



**AGETRANSP**

Relatório de  
**Atividades**  
**2021**

# SUMÁRIO

<b>03</b>	Apresentação
<b>04</b>	A Agência
<b>05</b>	Conselho Diretor
<b>07</b>	Agenda Regulatória
<b>08</b>	Atuação do Conselho
<b>09</b>	Processos
<b>10</b>	Penalidades
<b>11</b>	Multas
<b>13</b>	Finanças
<b>14</b>	Fiscalização
<b>15</b>	Fatos Relevantes
<b>17</b>	Relatórios Técnicos
<b>18</b>	Ouvidoria
<b>19</b>	Usuários
<b>20</b>	Comunicação
<b>21</b>	Redes Sociais
<b>22</b>	Balanço
<b>23</b>	Orçamento

## Socorro para manter os transportes

O Brasil assiste à quebra do tabu da discussão em torno do socorro financeiro às concessionárias de serviços públicos. E precisamos falar sobre o momento crítico de como manter funcionando o mercado de transportes no Brasil, diante de um quadro em que as empresas entram em estágio de falência e os serviços se deterioram. Para

ilustrar este quadro, há de se destacar que as concessionárias não viram suas finanças virarem pó por evidências de má gestão, mas pelos efeitos diretos de se manterem operando, mesmo com o sumiço dos passageiros, diante do isolamento social imposto pela pandemia da covid-19.

É neste cenário que as agências reguladoras têm o desafio de encontrar soluções. Nós, da Agetransp, colocamos o Rio de Janeiro como protagonista de estudos inéditos para apontar a dimensão dos estragos provocados pela pandemia nos caixas das concessionárias. Definimos o preço mínimo para que sejam mantidos em funcionamento a Supervia e o MetrôRio. Vivemos, agora, o momento de reunir empresas e o governo do estado para quebrar o equivocado paradigma de injetar dinheiro público em empresas privadas. E a sinalização é de que devem ser adotadas medidas com o uso de recursos para a manutenção do sistema. O diálogo entre as partes evolui

e as soluções apresentadas podem, a curto prazo, ser a salvação para nossa mobilidade urbana.

Este é o ponto central da discussão e, antes de mais nada, vamos deixar bem claro: não se trata de nenhuma doação pública ao capital privado. Os valores aportados nas empresas poderão ser reavaliados nas revisões quinquenais, previstas nos contratos e, justamente, instituídas para dar o equilíbrio às concessões. Este mecanismo regulatório é que traz segurança jurídica e mostra, ao mercado e aos futuros investidores, que o Estado do Rio respeita os contratos e tem preocupação com a saúde das empresas que aqui investem.

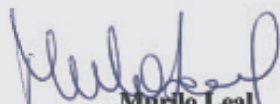
A crise nos apresenta o momento oportuno para discutir novos caminhos às concessões. O modelo em vigor, baseado no preço da passagem como custeio total do serviço, está se mostrando esgotado. Convivemos com o preço das tarifas classificadas como caras para os passageiros

e que não cobrem o custo da operação. Por isso, está na hora de discutir nova modelagem, com a tarifa sendo um item na cesta de custeio das concessões, mas não o único mecanismo de financiamento do transporte de alta capacidade.

Temos que estimular a exploração das receitas acessórias e até mesmo o complemento público do valor com subsídios. Ou, quem sabe, o modelo em que o governo contrata o serviço pelo quilômetro percorrido. O mais importante, em qualquer modelo a ser contratado, é ter contrapartidas claras de quem assume a concessão, como indicadores de qualidade dos serviços, com objetivos e metas, e que possibilitem mais eficácia na fiscalização.

Afinal de contas, o objetivo tem que ser a qualidade e a eficiência dos serviços. Qualquer estado precisa de um transporte eficaz para gerar crescimento, ainda mais num mundo veloz e em constante transformação.



  
Murilo Leal  
Conselheiro-Presidente

## Quem somos

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp) 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;
- Auxílio ao Poder Concedente na elaboração de projetos de novas concessões.

## 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.



## Perfil dos 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 Inbra 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.



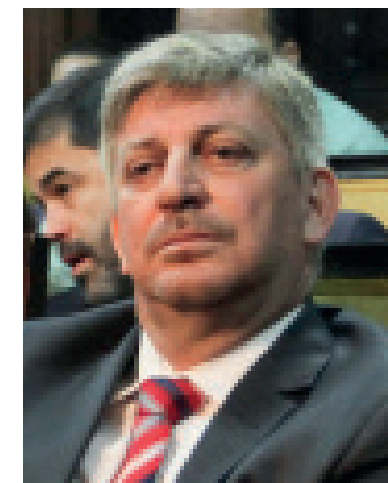
**Vicente de Paula Loureiro** é arquiteto e urbanista, formado pela Faculdade Silva e Souza, e pós-graduado em Gerenciamento de Cidades da Fundação Álvares Penteado. Foi secretário de Estado de Assuntos Fundiários e Assentamentos Humanos, subsecretário de Desenvolvimento da Baixada e de Projetos de Urbanismo 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 mestrado 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 de 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 - 1ª 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 Departamento de Transportes Rodoviários (Detro), onde ocupou os cargos de vice-presidente e presidente.



## Destaques 2021

### Responsabilização

O Conselho Diretor da Agetransp determinou que o Departamento de Estradas de Rodagem (DER-RJ) é o responsável pelas obras de contenção da encosta no km 53 da rodovia RJ-116, na Serra dos Três Picos, em Cachoeiras de Macacu. Em outro processo, a agência reconheceu a responsabilidade do Governo do Estado em ressarcir, de forma emergencial, a concessionária MetrôRio em R\$ 286 milhões, em razão das perdas de arrecadação durante a pandemia. O valor corresponde ao *break even* operacional.

### Modicidade tarifária

A Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet) fez estudos com o objetivo de propor metodologia para índices próprios a serem utilizados nos cálculos dos reajustes anuais de tarifa dos serviços de transportes ferroviário e metroviário.

### Manutenção dos serviços

Preocupada com a manutenção dos serviços de transportes à população, a Agetransp, por meio da Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet), abriu processos regulatórios para avaliar os potenciais de risco de paralisação dos serviços de metrô e trens, em razão da pandemia de covid-19, que afetou os caixas das operadoras.

### Consulta pública

Em 2021, a Agetransp publicou quatro consultas públicas para que a população pudesse contribuir com sugestões para minutas de resolução a serem elaboradas sobre os mais diversos temas, como procedimentos para encaminhamento e aferição dos indicadores de desempenho, qualidade e segurança dos serviços regulados.

### Regularidade

Atenta à necessidade de se manter uma prestação de serviços adequada aos usuários dos serviços de transportes concedidos, a Agetransp, através da Câmara de Transportes e Rodovias (Catra) analisou mudanças na grade operacional dos trens da Supervia e na operação das barcas, em razão dos impactos de redução de demanda causados pela pandemia do novo coronavírus.

