

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

RELATÓRIO DO SEGUNDO 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**

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 abril a junho de 2022, 2º Trimestre do ano vigente, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

O mês de junho de 2022 foi marcado pelo término do Decreto Nº 47.870 de 13 de dezembro de 2021, ou seja, do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus. 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

OUVIDORIA DA AGETRANSP .....	2
1 Setores da Agetransp.....	6
1.1 Ouvidoria .....	6
1.2 CATRA.....	6
1.3 CAPET .....	7
2 Canais formais de Atendimento.....	8
3 Tipos de Manifestação .....	9
4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre .....	10
4.1 Canais de Atendimento das manifestações .....	10
4.2 Tipo de Manifestação .....	11
4.3 Números por Concessionária.....	11
4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações .....	12
4.5 Assunto dos tipos de manifestação .....	15
5 Manifestações – Supervia.....	18
5.1 Registros no 2º Trimestre.....	19
5.1.1 Série histórica de Reclamações .....	24
6 Manifestações – MetrôRio .....	29
6.1 Registros no 2º Trimestre.....	29
6.2 Reclamações no 2º Trimestre.....	34
6.2.1 Reclamações por Linha .....	35
6.2.2 Reclamações por Assunto .....	36
7 Manifestações – CCR Barcas.....	38
7.1 Registros no 2º Trimestre.....	39

7.2 Reclamações no 2º Trimestre.....	40
7.2.1 Reclamações por mês .....	44
8 Manifestações – CCR Via Lagos .....	47
8.1 Registros no 2º Trimestre.....	48
8.2 Reclamações no 2º Trimestre.....	49
9 Manifestações – Rota 116 .....	51
9.1 Registros no 2º Trimestre.....	51
9.2 Reclamações no 2º Trimestre.....	52
10 Conclusão.....	54

# 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 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.



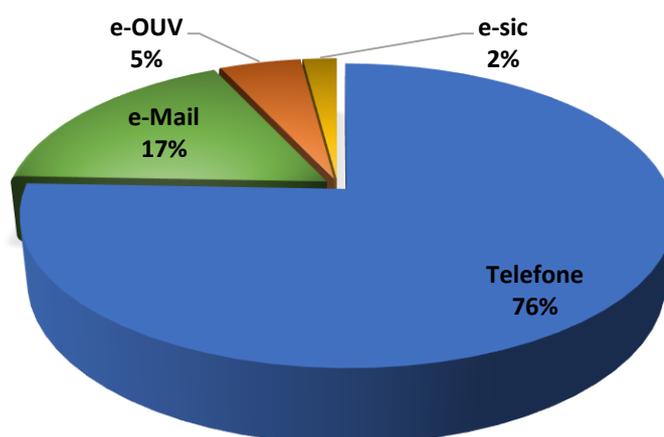
### ELOGIO

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

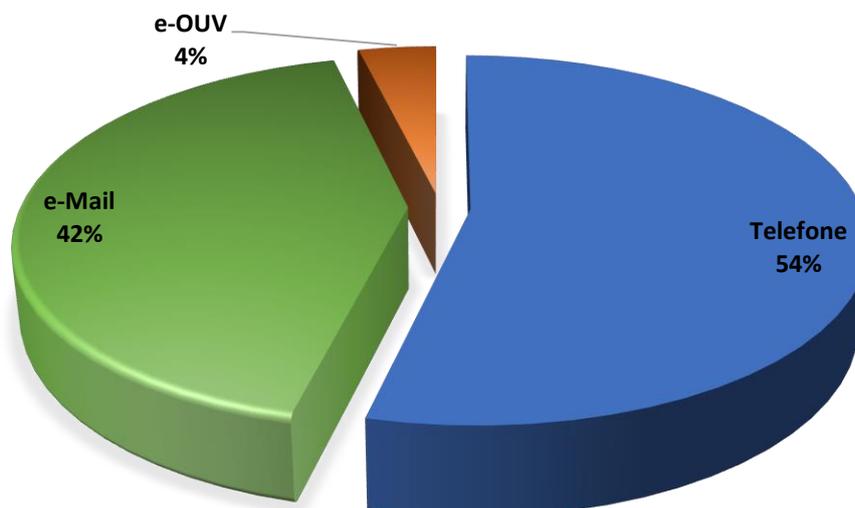
## 4 Números dos atendimentos no 2º Trimestre

### 4.1 Canais de Atendimento das manifestações

Entre abril e junho de 2022 foram registradas 738 manifestações formais, representando um aumento de 33% em comparação com o 1º trimestre do ano. Dessas manifestações, 558 **manifestações originaram-se do call center**, canal que historicamente é principal para coleta de manifestações dos usuários, **129 manifestações por e-mail**, **36 e-Ouv** e **15 através do e-Sic**.

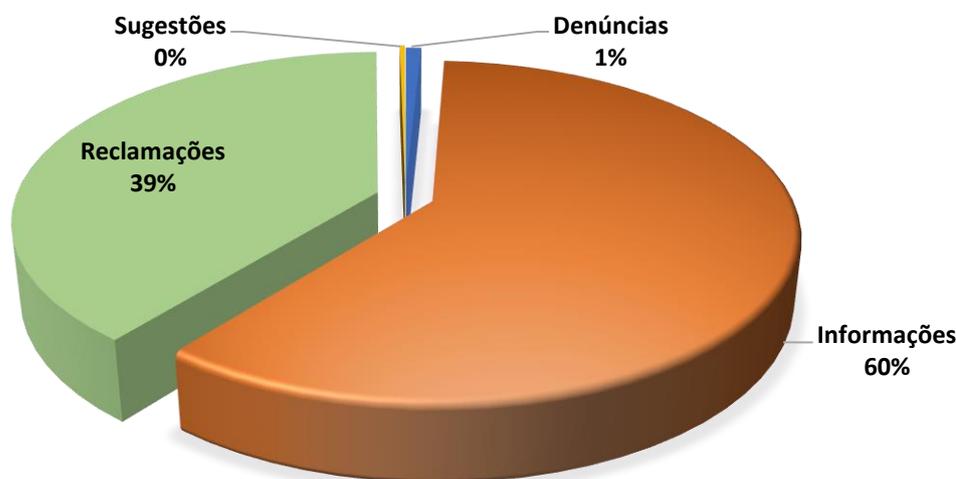


Acerca de reclamações, evidenciou-se que não houve registros através do e-Sic. O telefone foi o **canal principal de coleta de reclamações**, responsável por 155 das 288 insatisfações registradas, ao contrário do 1º trimestre onde o e-mail assumia esse papel. Ademais, pontua-se que **122 reclamações coletadas pelo e-mail** e **11 através do e-Ouv**.



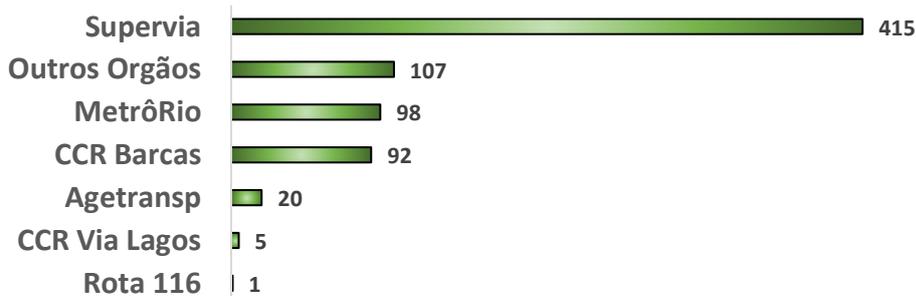
## 4.2 Tipo de Manifestação

Dos tipos de manifestações, informação permaneceu apresentando o maior número de registros, teor de **442 dos 738 registros**. Considerando os demais tipos, **reclamações foi tipo presente em 288 registros, denúncias 2 e solicitações 2**. O gráfico abaixo ilustra seus percentuais em relação ao total:



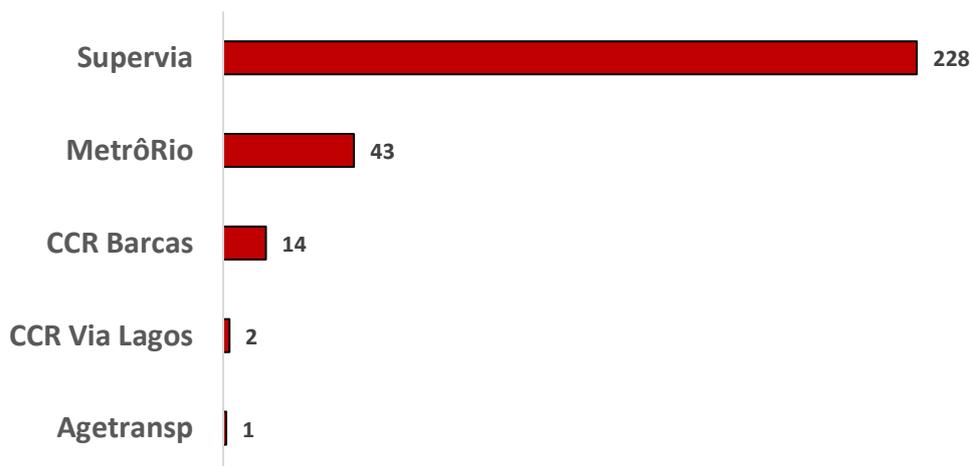
## 4.3 Números por Concessionária

Em relação às concessionárias reguladas por esta Agetransp, a Supervia apresentou o maior número de registros, assim como historicamente, presente em 56,2% dos registros. CCR Barcas superou MetrôRio em 6 registros, sendo motivo de 13,3% das manifestações. A concessionária responsável pelo sistema aquaviário participou de 12,5% dos registros no período. Houve também 5 manifestações acerca da CCR Via Lagos e 1 sobre Rota 116.



Acerca das queixas, a ordem permaneceu a mesma dos registros em geral. A alteração se deve a Rota 116 não ter apresentado reclamações no período. Ademais,

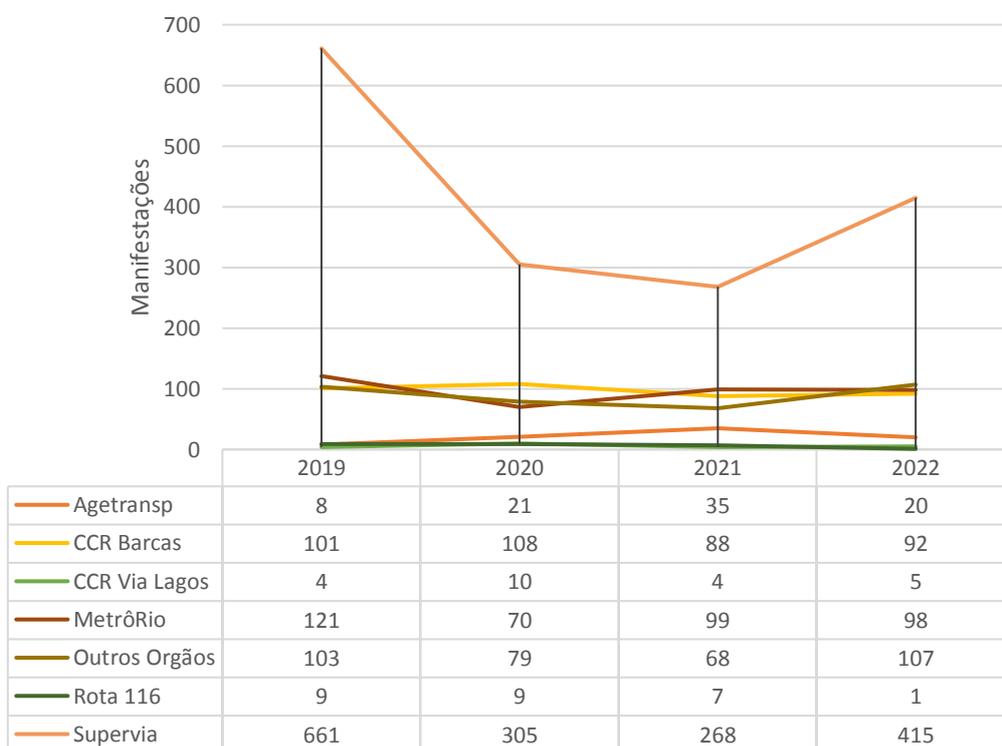
a Supervia, MetrôRio, CCR Barcas e CCR Via Lagos foram motivo de, respectivamente, 79,2%, 14,9%, 4,9% e 0,01%.



#### 4.4 Série Histórica das Manifestações e Reclamações

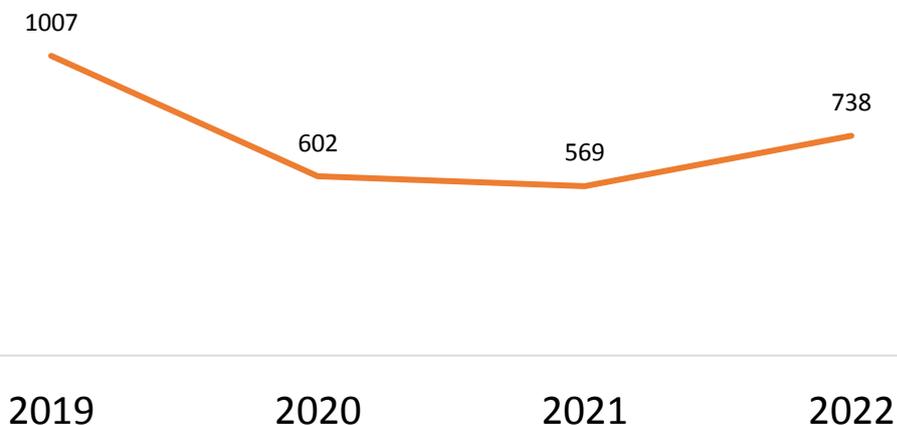
Em comparação com 2020, as Concessionárias MetrôRio e Rota 116 foram as únicas que apresentaram redução das manifestações, havendo a Concessionária de rodovia apresentado o menor número nos 4 anos analisados.

Evolução Anual das Manifestações - 2º Trimestre



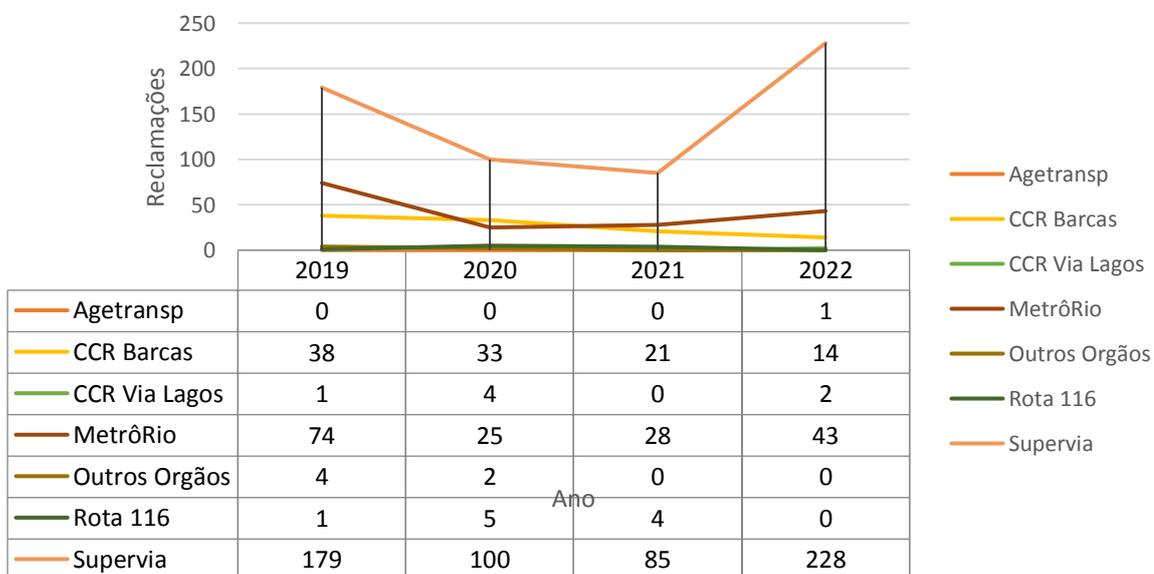
Considerando as manifestações em geral, destaca-se que houve crescimento de 29,7% dos registros com comparação com o ano de 2021 e 22,6% em relação a 2020, apresentando números inferiores apenas ao 2º trimestre de 2019, período anterior a pandemia.

### Manifestações acumuladas - 2º Trimestre



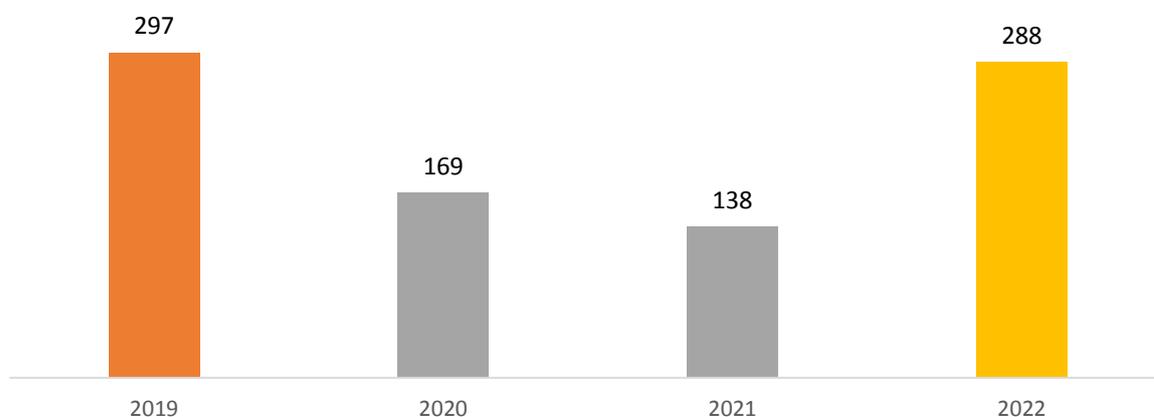
Referente às reclamações, as Concessionárias CCR Barcas e Rota 116 apresentaram redução em relação ao 2º trimestre de 2021, contudo, as demais concessionárias apresentaram aumento desse tipo de registro.

