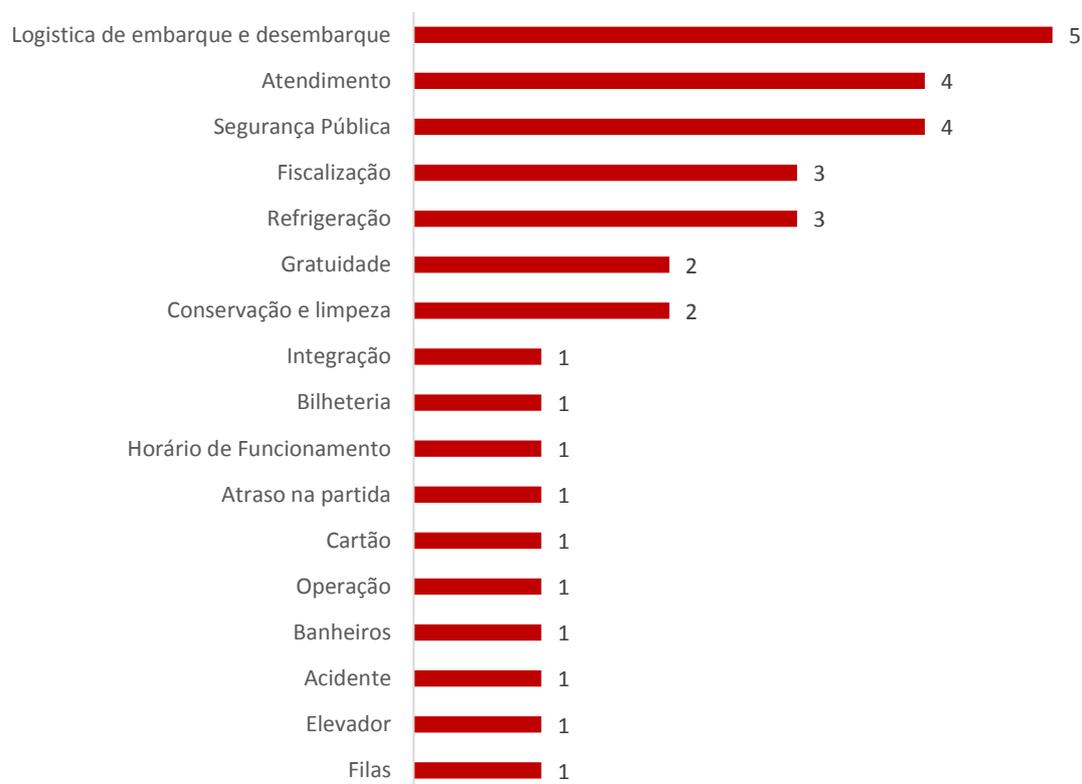
### RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 4º TRIMESTRE



### 6.2.2 Reclamações por Assunto

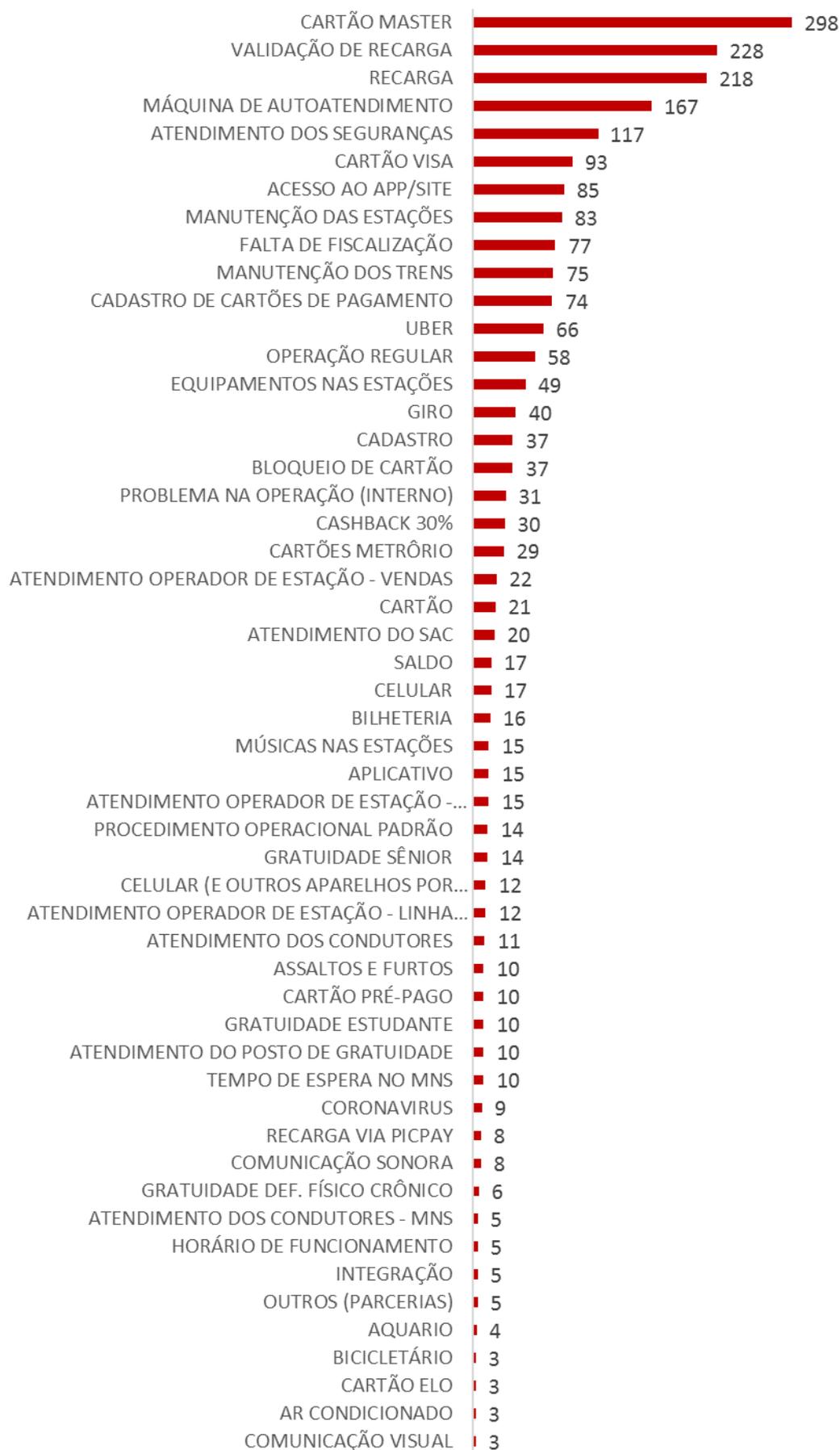
Foram coletadas 33 reclamações, que corresponderam a 52,4% das reclamações acerca do MetrôRio. Desses registros, logística de embarque e desembarque foi teor de 15,2% das queixas, assunto com maior número absoluto de reclamações. Logo após, atendimento e segurança pública, que representaram 12,1% das queixas, individualmente.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



A Ouvidoria do MetrôRio obteve, no período de janeiro a março de 2021, 222 reclamações acerca da máquina de autoatendimento, assunto mais reclamado, representando 16,4% das insatisfações. Assunto de recargas obteve percentual de 9,2% e 8,9% acerca do cartão giro.

## Reclamações - Concessionária MetrôRio



BIKE RIO	3
NFC OFFLINE	2
ESTRUTURA	2
NÚMERO LÓGICO	2
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2
TRAJETOS DO MNS	2
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1
DOMINOS	1
FUNCIONALIDADES	1
PALCO CARIOCA	1
REDES SOCIAIS	1
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1
LOJAS E QUIOSQUES	1
EMIÇÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1
RIACHUELO	1
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1
PARCERIAS	1
COMO ESTOU DIRIGINDO	1