## Sessões Regulatórias e Processos

Ainda sob efeito da pandemia de covid-19, o Conselho Diretor da Agetransp decidiu manter a realização de sessões regulatórias e de reuniões internas de forma remota, por meio de videoconferência, durante o exercício 2021. Com auxílio da tecnologia, foram realizadas 15 sessões regulatórias, sendo 12 ordinárias e três extraordinárias no ano – todas transmitidas pelo canal da agência reguladora no YouTube, conforme disposto na resolução Agetransp nº 45/2020. Foi também uma forma de ampliar o acesso e a transparência aos atos do conselho.

Com relação às reuniões internas, foram realizadas 34 durante todo o ano de 2021, sendo 12 ordinárias e 22 extraordinárias. Nestes encontros, foram analisados e deliberados mais de 400 processos. Nestas reuniões, além de discussões, os conselheiros da Agetransp também trataram de estudos técnicos e da distribuição de processos regulatórios, entre outras questões.

A produtividade do Conselho Diretor se manteve no mesmo patamar do ano anterior, quando foram realizadas 10 sessões regulatórias e 36 reuniões internas. Entre os temas tratados pela agência está, principalmente, o equilíbrio econômico-financeiro das concessões de transportes, um setor que foi muito afetado pela pandemia, com redução de demanda e, consequentemente, de receita.



## Processos regulatórios por concessionárias

Durante o ano de 2021, a quantidade de processos abertos pela Agetransp mais que dobrou, em comparação com a do ano anterior. Foram 282 novos processos, um crescimento de 154% em relação a 2020, quando o total chegou a 111. De todos os processos abertos entre janeiro e dezembro, 188 são referentes à concessão do serviço de trens, o equivalente a 66% do total.

Em seguida vem a concessão do serviço de metrô, que motivou a abertura de 60 processos, sendo 41 referentes à concessionária MetrôRio (linhas 1 e 2) e 19 sobre a concessionária Rio Barra (linha 4). Outros sete processos foram abertos para analisar temas relativos à concessão do serviço de transporte aquaviário.

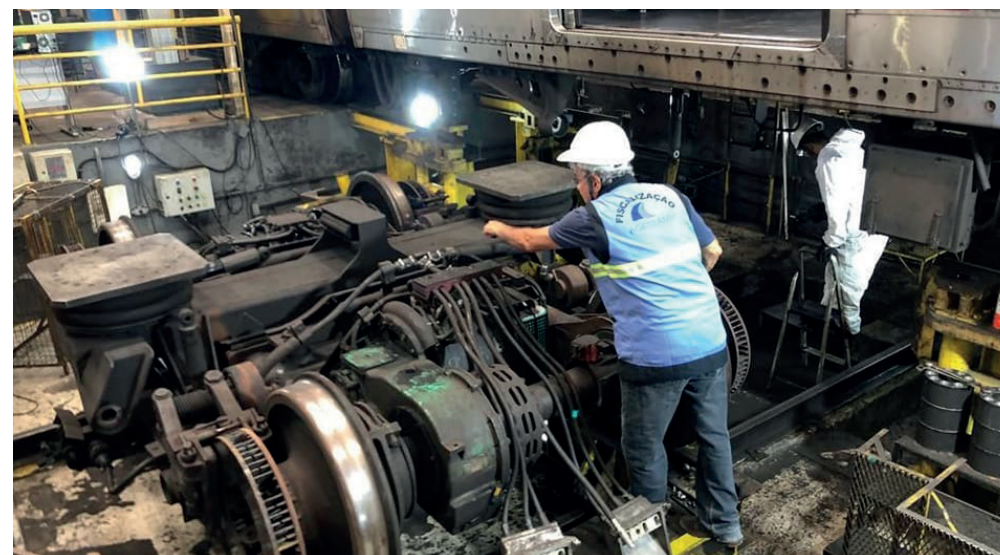
Com relação às concessões de rodovias, foram abertos 14 processos referentes à RJ-116 e outros 13 procedimentos sobre a concessão da RJ-124.

Sobre os processos julgados no ano de 2021, o total chegou a 60, sendo 25 relacionados ao serviço de trens, 23 ao serviço de metrô – sendo 17 sobre as linhas 1 e 2 (MetrôRio) e outras seis a respeito da linha 4 (Rio Barra), além de quatro processos julgados sobre a concessão do serviço de barcas.

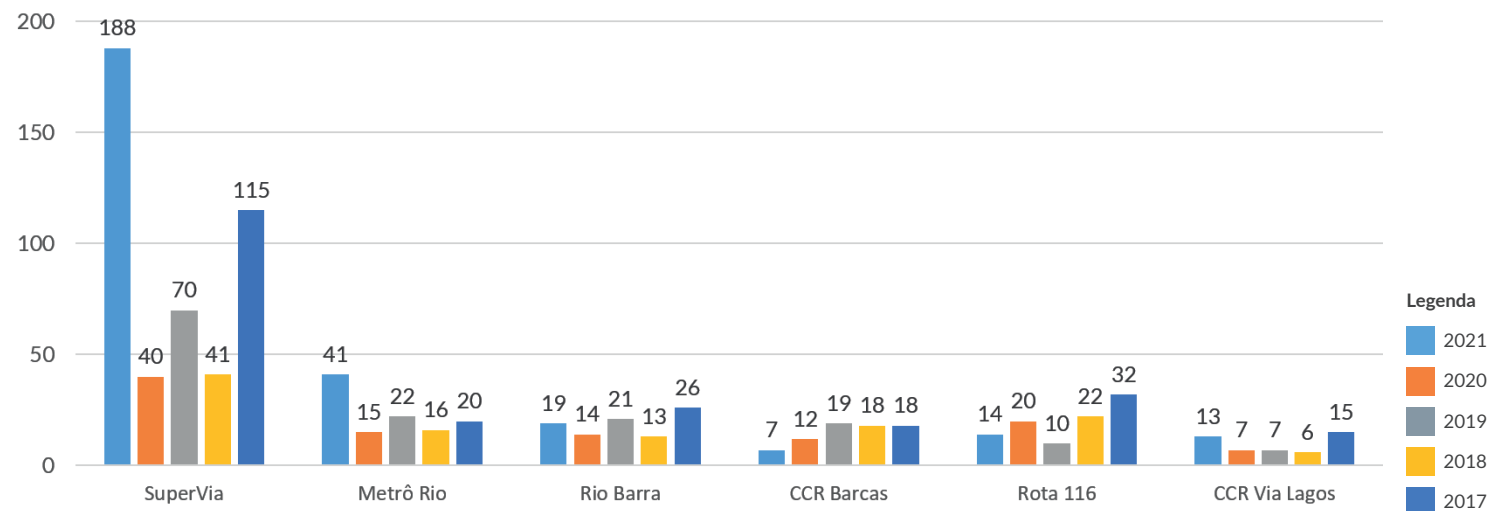
Também foram julgados pro-

cessos referentes às concessões de rodovias. Foram seis julgamentos sobre a concessão da RJ-116 e duas referentes à concessão da RJ-124.