### Evolução Anual das Reclamações - 2º Trimestre



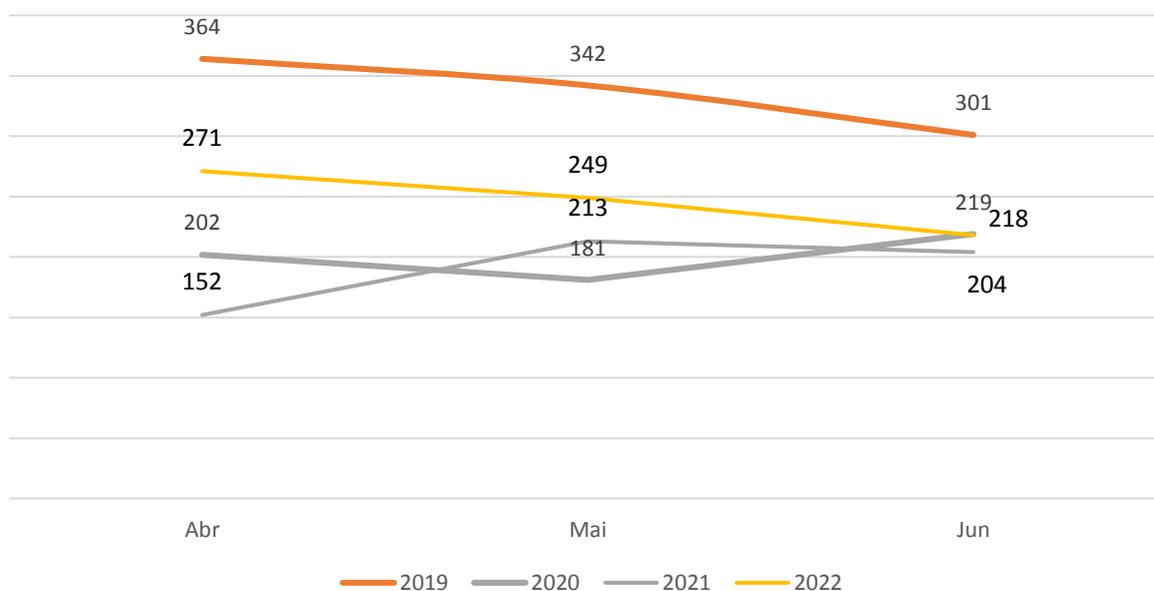
No que tange às reclamações coletadas entre abril e junho de 2022, nota-se que houve o primeiro aumento em relação ao segundo trimestre, em 3 anos. O ano de 2022 foi marcado por um aumento de 108,7% das queixas em relação a 2021.

### Reclamações acumuladas - 2º Trimestre



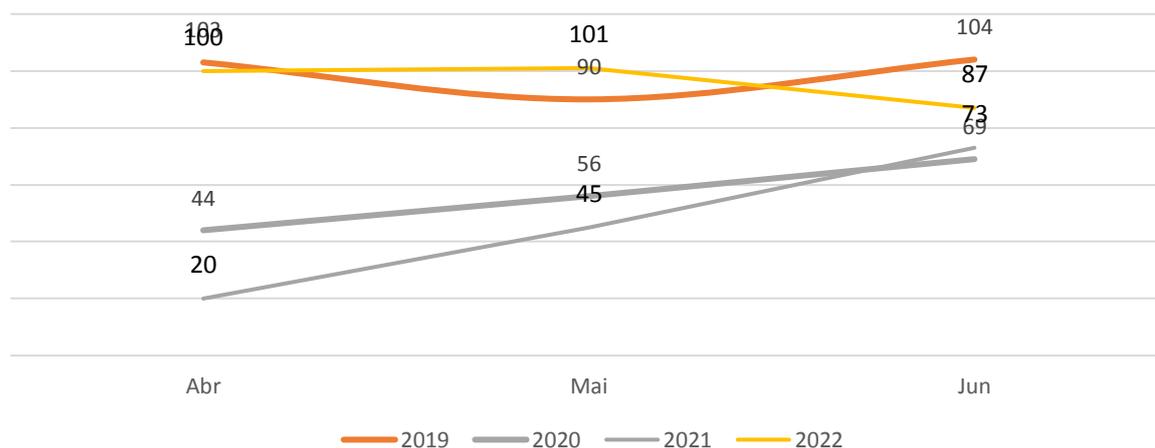
Nota-se que todos os meses de 2022 apresentou número inferior ao de 2019, mas superior ao de 2021. Verificou-se que em junho de 2020, os registros superaram o do mês do ano de referência.

### Manifestações anuais ao longo dos meses



Os números de reclamações nos meses do 2º trimestre de 2022 foram superiores ao do mesmo trimestre dos dois anos anteriores. Em comparação com 2019, o ano de 2022 supera apenas no mês de maio.

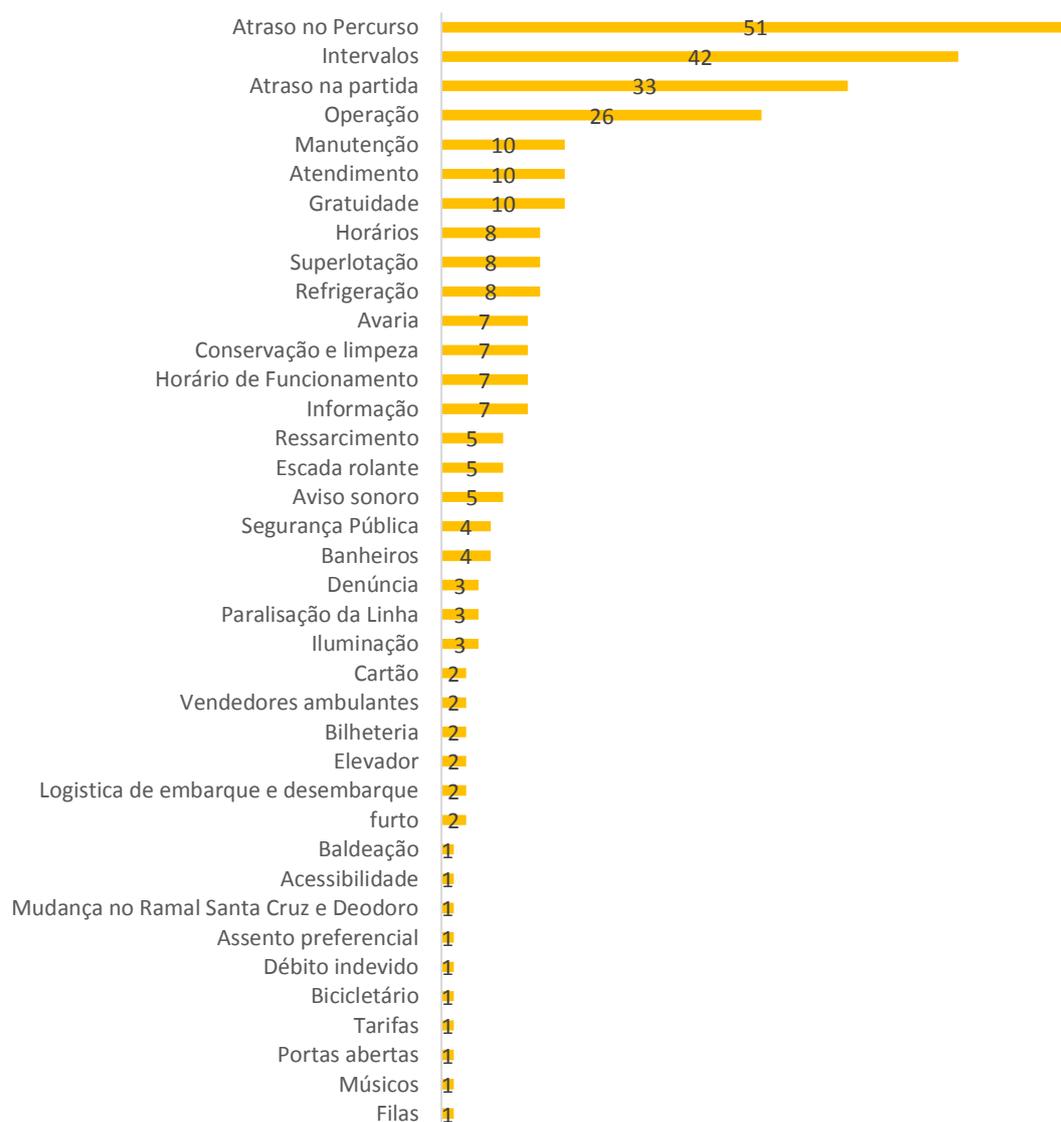
### Reclamações anuais por meses



## 4.5 Assunto dos tipos de manifestação

Em relação aos assuntos e reclamações, destaca-se atraso no percurso, teor de 17,7% das queixas coletadas neste setor. Destacam-se também intervalos, atraso na partida e operação, sendo motivos de 14,6%, 11,5% e 9%, respectivamente.

## Reclamações por Assunto 2º Trimestre - 2022



O principal ponto de denúncia foi a denúncia não específica, presente em 4 dos 6 registros. Além disso, usuários reclamaram de Segurança Pública e banheiros das concessionárias reguladas.

## Denúncias por Assunto 2º Trimestre - 2022



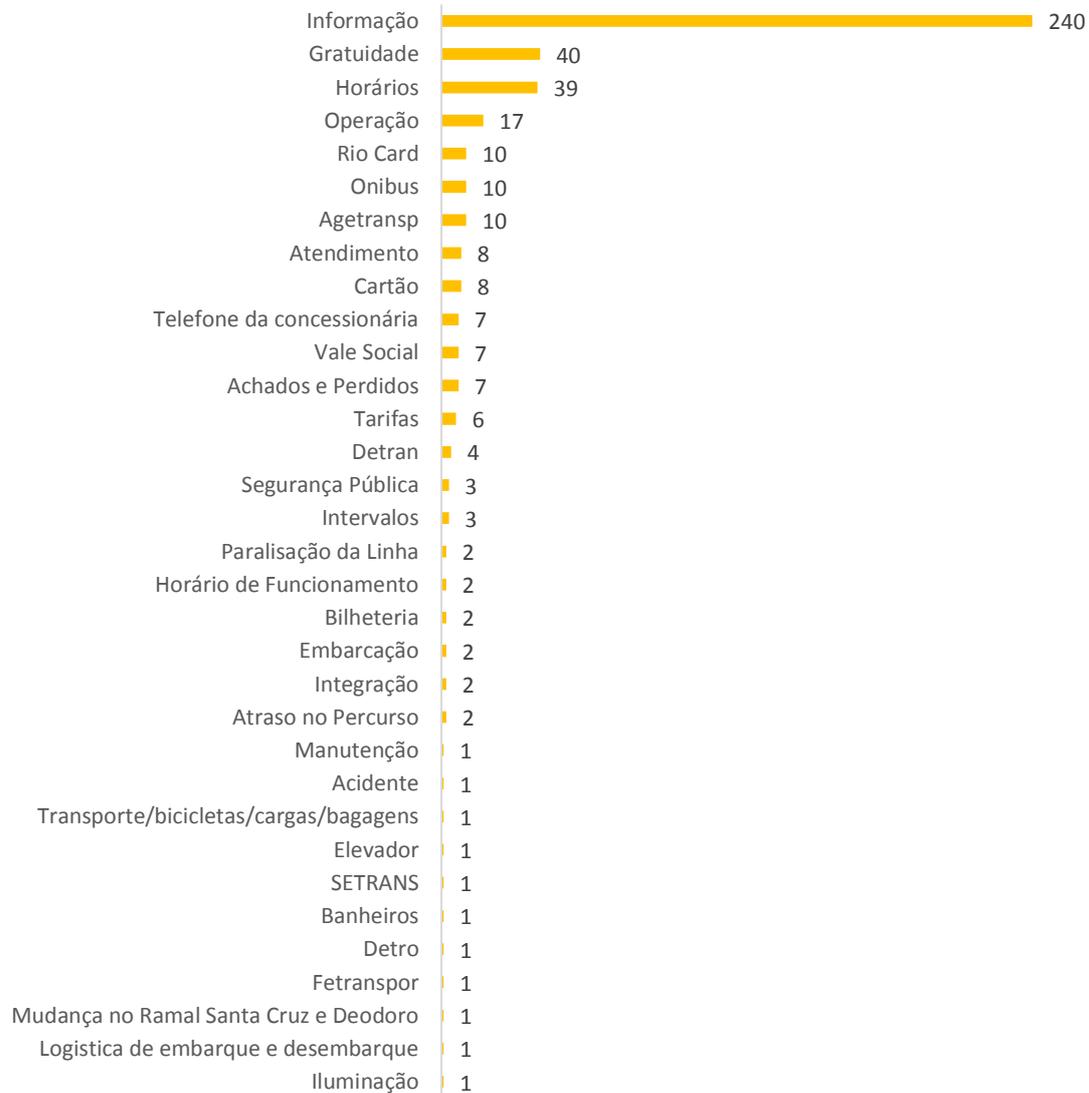
Houve apenas um assunto presente nas sugestões realizadas no 2º trimestre, sendo operação o motivo desses registros.

### Sugestões por Assunto 2º Trimestre - 2022



A Ouvidoria da Agetransp coletou 442 informações no 2º trimestre de 2022, sendo informações diversas motivo de 54,3% dessas queixas. Destaca-se também gratuidade e horários, cujos percentuais respectivos foram de 9% e 8,8%.

## Informações por Assunto 2º Trimestre - 2022



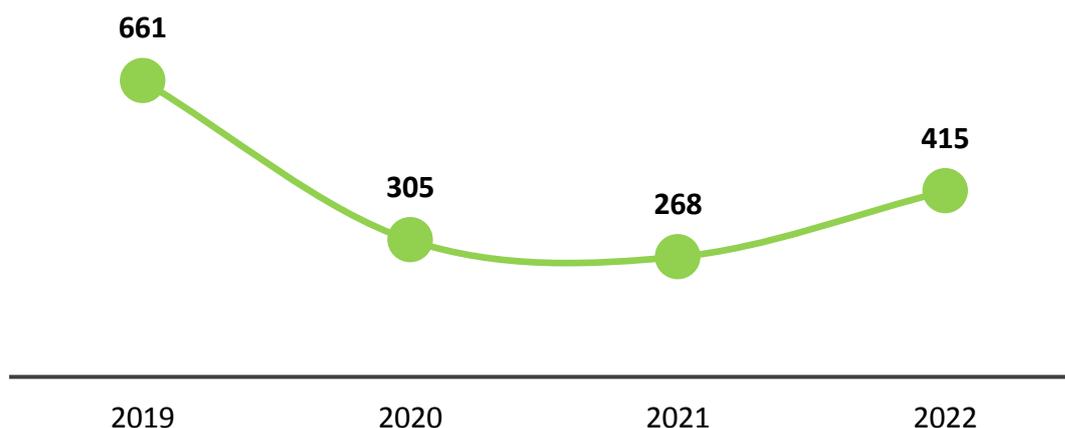
## 5 Manifestações – Supervia

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 2º Trimestre

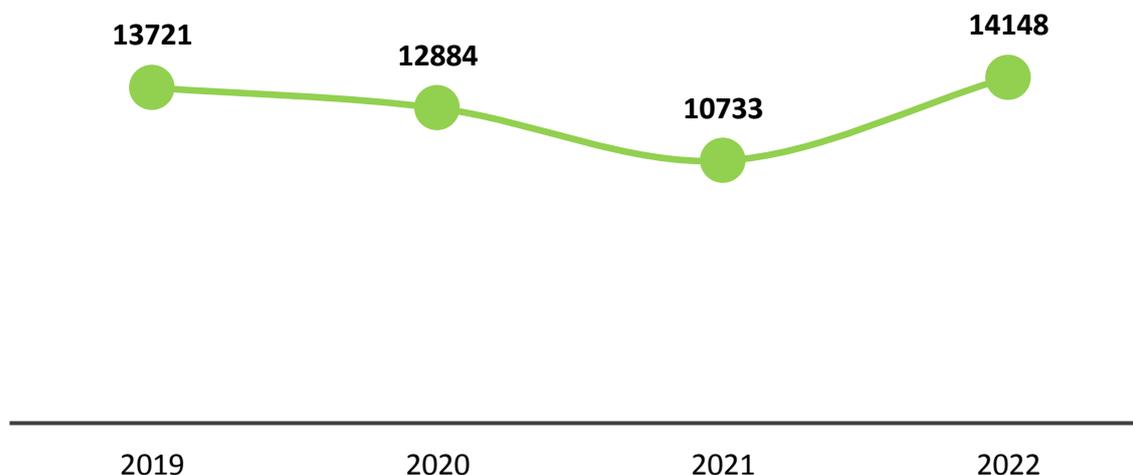
Considerando apenas a Supervia, demonstra-se que os registros cresceram em comparação com os anos pandêmicos, porém, números inferiores ao ano de 2019 é notado. É importante salientar que esses dados são referentes aos atendimentos desta Ouvidoria.

### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Com base nos dados fornecidos pela Concessionária, houve também aumento dos registros na Supervia, sendo o ano cujo 2º trimestre apresentou o maior número de manifestações nos 4 anos analisados.

### Manifestações Concessionária - 2º Trimestre



Foram coletadas 4 denúncias acerca da Supervia, das quais 3 foram denúncias diversas e 1 em relação à Segurança Pública.

#### Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



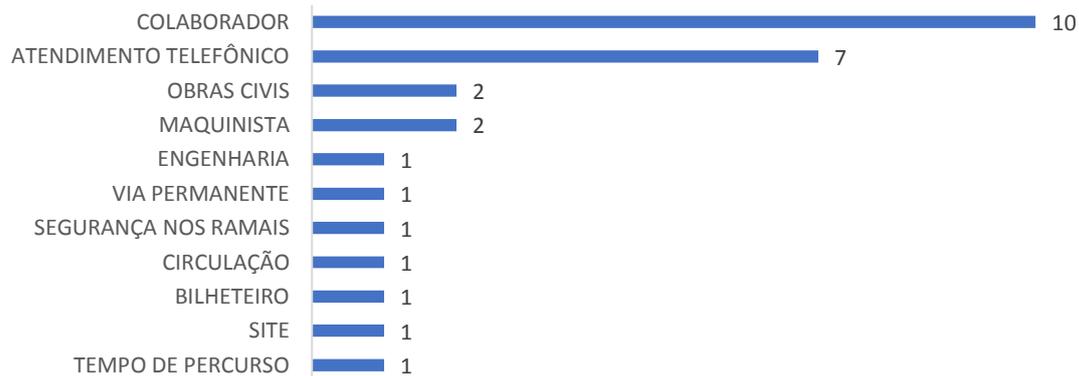
Nos dados da Concessionária, segurança pública também esteve presente, sendo teor de 75,9% das denúncias. Usuários também mencionaram assédio entre clientes, compliance, segurança e rede aérea.

#### Denúncias - Concessionária Supervia



Não houve elogios acerca da Supervia nesta Agetransp. Em relação aos atendimentos da Supervia, coletou-se 28 elogios, sendo 35,7% em relação a colaborador e 25% sobre atendimento telefônico.

### Elogios - Concessionária Supervia



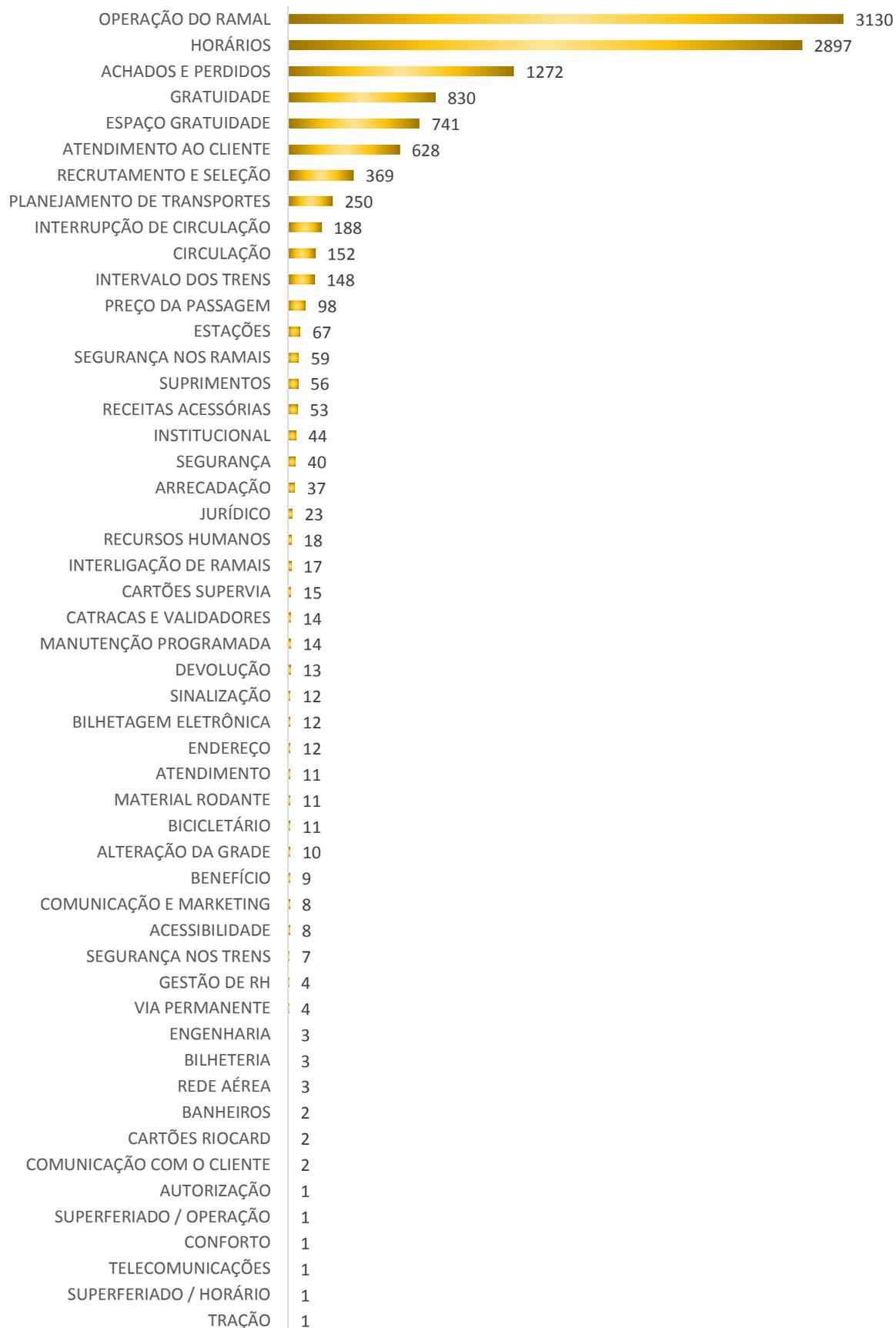
As informações mais registradas acerca da Supervia registradas nesta ouvidoria permaneceram as mesmas, sendo 56,9% informações diversas, 16,6% informações sobre gratuidade e 7,2% operação da Concessionária.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



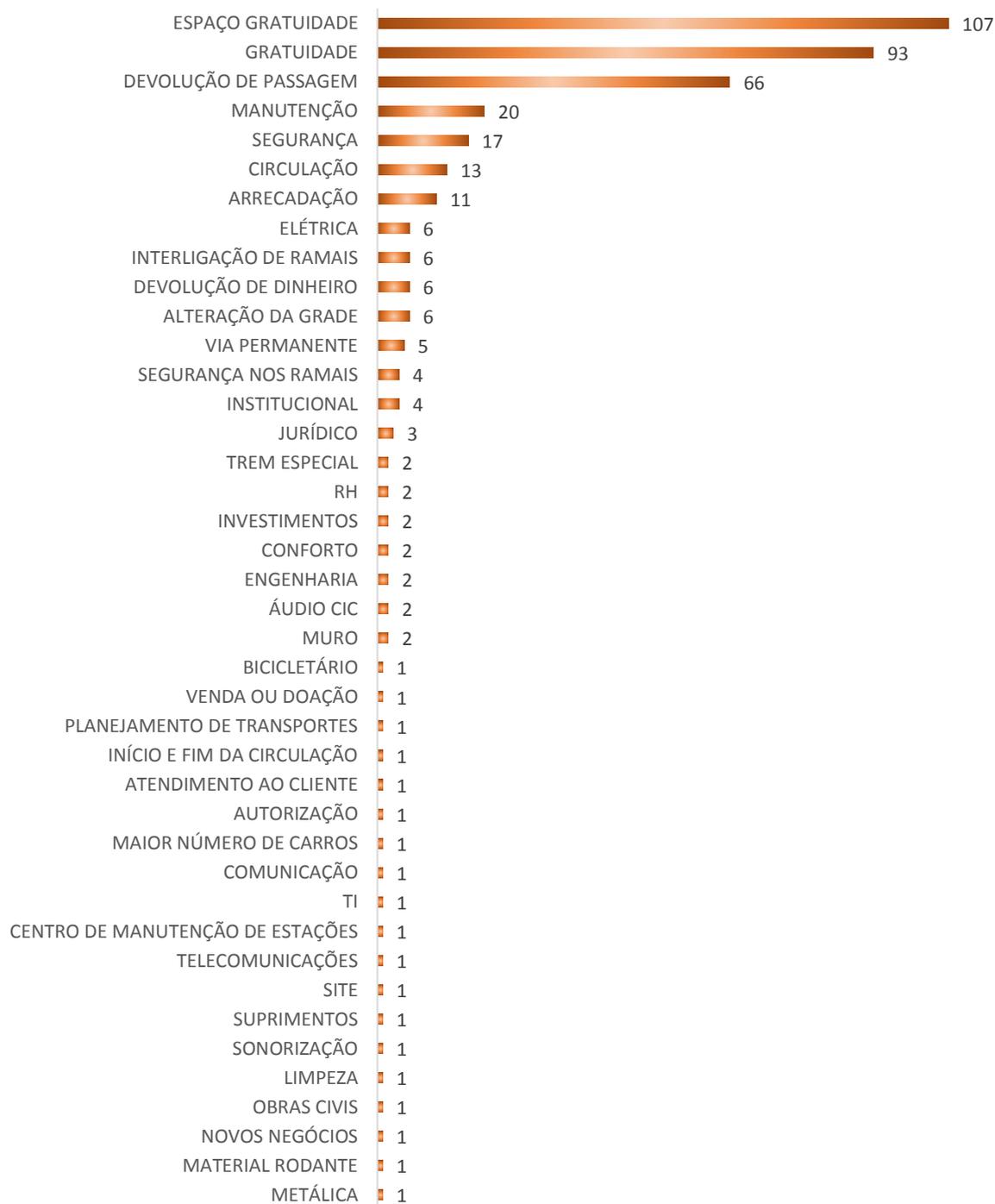
Na Supervia nota-se que operação do Ramal foi assunto mais manifestado em relação às informações, havendo cerca de 1.044 registros por mês, em média. Dos 11.313 registros, 3130 foi referente ao assunto, correspondendo a um percentual de 27,7%. Horários e achados e perdidos também se destacaram, onde foram teor de 25,6% e 11,2% dos assuntos, respectivamente.

## Informações - Concessionária Supervia



Somente a Concessionária apresentou registros de solicitações no período analisado. Houve 400 registros de solicitações, onde 26,75% foi referente a espaço gratuidade e 23,25% em relação a gratuidade. Devolução da passagem também foi assunto de destaque nas solicitações, responsável por 16,5% dos registros.

### Solicitações - Concessionária Supervia

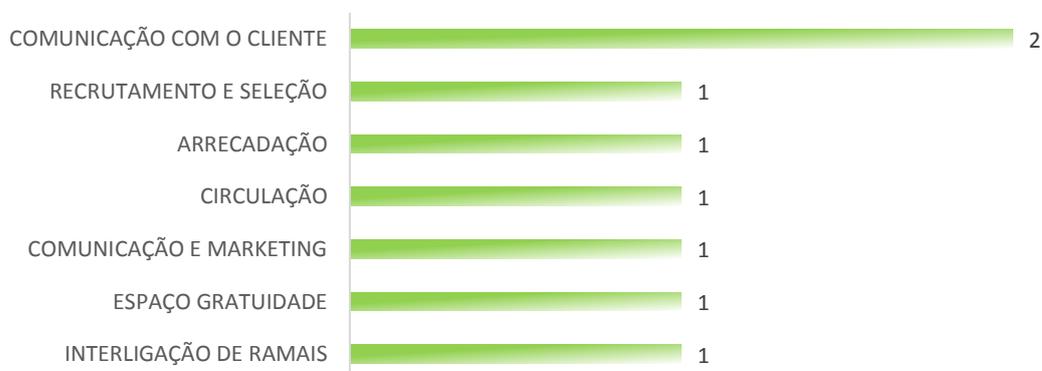


No 2º Trimestre de 2022, a Ouvidoria coletou 2 sugestões acerca de operação da Supervia. Nos atendimentos da Concessionária, nota-se que a comunicação com o cliente foi o mais sugerido pelos usuários.

Sugestões - Ouvidoria da Agetransp



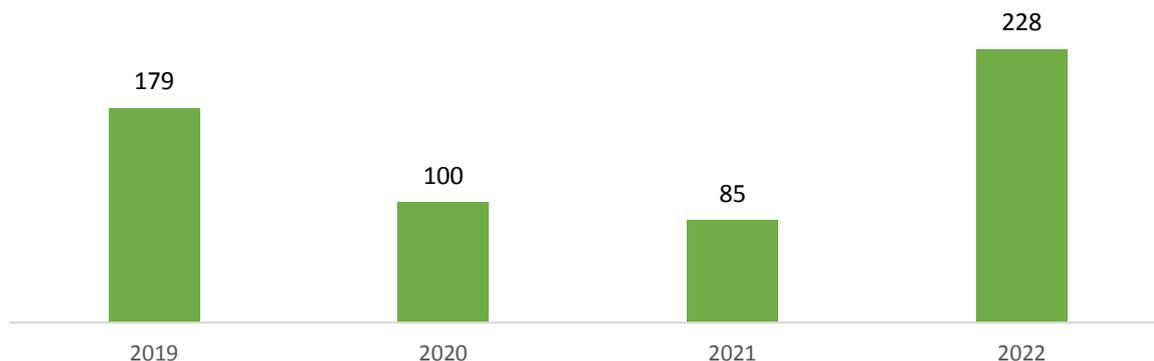
Sugestões - Concessionária Supervia



### 5.1.1 Série histórica de Reclamações

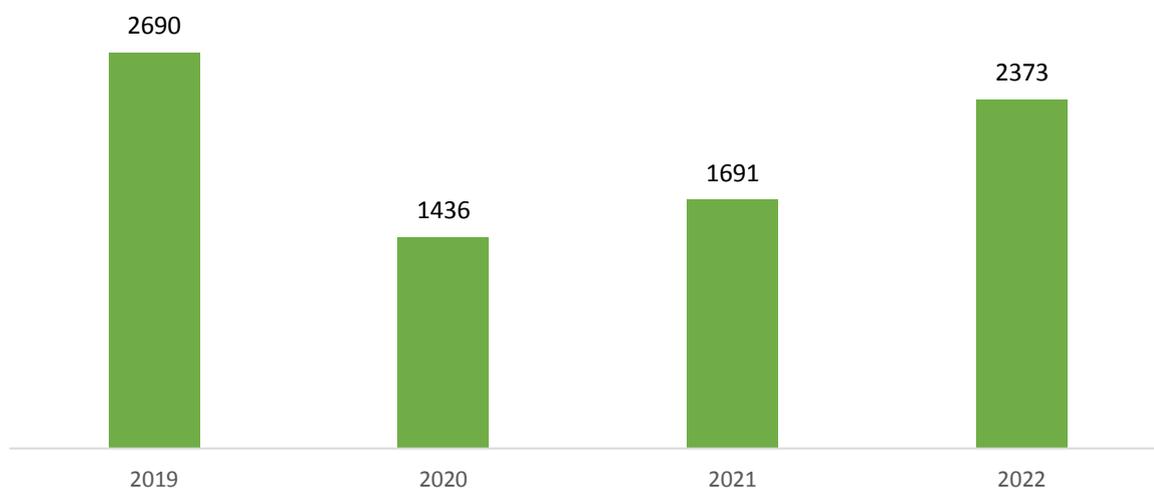
Em relação às reclamações nesta Ouvidoria, é importante pontuar que houve crescimento de 168,2% das queixas, em relação ao mesmo período do ano passado. Além disto, o 2º trimestre do ano vigente obteve o maior número de reclamações acerca da Supervia, nos últimos 4 anos.

## Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



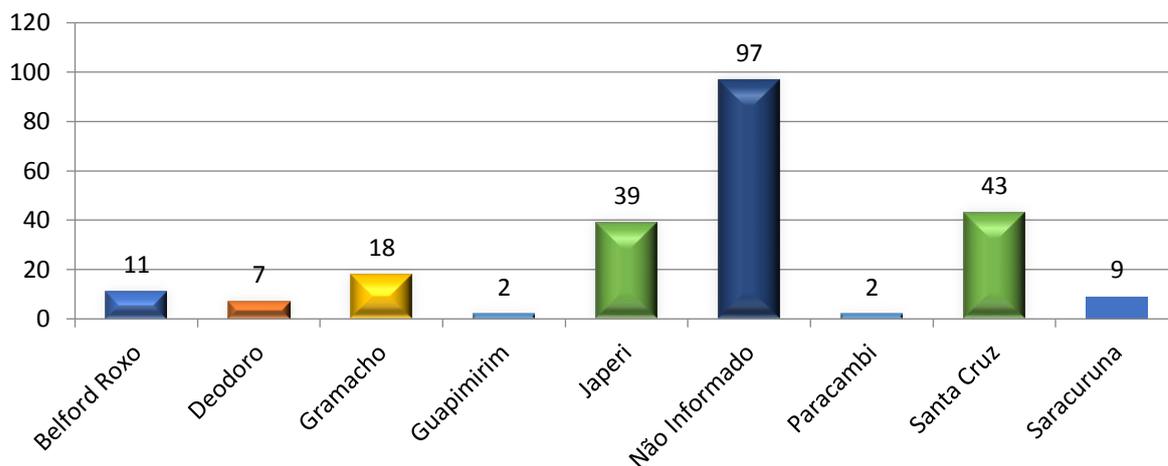
Apesar do comportamento de crescimento também ter sido evidenciado na própria concessionária (+40,3%), o número de queixas ainda foi inferior ao período anterior à pandemia.