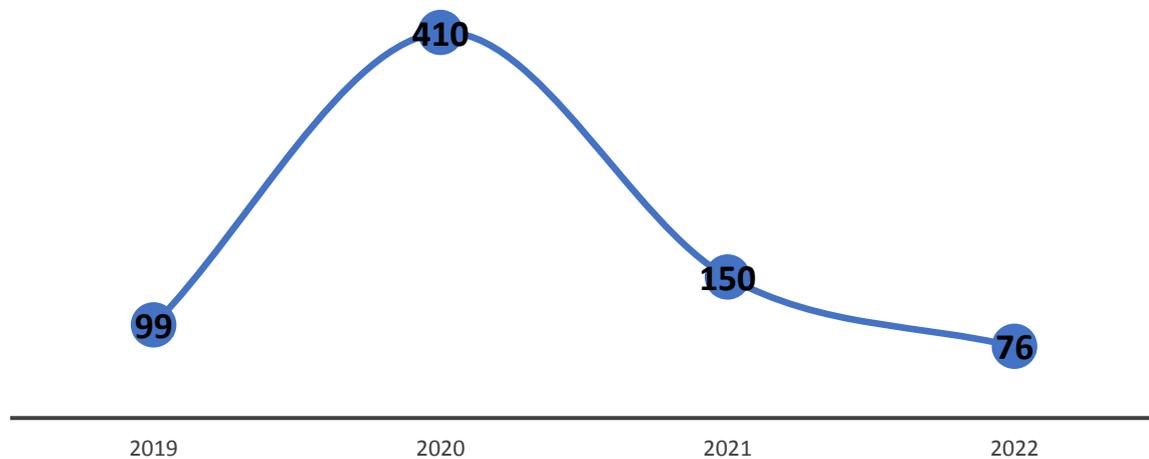
## 7 Manifestações – CCR Barcas

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

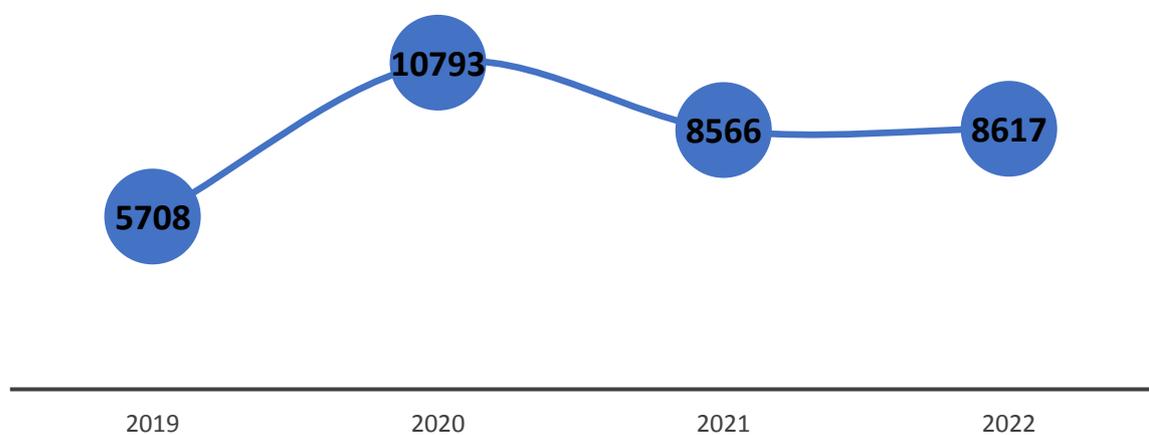
### 7.1 Registros no 1º Trimestre

No 1º trimestre de 2022, os registros sobre a CCR Barcas reduziram 50,7% em comparação com o mesmo período do ano passado. O número de manifestações foi o menor em todos os 4 anos analisados. Na própria concessionária, os registros cresceram 0,5%, permanecendo com números superiores ao período anterior a pandemia.

## Manifestações Agetransp - 1º Trimestre

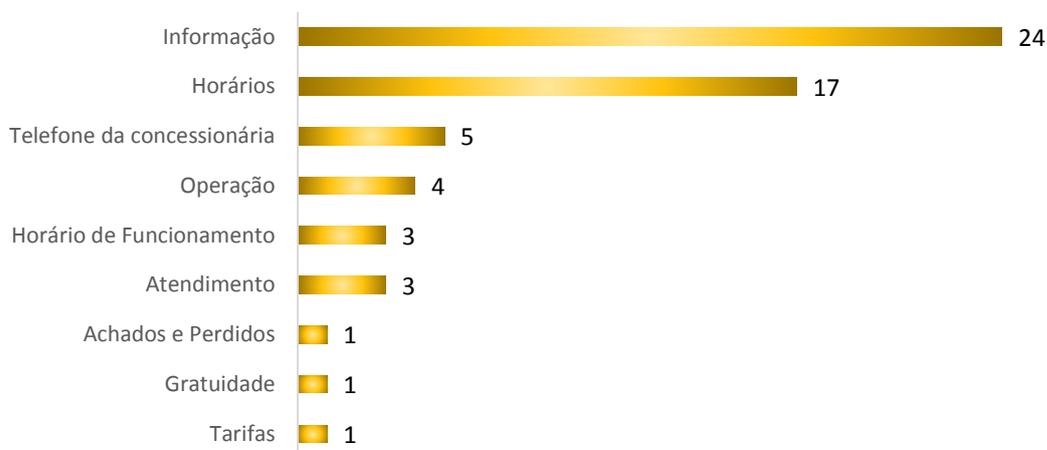


## Manifestações CCR Barcas - 1º Trimestre



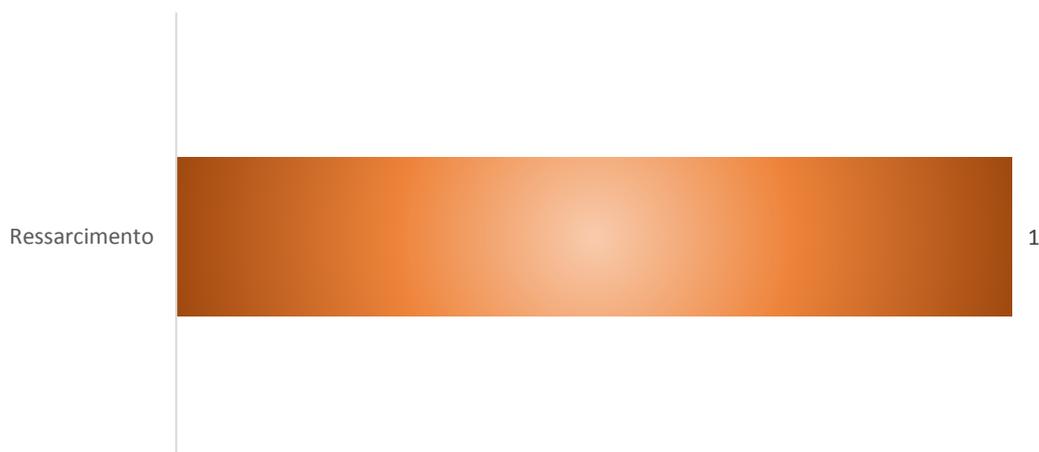
A Ouvidoria da Agetransp, no período de referência, coletou 59 informações, que correspondeu a 77,6% dos registros sobre a Concessionária. Informações diversas foi assunto mais frequente, teor de 40,7% dos registros de informação. Dos assuntos mais específicos, constatou-se horários, motivo de 28,8% das manifestações.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



No período também houve 1 solicitação, sendo esta referente a ressarcimento.

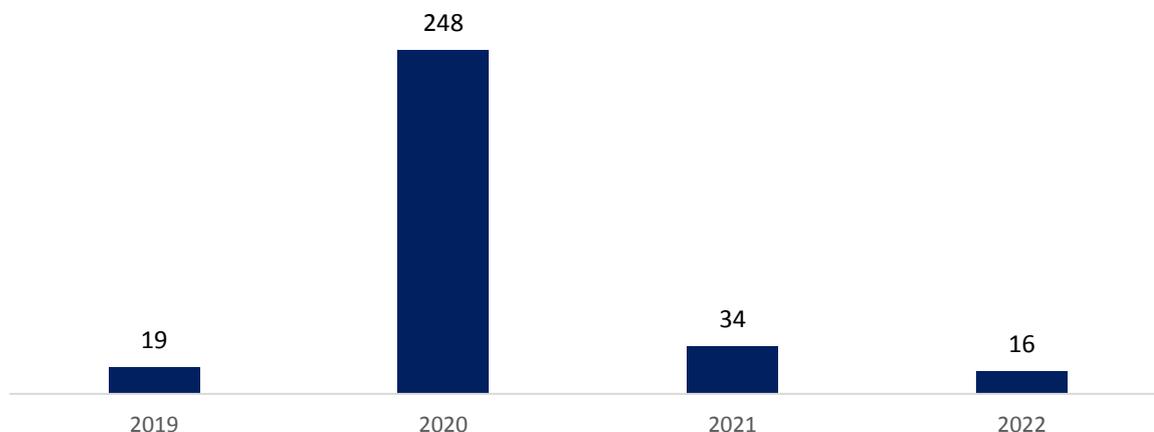
### Solicitações - Ouvidoria da Agetransp



