

OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2024



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

Ouvidoria – AGETRANS

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Assistente de Ouvidoria

Carlos Henrique Roque da Silva

Assistente de Ouvidoria

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo Firmo de Souza

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria

Índice

OUVIDORIA DA AGETRANS SP	1
Índice.....	3
1 Sobre a Ouvidoria da Agetransp	6
2 Canais formais de Atendimento	7
3 Tipos de Manifestação.....	8
4 Canais de Atendimento das manifestações	9
5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp.....	15
6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp.....	15
7 Manifestações e Reclamações anuais	16
8 Manifestações Concessionária Supervia.....	17
8.1 – Manifestações por ramal.....	20
8.2 Manifestações por assunto.....	22
8.3 Top 10 Reclamações Supervia – Janeiro.....	25
8.4 Top 10 Reclamações Supervia – Fevereiro	26
8.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – Março	26
8.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril	27
8.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio	27
8.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho.....	28
8.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho.....	29
8.10 Top 10 Reclamações Supervia – Agosto	30
8.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro.....	31
8.12 Top 10 Reclamações Supervia – Outubro	32
8.13 Top 10 Reclamações Supervia – Novembro.....	32
8.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro	33
9 Manifestações Concessionária MetrôRio	33
9.1 Manifestações por Linha.....	36
9.2 Reclamações por Linha.....	37

9.2 Manifestações por assunto.....	38
9.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro	42
9.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – Fevereiro.....	43
9.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março	43
9.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril.....	44
9.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio.....	44
9.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho	45
9.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho	45
9.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto.....	46
9.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro	46
9.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro.....	47
9.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro	47
9.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro	48
10 Manifestações Concessionária CCR Barcas	48
10.1 Reclamações por Estação	51
10.2 Reclamações por assunto	52
10.3 Reclamações CCR Barcas – Janeiro.....	54
10.4 Reclamações CCR Barcas – Fevereiro	54
10.5 Reclamações CCR Barcas – Março.....	55
10.6 Reclamações CCR Barcas – Abril	55
10.7 Reclamações CCR Barcas – Maio	56
10.8 Reclamações CCR Barcas – Junho.....	56
10.9 Reclamações CCR Barcas – Julho.....	57
10.10 Reclamações CCR Barcas – Agosto	57
10.11 Reclamações CCR Barcas – Setembro.....	58
10.12 Reclamações CCR Barcas – Outubro	58
10.13 Reclamações CCR Barcas – Novembro.....	59
10.14 Reclamações CCR Barcas – Dezembro	59
11 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos	60

11.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro.....	65
11.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro	65
11.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março.....	66
11.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril	66
11.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio	67
11.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho.....	67
11.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho.....	68
11.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto.....	68
11.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro.....	69
11.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro	69
11.11 Reclamações CCR Via Lagos – Novembro.....	69
11.12 Reclamações CCR Via Lagos – Dezembro	70
12 Manifestações Concessionária ROTA 116.....	70
12.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro	75
12.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro.....	76
12.3 Reclamações Rota 116 - Março	76
12.4 Reclamações Rota 116 - Abril.....	77
12.5 Reclamações Rota 116 - Maio.....	77
12.6 Reclamações Rota 116 – Junho	78
12.7 Reclamações Rota 116 – Julho	78
12.8 Reclamações Rota 116 - Agosto.....	79
12.9 Reclamações Rota 116 - Setembro	79
12.10 Reclamações Rota 116 - Outubro.....	79
12.11 Reclamações Rota 116 – Novembro	80
12.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro.....	80
13 Conclusão.....	80

Apresentação

A Ouvidoria da AGETRANS (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) é o setor que realiza o tratamento das manifestações dos usuários no que tange às Concessionárias reguladas pela Agência e ser a principal mediadora entre os usuários e a Agetransp.

Sendo assim, este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante todo o ano de 2024, além dos anos anteriores. Objetivou-se a análise dos dados coletados referentes às Concessionárias nos canais disponibilizados aos usuários, como o sistema telefônico, e-mail, OuvERJ, Whatsapp e Ouvidoria Itinerante.

Além disto, outro objetivo foi analisar os dados fornecidos mensalmente a esta Ouvidoria pelas Concessionárias reguladas afim de que os usuários possam ter acesso à informação e fomentar a transparência.

Com base nos dados coletados pela Ouvidoria da Agetransp e das Concessionárias reguladas, é possível traçar um panorama das insatisfações dos usuários e requerer melhorias nos serviços públicos concedidos.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições desta Ouvidoria, dispostas na Resolução AGETRANS n° 25, de 23 de dezembro de 2014 e em cumprimento da lei 13.460 de 16 de junho de 2017.

1 Sobre a Ouvidoria da Agetransp

A Ouvidoria da Agetransp possui cinco canais principais de atendimento aos usuários que são: Call Center, e-mail, OuvERJ, Whatsapp e Presencial. Através deles, 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/ou para o setor responsável da Agência.

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).

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, cujo objetivo é atender usuários dos serviços públicos regulados pela AGETRANSP que preferam usar este canal como forma de se manifestar. O e-mail da Ouvidoria da AGETRANSP é ouvidoria@agetransp.rj.gov.br



O OuvÉRJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial do Governo do Estado do Rio de Janeiro, onde os cidadãos podem registrar manifestações, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. O link para acesso ao sistema é <https://www.rj.gov.br/ouverj/manifestacoes>.



O WhatsApp é um novo canal de interação dos usuários com a AGETRANS. O referido canal foi institucionalizado em 2024 e seu intuito é garantir mais uma opção para os usuários realizarem suas manifestações. O contato do WhatsApp da Ouvidoria é (21) 96813-7562.



As ações de Ouvidoria Itinerante se configuraram como um canal de atendimento presencial, promovendo a aproximação da Ouvidoria e da AGETRANS com seus usuários.

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.



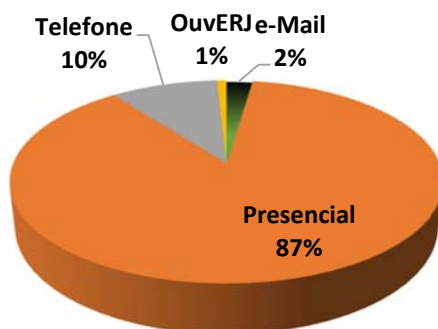
ELOGIO

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

4 Canais de Atendimento das manifestações

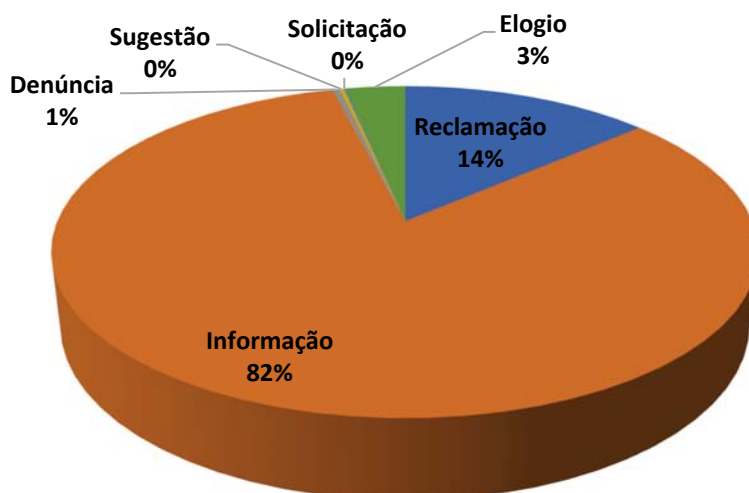
No ano de 2024, registrou-se nesta Ouvidoria **28.107 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda as ações de Ouvidoria Itinerante. No período, **2.674 manifestações** foram coletadas através do call center. O e-mail destacou-se por ter sido canal utilizado em 2,3% das manifestações, sendo em sua totalidade **652 atendimentos**. No sistema do OuvERJ, foram coletados **230 registros**, dos quais 34,8% configuraram-se como pedidos de acesso à informação.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

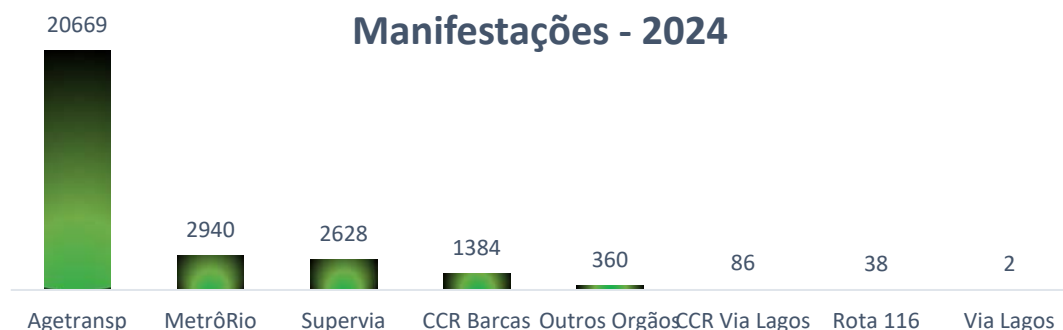


Em 2024, aproximadamente 13,6% dos registros foram reclamações, havendo crescimento deste percentual em relação ao ano anterior. No período a Ouvidoria registrou **23.155 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **3.834 registros de reclamações**. Dos 3.834 atendimentos de insatisfações, **622 foram via e-mail, 574 por telefone, 124 via OuvERJ e 2.514 presencialmente**.

MANIFESTAÇÕES POR TIPAGEM

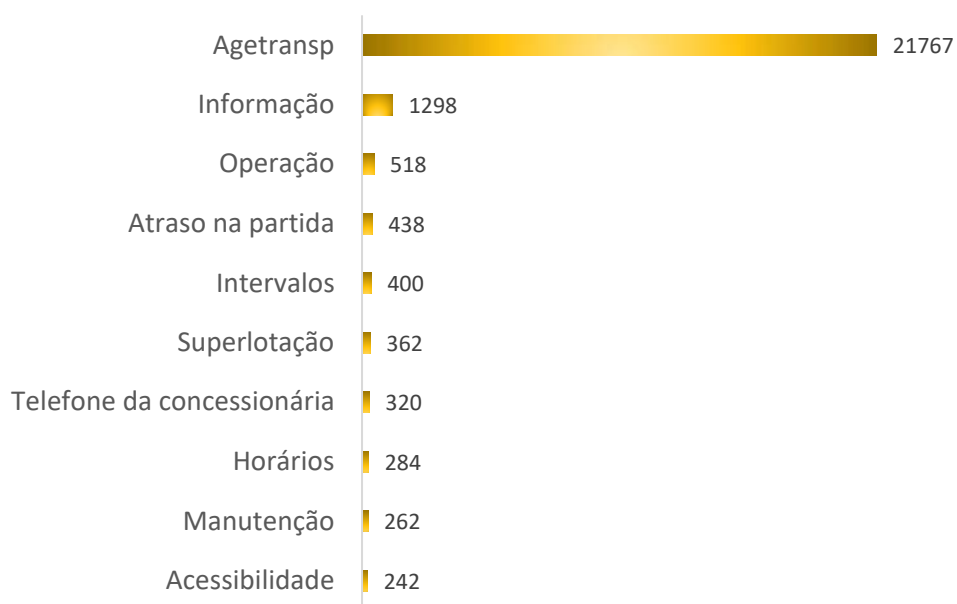


Em 2024, cerca de 73,5% dos registros foram em relação a informações sobre a atuação da Agetransp. Em relação as concessionárias, o MetrôRio foi o mais manifestado, com 10,5% dos registros. A Supervia foi a 2ª Concessionária mais manifestada responsável por 9,3%. Considerando a CCR Barcas, 4,9% dos registros coletados nesta Ouvidoria foi em relação a Concessionária. CCR Via Lagos e Rota 116 foram responsáveis, respectivamente, por 0,3% e 0,1%.



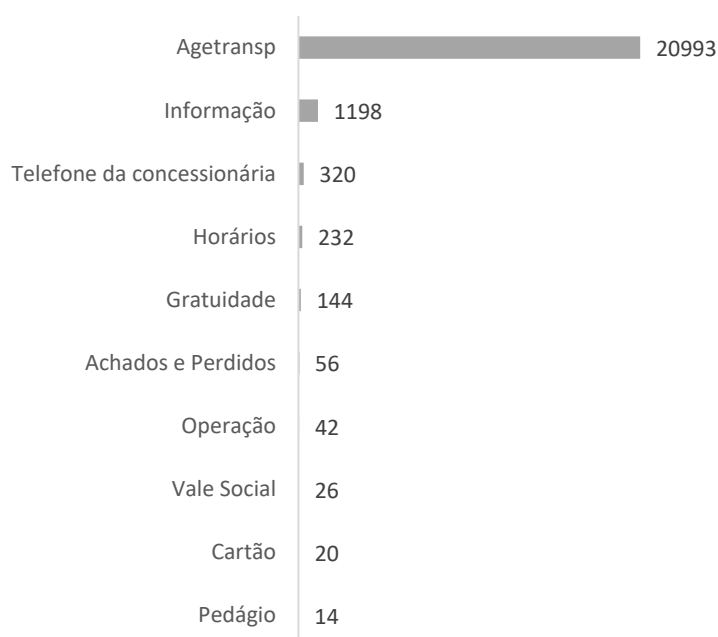
Em relação aos assuntos das manifestações, Informações sobre a Agetransp obteve maior número absoluto de registros, 21.767 dos 28.701 atendimentos referiam-se a este assunto, ou seja, 77,4%. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:

Manifestações - Ouvidoria Agetransp



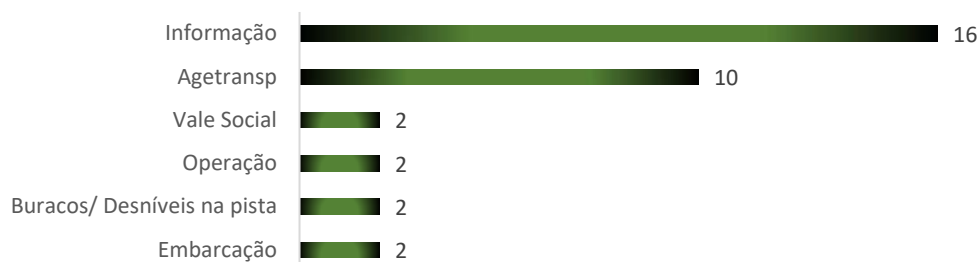
Das informações, verificou-se que novamente o assunto Agetransp foi assunto mais manifestado em relação a este tipo de registro. No período de 2024, dos 23.155 registros sobre este tipo, 20.993 eram relacionados a informações sobre a Agência Reguladora, equivalendo a um percentual de 90,7%. Abaixo estão dispostos os 10 assuntos de informação mais manifestados.

Informações

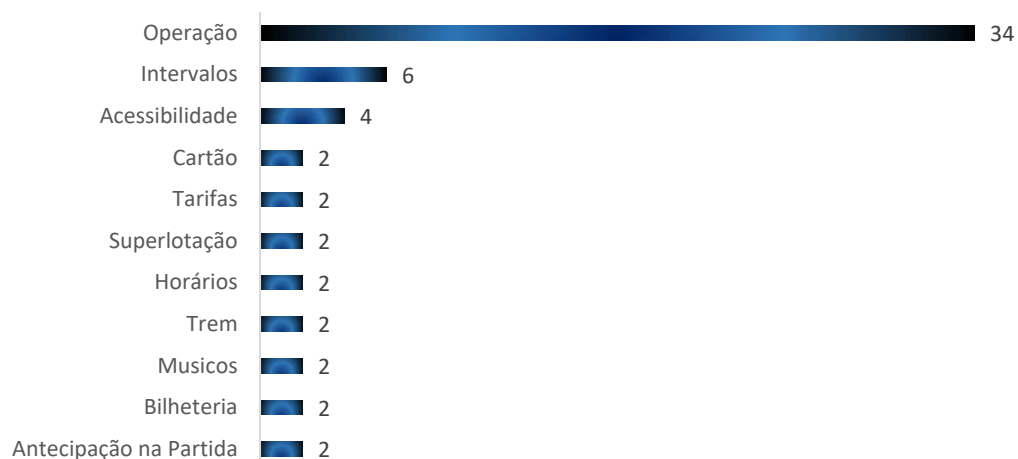


Em relação a solicitações, os maiores registros se referiam a informação, no ano de referência houve 10 registros acerca de conservação e limpeza e 2 registros sobre vale social, operação, buracos/desníveis na pista e embarcação. Considerando as sugestões, operação, intervalos e acessibilidade foram motivos de 73,3% das sugestões dos 60 registros

Solicitações

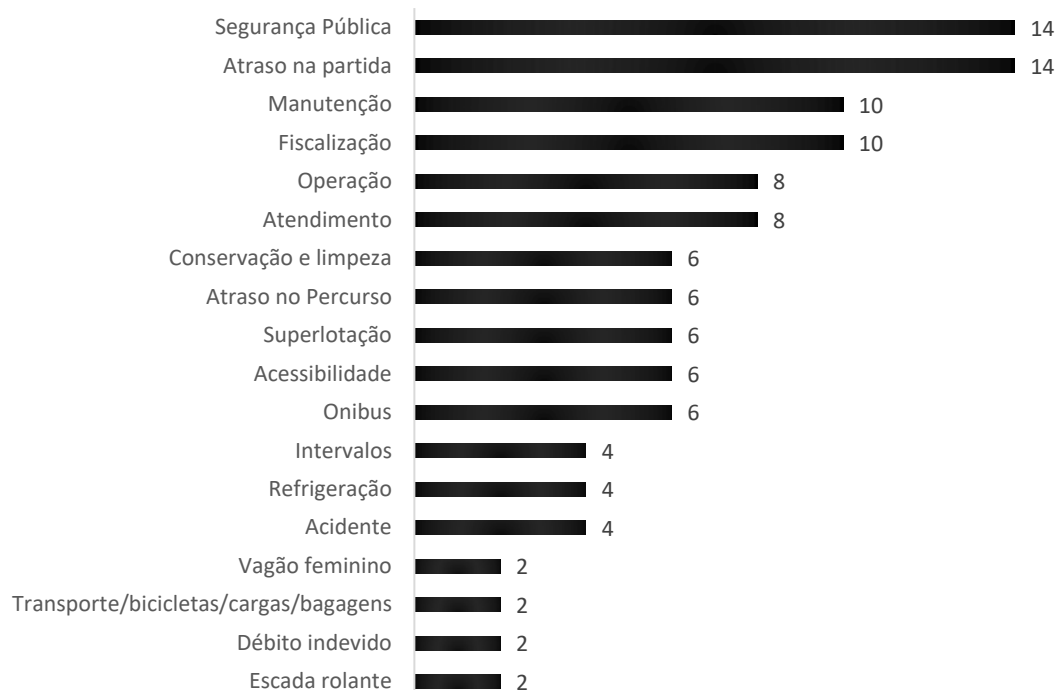


Sugestões

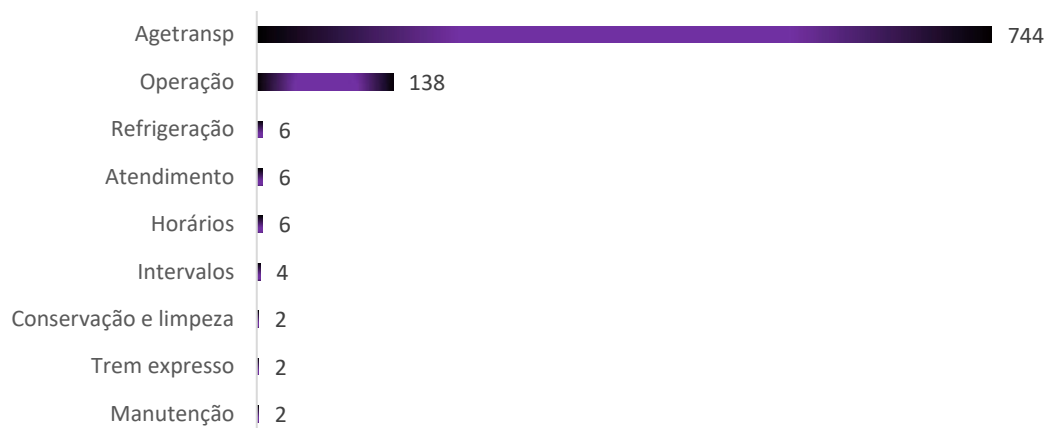


No período houve registro de 114 denúncias, apresentando crescimento em relação ao ano passado. Os principais registros se referiram a segurança pública, atraso na partida, manutenção e fiscalização. Enquanto em relação aos elogios, 81,8% dos registros foram referentes a atuação desta Agetransp na regulação dos transportes e rodovias concedidos pelo Poder Concedente.

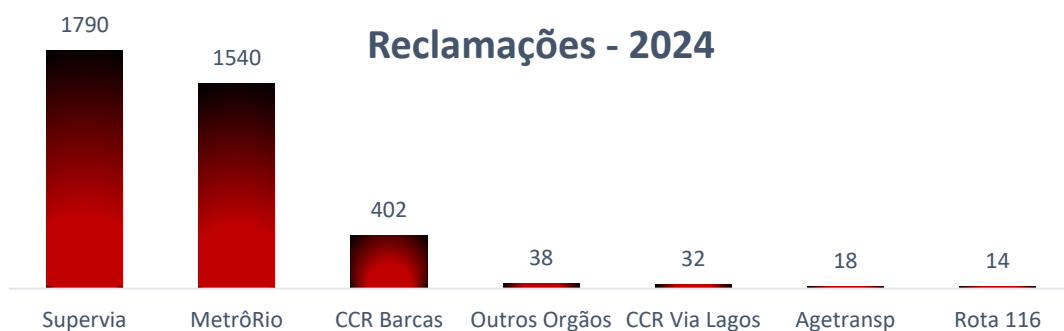
Denúncias



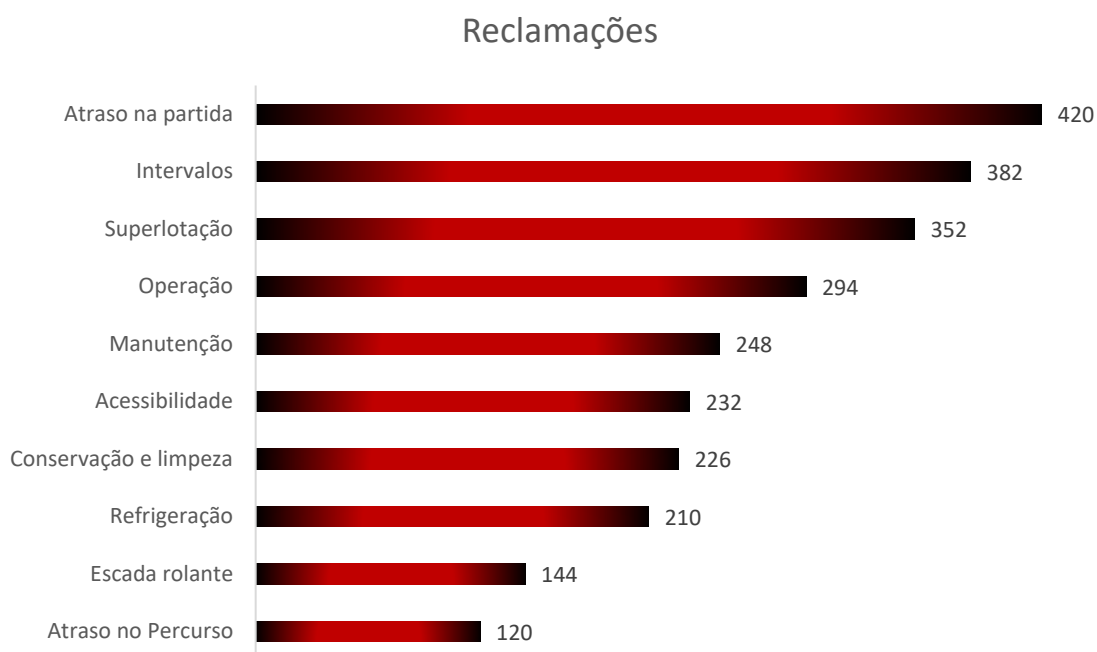
Elogios



Em 2024, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 320 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se aproximadamente 150 reclamações por mês, havendo aumento nesta média em relação a 2023. Considerando Concessionária responsável pelo transporte Aquaviário, registrou-se 34 insatisfações mensais. O MetrôRio foi responsável por aproximadamente 129 insatisfações mensais. As Concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram médias respectivas de 3 e 2 reclamações mensais, aproximadamente.

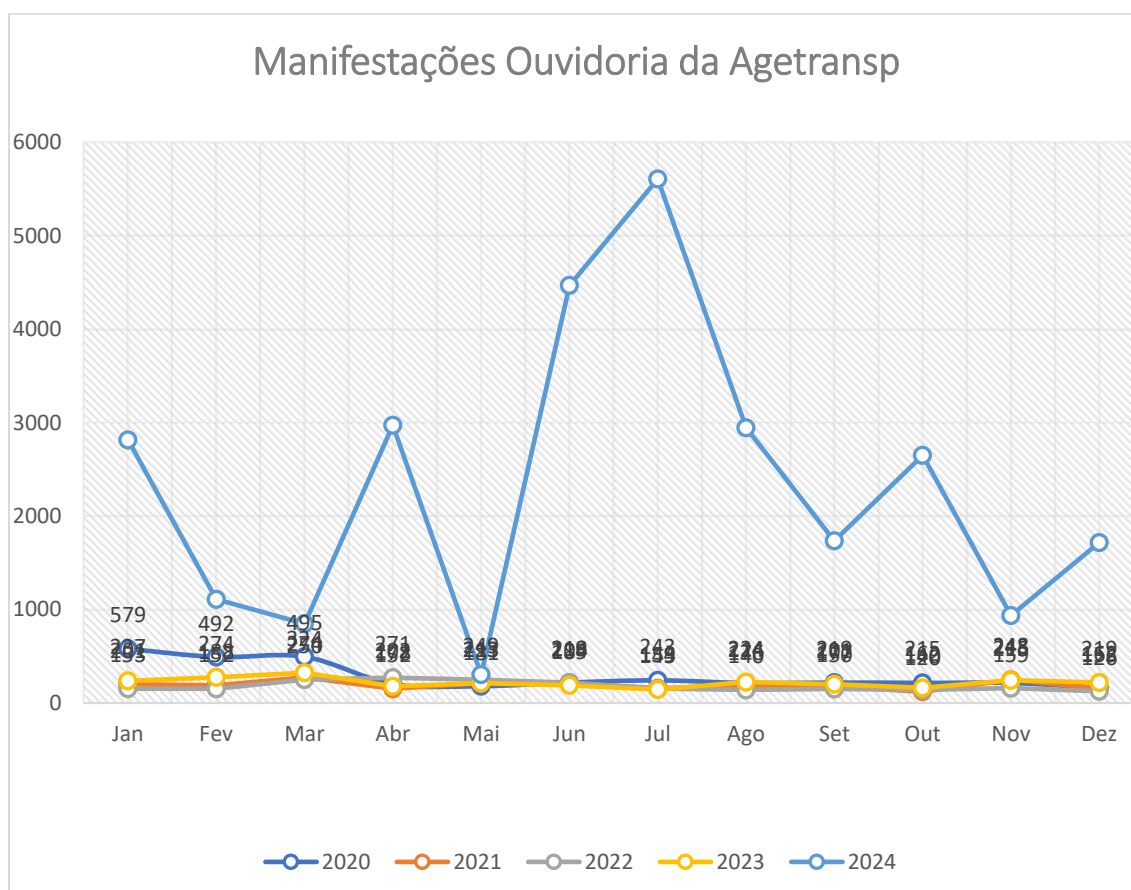


No que tange às reclamações, atraso na partida foi assunto mais reclamado, correspondendo a percentual de 11%. Intervalos foi o 2º assunto mais reclamado. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:



5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp

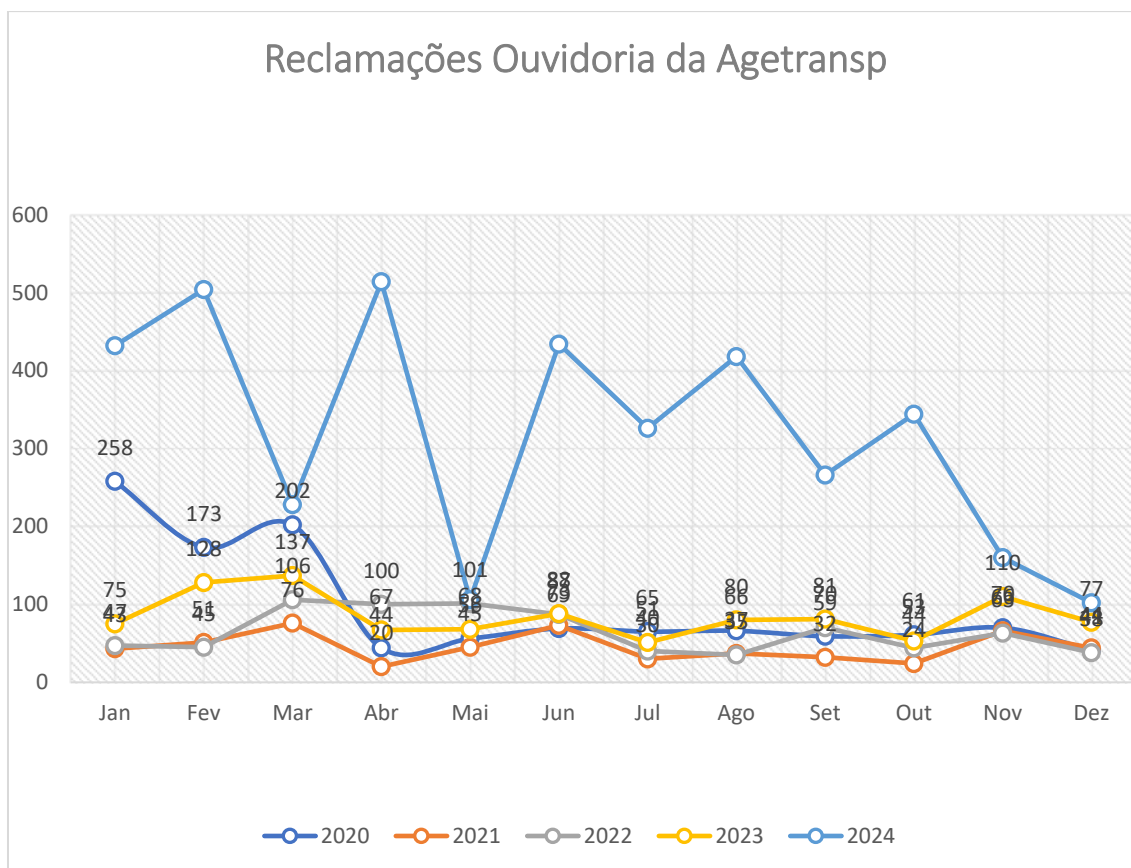
Foram avaliados os comportamentos dos registros ao longo dos meses dos anos de 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024. No ano de 2020 nota-se um decréscimo no 2º semestre, estando associado ao período em que havia decretado estado de calamidade pública. Em 2021, os meses do 1º trimestre apresentaram os maiores valores. Em 2022, o 2º trimestre ficou marcado com os maiores índices desde o início da pandemia. Ainda assim, verificou-se que nos anos de pandemia, os meses que apresentaram maior número de registros eram do 1º trimestre. No ano em análise, destaca-se o início das ações de Ouvidoria Itinerante, influenciando nos registros, sendo os maiores desde o início da pandemia.



