

2
0
2
0



AGETRANS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SUMÁRIO

Apresentação	3	Penalidades	10	Relatórios Técnicos	17
O que é a agência?	4	Multas	11	Informações	18
Conselheiros	5	Financeiro	12	Voz do consumidor	19
Agenda Regulatória	6	Receitas	13	Comunicação	20
Projetos Estruturantes	7	Fiscalização	14	Redes sociais	21
Conselho	8	Fatos relevantes	15	Balanço	22
Processos	9	Investigação	16		



APRESENTAÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19, que provocou mortes em todo o mundo e, entre outras consequências, impôs o isolamento social, afetando diretamente sistemas de transportes de alta capacidade, como as barcas, os trens e o metrô do Rio de Janeiro. Foi um período de adaptações, tanto para quem opera estes

serviços, quanto para quem regula. O Conselho Diretor da Agetransp decidiu, por exemplo, proibir concessionárias de suspender unilateralmente a prestação dos serviços de trens e metrô.

Redução de demanda e das receitas, limite para taxa de ocupação, higienização reforçada e disponibilidade de álcool em gel aos usuários passaram a ser itens fiscalizados pela Agetransp. Nas atividades de campo, foi preciso preservar os monitores mais experientes. Aqueles que estiveram em composições, embarcações, oficinas e estações seguiram os protocolos de prevenção, como uso de máscara, luvas, álcool em gel, além de evitarem aglomerações.

Uma das medidas que mais afetou o funcionamento dos serviços de transportes regulados foi a restrição de acesso apenas para trabalhadores de serviços considerados essenciais, válida de março a junho. O controle foi re-

alizado pela Polícia Militar nas estações de barcas, trens e metrô. Passageiros precisaram apresentar comprovantes de suas atividades profissionais para embarcar. Algumas estações e acessos foram fechados.

Nos trens e no metrô, decreto estadual estabeleceu limite para a taxa de ocupação de 50% da capacidade total. Posteriormente, o limite foi alterado para 60%. Nas barcas, o Governo do Estado alterou a grade horária, aumentando intervalos, suspendeu a operação da linha seletiva Praça XV x Charitas e estabeleceu limite de ocupação em quantidade equivalente ao total de assentos de cada embarcação.

O uso de máscaras de proteção facial tornou-se obrigatório. As concessionárias passaram a fazer campanhas de conscientização, através de avisos em cartazes, pelos sistemas de áudio de

composições e estações, e também em seus meios de comunicação, como sites e perfis nas redes sociais. As operadoras também foram orientadas a não vender bilhetes a usuários sem máscara.

Foi determinado também o reforço na higienização de trens, embarcações e estações, além da disponibilidade de álcool em gel aos usuários, o que passou a ser monitorado diariamente pelos fiscais da Agetransp. Em caso de reclamação via redes sociais, o nosso Centro de Monitoramento de Concessionárias (CMC) passou a notificar imediatamente as operadoras.

Sob risco de interrupção dos trens e do metrô, a Agetransp decidiu obrigar as operadoras a manter a prestação dos serviços, determinando também ao Poder Concedente a adoção de medidas urgentes para assegurar a continuidade do funcionamento destes serviços de transportes. A decisão foi tomada após notificação das concessionárias sobre a iminência de suspensão, em função de grave crise financeira.

“Foi um período de adaptações, tanto para quem opera estes serviços, quanto para quem regula”




Murilo Leal
Conselheiro Presidente

A Agetransp – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro foi criada pela Lei Estadual n 4.555/2005, sob a forma de autarquia especial, dotada de plena autonomia administrativa, técnica e financeira.

A Agetransp tem por finalidade regular, acompanhar, controlar e fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes e de rodovias.

A agência reguladora busca garantir:

- Estabilidade nas relações entre Poder Concedente, concessionários e usuários;
- Prestação adequada dos serviços e atendimento a usuários;
- Manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;
- Proteção dos usuários contra práticas abusivas e monopolistas;
- Expansão dos sistemas e modernização e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

Missão

Regular e fiscalizar as atividades das concessionárias para que os serviços públicos outorgados tragam benefícios diretos à população do Estado do Rio de Janeiro, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Visão

Ser referência na regulação, promovendo a harmonização do setor e garantindo a excelência dos serviços públicos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias do Estado do Rio de Janeiro.



CONSELHEIROS

Carlos Correia é bacharel em Direito e cursou pós-graduação em Políticas Públicas e Governo pela EPPG da UFRJ. Foi deputado estadual por quatro mandatos. Ocupou o cargo de secretário estadual de Assuntos Fundiários, além de cargos federais de Superintendente Regional do INCRA e do MTE. Em 2008, foi eleito vice-prefeito e secretário municipal de Educação de São João de Meriti. Carlos Correia foi reconduzido ao cargo de conselheiro da Agetransp, já que integrou o Conselho Diretor entre 2014 e 2017.

Vicente de Paula Loureiro é arquiteto e urbanista, formado pela Faculdade Silva e Souza, e pós-graduado em Gerenciamento de Cidades da Fundação Álvares Penteado. Foi secretário de Estado de Assuntos Fundiários e Assentamentos Humanos, subsecretário de Desenvolvimento da Baixada e de Projetos de Urbanismo Regional e Metropolitano. Foi secretário em sete cidades do RJ e professor na Gama Filho, Silva e Souza e Faculdade de Arquitetura de Barra do Piraí. Em 2014, assumiu a Câmara Metropolitana de Integração Governamental.

Murilo Provençano dos Reis Leal é bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do RJ, com MBA Executivo em Controle Externo, pós-graduação nas Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas e Escola de Economia da Fundação Getúlio Vargas. Murilo tem especialização em Gestão Pública pela UFF e é mestrando em Ciências Jurídico Políticas pela Universidade Infante Dom Henrique, de Portugal. Ocupou diversos cargos na administração pública até ser nomeado Conselheiro Presidente da AGETRANSP.

Aline Paola Correa Braga Câmara de Almeida é formada em Direito pela UFRJ, procuradora do Estado desde 1998 e é professora na pós-graduação do curso de Direito do Estado e no curso de Regulação e Direito Empresarial da Fundação Getúlio Vargas. Já trabalhou no Tribunal Regional do Trabalho - 1 Região, Confederação Nacional da Indústria e Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Atuou em órgãos do Poder Executivo e foi professora em instituições como UFF, Cândido Mendes e IBMEC. Publicou três livros.

José Fernando Moraes Alves é formado em Direito pela Universidade Gama Filho, com pós-graduação em Administração Pública. Foi detetive de Polícia Civil entre 1983 e 1994 e delegado de Polícia Civil de 1994 até janeiro de 2018, quando se aposentou. Fernando Moraes foi eleito vereador pela cidade do Rio de Janeiro em mandato de 2009 a 2012. Trabalhou desde 2015 no Detro (Departamento de Transportes Rodoviários), onde ocupou os cargos de vice-presidente e presidente).



Transparência

Iniciada a mudança no site da Agência para tornar pública as informações sobre a administração e a operação da Agetransp. Agora, ficou mais fácil para o contribuinte acessar as receitas e as despesas, bem como os salários dos servidores e os dados da operação e fiscalização.

Conforto

Os técnicos avançaram com os estudos para desenvolver os novos critérios para os indicadores de qualidade das concessionárias. É com eles que os fiscais vão atuar para melhorar os serviços ofertados aos passageiros.

Demanda

A necessidade imposta pela pandemia levou a Agetransp a iniciar estudos para determinar a quantidade mínima de passageiros para manter o equilíbrio econômico-financeiro das concessões de transportes, o chamado break even. É através deste trabalho que a Agência irá medir o custo operacional das empresas, sem os lucros e dividendos, e avaliar a necessidade de reequilíbrio dos contratos.