## 7.2 Reclamações no 1º Trimestre

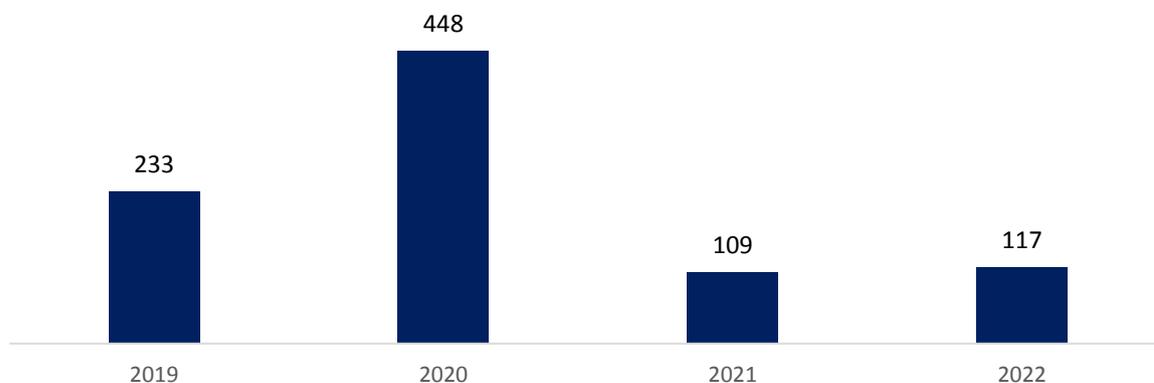
No que se refere às reclamações, assim como os registros, as reclamações nesta Ouvidoria reduziram (47,1%). Os números de insatisfações foi o menor em todos os 4 anos avaliados, considerando o 1º trimestre.

## Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



Referente aos dados da própria concessionária, as reclamações aumentaram assim como suas manifestações. O percentual avaliado de aumento foi 7,3%. Os números só foram superiores ao do ano passado, havendo um indício de início do retorno às condições de 2020 ou antes.

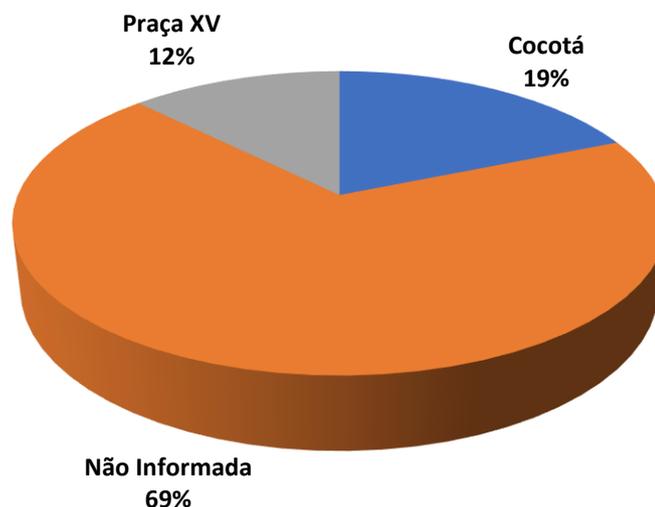
## Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



Com base na análise gráfica, é possível verificar a disparidade entre as reclamações de operação e embarcação referentes à Concessionária CCR Barcas. No período do primeiro trimestre de 2021, das 109 reclamações, 54 reclamações se referiam a operação da Concessionária, ou seja, 49,5%. Além disto, 32,1% se trataram de reclamações acerca das embarcações da CCR Barcas. As categorias estação e outros corresponderam a, respectivamente, 13,8% e 4,6%.

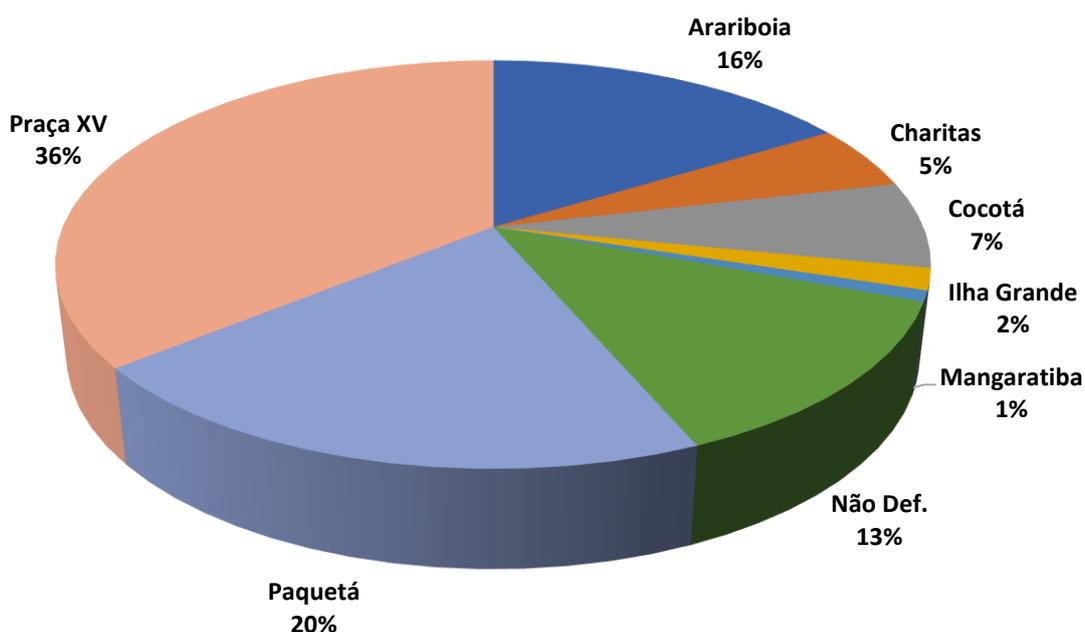
Das 16 reclamações registradas, 11 não apresentaram informação de estação, 3 sobre a estação de Cocotá e 2 acerca de Praça XV. A seguir é possível visualizar o gráfico correspondente as estações e seus respectivos percentuais:

### RECLAMAÇÕES AGETRANS - 1º TRIMESTRE



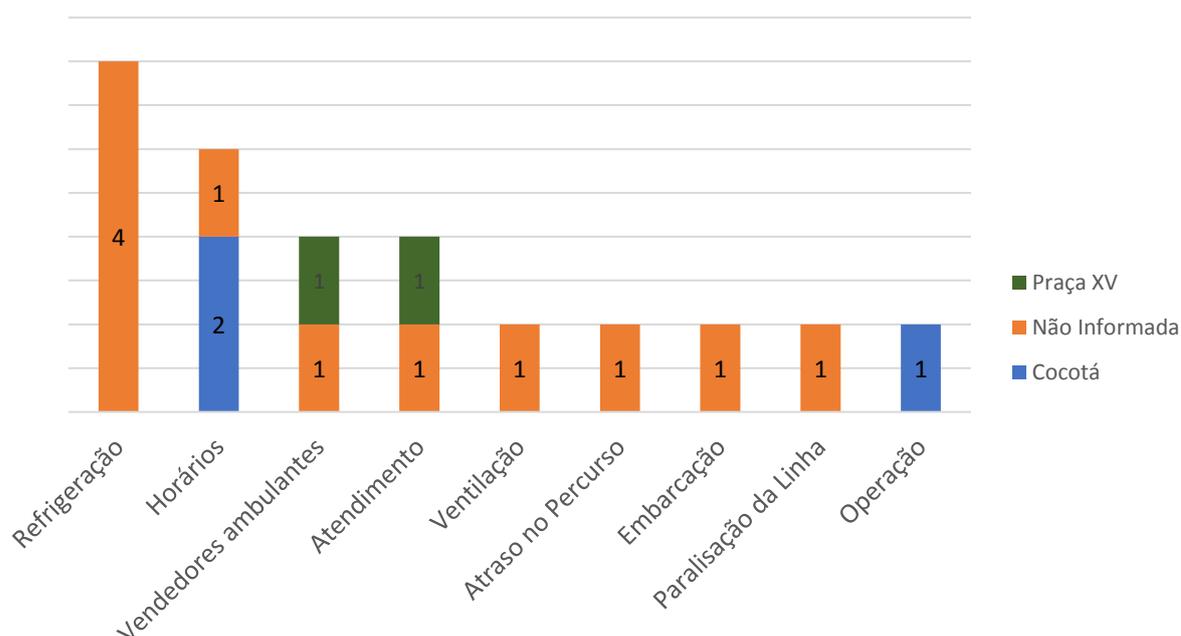
Em relação às insatisfações coletadas pela CCR Barcas, das 117 reclamações, 42 foram sobre a estação de Praça XV, 24 acerca de Paquetá, Arariboia foi teor de 19 queixas, 15 sem definição de estação, 8 Cocotá, 6 Charitas, 2 sobre Ilha Grande e 1 reclamação sobre Mangaratiba.