6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp

Em relação às reclamações, janeiro e março apresentaram maiores números de registros em 2020, assim como as manifestações. Em 2021, o comportamento das reclamações também foi semelhante sendo os meses do 1º trimestre com maiores números de insatisfações. Em 2022, o crescimento das queixas foi entre os meses de março e maio, sendo o maior número registrado

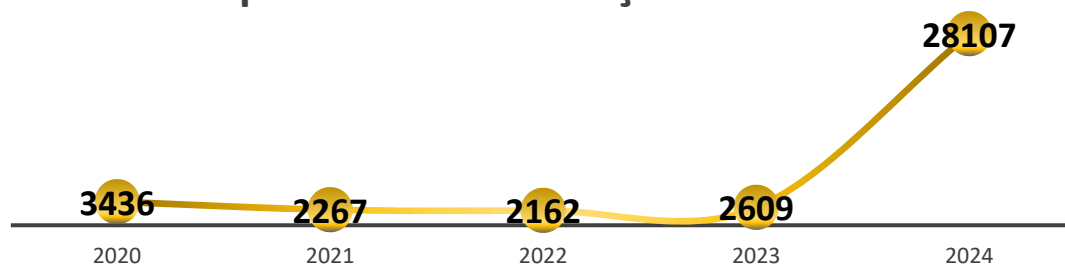
em março. Em 2023 foi marcado por uma alta no número de queixas no 1º trimestre, semelhante aos anos anteriores. No ano corrente, os meses de fevereiro e abril registraram as maiores marcas da contagem histórica.



7 Manifestações e Reclamações anuais

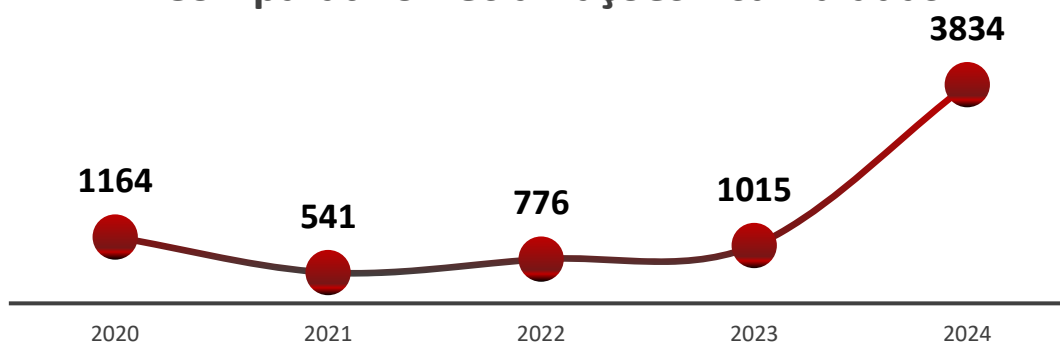
Considerando as manifestações, 2023 foi o ano em que houve mais registros, em comparação com os anos de 2020, 2021 e 2022, devido ao retorno progressivo pós-pandêmico. Em 2024, os registros aumentaram 977,3% em relação a 2023 e 1.200% comparado com 2021.

Comparativo Manifestações Acumuladas



Em relação às reclamações, o cenário foi semelhante, voltando a haver crescimento nas queixas. As reclamações aumentaram continuamente de 2021 a 2023 e, desde o ano passado, notando-se um crescimento de 277,7%.

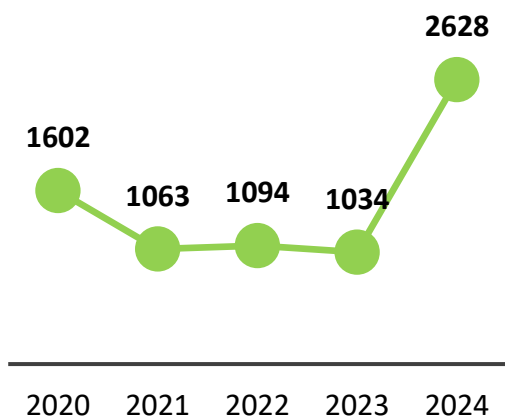
Comparativo Reclamações Acumuladas



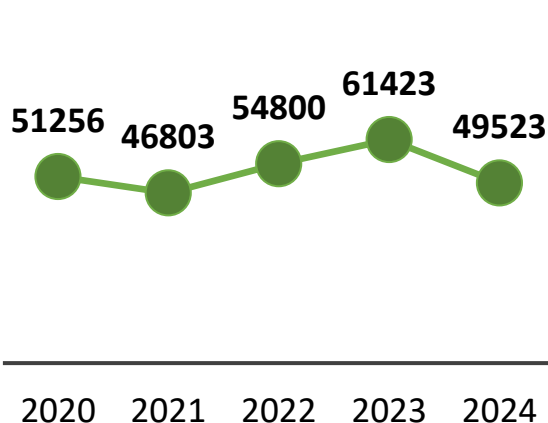
8 Manifestações Concessionária Supervia

As manifestações em relação a Supervia voltaram a cair após aumentarem continuamente na Ouvidoria da Concessionária, diferente da Ouvidoria da Agetransp. Em 2024 foi constatado aumento de 154,2% na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionário o decréscimo avaliado foi de 19,4%.

Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp

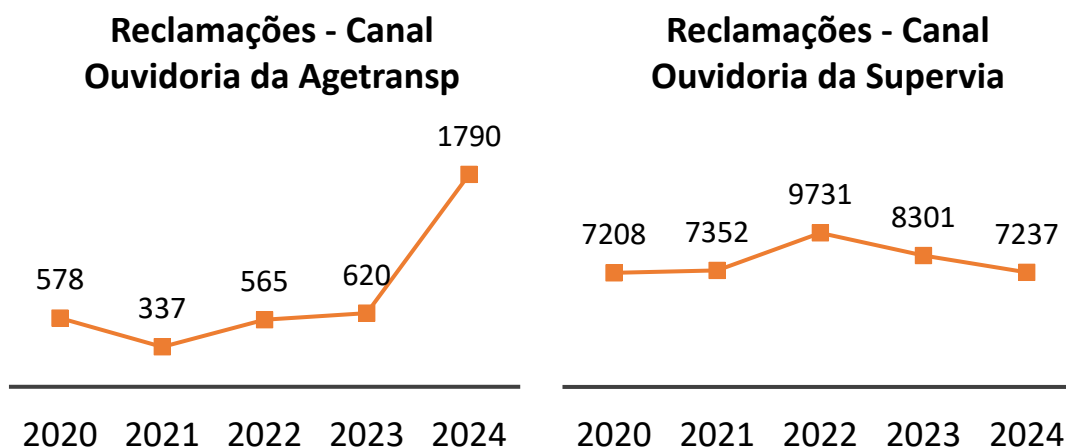


Manifestações - Canal Ouvidoria da Supervia

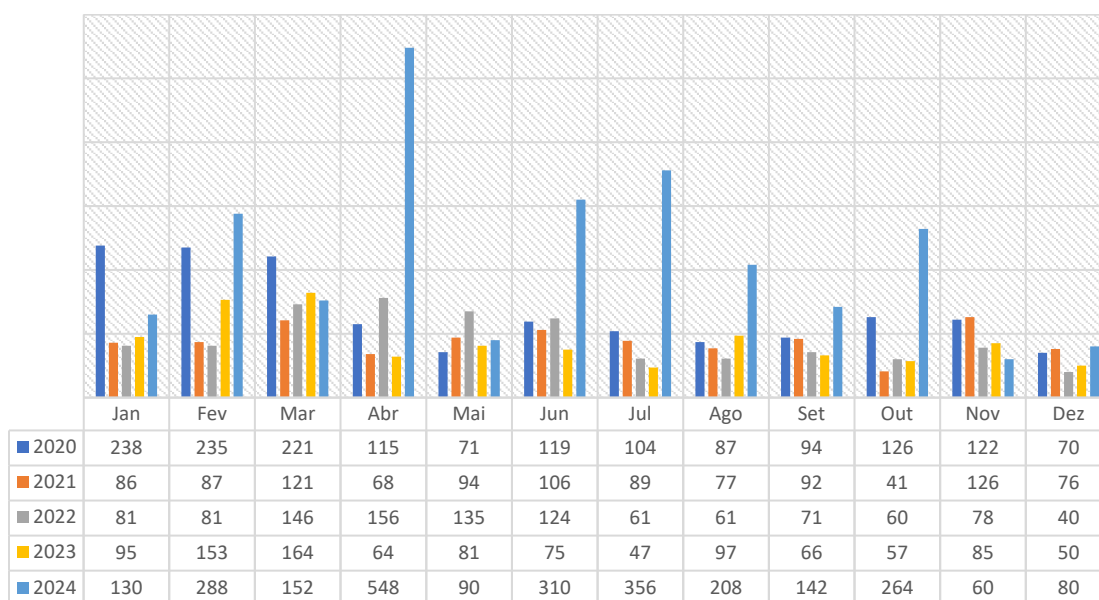


O comportamento das insatisfações foi semelhante em ambos os setores. Seguindo as manifestações, as reclamações cresceram 188,7% em 2024 na

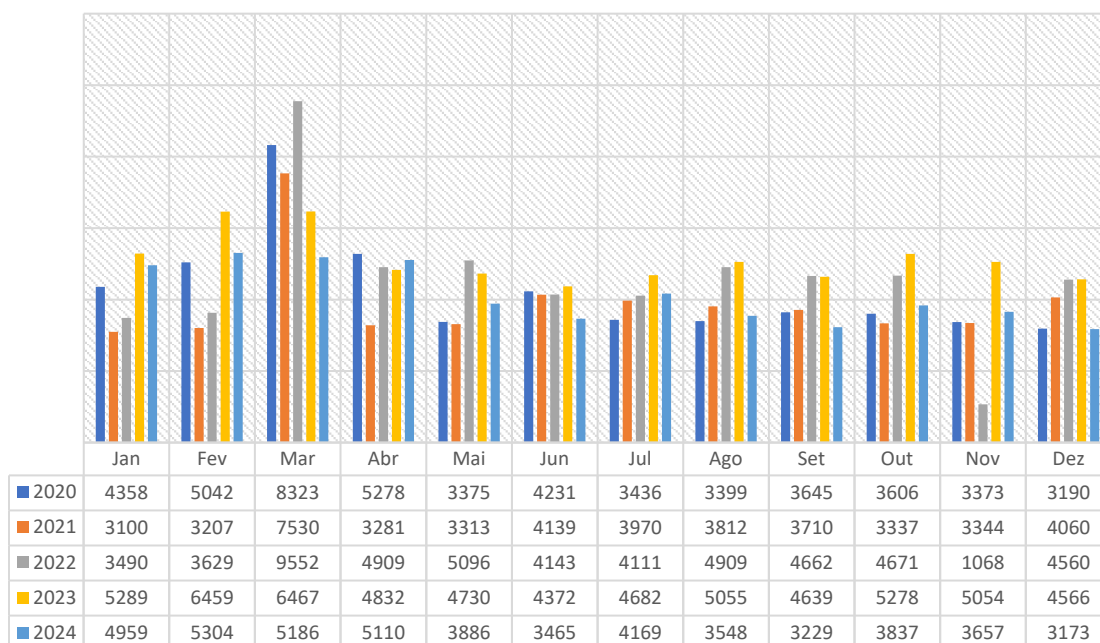
Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária o decréscimo foi de 12,8%, em comparação com 2023.



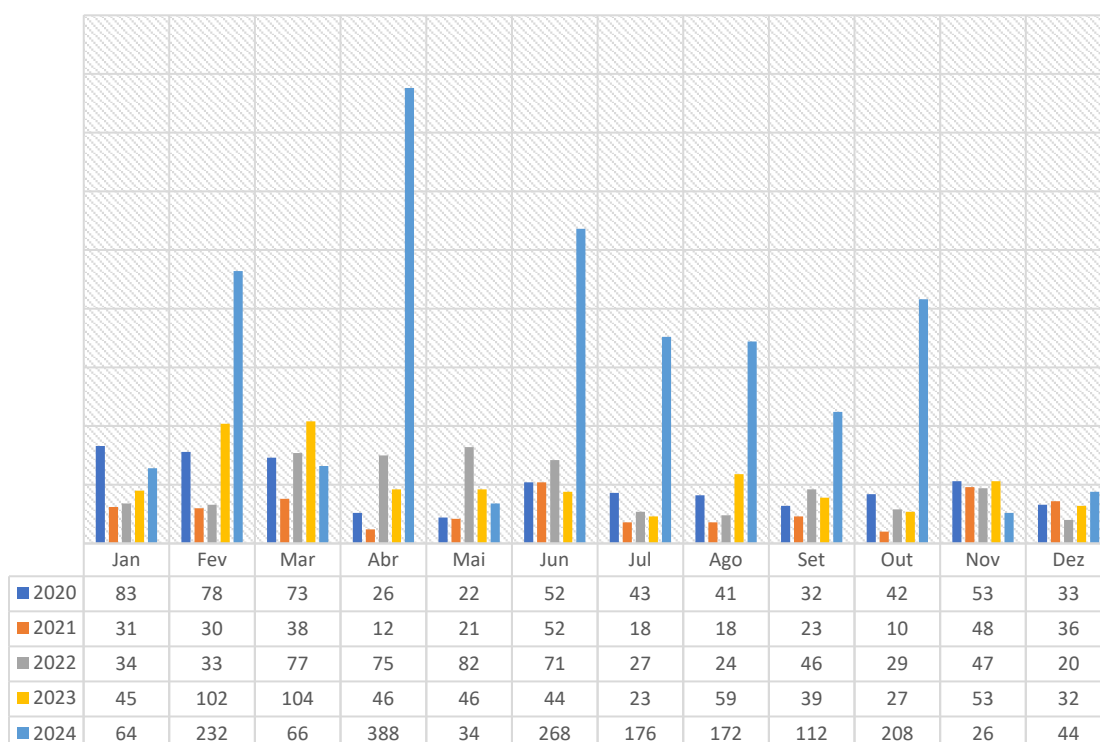
Com relação aos dados da Agetransp, em 2020, os meses referente ao 1º trimestre apresentaram os maiores valores. Em 2021, o comportamento difere, sendo junho período com maior número de registros. Destaca-se no ano de 2022 os meses entre março e junho, que apresentaram os maiores valores desde o início da pandemia. O mês de abril do ano corrente foi o mais manifestado em toda série histórica.



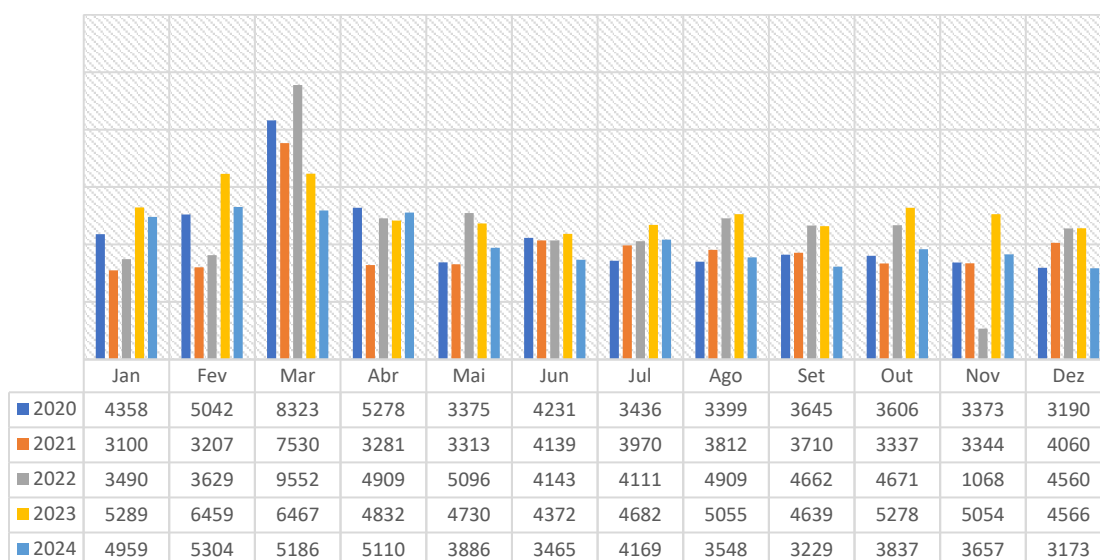
Considerando os dados da Concessionária, em 2020, março foi o mês com maior número de registros, sendo evidenciado um aumento ao longo do 1º trimestre. Em 2021 o comportamento foi semelhante no 1º trimestre, devido ao cenário antes da pandemia, sendo o mês de março com maiores registros. Em 2024, vale destacar a queda em todos os meses do ano em relação a 2023, com exceção do quarto mês do ano anterior.



Considerando as reclamações na Ouvidoria da Agetransp, em 2020, o 1º trimestre manteve o padrão, antes de se iniciarem as restrições. No ano de 2022, o comportamento evidenciado se altera. Os meses de abril, maio e junho foram os períodos em que a Ouvidoria da Agetransp registrou maiores números de reclamações sobre a Supervia. No ano em análise, podemos observar uma alta significativa nos 2º e 3º trimestres, recebendo o maior número de queixas desde o início da pandemia.

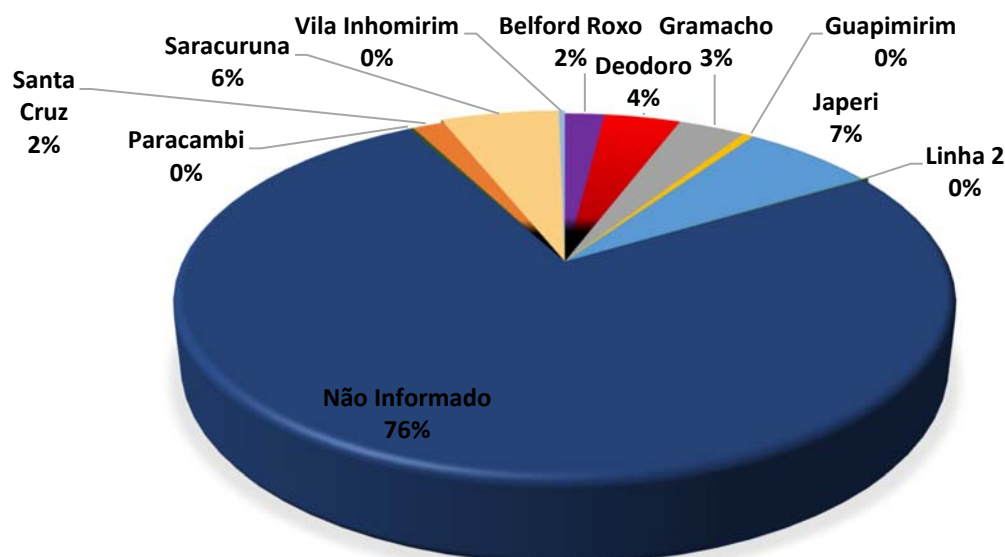


Nos dados da Concessionária, em 2020, o comportamento não se diferencia, em especial nos meses entre janeiro e março. Considerando o ano 2022, o mês de março, abril e agosto, receberam mais reclamações por parte dos usuários. O ano de 2024 ficou marcado pelo aumento gradativo no número de manifestações após os anos de pandemia, porém com comportamento inverso nas queixas.

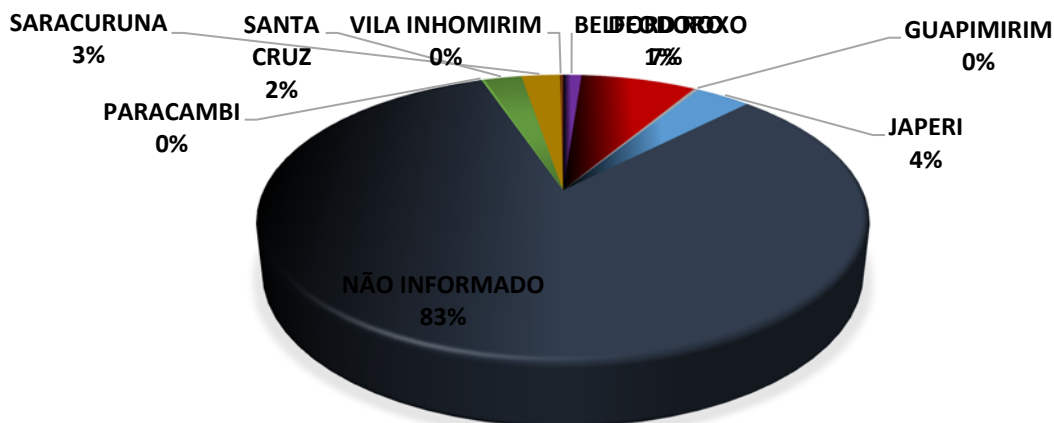


8.1 – Manifestações por ramal

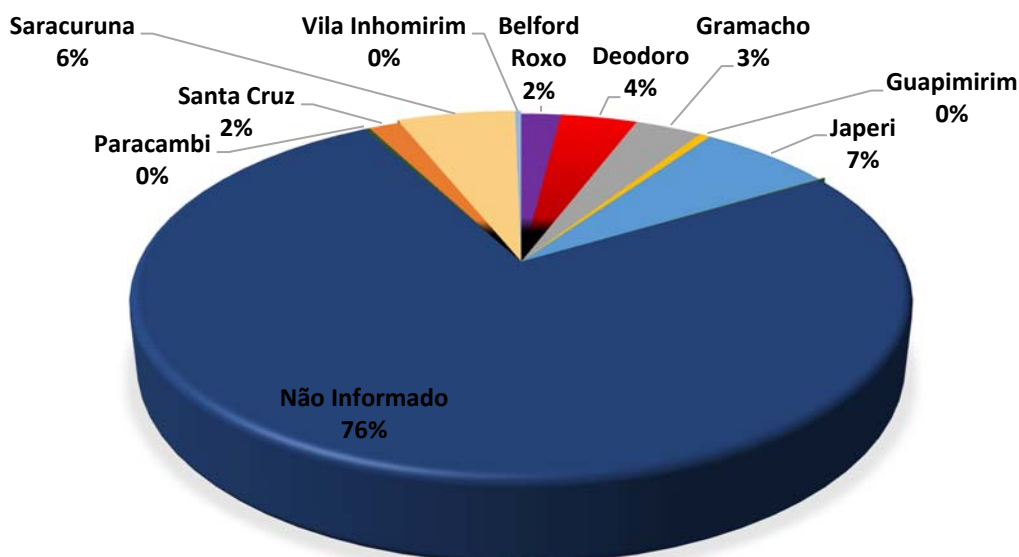
Considerando as manifestações nesta Ouvidoria, a maior parcela dos registros não teve informação de ramal. Ademais, o ramal mais manifestado foi Japeri, sendo teor de 176 dos 2.628 registros acerca da Concessionária. Outro ramal de destaque foi Saracuruna, responsável por 152 registros nesta Ouvidoria.



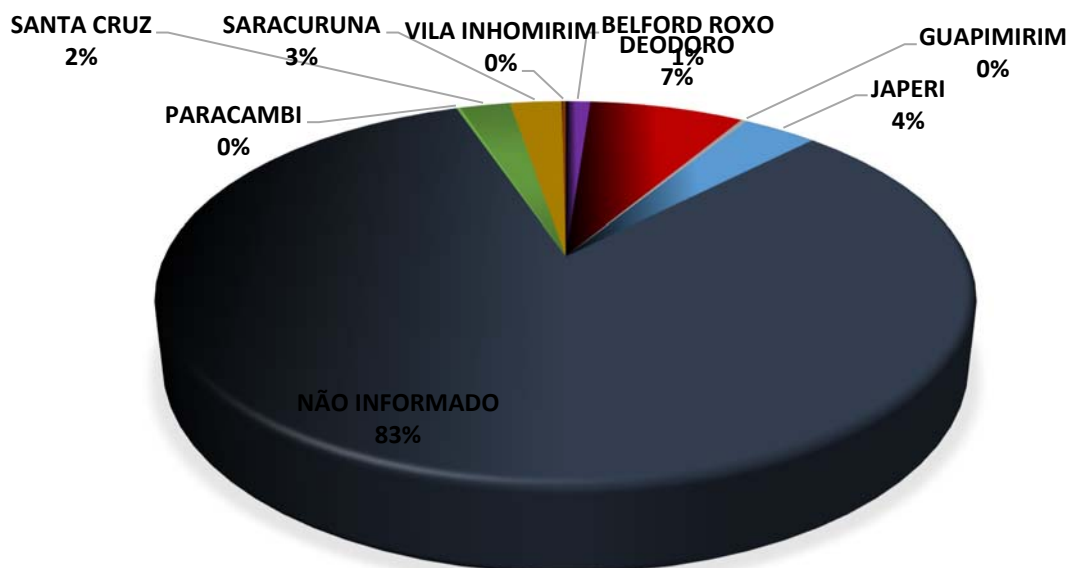
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria da Concessionária, verifica-se que o ramal com maior número de registros não foi informado, com 40.834 registros dentre 49.523. Deodoro e Japeri apresentaram números superiores ao ramal Santa Cruz, sendo de respectivamente, 3.640 e 1.750 registros.



Em relação as reclamações, o panorama se alterou em relação aos registros nesta Ouvidoria. Considerando os ramais informados, Saracuruna foi o mais reclamado com 148 insatisfações e Japeri o 2º com 134 registros.



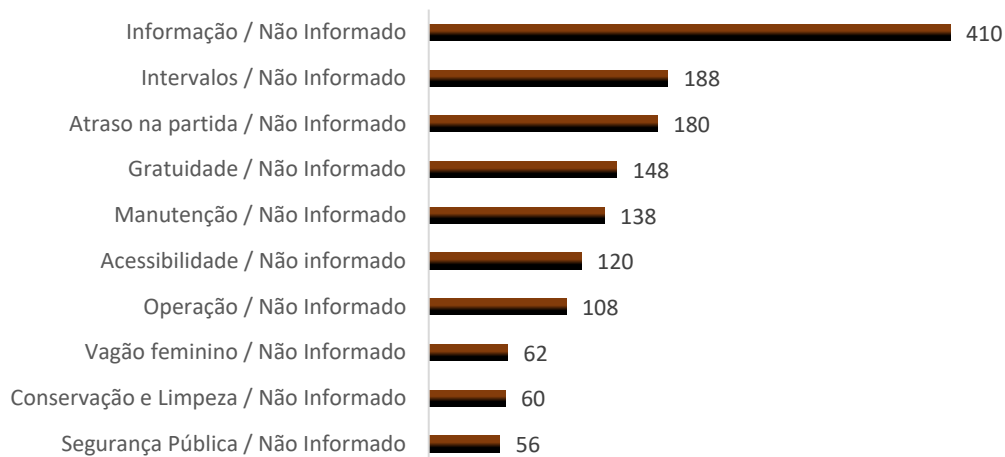
Em relação aos dados da Ouvidoria da Concessionária, nota-se que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações. Deodoro foi motivo de 2.931 registros no ano de 2024, Japeri 1.536 queixas e Saracuruna 1.033.