Novo índice

Com a disparada do IGP-M (índice de inflação calculado pela Fundação Getúlio Vargas) e os impactos provocados nos reajustes das tarifas - uma vez que os contratos das concessionárias de trens e metrô estão indexados pelo indicador -, a Agetransp criou grupos de trabalho para apresentar uma nova fórmula de reajuste, bem mais próxima da realidade dos custos dos sistemas de transportes.



PROJETOS ESTRUTURANTES

Consulta pública

Todos os processos regulatórios em tramitação e os administrativos da Agetransp estão disponíveis para consulta pública no Sistema Eletrônico de Informações (SEI/RJ), o portal que reúne todos os processos do Estado do Rio de Janeiro. O trabalho é um marco do Conselho Diretor em dar total transparência às ações da agência.

Qualificação

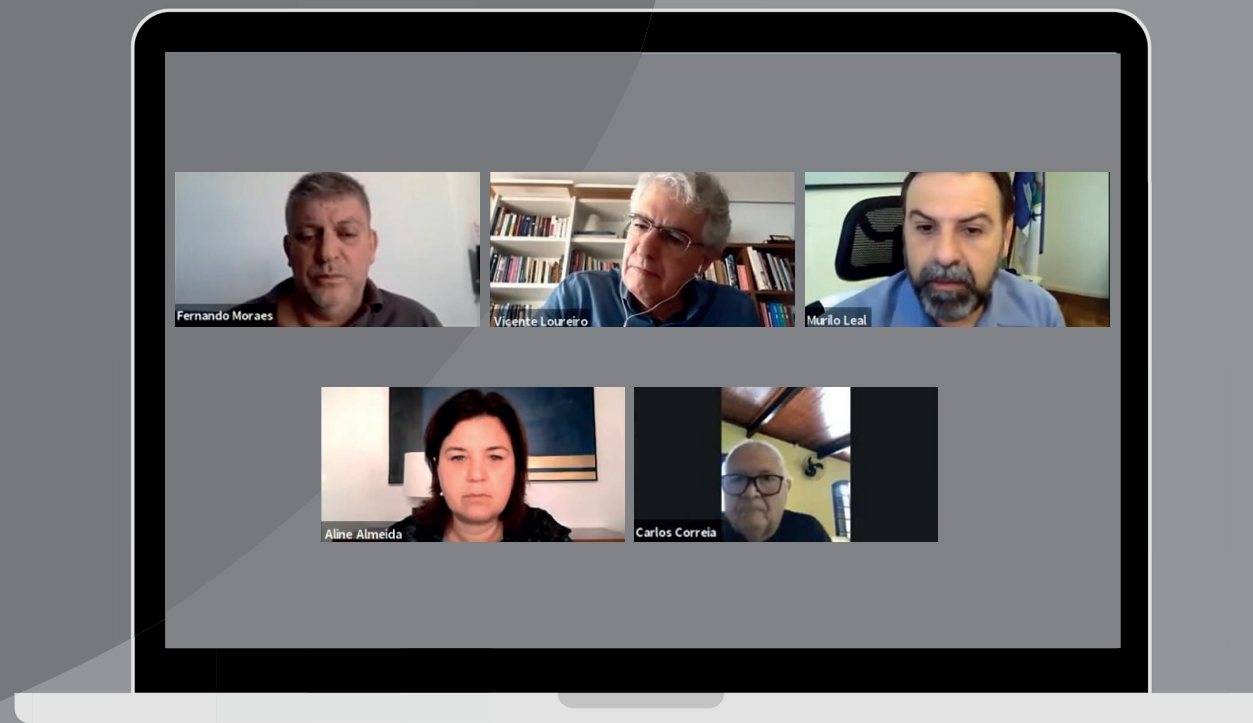
A Escola de Regulação é uma realidade. Com o intuito de capacitar os servidores e estudantes do segmento, que está em crescimento no Brasil, a Agetransp estruturou cursos de regulação em parceria com a Agenera.

Fortalecimento

Com o propósito de melhorar a comunicação externa, a Agetransp realizou uma série de campanhas, através das redes sociais, para a prevenção ao coronavírus nos transportes, com orientações e os cuidados dos passageiros ao embarcar nos trens, nas barcas e no metrô.

Recuperação

Desde o início da pandemia, os técnicos da Agetransp participam de um núcleo de estudos, com a Secretaria de Estado de Transportes e as concessionárias, para avaliar os impactos da pandemia no sistema de transporte e criar as melhores estratégias para recuperação da demanda.



No ano em que as dificuldades impostas pela disseminação do coronavírus causaram grandes obstáculos ao setor de transportes no Estado do Rio de Janeiro, o Conselho Diretor da Agetransp buscou se adaptar para superar os desafios impostos pelas medidas de distanciamento social, determinadas pelos órgãos de controle da Saúde. E a tecnologia foi uma grande aliada no objetivo de manter os compromissos pertinentes à regulação, como a manutenção das reuniões internas e sessões regulatórias, quesitos fundamentais para a manutenção do equilíbrio dos contratos de concessão e o funcionamento eficiente dos serviços públicos de transportes.

As reuniões internas e sessões regulatórias foram realizadas, a partir de março, de forma virtual pela plataforma Zoom, e transmitidas ao vivo pelo canal da agência reguladora no YouTube, respectivamente - uma forma de manter o plenário com as partes interessadas nos julgamentos e o acesso ao público em geral. A mudança permitiu à Agetransp manter a eficiência e a agilidade na tomada de decisões. Tanto que, em 2020, foram realizadas 10 sessões regulatórias e 36 reuniões internas - o mesmo patamar do ano anterior, quando se produziu 12 regulatórias e 35 encontros internos dos conselheiros.

Com a crise da pandemia, o Conselho Diretor teve que implantar medidas para fiscalizar o cumprimento do decreto do Governo do Rio de Janeiro, que criou barreiras sanitárias em estações e limitou a taxa de ocupação nos trens, barcas e metrô, além de alterações nas grades de horários.

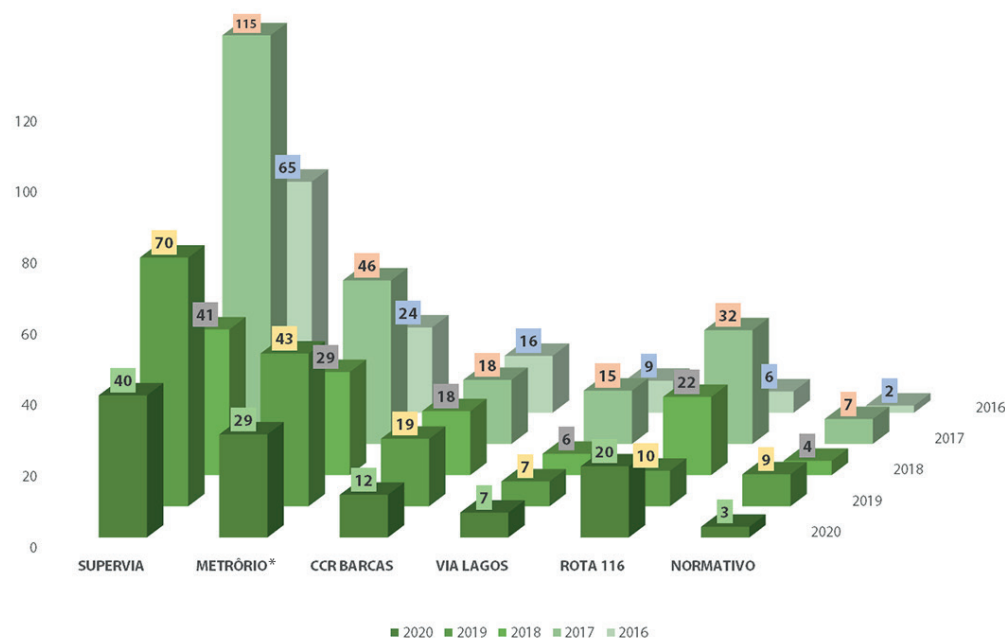
PROCESSOS

O trabalho virtual do Conselho Diretor possibilitou à Agetransp manter o ritmo de apuração das gerências técnicas da agência reguladora. O alcance do esforço pode ser medido pela abertura de novos processos administrativos em 2020: ao todo, foram autorizadas pelos conselheiros 111 novas ações de investigação por falhas na prestação dos serviços pelas concessionárias. O número ficou perto da média dos últimos cinco anos, quando foram instaurados 744 processos administrativos.