## Reclamações Concessionária - 2º Trimestre



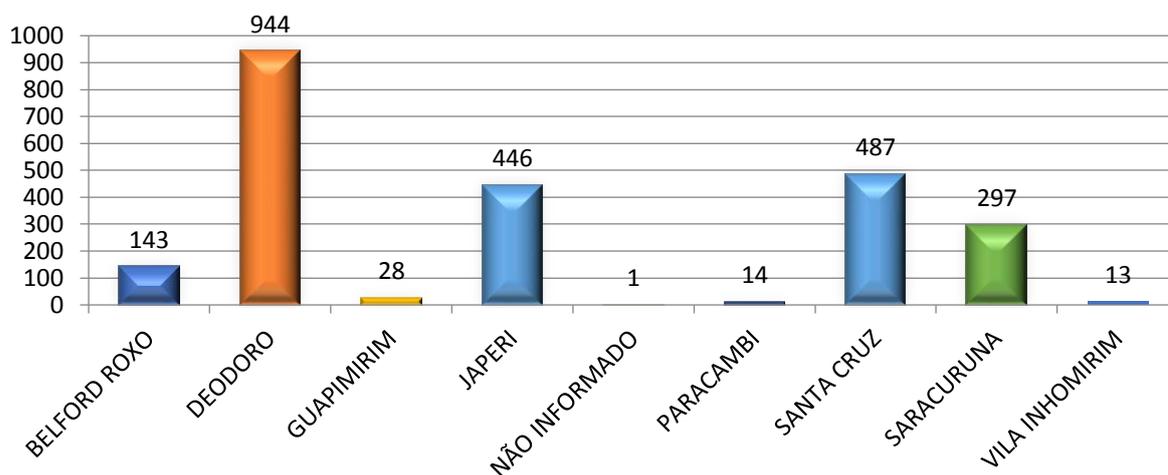
Considerando os ramais reclamados no trimestre, verificou-se que 42,5% dos registros não tiveram informação de ramal. Dos demais, destacam-se Santa Cruz e Japeri, motivos de 18,9% e 17,1%.

## RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



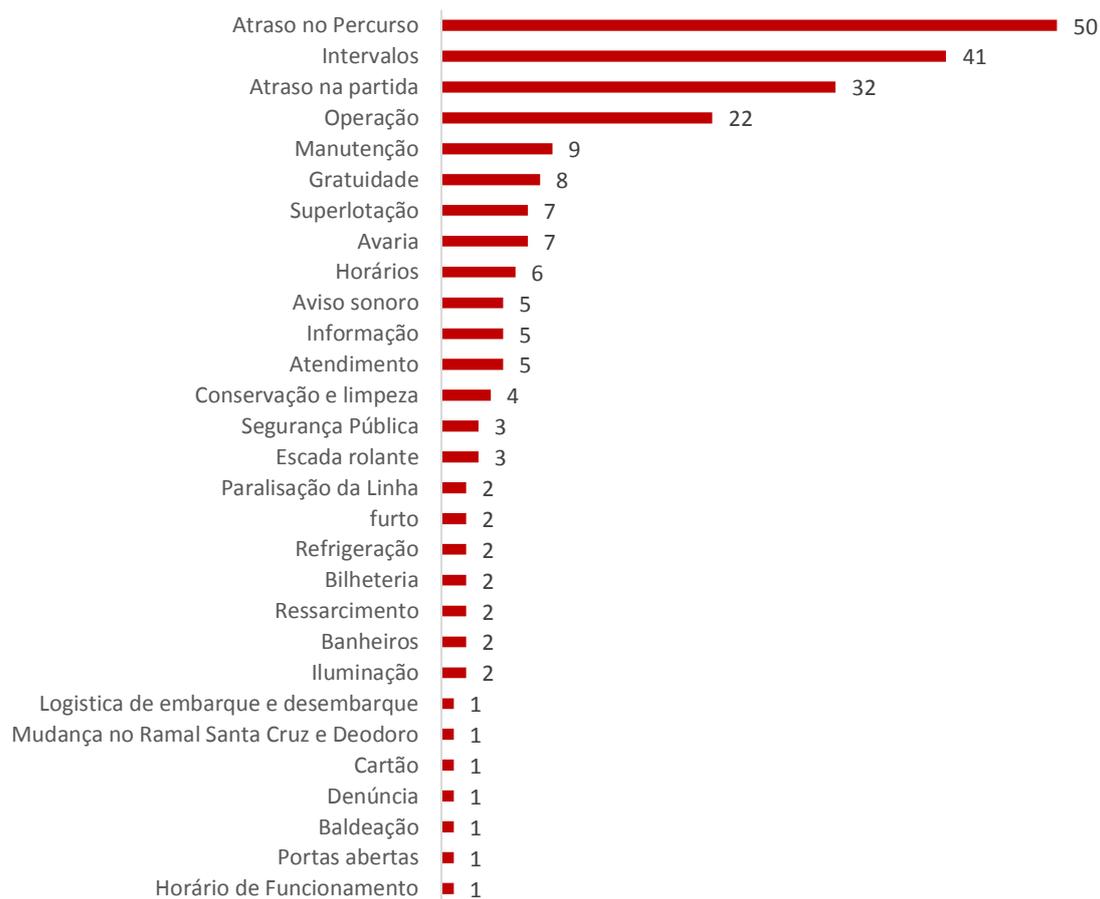
Na Supervia o ramal Deodoro foi o mais reclamado, motivo de 39,8% das queixas no período. O ramal Santa Cruz apresentou maior número de reclamações que o Japeri, assim como nos registros desta Ouvidoria.

## RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIA - 4º TRIMESTRE

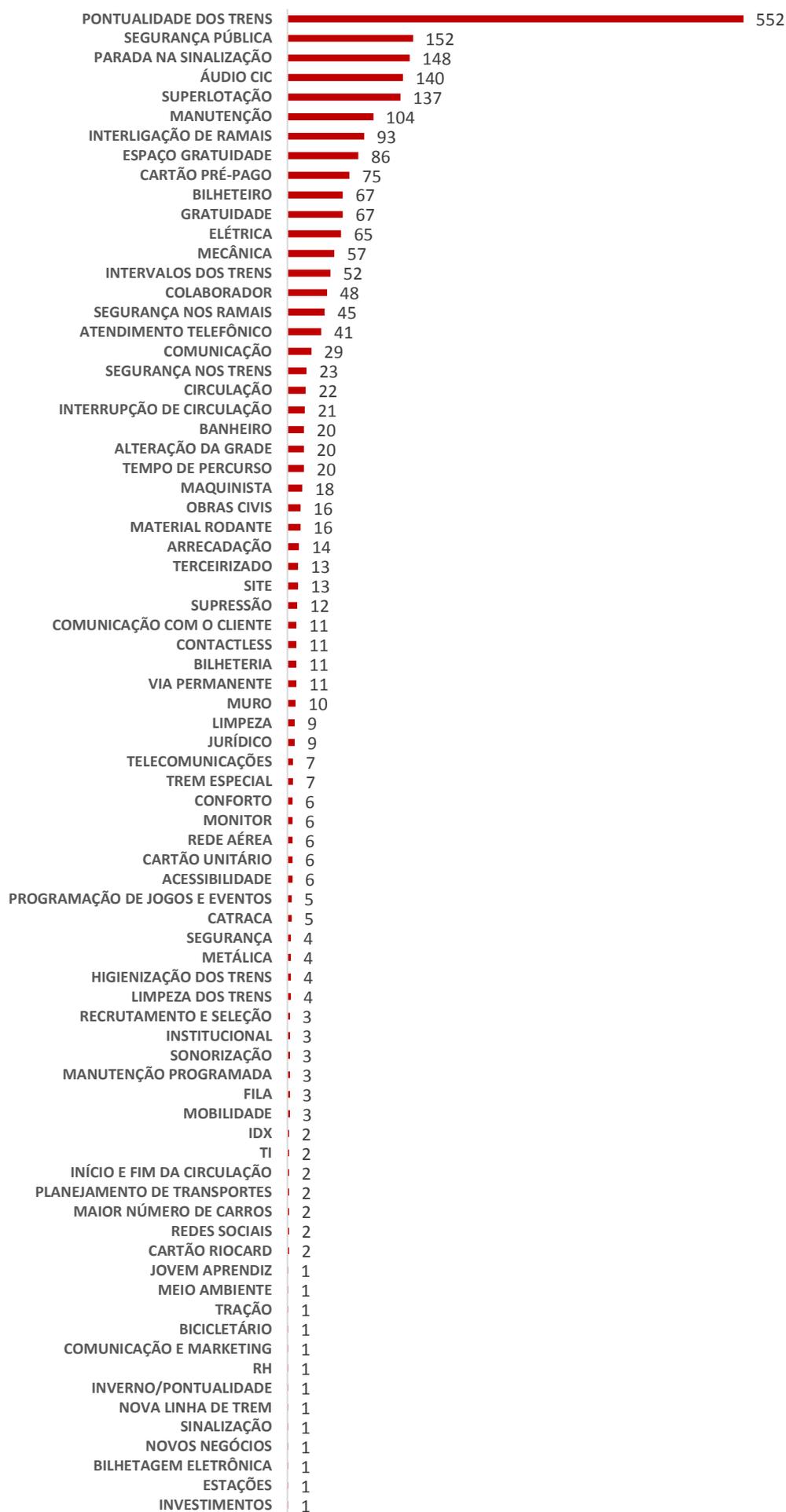


O assunto mais reclamado acerca da Supervia, registrado nesta Ouvidoria, foi atraso no percurso, assim como no 1º trimestre. O assunto foi teor de 21,9% das queixas, enquanto na outra ocasião, 27,1%. Intervalos e atraso na partida superaram operação e forma motivos de 18% e 14%.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



O assunto de maior destaque nos registros realizados diretamente com a Supervia foi Pontualidade dos trens, presente em 23,3% das queixas. Nota-se que o assunto é semelhante aos mais reclamados nesta Agência, onde na ocasião, atraso no percurso, intervalos e atraso na partida obtiveram os 3 maiores números, e todos assuntos acerca de regularidade.



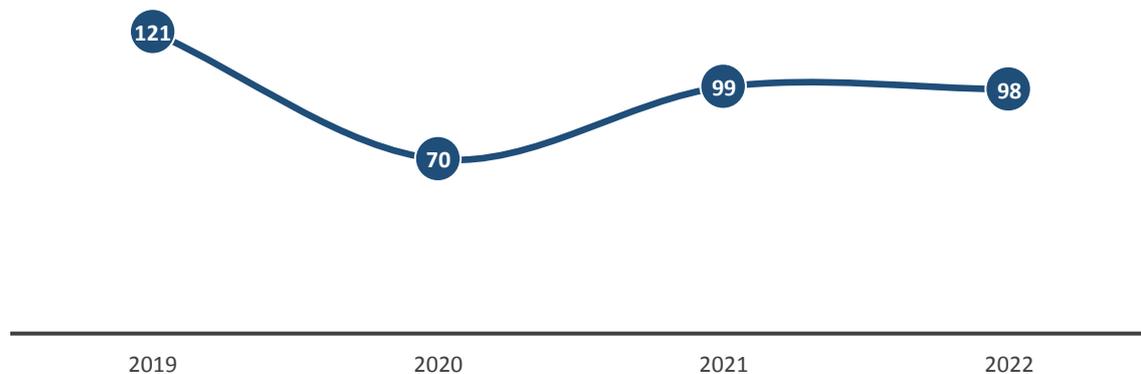
## 6 Manifestações – MetrôRio

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 2º Trimestre

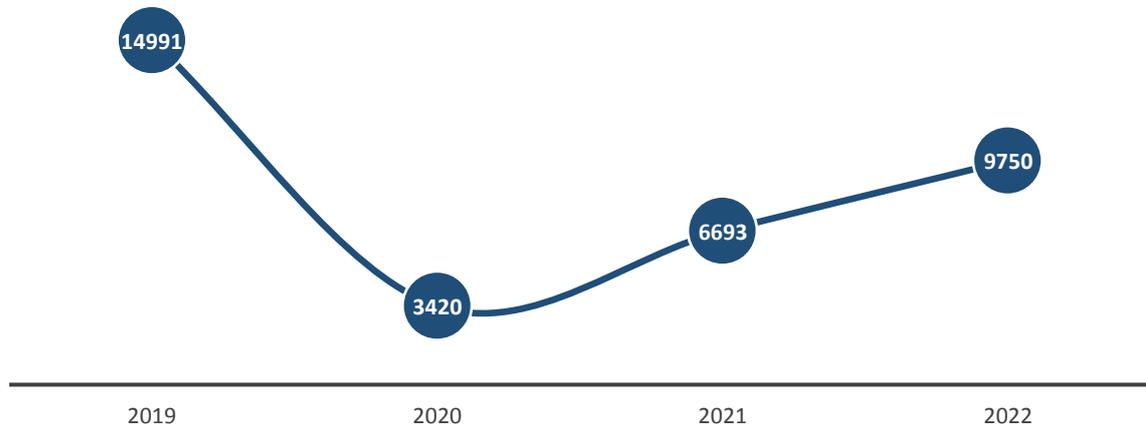
Considerando os dados desta Ouvidoria, coletados entre abril e junho de 2022, houve a redução de 1 registro em relação ao ano anterior. O número também foi inferior ao período de pandemia, superando apenas os dados de 2020.

#### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



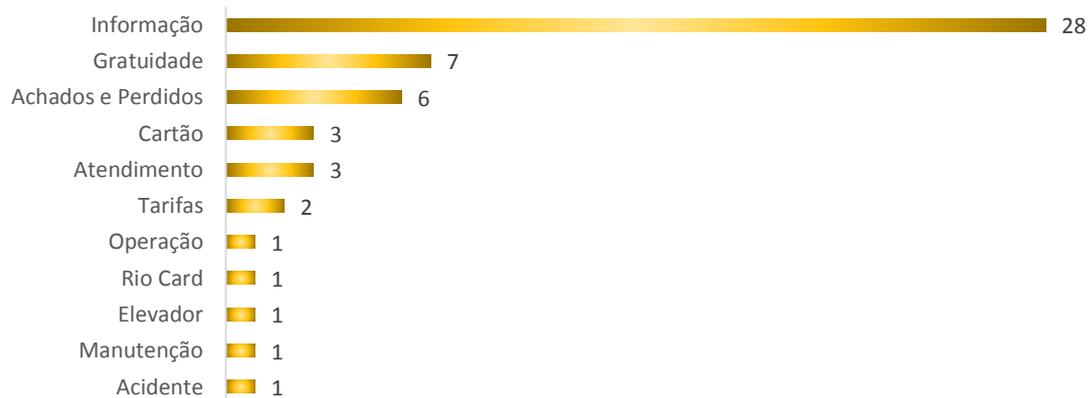
Em relação aos dados do MetrôRio, o crescimento avaliado foi de 45,7%, obtendo números inferiores apenas ao ano de 2019. Nota-se que o primeiro ano de pandemia foi o período em que houve o menor número de registros no 2º trimestre, considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário no Rio de Janeiro.

## Manifestações MetrôRio - 4º Trimestre



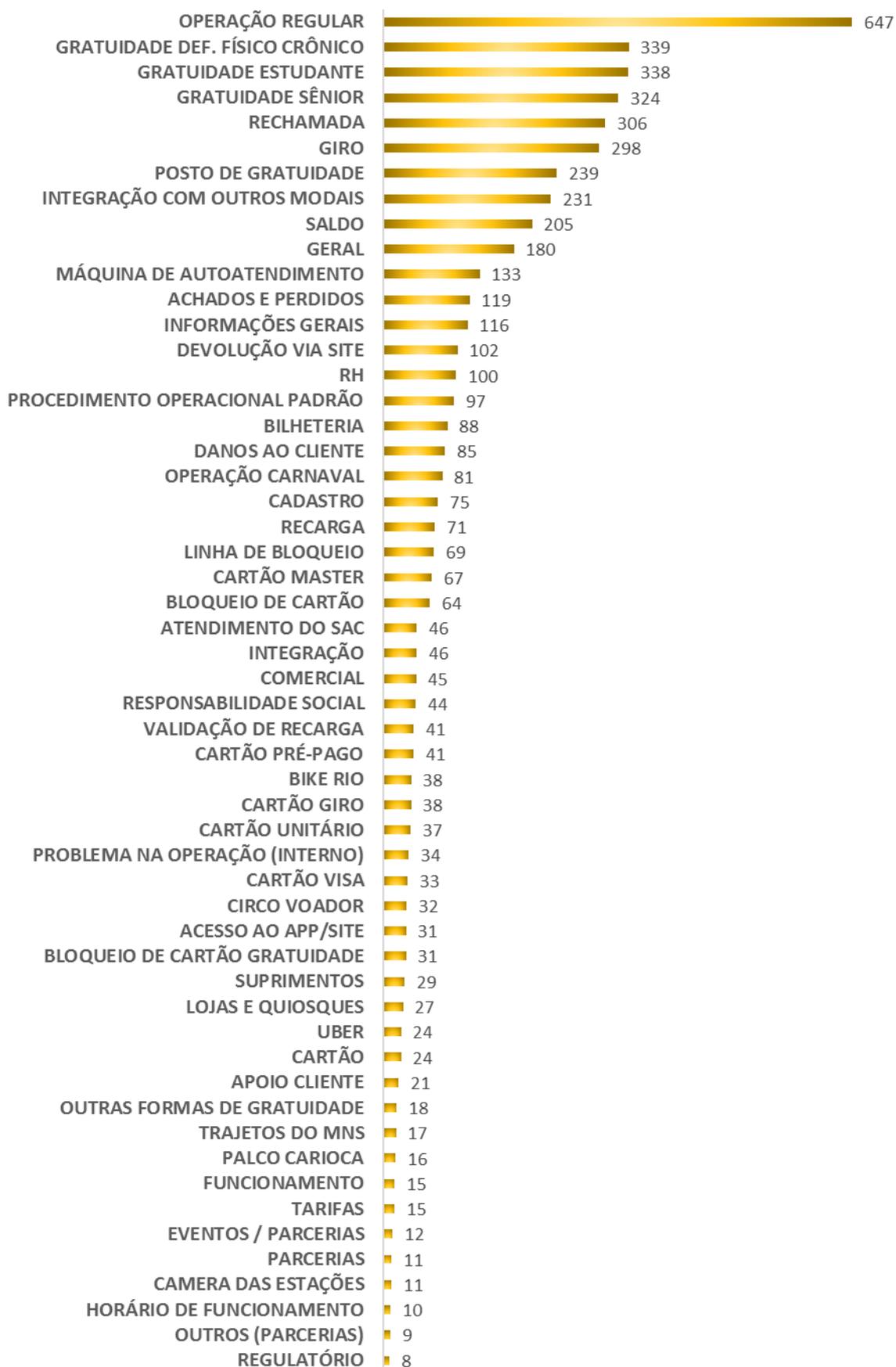
Foram registradas 54 informações, onde 51,9% foi referente a informações diversas. Destacaram-se também gratuidade, achados e perdidos, cartão, atendimento e tarifas, motivos de mais de 1 registro no trimestre.