8.2 Manifestações por assunto

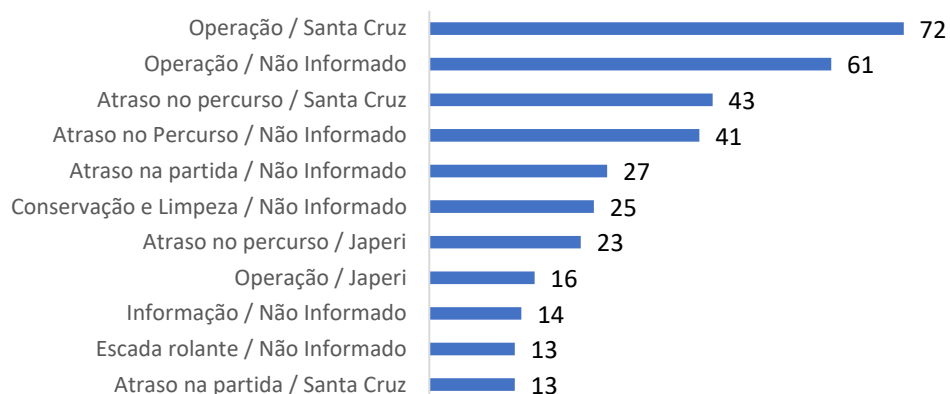
Considerando os assuntos das manifestações e seus respectivos ramais, cerca de 15,6% dos registros foram informações sem registro de ramal mencionado.

Manifestações e Ramais



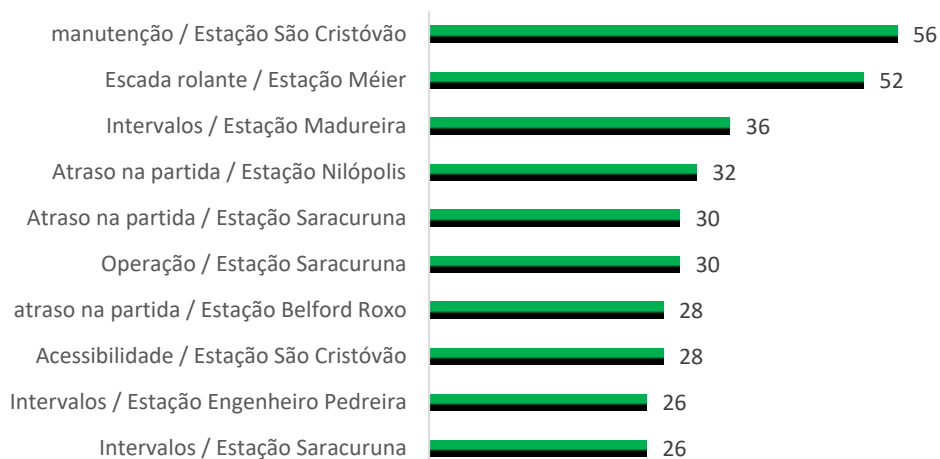
Considerando as reclamações, operação no ramal Santa Cruz foi teor de 4% das insatisfações. Destaca-se também o mesmo assunto, porém sem ramal relatado, com teor de 3,4% das insatisfações.

Reclamações e Ramais



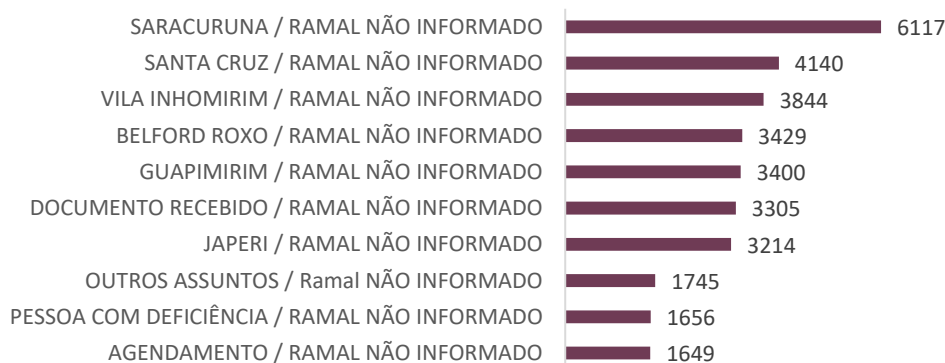
Considerando as estações, verifica-se que no ranking dos 10 maiores registros, manutenção na estação São Cristóvão descrita foram teor de 3,1% das insatisfações, escada rolante na estação Méier 2,9% e intervalos na estação Madureira 2%.

Reclamações e Estações



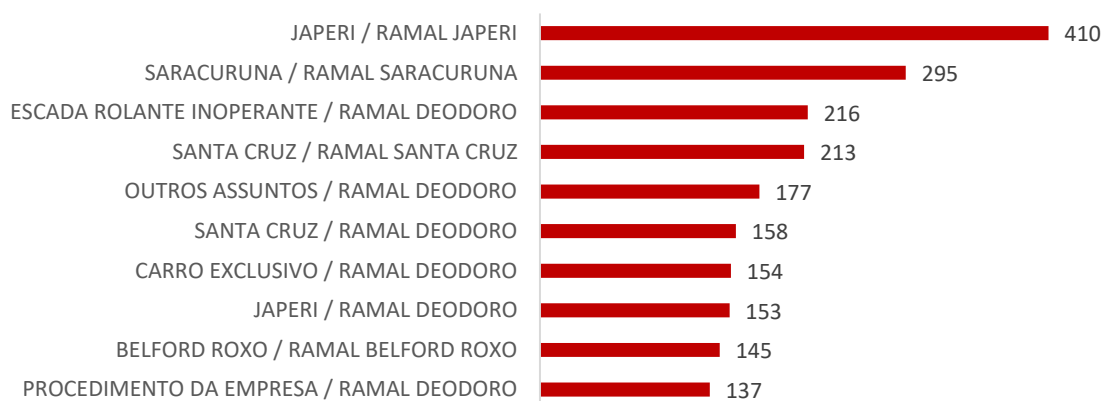
Em relação aos registros realizados na Concessionária, os 10 assuntos mais manifestados não tiveram informação de ramal. Segue gráfico com os 10 assuntos com maior número de registros no ano de 2024.

Manifestações e Ramal



Considerando as reclamações, nota-se que o assunto Japeri sobre o Ramal foi o mais reclamado, correspondendo a 5,7% das insatisfações. De assuntos mais específicos, escada rolante inoperante sendo motivo de 3% e um dos motivos mais reclamados, além de outros assuntos e carro exclusivo no ramal Deodoro, responsáveis, respectivamente, por 2,4% e 2,1%.

Reclamações e Ramal

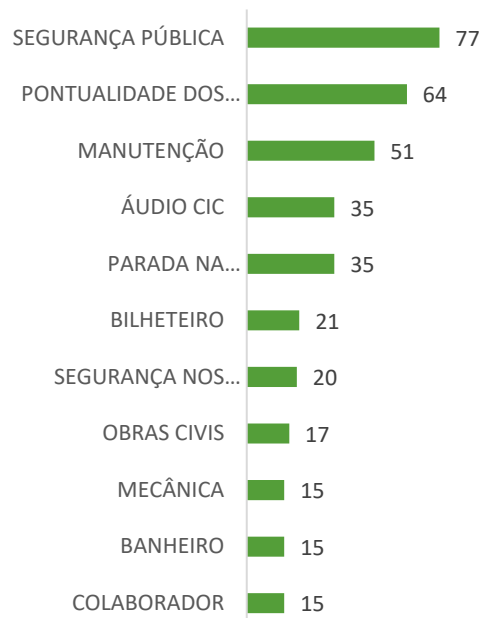


8.3 Top 10 Reclamações Supervia – Janeiro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Janeiro



Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia - Janeiro

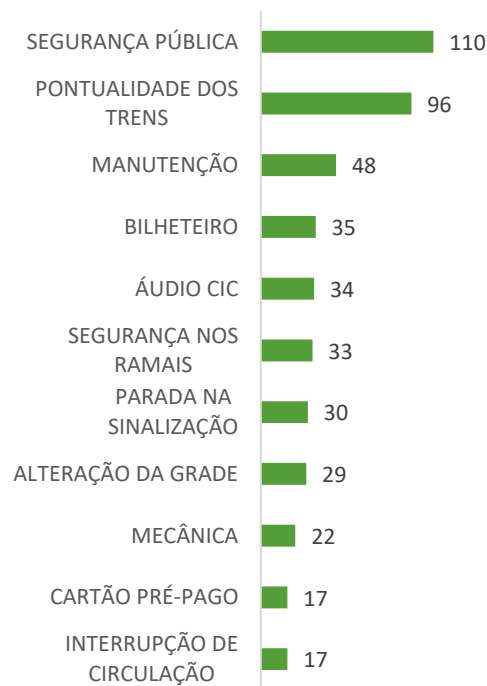


8.4 Top 10 Reclamações Supervia – Fevereiro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Fevereiro

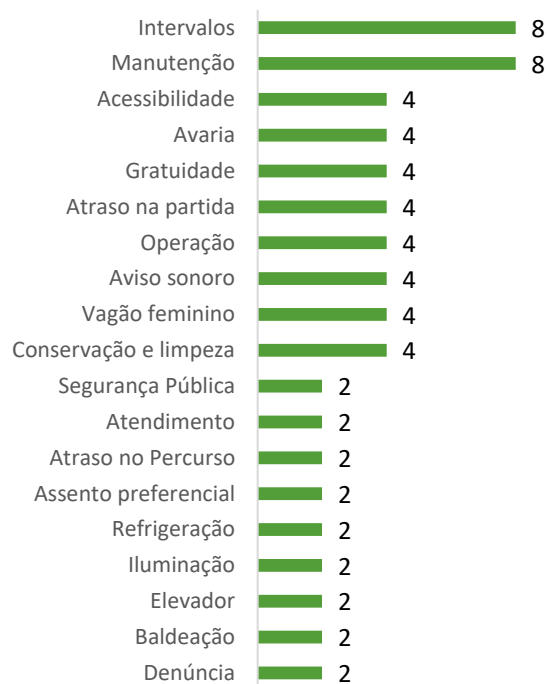


Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Fevereiro

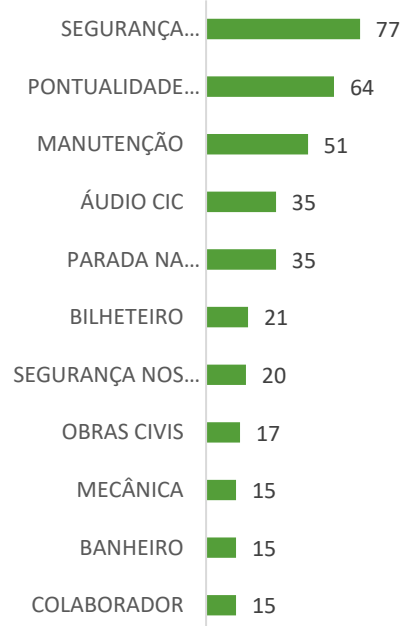


8.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – Março

Reclamações - Canal Ouvidoria
da Agetransp - Março



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia
- Março

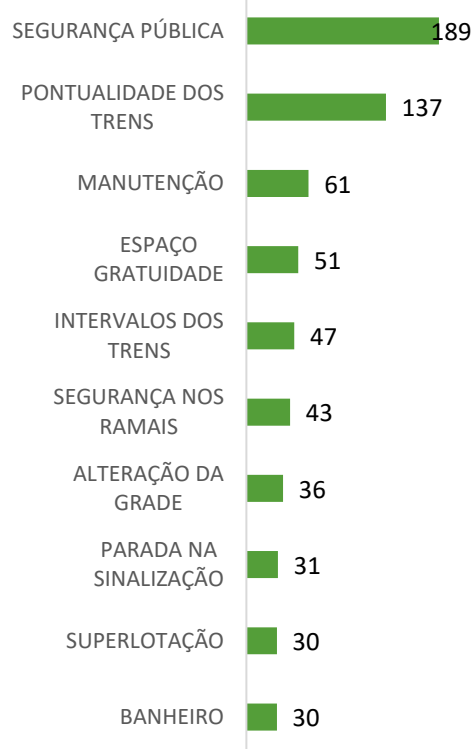


8.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp
- Abril



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Abril

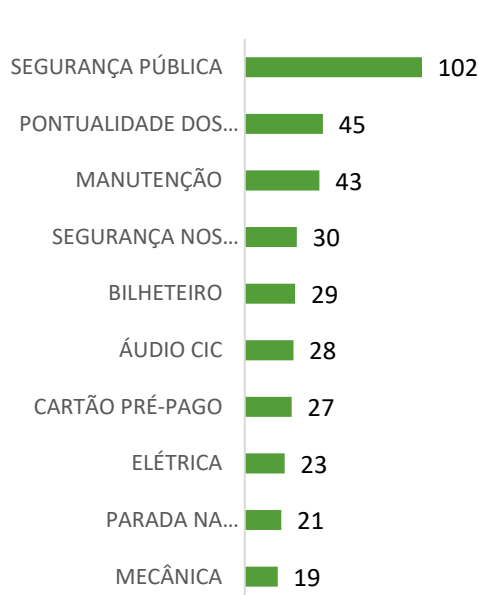


8.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Maio



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Maio

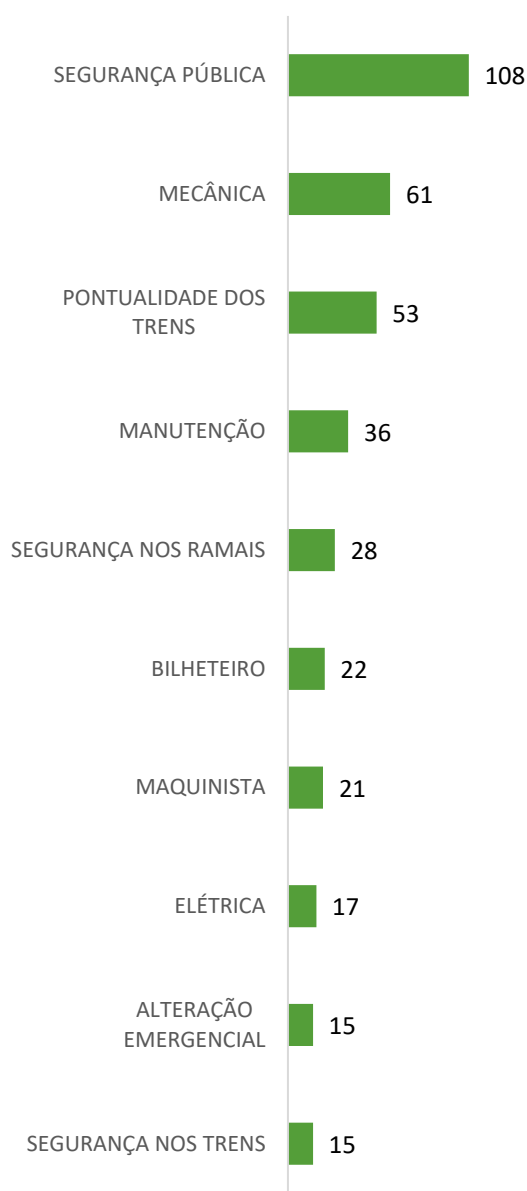


8.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Junho



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Junho

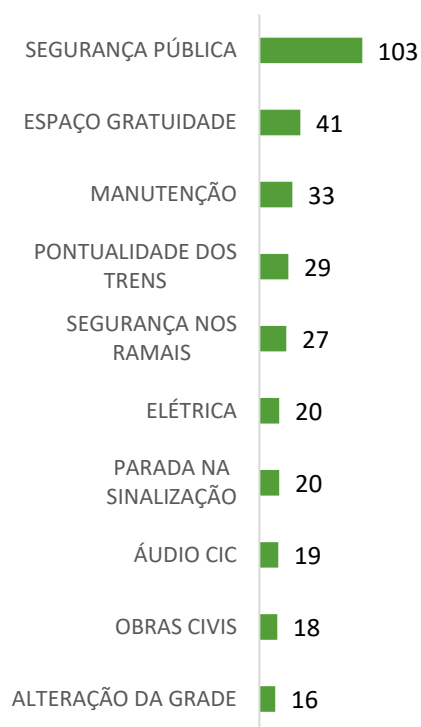


8.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Julho

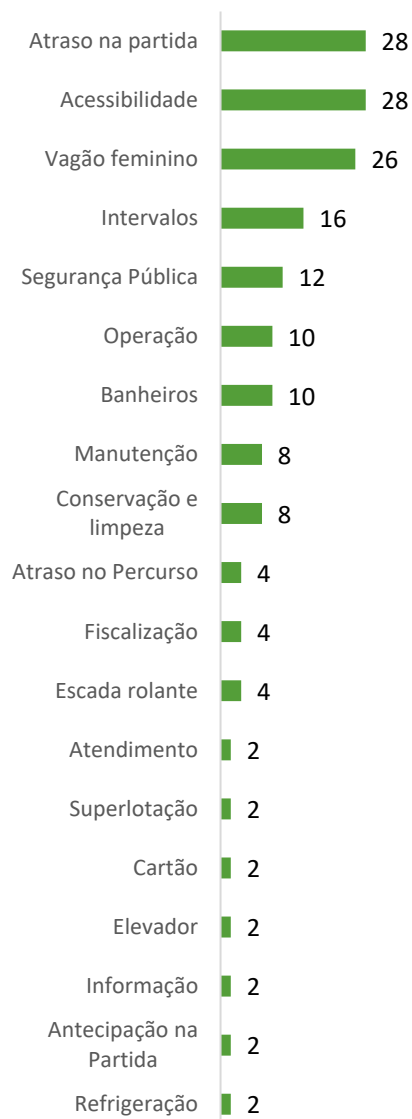


Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Julho

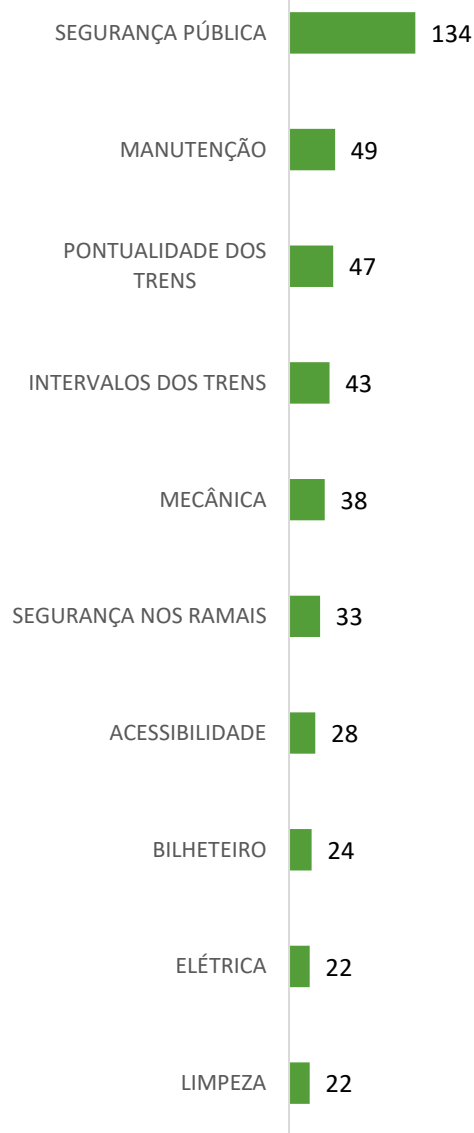


8.10 Top 10 Reclamações Supervia – Agosto

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Agosto



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Agosto



8.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Setembro

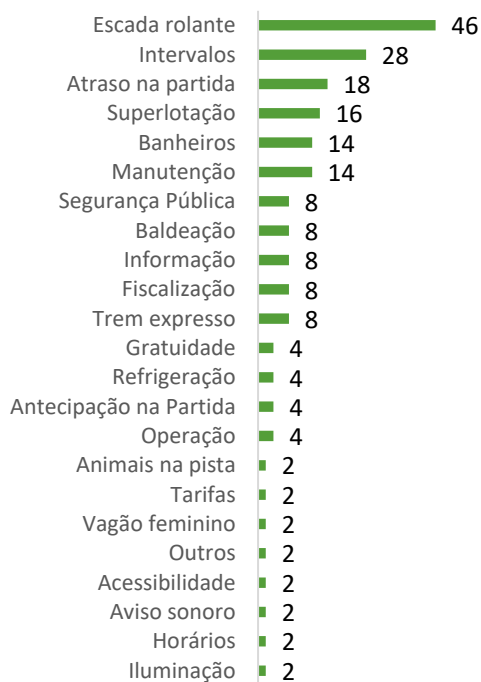


Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia - Setembro

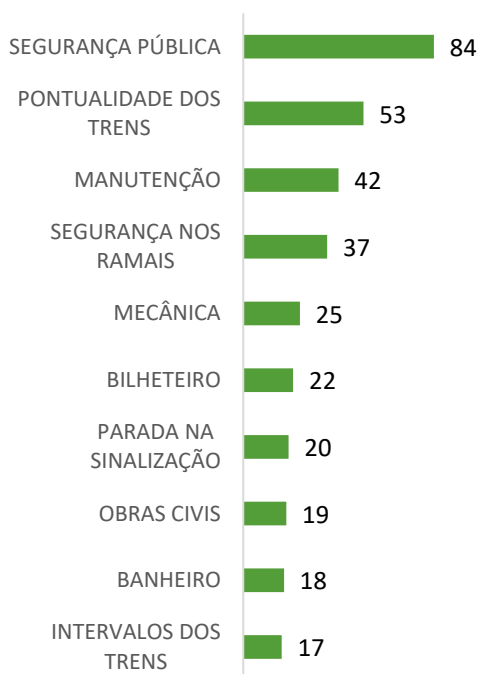


8.12 Top 10 Reclamações Supervia – Outubro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Outubro



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Outubro



8.13 Top 10 Reclamações Supervia – Novembro

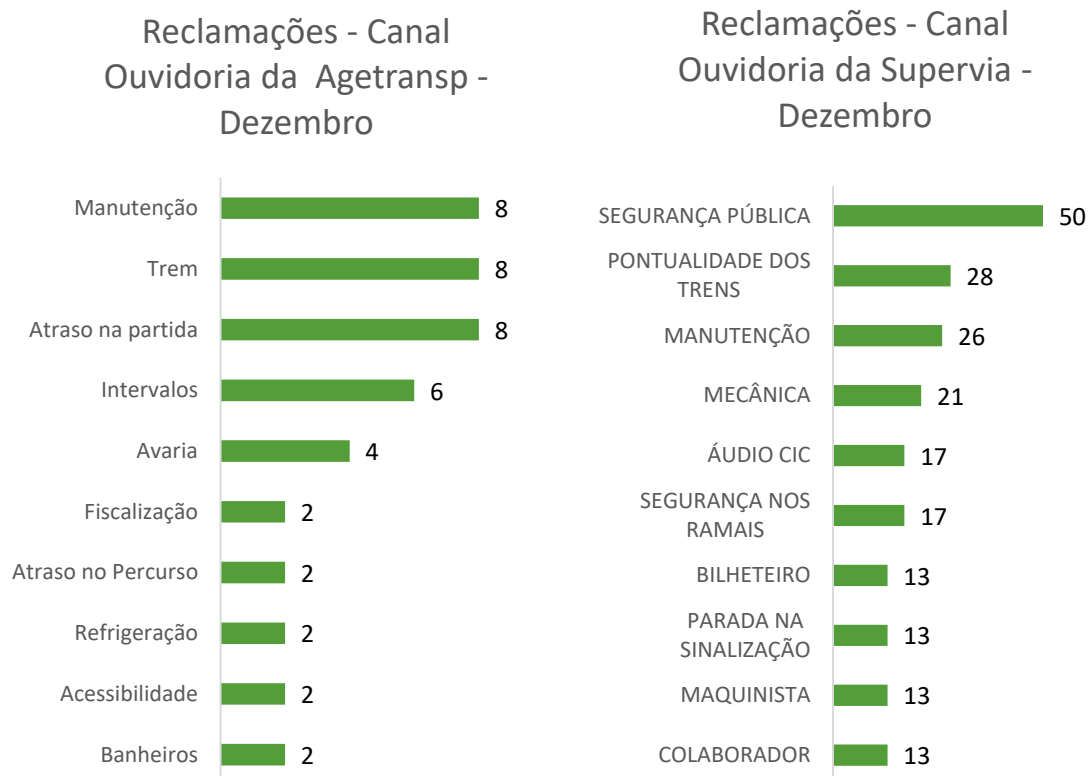
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Novembro



Reclamações - Canal
Ouvidoria da Supervia -
Novembro

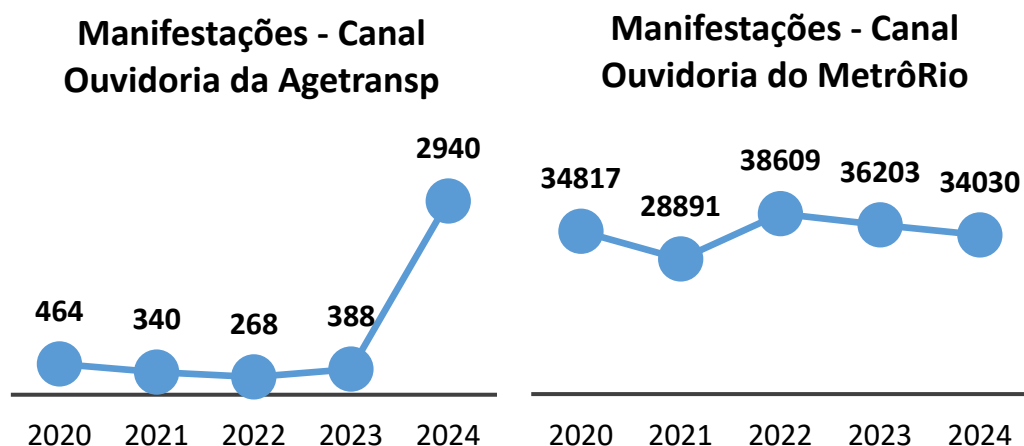


8.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro

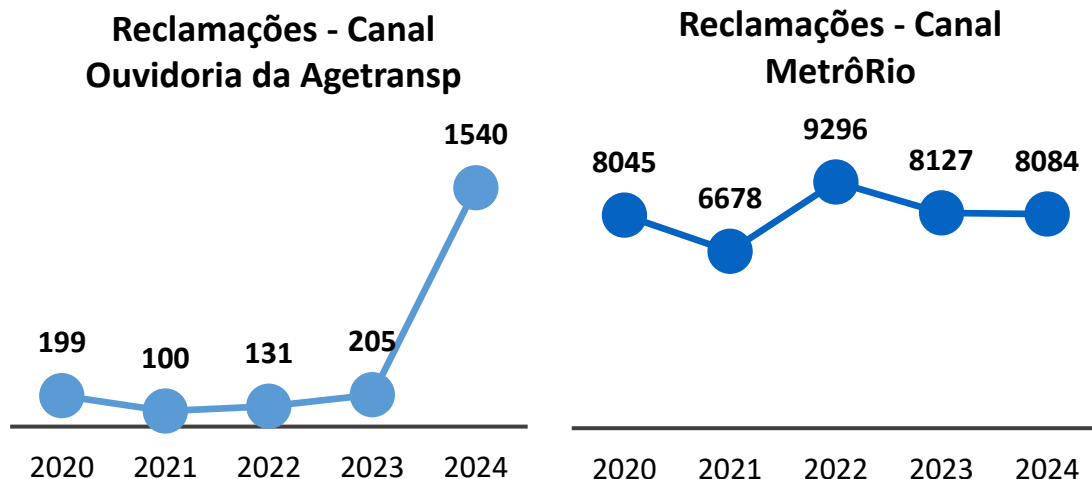


9 Manifestações Concessionária MetrôRio

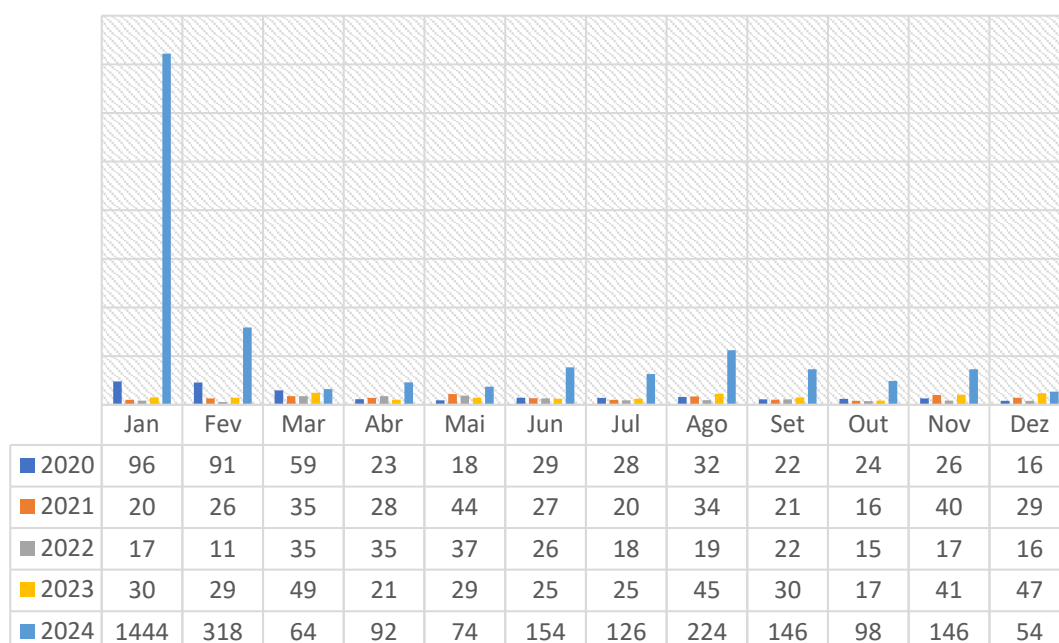
Em relação a Concessionária MetrôRio, as manifestações acumuladas nos anos foram verificadas, e pode-se concluir que nos anos de combate a pandemia do novo Coronavírus houve uma redução no número de manifestações em ambos os setores. Na Agetransp, os registros aumentaram 657,7% em relação a 2023. Enquanto no MetrôRio este percentual apresentou diferença em relação aos últimos anos, notou-se uma redução de 6% em relação ao ano anterior.