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 1º TRIMESTRE



Considerando as estações e assuntos, nota-se que refrigeração foi assunto mais reclamado, teor de 25% das insatisfações. Das estações informadas, horários de Cocotá obteve o maior número de reclamações. Dos demais assunto com mais de 1 registro, destaca-se vendedores ambulantes e atendimento. Os demais assuntos estão dispostos no gráfico abaixo.

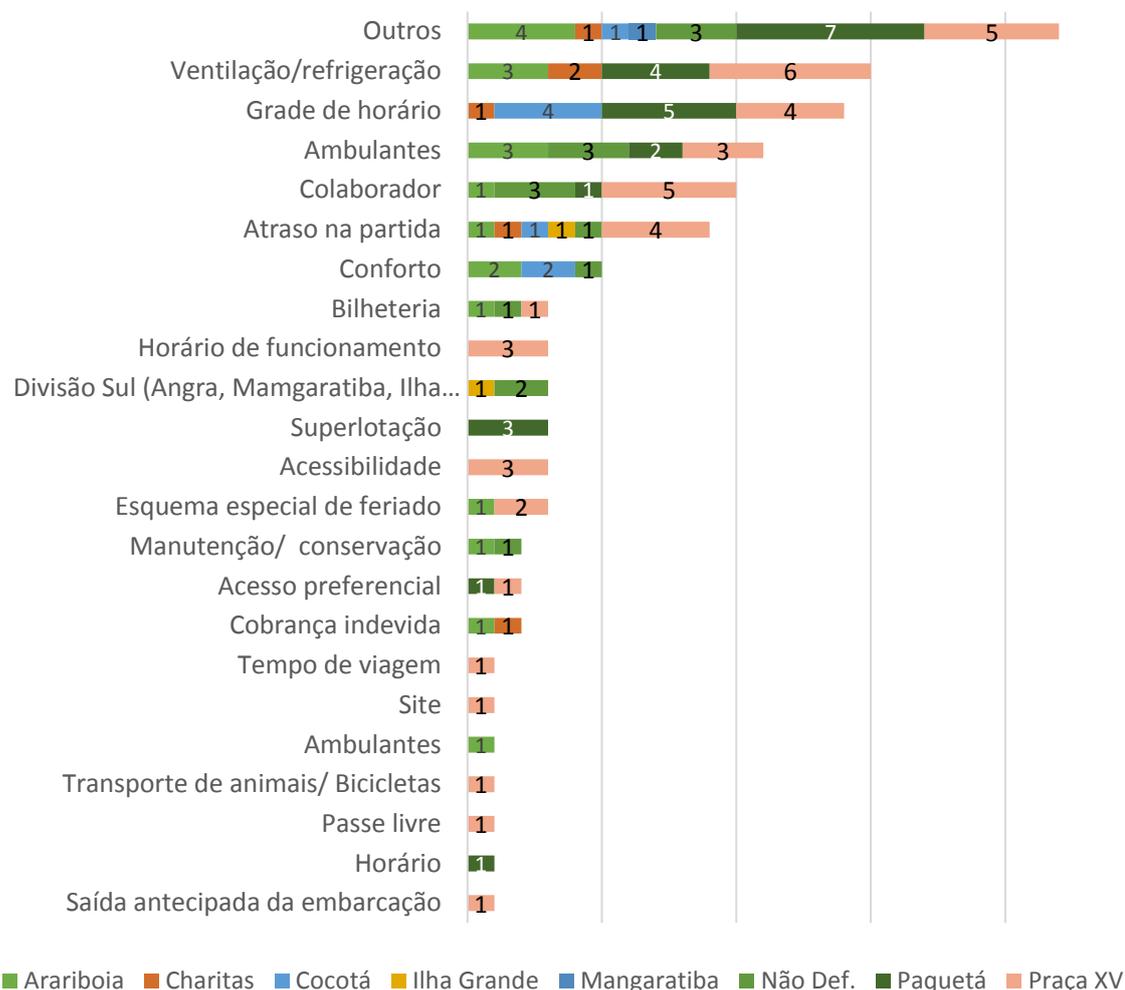
Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 1º Trimestre



Considerando apenas os assuntos, outros foi o mais reclamado, teor de 18,8%.

Levando-se em consideração o assunto e estação, o assunto Outros da estação Paquetá obteve o maior número de registros (7 das 117 reclamações). Logo após, ventilação/refrigerante da estação Praça XV, teor de 5,1% das queixas. Destacou-se também outros na estação Praça XV, grade de horário de Paquetá e colaborador na praça XV, que corresponderam a 4,3%, cada assunto. Destacou-se também outros na estação Praça XV, grade de horário de Paquetá e colaborador na praça XV, que corresponderam a 4,3%, cada assunto.

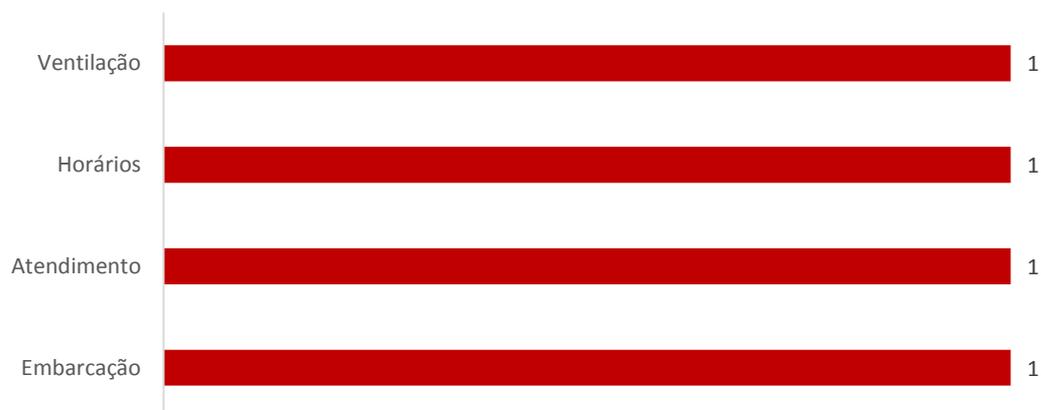
## Reclamações CCR Barcas - 1º Trimestre



### 7.2.1 Reclamações por mês

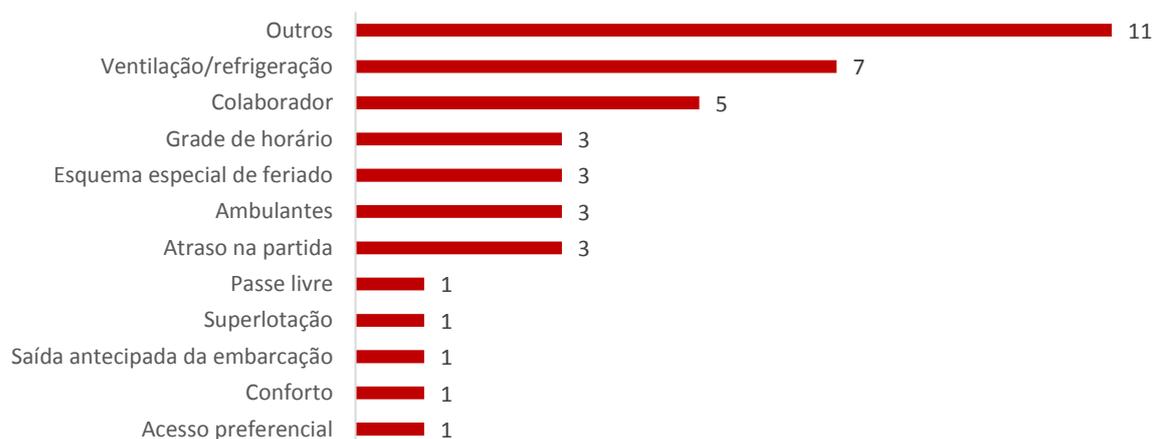
Considerando os meses do 1º trimestre do ano, em janeiro não houve destaque para algum assunto específico. Houve reclamações acerca de ventilação, horários, atendimento e embarcação nesta Ouvidoria.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Janeiro - 2022



Assim como de maneira geral, o assunto outros foi o mais reclamado na própria Concessionária, sendo motivo de 27,5% das queixas no 1º mês do ano. Ventilação/refrigeração veio logo após, sendo alterado o 3º assunto, que foi colaborador no mês de janeiro. Assunto que esteve frequente em ambos os setores foi Ventilação.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Janeiro - 2022



