




Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de
Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e
de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro



RELATÓRIO
DE ATIVIDADES
2023

SUMÁRIO

3	Mensagem do Presidente
4	A Agência
5	Serviços Regulados
6	Conselho Diretor
7	Agenda
8	Atuação do Conselho
9	Processos
10	Penalidades
13	Finanças
14	Fiscalização
15	Fatos Relevantes
17	Relatórios Técnicos
18	Ouvidoria
20	Tecnologia
21	Comunicação e Redes Sociais
22	Balanço
23	Orçamento
24	Procuradoria-Geral da Agetransp (PGA)

Tendência de recuperação para os transportes

Após receber a missão do governador do Estado do Rio de Janeiro, Cláudio Castro, de presidir a Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp), fiquei muito satisfeito com o trabalho proposto. Logo no início, percebi que estava diante de inúmeros desafios. Depois de uma fase de queda acentuada na quantidade de passageiros das concessionárias reguladas pela agência - Metrô, Supervia, Barcas, além das rodovias Via Lagos e RJ 116 - por conta da pandemia, o ano de 2023 apresentou dados que demonstraram uma melhoria do quantitativo de transportados.

A exceção foi a Supervia, onde houve decréscimo de usuários, e na Rota 116, em que o volume médio de veículos foi praticamente o mesmo, se comparado com os números de 2022. Metrô Rio, Rio Barra e CCR Barcas registraram aumento de passageiros transportados em 2023, o mesmo acontecendo em relação à CCR Via Lagos, onde o volume médio de veículos também aumentou.

De toda forma, foi um ano de realizações. Podemos ressaltar o nosso

encontro com o diretor da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Luciano Lourenço, em agosto, em Brasília, quando foi iniciado um acordo de cooperação entre as duas instituições para um intercâmbio técnico e o desenvolvimento de nosso planejamento estratégico.

Também conseguimos incluir a Agetransp no Programa de Cooperações Institucionais da ANTT, o Cooperata. Esta iniciativa contribui para racionalizar recursos humanos e financeiros, com o intercâmbio de informações e a troca de experiência no setor de transportes terrestres no Brasil.

Destaco ainda a parceria feita entre a Agetransp, a Polícia Militar e as concessionárias de transportes e rodovias reguladas, no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC). Com este acordo, os sistemas de trens, barcas, metrô, a RJ-116 e a RJ-124 passam a fazer parte do programa 190 Integrado, da Polícia Militar. O objetivo é que mais de 1.300 câmeras destas concessões de serviços públicos sejam disponibilizadas para o monitoramento.

Durante o XIII Congresso Brasileiro de Regulação e Expo Abar, realizado em outubro, em São Paulo, a Agetransp se fez presente no maior evento de regulação do Brasil.

Foram apresentados sete trabalhos técnicos que contribuíram muito para o evento, com a participação efetiva dos gabinetes dos conselheiros, das câmaras técnicas e da nossa Procuradoria.

Com o objetivo de dar maior agilidade e rapidez ao julgamento de processos, inauguramos no dia 27 de novembro o nosso Plenário Virtual. A iniciativa contou com a aprovação unânime do Conselho Diretor, uma decisão que gerou mais agilidade e eficácia na apreciação dos processos para multar as concessionárias quando for preciso. Entre outras medidas, o foco é modernizar e agilizar as ações da Agetransp de uma forma geral. Em pouco tempo, com a colaboração dos meus colegas conselheiros, de todos os profissionais da Agetransp, estamos, a cada dia, buscando melhorar a nossa gestão.

Estamos trabalhando para tornar a agência mais dinâmica na relação com a sociedade. Em breve, a agência vai adotar uma medida importante, que é a modernização da nossa fiscalização.



ADOLPHO KONDER

Estamos próximos da implantação de um modelo tecnológico de fiscalização, com uso de dispositivos móveis, Internet e um aplicativo personalizado, que permitirá a coleta de informações e análise de dados sobre os serviços de transportes e rodovias concedidos em tempo real. Nosso objetivo é proporcionar um serviço melhor à população fluminense e implantar condições de operação mais adequadas na oferta dos transportes públicos concessionados pelo Estado do Rio de Janeiro.

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 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 fluminense, 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.

Áreas de Atuação



Sistema Metroviário

Extensão: 57 km
Linhas: 3
Estações: 41
Passageiros transportados em 2023: 143.613.928
Concessionárias: Metrô Rio e Rio Barra



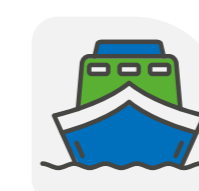
Sistema Ferroviário

Extensão: 270 km
Ramais: 8
Estações: 104
Passageiros transportados em 2023: 86.640.658
Concessionária: SuperVia



Rodovias

Sistema viário Itaboraí – Nova Friburgo – Macuco (RJ-116)
Extensão: 140 km
Volume diário médio em 2023: 27.316
Concessionária: Rota 116



Sistema Aquaviário

Linhas: 6
Estações: 8
Passageiros transportados em 2023: 13.428.425
Concessionária: CCR Barcas

Ligação viária Rio Bonito – Araruama – São Pedro D'Aldeia (RJ-124)
Extensão: 57 km
Volume diário médio em 2023: 30.758
Concessionária: CCR Via Lagos

Maioria das concessionárias registra aumento do número de passageiros em 2023

Em 2023, o número de passageiros transportados pelas concessionárias CCR Barcas, Rio Barra, Metrô Rio aumentou, em comparação com os números de 2022. A única concessionária que teve redução de passageiros foi a Supervia, passando de 97.535.160 em 2002 para 86.640.558 em 2023. Já nas rodovias, enquanto na Rota 116 o volume médio de veículos transportados se manteve estável, oscilando de 27.470 em 2002 para 27.316, na CCR Via Lagos o número aumentou, de 21.085, em 2022, para 30.758 em 2023.