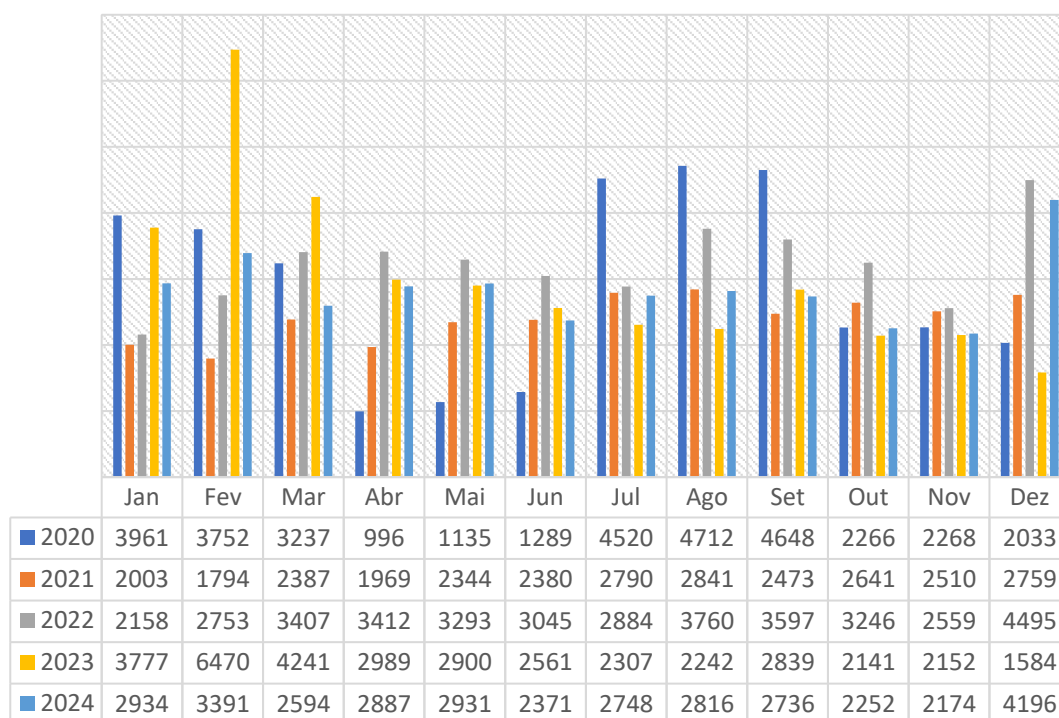
As reclamações seguiram o comportamento semelhante dos registros, havendo aumento de 651,2% na Ouvidoria da Agência e queda de 0,5% na Ouvidoria do MetrôRio.



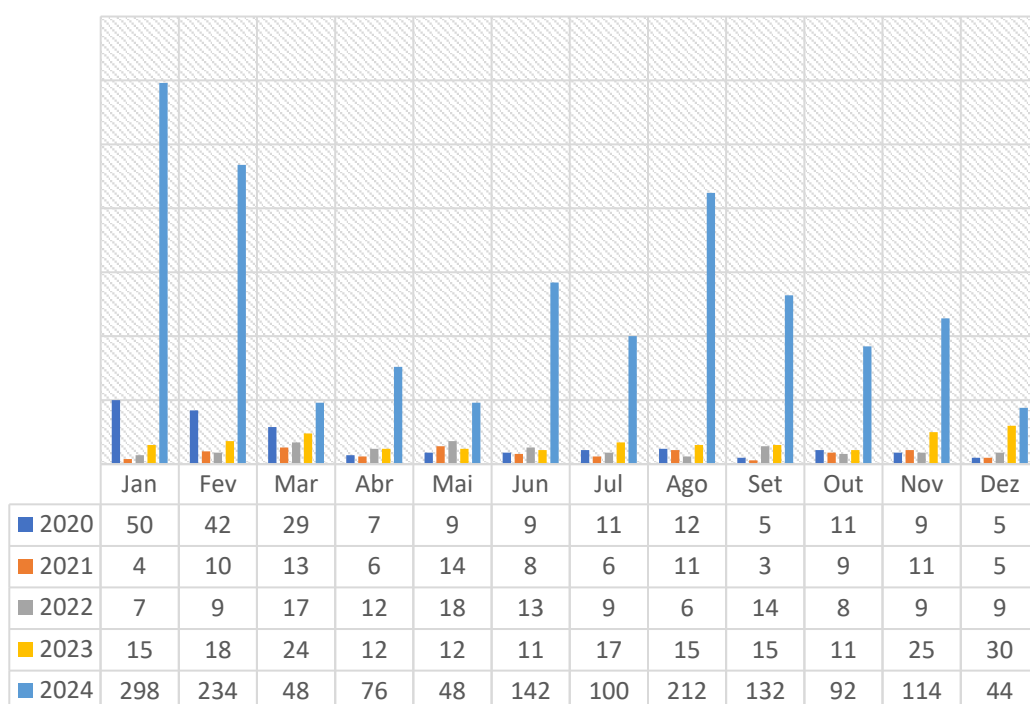
Assim como na Supervia, a Ouvidoria registrou, no início de 2020, maiores números de registro durante o ano. Em 2021, uma redução ao longo do 1º trimestre, sendo o período com maior número de manifestações, justamente o período antes da pandemia. Considerando o ano de 2022, o maior número de manifestações acerca da Concessionária foi 2º trimestre. Em 2023, destaca-se o 2º semestre. Este ano marcou a retomada no crescente de manifestações sobre a concessionária nesta Ouvidoria, oriundas das ações de Ouvidoria Itinerante.



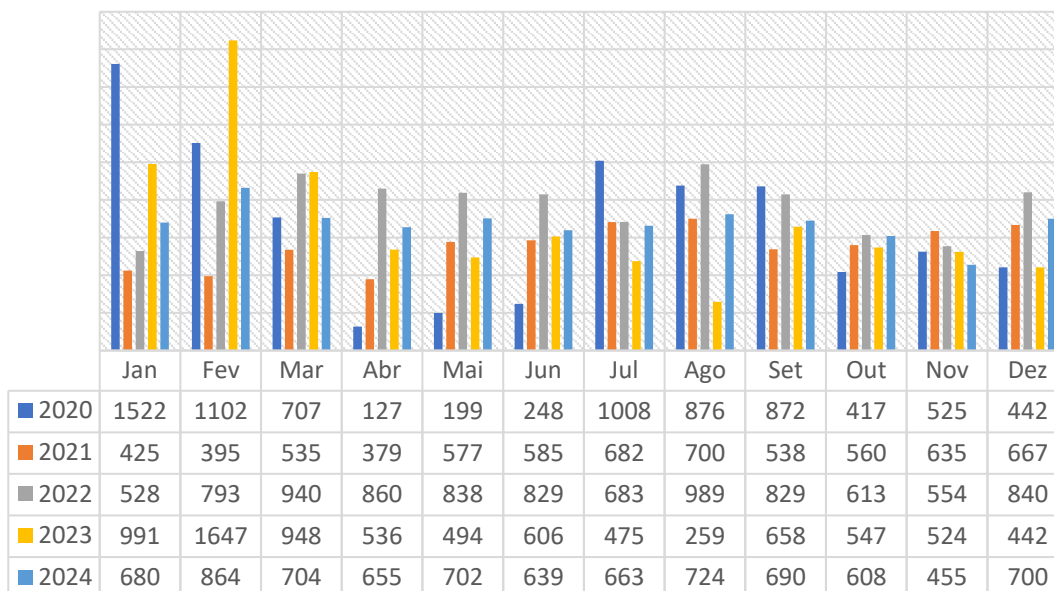
Na própria Concessionária, o comportamento no período da pandemia foi semelhante ao da Agetransp nos anos de 2020 e 2021. No ano de referência, ficou marcado a diminuição do aumento de registros após a retomada da rotina pós pandemia.



Considerando as reclamações, verificou-se que janeiro e fevereiro apresentaram maior número de registros sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. Além disso, o 3º trimestre foi marcado por acumularem o maior quantitativo de reclamações durante 2024.

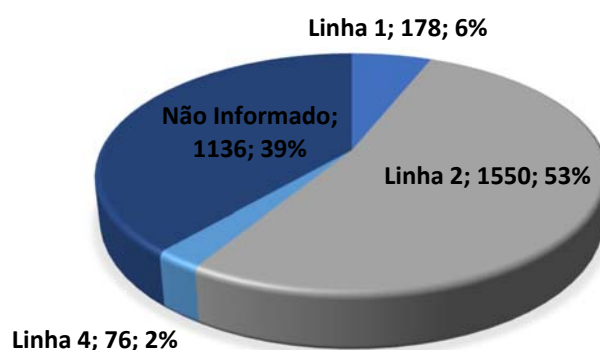


Das reclamações registradas no MetrôRio, semelhante das manifestações, os primeiros meses do ano apresentaram o maior número de insatisfações. Ademais, destaca-se o número elevado de reclamações no 3º trimestre.

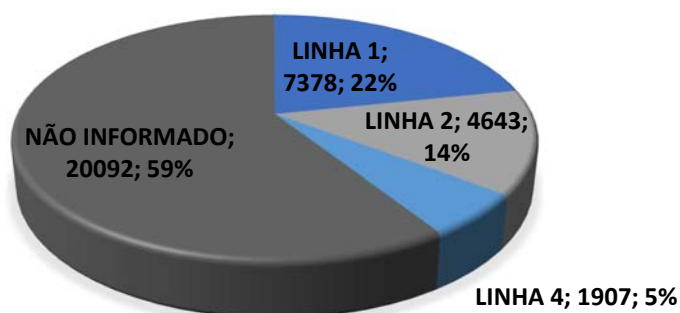


9.1 Manifestações por Linha

Em relação as linhas informadas no momento dos registros das manifestações, nota-se o elevado percentual de registros sem informação de linha. Além disto, a Linha 2 foi a mais manifestada nesse setor, sendo assunto de 1.1550 dos 2.940 registros sobre a mesma.

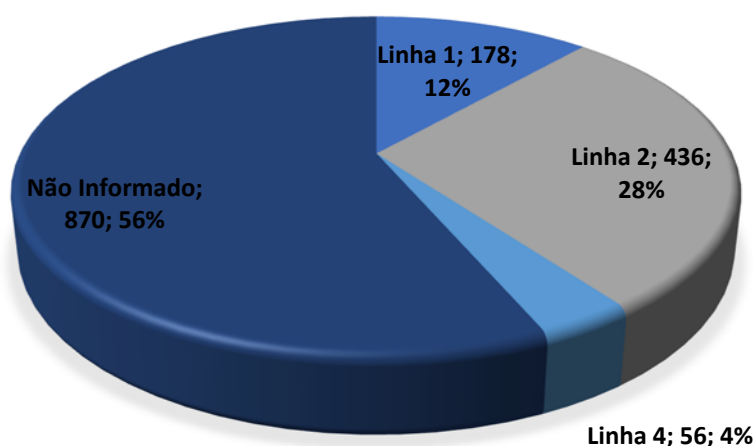


Na própria Concessionária MetrôRio, nota-se que as manifestações estiveram mais distribuídas, mas ainda assim, a maior parcela não teve informação de linha. Ademais, o comportamento se diferencia, pois, a Linha mais manifestada, com base nos dados da Concessionária, foi a Linha 1.

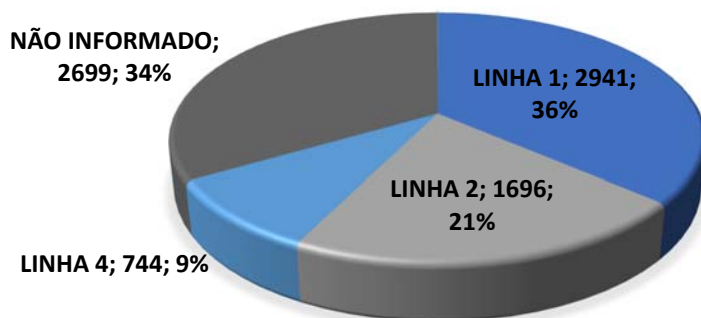


9.2 Reclamações por Linha

O maior percentual avaliado nos registros desta Ouvidoria e da Concessionária MetrôRio foram em relação a reclamações sem informação de linha. Considerando as que haviam informação, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de insatisfações em relação a Linha 2, sendo teor de 436 dos 1.540 registros.



Diretamente com a Concessionária, repetiu-se o comportamento em relação as reclamações com linhas informadas, sendo a Linha 1 responsável por 2.941 registros das 8.084 queixas totais.



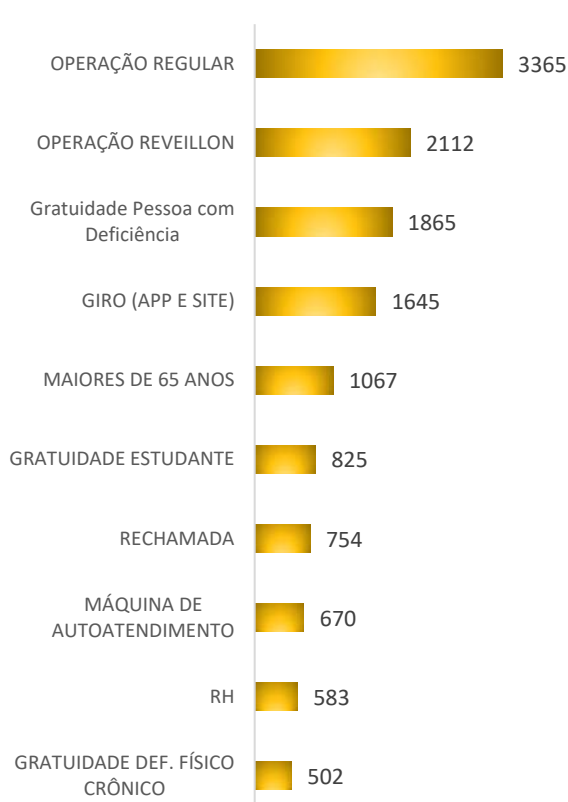
9.2 Manifestações por assunto

Considerando as Informações, nota-se que nesta Ouvidoria informações sobre a Agetransp foi maior motivo de solicitação de informações. Dos assuntos mais específicos, achados e perdidos foi assunto de em média 3 registros mensais, aproximadamente. Em relação aos dados do MetrôRio, em média 3.365 registros acerca de Operação regular, assunto mais frequente.

Informações - Canal
Ouvidoria da Agetransp

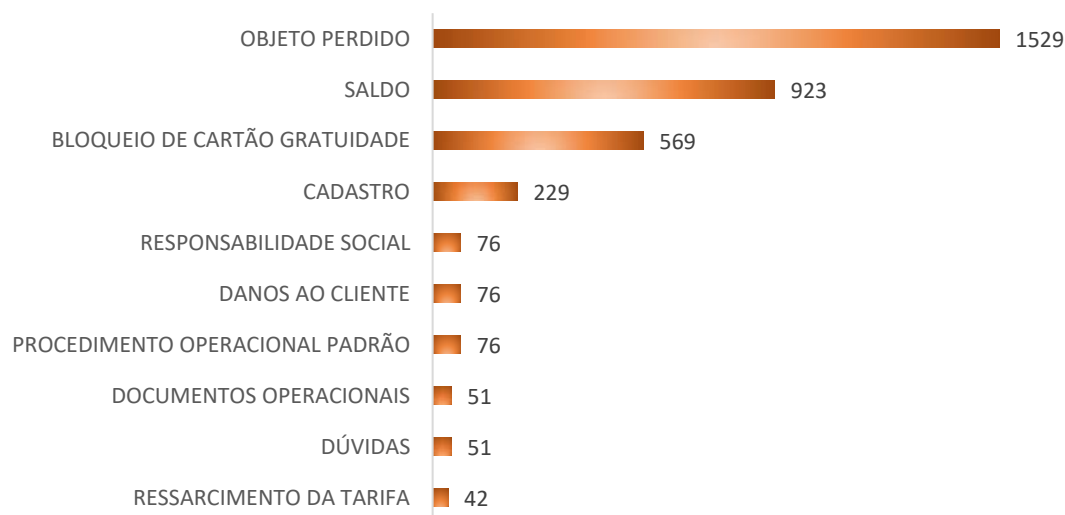


Informações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio



Não houve registros de solicitações acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, enquanto na própria Concessionária, nota-se que 1.529 dos 3.622 pedidos de solicitações na Concessionária foram referentes objeto perdido, ou seja, 42,2%.

Solicitações - Canal Ouvidoria do MetrôRio



Com relação a sugestões, esta Ouvidoria recebeu 12 registros acerca de operação, sendo o assunto mais sugerido pelos usuários. A Concessionária MetrôRio obteve maior parcela desses registros referentes a Operação regular, responsável por 67 das 233 sugestões coletadas pelo setor.

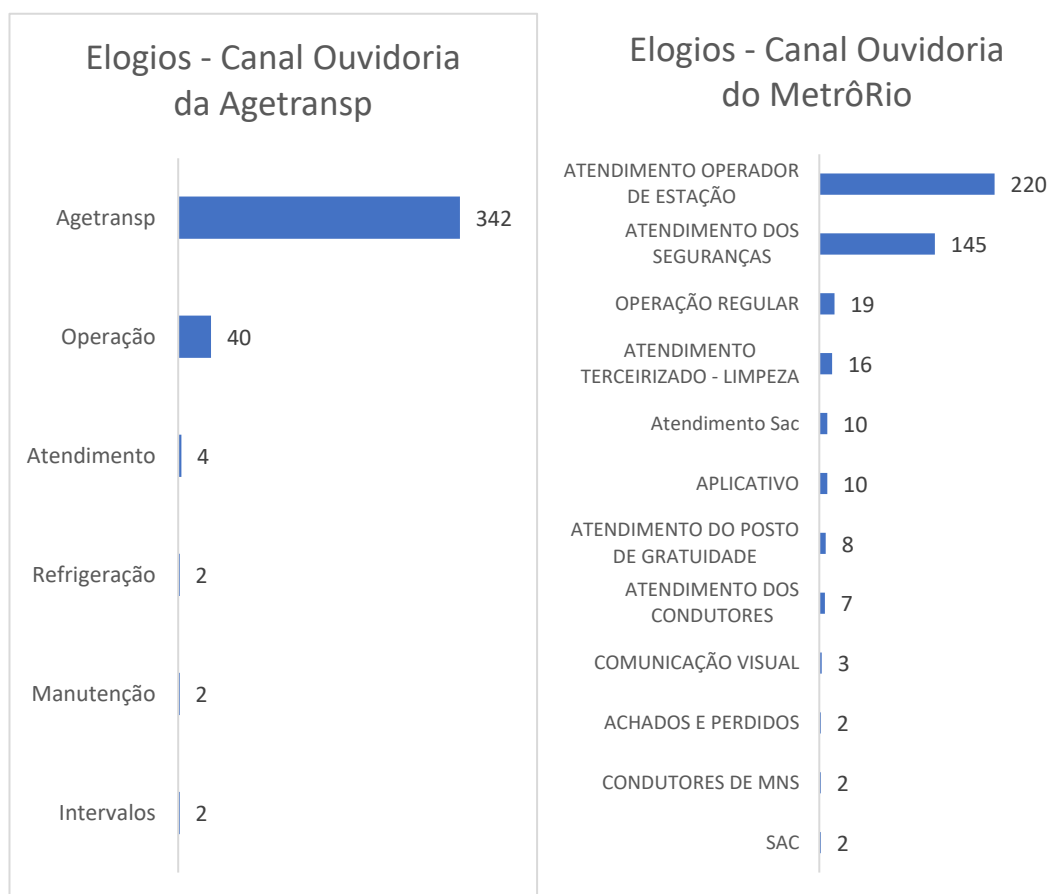
Sugestões - Canal Ouvidoria Agetransp



Sugestões - Canal Ouvidoria do MetrôRio

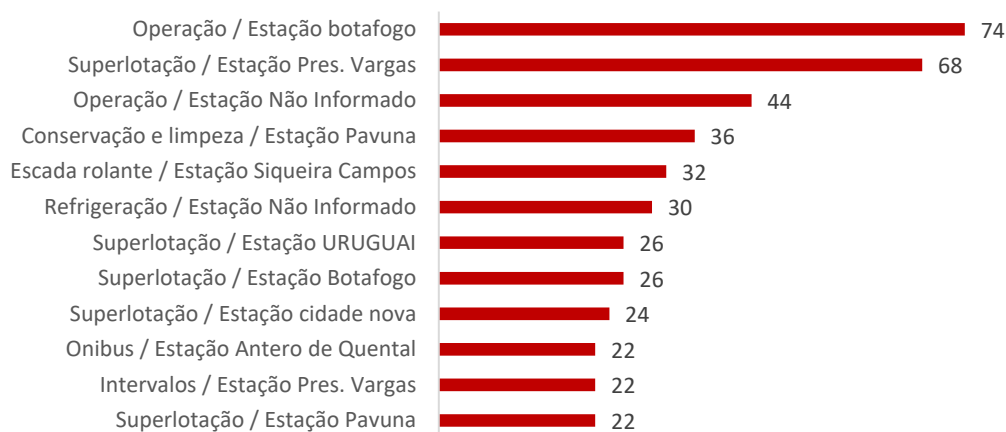


Sobre os elogios, houveram 342 registros sobre a Concessionária MetrôRio nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 444 elogios, sendo 220 sobre atendimento dos seguranças, assunto mais elogiado.



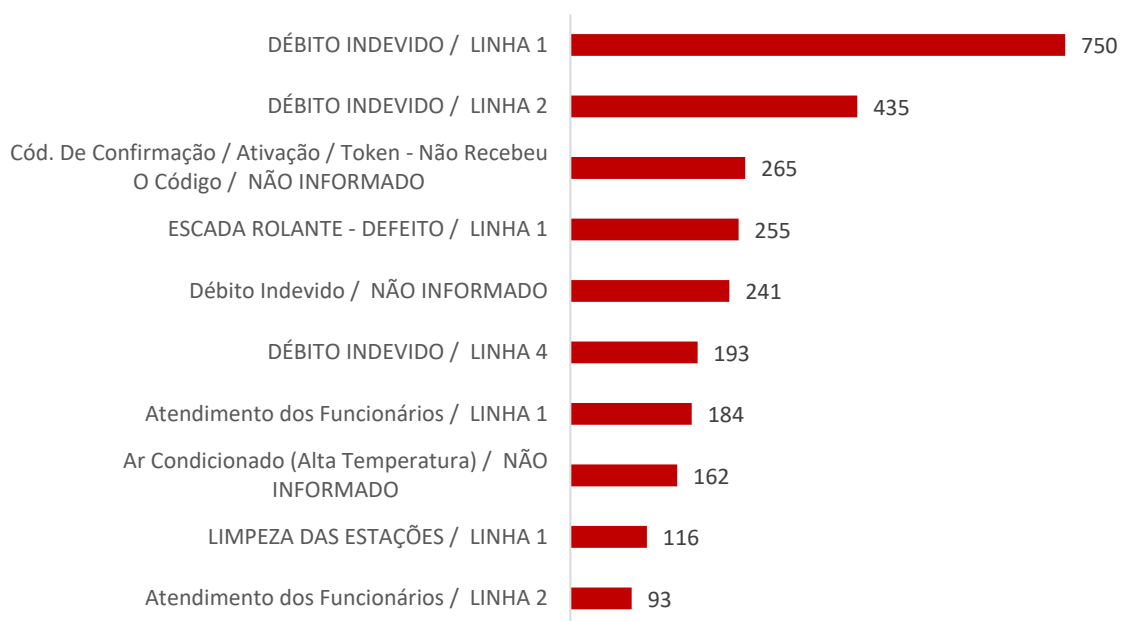
Considerando as reclamações e suas respectivas estações, verificou-se que na Ouvidoria da Agetransp, o assunto mais reclamado foi sobre a operação na estação Botafogo.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



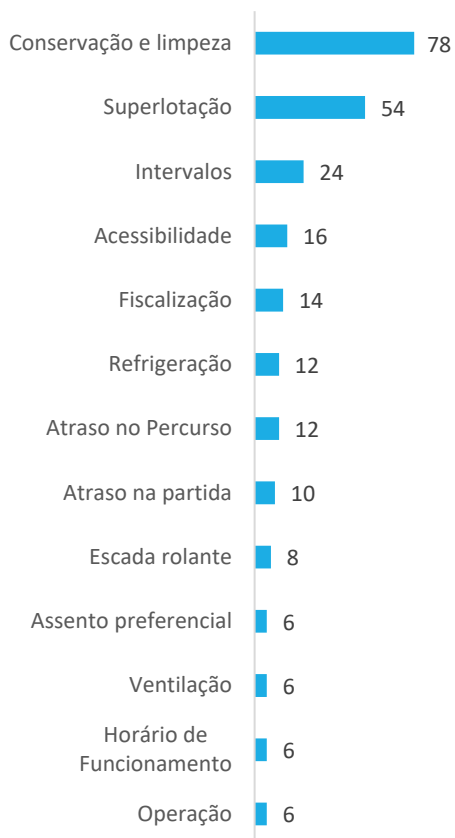
Em relação as reclamações realizadas diretamente no MetrôRio, o assunto mais reclamado foi debito indevido na Linha 1, responsável por 750 das 8.084 insatisfações, ou seja, 9,3%. Abaixo estão ilustrados os 10 assuntos e linhas mais reclamados e seus respectivos números absolutos.