No Mês de fevereiro houve redução dos registros nesta Ouvidoria, o qual forma coletadas 2 reclamações: sobre refrigeração e paralisação da linha.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Fevereiro - 2022



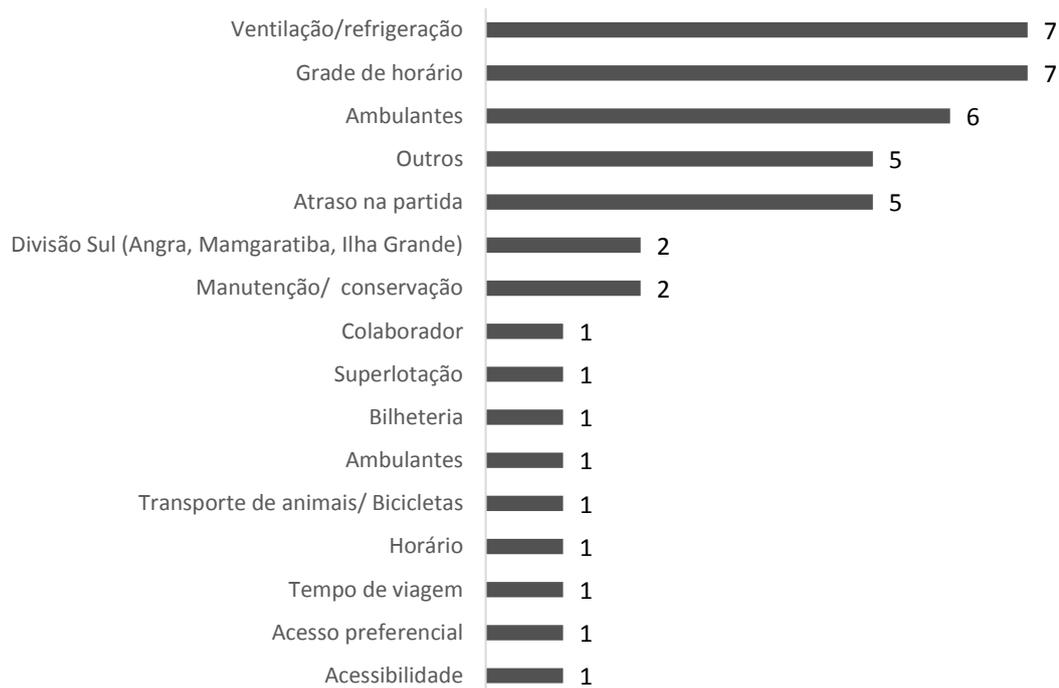
Considerando o mesmo mês, mas os dados da CCR Barcas, outros permaneceu maior motivo de reclamações. Posteriormente, destacou-se conforto, colaborador e grade de horário.

### Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Fevereiro - 2022



Em março, não houve registro de insatisfações sobre a CCR Barcas na Ouvidoria da Agetransp. Considerando os dados da Concessionária, outros já não foi assunto mais reclamado, sendo superado por ventilação/refrigeração, grade de horários e ambulantes, teor de 16,3%, 16,3% e 14%, respectivamente.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Março - 2022



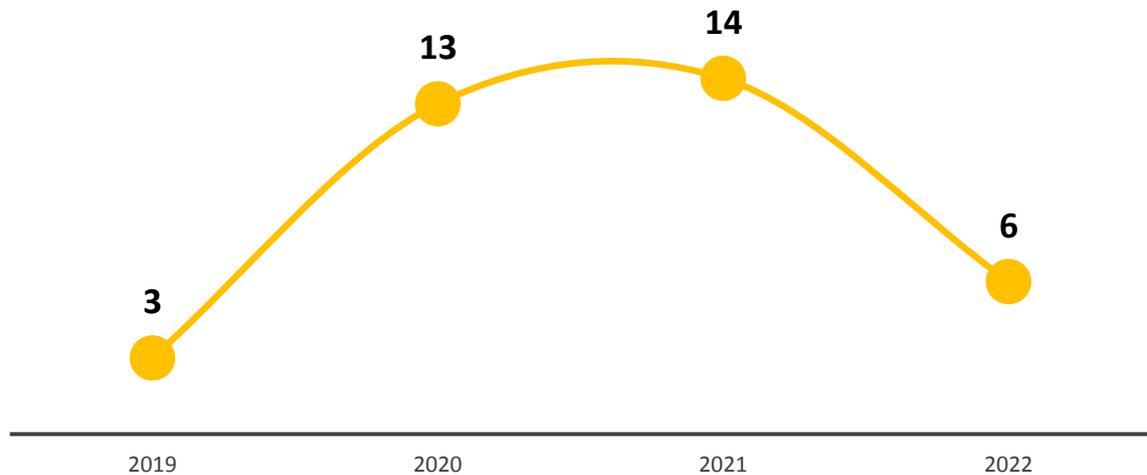
## 8 Manifestações – CCR Via Lagos

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.

### 8.1 Registros no 1º Trimestre

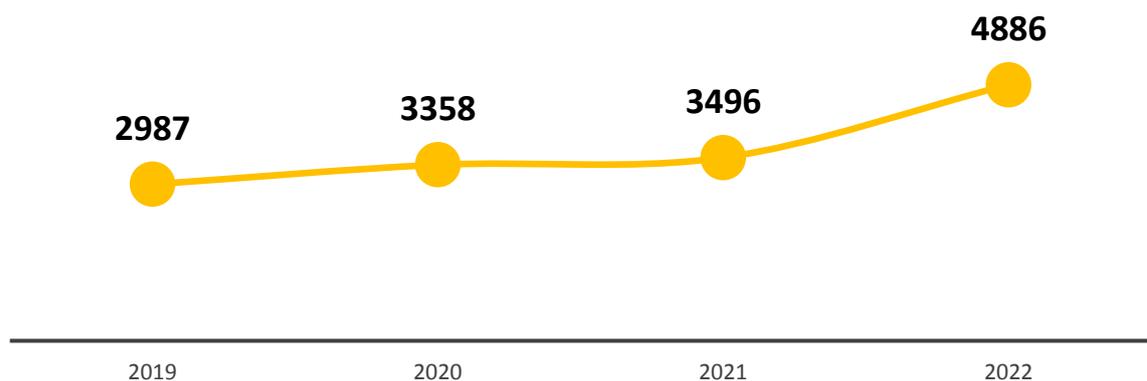
Das Concessionárias reguladas pela Agetransp, as Concessionárias de rodovias obtiveram os menores números de registros. No período, houve 6 manifestações acerca da CCR Via Lagos, uma redução de 57,1% em comparação com o 1º Trimestre de 2021. Destaca-se que o período do ano de referência apresentou números superiores apenas do ano de 2019.

## Manifestações Agetransp - 1º Trimestre



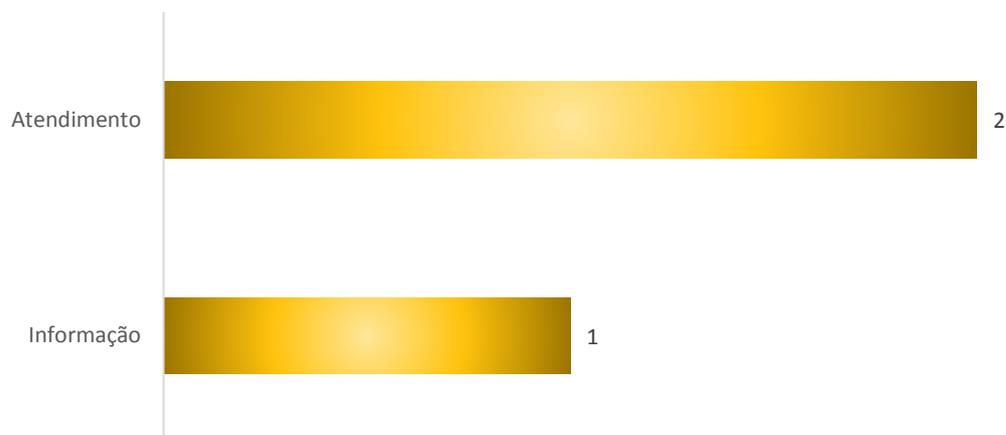
Com base nos dados da CCR Via Lagos, as manifestações cresceram 39,8% em comparação com o ano passado, sendo o ano com maior número de registros referentes ao 1º trimestre. É importante pontuar que os registros a partir de 2019 cresceram continuamente.

## Manifestações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



As informações sobre a CCR Via Lagos nesta Ouvidoria corresponderam a metade dos registros gerais. Desses, 2 foram referentes a atendimento prestado pela concessionária e 1 informação diversa.