Perfil dos Conselheiros



Adolpho Konder

Formado em Direito pela PUC/RJ, tem pós-graduação em Gestão Pública e Teoria Política pela Organização Democrata Cristã da América, no Chile. É mestre em Bens Culturais e Projetos Sociais - Fundação Getúlio Vargas. Possui mais de 20 anos de experiência como gestor público. Antes de ser indicado para o Conselho Diretor da Agetransp, em junho de 2023, Adolpho Konder atuava como presidente do Detran-RJ.



Charllles Batista

É bacharel em Administração pela Faculdade de São Marcos e policial rodoviário federal desde 2009. Nasceu em São João de Meriti, na Baixada Fluminense, cursou a Escola Preparatória de Cadetes do Ar (EPCAR) e a Academia da Força Aérea Brasileira (AFA). Foi eleito deputado estadual pelo Rio de Janeiro e vereador pelo município de São João de Meriti.



Fernando Moraes

Formado em Direito pela Universidade Gama Filho, tendo se especializado com pós-graduação em Administração Pública. Fernando Moraes foi delegado de Polícia Civil e vereador pela cidade do Rio de Janeiro entre 2009 e 2012. Também trabalhou no Departamento de Transportes Rodoviários (Detro), onde ocupou os cargos de vice-presidente e presidente.



Murilo Leal

Formado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do RJ, com MBA Executivo em Controle Externo. 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 e foi Conselheiro-Presidente da Agetransp de 2018 a 2023.



Vicente Loureiro

Arquiteto e urbanista, formado pela Faculdade Silva e Souza, e doutorando em Urbanismo pela Universidade de Lisboa, em Portugal. Foi secretário de Estado de Assuntos Fundiários e Assentamentos Humanos e diretor-executivo da Câmara Metropolitana. Foi secretário municipal em Barra Mansa Nova Iguaçu, Paracambi e Petrópolis,

Destaques 2023

Parceria Agetransp e PM

Em 2023, a Agetransp firmou uma parceria com a PMRJ e as concessionária de transportes e rodovias reguladas para que os sistemas de câmeras de trens, barcas, metrô, a RJ-116 e a RJ-124 passassem a fazer parte do sistema 190 Integrado, da Polícia Militar, para oferecer mais segurança aos usuários.

Além do acesso às imagens, está sendo elaborado um mecanismo de aviso imediato, que dará maior agilidade ao atendimento de ocorrências criminais nas áreas de atuação de Supervia, Metrô Rio, CCR Barcas, Rota 116 e CCR Via Lagos.

Congresso da Abar

Em 2023, a Agetransp também participou do XIII Congresso Brasileiro de Regulação e Expo Abar, realizado em São Paulo, entre os dias 18 e 20 de outubro. Ao todo, os servidores da Agetransp apresentaram sete trabalhos técnicos no maior evento do setor de regulação no Brasil.

Seminário de Transportes

Com o objetivo de promover a troca de experiência entre os agentes do setor de transportes na busca da melhoria regulatória e também debater o papel da Agência Reguladora na defesa dos direitos da população em relação à prestação dos serviços, a Agetransp realizou o seminário “Concessões em Transportes e o Bem-Estar da população”, em novembro de 2023, no Rio.

O evento, dividido em quatro painéis, abordou temas como o papel da regulação na melhoria dos serviços e bem-estar da população; o impacto das novas tecnologias na mobilidade urbana; receitas não-tarifárias e a sustentabilidade dos transportes; perspectivas para a integração intermodal e o controle social nos serviços de transportes.

Plenário Virtual

Em novembro de 2023, a Agetransp inaugurou seu Plenário Virtual. O modelo, que já havia sido implementado de forma bem-sucedida pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE-RJ) e pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ-RJ), trouxe mais agilidade e rapidez no julgamento de processos do serviço público de transportes.

Sessões regulatórias e produtividade

Durante o ano de 2023, o Conselho Diretor da Agetransp realizou 13 sessões regulatórias, sendo 12 ordinárias e uma extraordinária. Todas as sessões foram feitas por videoconferência e transmitidas ao vivo pelo canal da agência reguladora no YouTube. O objetivo é ampliar o acesso das pessoas e dar maior transparência. Nestas sessões são julgados os processos regulatórios, que são apreciados pelos conselheiros da Agetransp.

Em 2023 também foi inaugurado um outro método de julgamento para os processos abertos na Agetransp: o Plenário Virtual. Instituído pela Resolução nº 56, de 29/08/2023, o Plenário Virtual visa garantir rapidez e eficiência no julgamento dos processos regulatórios e procedimentos administrativos que dependam de deliberação do Conselho Diretor.

Vale destacar que tanto nas sessões regulatórias quanto nos julgamentos feitos através do Plenário Virtual é observado o devido processo legal, com ampla defesa e contraditório dos agentes regulados.

Sob organização da Secretaria Executiva, foram realizadas 11 reuniões internas ordinárias e nove reuniões internas extraordinárias, nas quais foram analisados e deliberados mais de 150 processos e sorteados 251 processos para a relatoria. Nestas reuniões, o Conselho Diretor também trata de outros assuntos, como a distribuição de processos e a análise de estudos técnicos.