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



No MetrôRio, as informações mais solicitadas foram em relação a operação regular (12,2%). Houve 339 pedidos de informações acerca de Gratuidade de Deficiente Físico e crônico e 338 em relação a estudantes. Os demais números absolutos podem ser visualizados no gráfico a seguir:

## Informações - Concessionária MetrôRio



CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	8
BICICLETÁRIO	8
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	6
CASHBACK 30%	6
COMUNICAÇÃO VISUAL	6
JOGOS E EVENTOS	5
TEATRO PRUDENTIAL	5
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5
CARTEIRA DIGITAL	5
MENSAGEM NA CATRACA	5
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	4
DOMINOS	4
MENOR DE IDADE (LGPL)	4
APLICATIVO	4
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	3
PALCO CARIOCA ONLINE	3
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	3
WIFI	3
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	3
EXTRATO	2
PROMOÇÕES	2
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	2
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	2
CARTÃO ELO	2
RIACHUELO	2
CORONAVIRUS	2
SITE	2
CLIQUE RETIRE	1
CARTÕES METRÔRIO	1
FUNDIÇÃO PROGRESSO	1
CAIXA 24 HORAS	1
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1
CARTÃO BLOQUEADO	1
TEATRO RIACHUELO	1
RECARGA VIA PICPAY	1

Nesta Ouvidoria não houve registros de elogios acerca do MetrôRio. A Concessionária registrou o maior percentual em relação a aplicativo (34,3%), seguido por condutores (33,3%). Destaca-se também o atendimento dos seguranças, presente em 18,2% dos elogios.

### Elogios - Concessionária MetrôRio



As solicitações no período só foram registradas diretamente no MetrôRio. Dessas, 51,9% foram referentes a saldo, 26,1% objeto perdido, 9,4% bloqueio de cartão gratuidade e 4,6% em relação à cadastro. Houve também outros assuntos de solicitações, que estão ilustrados no gráfico a seguir:

### Solicitações - Concessionária MetrôRio



Não houve registro de sugestões sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 55 sugestões, onde 18,2% foi referente a operação regular, assunto mais frequente deste tipo de registro.

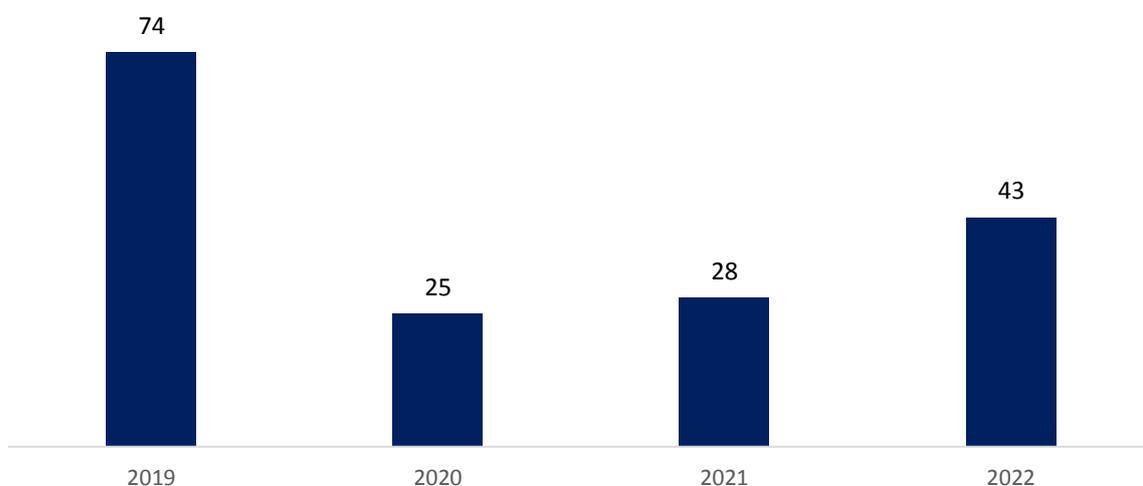
## Sugestões - Concessionária MetrôRio



## 6.2 Reclamações no 2º Trimestre

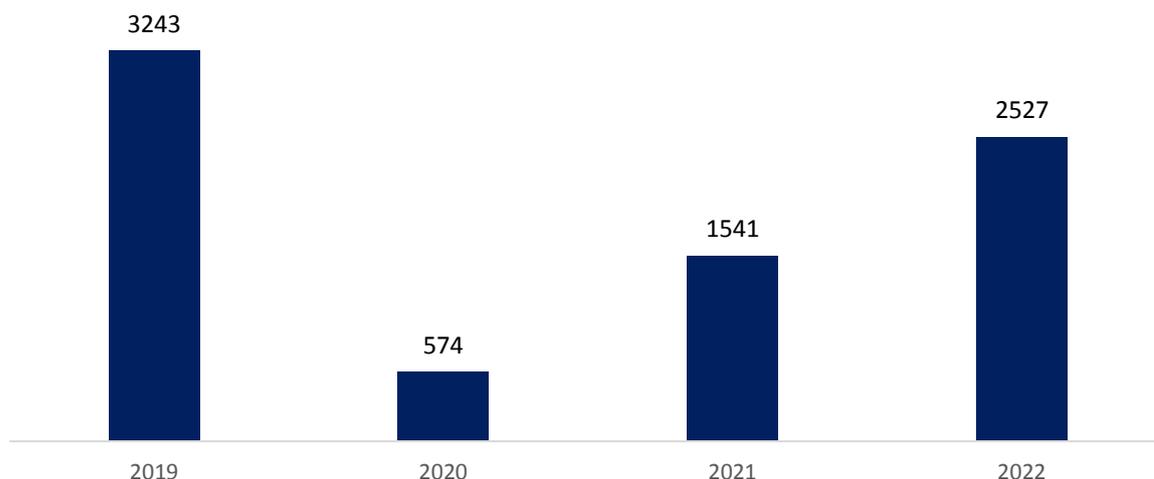
Neste trimestre, verificou-se que as reclamações sobre o MetrôRio cresceram 53,6% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Em relação a 2020, o aumento foi de 72%. Ainda assim, os registros foram inferiores ao período anterior a pandemia.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



Considerando os dados do MetrôRio, o comportamento foi semelhante ao desta Ouvidoria. O aumento em relação a 2021 foi de 64% e, considerando 2020, 340,2%. No entanto, houve redução de 22,1% em relação ao ano de 2019.

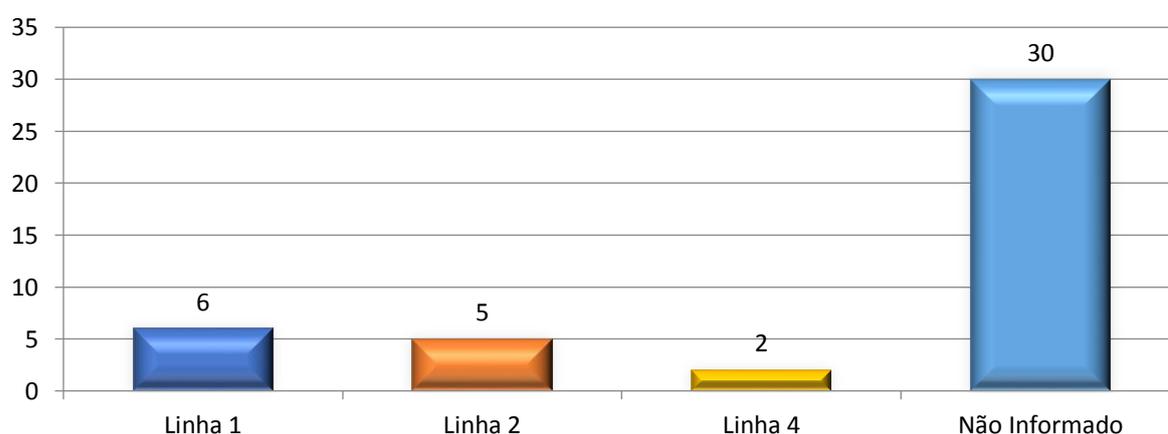
## Reclamações MetrôRio - 4º Trimestre



### 6.2.1 Reclamações por Linha

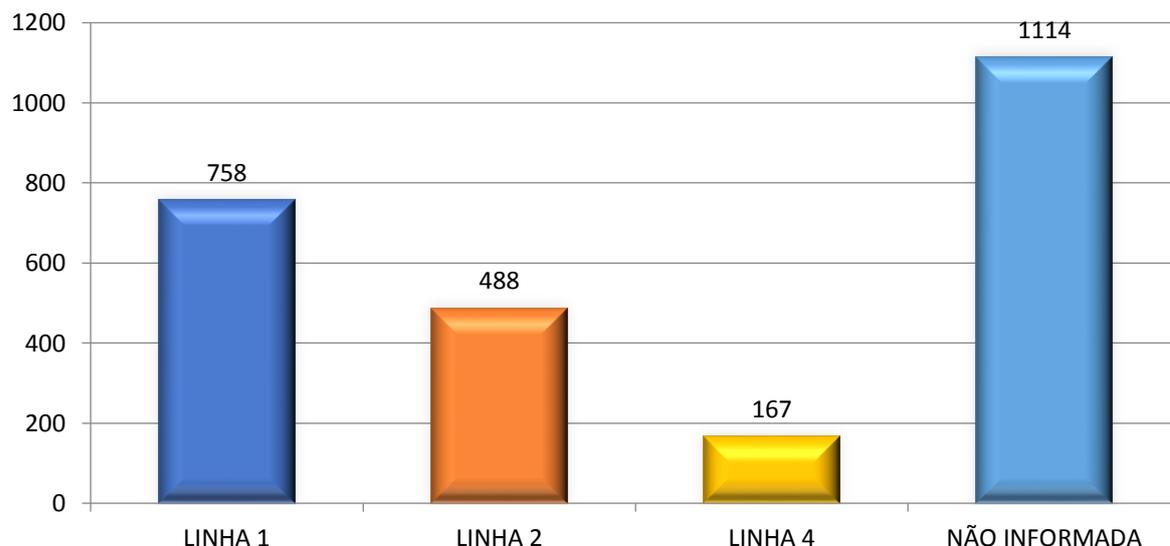
A Ouvidoria da Agetransp coletou 43 reclamações sobre a concessionária MetrôRio, onde 69,8% não houve informação de linha. Das demais, Linha 1 apresentou 1 registro a mais que a Linha 2, sendo a Linha 4 a menos manifestada no trimestre.

## RECLAMAÇÕES AGETRANS - 2º TRIMESTRE



Com base nos dados da Concessionária, a linha não informada foi a mais reclamada, assim como nesta Ouvidoria. Além disso, a ordem das linhas também foi semelhante aos dados coletados neste setor. No MetrôRio, 30% das queixas foram direcionadas a Linha 1, 19,3% acerca da Linha 2 e 6,6% sobre a Linha 4.

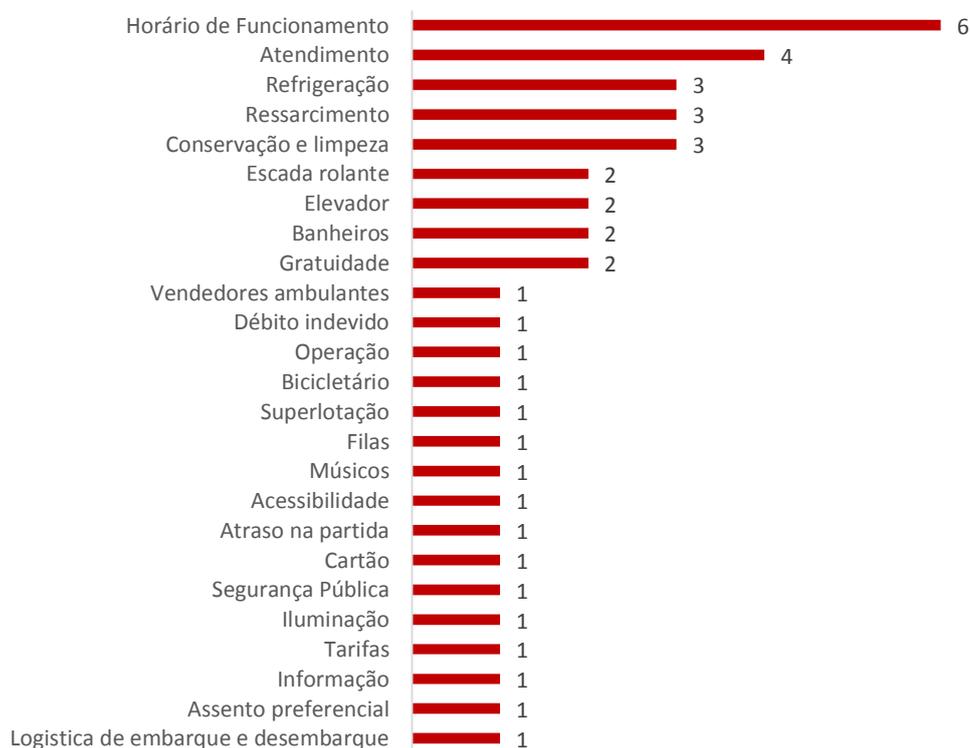
## RECLAMAÇÕES METRÔRIO - 2º TRIMESTRE



### 6.2.2 Reclamações por Assunto

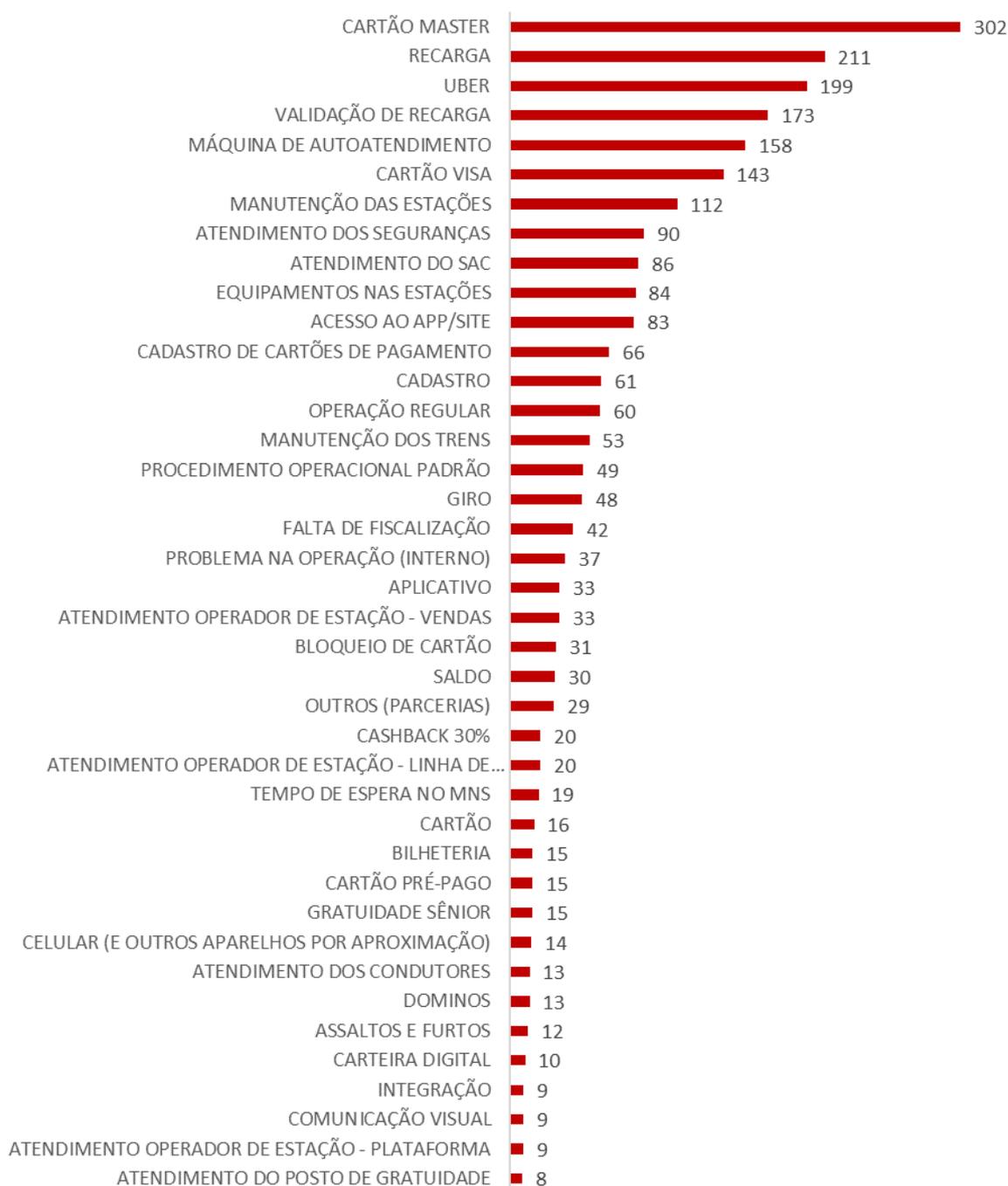
Das 43 reclamações registradas neste setor, 14% tiveram como assunto o horário de funcionamento, que engloba horário da operação e abertura e fechamento de acessos. Usuários também reclamaram de atendimento, refrigeração, ressarcimento, conservação e limpeza, entre outros.

#### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp



Em relação aos dados da própria Concessionária, cartão master foi assunto mais reclamado, presente em 12% das queixas. Não obstante, recarga aparece como 2º assunto mais reclamado, e teor de 8,3% das insatisfações. Uber, validação de recarga e maquina de autoatendimento também obtiveram destaque no trimestre. É importante pontuar que máquina de autoatendimento, anteriormente assunto mais reclamado, passou a ser o 5º.