Reclamações - Canal Ouvidoria do MetrôRio

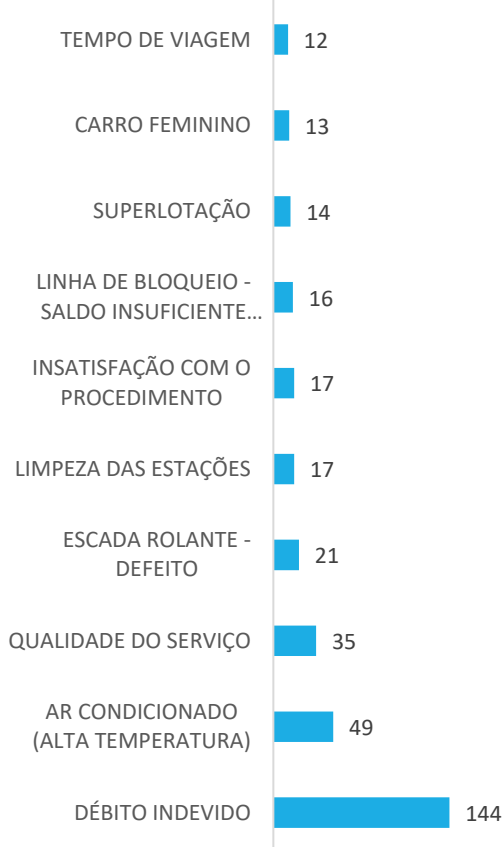


9.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro

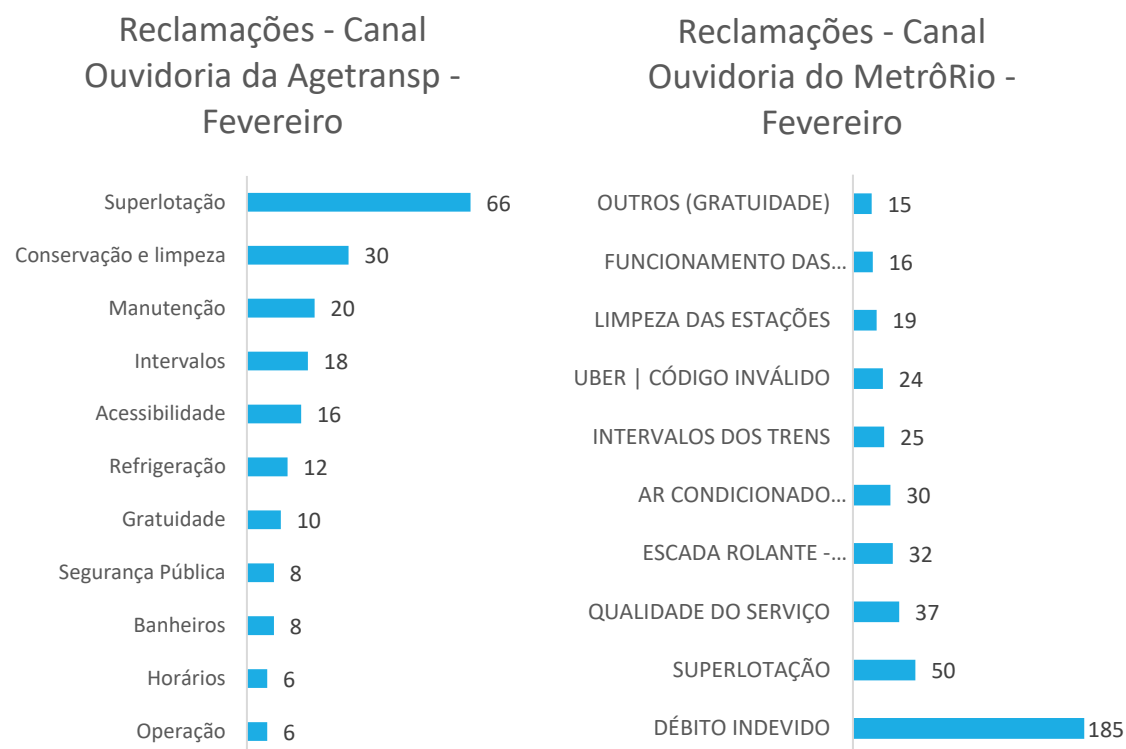
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Janeiro



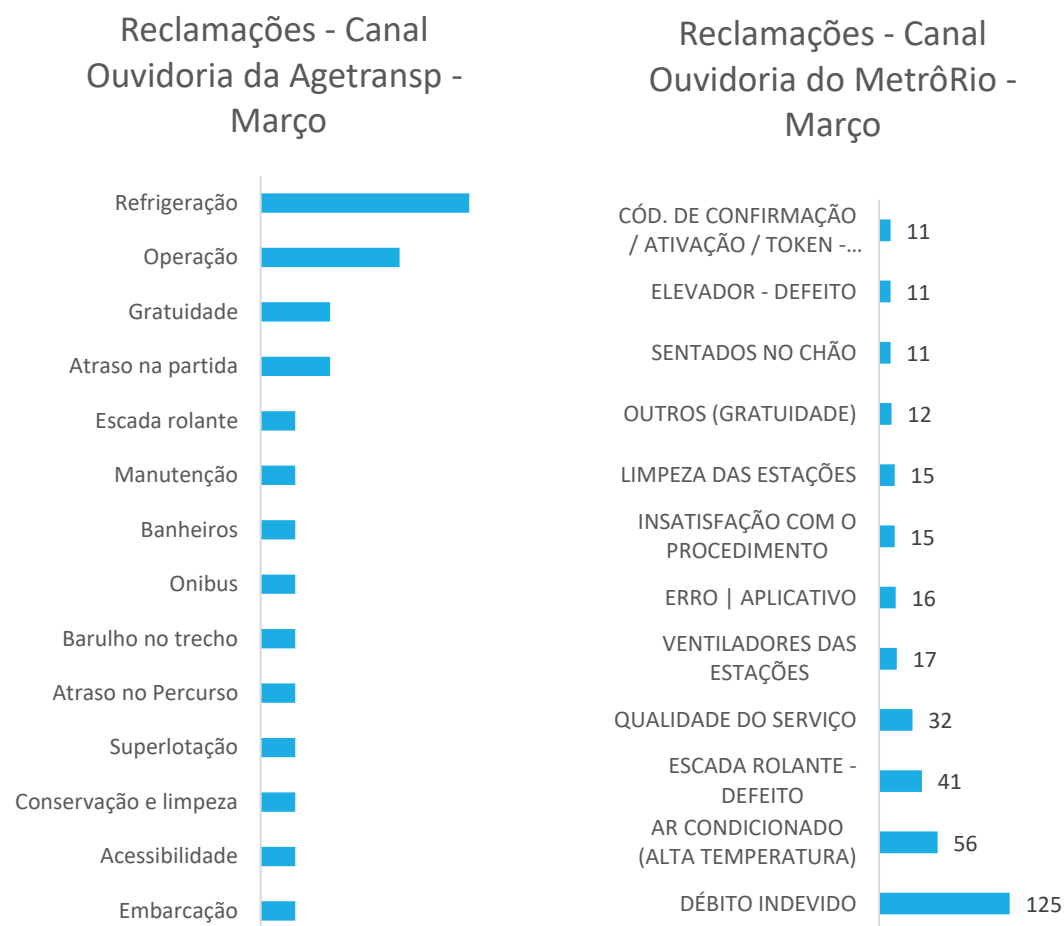
Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Janeiro



9.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – Fevereiro



9.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março

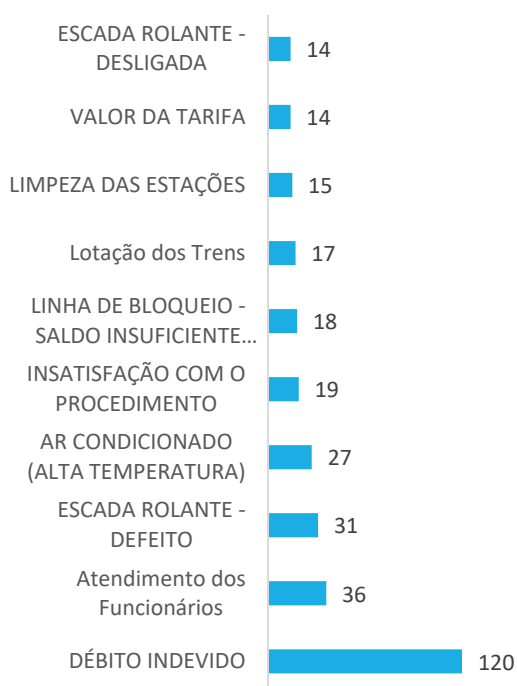


9.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Abril



Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Abril

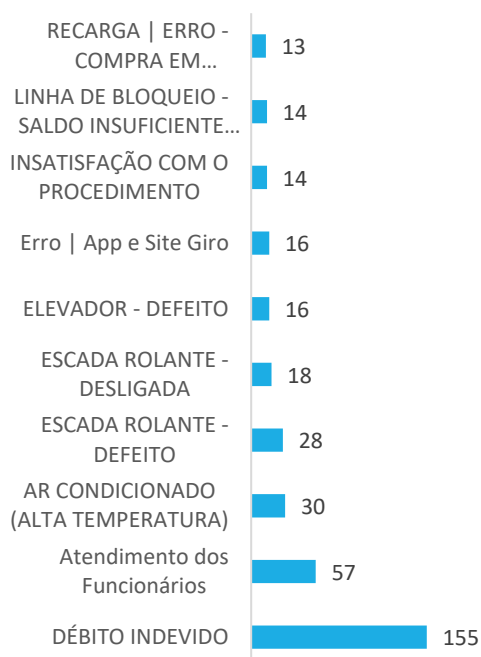


9.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Maio

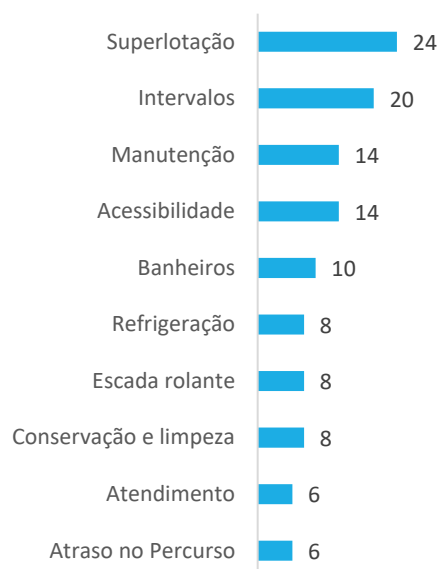


Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Maio

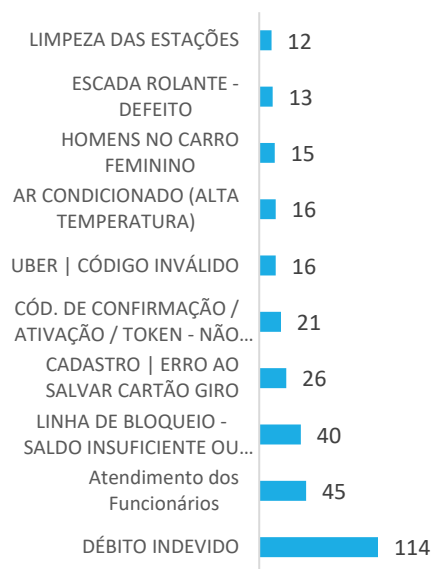


9.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Junho



Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Junho

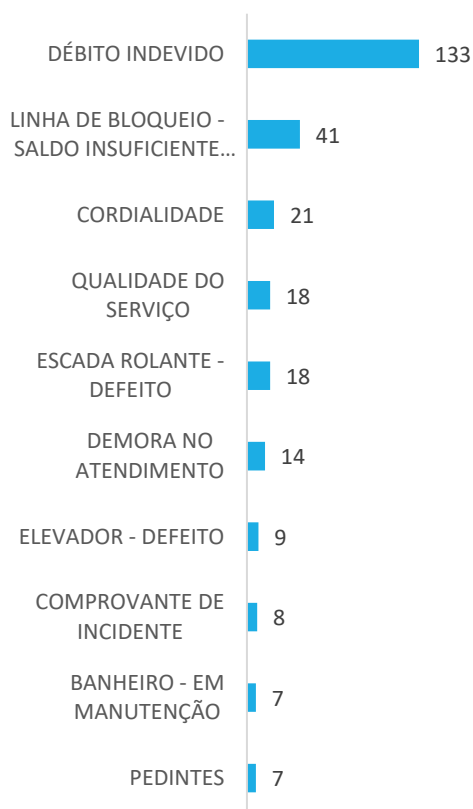


9.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Julho



Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Julho

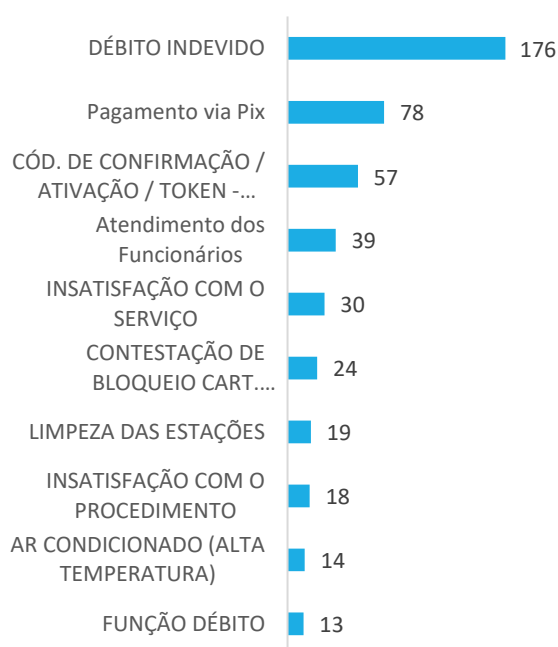


9.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp
- Agosto



Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Agosto

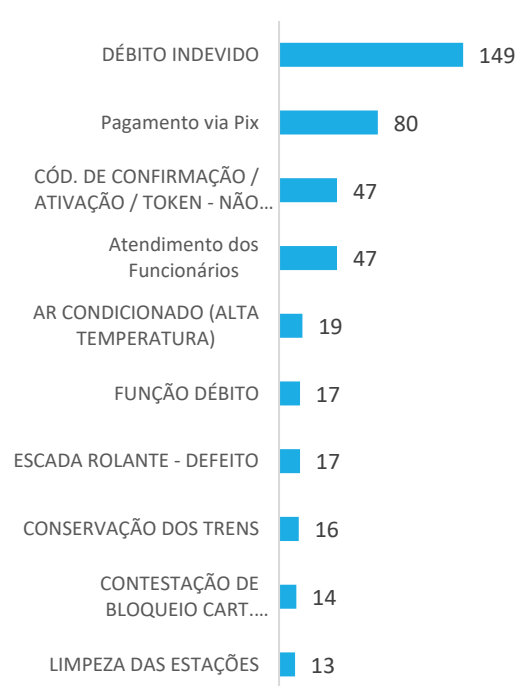


9.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Setembro

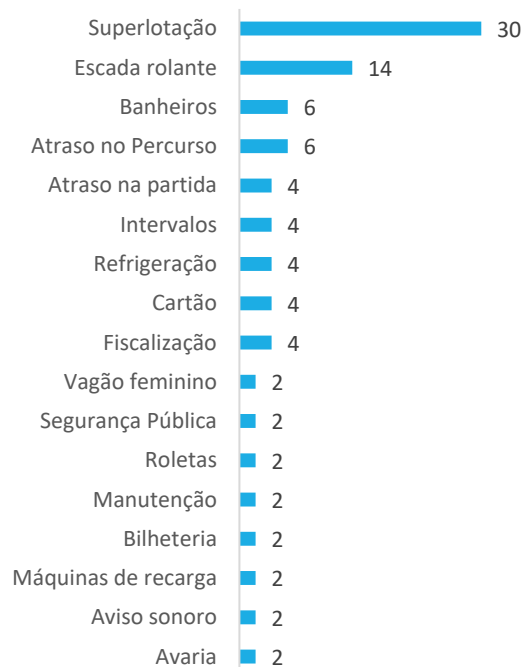


Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Setembro

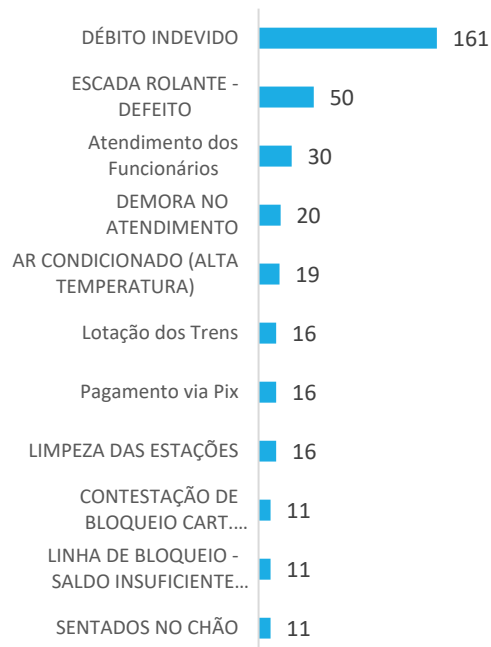


9.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Outubro

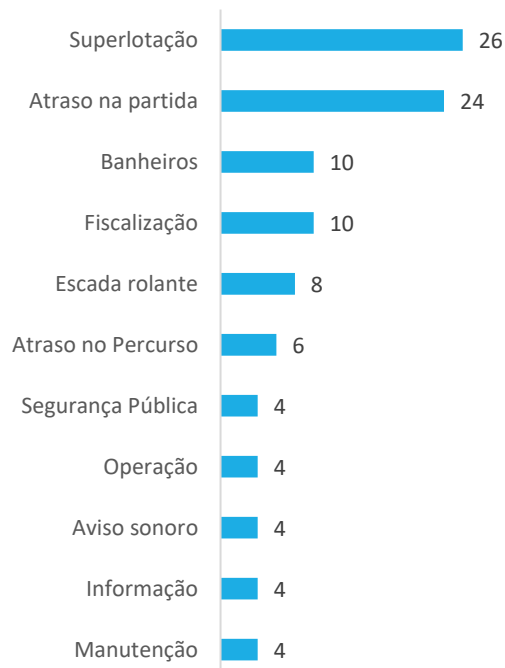


Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Outubro

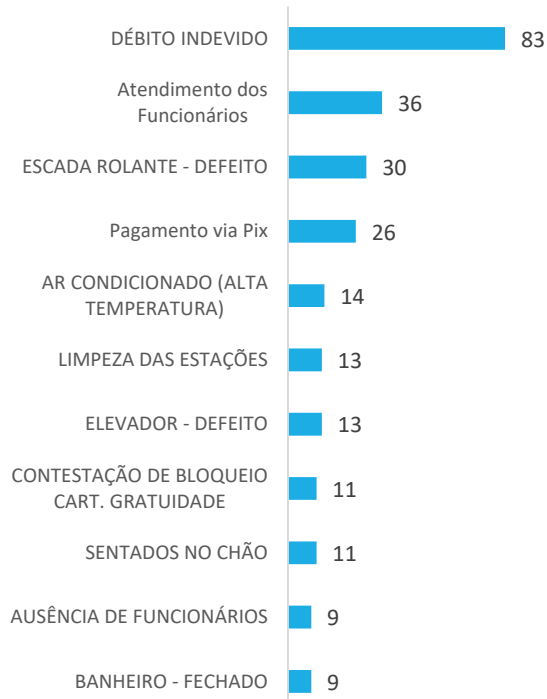


9.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro

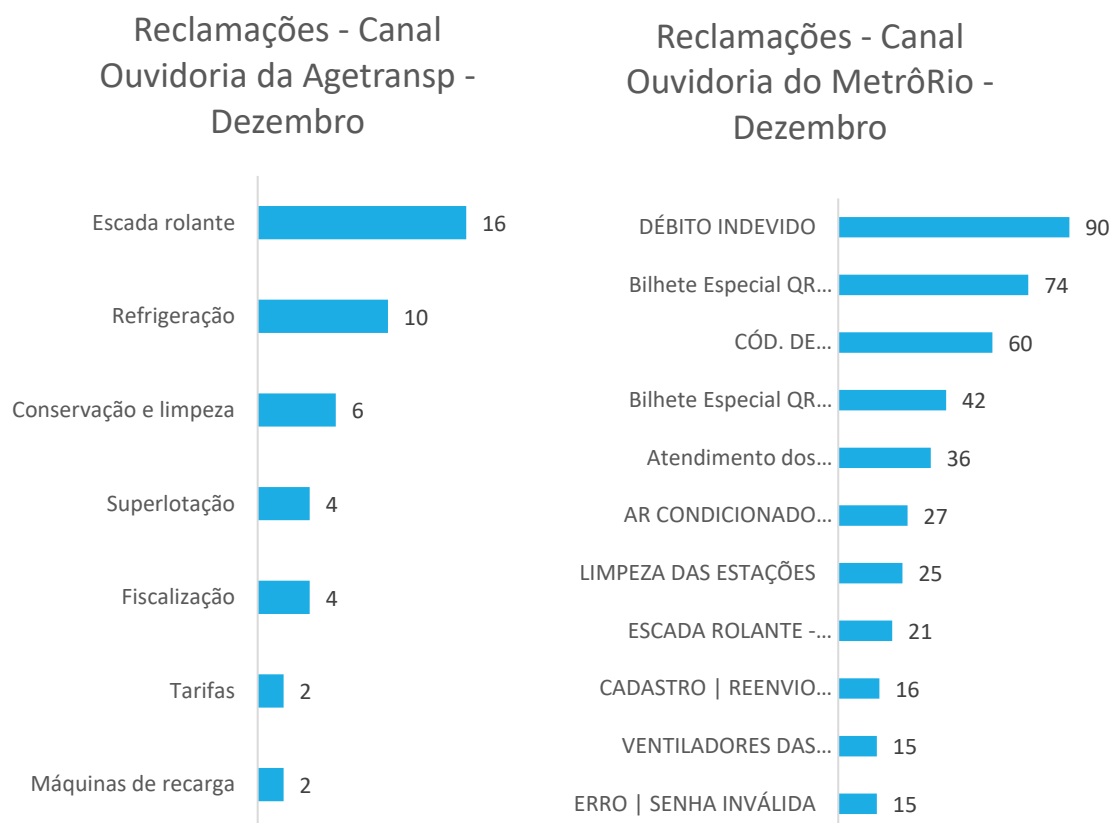
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Novembro



Reclamações - Canal
Ouvidoria do MetrôRio -
Novembro



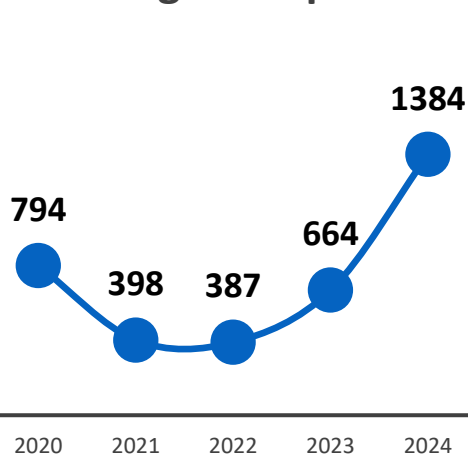
9.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro



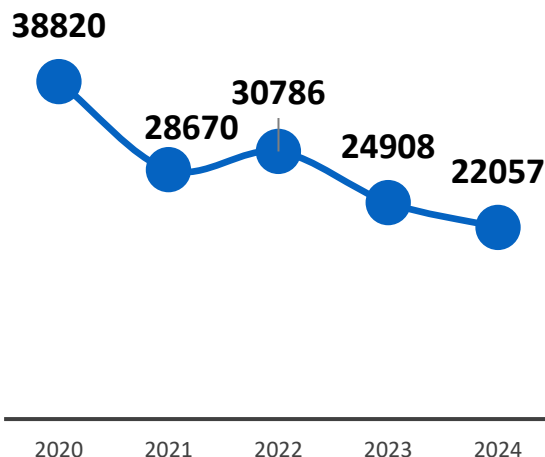
10 Manifestações Concessionária CCR Barcas

Em relação ao comportamento dos registros acerca da CCR Barcas, foi evidenciado um comportamento diferente em ambos os setores de Ouvidoria, notando-se crescente nos registros nesta agência. A diferença entre os registros dos 2 setores é que enquanto na Ouvidoria da Agetransp, o aumento no ano de referência fez com que os registros fossem maiores ao período do início da pandemia, na concessionária, pode-se observar uma caída no crescimento das manifestações no mesmo período.

Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp

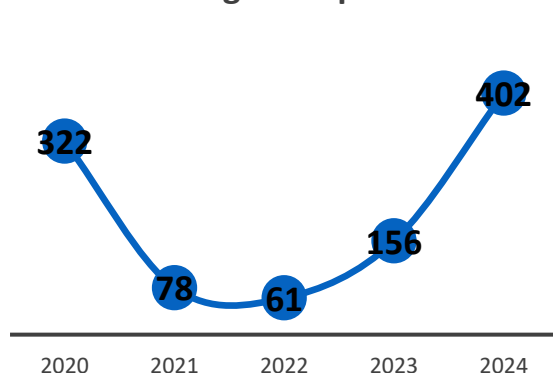


Manifestações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas

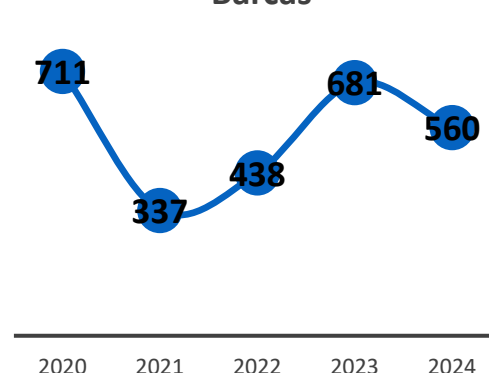


As reclamações coletadas na Ouvidoria da Agetransp seguiram comportamento semelhante das manifestações. Em relação aos dados da Concessionária, nota-se que as reclamações realizadas diretamente na Concessionária caíram após o aumento no período pós-pandêmico.

Reclamações CCR Barcas - Canal Ouvidoria da Agetransp

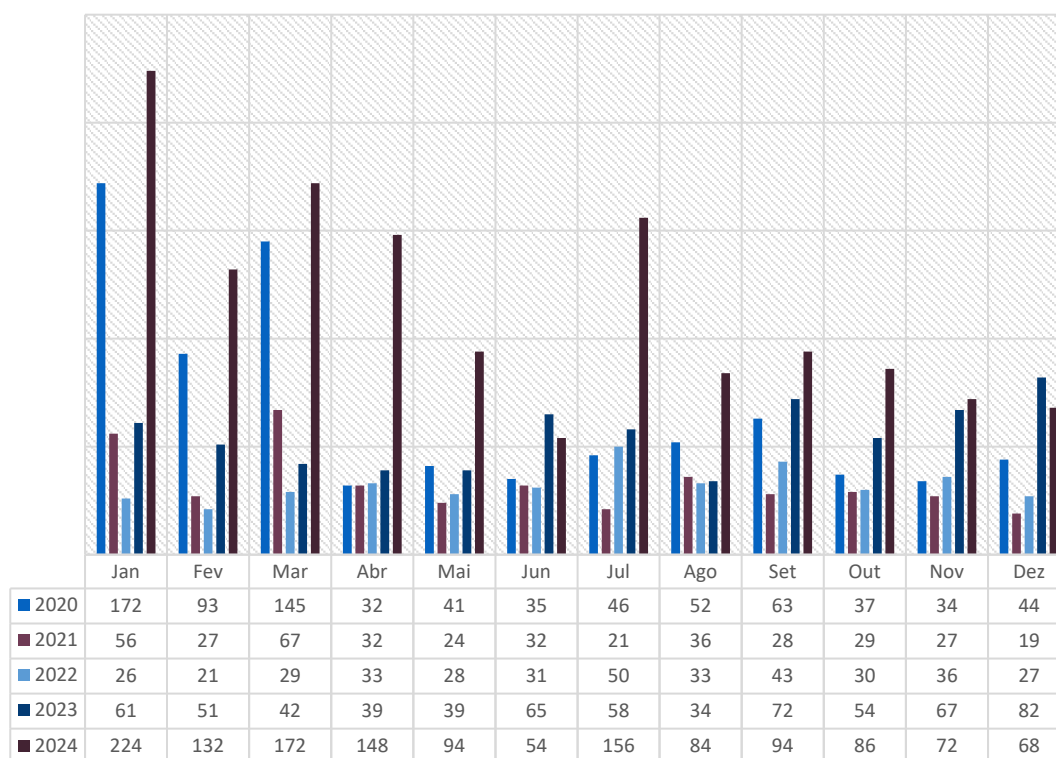


Reclamações CCR Barcas - Canal Ouvidoria da CCR Barcas

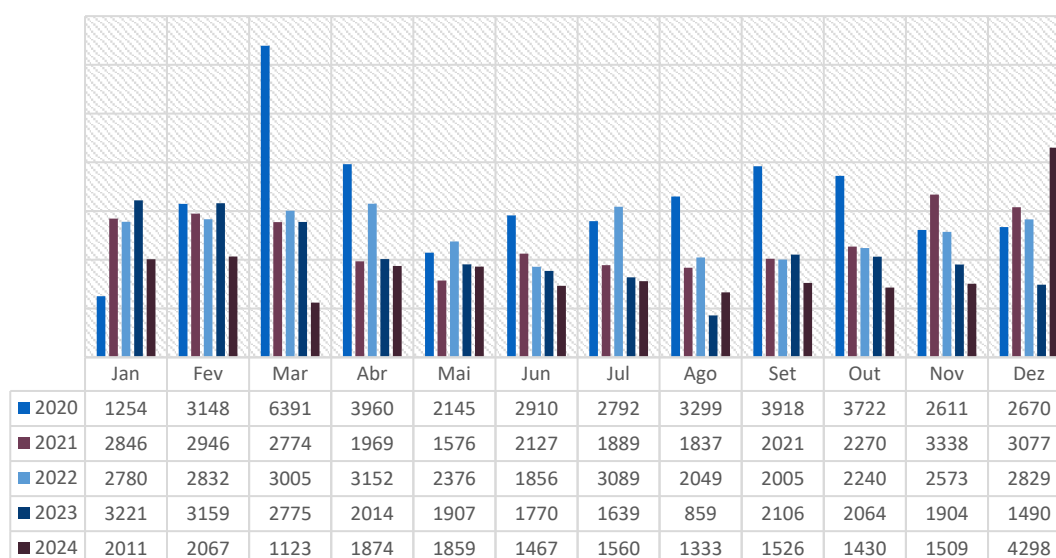


Conforme gráfico abaixo, é possível visualizar que no ano de 2020, janeiro e março, meses pertencentes ao 1º trimestre, apresentaram os maiores números de manifestação neste setor de Ouvidoria, assim como no ano de 2021. Sendo assim, o comportamento evidenciado difere-se do de 2023 à medida que setembro, novembro e dezembro foram os meses com mais manifestação. Em continuidade as ações presenciais de Ouvidoria Itinerante, o 1º semestre obteve

recorde de manifestações no período analisado.