Nas 13 sessões realizadas em 2023 foram julgados 70 processos, que resultaram nas publicações de 70 deliberações. Cabe ressaltar que todos os processos tramitam eletronicamente e estão disponíveis no SEI/RJ (Sistema Eletrônico de Informações), com total transparência e publicidade.

O trabalho realizado pelos conselheiros resultou também em dez deliberações internas, 64 portarias, cinco resoluções, uma consulta pública e outras duas portarias conjuntas, envolvendo órgãos como a Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agerensa), e a Secretaria de Estado da Casa Civil.



Processos julgados por concessionárias:

Rota 116	17
SuperVia	16
Metrô Rio	14
CCR ViaLagos	08
Rio Barra	07
CCR Barcas	06

Processos regulatórios por concessionárias

Durante o ano de 2023, foram abertos 288 processos regulatórios para apuração de diversos temas relacionados às concessões dos serviços de transportes aquaviários, ferroviários, metroviários e de rodovias do estado do Rio de Janeiro. Deste total, 216 referem-se ao sistema de trens, o equivalente a 75% do total - sob concessão da Supervia.

Em seguida, com 33 processos abertos, está a concessão do sistema de metrô, responsável por 11,46% do total - sendo 29 sobre as linhas 1 e 2 sob concessão do Metrô Rio, e outros 4 sobre a linha 4, sob concessão da Rio Barra. Ainda entre os serviços de transportes, o sistema de barcas motivou a abertura de quatro processos regulatórios.

As concessões de rodovias responderam por 35 processos, sendo 28 referentes à rodovia RJ-116, operada pela Rota 116, e outros sete referentes à RJ-124, administrada pela CCR Via Lagos.

Sobre os processos julgados em 2023, o total chegou a 70, que geraram 70 deliberações, sendo 21 relacionadas ao serviço de metrô – 14 sobre as linhas 1 e 2 (Metrô Rio) e sete sobre a linha 4 (Rio Barra) –,

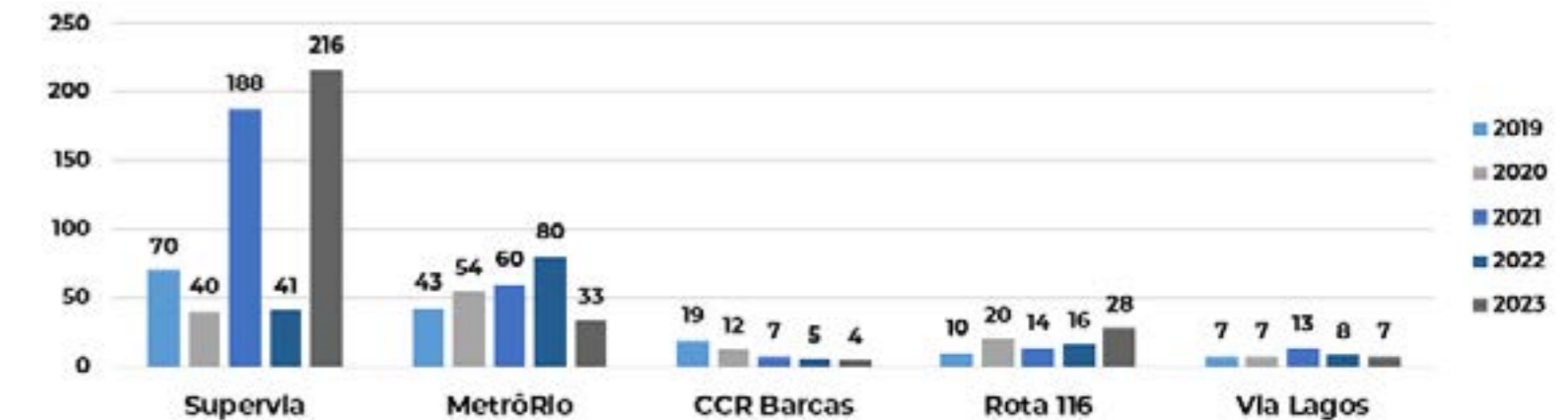
16 relacionados ao serviço de trens e seis ao sistema de barcas.

Também foram julgados processos referentes às concessões de rodovias. Foram 19 julgamentos sobre a concessão da RJ-116 e oito referentes à concessão da RJ-124.

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



Quantidade de processos abertos nos últimos cinco anos



Conselho Diretor aplicou cerca de R\$ 1 milhão em multas às concessionárias

Em 2023, o Conselho Diretor da Agetransp decidiu pela aplicação de 10 penalidades de multa às concessionárias reguladas de transportes e rodovias, em um total de R\$ 968 mil.

À concessionária Supervia, responsável pela operação do serviço de trens, foram aplicadas seis penalidades, que somam R\$ 743,66 mil. Já o serviço de metrô somou quatro penalidades de multa, em um total de R\$ 243 mil, sendo três delas referentes às linhas 1 e 2, sob concessão da Metrô Rio, e outra referente à linha 4, sob concessão da Rio Barra.

Nos últimos cinco anos, entre 2019 e 2023, a Agetransp aplicou 66 multas às concessionárias de transportes e rodovias reguladas, em um total de R\$ 11,5 milhões.





Receitas das concessionárias dos serviços de transportes

O ano de 2023 mantém uma tendência de recuperação financeira para as concessionárias de transportes e rodovias – após a queda de demanda em função da pandemia de Covid-19.