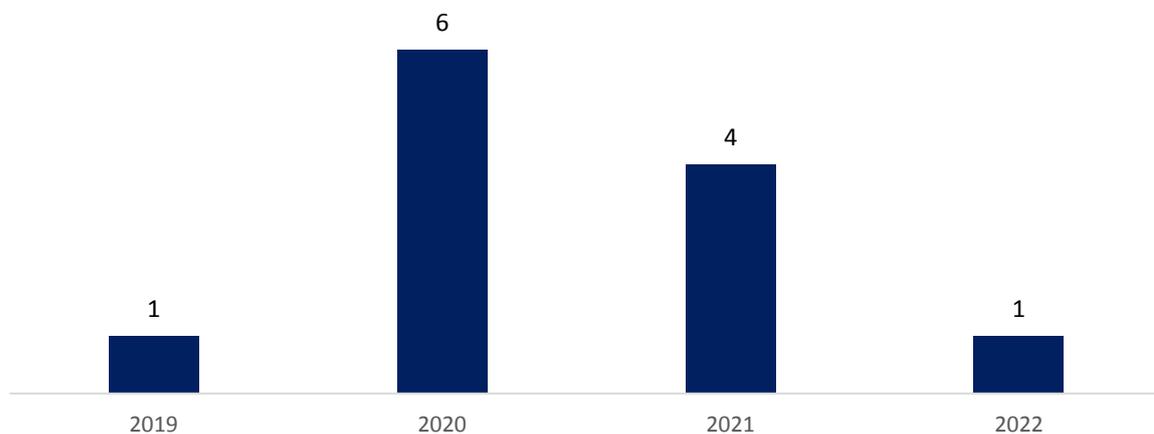
### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 8.2 Reclamações no 1º Trimestre

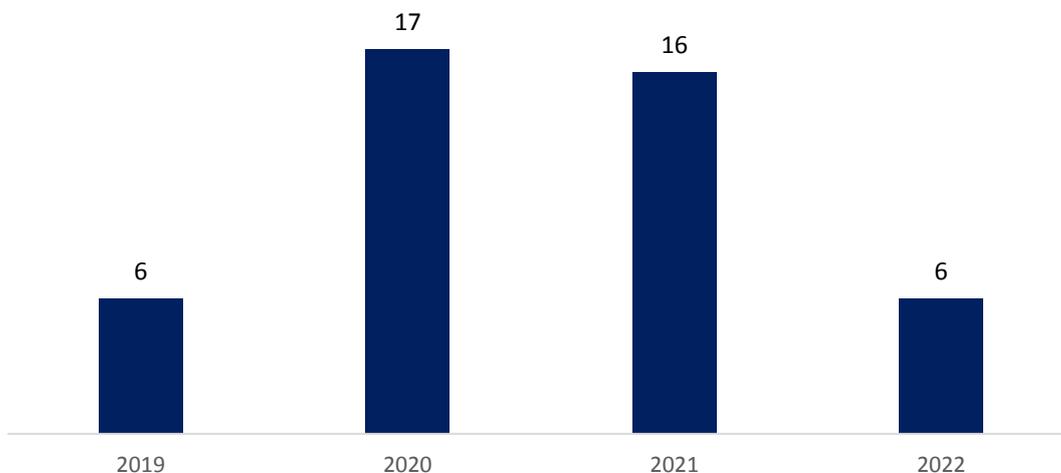
Com base na análise das reclamações, o comportamento de queda foi semelhante, havendo 1 reclamação no ano vigente. A partir de 2022, as reclamações reduziram continuamente.

### Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



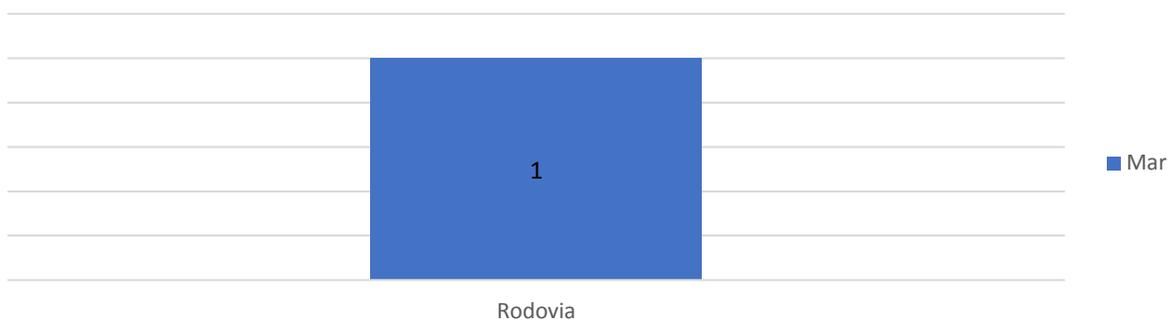
O comportamento das reclamações foi semelhante ao da Ouvidoria da Agetransp, onde houve queda (62,5%) no ano vigente, havendo o mesmo número de insatisfações que 2019.

## Reclamações CCR Via Lagos - 1º Trimestre



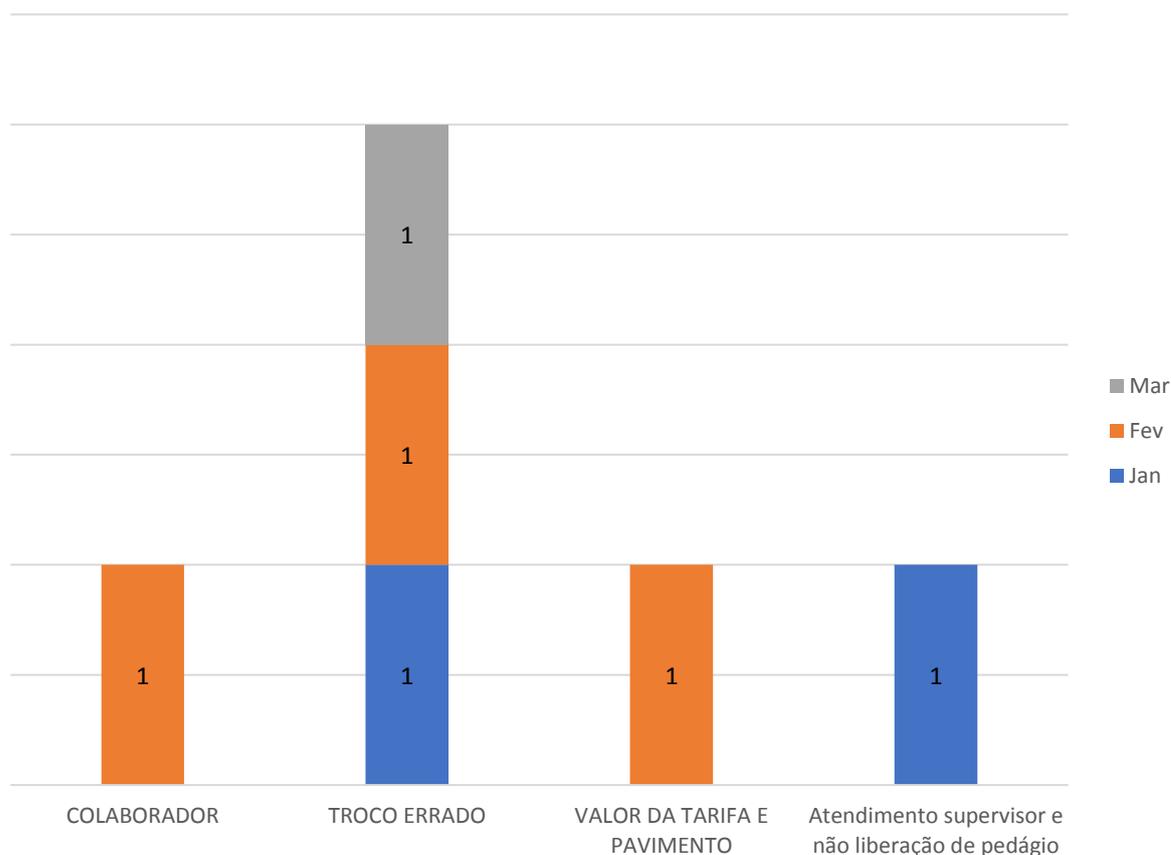
Houve 1 reclamação no mês de março referente a rodovia, não havendo reclamações nos demais meses do trimestre.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 1º Trimestre - 2022



Dos assuntos mencionados na própria Concessionária, troco errado foi motivo de metade das reclamações. Ademais, o mês de fevereiro apresentou metade das reclamações no trimestre, sendo o mês mais reclamado. Colaborador, valor da tarifa e pavimento e atendimento supervisor e não liberação do pedágio não foram assuntos recorrentes.

## Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 1º Trimestre - 2022



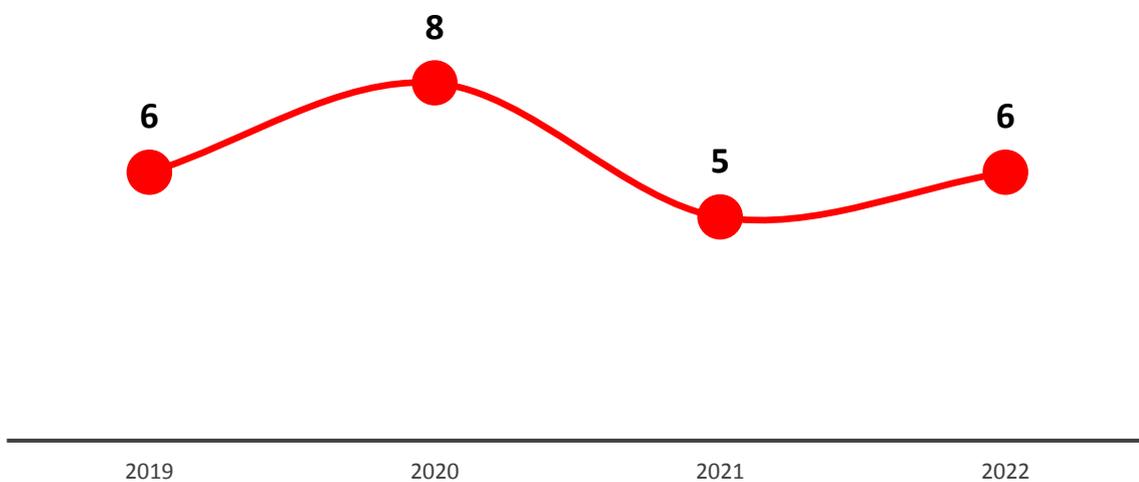
## 9 Manifestações – Rota 116

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 1º Trimestre

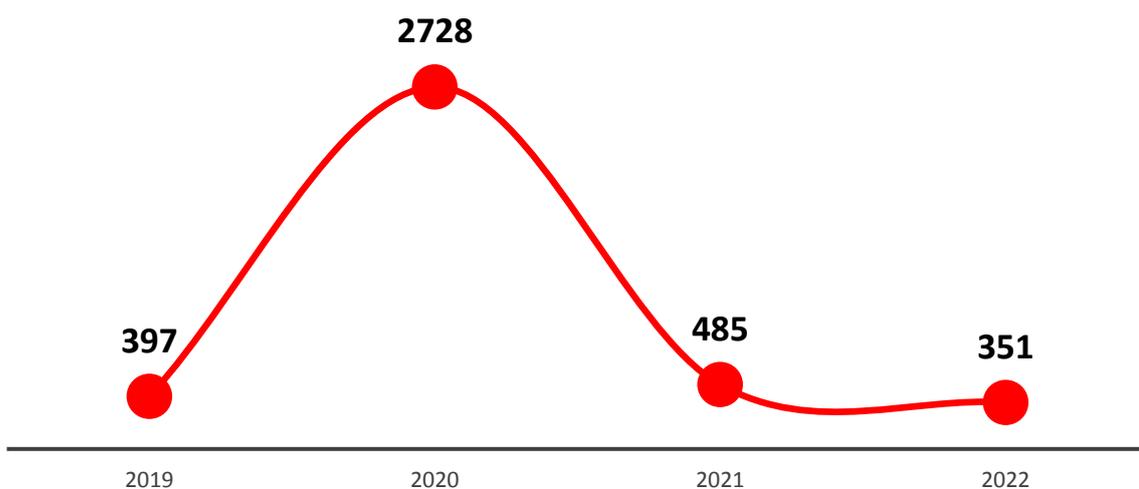
Assim como a CCR Via Lagos, houve 6 registros acerca da Rota 116 na CCR Via Lagos. No entanto, em relação ao ano passado houve crescimento de 20% dos registros.

## Manifestações Ouvidoria Agetransp - 1º Trimestre



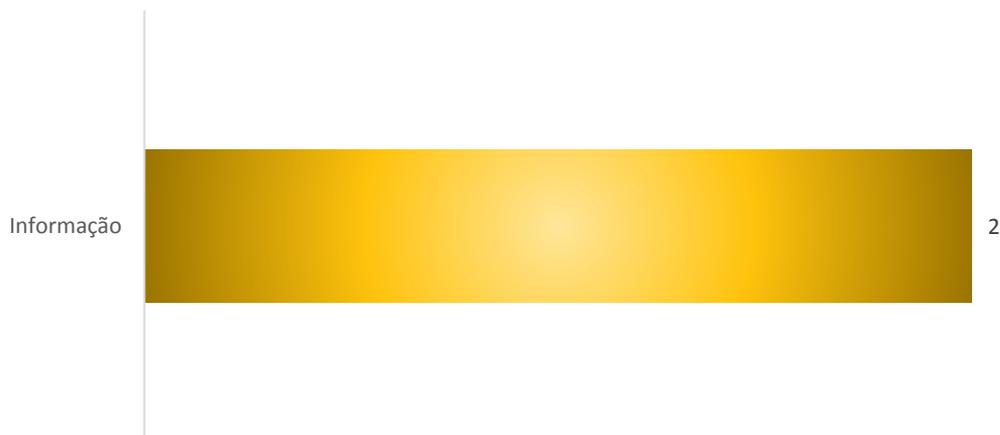
Nos dados da Rota 116, as manifestações reduziram 27,6% em comparação com o ano anterior, sendo o trimestre com menor número de registros em todos os 4 anos analisados.

## Manifestações Rota 116 - 1º Trimestre



Houve 2 registros de informação acerca da Rota 116, que correspondeu a 33,3% dos registros totais. Todas as informações prestadas não foram sobre algum assunto específico.

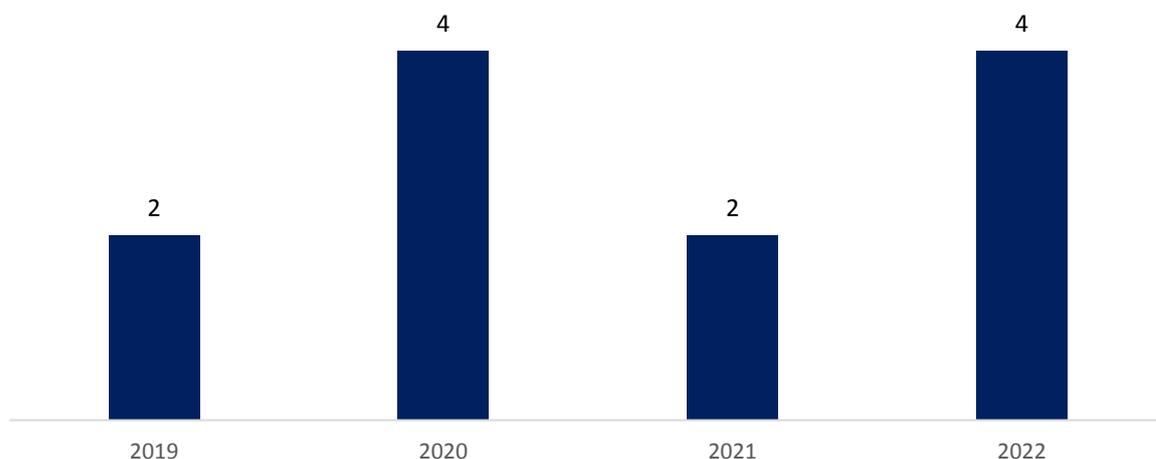
#### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 9.2 Reclamações no 1º Trimestre