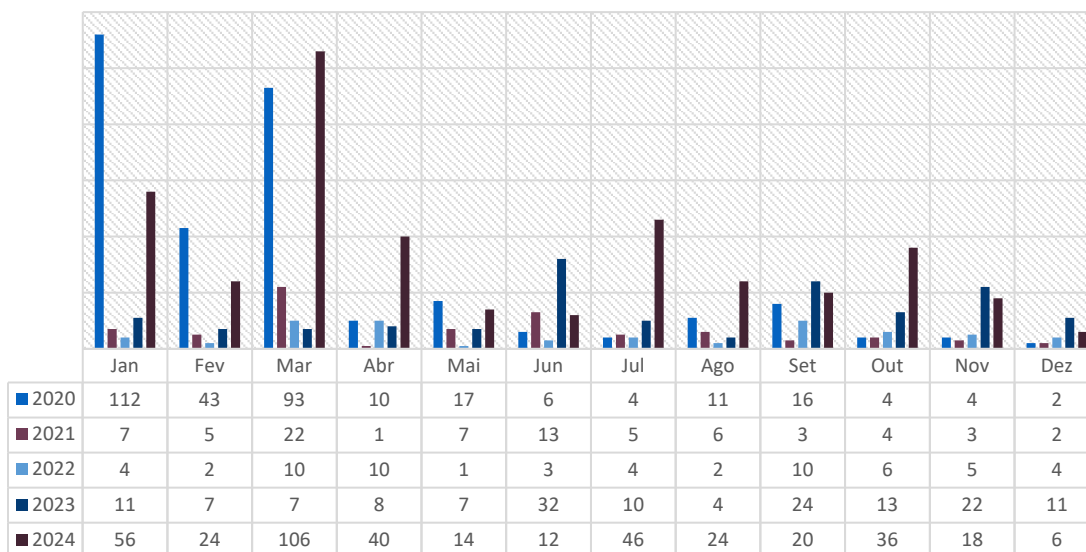


Considerando as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, verifica-se que conforme os dados da Ouvidoria da Agetransp, a Concessionária em 2023 apresentou mais manifestações nos meses do verão. Ademais, destaca-se o mês de dezembro do ano corrente com alto número de registros.

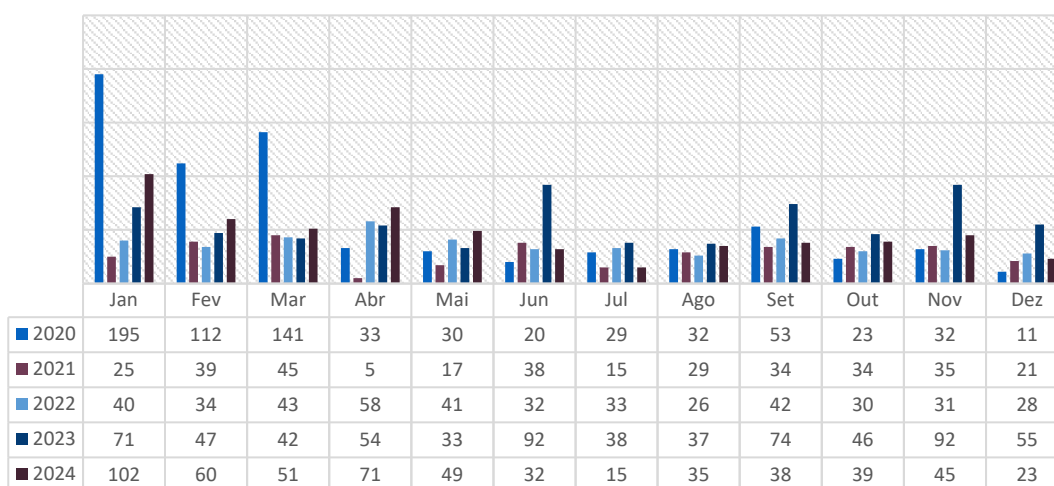


Em relação as reclamações coletadas nesta Ouvidoria, foi possível analisar que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das

manifestações, pois apresentou crescimento dos registros em todos os meses, com exceção de junho, setembro, novembro e dezembro.

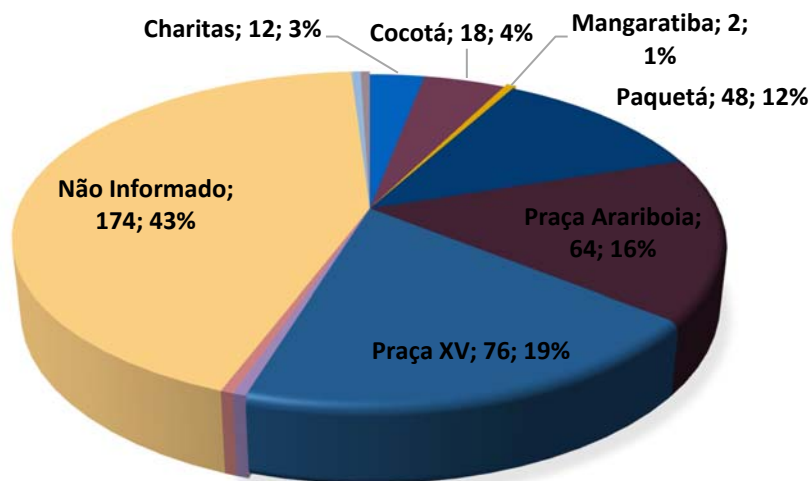


Em relação ao comportamento das reclamações na Concessionária, o comportamento foi similar ao evidenciado nas reclamações e manifestações coletadas por esta Agência. Ademais, observa-se uma queda no último semestre da Concessão.

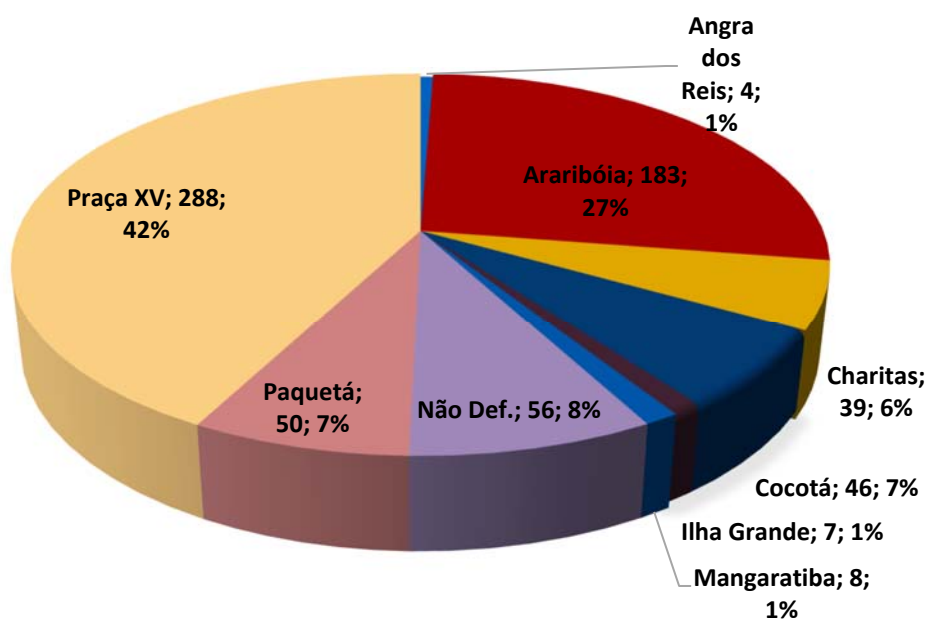


10.1 Reclamações por Estação

Em relação as estações manifestadas, destaca-se que a maior parte das insatisfações não teve informação de estação (67%). Além disto, das estações informadas, Praça XV apresentou maior número (76), logo após Praça Araribóia (64).



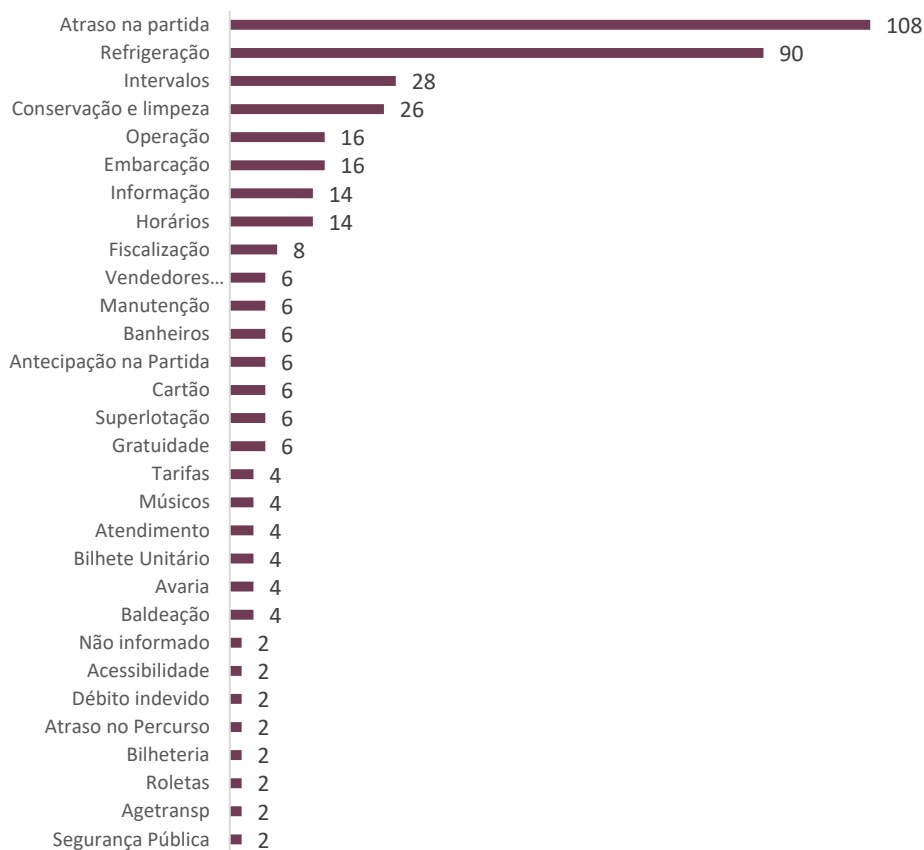
Na Concessionária, o comportamento das mais reclamadas foi semelhante. Praça XV apresentou maior número de queixas e Praça Araribóia foi o 2º maior número.



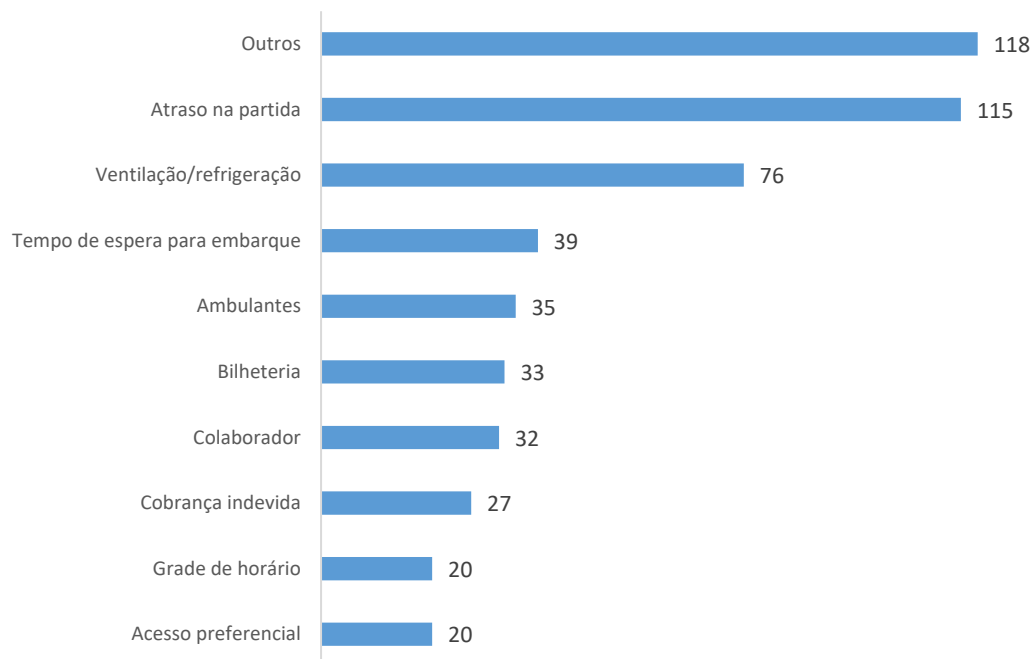
10.2 Reclamações por assunto

Considerando os assuntos das reclamações, enquanto atraso na partida foi assunto mais reclamado na Ouvidoria da Agetransp, outros foi o assunto na Concessionária. Ademais, atraso na partida também foi destaque na ouvidoria da concessionária. Segue gráficos com os assuntos reclamados tanto na Agência quanto na Concessionária.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

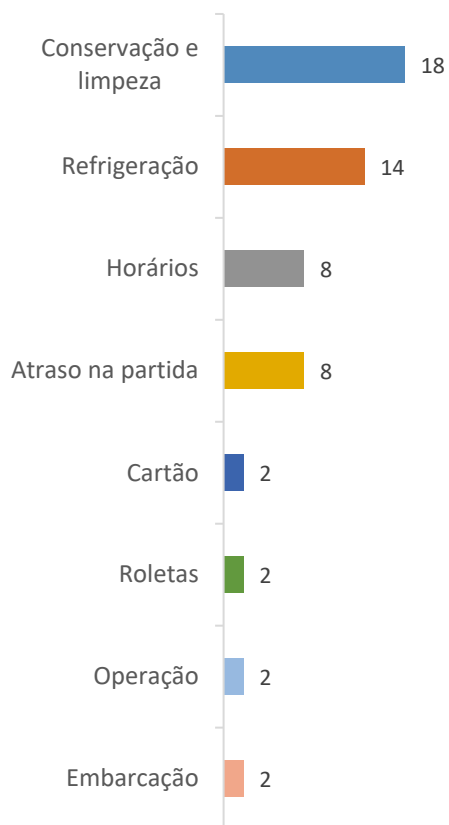


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas

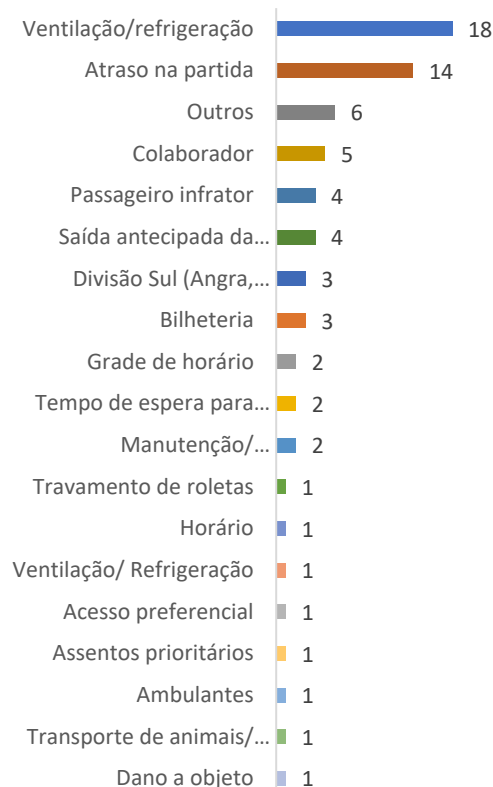


10.3 Reclamações CCR Barcas – Janeiro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Janeiro

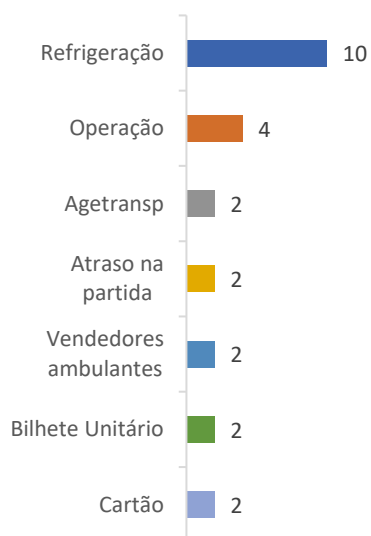


Reclamações - Canal
Ouvidoria da CCR Barcas -
Janeiro

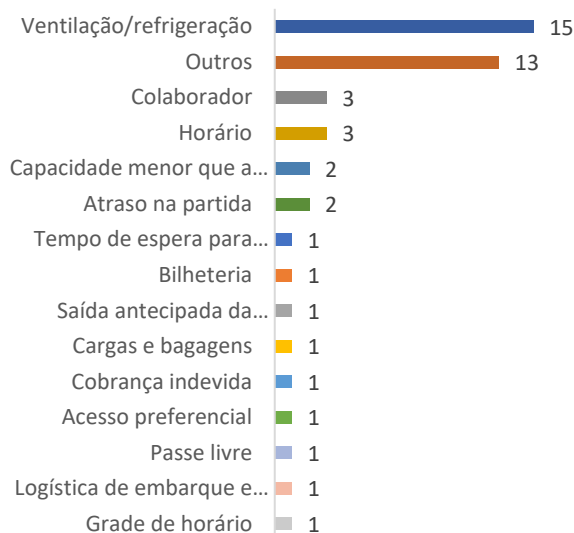


10.4 Reclamações CCR Barcas – Fevereiro

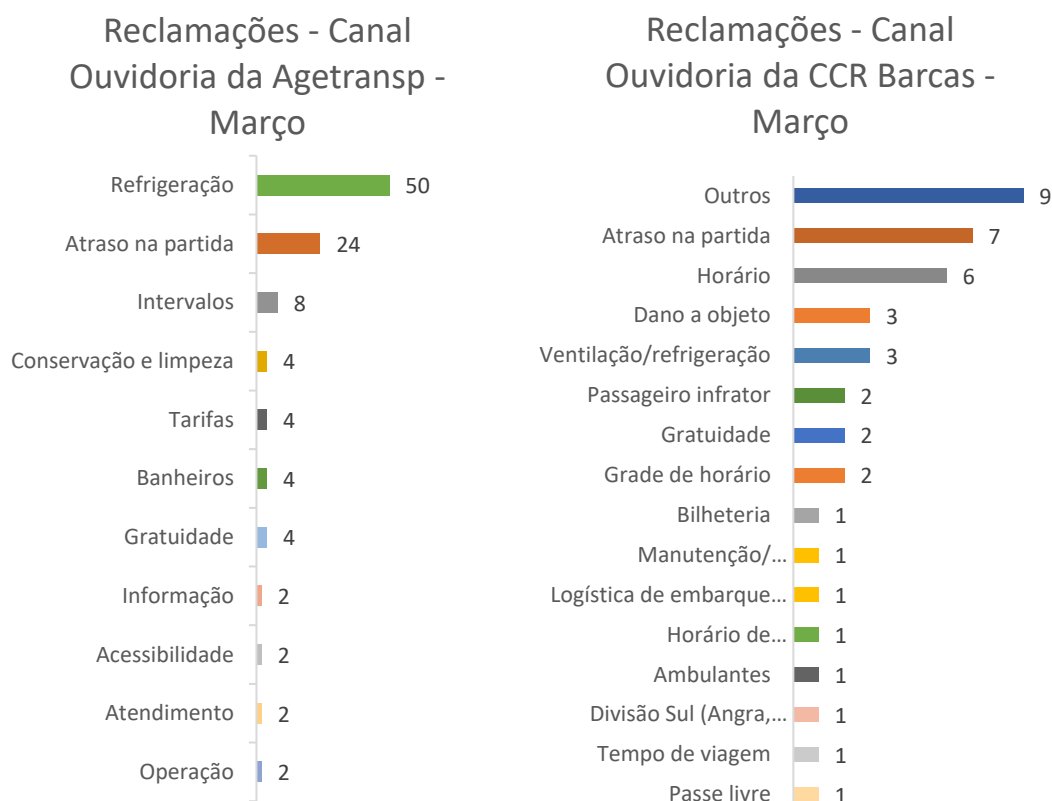
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp
- Fevereiro



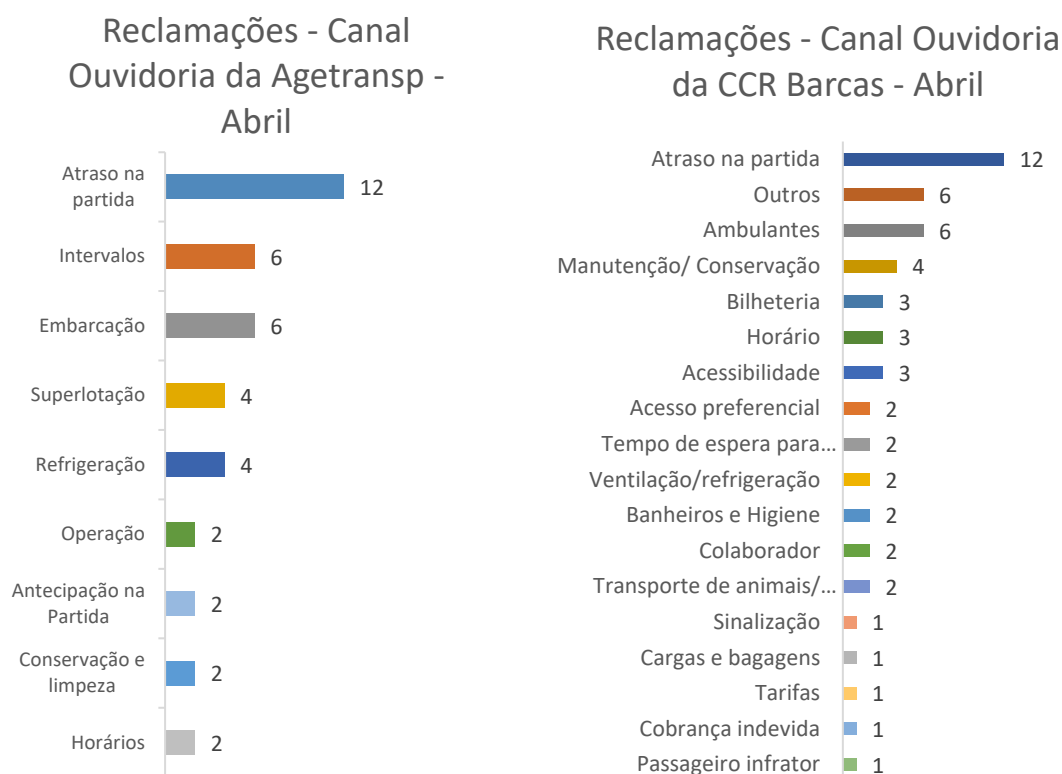
Reclamações - Canal Ouvidoria
da CCR Barcas - Fevereiro



10.5 Reclamações CCR Barcas – Março

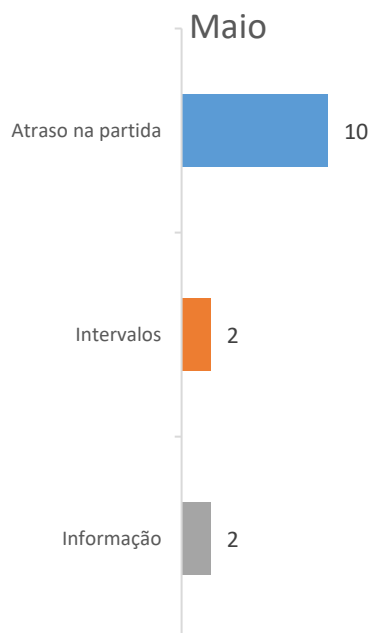


10.6 Reclamações CCR Barcas – Abril

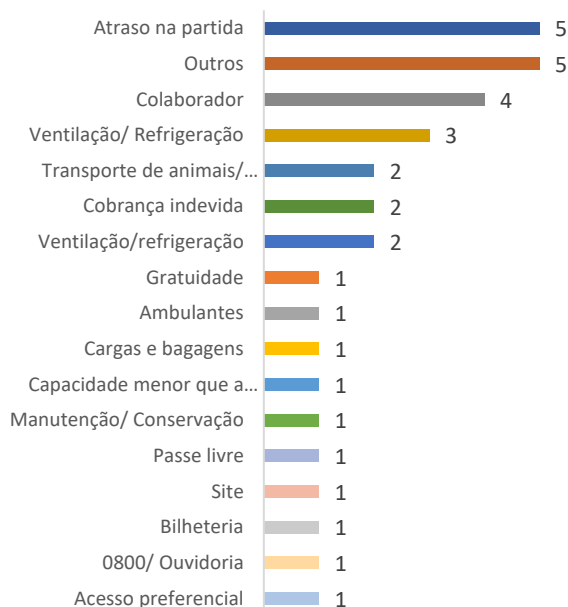


10.7 Reclamações CCR Barcas – Maio

Reclamações - Canal
Ouvidoria Agetransp -

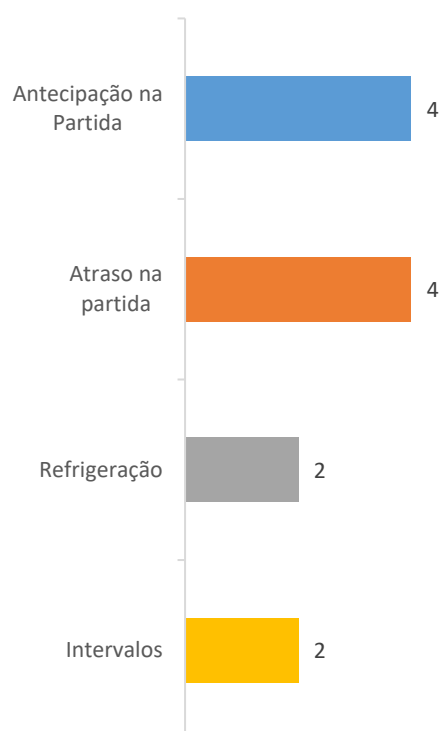


Reclamações - Canal Ouvidoria
da CCR Barcas - Maio

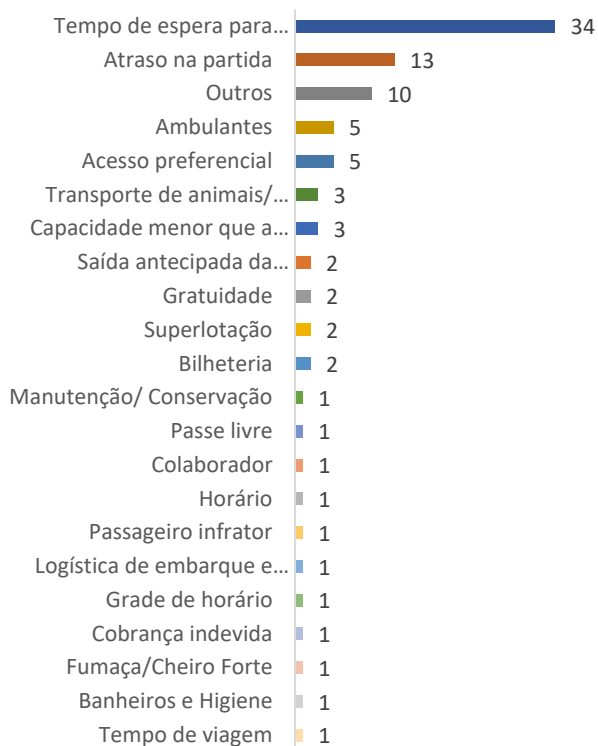


10.8 Reclamações CCR Barcas – Junho

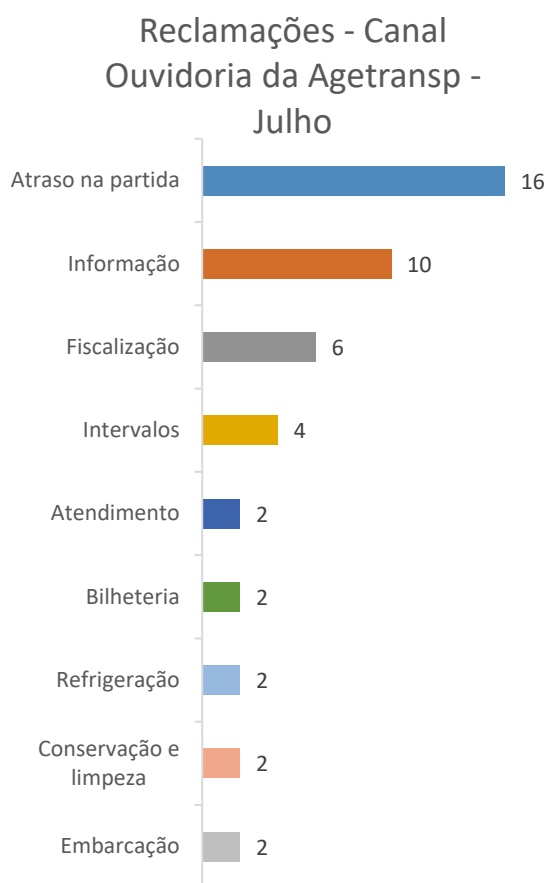
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp
- Junho



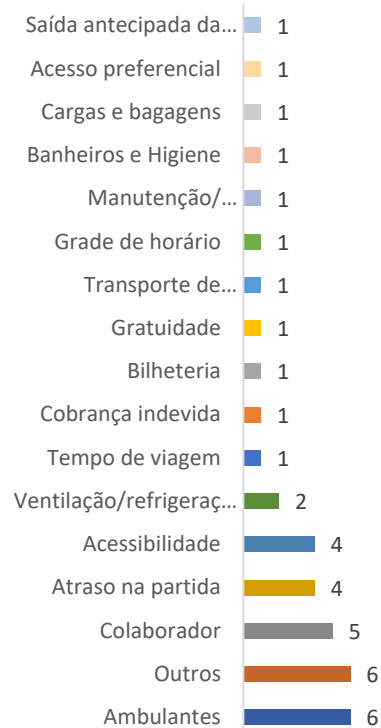
Reclamações - Canal Ouvidoria
da CCR Barcas Junho