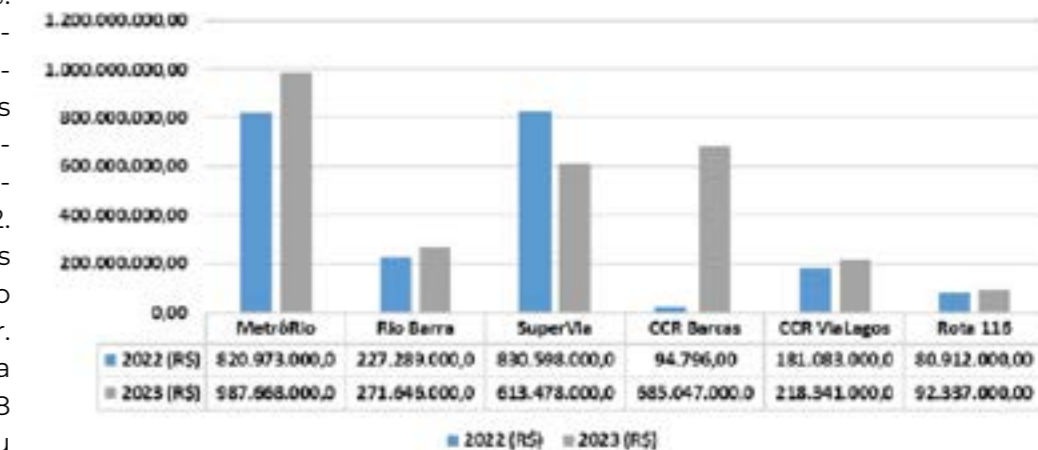
O Metrô Rio, que opera as linhas 1 e 2, apresentou receita operacional bruta de R\$ 987,668 milhões: aumento de 20,27% em comparação a 2022. Já a Rio Barra (linha 4 do metrô) registrou R\$ 271,646 milhões: alta de 19,5%.

A concessionária CCR Barcas, responsável pelo transporte aquaviário, teve aumento de 624%. O percentual expressivo – passou de R\$ 94,796 milhões de receita operacional bruta em 2022 para R\$ 685,047 milhões em 2023 – se deveu à homologação de acordo com o Estado.

A Supervia foi a única a registrar diminuição da receita em relação a 2022, na ordem de 26,1%. Os números da receita operacional bruta são: R\$ 830,598 milhões (2022) e R\$ 613,478 milhões (2023). A Supervia foi a única concessionária a registrar diminuição da receita em relação a 2022.

As demonstrações financeiras auditadas revelam uma diminuição de 26,1% em relação ao ano anterior. Se em 2022 a empresa teve receita operacional bruta de R\$ 830,598 milhões, em 2023, este número caiu para R\$ 613,478 milhões.

Receita bruta das concessionárias em 2023



Resultados das concessões de rodovias

Já as duas operadoras de rodovias, a CCR Via Lagos e a Rota 116, demonstram uma recuperação ainda superior às demais concessionárias reguladas pela Agetransp. Ambas apresentaram resultados maiores do que os de 2019, época anterior à pandemia de Covid-19.

A Rota 116, responsável pelo sistema viário Itaboraí-Nova Friburgo-Macuco, registrou faturamento bruto em 2023 de R\$ 92,337 milhões, um percentual de 14,1% acima do registrado em 2022, que foi de R\$ 80,912 milhões. Em 2019, a concessionária apresentou receita bruta de R\$ 67,091 milhões.

A concessionária CCR Via Lagos, responsável pela ligação viária Rio-Bonito-Araruama-São Pedro d'Aldeia, teve um faturamento bruto em 2023 de R\$ 218,341 milhões, um percentual de 20,6% superior ao que foi registrado em 2022 (resultado de R\$ 181,083 milhões). Os números também são superiores aos de 2019, quando a concessionária teve receita operacional bruta de R\$ 130,426 milhões.

Catra e Capet: estudos técnicos

As câmaras técnicas de Transportes e Rodovias (Catra) e de Política Econômica e Tarifária (Capet), da Agetransp, realizaram uma série de estudos técnicos em 2023. O objetivo foi aprimorar a fiscalização dos contratos com as concessionárias Metrô Rio, Rio Barra, Supervia, CCR Barcas, Rota 116 e CCR Via Lagos.

No âmbito da Catra foi elaborado estudo técnico sobre a disponibilidade de equipamentos de acessibilidade no sistema ferroviário. O objetivo foi apresentar detalhes referentes ao funcionamento de escadas rolantes, tempo médio entre as falhas e para reparo, além de fiscalizar as medidas adotadas pela Supervia para garantir a operação dos equipamentos.

A Catra ainda fez estudos técnicos sobre fato relevante da operação, ocorrido em 28/5/2021, na Supervia, caracterizado por um princípio de incêndio entre as estações Del Castilho e Pilares. A inoperância constante dos equipamentos de acesso à estação Pavuna, da linha 2 do metrô, também foi motivo de estudo técnico relativo ao funcionamento do elevador.

Já os técnicos da Capet elaboraram estudos sobre a necessidade de contratação de profissionais das áreas econômica, contábil e financeira, fiscalização e concessões, entre outros, tendo em vista o concurso público que será realizado pela Agetransp. Também foi criado um grupo de trabalho para atuar na normatização das receitas extraordinárias auferidas pelas concessionárias reguladas.

A Capet também produziu uma nota técnica sobre o fundo de regulação do exercício de 2021. O trabalho foi realizado porque a Supervia não enviou as demonstrações financeiras auditadas no prazo estabelecido, em 2022 - a Câmara fez uma revisão da nota técnica anterior, de modo a retificar as informações obtidas anteriormente e analisar o acompanhamento e o controle do Fundo de Regulação do ano fiscal de 2021.

Apuração de ocorrências nos serviços regulados

Em 2023, a quantidade de registros de Fatos Relevantes da Operação (FRO) chegou a 167, com um aumento de 41% em relação ao ano anterior, quando atingiu a marca de 118 casos no período de janeiro a dezembro.