Das 111 novas ações abertas em 2020, a concessionária Supervia foi a responsável por 40 procedimentos, seguida por MetrôRio (29), Rota 116 (20), CCR Barcas (12) e Via Lagos (7). Os números mantiveram a Supervia no topo da lista das empresas com mais processos abertos pela Agetransp para apurar falhas na operação. No acumulado dos últimos cinco anos, a concessionária registrou 331 ações, o que corresponde a 44% de todos os procedimentos abertos pela agência reguladora entre 2016 e 2020.

A concessionária MetrôRio

Ações nos últimos 5 anos



* Valores do MetrôRio se referem à soma dos processos das concessionárias MetrôRio (linhas 1 e 2) e Rio Barra (linha 4)

ficou com a segunda posição no período de cinco anos: foram 171 ações (23% do total), instauradas pelo Conselho Diretor a partir do trabalho dos fiscais mantidos pela Agetransp nas estações, oficinas e no Centro de Monitoramento de

Concessionárias, encarregados de acompanhar diariamente os serviços de transportes. A Rota 116 ficou em terceiro lugar neste ranking, com 90 processos (12%), seguida por CCR Barcas e Via Lagos - 83 e 44 procedimentos, respectivamente.

Vale destacar que a abertura da investigação, autorizada pelo Conselho Diretor, é realizada com base no trabalho de campo dos fiscais da Agetransp. Eles verificam indícios de falhas na prestação dos serviços e fazem análises sobre os dados estatísticos referentes à operação de barcas, trens, metrô e das rodovias, observando a possibilidade de descumprimento de cláusulas dos respectivos contratos de concessão. Ao final da investigação, o processo pode resultar em penalidade de multa.

Desde que assumiram o Conselho Diretor em 2018, os atuais conselheiros passaram a analisar individualmente cada um dos registros de ocorrência. Um trabalho que envolve todos os servidores dos gabinetes dos conselheiros e que continuou a ser realizado mesmo com as medidas de distanciamento social para o enfrentamento do coronavírus - graças à videoconferência, que possibilitou a manutenção da agilidade na avaliação dos serviços dos técnicos.

PENALIDADES



Nos últimos cinco anos, as concessionárias foram penalizadas pelo Conselho Diretor com 137 sanções administrativas, o que representa um total de R\$ 40,5 milhões.

À frente da mais antiga rede ferroviária do País, a concessionária Supervia é quem acumula a maioria das punições no período de 2016 a 2020: foram 87 penalidades impostas por falhas na prestação dos serviços aos usuários, que resultaram em um acumulado de R\$ 18 milhões.

A concessionária MetrôRio, registra no mesmo período 30 multas, que, em valores, representam R\$ 20 milhões - sendo uma delas, no valor de R\$ 9,2 milhões, a maior penalidade aplicada a uma empresa pela Agetransp.

A concessionária CCR Barcas, responsável por operar as linhas de Niterói, Paquetá e Ilha do Governador para o Rio de Janeiro, além da Divisão Sul (Mangaratiba, Angra dos Reis e Ilha Grande), ocupa o terceiro posto no ranking das punições: são 11 multas ao longo dos últimos cinco anos, num total de R\$ 2,8 milhões. A Rota 116, que opera a rodovia RJ-116, teve uma multa no período.



MULTAS

Novidade incorporada à rotina da Agetransp após a necessidade do distanciamento social, as reuniões por videoconferência possibilitaram uma nova forma de realização das sessões regulatórias da agência: os julgamentos virtuais, com transmissão ao vivo pelo YouTube. Foram mantidos as sessões e o rigor no julgamento: em 2020, foram aplicadas 14 multas às concessionárias por falhas na prestação dos serviços, num total de R\$ 3,9 milhões.

A Supervia, responsável pela operação numa malha ferroviária de 270 quilômetros e atendendo a 12 municípios, foi a concessionária que

recebeu o maior número de penalidades, com oito multas. Duas delas por falhas que provocaram mortes de usuários durante procedimentos de embarque, que resultaram em R\$ 973 mil de punição pecuniária.

A primeira ocorreu na estação de Marechal Hermes. No entendimento do Conselho Diretor da Agetransp, houve falha do sistema de monitoramento por câmeras do trem, que funcionava precariamente. O segundo caso ocorreu na estação de Honório Gurgel. Para os conselheiros, a distância entre o trem e a plataforma foi fator determinante para o acidente.

A concessionária MetrôRio, operadora das três linhas e que interliga Pavuna à Barra da Tijuca, acumulou, no ano, um total de seis multas. Duas delas, que somaram R\$ 1,9 milhão, foram aplicadas em razão da baixa pontuação no Índice de Qualidade dos Serviços (IQS), uma pesquisa realizada junto aos passageiros, que atribuíram notas inferiores aos 8,2 exigidos no contrato de concessão. Os quesitos que puxaram a nota para baixo foram conforto, tempo para compra de bilhetes e manutenção dos trens.

No trabalho realizado nas sessões regulatórias em 2020, o Conselho Diretor da Agetransp analisou ao todo 52 processos e julgou 38. Entre eles, os que decidiram pelos reajustes dos preços das passagens e dos pedágios.

Impactados pela disparada do IGP-M, os contratos das concessionárias Supervia e MetrôRio receberam uma análise especial, com pedido para o Governo do Estado implantar medidas e evitar o repasse total do percentual aos preços finais. E mais: determinou a criação de grupos de trabalho para discutir um novo indexador para os contratos, bem mais próximos da realidade do setor de transportes públicos, e menos suscetível a fortes altas dos indicadores gerais de preços.

A decisão do conselho foi uma ação inédita na história da Agetransp, e que se consolida como opção de ações mais propositivas em busca de contratos mais equilibrados e com menor impacto para os passageiros.

**R\$ 3,9
milhões**

totais de 14 multas
aplicadas às concessionárias
em 20201

**R\$ 40
milhões**

multas aplicadas nos
últimos 5 anos

**137
multas**

sanções impostas às
concessionárias nos
últimos 5 anos

Os balanços financeiros das concessionárias indicaram grande queda no setor de transportes durante a pandemia do coronavírus. A redução de até 70% no número de passageiros, em razão das medidas de isolamento social impostas pela pandemia, retirou milhões dos cofres das operadoras. Neste cenário, a Agetransp teve um papel central para manter as concessões equilibradas, ao realizar estudos para analisar o reequilíbrio dos contratos.

Os trabalhos realizados pela Capet colocaram a Agetransp na vanguarda das pesquisas para medir os impactos da pandemia no sistema de transporte público no Brasil. Ao todo, foram 32 estudos iniciados em 2020, com destaque para os trabalhos que mediram o break even das concessionárias Supervia e MetrôRio. É exatamente a linha de equilíbrio, a receita mínima que cada empresa necessita para cobrir os custos e despesas operacionais essenciais para manter os serviços funcionando.