10.9 Reclamações CCR Barcas – Julho

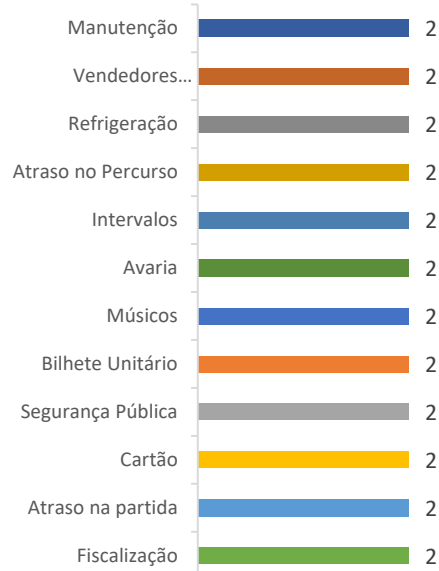


Reclamações - Canal
Ouvidoria da CCR Barcas
- Julho

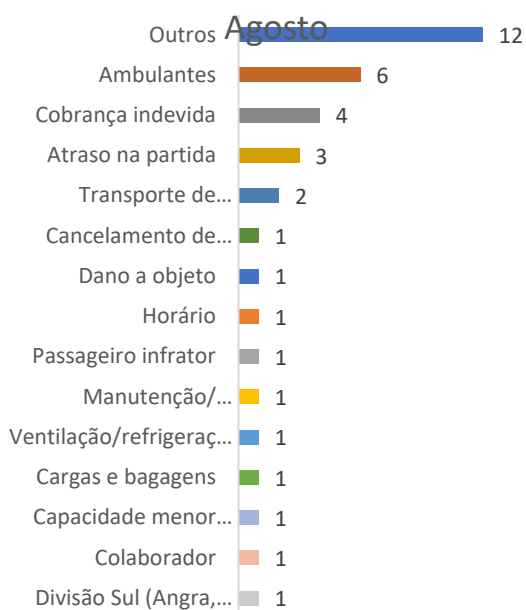


10.10 Reclamações CCR Barcas – Agosto

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Agosto

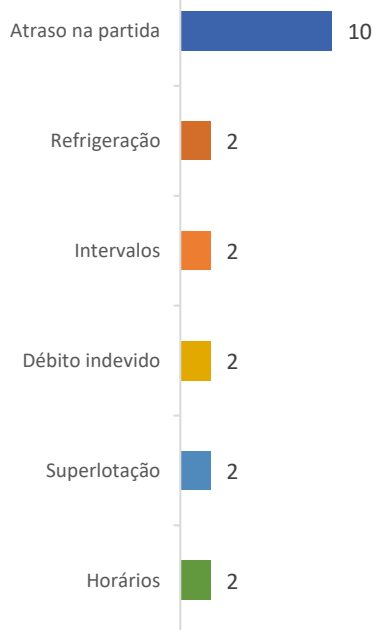


Reclamações - Canal
Ouvidoria da CCR Barcas -

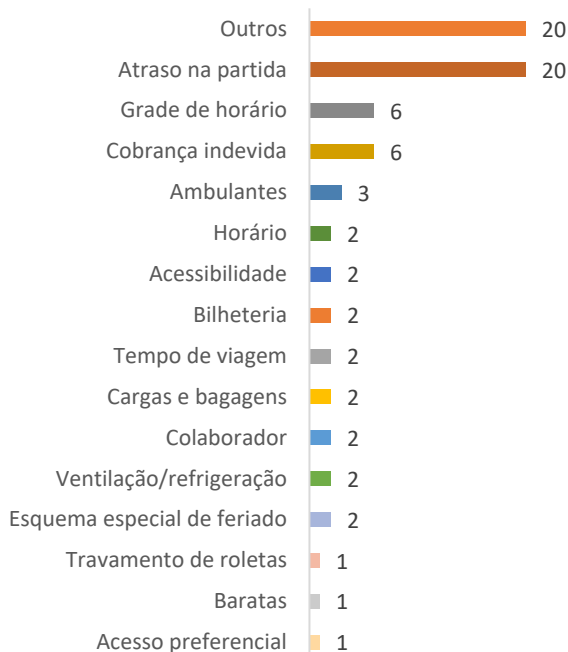


10.11 Reclamações CCR Barcas – Setembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Setembro

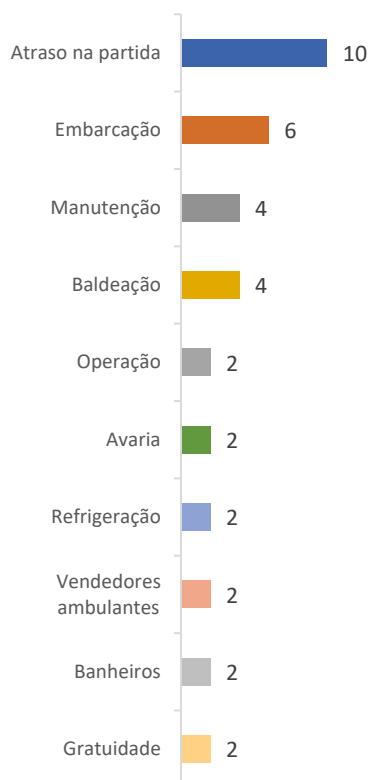


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas- Setembro

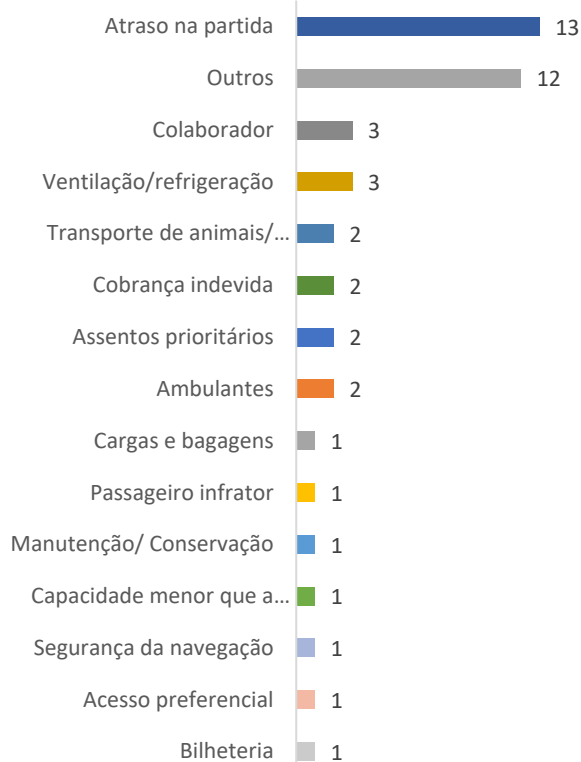


10.12 Reclamações CCR Barcas – Outubro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Outubro

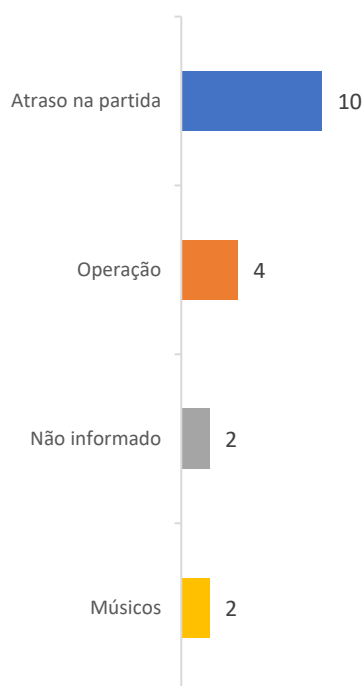


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas - Outubro



10.13 Reclamações CCR Barcas – Novembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Novembro

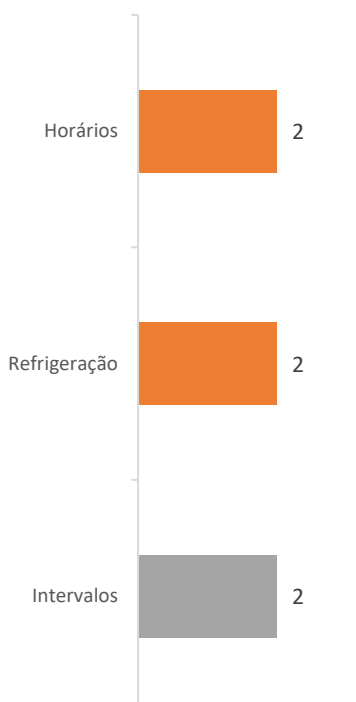


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas - Novembro



10.14 Reclamações CCR Barcas – Dezembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Dezembro

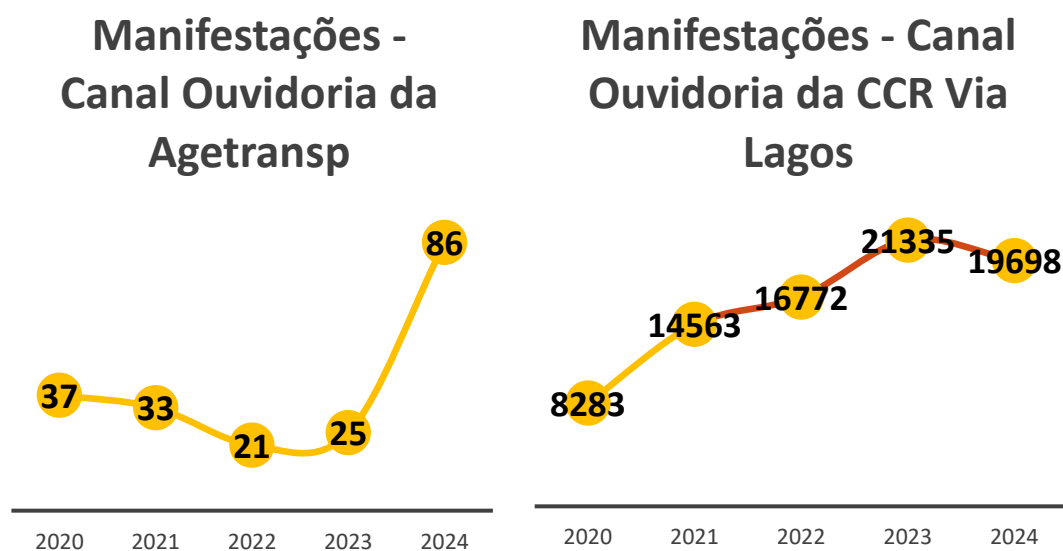


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas - Dezembro



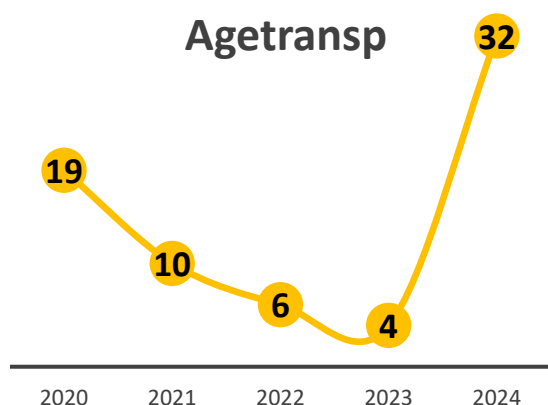
11 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

O comportamento das manifestações nos setores diferenciou-se dependendo do setor. Na Ouvidoria da Agetransp em 2023 as manifestações aumentaram 19% e em 2024 cresceu, com percentual de 244%. Em relação aos dados da Concessionária, em 2023 os registros cresceram 27,2% e em 2024 o comportamento foi inverso, com queda percentual de 7,7%.

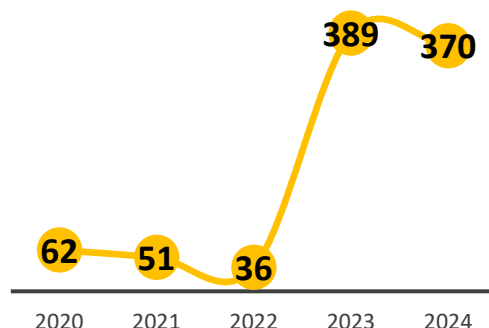


As reclamações na Ouvidoria da Agetransp apresentaram comportamento semelhante das manifestações. O comportamento das insatisfações foi o diferente na Ouvidoria da CCR Via Lagos. Entre os anos de 2020 a 2023 houve queda das insatisfações, e em 2024 as queixas aumentaram consideravelmente nesta Ouvidoria.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

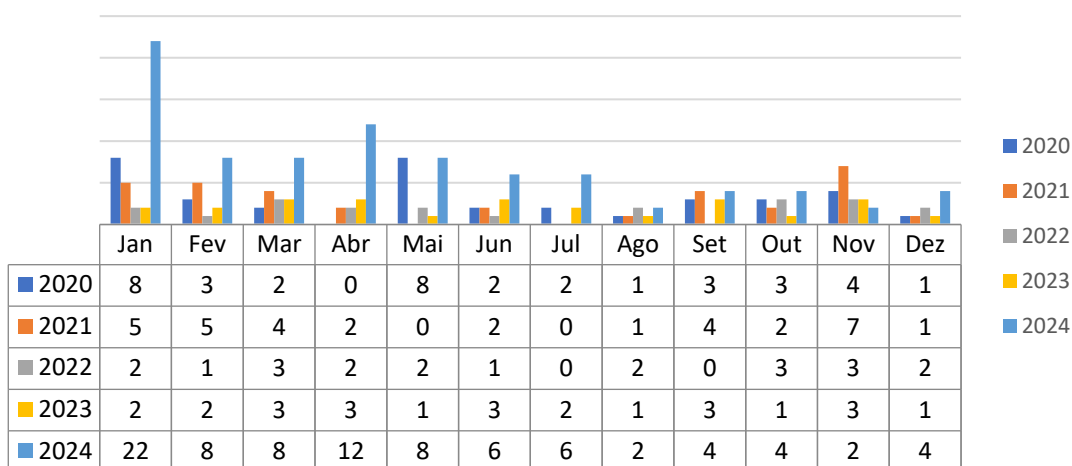


Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



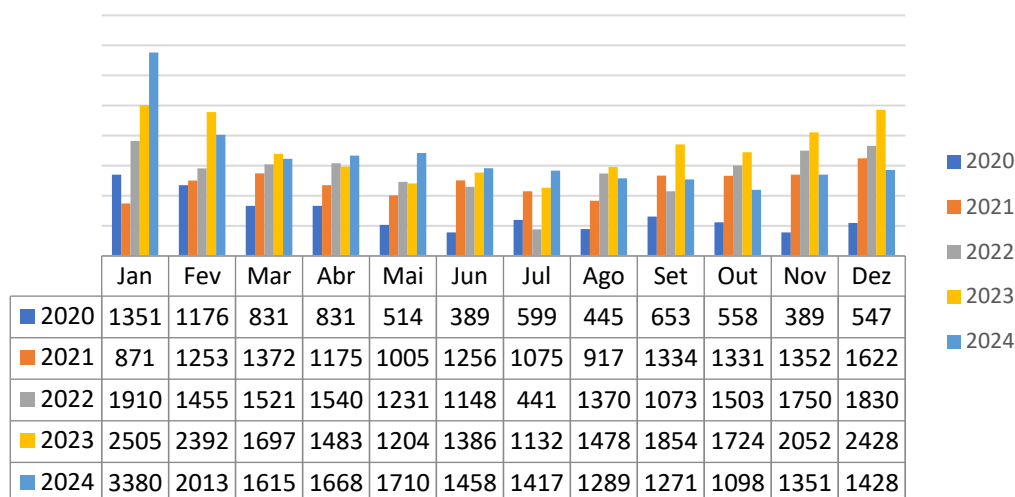
Na Ouvidoria da Agetransp, em 2020, os meses de janeiro e maio apresentaram crescimento e corresponderam aos meses mais manifestados no período. Em 2022, destacou-se o menor quantitativo de manifestações na série histórica. Considerando o ano de referência, o ano de 2024 representou a maior quantidade de registros desde o período pré-pandemia.

Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp



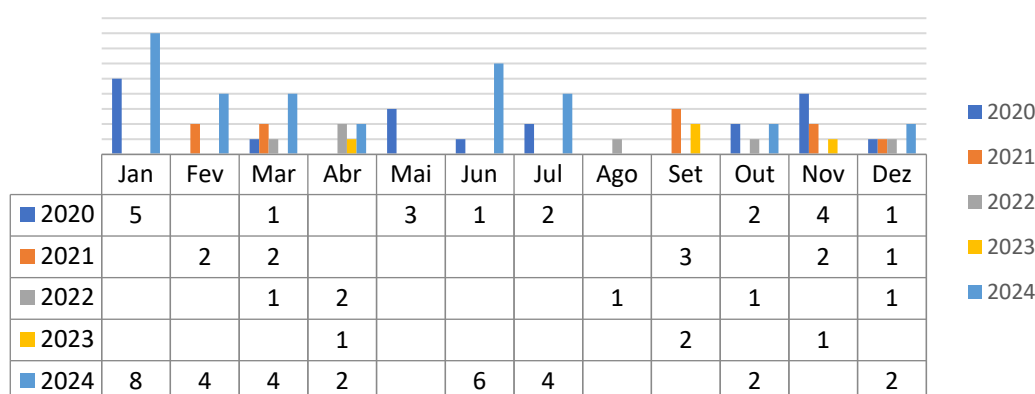
No que tange as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, nota-se que as manifestações tiveram a primeira queda no ano em questão em comparação com os anos de pandemia e pré-pandemia.

Manifestações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



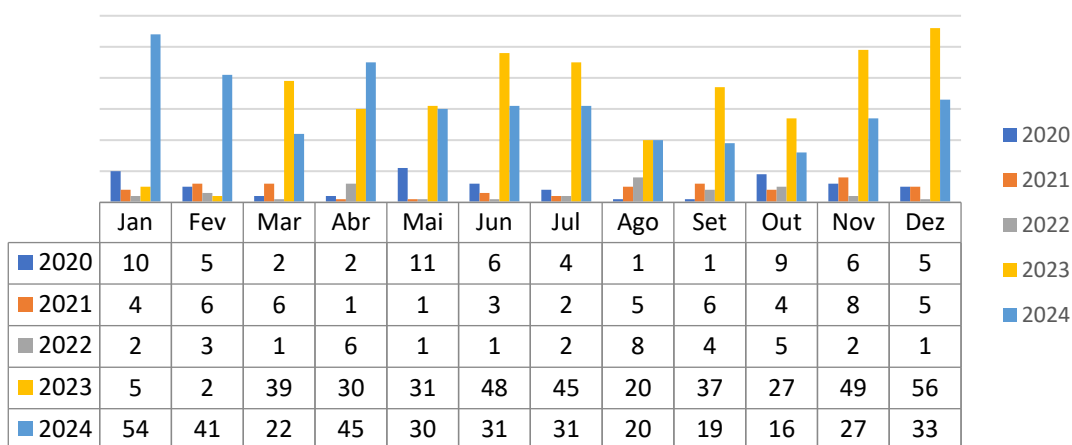
Em relação às reclamações, em 2020 o comportamento foi semelhante ao das manifestações, onde Janeiro apresentou números superiores. No ano de 2022 podemos notar uma queda no número de reclamações no geral, destacando abril, único mês com mais de uma queixa. No ano corrente, apenas os meses de maio, agosto, setembro e novembro não apresentaram reclamações.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



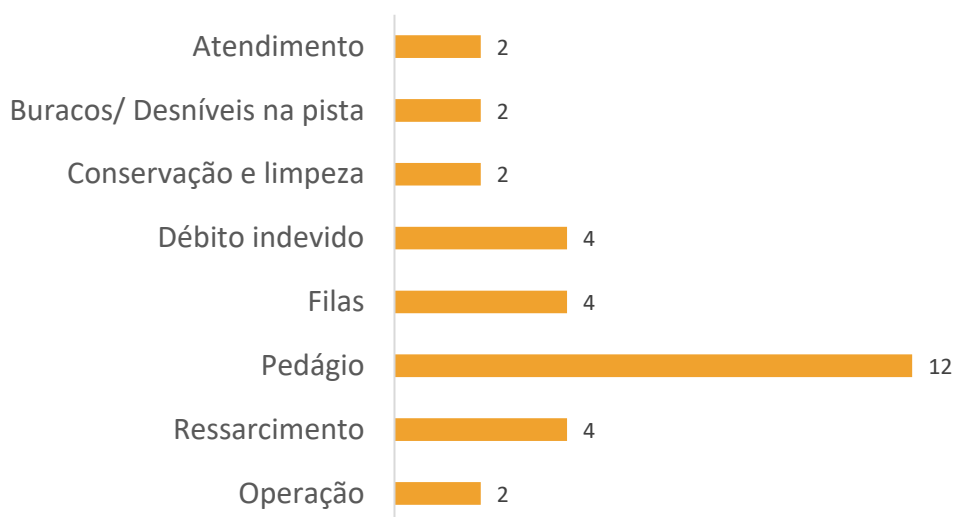
Considerando as reclamações coletadas pela Concessionária, o ano de 2024 apresentou uma média de 30 reclamações por mês.

Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



Em relação a 2023, foram registradas 32 reclamações sobre a Concessionária CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp, sendo 12 acerca de pedágio, o mais reclamado. O gráfico abaixo informa os assuntos e números absolutos.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



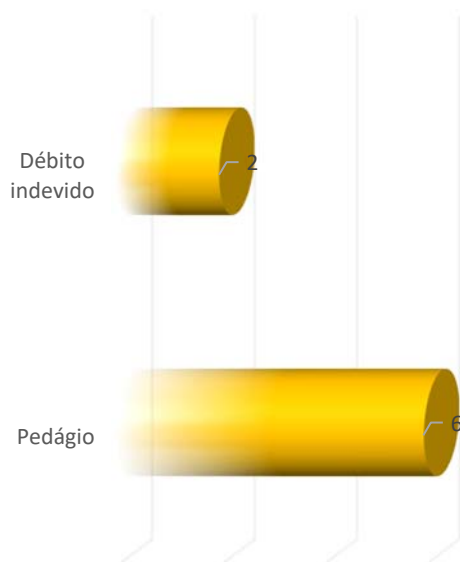
Diretamente com a CCR Via Lagos, das 369 reclamações, 288 tiveram como teor cobrança indevida – cabine de autoatendimento, sendo o assunto mais reclamado.

Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



11.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro

RECLAMAÇÕES - CANAL
OUVIDORIA DA
AGETRANS - JANEIRO



RECLAMAÇÕES - CANAL
OUVIDORIA DA CCR VIA
LAGOS - JANEIRO

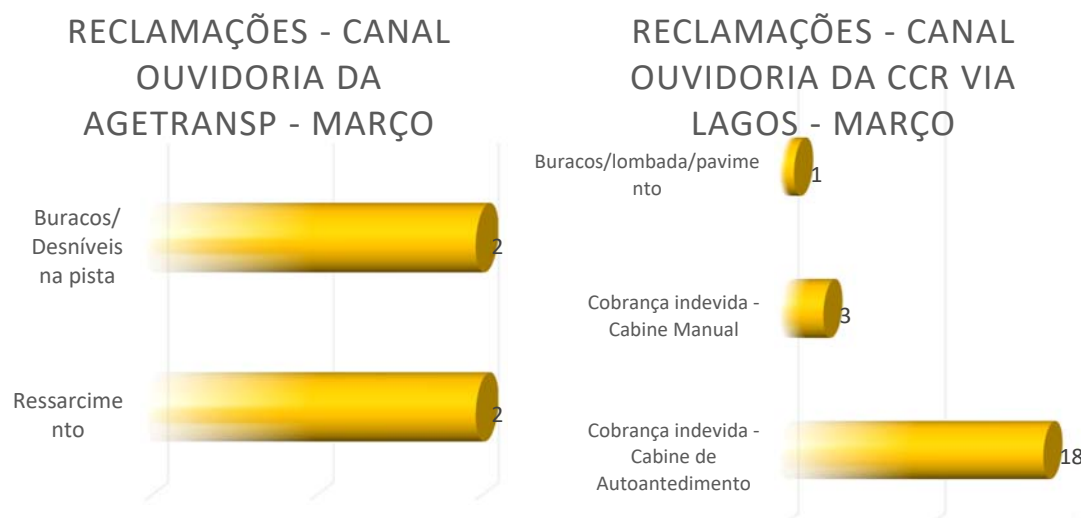


11.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro

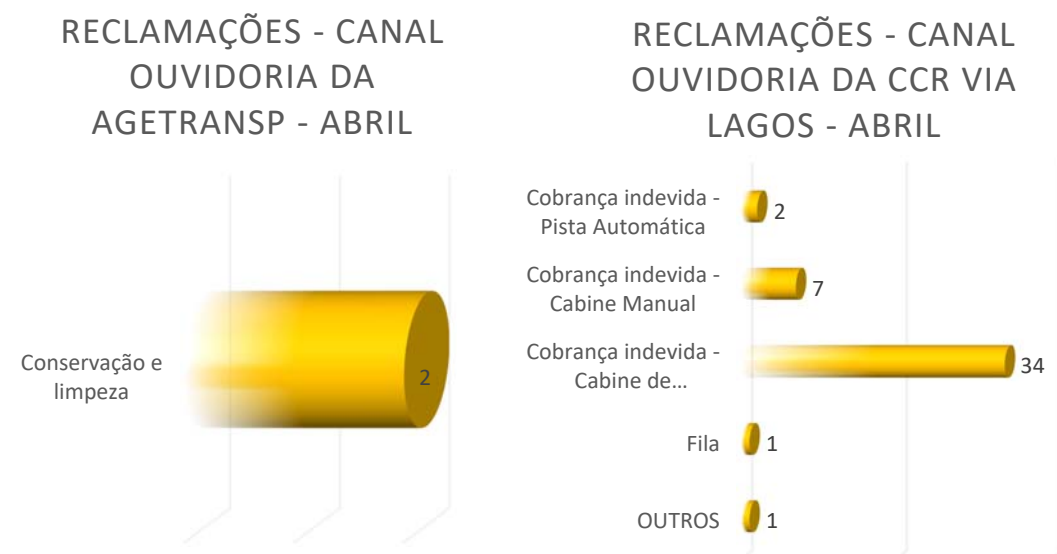
RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA
DA CCR VIA LAGOS - FEVEREIRO



11.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março



11.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril



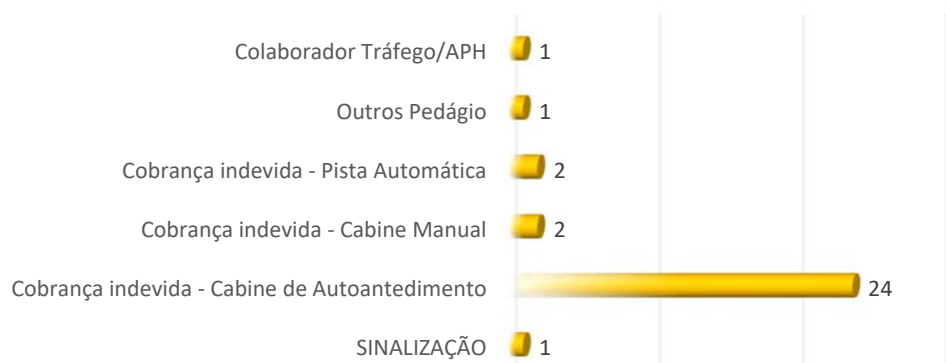
11.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - MAIO



11.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - JUNHO



11.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA CCR VIA LAGOS - JULHO



11.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - AGOSTO



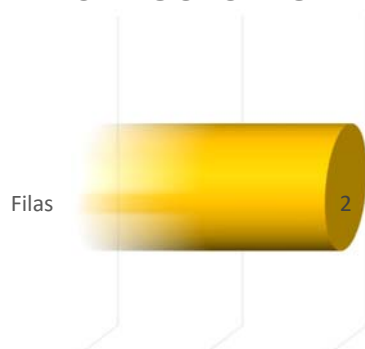
11.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - SETEMBRO



11.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA AGETRANS - OUTUBRO



RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - OUTUBRO



11.11 Reclamações CCR Via Lagos – Novembro

RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - NOVEMBRO

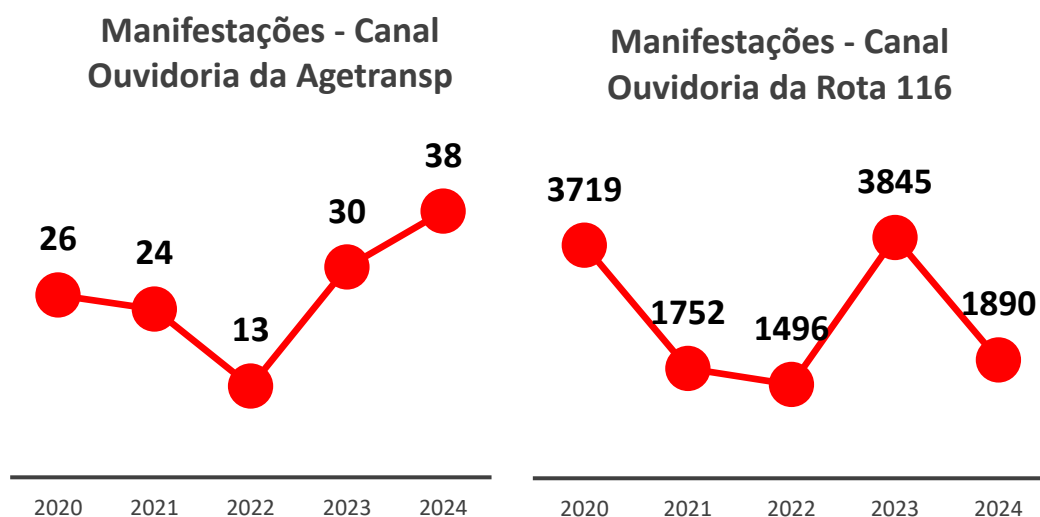


11.12 Reclamações CCR Via Lagos – Dezembro



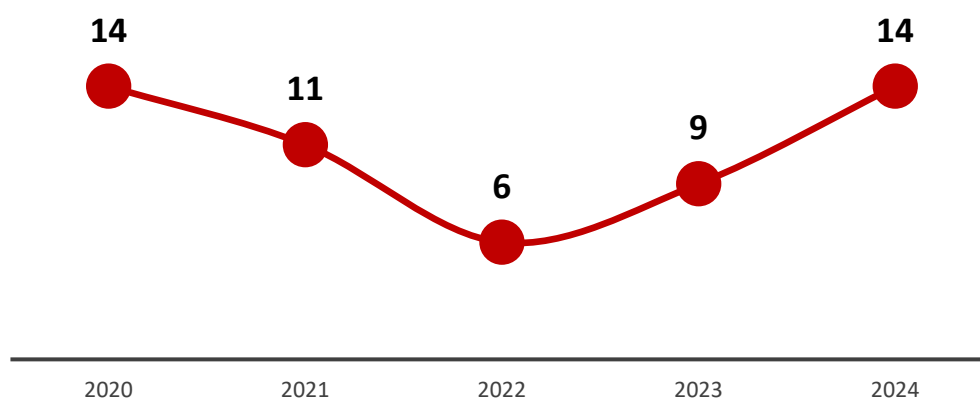
12 Manifestações Concessionária ROTA 116

O comportamento em relação às manifestações coletadas por esta Ouvidoria em relação a Rota 116 foi de redução ao longo dos anos, entretanto houve crescimento nos últimos dois anos. O cenário pandêmico apresentou os menores números de registros. Houve uma redução de 45,8% nos registros em 2022, aumento de 130,8% em 2023 e crescimento de 26,7% em 2024. Na Concessionária, no primeiro ano de pandemia houve queda considerável de 2020 para 2021, e novamente uma queda em 2022, evidenciando o ano com menor registros, com percentual de 14,6%. Em 2023 os valores voltaram aumentar e constaram o maior índice da série histórica. No ano corrente, os índices caíram cerca de 50,8%.