### Reclamações - Concessionária MetrôRio



GRATUIDADE ESTUDANTE	7
APOIO CLIENTE	6
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	6
CARTÃO ELO	6
RECARGA VIA PICPAY	6
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	4
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	4
BIKE RIO	4
RIACHUELO	3
CARTÕES METRÔRIO	3
AR CONDICIONADO	3
CARTÃO UNITÁRIO	3
MOBLY	3
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3
COMUNICAÇÃO SONORA	3
BICICLETÁRIO	2
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2
COMERCIAL	2
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2
ESTRUTURA	2
TRAJETOS DO MNS	2
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1
OPERAÇÃO CARNAVAL	1
BOAS PRÁTICAS	1
FUNCIONALIDADES	1
NÚMERO LÓGICO	1
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1
SITE	1
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1
COMO ESTOU DIRIGINDO	1

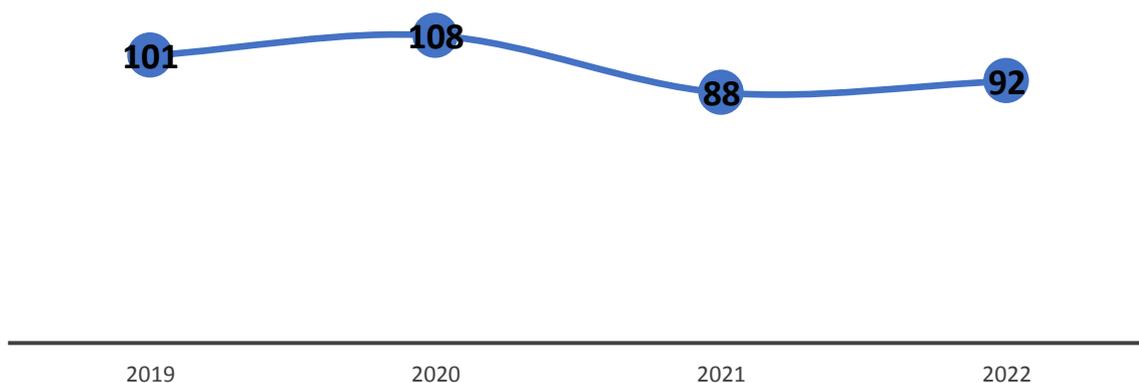
## 7 Manifestações – CCR Barcas

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 2º Trimestre

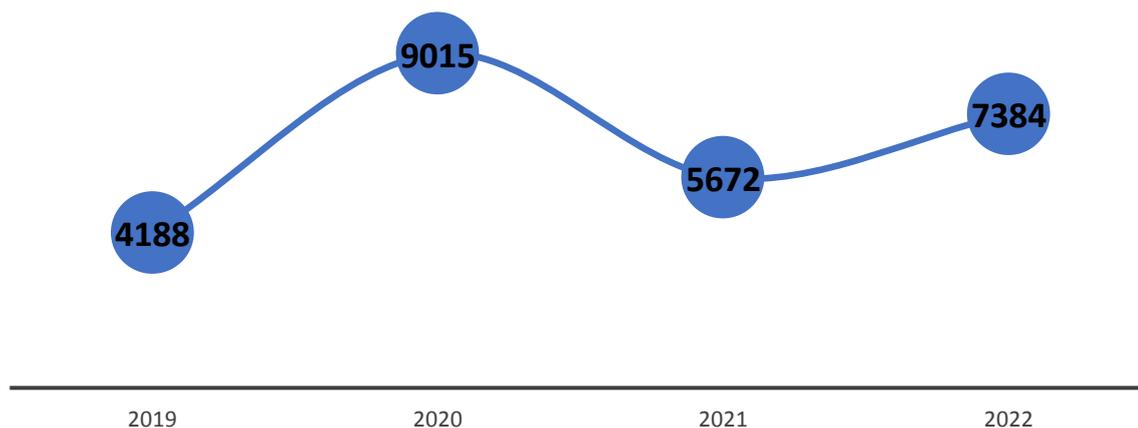
No 2º trimestre de 2022, os registros na Ouvidoria da Agetransp sobre a CCR Barcas cresceram 4,5%. Ainda assim, o comportamento demonstra um pequeno crescimento, porém, inferior ao período anterior a pandemia.

### Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



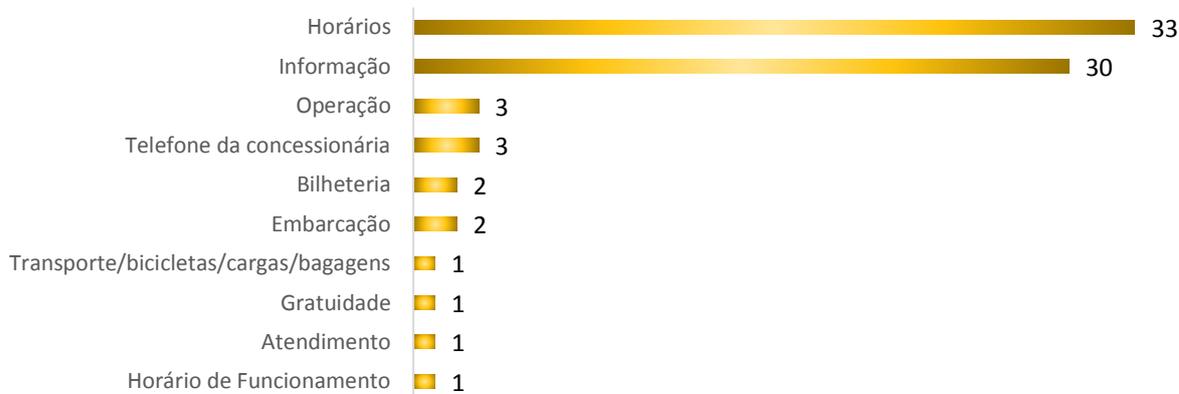
Na própria Concessionária, o comportamento de crescimento também foi evidenciado, correspondendo a 30,2%. O número de manifestações foi superior ao período anterior à pandemia, contudo, o 2º trimestre de 2020 apresentou o maior número de registros nos 4 anos analisados.

### Manifestações CCR Barcas - 2º Trimestre



Das informações registradas neste setor, pontua-se que 42,9% foram referentes à horários. Informações diversas foram frequentes em 39% dos registros. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

### Informações - Ouvidoria da Agetransp



No período houve 1 denúncia diversa sobre a Concessionária.

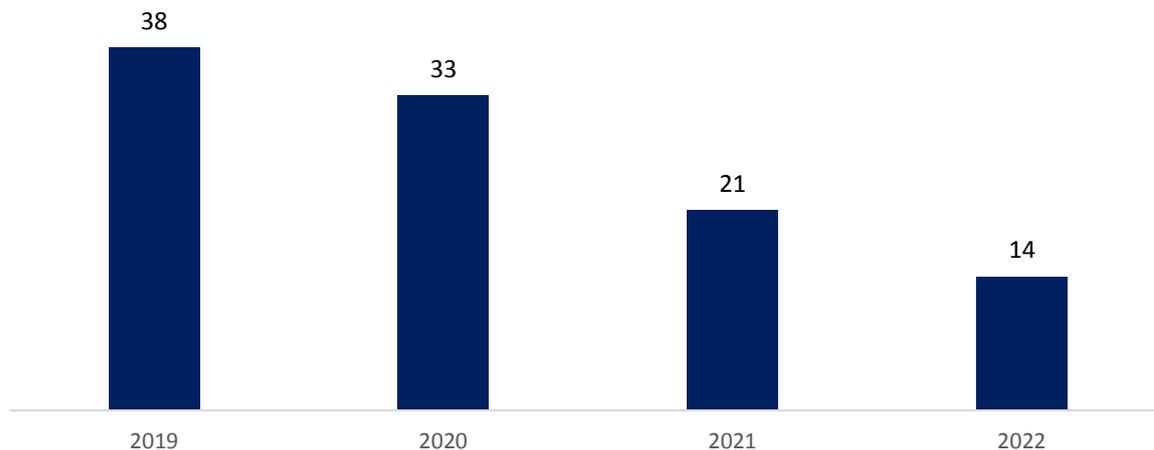
### Denúncias - Ouvidoria da Agetransp



## 7.2 Reclamações no 2º Trimestre

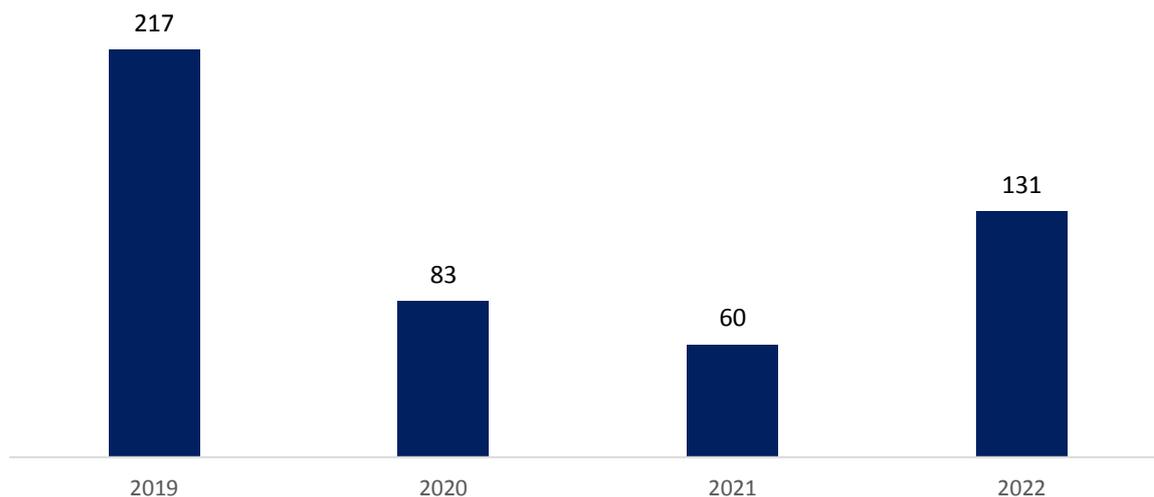
Em relação às reclamações, a partir de 2019 nota-se que houve uma redução consecutiva no 2º trimestre, em relação à CCR Barcas. Em comparação com o ano passado, a redução foi de 33,3%. Em relação a 2020, a diminuição foi de 57,6%. Considerando 2019, o ano de 2022 apresentou redução de 63,2%.

## Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



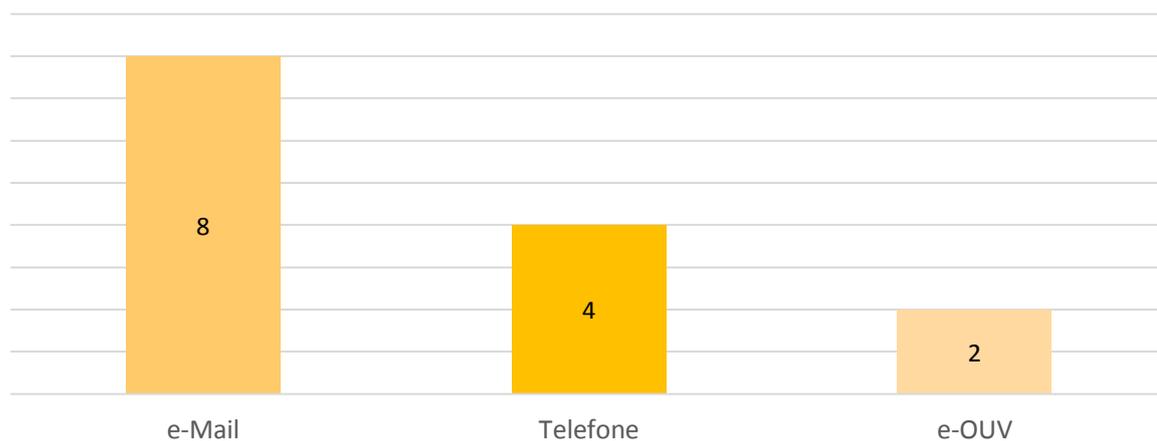
Referente aos dados da CCR Barcas, a alteração foi em relação ao ano vigente, que apresentou crescimento de 118,3% em comparação com o ano passado. Ainda assim, os registros foram inferiores à 2019.

## Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre

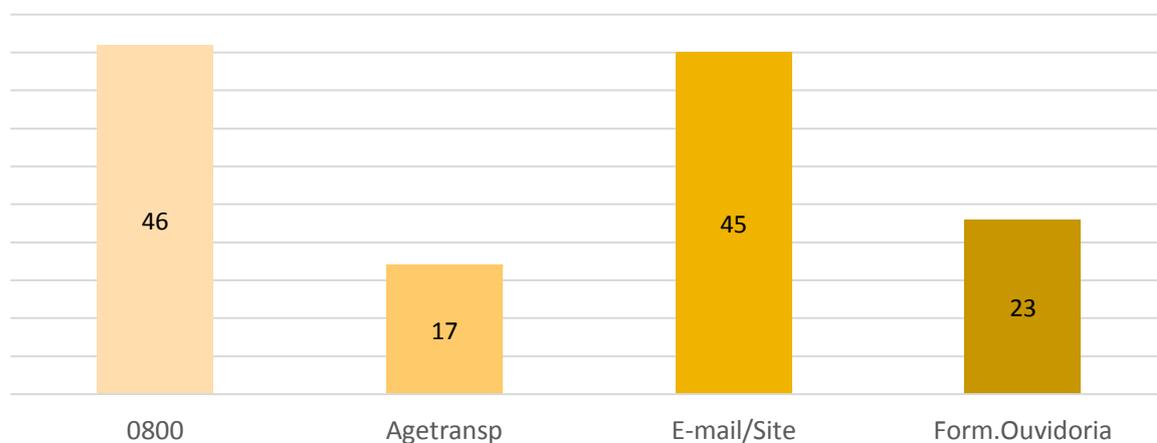


Considerando os canais de atendimento, o e-mail foi responsável pela coleta de 57,1% das queixas nesta Ouvidoria. Logo após, o telefone por 28,6% e e-Ouv 14,3%. Na CCR Barcas, o Telefone foi o principal canal, coletor de 35,1% das queixas. Após, o e-mail/site, 34,4%. Também houve registros pelo formulário e Agetransp.

### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre

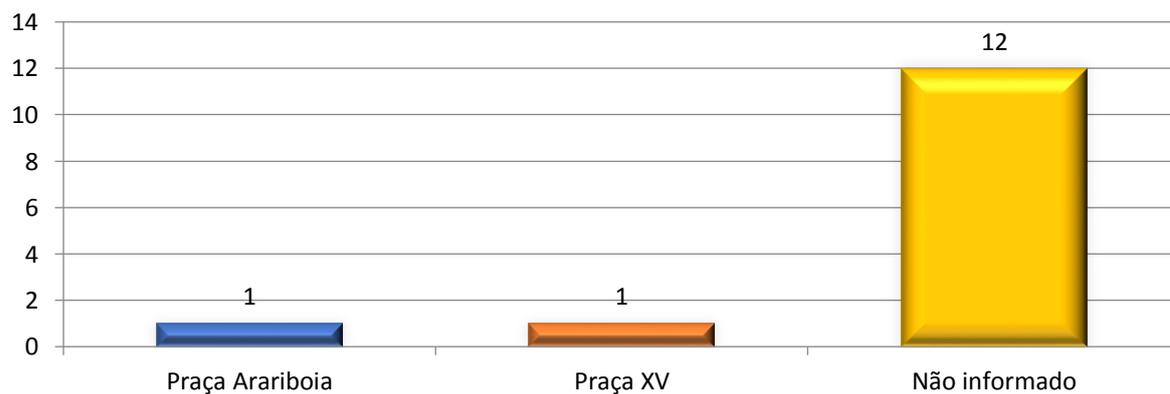


### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



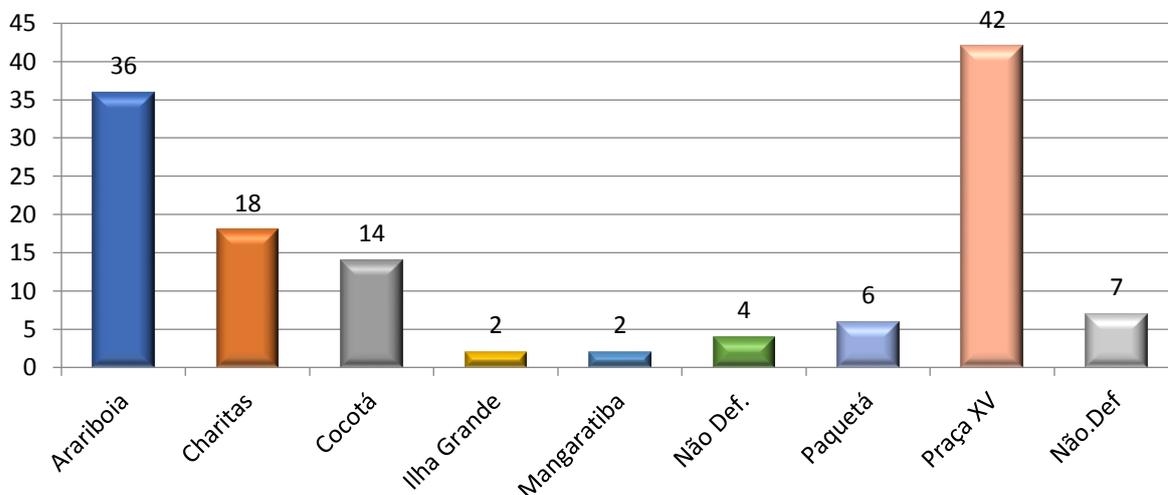
Das 14 reclamações registradas acerca da CCR Barcas, 85,7% não houve informações de estação. Dos demais, 1 insatisfação foi referente a Praça Arariboia e 1 sobre Praça XV.