Os processos regulatórios tratam de diversos temas relacionados aos serviços concedidos e regulados pela Agetransp, principalmente descumprimentos contratuais relacionados a falhas na prestação dos serviços, que podem resultar na aplicação de penalidade. O julgamento dos processos é feito pelo Conselho Diretor da Agetransp durante as sessões regulatórias.



### Quantidade de processos abertos por concessionárias nos últimos cinco anos





## Multas aplicadas nos últimos cinco anos

Nos últimos cinco anos, as concessionárias de transportes e rodovias reguladas pela Agetransp já foram multadas 101 vezes, em um total de R\$ 28,6 milhões. A concessionária SuperVia, responsável pela operação dos trens, foi a que recebeu a maior quantidade de penalidades. Foram 56 entre 2017 e 2021, em um total de R\$ 8,3 milhões.

Em seguida vem a concessionária Metrô Rio, responsável pela concessão das linhas 1 e 2 do metrô, que foi multada 34 vezes, em um total de R\$ 19,4 milhões. Entre as multas aplicadas ao Metrô Rio estão 26 penalidades referentes a atrasos no cronograma de investimentos, que estão previstos no contrato de concessão do serviço.

Concessionária responsável pela Linha 4 do metrô, a Rio Barra foi multada quatro vezes, em um total de R\$ 91,9 mil. Já a CCR Barcas, que opera as linhas de transporte aquaviário entre a Praça XV e Niterói, Ilha de Paquetá, Ilha do Governador, além da Divisão Sul do Estado (Mangaratiba - Angra dos Reis - Ilha Grande), recebeu quatro penalidades, com valores que somam R\$ 694,1 mil.

Outras três penalidades de multa foram aplicadas à concessionária Rota 116, que opera a rodovia estadual RJ-116 (Itaboraí - Nova Friburgo - Macuco), em um total de R\$ 126,1 mil.

## Penalidades por concessionárias em 2021

Em 2021, o Conselho Diretor da Agetransp decidiu pela aplicação de 19 multas às concessionárias reguladas de transportes e rodovias, por falhas na prestação dos serviços e/ou descumprimentos contratuais, que resultaram em aproximadamente R\$ 3,7 milhões. No ano anterior, foram aplicadas 14 multas, que totalizaram R\$ 3,9 milhões.

A maioria das multas refere-se à concessão das linhas 1 e 2 do metrô, operadas pela concessionária Metrô Rio. Ao todo, foram nove penalidades, que somaram R\$ 3,1 milhões. Foram aplicadas ainda duas penalidades de multa à concessionária Rio Barra, responsável pela Linha 4 do metrô, que chegaram a R\$ 56,1 mil.

O metrô do Rio de Janeiro conta com 41 estações, num total de 57 quilômetros de extensão, indo da Pavuna a Botafogo, e de Uruguai, na Tijuca, a Jardim Oceânico, na Barra da Tijuca, com uma frota operacional de 64 trens.

Já o serviço de trens, que se estende por 270 quilômetros em 12 municípios da região metropolitana do Rio, foi objeto de seis processos regulatórios, que resultaram na aplicação de multas. Somadas, as penalidades aplicadas à concessionária SuperVia somaram R\$ 404,7 mil.

A concessionária Rota 116, responsável pela operação da rodovia RJ-116, recebeu duas multas, num total de R\$ 121 mil.



### Processos julgados no ano por operadoras

O total de processos regulatórios julgados no ano chegou a 60, sendo 25 relacionados ao serviço de trens, 23 ao serviço de metrô – sendo 17 sobre as linhas 1 e 2 (MetrôRio) e outras seis a respeito da linha 4 (Rio Barra) -, além de quatro processos julgados sobre a concessão do serviço de barcas.

Entre os processos julgados, está um em que a Agetransp reconhece a responsabilidade do Governo do Estado do Rio em ressarcir, de forma emergencial, a concessionária Metrô Rio, no valor de R\$ 286.067.997,00. O valor corresponde ao *break even* operacional - ponto de equilíbrio em que custos e despesas se igualam à receita - entre os meses de março de 2020 a dezembro de 2020.

O valor foi calculado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária (Capet) da Agetransp, e corresponde à diferença entre a quantidade de passageiros transportados no período e o valor mínimo necessário para a manutenção da operação do sistema metroviário.

Em outro, o Conselho Diretor manteve a decisão liminar que suspendeu o reajuste de tarifa dos trens da SuperVia. O valor da passagem permaneceu em R\$ 5,00 (cinco reais). Foi julgado também um processo em que a agência determinou a responsabilidade do Departamento de Estradas de Rodagem (DER/RJ) pela obra de contenção da encosta no Km 53, da Rodovia RJ-116, na Serra de Três Picos, em Cachoeiras de Macacu.