Através de modelo econométrico, foi calculado, por exemplo, que a operação da concessionária MetrôRio precisa de pelo menos 550 mil pagantes diários, enquanto a Supervia, um total de 450 mil passageiros por dia. Os primeiros estudos indicaram que, somente entre março e agosto de 2020, o Poder Concedente deveria aportar R\$ 202 milhões para reequilibrar as contas da MetrôRio e mais R\$ 107 milhões à Supervia – neste caso, com o cálculo referente ao período de março a julho.



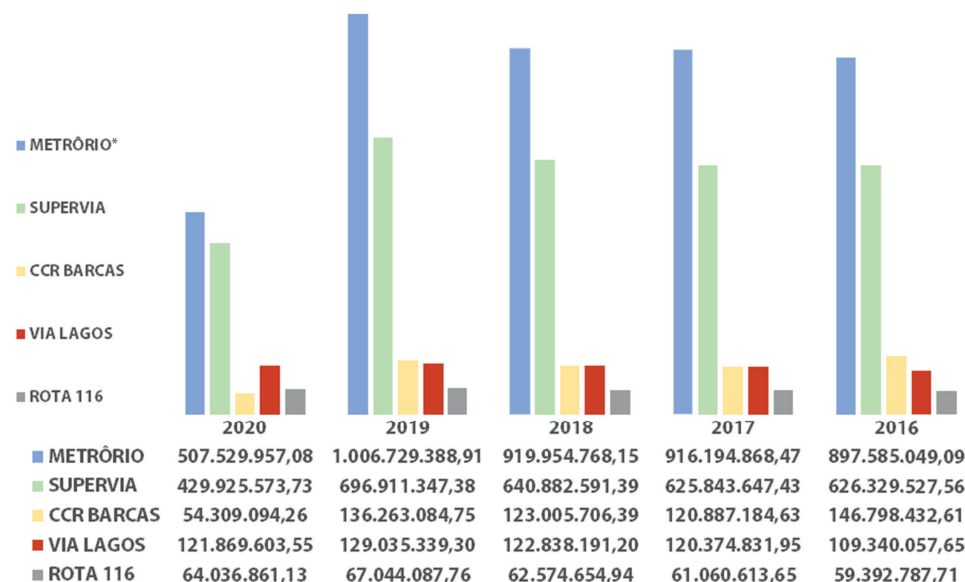
RECEITAS

Os resultados comerciais das empresas de transportes indicam o tamanho das dificuldades em 2020: as concessionárias reguladas tiveram queda na arrecadação, mas três despontaram com altos índices de contração financeira. Em relação ao ano anterior, os números apontam a dimensão do impacto da pandemia nos caixas das concessionárias: CCR Barcas (-151%), MetrôRio (-98%) e Supervia (-62%).

Os números da CCR Barcas, por exemplo, mostram que a concessionária interrompeu uma ligeira retomada de crescimento iniciada em 2016. Mas em 2020, a empresa sofreu uma queda drástica em seu balanço. Enquanto fechou 2019 com mais de R\$ 136 milhões em receitas, no ano de 2020 alcançou apenas R\$ 54.309.094,26, o pior resultado já registrado.

O cenário é bem semelhante ao vivido pela concessionária MetrôRio, que, em 2019, atingiu um recorde e ultrapassou a barreira de R\$ 1 bi em receitas – um marco para a concessão pública. Mas, diante da expressiva queda de passageiros em 2020, a empresa

Arrecadação em 5 anos



*Valores em reais

Valores do MetrôRio se referem à soma de arrecadação das concessionárias MetrôRio (linhas 1 e 2) e Rio Barra (linha 4)

viu a arrecadação praticamente ser reduzida à metade (pouco mais de mais de R\$ 507 milhões).

O quadro na Supervia também foi preocupante. Nos últimos anos, a empresa vinha se mantendo dentro da estabilidade, com um ligeiro indi-

cador de crescimento das receitas e chegando a aproximadamente R\$ 700 milhões, em 2019. A pandemia fez com que a arrecadação diminuísse e o balanço da concessionária trouxe uma acentuada redução em 2020, para cerca de R\$ 429 milhões.

Rodovias

Em comparação com os balanços divulgados pelas concessionárias de metrô, barcas e trens, as duas operadoras de rodovias reguladas do Estado do Rio de Janeiro, CCR Via Lagos (ligação viária Rio Bonito - Araruama - São Pedro D'Aldeia) e Rota 116 (sistema viário Itaboraí - Nova Friburgo - Macuco), registraram quedas de arrecadação bem menores, diante do enfrentamento da pandemia do coronavírus.

A concessionária Rota 116 foi quem menos sofreu prejuízo, com menos de 4,7% (R\$ 64 milhões em 2020 contra R\$ 67 milhões registrados em 2019), enquanto a operadora CCR Via Lagos obteve queda de 5,8%. Em 2020, a empresa registrou receita de mais de R\$ 121 milhões, enquanto no ano anterior o total arrecadado foi de R\$ 129 milhões.

FISCALIZAÇÃO

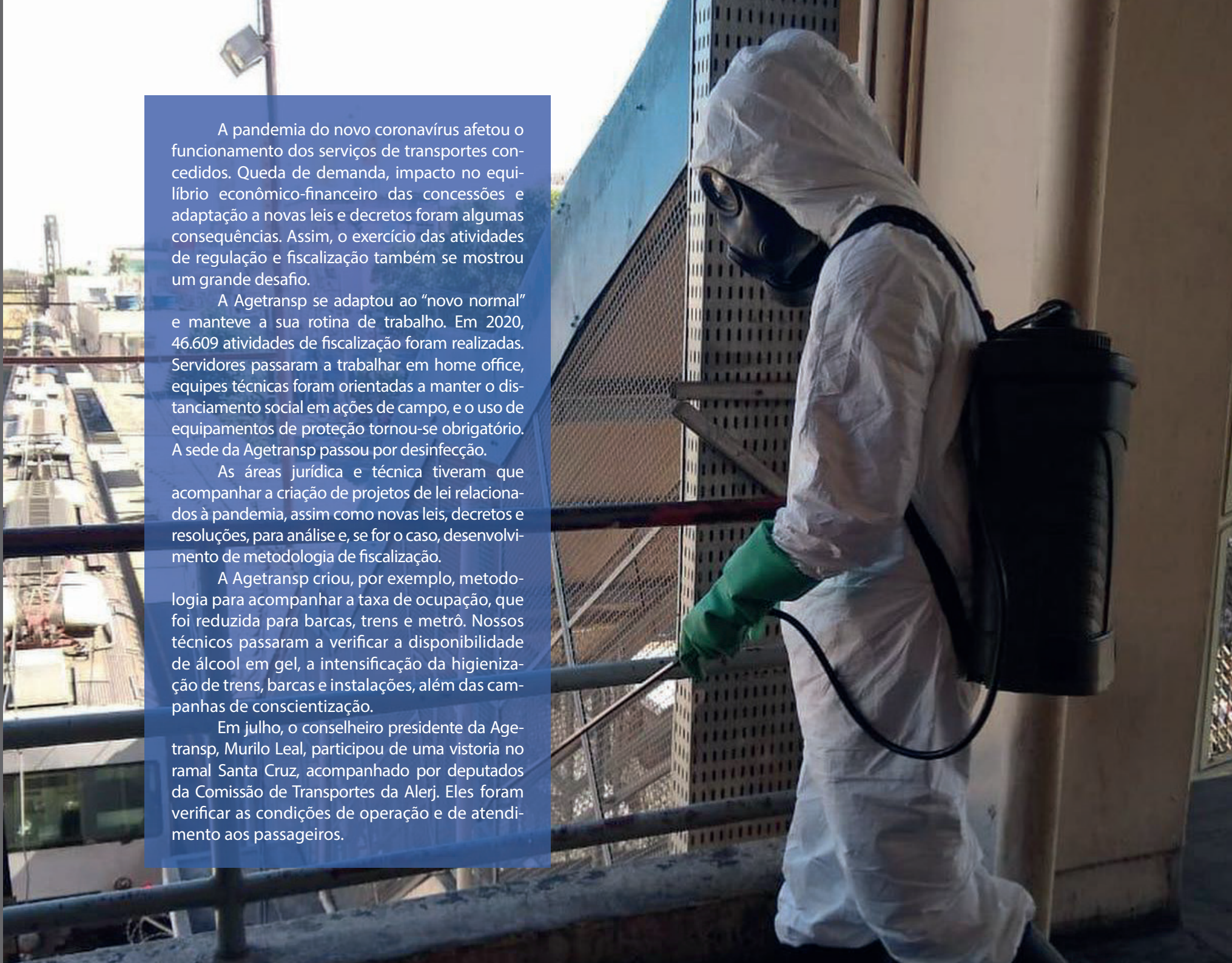
A pandemia do novo coronavírus afetou o funcionamento dos serviços de transportes concedidos. Queda de demanda, impacto no equilíbrio econômico-financeiro das concessões e adaptação a novas leis e decretos foram algumas consequências. Assim, o exercício das atividades de regulação e fiscalização também se mostrou um grande desafio.