Os Fatos Relevantes da Operação são acidentes ou incidentes operacionais, que envolvem a segurança dos sistemas de transportes e rodovias regulados 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 1024.

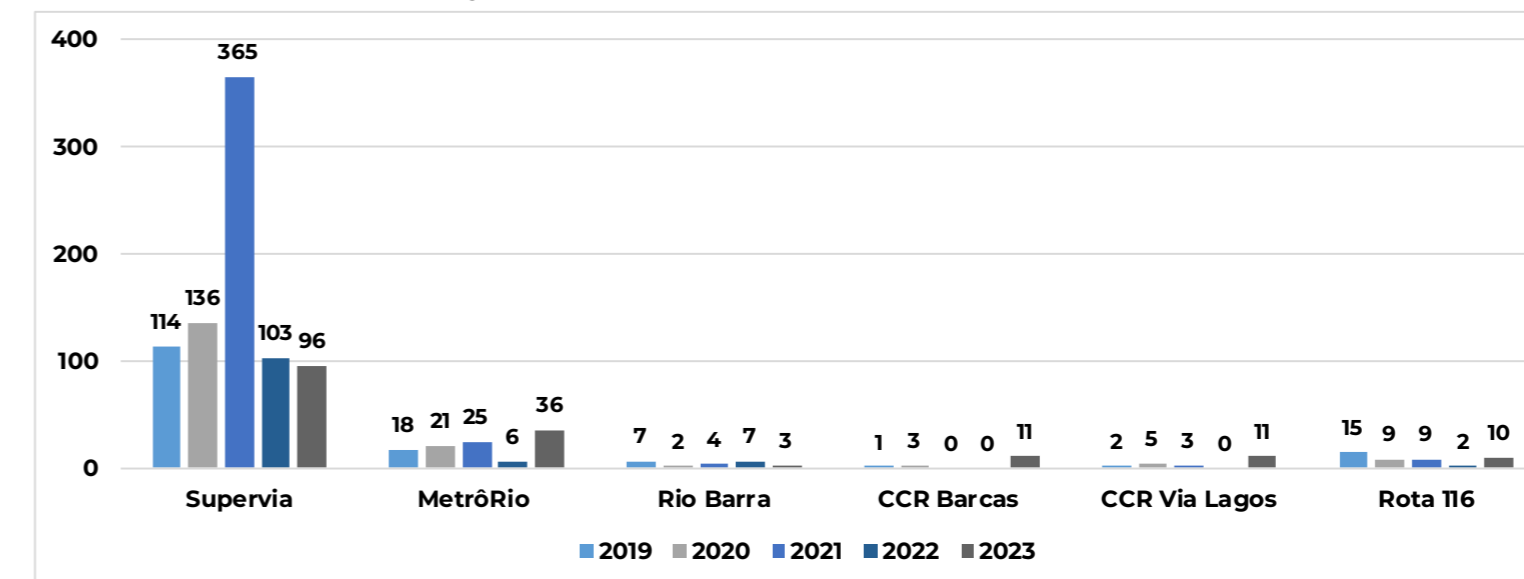
O sistema de transporte ferroviário responde pela maior parte dos Fatos Relevantes da Operação. Em 2022, foram 96 casos, o equivalente a 57 % do total. O restante ficou com os serviços de metrô (39), sendo 36 nas linhas 1 e 2 e outros três registros na linha 4, rodovia RJ-116 (10), rodovia RJ-124 (11) e com o serviço de transporte aquaviário (11).

No serviço de trens, as principais ocorrências do ano referem-

-se a acesso indevido à via (22), esgastamento de pantógrafo (15) e avaria no sistema elétrico (11). No metrô, as principais ocorrências foram motivadas por avaria de material rodante (15), além da ação de terceiros (10) e problemas de energia (6).

Na rodovia RJ-124, a maioria dos FROs foram motivados por colisões (8), seguido por veículos que saíram da pista (2) e uma queda de moto. Já na RJ-116, as quedas de moto foram maioria (4), seguido por atropelamento (3) e colisão, engavetamento e capotamento (1).

Fatos relevantes da operação nos últimos cinco anos



Ferrovias registra alta de fatos relevantes

Ao analisarmos os dados sobre os fatos relevantes no sistema de transporte ferroviário ocorridos no ano de 2023 merece destaque a redução de acessos indevidos. Se em 2022, o número foi de 30, agora esse número é de 22. A estatística está baixando, já que em 2019, o número de acessos indevidos na Supervia foi de 45.

A avaria de pantógrafo nos trens foi um item que praticamente dobrou, em relação ao que foi constatado em 2022. De 8 subiu para 15 este ano. A concessionária Supervia é a que mais apresenta fatos relevantes, em comparação com as demais.

Em 2023 foram 3.976 ocorrências registrados na Supervia, enquanto a Rota 116 foi a segunda colocada, com 368. A Via Lagos registrou 285, o Metrô Rio, 180, a CCR Barcas, 75, enquanto a concessionária Rio Barra teve 23 ocorrências.

Câmara de Transportes e Rodovias: notas técnicas e relatórios

De janeiro a dezembro de 2023, a Câmara de Transportes e Rodovias (Catra) produziu 77 notas técnicas. São relatórios técnicos especiais, referentes à conclusão de estudos e investigações, com análise dos fatos e circunstâncias de cada tema. Nos últimos cinco anos, a agência concluiu 361 notas técnicas.

Além das principais constatações, estes documentos apre-

sentam 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.