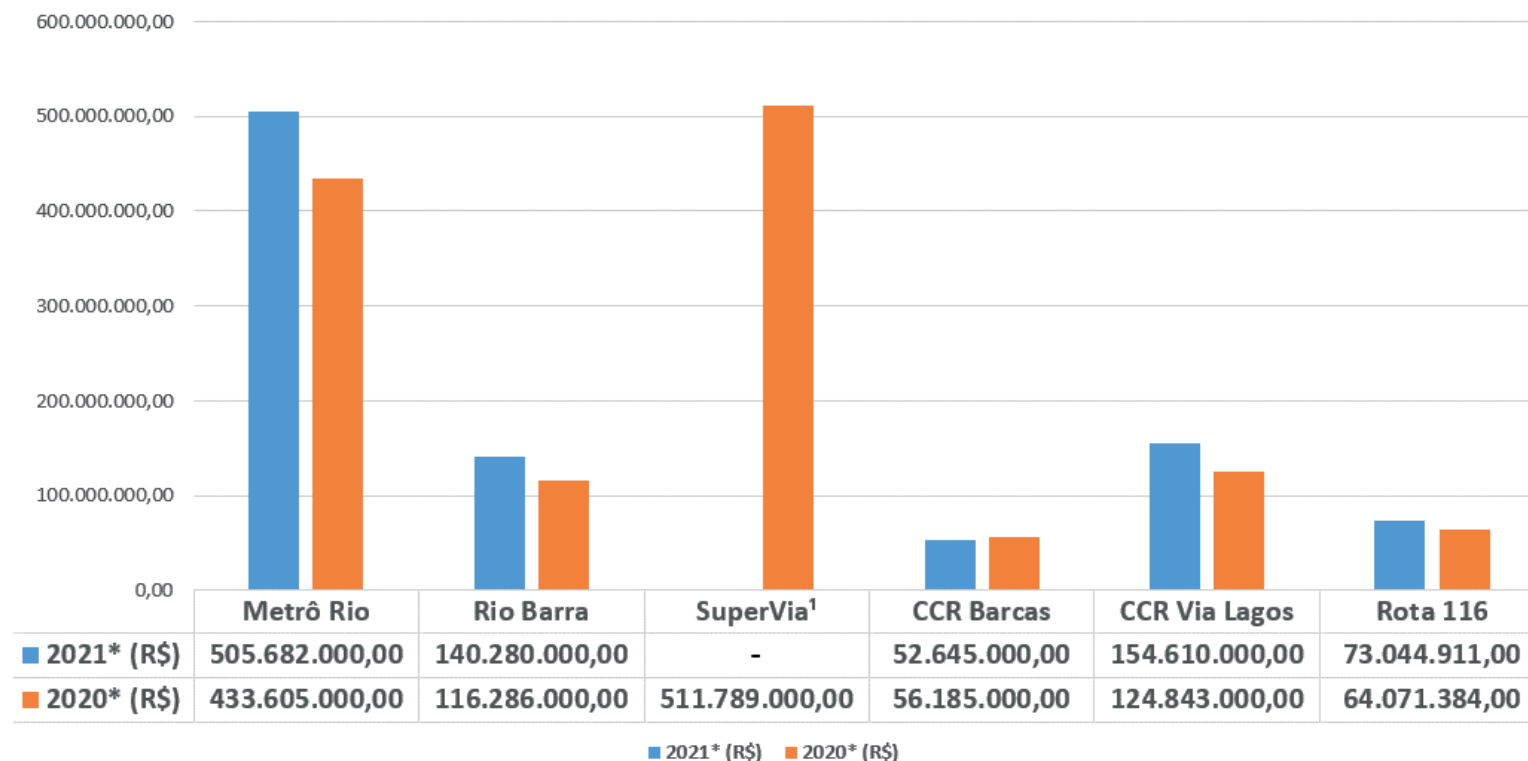
## Receitas das operadoras dos serviços de transportes

Após um ano marcado por queda de demanda e, conseqüentemente, nos resultados comerciais das concessionárias reguladas, 2021 aparece com um período de início de recuperação para as operadoras de transportes e rodovias. Das cinco concessionárias que encaminharam as demonstrações financeiras auditadas, quatro apresentaram alta no faturamento em relação a 2020.

A concessionária Metrô Rio, por exemplo, responsável pelas linhas 1 e 2 do metrô, saiu de R\$ 433,6 milhões em 2020 para R\$ 505,6 milhões em 2021, com um aumento de 16% nas receitas. Já a Rio Barra, responsável pela linha 4 do metrô, teve uma alta ainda maior em 2021, de 20%, saindo de R\$ 116,2 milhões para R\$ 140,2 milhões.

A Supervia, que opera o serviço de trens do Rio de Janeiro, ainda não teve os valores apurados, uma vez que não enviou as demonstrações financeiras auditadas. Já a concessionária CCR Barcas, responsável pelo serviço de transporte aquaviário, foi a única que registrou redução em relação ao ano anterior, de aproximadamente 6%, saindo de 56,1 milhões para R\$ 52,6 milhões em 2021.

### Receita bruta das concessionárias reguladas em 2021 e 2020



\*Valores retirados das demonstrações financeiras auditadas, encaminhadas pelas concessionárias.

¹ Valores ainda pendentes de apuração, devido ao não envio das demonstrações financeiras pela concessionária.

### Resultados das concessões de rodovias

Já os dados referentes às duas operadoras de rodovias demonstram também uma recuperação. Em 2020, a CCR Via Lagos, que opera a rodovia RJ-124 (ligação viária Rio Bonito – Araruama – São Pedro da Aldeia) havia registrado faturamento de R\$ 124,8 milhões. Em 2021, houve um incremento de 23%, chegando a R\$ 154,6 milhões.

No caso da Rota 116, concessionária responsável pela rodovia RJ-116 (sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco), o aumento nas receitas chegou a 14%, saindo de R\$ 64 milhões em 2020 para R\$ 73 milhões em 2021.



## Câmaras Técnicas produzem estudos

Desde o início da pandemia do novo coronavírus, o setor de transportes foi afetado por redução da demanda de passageiros, queda nas receitas e a necessidade de adaptações para atender aos cuidados com a saúde pública. Em 2021, processos regulatórios, notas técnicas e deliberações da Agetransp ainda tiveram como objeto questões ligadas a consequências da covid-19.

Entre os estudos realizados pela Câmara de Transportes e Rodovias estão as mudanças de grade operacional do serviço de trens, em razão da pandemia; análise do pleito da concessionária CCR Barcas para suspender provisoriamente a linha aquaviária Cocotá x Praça XV e, aos domingos e feriados, a linha Praça Arariboia x Praça XV; avaliação das ocorrências operacionais no sistema de transporte ferroviário em 2021; retorno da operação aos moldes anteriores à pandemia no sistema de transporte aquaviário; e avaliação da assunção de risco da obra pelo Estado e o risco representado pela apresentação da demanda prevista por parte do poder concedente, na linha 4 do metrô.

A agência também manteve a prática de ouvir a população sobre a elaboração de resoluções importantes. Neste sentido, foram abertas duas consultas públicas, sendo uma para receber sugestões sobre a suspensão provisória das multas aplicadas às concessionárias enquanto perdurar o decreto de calamidade pública, e outra sobre os procedimentos para encaminhamento e aferição dos dados relativos aos indicadores de desempenho, qualidade e segurança dos serviços regulados pela Agetransp.

## Apuração de ocorrências nos serviços concedidos

Em 2021, a quantidade de registros de Fatos Relevantes da Operação mais que dobrou. De janeiro a dezembro, foram 406 ocorrências deste tipo, um aumento de 130% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 176 casos.

Os Fatos Relevantes da Operação (FRO) são acidentes ou incidentes operacionais, que envolvem a segurança dos sistemas e que requerem processo de apuração pela agência reguladora. Nos últimos cinco anos, o total de ocorrências com impacto no

funcionamento dos serviços regulados chegou a 921.