### RECLAMAÇÕES AGETRANSP - 2º TRIMESTRE



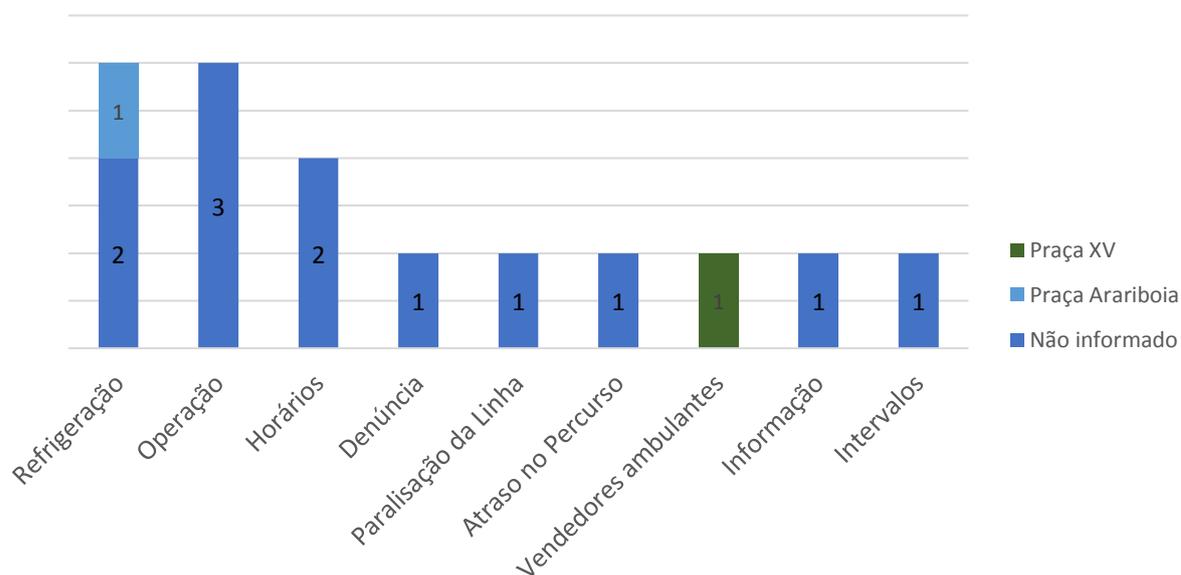
Considerando os dados da CCR Barcas, Praça XV foi responsável pela maioria das queixas, 32,1% em percentuais. Além disso, Arariboia foi teor de 36 das 131 reclamações (27,5%).

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - 2º TRIMESTRE



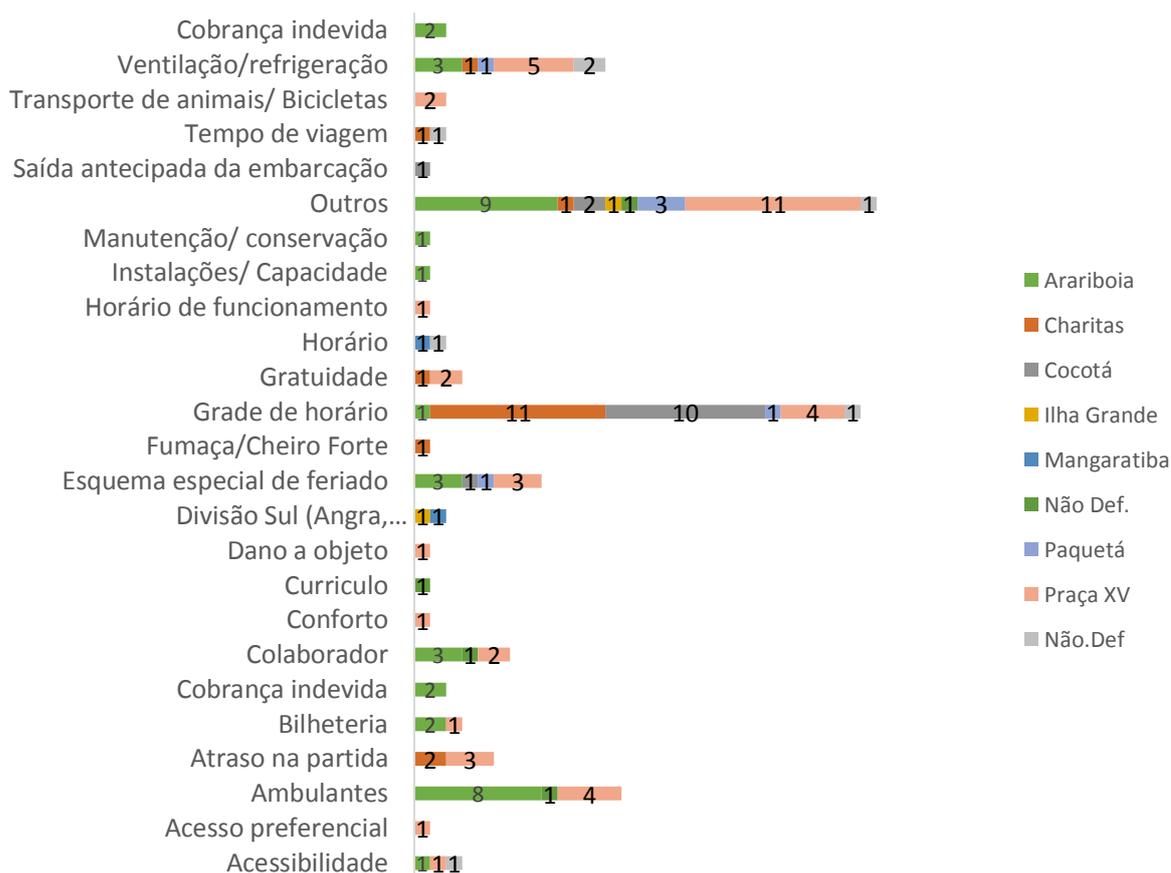
Analisou-se também as estações e os assuntos reclamados. Verificou-se que refrigeração e operação obtiveram os maiores números de queixas. Além disso, das reclamações com estação informada, houve 1 registro acerca de refrigeração na Praça Arariboia e vendedores ambulantes na Praça XV.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 2º Trimestre



Referente aos dados coletados na CCR Barcas, o assunto outros foi o mais mencionado, em percentuais, presente em 22,1% das queixas. Em seguida, grade de horário foi motivo de 21,4%. Considerando a estação, Charitas e Cocotá foram as mais mencionadas em relação a grade de Horário. Outro ponto de destaque foi ambulantes em estações não definidas. Ademais, ventilação/refrigeração em Praça XV.

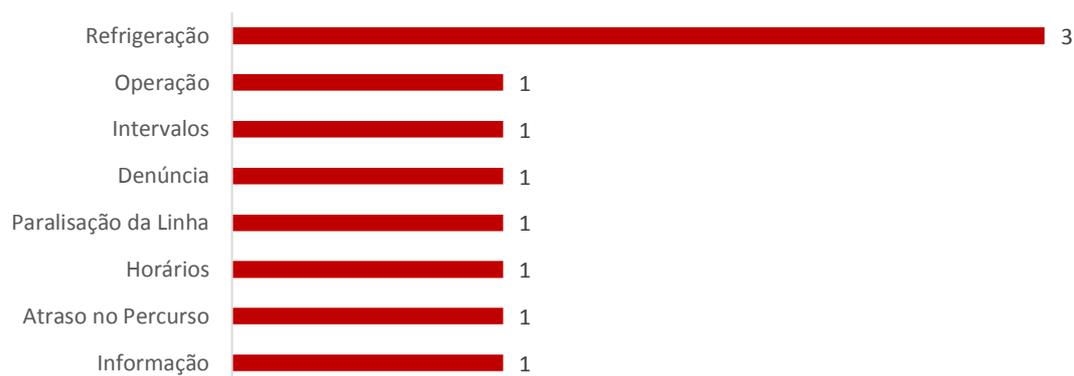
### Reclamações CCR Barcas - 2º Trimestre



### 7.2.1 Reclamações por mês

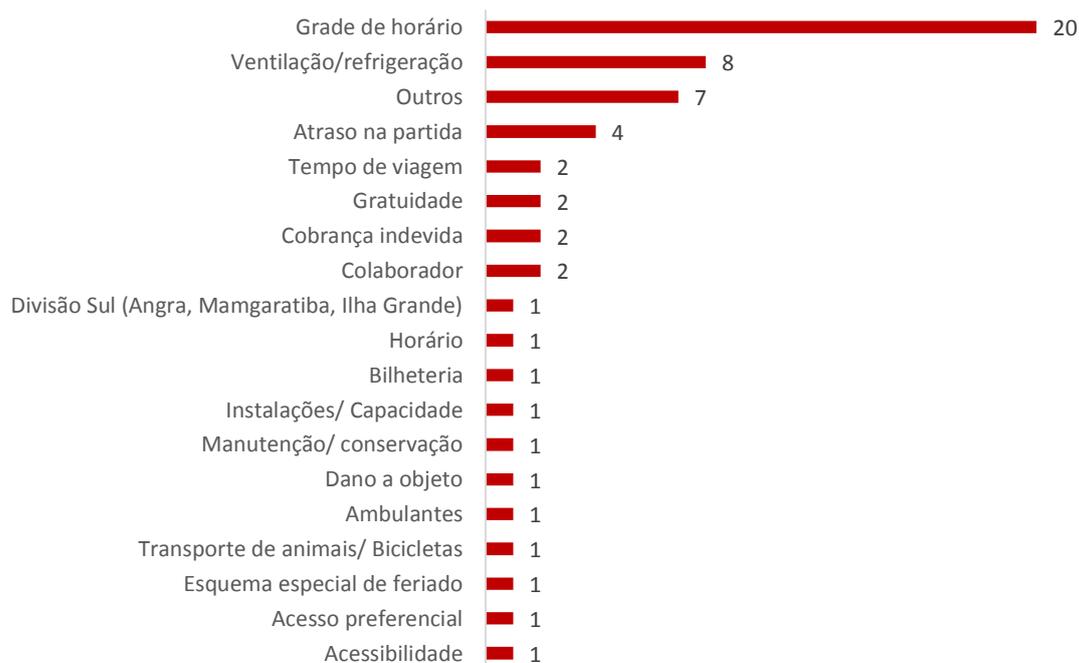
Em relação aos meses do 2º trimestre, houve reclamações todos os meses acerca da CCR barcas, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária. Em abril, 1º mês do trimestre, houve 9 reclamações nesta Ouvidoria, onde 33,3% dessas queixas se referiram a refrigeração.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Abril - 2022



Na CCR Barcas, o ponto de destaque no mês mencionado foi a grade de horário, motivo de 34,5% das queixas. Destaca-se ventilação/refrigeração, outros e atraso na partida.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Abril - 2022



Em maio nesta Ouvidoria foi registrada uma reclamação, cujo teor foi vendedores ambulantes dentro do sistema aquaviário.

## Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Maio - 2022



Considerando maio de 2022, e os dados da CCR Barcas, outros foi assunto mais reclamado. Sobre assunto mais específico, ambulantes aparece logo após, motivo de 8 das 41 reclamações. Refrigeração e grade de horário permaneceram obtendo destaques como assuntos mais reclamados.

## Reclamações - Ouvidoria da CCR Barcas Maio - 2022



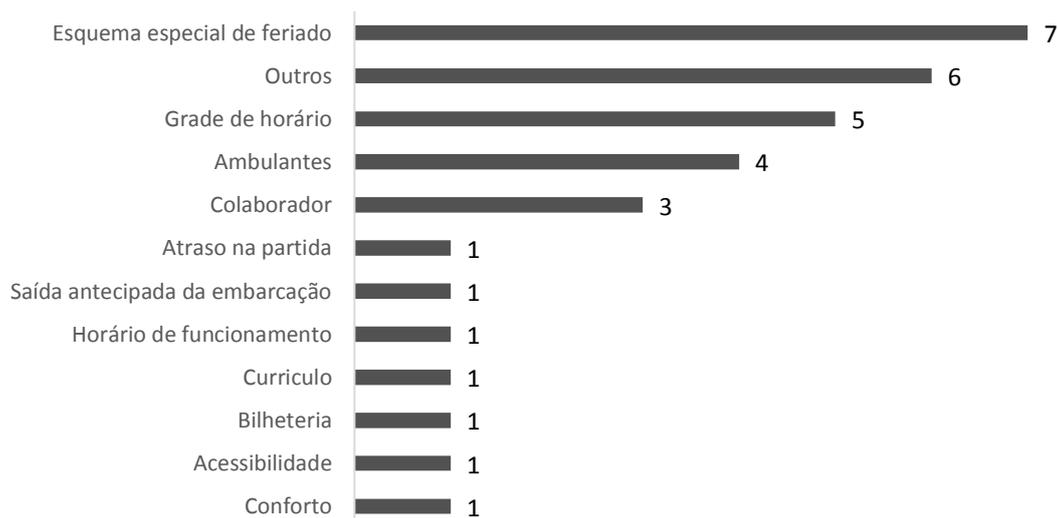
Em junho, houve 3 reclamações acerca da Concessionária, sendo 2 em relação a operação e 1 a respeito de horários.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp Junho - 2022



Em junho, a CCR Barcas obteve maiores reclamações acerca do esquema especial de feriado realizado pela Concessionária (21,9%). Outros e grade de horário permaneceram ao longo do trimestre entre os assuntos mais reclamados.

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



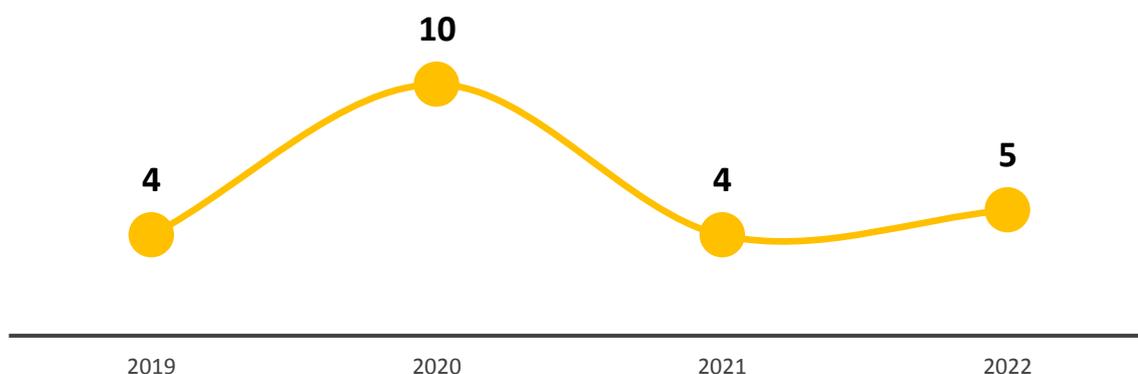
## 8 Manifestações – CCR Via Lagos

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 2º Trimestre

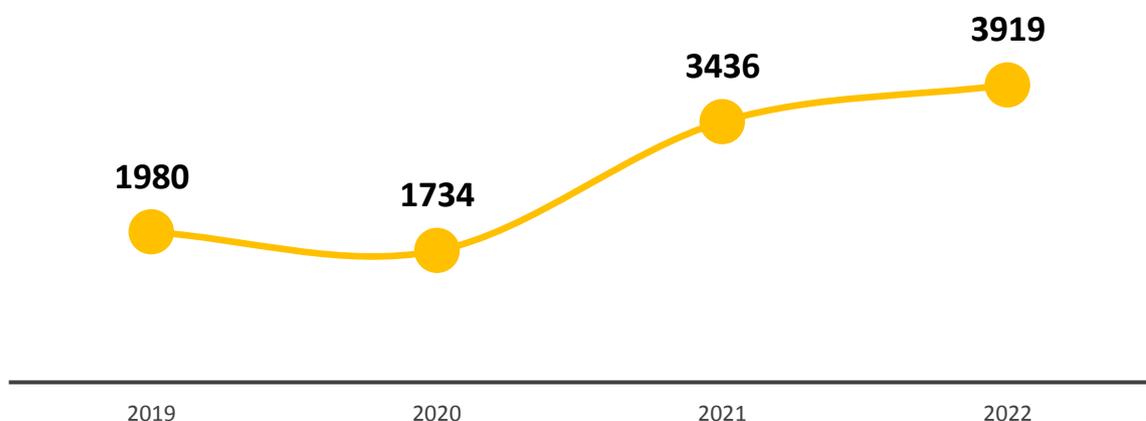
Nesta Ouvidoria a CCR Via Lagos obteve o 2º menor número de registros. Houve crescimento de 1 manifestação em relação ao ano anterior. Pontua-se que o ano onde houve maior número de registros no 2º trimestre foi o de 2020.

### Manifestações Agetransp - 2º Trimestre



Houve crescimento dos registros na CCR Via Lagos, um aumento avaliado de 14,1%. Ademais, a partir de 2021 as manifestações realizadas diretamente na concessionária começaram a crescer. Esse comportamento pode ser explicado pela redução das medidas adotadas para o combate a pandemia.

### Manifestações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



Das 5 manifestações registradas sobre a Concessionária, 3 foram informações. Esses registros não tiveram assunto específico.