A Agetransp se adaptou ao “novo normal” e manteve a sua rotina de trabalho. Em 2020, 46.609 atividades de fiscalização foram realizadas. Servidores passaram a trabalhar em home office, equipes técnicas foram orientadas a manter o distanciamento social em ações de campo, e o uso de equipamentos de proteção tornou-se obrigatório. A sede da Agetransp passou por desinfecção.

As áreas jurídica e técnica tiveram que acompanhar a criação de projetos de lei relacionados à pandemia, assim como novas leis, decretos e resoluções, para análise e, se for o caso, desenvolvimento de metodologia de fiscalização.

A Agetransp criou, por exemplo, metodologia para acompanhar a taxa de ocupação, que foi reduzida para barcas, trens e metrô. Nossos técnicos passaram a verificar a disponibilidade de álcool em gel, a intensificação da higienização de trens, barcas e instalações, além das campanhas de conscientização.

Em julho, o conselheiro presidente da Agetransp, Murilo Leal, participou de uma vistoria no ramal Santa Cruz, acompanhado por deputados da Comissão de Transportes da Alerj. Eles foram verificar as condições de operação e de atendimento aos passageiros.





FATOS RELEVANTES

Apesar da queda acentuada na demanda de passageiros e do aumento dos intervalos entre viagens nos trens, nas barcas e no metrô, em razão da pandemia do novo coronavírus, o ano de 2020 foi de muito trabalho para a Agetransp. A quantidade de ocorrências com impacto no funcionamento dos serviços regulados cresceu 13,4%. Foram 177 fatos relevantes da opera-

ção registrados em 2020, ante a 156 em 2019.

Os fatos relevantes da operação consistem em acidentes ou incidentes operacionais, que envolvem a segurança dos sistemas e que requerem processos de apuração pela agência reguladora. Nos últimos cinco anos, o total de ocorrências do tipo foi de 573, uma média anual de 114,6, com o menor in-

dicador observado em 2016 (57 casos).

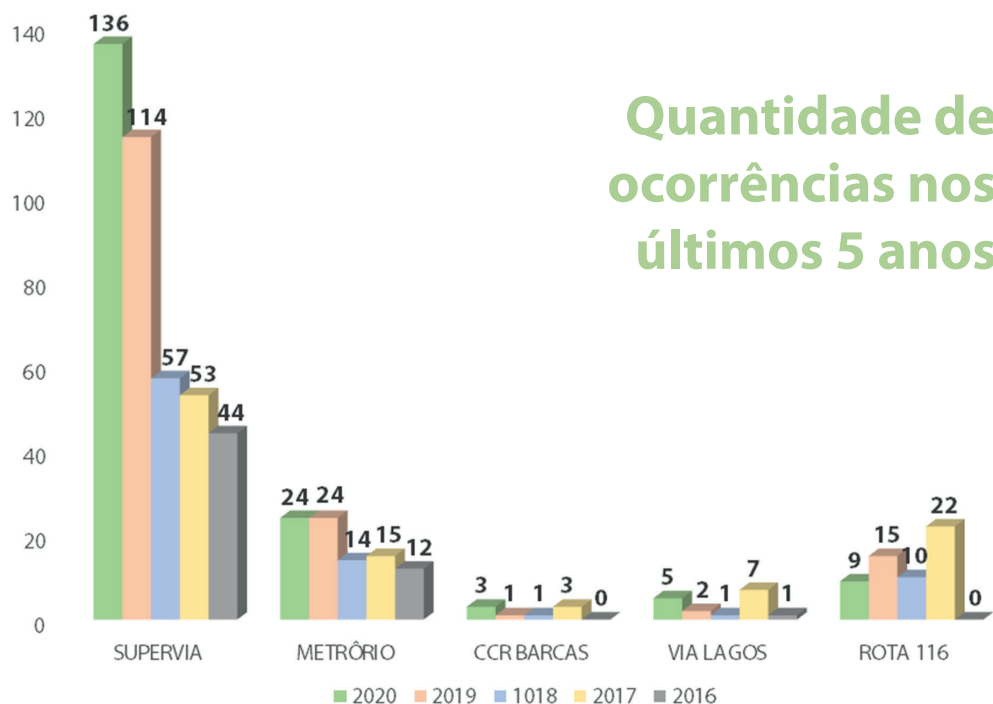
O serviço de trens concentrou 76,8% (136) dos fatos relevantes da operação registrados em 2020. O restante foi distribuído entre os serviços de metrô (24), rodovia RJ-116 (9), rodovia RJ-124 (5) e barcas (3). Nos trens, os casos de acesso indevido à via somaram 46 registros, o equivalente a 33,8% do total. Outras interferências externas, como tiroteios e atos de vandalismo, somaram 38 casos (27,9%).

Ainda nos trens, também foram registrados 18 avarias de composições, nove acidentes com usuários, seis avarias de sistema elétrico, cinco abalroamentos, quatro avarias de rede elétrica, três descarrilamentos, entre outras ocorrências.

No metrô, dos 24 fatos relevantes da operação, 15 foram motivados por avaria de composições. No sistema de transporte aquaviário, as três ocorrências referem-se a falhas em embarcações. Na rodovia RJ-116, dos nove registros de fato relevante da operação, sete dizem respeito a colisões. Já na RJ-124, das cinco ocorrências, quatro também são referentes a colisões.

O aumento de ocorrências com impacto na operação, especialmente no serviço de trens, é motivo de preocupação para o Conselho Diretor da Agetransp, uma vez que afeta a qualidade da prestação do serviço e coloca vidas em risco. Neste contexto, chamam a atenção os casos de acesso indevido à via. Entre 2016 e 2018, foram 20 atropelamentos contabilizados. Em 2019, o número subiu para 45 e, em 2020, chegou a 46 registros – um acidente deste tipo a cada oito dias.

Outro número que vem registrando aumento ano a ano é o de acidentes com usuários dos trens, que geralmente ocorrem durante os processos de embarque e desembarque das composições. Em 2016 e 2017, foram três casos em cada período. No ano seguinte, subiu para cinco ocorrências, chegando a sete em 2019. Já em 2020, foram nove casos do tipo, o triplo do observado nos dois primeiros anos da série analisada.