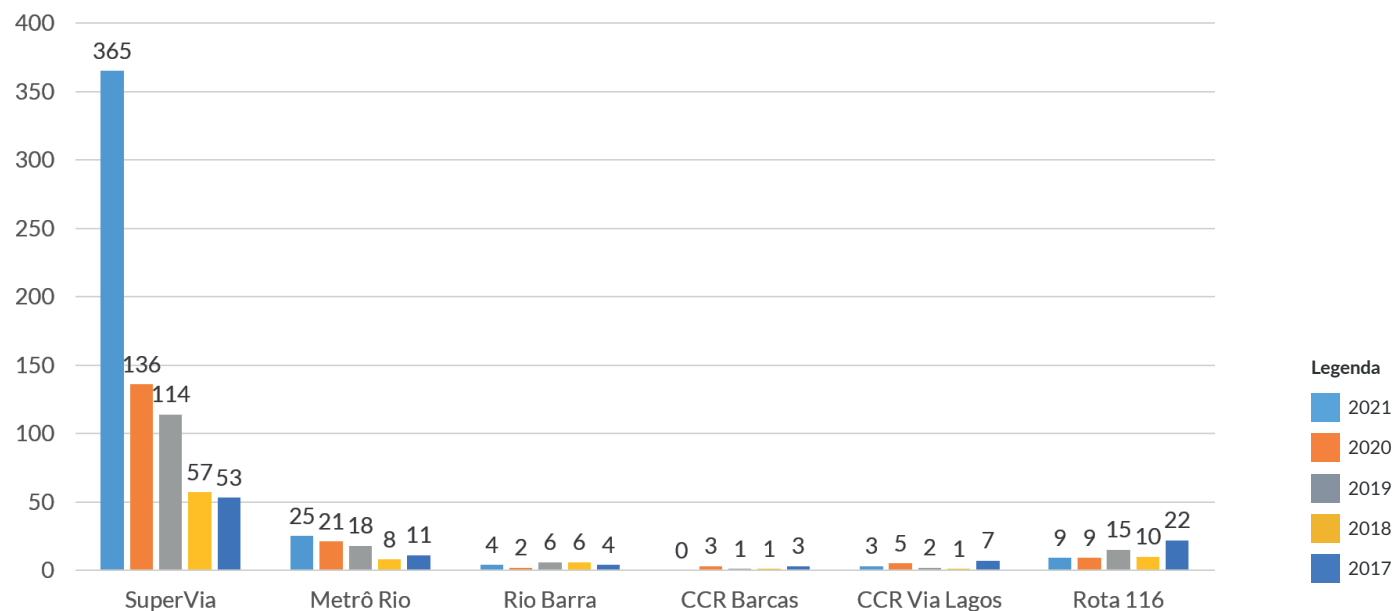
A alta observada no ano se deve principalmente ao serviço de transporte ferroviário, que registrou aumento de 168% em relação a 2020, chegando a 365 FROs em 2021, uma média de um caso por dia. Das 406 ocorrências, o serviço operado pela SuperVia correspondeu a praticamente 90% do total.

O restante ficou com os serviços de metrô (29), rodovia RJ-116 (9) e rodovia RJ-124 (3). Em 2021, não foi aberto nenhum registro de Fato

Relevante da Operação para o sistema de transporte aquaviário.

Nos trens, as principais ocorrências se referem à segurança pública, como furtos de equipamentos (219), acesso indevido à via (45), vandalismo (22), descarrilamento (14) e avaria de via permanente (11). No metrô, as principais ocorrências foram motivadas por ação de terceiros (11), avaria de composições (8) e falhas no sistema de energia elétrica (7). Nas rodovias, a maioria das ocorrências refere-se a colisões, saídas de pista e quedas de moto.

### Fatos relevantes da operação nos últimos cinco anos



### Fatores externos e o impacto na ferrovia

No sistema de transporte ferroviário, alguns indicadores chamam a atenção, como, por exemplo, as ocorrências de segurança pública, que respondem por 60% do total de Fatos Relevantes da Operação. São casos de furtos de cabos, tiroteios, entre outros, que afetam as condições de operação dos trens. O total de casos saiu de 25 em 2020 para 219 em 2021, mais de oito vezes mais.

Outro motivo de preocupação para o Conselho Diretor são as ocorrências de acesso indevido à via e de acidentes com passageiros, que normalmente ocorrem durante os procedimentos de embarque e desembarque. Em 2021, foram registrados 45 atropelamentos no sistema de trens e nove casos de acidentes com passageiros.



superVIA  
Treni Urbanos

FISCALIZAÇÃO  
AGETRANS

FISCALIZAÇÃO  
AGETRANS

GOVERNO DO  
RIO DE JANEIRO

SAÍDA



## Câmara de Transportes e Rodovias: notas técnicas

Outro indicador que demonstra a intensidade no trabalho da Agetransp durante o ano de 2021 pode ser observado através do aumento na produção de notas técnicas pela Câmara de Transportes e Rodovias (CATRA). De janeiro a dezembro foram concluídas 107 notas técnicas, um aumento de 50% em relação ao mesmo período do ano anterior. Tratam-se de relatórios técnicos especiais, referentes a conclusão de estudos e investigações, com análise dos fatos e circunstâncias de cada tema.

Além das principais constatações, estes documentos apresentam recomendações técnicas para subsidiar decisões de caráter regulatório, que visam à melhoria dos serviços prestados para os usuários e maior eficiência para os serviços concedidos de transportes e rodovias.

Das 107 notas técnicas produzidas em 2021, 45 são notas técnicas de estudos, 37 são notas técnicas de cálculos de indicadores, 16 foram notas técnicas de acidentes e outras nove são notas técnicas de incidentes.