Com auxílio de equipes dos convênios de cooperação técnica da Central e da RioTrilhos, também foram produzidos 273 relatórios técnicos (RTs) 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. Nos últimos cinco anos foram produzidos 2.004 RTs.

Atividades de fiscalização realizadas diariamente

Os fiscais da Agetransp fizeram ainda 162.316 atividades de fiscalização durante o ano de 2023, o que resulta em uma média de 444 a cada dia. Foram 70.579 no sistema de transporte metroviário, 28.336 no sistema de transporte aquaviário, 15.836 no sistema de transporte ferroviário e 57 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 (MPRJ), Secretaria de Transporte e Mobilidade (SETRAM), entre outros.



Atendimento aos usuários

Para atendimento aos usuários, a Agetransp conta com uma Ouvidoria. No ano de 2023, foram realizados 2.609 atendimentos. Neste período, a maior parte das manifestações foi registrada por telefone, em um total de 1.802. Em seguida, o e-mail se destacou por ter sido o canal utilizado em 25,7% das manifestações, sendo em sua totalidade 671 atendimentos.

A Ouvidoria da Agetransp recebeu ainda 92 manifestações pelo sistema de ouvidorias e-ouv, canal que apresentou queda dos registros em relação a 2022 e 18 pedidos pelo portal do Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-sic).

Dos 2.609 atendimentos, 1.015 foram reclamações, número equivalente a 38,9% dos registros, havendo crescimento percentual em relação ao ano anterior. Destas 1.015 reclamações, 650 foram via e-mail, 299 via telefone, 58 via e-Ouv e 8 presencialmente. No período, a Ouvidoria também registrou 1.557 informações, sendo esta a maior parcela da demanda dos usuários.

Em 2023, 39,6% das queixas foram referentes à concessionária SuperVia, responsável pela operação do serviço de trens, com 1.034 registros. Em seguida, ficou o serviço de barcas, administrado pela CCR, com 25,5% das manifestações (664). O MetrôRio foi alvo de 14,9% dos registros coletados pela Ouvidoria, ou 388 registros. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 representaram, respectivamente, 1,1% (30) e 1% (25) dos registros.

O atraso foi o assunto mais reclamado, representando 25,2% das queixas. Em seguida estão as reclamações sobre operação, representando 19,8% dos registros negativos.



Agetransp no Plenário Virtual

No final do ano, a Astec (Assessoria Técnica de Informática), juntamente com o Conselho Diretor e a Secretaria Executiva da Agetransp, desenvolveu, disponibilizou e agora mantém a Plenária Virtual, regulamentada pela Resolução Agetransp de N° 56 de 29 de Agosto de 2023.

Este importante instrumento possibilita maior celeridade nos processos tramitados nesta casa, com tecnologia e recursos totalmente à disposição da Agência.

A implementação da Plenária Virtual teve sua primeira sessão oficial iniciada em 27 de Novembro de 2023.

Aquisição de solução para criptografia e anonimização de dados

A aquisição de uma solução para criptografia e anonimização de dados representa um avanço significativo no cumprimento das exigências da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Essa medida visa garantir a confidencialidade e integridade das informações, além de mitigar potenciais ataques cibernéticos, como o sequestro e criptografia de dados.

Essa solução oferece controle de acesso, visibilidade e rastreabilidade aprimorados sobre o uso dos dados, tanto nos servidores de arquivos quanto nos bancos de dados. Dessa forma, fortalece-se a proteção dos dados sensíveis e confidenciais da empresa, contribuindo para a segurança da informação e a conformidade com as regulamentações vigentes.

Gerência do portal Agetransp

Conforme o Art. 36 do Regimento Interno da Agetransp, cabe à Astec manter o portal da Agência, atribuição exercida ao longo de mais este ano, além de desenvolver novas áreas no referido sítio eletrônico, bem como implementação de ferramentas de transparência, seguindo normas da Controladoria Geral do Estado.

Migração de servidores de domínio e arquivos para o Proderj

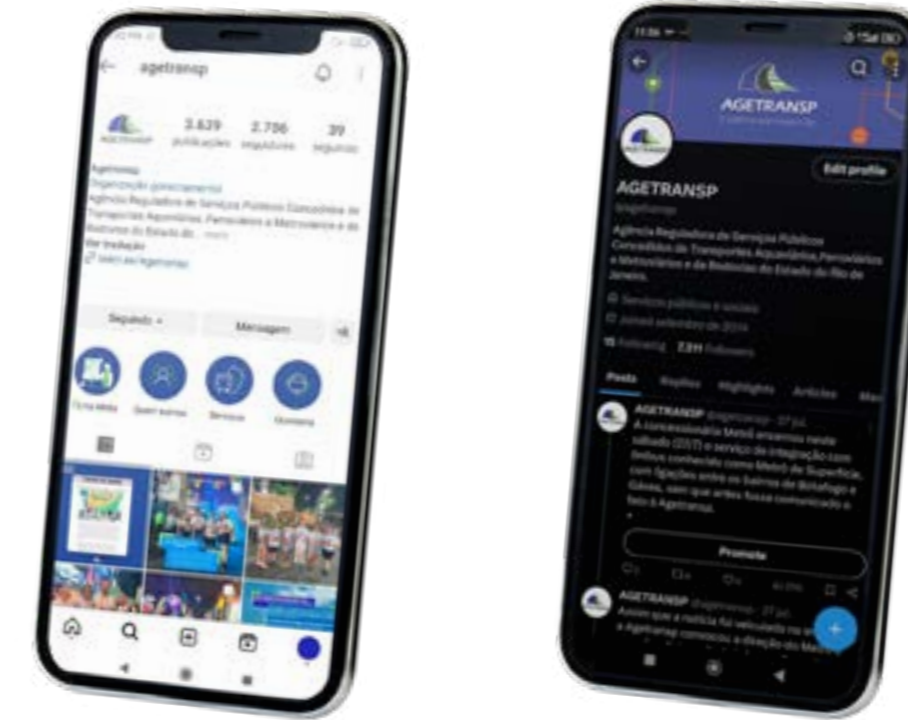
A Astec em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – Proderj, efetuou a migração de parte de sua infraestrutura, especificamente de servidores de domínio e arquivos para solução em nuvem do Proderj.