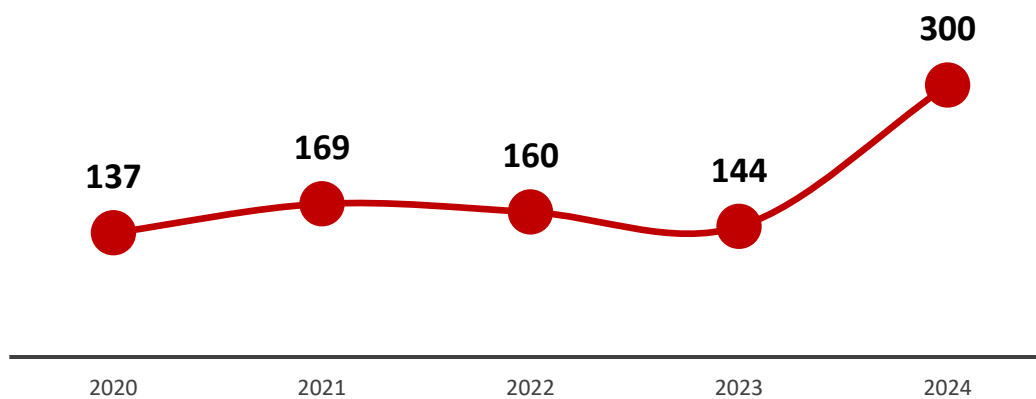


Em relação as reclamações, houve aumento dos registros sobre este tipo de manifestação na Ouvidoria da Agetransp, acréscimo de 55,6%. Semelhante do comportamento na Concessionária, apresentando aumento de 108,3%.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

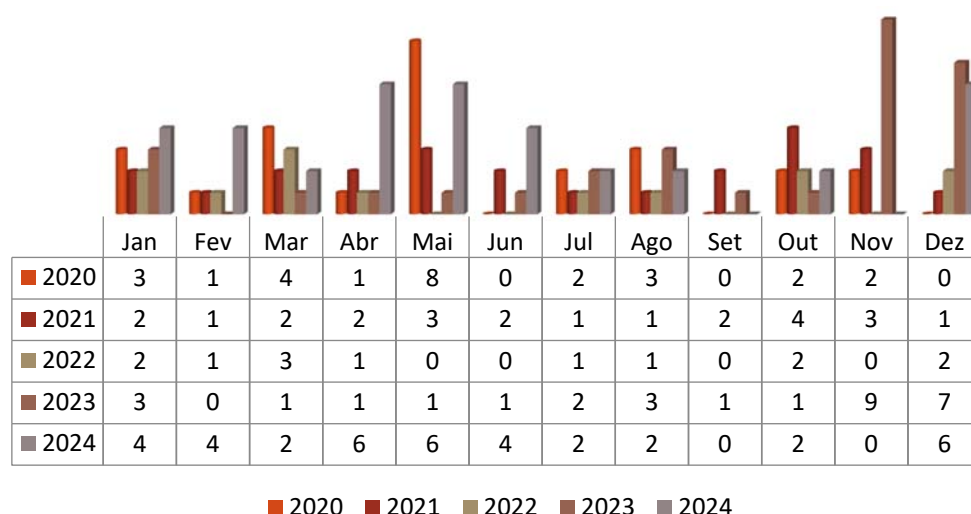


Reclamações Rota 116 na Concessionária



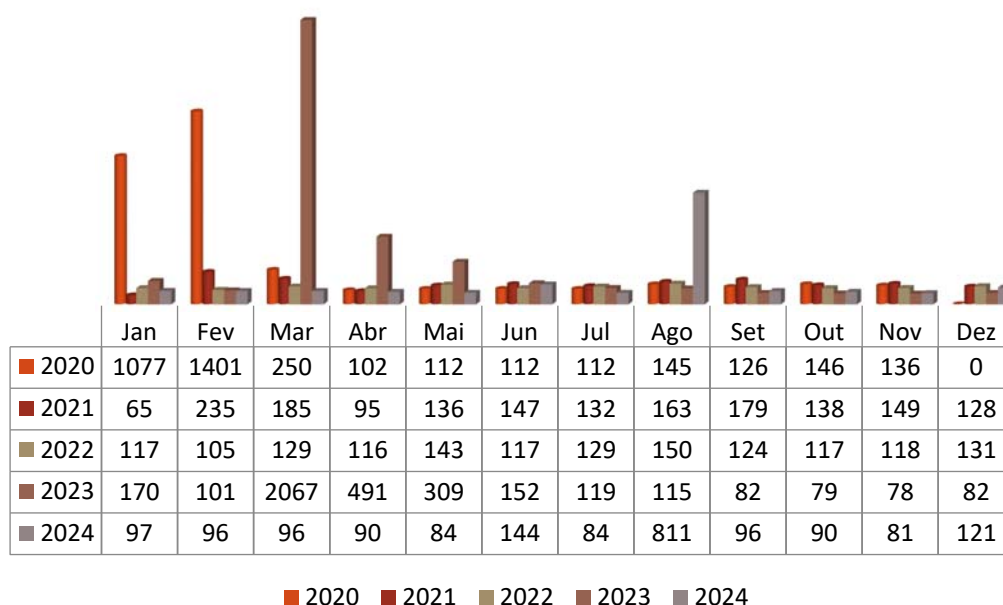
Foi verificado o comportamento dos registros acerca da Rota 116 na Ouvidoria da Agetransp. Constatou-se que no ano de 2024, abril, maio e dezembro apresentaram o maior número de registros.

Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp



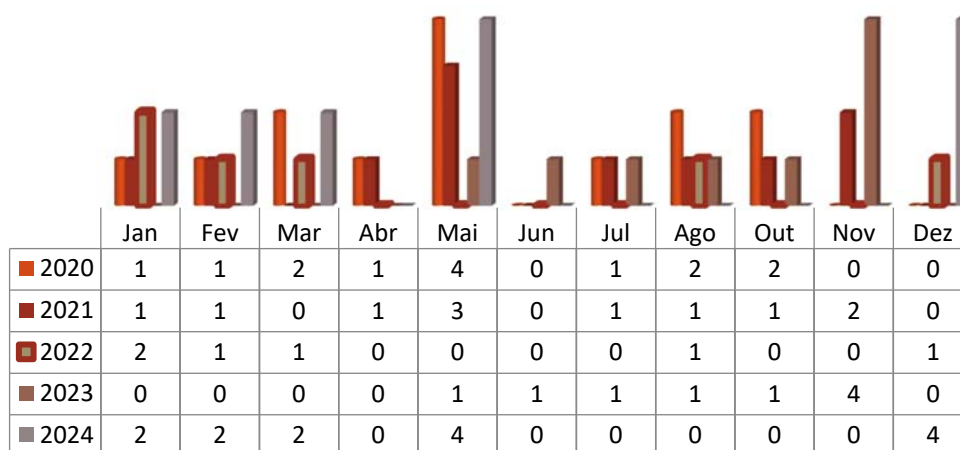
Em relação aos dados da própria Concessionária, nota-se que em 2020 os registros em janeiro e fevereiro foram muito superiores aos demais meses do ano, sendo esse comportamento relacionado ao enfrentamento da pandemia, iniciado em março. Em 2024 o mês com maior número de registros foi o mês de agosto.

Manifestações - Canal Ouvidoria da Rota 116



Em relação as manifestações, esta ouvidoria registrou comportamento semelhante as manifestações em geral, sendo maio e dezembro os meses com mais registros de queixa, com percentual de 26,6% cada.

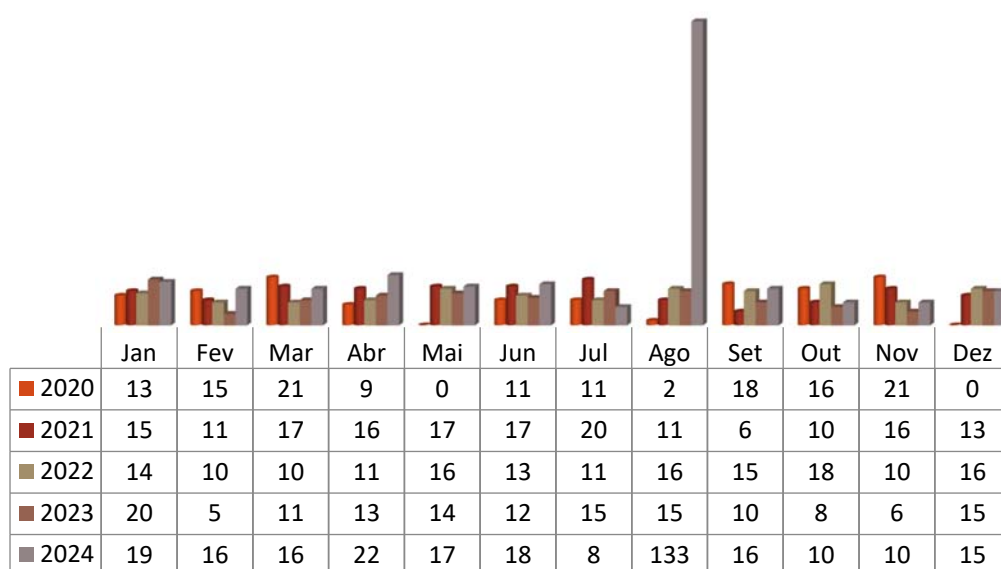
Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

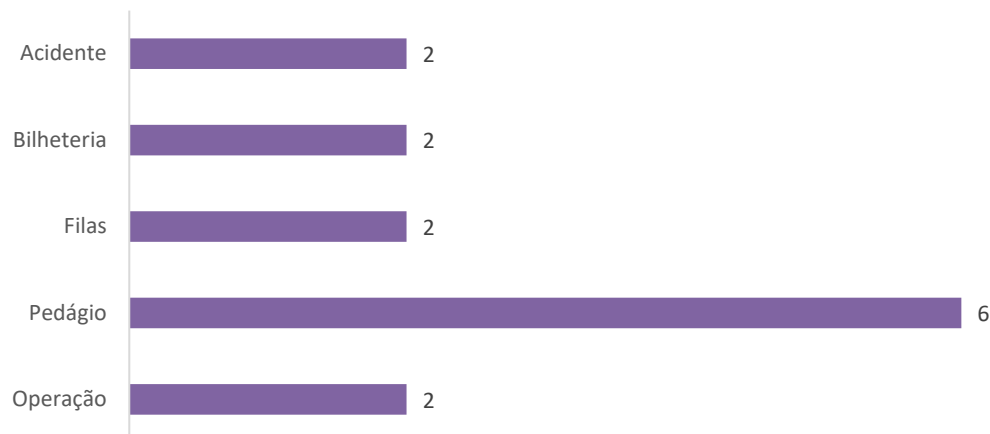
Considerando os dados da Concessionária, verifica-se que concomitância da Concessionária ter coletado o maior número de registros em agosto, o referido mês recebeu mais reclamações.

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária Rota 116, foram em relação a pedágio. Ademais, acidente, bilheteria, filas e operação obtiveram 1 registro cada.

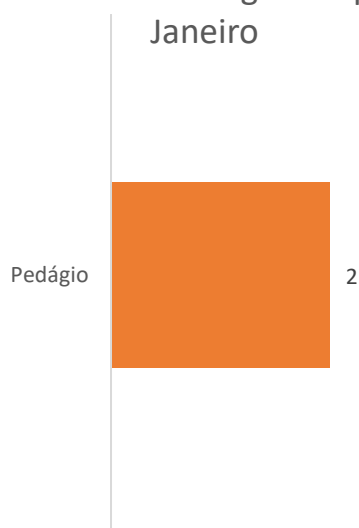


Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, destaca-se Onda livre, responsável por 110 dos 187 registros, ou seja, 58,8%. Outros assuntos foi um dos maiores motivos de insatisfação sobre a Concessionária.



12.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro

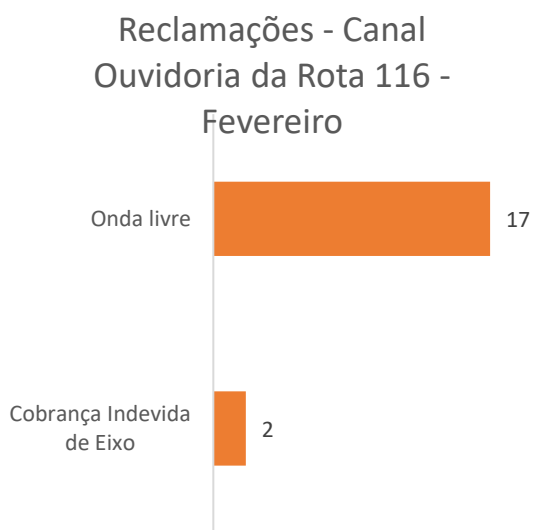
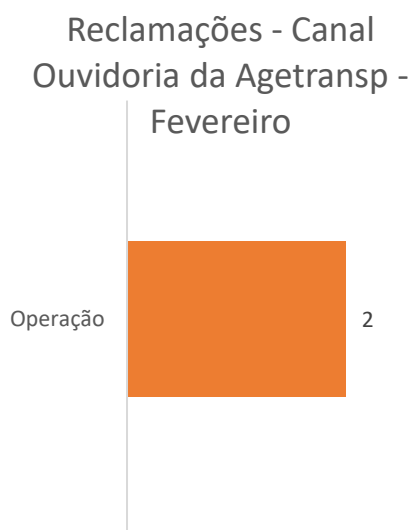
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Janeiro



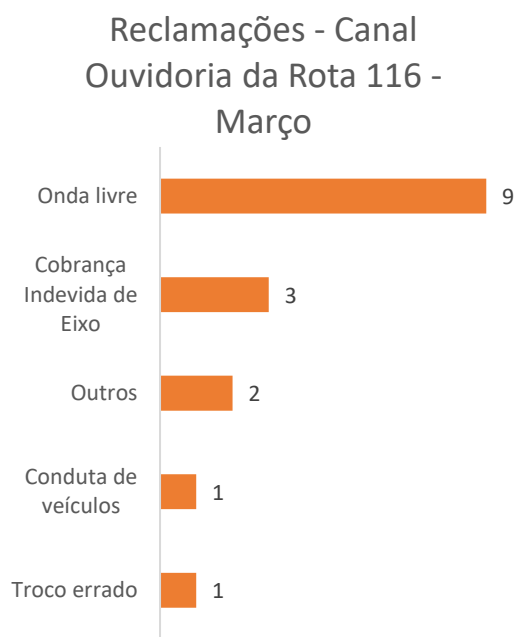
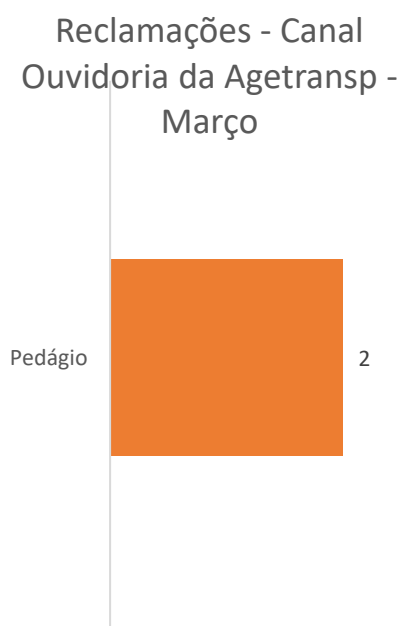
Reclamações - Canal
Ouvidoria da Rota 116 -
Janeiro



12.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro

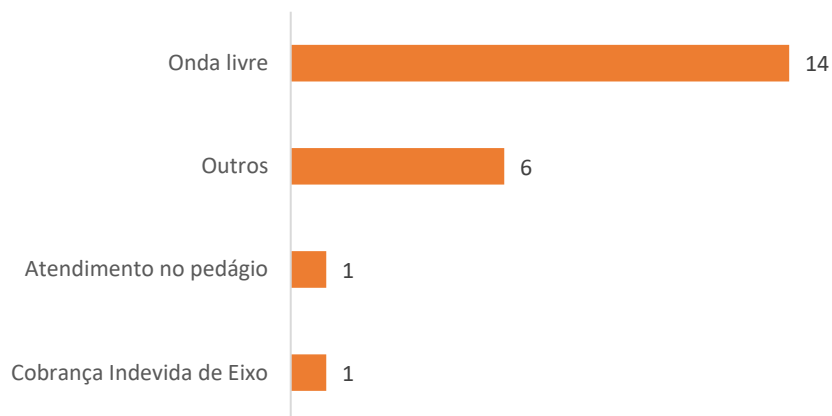


12.3 Reclamações Rota 116 - Março



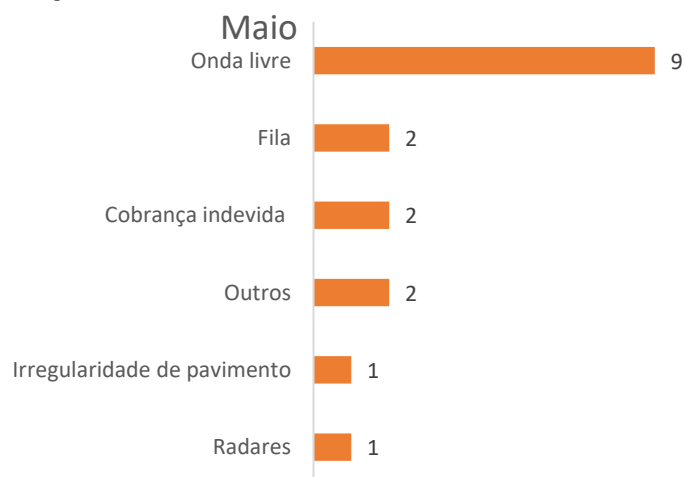
12.4 Reclamações Rota 116 - Abril

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 -
Abril



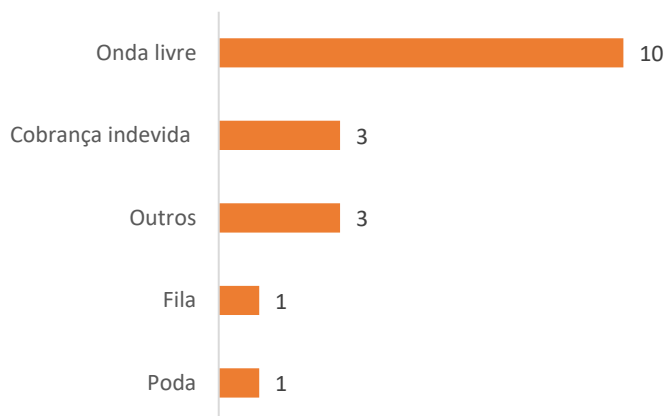
12.5 Reclamações Rota 116 - Maio

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 -



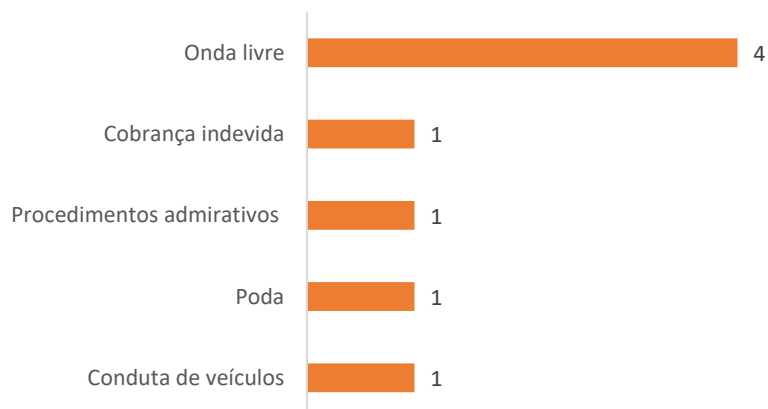
12.6 Reclamações Rota 116 – Junho

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 -
Junho



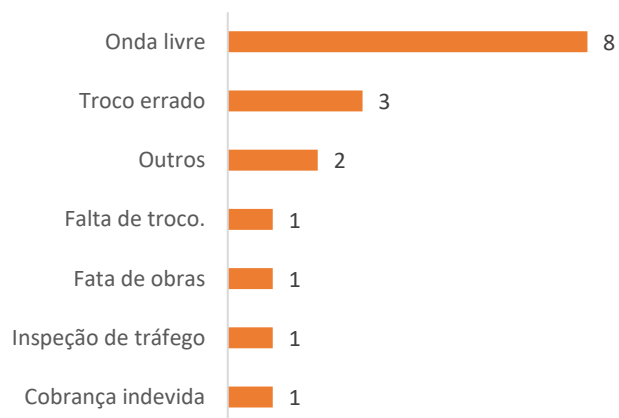
12.7 Reclamações Rota 116 – Julho

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 -
Julho



12.8 Reclamações Rota 116 - Agosto

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Agosto



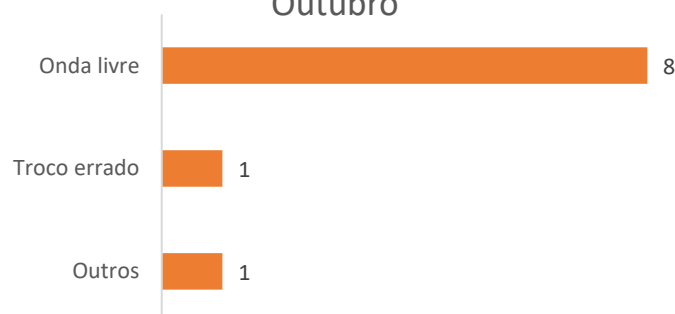
12.9 Reclamações Rota 116 - Setembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Setembro



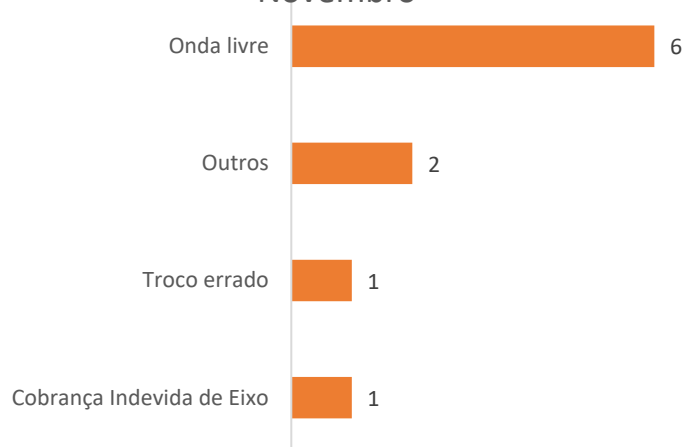
12.10 Reclamações Rota 116 - Outubro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Outubro



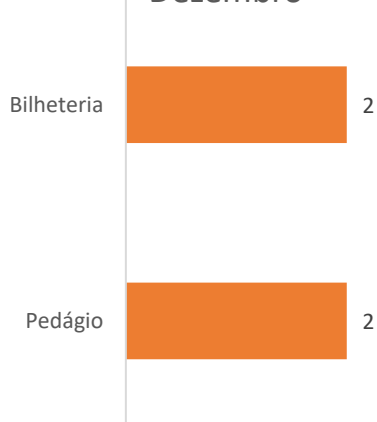
12.11 Reclamações Rota 116 – Novembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 -
Novembro

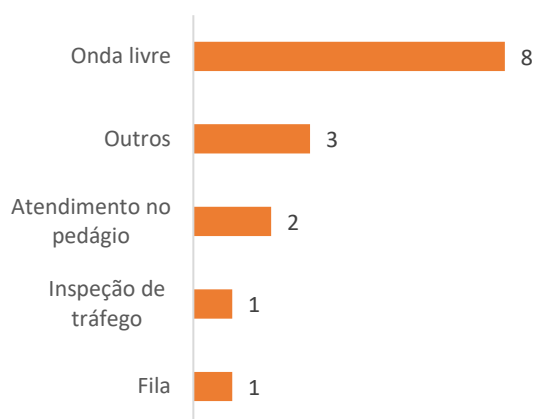


12.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro

Reclamações - Canal
Ouvidoria da Agetransp -
Dezembro



Reclamações - Canal Ouvidoria
da Rota 116 - Dezembro



13 Conclusão

Neste relatório a Ouvidoria da Agetransp buscou estudar as manifestações relacionadas às Concessionárias coletadas por este setor e pelos setores de Ouvidorias das próprias Concessionárias, sendo este o meio que a Ouvidoria possui de contribuir para que os ensejos dos cidadãos sejam verificados e realizados conforme previstos no Contrato de Concessão.

No Período, foram analisadas as demandas por Concessionária, suas linhas, ramais, estações ou qualquer outro tipo de identificação mensurada. Ademais, verificou-se os assuntos de maior frequência nas manifestações

registradas pela Concessionária e na Ouvidoria da Agetransp, afim de identificar as insatisfações dos usuários.

Vale ressaltar que este setor sofreu uma reformar administrativa no último trimestre de 2023, trazendo novas propostas e inovações no tratamento das demandas dos usuários, deixando de ser meros repassadores para nos tornamos uma Ouvidoria com senso crítico, a fim de atingirmos, de forma satisfatória, as soluções para as queixas registradas. Podemos observar os impactos da nova administração durante este primeiro ano de gestão no presente relatório.

Em relação ao ano de 2024, foi evidenciada um aumento de 977,3% no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, diferente do que foi constatado no ano anterior. Ademais, maior parte das demandas recebidas neste setor são provenientes das Concessionárias de transporte público.

Os projetos de Ouvidoria itinerante tiveram suas ações limitadas no ano de 2023, sendo realizadas apenas duas, em maio e outubro. Destaca-se que ambas fomos coparticipantes de ações propostas por outros órgãos. No entanto, percebemos, nesta nova gestão, a importância de não apenas retomarmos nossas ações, mas principalmente ampliá-las, com intuito de focar as questões apresentas pelos usuários dos serviços, bem como aproximar e estreitar laços com os mesmos.

Ressalta-se que a Ouvidoria Itinerante tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Autarquia, que é a defesa dos usuários. Observa-se que o seu efeito é bastante positivo, fortalecendo a atuação institucional e aumentando sua credibilidade, na medida em que as pessoas passam a conhecer a Agetransp.

Considerando que não encontramos registros das ações anteriores, planejamos um piloto, sendo dividido em quatro ações por mês, duas com base em nossos registros e as outras duas com base nas demandas recebidas pela gestão, através do Conselho Diretor.

Sendo assim, diante dos fatos e das verificações realizadas, a Ouvidoria destaca a importância das manifestações, pois através delas a Agência possui retorno em relação a perspectiva dos usuários frente das medidas adotadas

pelas Concessionárias, dito isto, estamos propondo uma nova modelagem de envio dos relatórios de Ouvidorias enviados pelas concessionárias, no intuito de obtermos dados mais precisos das manifestações registradas bem como resultados das tratativas das mesmas, sendo possível atuar de forma prática, através do acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias no Estado do Rio de Janeiro.

Por fim, esta Ouvidoria informa que durante o ano de 2024 identificou erros materiais nos relatórios mensais publicados no sítio eletrônico desta AGETRANS. Considerando que os referidos relatórios são utilizados como base para confeccionar o anuário estatístico, este Setor optou por retirar os relatórios do ar e inserí-los com as informações atualizadas.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7