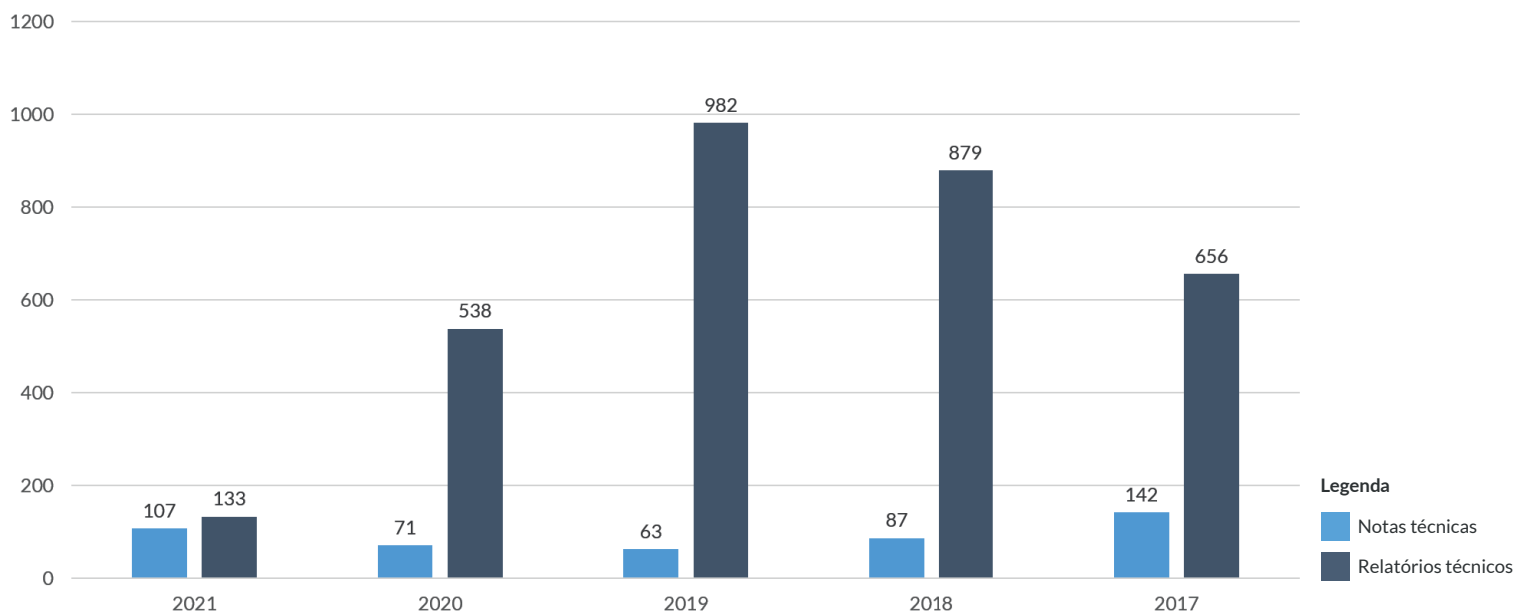
Com o auxílio de equipes dos convênios de cooperação técnica da Central e da RioTrilhos, também foram produzidos 133 relatórios técnicos durante o ano. São documentos próprios, que resultam de operações de auditoria, inspeção ou monitoramento, com análises estatísticas; verificação do cumprimento de normas; padrões e regulamentos operacionais; verificação do cumprimento de cronogramas e projetos; além de resultados de inspeções, testes e medições de sistemas e equipamentos.

### Atividades de fiscalização realizadas todos os dias

Os fiscais da Agetransp fizeram ainda 74.215 atividades de fiscalização durante o ano de 2021, o que resulta em uma média de 203 a cada dia. Foram 39.854 no sistema de transporte metroviário, 21.814 no sistema de transporte aquaviário, 12.358 no sistema de transporte ferroviário e 189 nas rodovias RJ-116 (sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco) e RJ-124 (ligação viária Rio Bonito – Araruama – São Pedro D’Aldeia). São atividades relacionadas à operação e à manutenção de meios, sistemas e equipamentos.

Além de subsidiar a instrução de processos regulatórios e a produção de regulação, 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.

### Notas técnicas e relatórios técnicos produzidos nos últimos cinco anos





## Atendimento à população

Uma preocupação da Agetransp durante o ano de 2021 foi a manutenção dos serviços prestados à população, entre eles o atendimento aos usuários dos serviços regulados de transportes e rodovias, por meio da nossa Ouvidoria. Nos últimos cinco anos, o total de reclamações recebidas pelo órgão chegou a 4.847.

Nesse período, a maior parte das queixas foi registrada por telefone, em um total de 2.926. Em seguida, vieram os registros por e-mail, com um total de 1.715. A Ouvidoria da Agetransp recebeu ainda 164 manifestações pelo sistema de ouvidorias e-ouv, 12 reclamações pelo portal do Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-sic) e outras 30 recebidas de forma presencial, por meio do setor de protocolo da agência e dos atendimentos presenciais realizados pela Ouvidoria, através do programa Ouvidoria Itinerante.

Entre 2017 e 2021, mais da metade das queixas foram referentes à concessionária SuperVia, responsável pela operação do serviço de trens, com 3.062 registros, o equivalente a 63% do total. Em seguida, ficou o serviço de metrô, com 17% das reclamações (845), seguido pelo serviço das barcas, operadora pela CCR, com 787 registros, o equivalente a 16% do total.

Foram recebidas ainda 53 queixas referentes a CCR Via Lagos (RJ-124), 47 sobre a Rota 116 (RJ-116), 37 referentes a outros órgãos e 16 sobre a própria agência reguladora.

## Reclamações por concessionárias

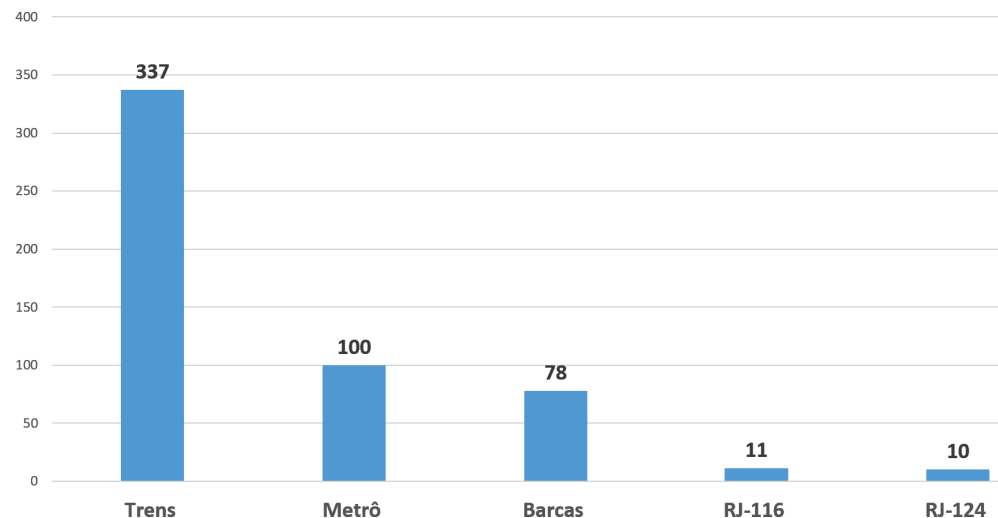
No ano de 2021, ainda sofrendo com a pandemia do novo coronavírus e operando em sistema de escala, a ouvidoria da Age-transp totalizou 541 atendimentos no ano. A maioria dos contatos foi realizado via e-mail, 327, superando o teleatendimento, que foi acionado 202 vezes.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Supervia foi a concessionária que concentrou o maior número de reclamações na Ouvidoria. De janeiro a dezembro de 2021 foram registrados 337 relatos sobre a operadora, representando 62,2% das queixas totais. O Metrô Rio ficou em segundo lugar com 100 registros e, em seguida, a CCR Barcas, com 78. A Rota 116 e a CCR Via Lagos foram motivo de contato 11 e 10 vezes, respectivamente.