Tal procedimento garante que os dados compartilhados em rede da Agência estejam em ambiente de mais alta tecnologia e confiabilidade, garantindo um serviço tecnológico eficiente para operação da Agetransp.

Suporte e atendimento técnico aos usuários

A Astec também realizou suporte e atendimento técnico em informática aos servidores lotados em instalações físicas da Agetransp e de forma remota.

Agência marca presença nas redes sociais



A Agetransp mantém perfis nas redes sociais Facebook, Instagram e X (antigo Twitter), por meio dos quais publica conteúdo referente à atuação da agência reguladora, como decisões do Conselho Diretor, atividades de fiscalização, entre outras. É através destes perfis também que a Agetransp interage com os usuários dos serviços regulados.

No X (Twitter), mídia em que a interação entre agência e usuários ocorre com maior intensidade, o alcance das

publicações da Agetransp chegou a 17 mil perfis por mês, em média. O total de seguidores fechou o ano com 7,3 mil.

No Facebook, o número de seguidores da página da agência reguladora segue crescendo, saindo de 2,5 mil em 2022 para 2,8 mil em 2023 e com publicações alcançando, ao todo, cerca de 49 mil usuários.

O perfil no Instagram cresceu de forma considerável, saindo de cerca de 1,8 mil seguidores em 2022 para 2,7 mil

em 2023. Nestas redes, o perfil dos seguidores da Agetransp é definido como 61,4% de homens e 38,5% de mulheres; a maioria tem entre 25 e 44 anos de idade; e vive nas cidades do Rio de Janeiro, Duque de Caxias e Nova Iguaçu.

A Agetransp também conta com um canal no YouTube, onde ficam armazenados os vídeos de todas as sessões regulatórias, que são feitas por videoconferência e transmitidas ao vivo.

Em relação às demandas, a Assessoria de Relações Institucionais da Agetransp atendeu a 142 solicitações da imprensa. O veículo que mais solicitou informações ou cobrou posicionamento foi a Band News, com 27 pedidos. Em segundo lugar ficou os jornais O Globo/Extra, com 22, seguido da TV Globo, com 18 pedidos. Em quarto ficou o jornal O Dia, com 13 pedidos, seguido da rádio CBN, com 12 solicitações. Outros veículos, como SBT, Agência Brasil, Estadão, Record, A Tribuna, de Niterói, Folha Dirigida, site UOL e A Voz da Serra, de Nova Friburgo, também fizeram solicitações em 2023.

Integração: comunicação, fiscalização e Ouvidoria

A Agetransp produz interação diária com os usuários dos sistemas de trens, metrô, barcas e rodovias através de suas redes sociais. Os questionamentos são respondidos através das redes ou de manifestação na Ouvidoria da agência reguladora.

Em 2023, o maior número de postagens pelas redes sociais foi pelo Instagram, com 408 e média de interações (compartilhamento, curtida ou comentário) de 20, um aumento de 233% em relação a 2022. Foram 266 stories, com média de interações por postagem de 5 (aumento de 100%). O alcance de publicações foi de 19.867 (aumento de 390,2%) em relação a 2022. Já no Facebook o número de postagens em 2023 foi de 400, com média de interações de 5 (houve queda de 37,5%), e o alcance de publicações chegou a 26.408, um aumento de 312,7% em relação a 2022.

Receitas e despesas da Agetransp

Em 2023, o balanço financeiro da Agetransp apresentou um saldo de R\$ 8.346.973,60. O valor é resultado da diferença entre o orçamento, de R\$ 28.777.110,86, e a despesa realizada, de R\$ 20.430.137,26. Este valor foi repassado ao Governo do Estado do Rio de Janeiro como norma da Descentralização de Recursos Estaduais (DRE).

Os repasses ao Fundo de Regulação de Serviços Concedidos e Permitido, cujo valor é composto pelas taxas pagas pelas concessionárias das áreas de transporte e rodovias (Agetransp) e de energia e saneamento básico (Agenera), respondeu pela maior parte das receitas, com o total de R\$ 27.823.246,96. Foram arrecadados R\$ 8.558.564,72, através de remuneração com aplicações financeiras, e R\$ 376.004,39, provenientes de multas.

Taxas de regulação por concessionárias

O aumento de receitas das concessionárias reguladas pela Agetransp em 2023 também se refletiu nos valores das taxas de regulação, com aumento de 7,1% em relação a 2022. Se em 2022, a soma das taxas de regulação das concessionárias CCR Barcas, Metrô Rio, Rio Barra, Supervia, Rota 116 e CCR Via Lagos somou R\$ 9.888.557,30, em 2023 o valor chegou a R\$ 10.590.732,10.

Entre as concessionárias reguladas, cinco apresentaram alta no valor da taxa de regulação: Metrô Rio, Rio Barra, CCR Barcas, Rota 116 e CCR Via Lagos. A única concessionária que teve decréscimo de taxa de regulação foi a Supervia.