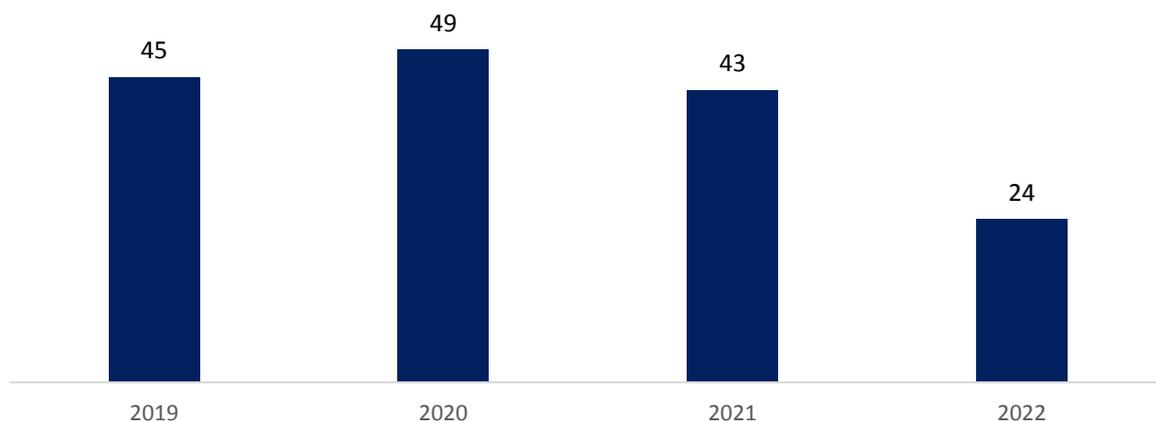
Considerando as reclamações, o número dobrou em relação ao ano passado, havendo um dos maiores números de reclamações em todo o período analisado, assim como em 2020. Apesar da Ouvidoria da Agetransp ter coletado o mesmo número de registros gerais sobre CCR Via Lagos e Rota 116, Rota 116 apresentou 1 reclamação a mais, sendo a 4ª mais reclamada.

### Reclamações Agetransp - 1º Trimestre



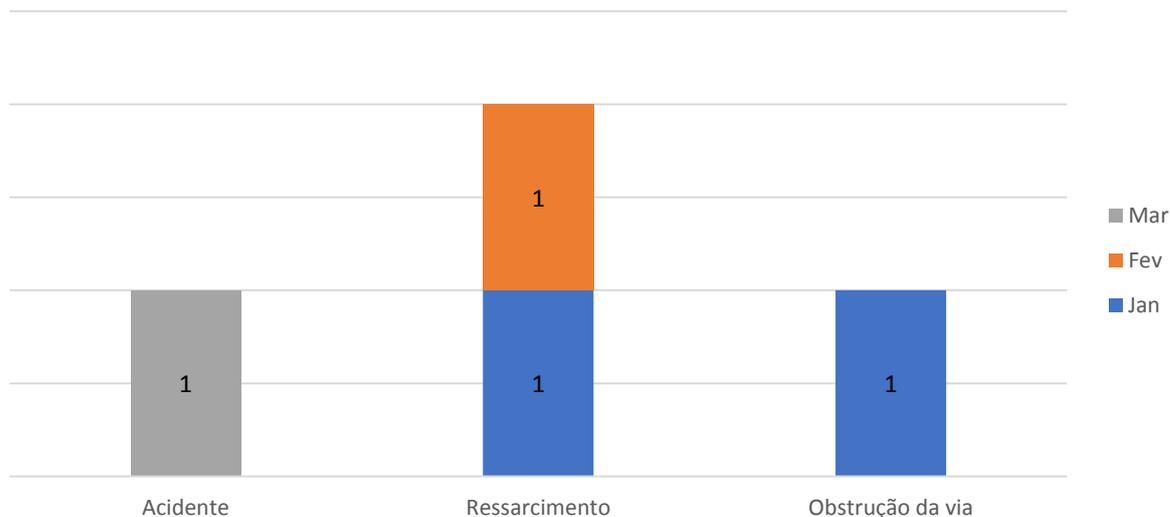
Em relação aos dados da própria Concessionária, foi também a 4ª Concessionária mais reclamada. Apesar disto, houve redução de 44,2% das reclamações sobre a Concessionária, havendo o menor número em todos os 4 anos analisados.

### Reclamações Rota 116 - 1º Trimestre



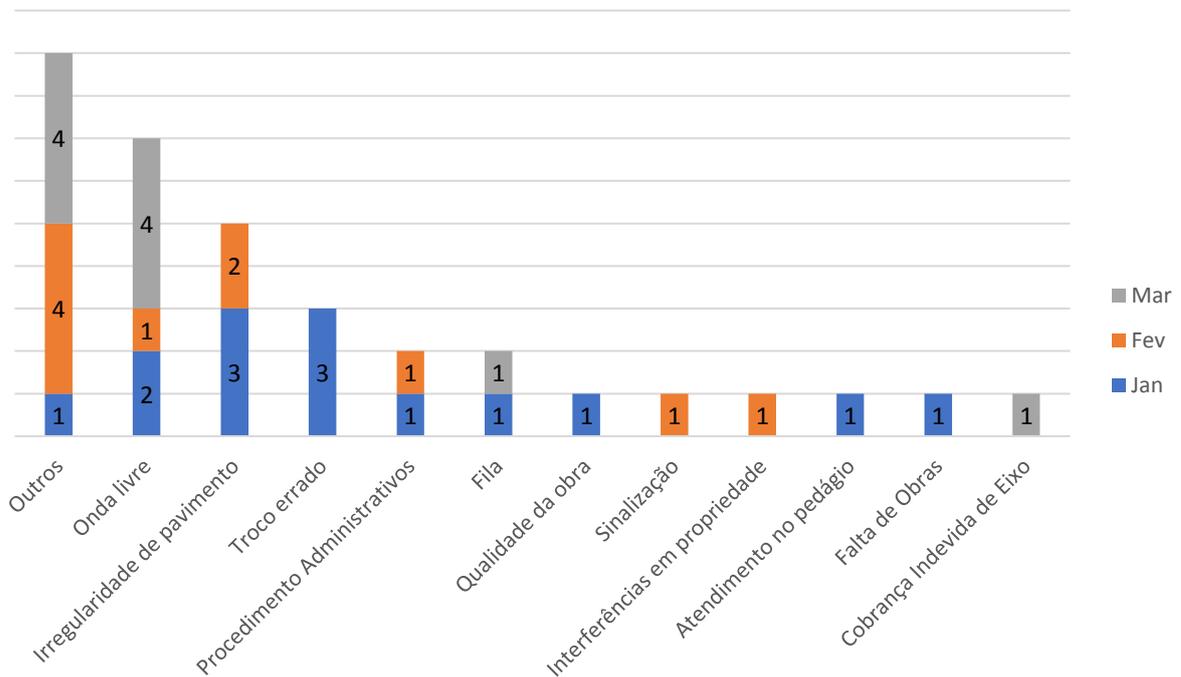
Em relação aos dados desta Agência, destaca-se ressarcimento, motivo de 2 das 4 reclamações. Além disto, foi único assunto frequente em mais de 1 mês, tanto no mês de janeiro quanto fevereiro.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Na própria Concessionária, o assunto outros foi o mais reclamado, frequente em todos os meses do trimestre e correspondente a 26,5% das queixas. Logo após, onda livre, motivo de 20,6% e frequente também em todos os meses. Destacaram-se também os assuntos irregularidade de pavimento, troco errado, procedimentos administrativos e fila, assuntos com mais de 1 registro.

Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



## 10 Conclusão

O objetivo deste relatório foi apresentar as demandas recebidas no 1º trimestre do ano vigente quais canais de atendimento os usuários mais buscaram para realizar suas manifestações, tal como as Concessionárias citadas, seus ramais/linhas ou estações e assuntos de maior incidência de reclamações e, através disto, realizar o que estiver ao seu alcance e competência a fim de que os usuários dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agetransp tenham um serviço de qualidade. Sendo assim, este relatório faz parte das atribuições desta Ouvidoria, havendo acompanhamento trimestral tanto dos registros nessa Ouvidoria quanto nas próprias concessionárias.

Fatos como a flexibilização do isolamento social e das medidas prevenção ao contágio e enfrentamento da pandemia, anunciadas pelo governo do estado, além da desobrigação do uso de máscaras e retorno de atividades presenciais, ocasionaram em alterações nos comportamentos das manifestações, principalmente no que se refere a passageiros transportados.

Além do sistema telefônico, os usuários puderam realizar suas manifestações através de meios digitais estiveram dispostos como e-mail, e-Sic e e-Ouv. É de grande importância pontuar todos os canais de atendimento, considerando que o sistema telefônico foi principal canal de registros nesta Ouvidoria, enquanto o e-mail o canal mais utilizado pelos usuários na realização de reclamações. Através do e-Sic são recebidos os pedidos de informação, estabelecido pela Lei de Acesso à informação, e e-Ouv como canal de coleta, também, de todos os registros.

Do mesmo modo, através deste relatório a Ouvidoria destaca a importância das manifestações realizadas pelos usuários pois, através delas, a Agência Reguladora consegue ouvir os usuários, entender seus anseios e exigir as melhorias necessárias.

Rio de Janeiro, 16 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5