Em comparativo com o ano de 2020, todas as cinco concessionárias apresentaram um declínio no número de reclamações. Proporcionalmente, a CCR Barcas foi quem mais reduziu o número de contatos, aproximadamente 75%, seguida pelo MetrôRio (49,8%), CCR Via Lagos (47,4%), Supervia (41,7%) e Rota 116, que diminuiu o número de queixas em 21,5%.

Com relação aos motivos dos contatos sobre a Supervia, a maioria foi por causa da “Operação” (53), que apresentou um aumento de 22,2% em relação ao ano anterior, seguido por “Atrasos das partidas” (42). No caso do MetrôRio, o maior motivo de insatisfação foi o “Atendimento” (13), acompanhado de perto por “Escadas rolantes”, que foram motivo de sete reclamações. Sobre a CCR Barcas, os principais motivos de reclamação foram os “Intervalos” (16) e a “Superlotação” (11). Nas rodovias, CCR ViaLagos e Rota 116, o maior motivo de contato foi em relação ao pedágio, onde cada uma registrou dois contatos para tratar do assunto.

Manifestações registradas na Ouvidoria por serviços – 2021





agetransp



♥ 10 Likes

**agetransp** Equipe de fiscalização da Agetransp em vistoria na estação Central do Brasil, da Supervia. Foram verificadas condições de higienização de acessos, roletas e bilheterias, além de presença de álcool em gel para os passageiros.

#agetransp #regulação #trem #GovRJ #centraldobrasil

## Prestação de serviços via redes sociais

Durante o ano de 2021, ainda sob efeito da pandemia do novo coronavírus, os perfis da Agetransp nas redes sociais foram utilizados também para conscientização e prestação de serviços. Informações do Governo do Estado do Rio de Janeiro sobre medidas restritivas e da Secretaria de Estado de Saúde sobre ações de prevenção à covid-19, por exemplo, foram compartilhadas em nossos perfis no Twitter, Facebook e Instagram.

A equipe de comunicação da agência reguladora também produziu conteúdo próprio, com informações sobre medidas de prevenção importantes durante a pandemia, principalmente nos serviços públicos concedidos de transportes por barcas, trens e metrô, como a necessidade de distanciamento social, a utilização de máscaras de proteção facial e a higienização frequente das mãos, entre outras.

Em um período de transformações, marcado pela necessidade de adaptações, inclusive no uso do transporte público, com alterações operacionais no funcionamento, obrigatoriedade de medidas de proteção individual, entre outras determinações, a Agetransp entende que prestar informações úteis à população é fundamental.

## Agência está presente no Twitter, Facebook, Instagram e YouTube

Ainda sob impacto da pandemia do novo coronavírus, com novas regras para o funcionamento dos serviços de barcas, trens e metrô, as redes sociais tiveram ainda mais importância como meio de comunicação com os usuários dos sistemas de transportes regulados em 2021. O alcance das publicações da agência reguladora no Twitter atingiu o mesmo patamar do ano anterior, passando dos quatro milhões (4.040.500). A média de perfis que visualizaram as pos-

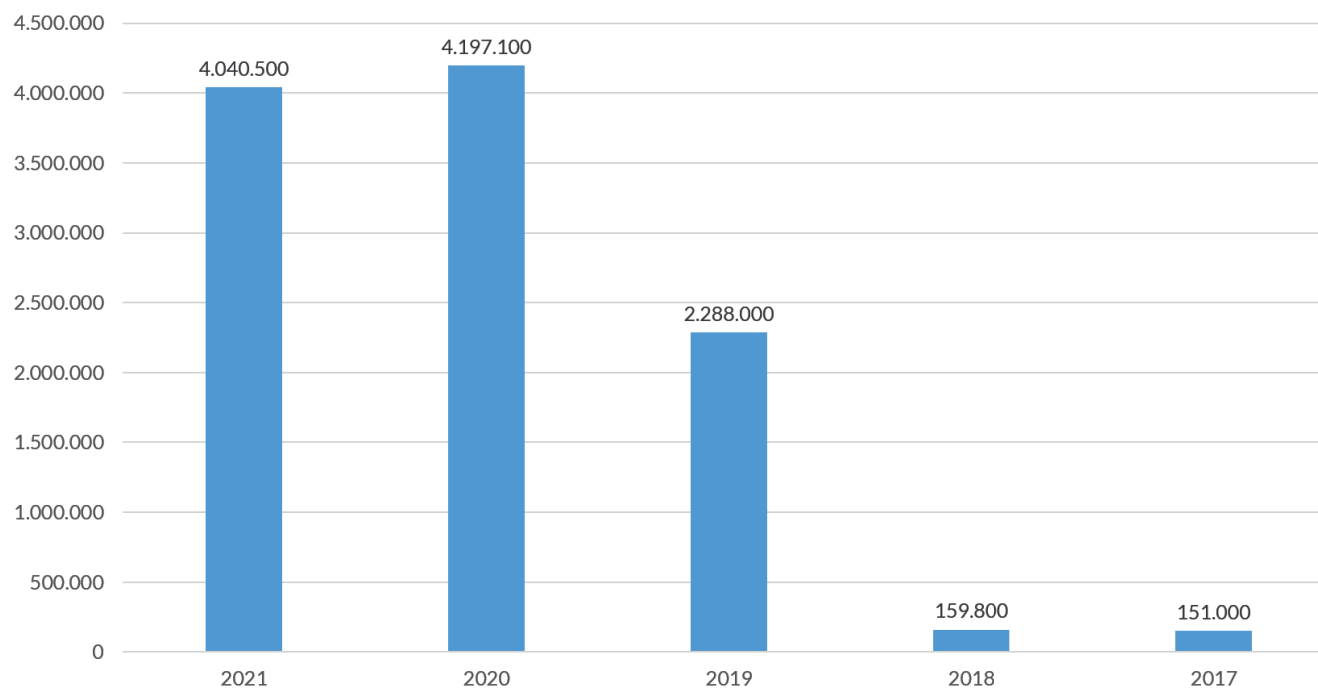
tagens da Agetransp nesta rede social chegou a 11 mil por dia. O twitter é a mídia social mais utilizada pelos nossos seguidores.

No Facebook, a quantidade de seguidores da página da agência reguladora segue crescendo, saindo de 1.950 para mais de 2.200 entre o fim de 2020 e o fim de 2021. Já a página do Instagram conta com mais de 1,5 mil seguidores. No canal do YouTube, ficam armazenados os vídeos de todas as sessões regulatórias realizadas

pela Agetransp, que são transmitidas ao vivo.

Nas redes sociais da Agetransp, além da interação com os usuários dos serviços públicos concedidos de transportes e rodovias, são publicadas informações sobre os resultados das sessões regulatórias, aplicação de penalidades, resoluções, portarias, atividades de fiscalização feitas diariamente, além de informações gerais sobre os serviços de barcas, trens, metrô e das rodovias RJ-116 e RJ-124.