Em consideração aos valores referentes ao pagamento desta taxa, a concessionária Metrô Rio, responsável pelas linhas 1 e 2, teve alta de 21,27%, passando de R\$ 3.712.154,83 em 2022 para R\$ 4.501.689,17 em 2023. A Rio Barra, responsável pela linha 4 teve alta de 19,52%, passando de R\$ 1.113.718,31 para R\$ 1.331.066,18.

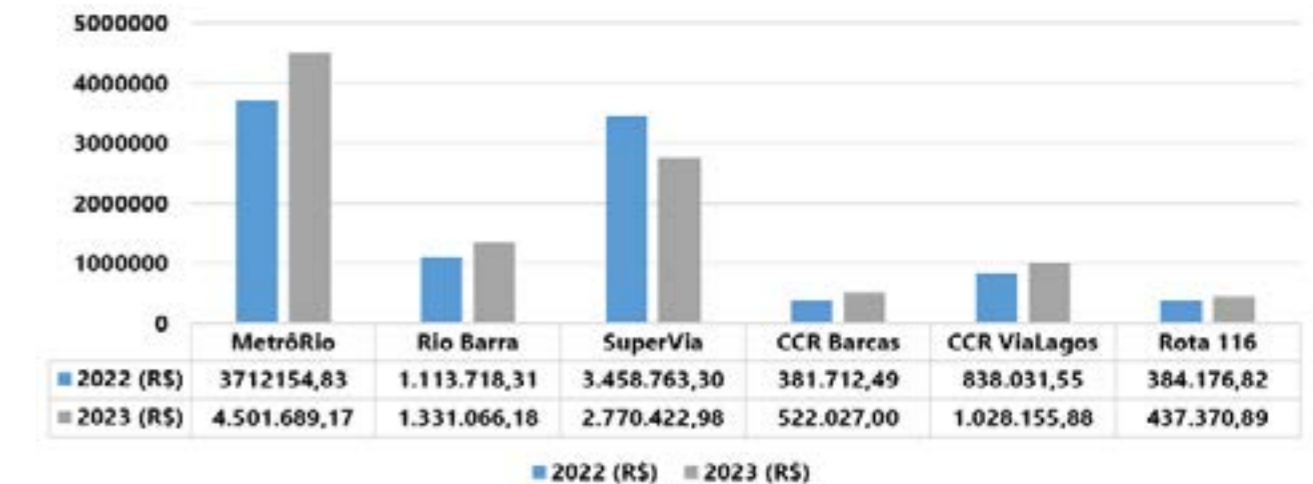
A CCR Barcas registrou alta de 36,76%, saindo de R\$ 381.712,49 em 2022 para R\$ 522.027,00 em 2023.

A concessionária Supervia, que opera o sistema de trens urbanos no Rio de Janeiro, foi a única a registrar queda, de 19,90%. Se a taxa de regulação paga em 2022 foi de R\$ 3.458.763,30, este número passou para R\$ 2.770.422,98 em 2023.

Entre as rodovias, a CCR Via Lagos, que opera a rodovia RJ-124, apresentou alta de 22,69%, passando de R\$ 838.031,55 em 2022, para R\$ 1.028.155,88 em 2023. A Rota 116, responsável pela operação da RJ-116, teve aumento de 13,85%, saltando de R\$ 384.176,82 em 2022 para R\$ 437.370,89 no ano passado.



Valores pagos de taxas de regulação em 2022 e 2023



Procuradoria-Geral da Agetransp: atividades desenvolvidas

Em 2023, a Procuradoria-Geral da Agetransp (PGA) emitiu 158 pareceres referentes à análise de procedimentos e regulação, e 33 ofícios em resposta aos Tribunais de Justiça, Procuradoria-Geral do Estado e Casa Civil.

A PGA também deu suporte de consultoria por escrito e produziu análises sobre procedimentos administrativos, além de acompanhar periodicamente os processos em que Agetransp figura como parte, bem como os processos no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro. A PGA também acompanha os débitos inscritos em dívida ativa.

Um dos destaques da PGA em 2023 foi a atuação e liderança no grupo de trabalho relativo ao reequilíbrio econômico e financeiro e à prorrogação do contrato com a concessionária Rota 116. Este trabalho teve também a participação dos setores técnicos da Agetransp, além dos gabinetes dos conselheiros Murilo Leal e Fernando Moraes.

A Procuradoria da Agetransp participou ainda de diversas manifestações dando suporte de consultoria por escrito e análise sobre os procedimentos administrativos (aquisição de bens e serviços, contratações e licitações) da Secretaria Executiva, Câmara Técnica de Transporte e os demais setores da Agência.

A PGA também teve um trabalho técnico aprovado no XIII Congresso Brasileiro de Regulação e Expo/Abar, em novembro. Na ocasião, o trabalho técnico apresentado foi “Novas técnicas de regulação aplicadas ao transporte público de passageiros”, elaborado por Daniel Silva Pereira, Isadora Alves de Lacerda e Isabelle C. Pessanha Carvalho.

De forma remota e presencial, a assessoria jurídica da PGA participou de onze reuniões internas ordinárias mensais e nove reuniões internas extraordinárias, assim como a participação em dez sessões regulatórias e uma sessão regulatória extraordinária, realizadas por videoconferência através do canal da Agetransp no You Tube.





Use os nossos canais!
Ouvidoria - 0800 285 9796
(Segunda a sexta, de 7h às 19h, exceto feriados)
ouvidoria@agetransp.rj.gov.br.
www.rj.gov.br/ouverj/

 @agetransp  @agetransp  youtube.com/@agetransprio  <https://www.facebook.com/agetransprj>