Em novembro de 2019, um anúncio feito pela concessionária SuperVia deixava apreensivos os usuários dos trens. A partir do dia 18 daquele mês, 40 trens da série 3000, o equivalente a 20% da frota, seriam retirados de circulação por uma falha mecânica de fabricação, afetando a operação dos ramais Deodoro, Japeri, Santa Cruz e Saracuruna.

Imediatamente, o Conselho Diretor da Agetransp determinou um reforço na fiscalização para análise dos impactos aos passageiros, como o cumprimento da programação de intervalos e a adequação do atendimento aos usuários. Um processo regulatório foi instaurado para analisar eventuais descumprimentos contratuais. Por fim, foram trocadas as caixas de tração de 70 trens, num trabalho que durou até setembro de 2020, e que foi acompanhado de perto pelos fiscais da agência reguladora.

De acordo com a concessionária, as caixas de tração (engrenagem que transmite energia do motor para eixo e rodas) apresentaram falhas, caracterizadas por desgaste precoce. O caso foi tratado pela Secretaria de Estado de Transportes, responsável pela aquisição das composições. Segundo a Setrans, não houve custo adicional para o Governo do Estado, já que os equipamentos estavam dentro do prazo de garantia.

De novembro de 2019 a setembro de 2020, equipes técnicas da Agetransp fizeram inspeções na oficina da concessionária SuperVia, em Deodoro, para verificar a realização das intervenções e o cumprimento do cronograma da substituição das caixas de tração.



RELATÓRIOS TÉCNICOS

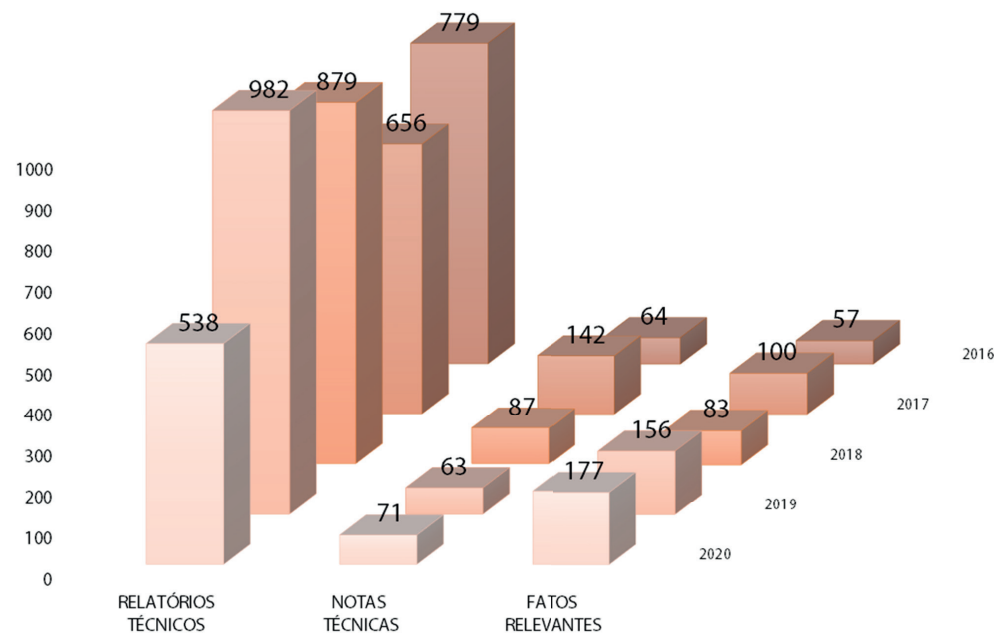
Outro indicador que demonstra a intensidade do trabalho da Agetransp durante o ano de 2020 pode ser observado pelo aumento na produção de notas técnicas, que são relatórios técnicos especiais referentes a conclusão de estudos e investigações, com análise dos fatos e circunstâncias de cada tema.

Além das principais constatações, estas notas apresentam recomendações técnicas para subsidiar decisões de caráter regulatório, que visam a melhoria dos serviços prestados para os usuários e maior eficiência para os sistemas.

Durante o ano, foram produzidas 71 notas técnicas, um aumento de 12,6% em relação a 2019, quando o total chegou a 63. Em 2020, foram produzidas 43 notas técnicas de estudos, 13 referentes a incidentes, 05 a acidentes e outras 10 notas técnicas sobre cálculo de indicadores operacionais.

Com auxílio dos convênios de cooperação técnica da Central e da Rio Trilhos, também foram produzidos 538 relatórios técnicos durante o ano, média de mais de um por dia. São documentos próprios que resultam de operações de auditoria, inspeção ou monitoramento, com análises

Atuação da CATRA

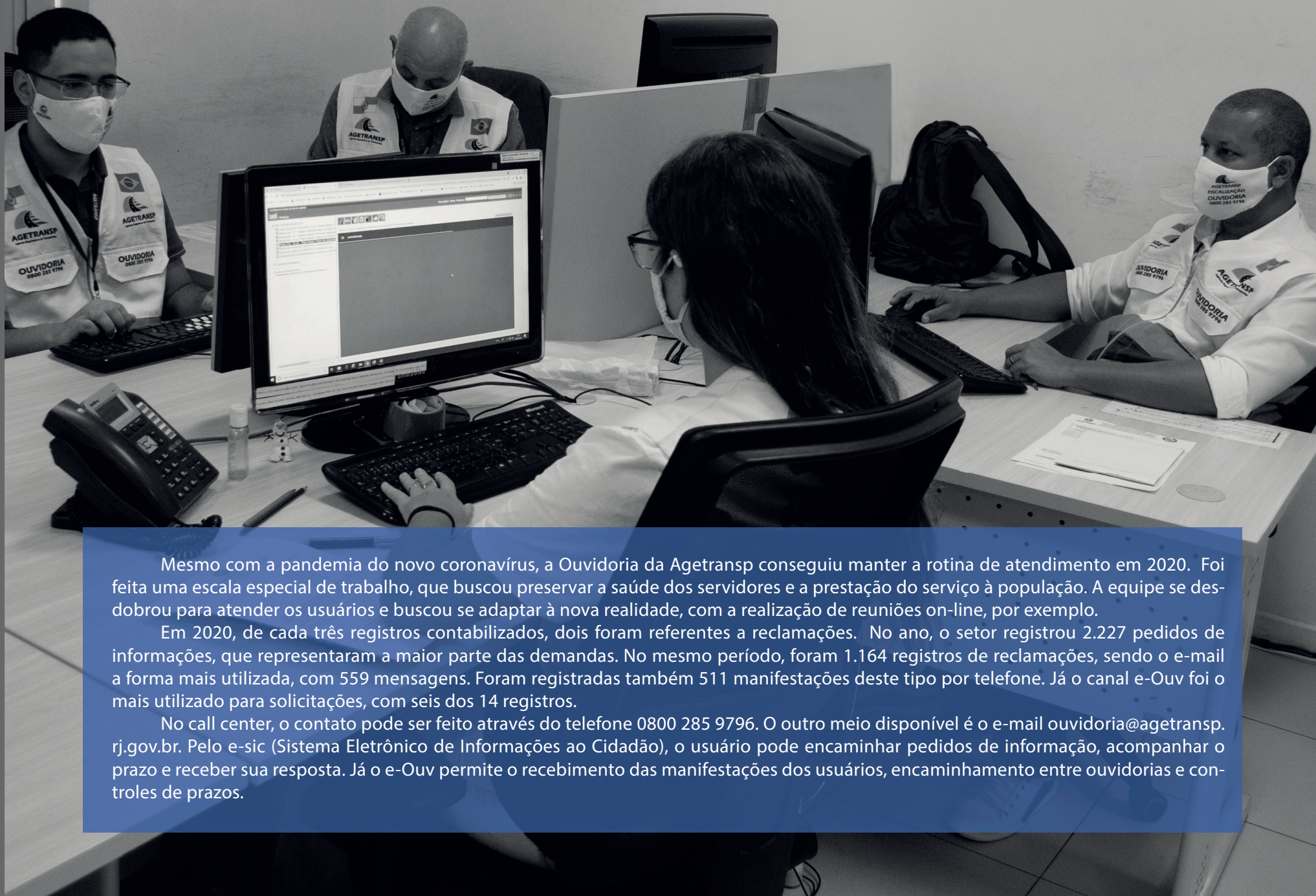


estatísticas; verificação do cumprimento de normas, padrões e regulamentos operacionais; verificação do cumprimento de

cronogramas e projetos; além de resultados de inspeções, testes e medições de sistemas e equipamentos.