### Alcance das publicações da Agetransp no Twitter em 2021



### CMC: integração entre Ouvidoria e fiscalização

O atendimento 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 da manifestação na Ouvidoria, onde é aberto processo específico de verificação, com prazo para retorno e identificação 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 2021, o serviço de transporte ferroviário concentrou a maior parte das manifestações nas redes sociais da Agetransp. As principais reclamações foram sobre atrasos, intervalos irregulares, superlotação e falta de informações.



## Agetransp: receitas e despesas

Em 2021, o balanço financeiro da Agetransp apresentou um saldo positivo de R\$ 55.549.482,60. O dado refere-se à diferença entre a receita realizada, que somou R\$ 72.579.492,90, e a despesa realizada, que chegou a R\$ 17.030.010,30. O total arrecadado no ano registrou uma alta de 143% em relação ao ano anterior. Em 2020, o valor chegou a R\$ 29.751.246,41.

Os repasses ao 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), respondeu pela maior parte das receitas, com R\$ 37.928.988,33. Em seguida, vieram os depósitos judiciais, responsáveis por R\$ 32.268.853,73.

A arrecadação de 2021 foi composta ainda por remuneração das aplicações financeiras, que somaram R\$ 2.247.256,59, e o pagamento de multas pelas concessionárias reguladas, que atingiram R\$ 134.394,25.

# Taxas de regulação por concessionárias

Após um ano marcado por queda nas receitas das concessionárias reguladas pela Agetransp, que se refletiu nos valores das taxas de regulação, o ano de 2021 demonstra o início de uma recuperação para a maior parte das operadoras. Considerando os valores referentes ao pagamento desta taxa, a concessionária Metrô Rio, responsável pelas linhas 1 e 2, registrou alta de 16%, chegando a R\$ 2.236.162,31. A concessionária Rio Barra, responsável pela linha 4 do metrô, teve aumento de 20%, saindo de R\$ 569.799,19 em 2020 para R\$ 687.372,15 em 2021.

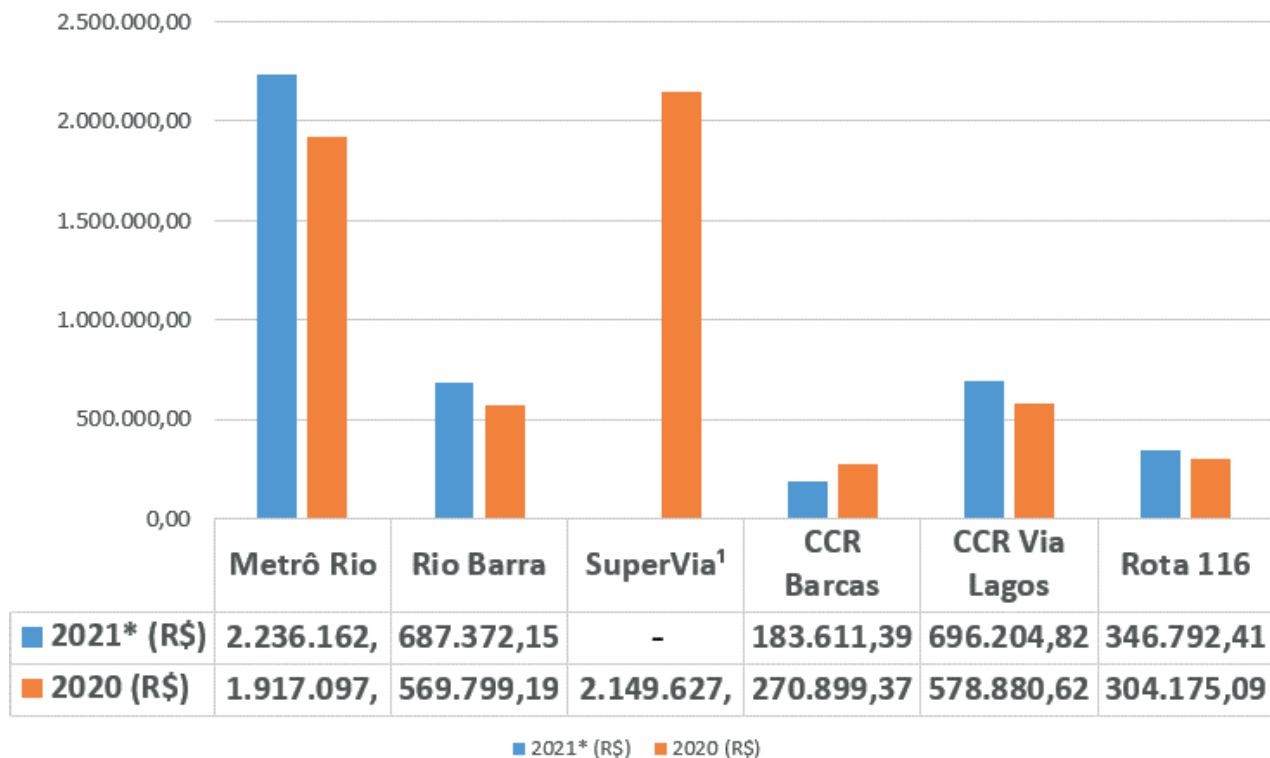
Entre as concessionárias que tiveram os valores apurados, a CCR Barcas, que opera o serviço de transporte aquaviário do Rio de Janeiro, foi a única que registrou redução nos valores pagos de taxa de regulação, de 33% entre 2021 e 2020, saindo de R\$ 270.899,37 para R\$ 183.611,39. A SuperVia, que opera o sistema de trens urbanos do Rio de Janeiro, ainda não teve os valores apurados pela agência reguladora.

Já entre as concessionárias de rodovias, a CCR ViaLagos, que opera a rodovia RJ-124, registrou alta

de 20% nos valores de pagamento de taxa de regulação em 2021, atingindo a marca de R\$ 696.204,82. A Rota 116, responsável pela operação da rodovia RJ-116, registrou aumento de 14%, saindo de R\$ 304.175,09 em 2020 para R\$ 346.792,41 em 2021, em valores pagos referentes à taxa de regulação.



Valores pagos de taxas de regulação em 2021 e 2020



\*Valores preliminares, visto que as notas técnicas ainda não foram homologadas.

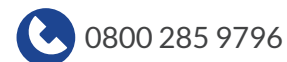
<sup>1</sup> Valores ainda pendentes de apuração, devido ao não envio das demonstrações financeiras pela concessionária.

## Siga nossas redes sociais:



## Ouvidoria

Dúvidas, reclamações e sugestões



Av. Pres. Vargas, 1100 - 12º e 13º andar  
Centro, Rio de Janeiro - RJ  
CEP 20071-002