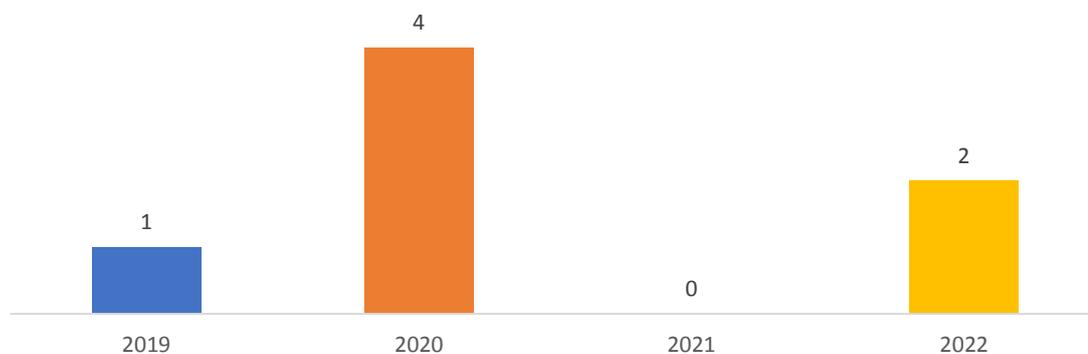
### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 8.2 Reclamações no 2º Trimestre

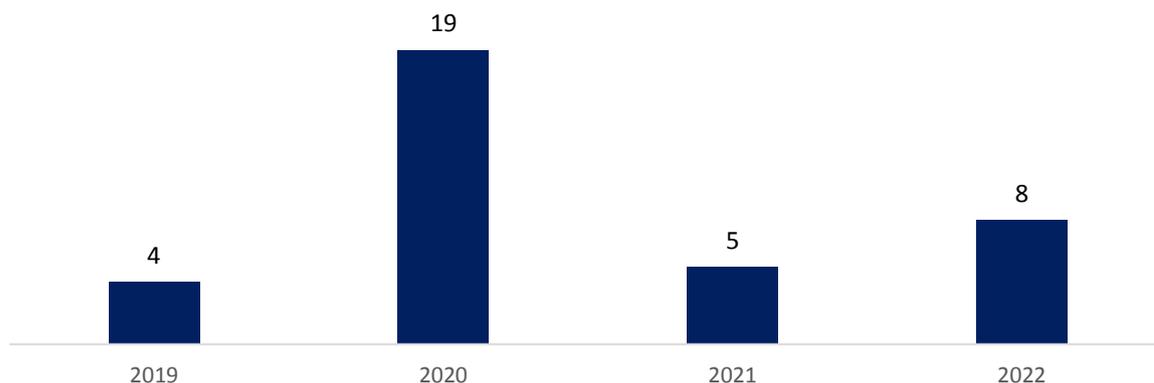
O comportamento das reclamações seguiu o das manifestações em geral. Além disto, houve 1 registro a mais que no período anterior a pandemia. O 2º trimestre do ano atual só obteve menor número de reclamações que em 2020.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



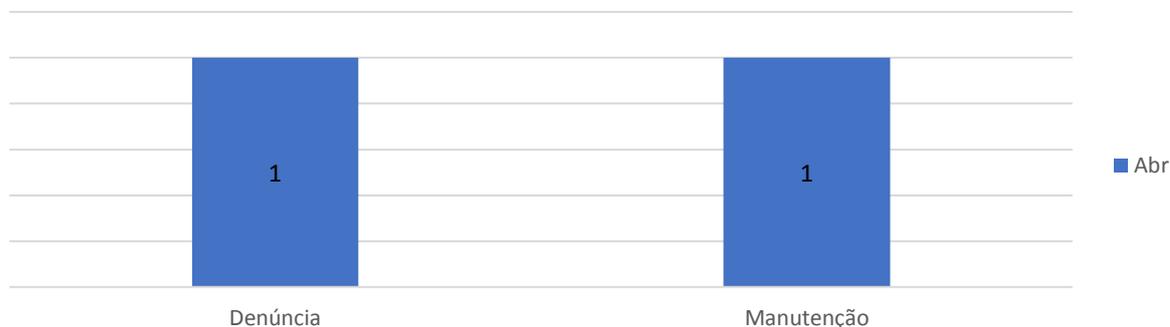
Os dados da Concessionária também demonstraram crescimento. Além disto, o ano de 2020 também foi o mais reclamado em relação a 2º trimestre.

### Reclamações CCR Via Lagos - 2º Trimestre



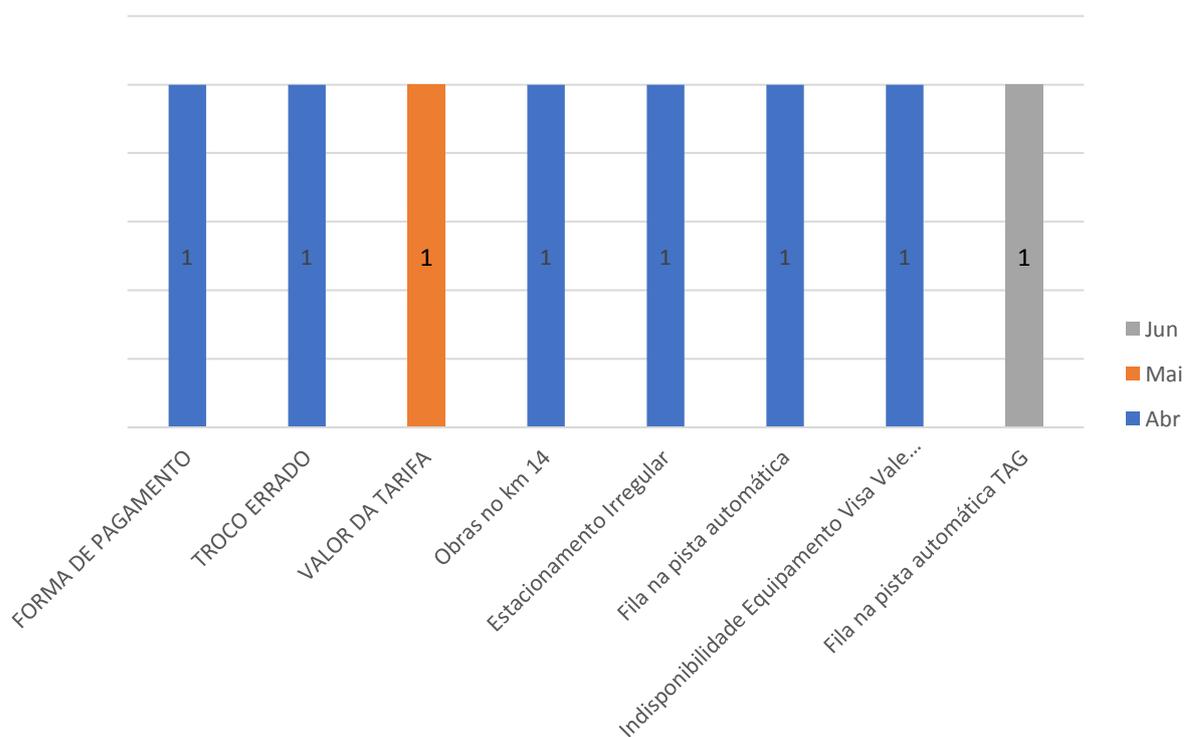
Na Ouvidoria da Agetransp houve reclamações sobre a Concessionária apenas no mês de abril, onde os usuários reclamaram sobre denúncia e manutenção.

### Reclamações - Ouvidoria da Agetransp - 2º Trimestre - 2022



Dos assuntos informados na própria Concessionária, não houve assunto em comum nos meses do 2º trimestre. Além disto, 6 dos 8 registros foram realizados no mês de abril.

### Reclamações - Ouvidoria CCR Via Lagos 2º Trimestre - 2022

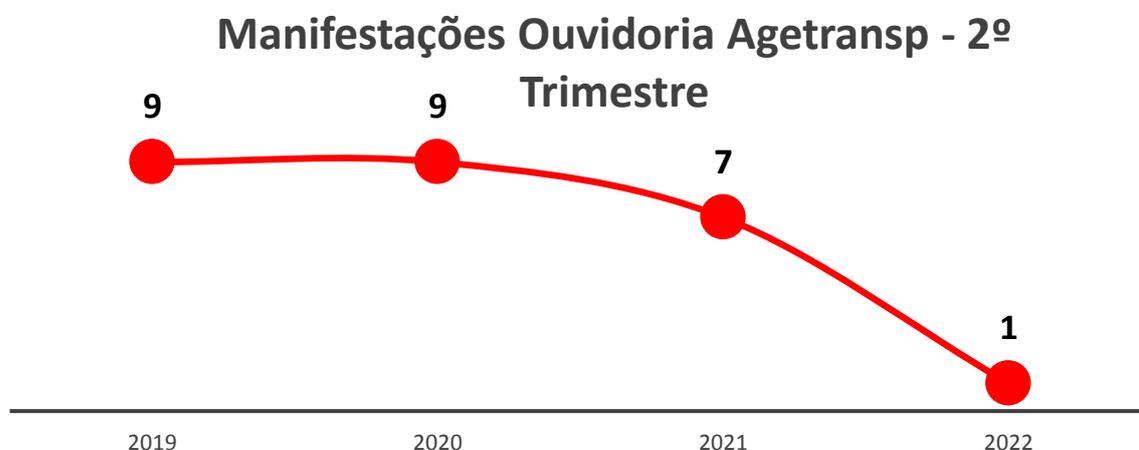


## 9 Manifestações – Rota 116

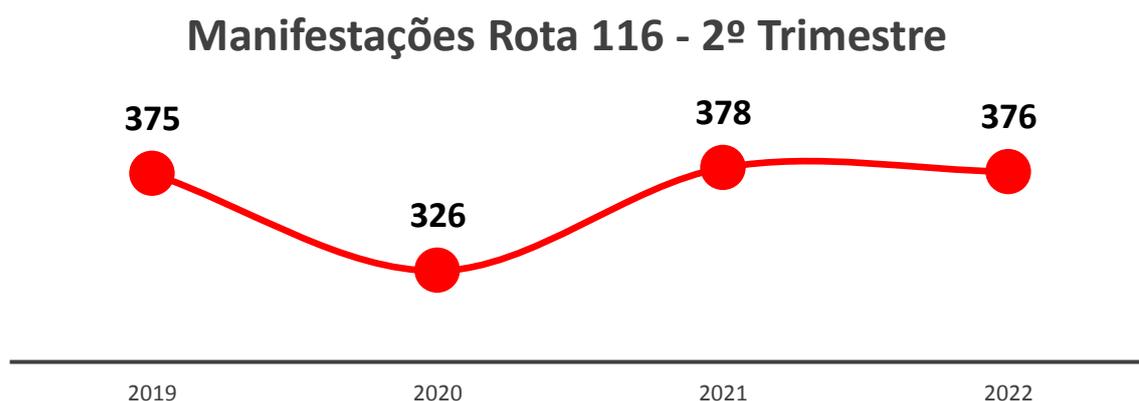
A Concessionária Rota 116 é a responsável pela exploração e operação do Sistema Viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco”, composto pelas rodovias: RJ 104, a partir do Viaduto de Duques, no entroncamento com a BR 101, até o entroncamento com a RJ 116, no km 0,00, numa extensão de 1,70 km; e, RJ 116,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

### 9.1 Registros no 2º Trimestre

A Rota 116 foi a Concessionária que obteve o menor número de registros considerando os dados da Ouvidoria da Agetransp. Além disto, a partir de 2020, notou-se redução dos registros. Em comparação com o ano passado, a redução foi de 85,7%.



A Concessionária Rota 116 também apresentou redução em seus registros, porém, de 0,005%. Ainda assim, os números são superiores aos de 2019 e 2020.



Houve 1 registros de informação acerca da Rota 116, que correspondeu a Todas as informações prestadas não tiveram algum assunto específico.

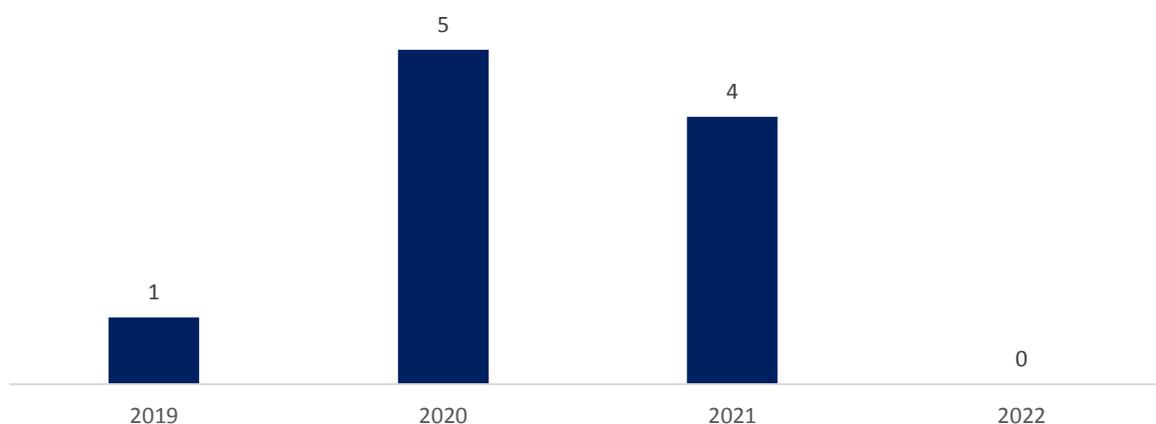
#### Informações - Ouvidoria da Agetransp



## 9.2 Reclamações no 2º Trimestre

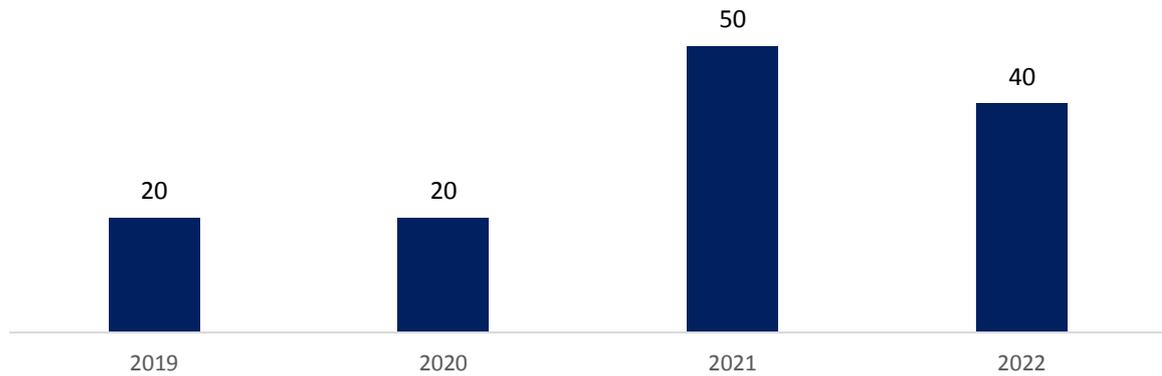
As reclamações também reduziram no 2º trimestre de 2022. Neste setor não foram registradas queixas acerca da Concessionária Rota 116, sendo o único ano, cujo 2º trimestre não apresentou reclamações, considerando os 4 analisados.

### Reclamações Agetransp - 2º Trimestre



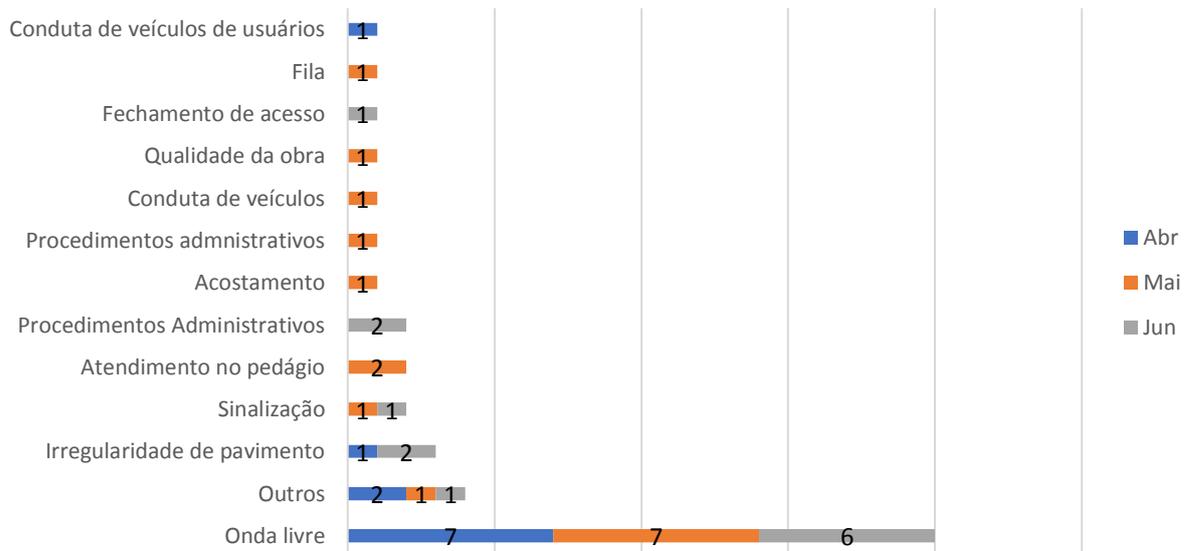
Na Concessionária, a redução avaliada foi de 20%. Ademais, o número de reclamações apresentados correspondeu ao dobro das queixas em 2019 e 2020.

## Reclamações Rota 116 - 4º Trimestre



Nota-se que Onda Livre foi assunto mais reclamado, correspondente a 50% das queixas. Além disto, o assunto esteve presente em todos os meses do 2º trimestre, assim como outros. Irregularidade de pavimento também esteve presente em mais de um mês (abril e junho) e sinalização (maio e junho). Atendimento no pedágio e procedimentos administrativos apresentaram mais de 1 reclamação no período de análise.

### Reclamações - Ouvidoria da Rota 116



## 10 Conclusão

O 2º trimestre do ano vigente foi marcado pelo último período de pandemia decretada pelo Poder Concedente. Sendo assim, o presente documento teve como objetivo apresentar as demandas recebidas por este setor de Ouvidoria, através das análises dos canais de atendimento utilizados pelos usuários para realizar suas manifestações, buscando incentivar a atenção voltada para esses canais e buscar oportunidades de aprimoramento. Além do sistema telefônico, os usuários puderam realizar suas manifestações através de meios digitais que estiveram dispostos como e-mail, e-Sic e e-Ouv. Através do e-Sic são recebidos os pedidos de informação, estabelecido pela Lei de Acesso à informação.

As concessionárias presentes nas manifestações, seus ramais/linhas ou estações e assuntos de maior incidência de reclamações foram analisados e, através disto, a Ouvidoria realizou os procedimentos necessários, considerando sua função 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.

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, 15 de julho de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5