Os fiscais da Agetransp fizeram ainda 127 atividades de fiscalização por dia, em média, durante 2020, num total de 46.609. Foram 21.245 ações no sistema de metrô, 13.934 nos trens, 11.286 nas barcas e 144 atividades nas rodovias RJ-116 (sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco) e RJ-124 (ligação viária Rio Bonito – Araruama – São Pedro D’Aldeia). A maioria das atividades de fiscalização estão relacionadas à operação dos serviços concedidos (44.652), e o restante (1.957) refere-se à manutenção.

Além de subsidiar a instrução de processos regulatórios e a produção de regulação pela agência, através de resoluções e portarias, por exemplo, o material produzido pelo corpo técnico da Agetransp também atende a pedidos de outros órgãos da administração pública, como Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), Ministério Público, Secretaria de Estado de Transportes, entre outros.



Mesmo com a pandemia do novo coronavírus, a Ouvidoria da Agetransp conseguiu manter a rotina de atendimento em 2020. Foi feita uma escala especial de trabalho, que buscou preservar a saúde dos servidores e a prestação do serviço à população. A equipe se dobrou para atender os usuários e buscou se adaptar à nova realidade, com a realização de reuniões on-line, por exemplo.

Em 2020, de cada três registros contabilizados, dois foram referentes a reclamações. No ano, o setor registrou 2.227 pedidos de informações, que representaram a maior parte das demandas. No mesmo período, foram 1.164 registros de reclamações, sendo o e-mail a forma mais utilizada, com 559 mensagens. Foram registradas também 511 manifestações deste tipo por telefone. Já o canal e-Ouv foi o mais utilizado para solicitações, com seis dos 14 registros.

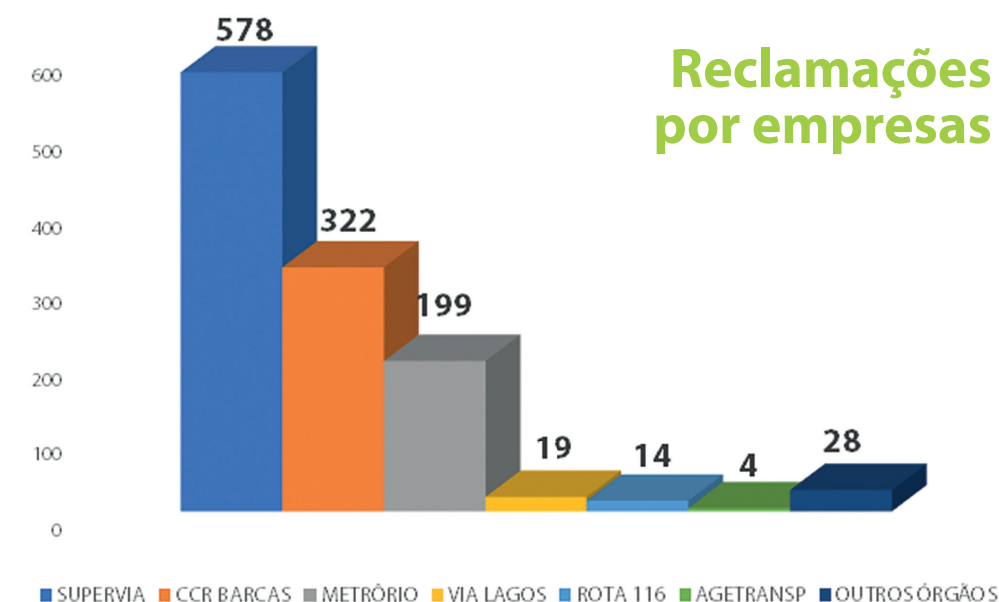
No call center, o contato pode ser feito através do telefone 0800 285 9796. O outro meio disponível é o e-mail ouvidoria@agetransp.rj.gov.br. Pelo e-sic (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão), o usuário pode encaminhar pedidos de informação, acompanhar o prazo e receber sua resposta. Já o e-Ouv permite o recebimento das manifestações dos usuários, encaminhamento entre ouvidorias e controles de prazos.

VOZ DO CONSUMIDOR

Pelo segundo ano consecutivo, a Supervia foi a concessionária que concentrou o maior número de manifestações na Ouvidoria. De janeiro a dezembro de 2020, foram registradas 1.602 manifestações sobre a operadora, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, elogios, informações e solicitações. Este número representa 46,6% do total de registros: 3.436 manifestações. Em 2019, do total de 4.385 registros, 2.649 manifestações foram relacionadas à Supervia.

A concessionária CCR Barcas ficou com o segundo lugar, com o total de 794 manifestações, um crescimento de 54,8% em relação ao ano de 2019. A MetrôRio ficou em terceiro lugar, com 464 registros. Em termos comparativos, no ano passado, a MetrôRio havia ficado em segundo lugar, com 594 registros, e a CCR Barcas, em terceiro, com 513 manifestações.

No item reclamações, a Supervia foi a concessionária mais mencionada, com média de 48 reclamações por mês. Ao todo, em 2020, a Ouvidoria recebeu 1.164 reclamações, uma média de 97 por mês. O Metrô Rio teve média de 199, enquanto a



CCR Barcas ficou com média de 27.

No total, a Supervia foi objeto de 578 reclamações, ficando com a primeira posição. Em segundo lugar, ficou a CCR Barcas, com 322, enquanto a concessionária MetrôRio teve 199. A CCR Via Lagos recebeu 19 e a Rota 116 ficou com 14. Já a Agetransp foi objeto de quatro reclamações.

Entre as reclamações referentes à Supervia, a maior queixa foi em relação ao atraso nas partidas (147), seguida por queixas sobre o ar condicionado (103), e falta de informações (86). O ramal com maior número de reclamações foi o de Japeri, com 14%, seguido do ramal de Santa Cruz, com 11%, e Gramacho, com 5%.

Demandas ouvidoria

2.668

Call Center

584

E-mail

142

E-ouv

42

E-sic

Além de publicar informações sobre as atividades realizadas pela Agetransp, os perfis da agência reguladora nas redes sociais também foram utilizados para prestação de serviço e conscientização durante o ano de 2020. Informações do Governo do Estado sobre medidas restritivas e da Secretaria de Estado de Saúde sobre medidas de prevenção à covid-19, por exemplo, foram compartilhadas no twitter, facebook e instagram.

A equipe de comunicação da Agetransp também desenvolveu conteúdo próprio, informando sobre medidas de prevenção importantes durante a pandemia, como higienização frequente das mãos, utilização de álcool em gel, de máscara de proteção facial, cuidados ao tossir ou espirrar, não compartilhamento de objetos pessoais, entre outros.

Em um ano marcado por transformações e a necessidade de adaptação de todos ao “novo normal”, com alterações operacionais no funcionamento dos serviços regulados, restrição de acessos em estações, obrigatoriedade de medidas de proteção individual, entre outras determinações, nada mais importante do que a informação para orientar a população.





REDES SOCIAIS

Em um ano tão atípico, com mudanças frequentes no funcionamento dos serviços de transportes, em função da pandemia de covid-19 e da publicação de decretos estabelecendo novas regras, as redes sociais foram importante meio de comunicação com usuários das barcas, dos trens e do metrô. Apesar da forte queda de demanda registrada nestes modais, o alcance das publicações da Agetransp no twitter registrou aumento de 83,4%, chegando a 4,1 milhões (4.197.100) em 2020.

No período, a média de vezes em que usuários visualizaram as postagens nesta rede social chegou a 11,5 mil por dia. Já as notificações, número de vezes em que o perfil da agência foi mencionado – somaram aproximadamente 8 mil no ano de 2020. O twitter é a mídia social mais dinâmica e a mais utilizada por seguidores da Agetransp.

No facebook, houve um aumento de 16,4% na quantidade de seguidores da página da agência reguladora, passando de 1.675 para 1.950 entre 1 de janeiro de e 31 de dezembro de 2020. Já a página no instagram conta



com mais de 1,3 mil seguidores.

Nas redes sociais da Agetransp, além da interação com os usuários, são publicadas informações sobre resultados de sessões regulatórias, aplicação

de penalidades, resoluções, portarias, além de atividades de fiscalização realizadas diariamente e informações gerais sobre os serviços de transportes e rodovias regulados.

O atendimento aos usuários pelas redes sociais é feito diariamente, das 8h às 19h, inclusive aos fins de semana e feriados. A depender do tipo de manifestação, a resposta pode ser informada imediatamente ou é feita a sugestão para o registro na Ouvidoria, onde é aberto processo específico de verificação, com prazo para retorno e identificação da manifestação por meio de número de protocolo.

As informações passadas por usuários dos serviços de barcas, trens, metrô e das rodovias RJ-116 e RJ-124 também são encaminhadas para o nosso Centro de Monitoramento de Concessionárias (CMC), que, por sua vez, notifica as operadoras por meio de seus centros de controle operacionais.

Em 2020, o serviço de transporte ferroviário concentrou a maior parte das manifestações nas redes sociais da Agetransp. As principais reclamações foram sobre a interligação entre os ramais Deodoro e Santa Cruz, intervalos, atrasos e lotação das composições.



Num ano em que as contas públicas foram fortemente atingidas pela queda da arrecadação, o balanço financeiro da Agetransp apresentou um saldo positivo. Foram arrecadados R\$ 29 milhões, um número 14,6% superior ao demonstrativo de 2019, quando a agência reguladora registrou no caixa R\$ 25,9 milhões de receita.

A boa gestão dos recursos, num momento de aumento substancial de gastos com a compra de equipamentos de proteção individual para os fiscais - uma obrigação diante do quadro de enfrentamento à pandemia -, resultou também num superávit operacional de R\$ 14 milhões em 2020 - um montante 43% superior ao registrado em 2019, quando alcançou os R\$ 10 milhões.

A maior fonte de recursos da Agetransp no ano de 2020 foi o repasse do Fundo de Regulação de Serviços Concedidos e Permitidos, que é composto pelas taxas pagas pelas concessionárias das áreas de transportes e rodovias (Agetransp) e de energia e saneamento básico (Agenera), num total de R\$ 22 milhões. Em seguida, vêm o repasse do DRE (R\$ 6,6 milhões), os pagamentos parcelados de multas (R\$ 467 mil) e as multas (R\$ 70 mil).



A AGÊNCIA

Com o reflexo da queda brusca de arrecadação, as taxas de regulação pagas em 2020 pelas concessionárias reguladas pela Agetransp apresentaram uma acentuada redução em relação aos valores de 2019. As maiores quedas foram registradas pelas empresas CCR Barcas (60%), MetrôRio (49,5%) e Supervia (38%) - justamente as mais castigadas pelas medidas de isolamento social provocadas pela pandemia.

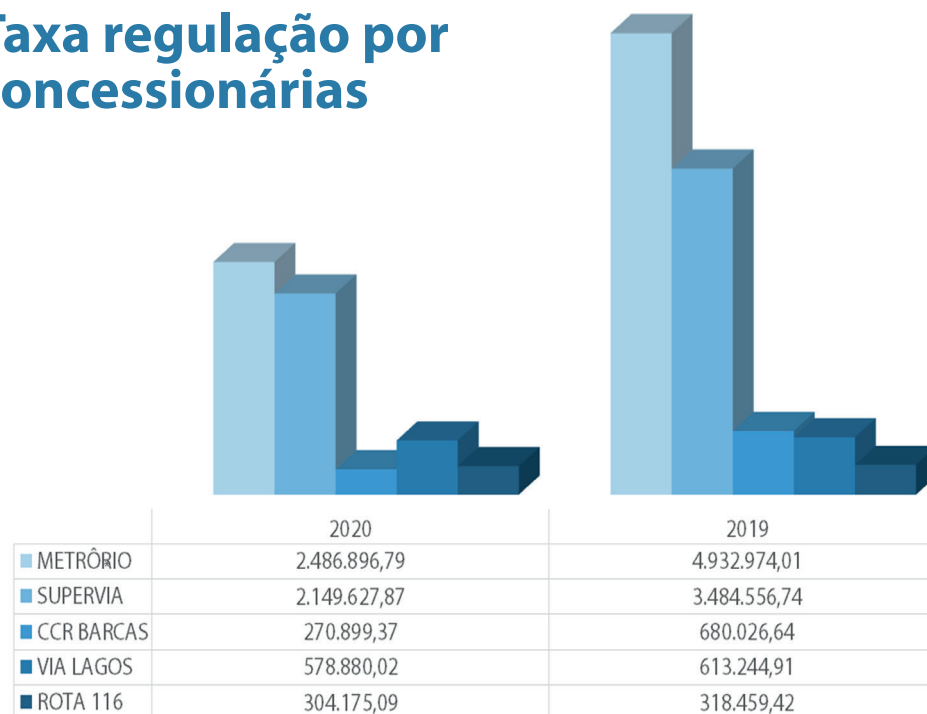
Em valores totais, a queda apresentada no pagamento das taxas de regulação pelas concessionárias foi de 42%. Enquanto em 2019 as empresas desembolsaram R\$ 10 milhões, em 2020 os valores somaram apenas R\$ 5,7 milhões, de acordo com o relatório apresentado pelos técnicos da Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet) da Agetransp.

Os menores impactos no pagamento das taxas vieram nas duas empresas de rodovias concedidas - setor que foi financeiramente atingido em menor escala. A Rota 116 registrou uma retração de apenas 4% no pagamento, enquanto na CCR Via Lagos o percentual negativo atingiu os 5,6%.

ANO	2016	2017	2018	2019	2020
RECEITA	26.359.554,81	31.985.306,29	21.936.937,52	25.950.821,78	29.751.246,41
DESPESA	15.491.877,91	14.850.806,60	11.833.032,72	15.875.853,41	15.330.122,20
SUPERÁVIT	10.867.676,90	17.134.499,69	10.103.904,80	10.074.968,37	14.421.124,21

*valores em reais

Taxa regulação por concessionárias



*Valores em reais

Valores do MetrôRio se referem à soma de arrecadação das concessionárias MetrôRio (linhas 1 e 2) e Rio Barra (linha 4)

Fonte de recurso

01 Taxa de Regulação
R\$ 22 milhões

02 DRE
R\$ 6,6 milhões

03 Multas parceladas
R\$ 467 mil

04 Multas
R\$ 70 mil

A AGÊNCIA QUE MOVE O RIO



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER