



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos
Janeiro 2021



Tel: 0800 825 9796

E-mail: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Estrutura da Ouvidoria

João Bosco de Lima

Ouvidor

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Analista de Regulação

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Estagiário da Ouvidoria



Índice

Introdução	5
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2021	6
1.1 Manifestações por Tipo	6
1.2 Canal das Manifestações	6
1.3 Unidade de referência das manifestações	7
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2021	8
2.1 Unidade de referência das Reclamações	8
2.2 Assunto das reclamações	9
2.2 Categoria das reclamações.....	10
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	10
3.1 Categoria das reclamações.....	11
3.2 Assunto das reclamações	12
3.3 Ramais das reclamações	13
3.4 Estação das reclamações	13
3.5 Campanha Virtual: Supervia, aumento não.....	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Categoria das reclamações.....	17
4.3 Linha das reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	18
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	22
8 Manifestações Supervia	23
8.1 Manifestações por Tipo	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	24
8.3 Reclamações por Ramal	25
8.4 Reclamações por assunto.....	26

8.5 Ramal Belford Roxo	28
8.6 Ramal Deodoro	29
8.5 Ramal Guapimirim	31
8.6 Ramal Japeri	31
8.7 Ramal Paracambi.....	32
8.8 Ramal Santa Cruz.....	33
8.9 Ramal Saracuruna	35
8.10 Ramal Vila Inhomirim	36
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	36
9 Manifestações MetrôRio	40
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações	44
9.4 Motivo das Reclamações	45
9.5 Manifestações Linha 1	46
9.6 Manifestações Linha 2	50
9.7 Manifestações Linha 4	53
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	57
10 Manifestações CCR Barcas	61
10.1 Manifestações por Tipo	62
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	62
10.3 Classificação das reclamações	63
11 Manifestações CCR Via Lagos	65
11.1 Manifestações por tipo	66
11.2 Classificação das reclamações	66
12 Manifestações Rota 116	67
12.1 Manifestações por Tipo	68
12.2 Reclamações por classificação e assunto	68
Conclusão	69

Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Diante disto, a Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de janeiro do ano de 2021.

Além disto, o documento detalha, por Concessionária, as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que as Concessionárias encaminham à essa Ouvidoria relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, prática prevista no Art.18º da **Resolução AGETRANSP Nº 25 DE 23/12/2014**.

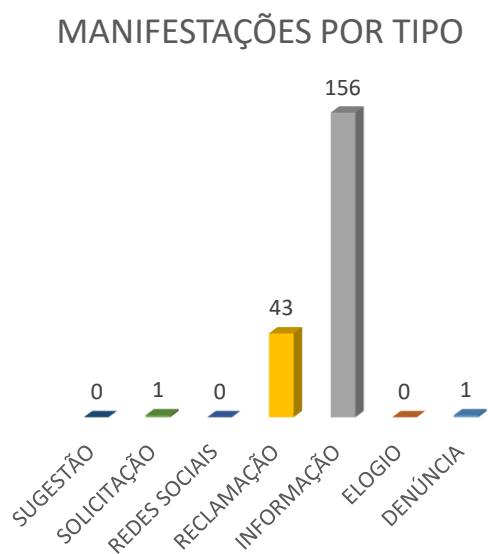
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos pela AGETRANSP.

1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

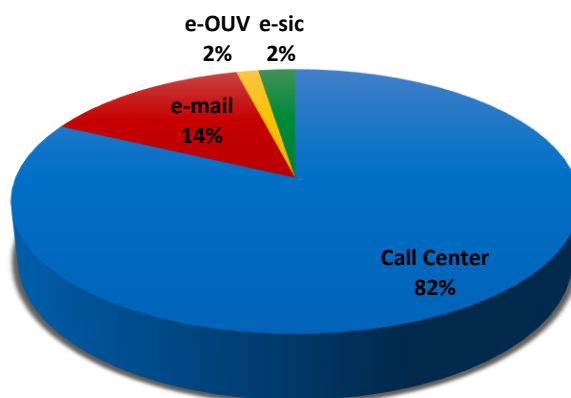
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,50%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	156	77,61%
RECLAMAÇÃO	43	21,39%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	1	0,50%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	201	100,00%



1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Solicitações	Denúncias	TOTAL
Call Center	147	16	1	1	165
e-mail	2	26	0	0	28
e-OUV	2	1	0	0	3
e-sic	5	0	0	0	5
TOTAL	156	43	1	1	201

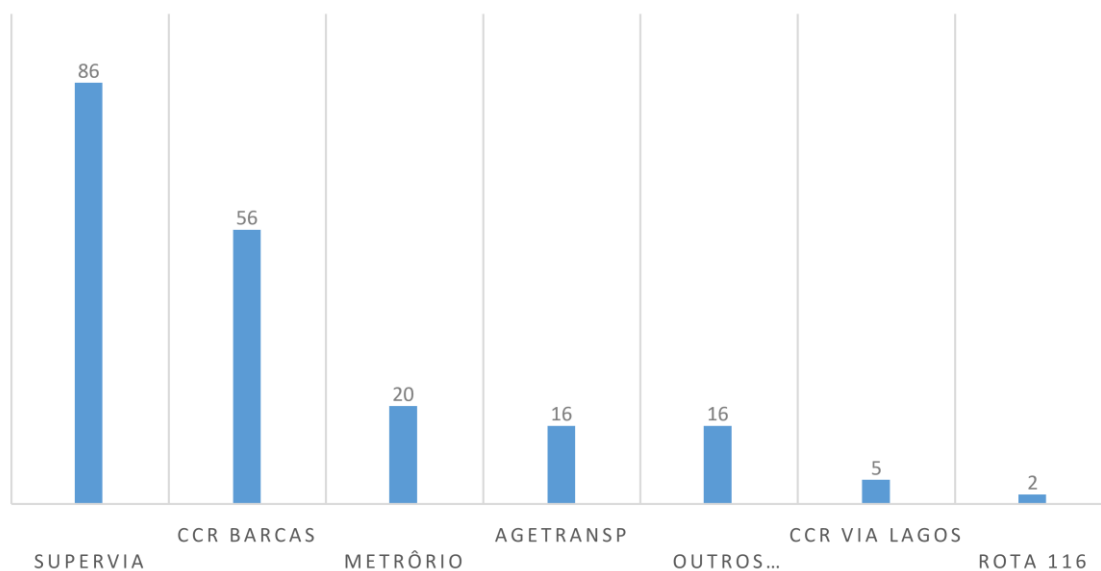
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



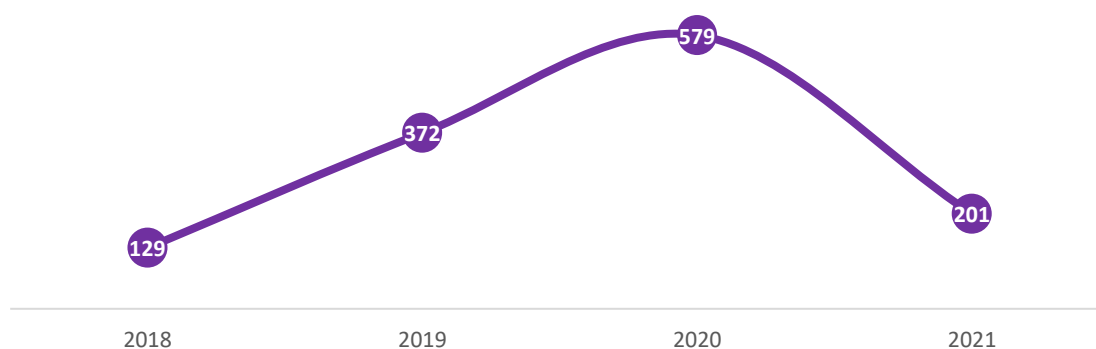
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Supervia	86	42,79%
CCR Barcas	56	27,86%
MetrôRio	20	9,95%
Agetransp	16	7,96%
Outros Órgãos	16	7,96%
CCR Via Lagos	5	2,49%
Rota 116	2	1,00%
Total	201	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

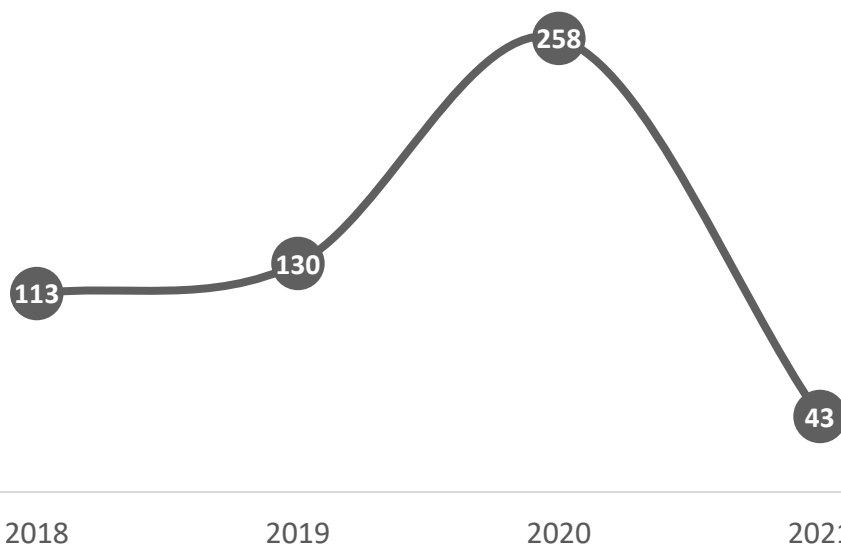


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2021

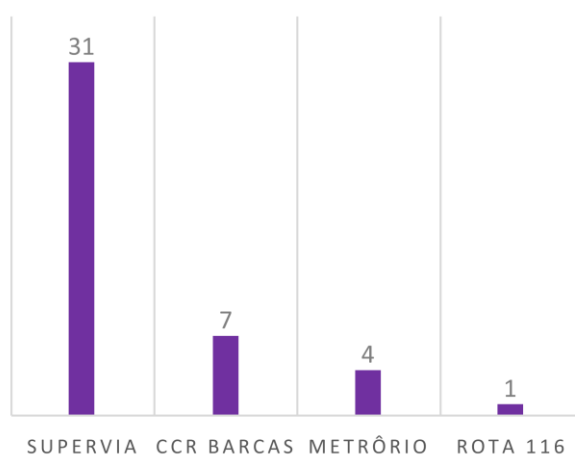
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

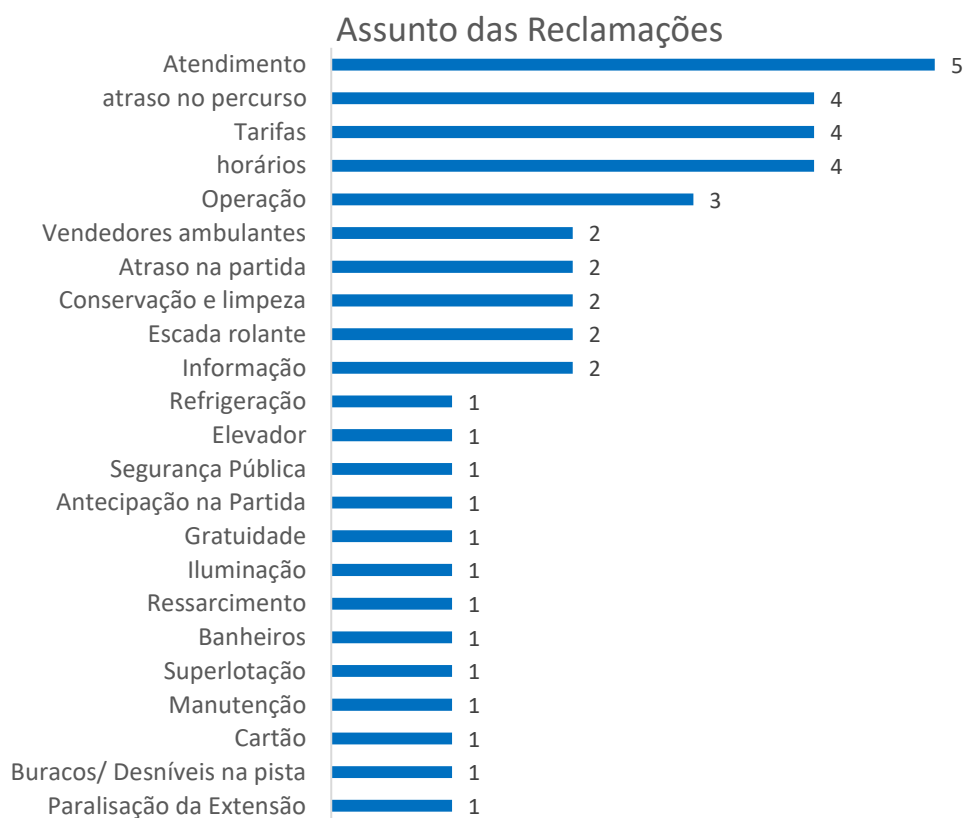
Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	7	16,28%
MetrôRio	4	9,30%
Rota 116	1	2,33%
Supervia	31	72,09%
TOTAL	43	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



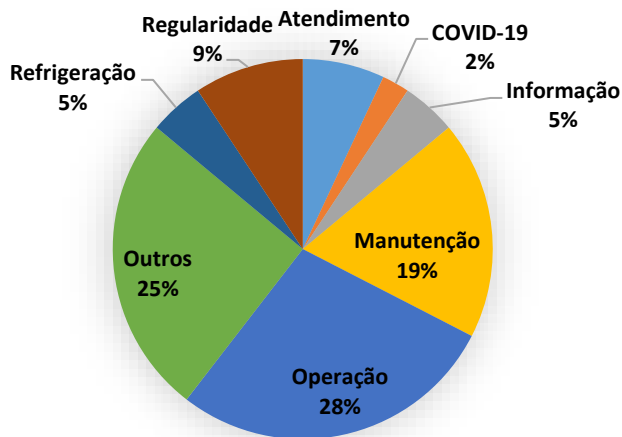
2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atendimento	5	11,63%
atraso no percurso	4	9,30%
Tarifas	4	9,30%
horários	4	9,30%
Operação	3	6,98%
Vendedores ambulantes	2	4,65%
Atraso na partida	2	4,65%
Conservação e limpeza	2	4,65%
Escada rolante	2	4,65%
Informação	2	4,65%
Refrigeração	1	2,33%
Elevador	1	2,33%
Segurança Pública	1	2,33%
Antecipação na Partida	1	2,33%
Gratuidade	1	2,33%
Iluminação	1	2,33%
Ressarcimento	1	2,33%
Banheiros	1	2,33%
Superlotação	1	2,33%
Manutenção	1	2,33%
Cartão	1	2,33%
Buracos/ Desníveis na pista	1	2,33%
Paralisação da Extensão	1	2,33%
Total	43	100%



2.2 Categoria das reclamações

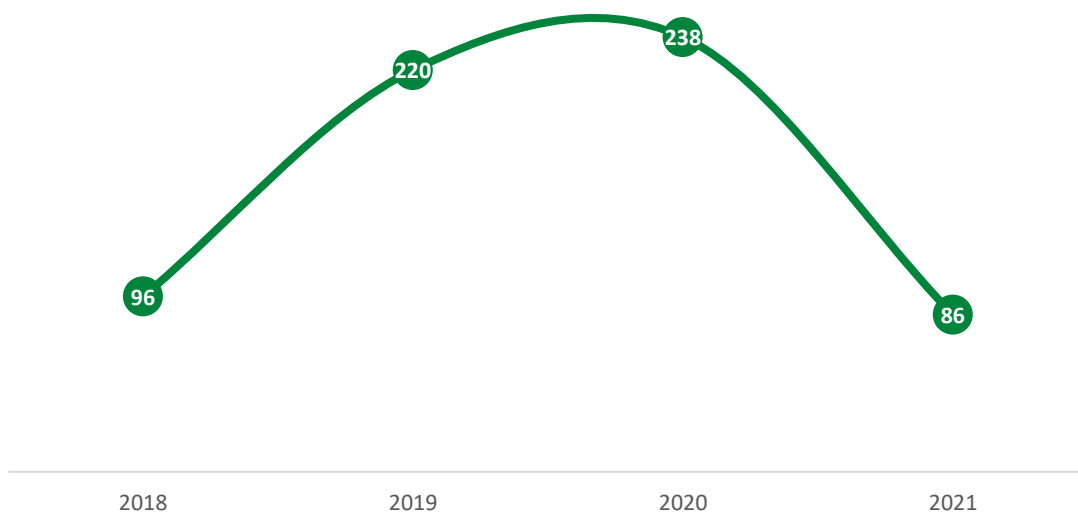
Gráfico de Setores das categorias das reclamações



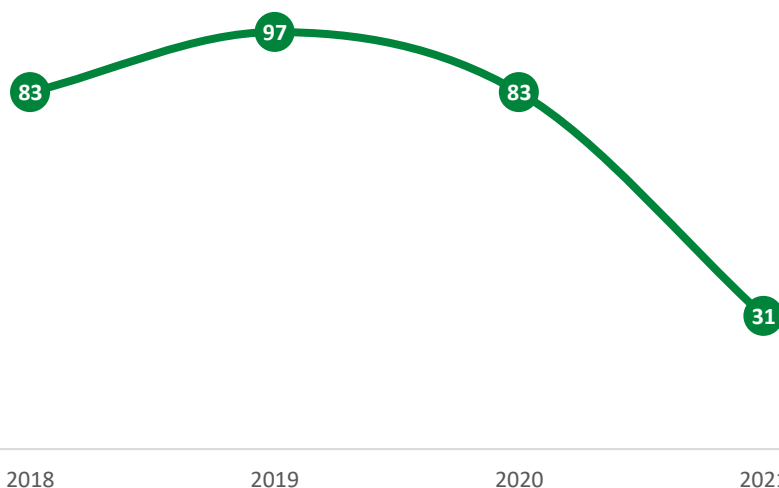
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	6,98%
COVID-19	1	2,33%
Informação	2	4,65%
Manutenção	8	18,60%
Operação	12	27,91%
Outros	11	25,58%
Refrigeração	2	4,65%
Regularidade	4	9,30%
Total	43	100,00%

3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



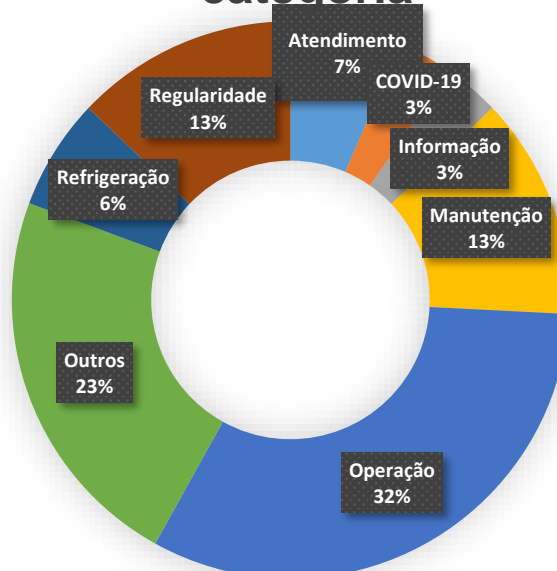
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	2	6,5%
COVID-19	1	3,2%
Informação	1	3,2%
Manutenção	4	12,9%
Operação	10	32,3%
Outros	7	22,6%
Refrigeração	2	6,5%
Regularidade	4	12,9%
Total	31	100,0%

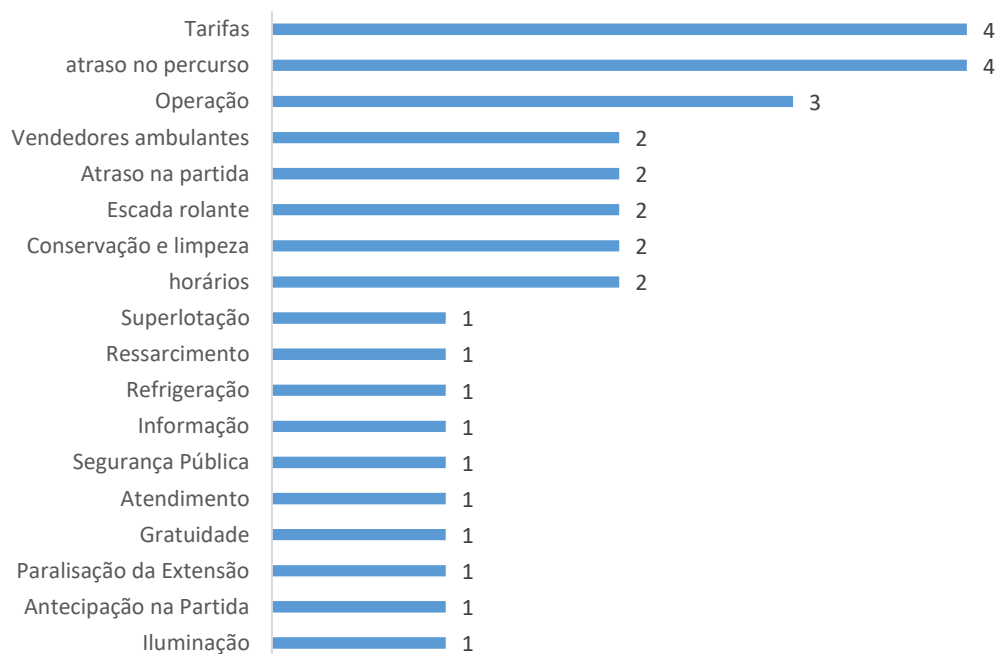
Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Tarifas	4	12,90%
atraso no percurso	4	12,90%
Operação	3	9,68%
Vendedores ambulantes	2	6,45%
Atraso na partida	2	6,45%
Escada rolante	2	6,45%
Conservação e limpeza	2	6,45%
horários	2	6,45%
Superlotação	1	3,23%
Ressarcimento	1	3,23%
Refrigeração	1	3,23%
Informação	1	3,23%
Segurança Pública	1	3,23%
Atendimento	1	3,23%
Gratuidade	1	3,23%
Paralisação da Extensão	1	3,23%
Antecipação na Partida	1	3,23%
Iluminação	1	3,23%
Total	31	100%

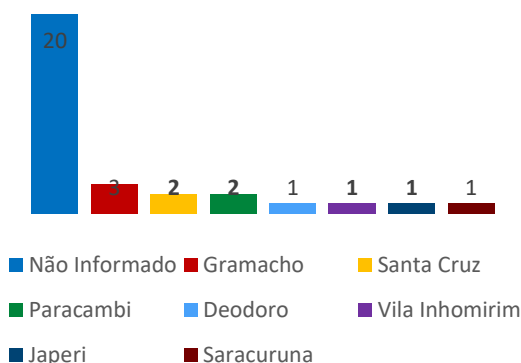
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	20	64,52%
Gramacho	3	9,68%
Santa Cruz	2	6,45%
Paracambi	2	6,45%
Deodoro	1	3,23%
Vila Inhomirim	1	3,23%
Japeri	1	3,23%
Saracuruna	1	3,23%
Total	31	100%

Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informada	17	54,84%
Madureira	1	3,23%
Saracuruna	1	3,23%
Santa Cruz	1	3,23%
Comendador Soares	1	3,23%
Augusto Vasconcelos	1	3,23%
Deodoro	1	3,23%
Olaria	1	3,23%
Duque de Caxias	1	3,23%
Santíssimo	1	3,23%
Gramacho	1	3,23%
Benjamim do Monte	1	3,23%
Silva Freire	1	3,23%
Japeri	1	3,23%
Lages	1	3,23%
Total	31	100%

Reclamações por Estação



3.5 Campanha Virtual: Supervia, aumento não

A partir do dia 21/01/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes, sobre uma campanha virtual contrária ao aumento da Supervia com o seguinte teor:

Prezados Claudio Castro, Antonio Carlos Sanches, Delmo Pinho e Murilo Leal,

O aumento de 25,5% do valor das passagens dos trens em plena crise econômica e social causada pela pandemia é muito grave e prejudica milhares de trabalhadores! Além do aumento acima da inflação medida pelo IPCA/IBGE e não condizente com o aumento do salário mínimo, ele afeta sobretudo a população mais pobre, que passará a gastar R\$53 a mais todos os meses. Isto é um absurdo!

Por isso, pedimos que os srs pensem no interesse dos usuários deste serviço fundamental para o Estado e suspendam este aumento! A população não pode pagar a conta da operação dos trens, que circulam de maneira precária. Pagar R\$5,90 por apenas um deslocamento é covardia. Aumento não!

Atenciosamente,

Como é de comum conhecimento, anualmente há o reajuste tarifário das Concessionárias baseado no índice IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

No dia 28 de dezembro de 2020, foi publicado no Diário Oficial a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1161 DE 28/12/2020**, que autorizava, através de seu Art. 2º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 5,90 (cinco reais e noventa centavos), que vigoraria a partir do dia 02 de fevereiro de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 4º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes, que avalie soluções efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes da aplicação do reajuste, agravados pela pandemia do coronavírus, com intuito de garantir a manutenção de acesso dos usuários nos serviços de transporte ferroviário de passageiros.

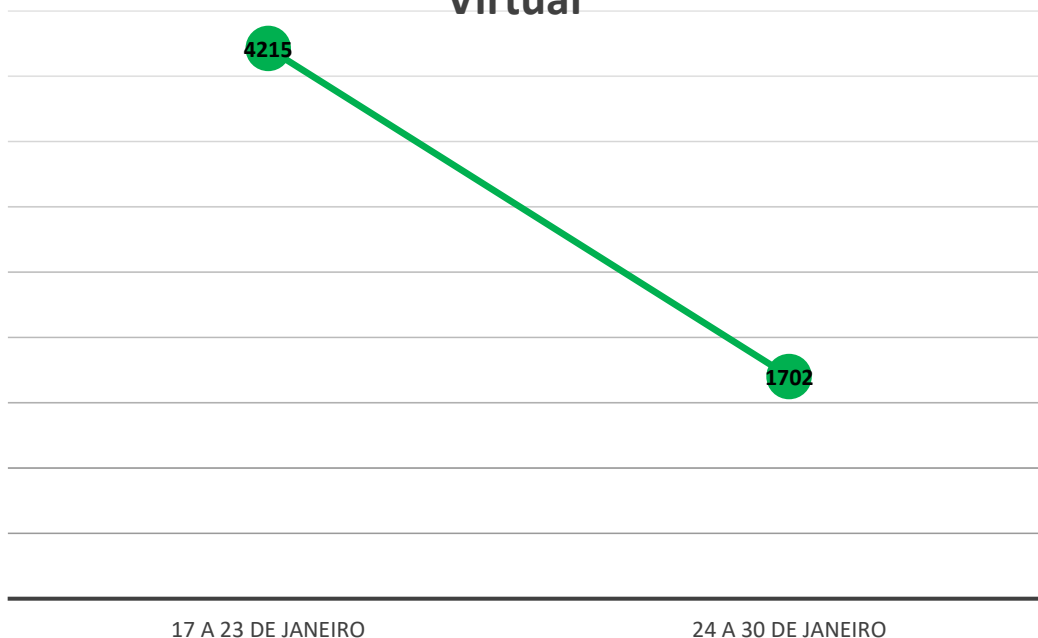
Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

Além disto, em uma reunião entre representantes da Secretaria de transportes e da SuperVia, decidiu-se adiar o aumento tarifário para o dia 22/02/2021.

De acordo com os dados contabilizados, do dia 17 de janeiro ao dia 31 de janeiro, foram recebidos 5917 e-mails com o assunto supracitado. Abaixo estão os dados referentes a campanha no mês de janeiro:

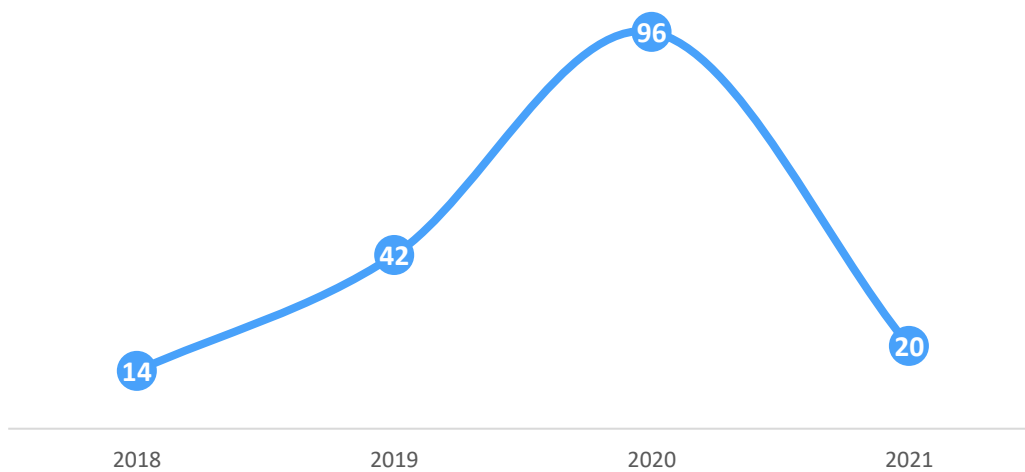
Semana	Reclamações
17 a 23 de janeiro	4215
24 a 30 de janeiro	1702
Total	5917

Manifestações Semanais - Campanha Virtual

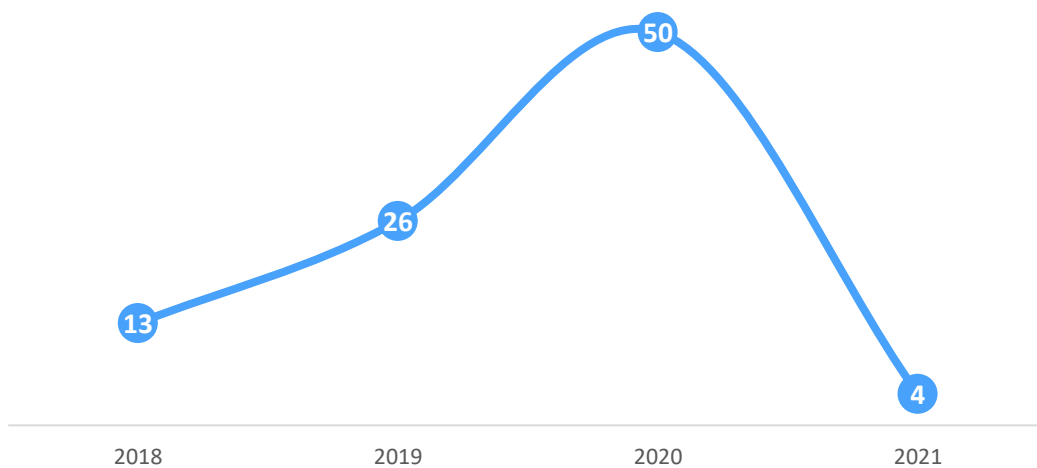


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

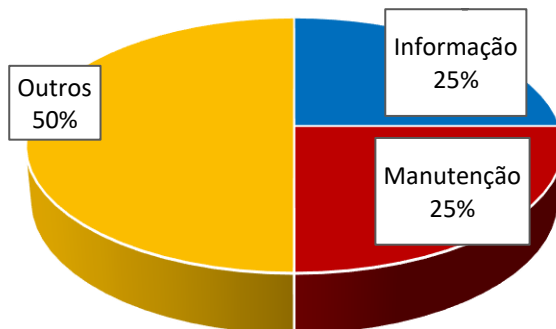


Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

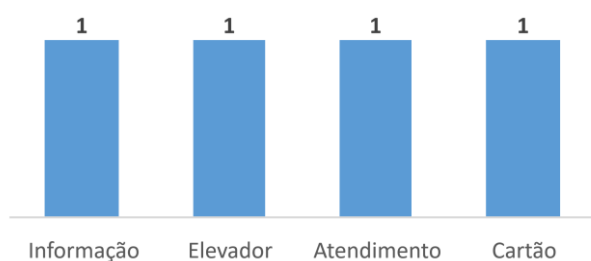
Reclamações por Categoria



Categorização	Total	%
Informação	1	25,00%
Manutenção	1	25,00%
Outros	2	50,00%
Total	4	100%

4.2 Categoria das reclamações

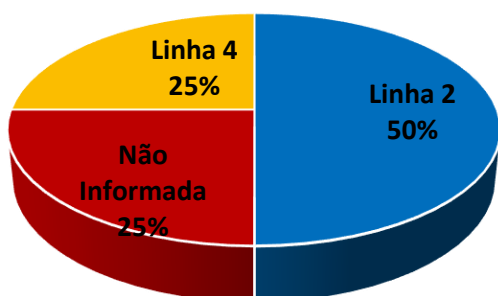
Reclamações por Assunto



Assunto	Total	%
Informação	1	25,00%
Elevador	1	25,00%
Atendimento	1	25,00%
Cartão	1	25,00%
Total	4	100%

4.3 Linha das reclamações

Reclamações por Linha

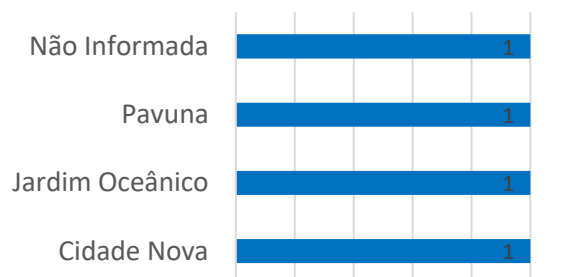


Linha	Total	%
Linha 2	2	50,00%
Não Informada	1	25,00%
Linha 4	1	25,00%
Total	4	100%

4.4 Estação das Reclamações

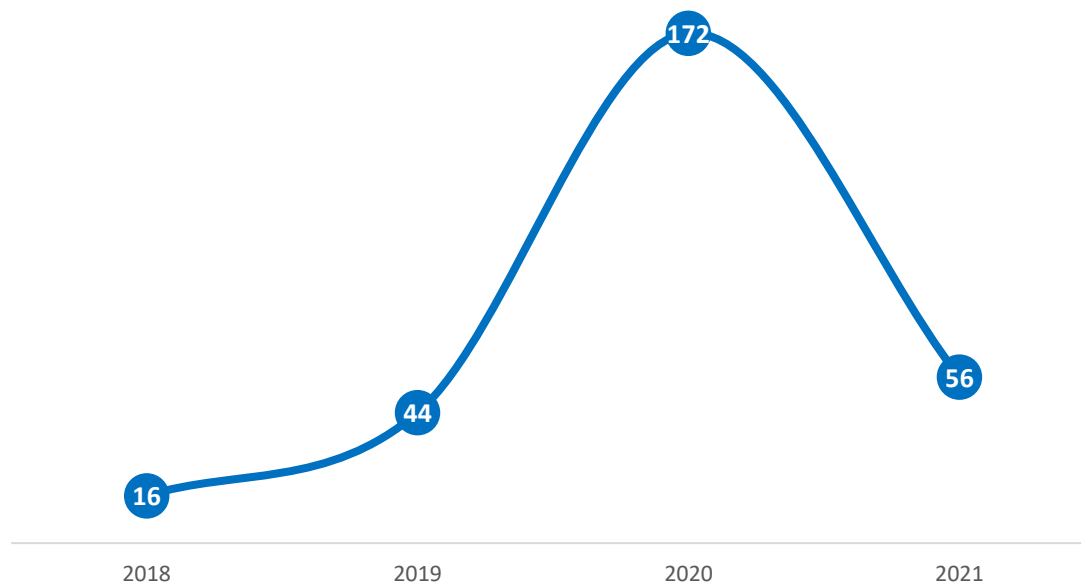
Estação	Total	%
Cidade Nova	1	25,00%
Jardim Oceânico	1	25,00%
Pavuna	1	25,00%
Não Informada	1	25,00%
Total	4	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

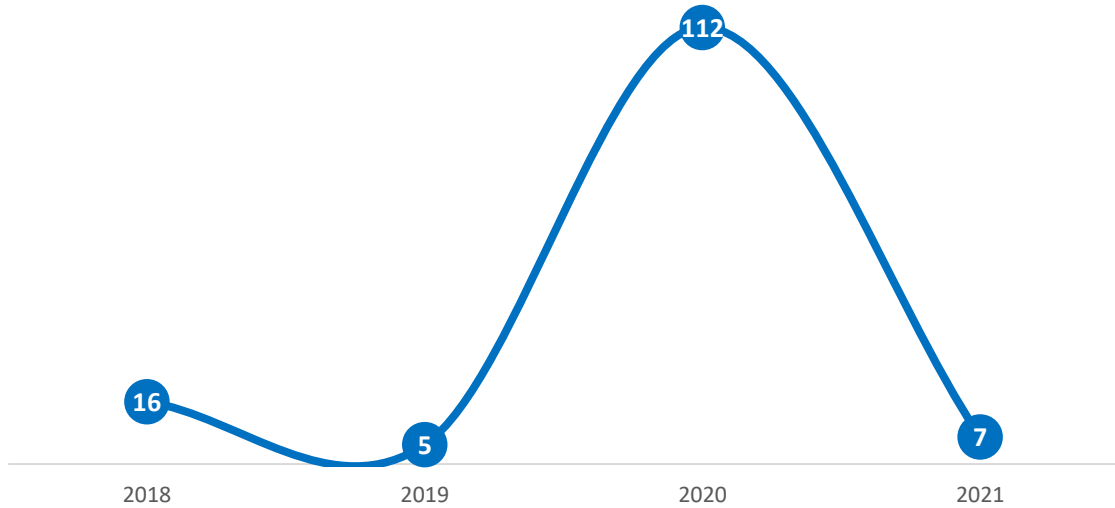


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

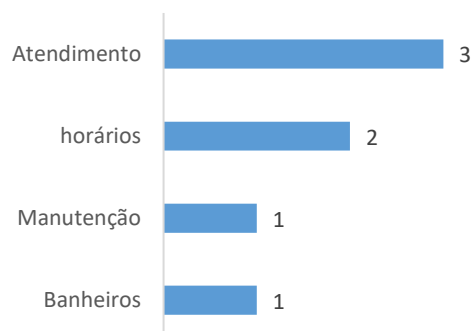
Reclamações por Categoria



Categorização	Total	%
Atendimento	1	14,29%
Manutenção	2	28,57%
Operação	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Total	7	100%

5.2 Assunto das reclamações

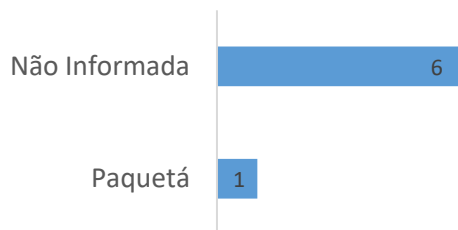
Reclamações por Assunto



Assunto	Total	%
Atendimento	3	42,86%
horários	2	28,57%
Manutenção	1	14,29%
Banheiros	1	14,29%
Total	7	100%

5.3 Estação das reclamações

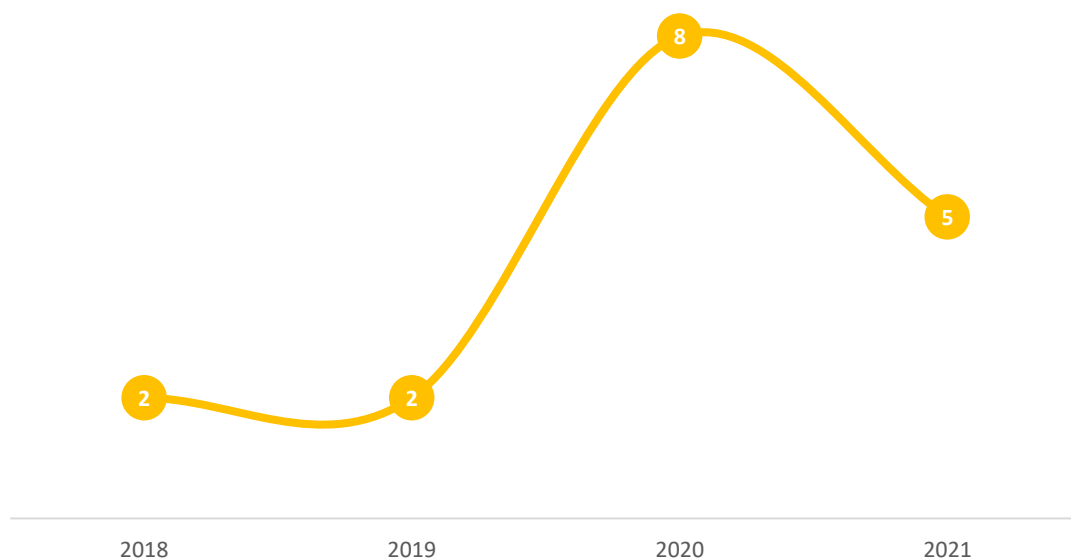
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



Estação	Total	%
Não Informada	6	85,71%
Paquetá	1	14,29%
Total	7	100%

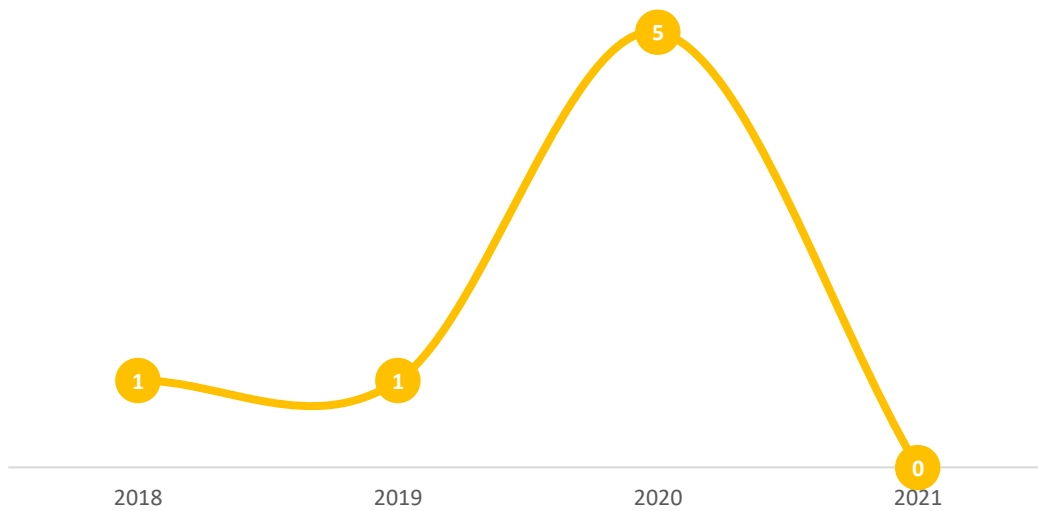
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



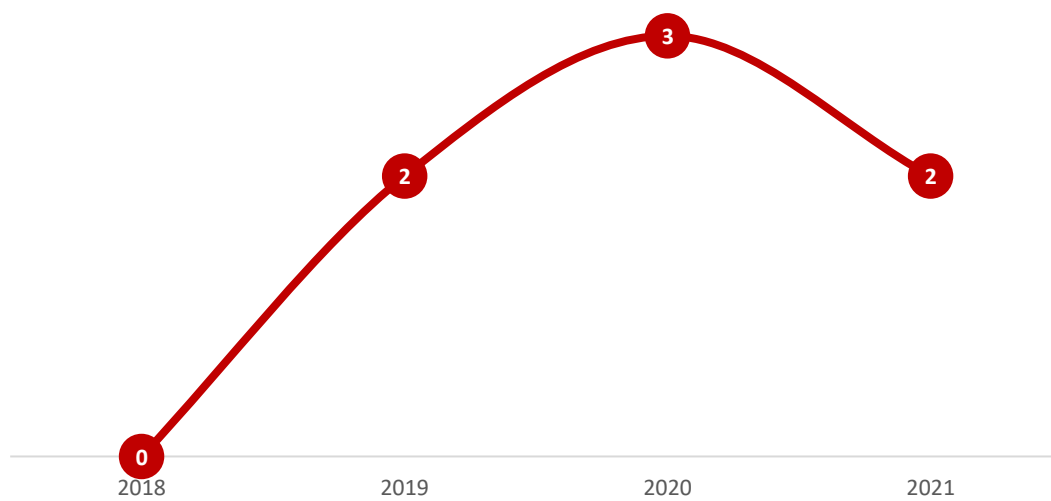
Não houve reclamações acerca da Concessionária CCR Via Lagos no mês de janeiro de 2021.

Reclamações - CCR Via Lagos

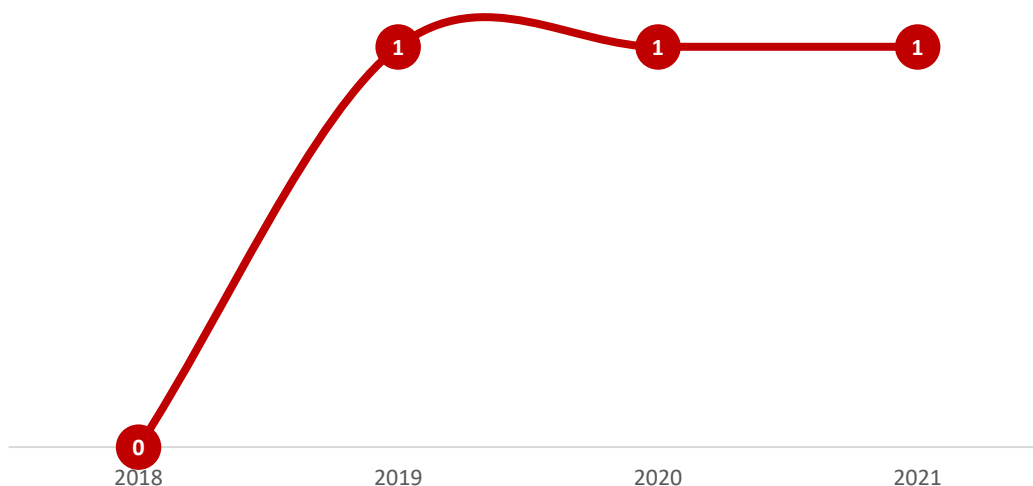


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



7.1 Categoria e assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	1	100,00%
Total	1	100%

Assunto	Total	%
Buracos/ Desníveis na pista	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



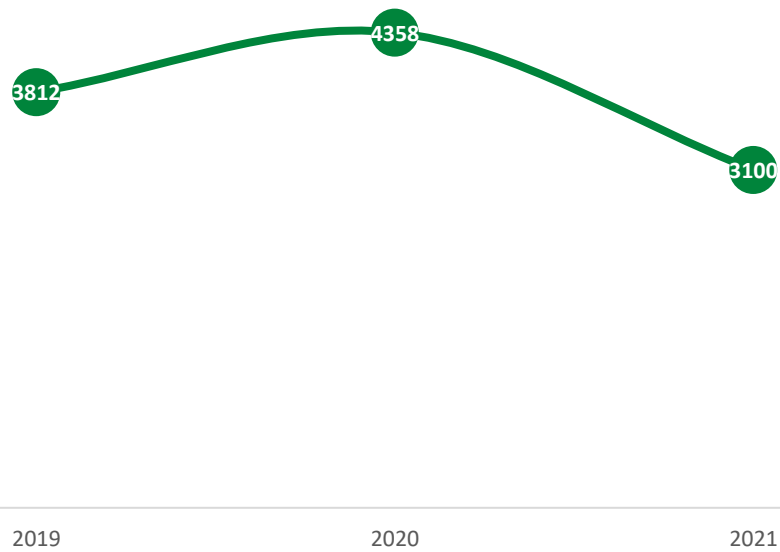
Reclamações por Assunto



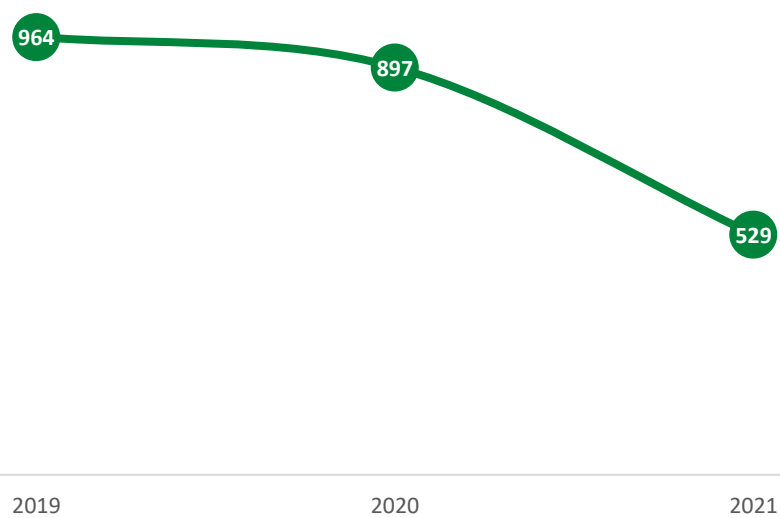


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

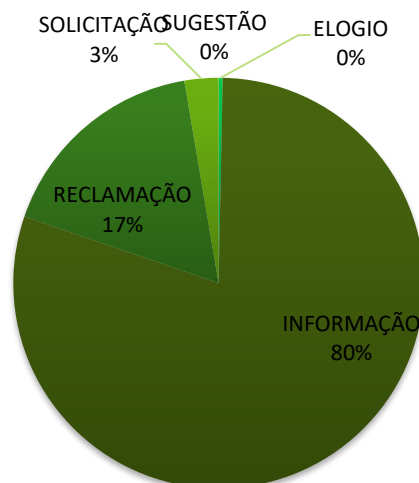




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
ELOGIO	10	0,32%
INFORMAÇÃO	2478	79,94%
RECLAMAÇÃO	529	17,06%
SOLICITAÇÃO	82	2,65%
SUGESTÃO	1	0,03%
Total	3100	100%

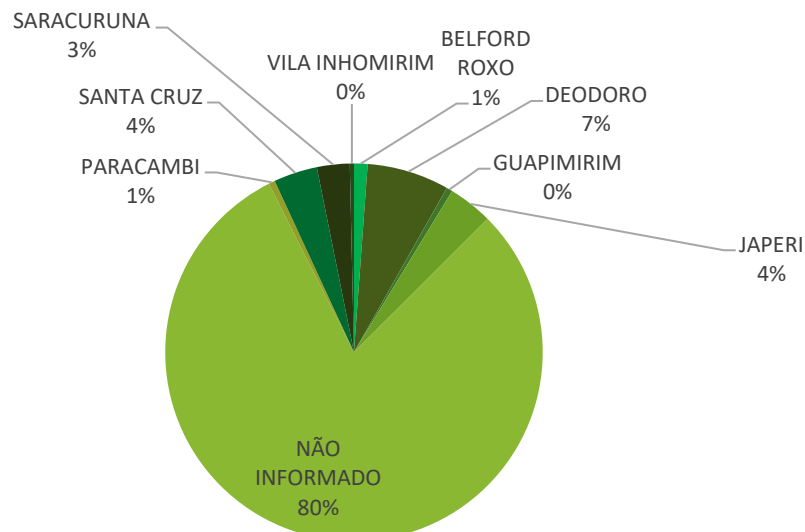
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	36	1,16%
DEODORO	218	7,03%
GUAPIMIRIM	16	0,52%
JAPERI	118	3,81%
NÃO INFORMADO	2481	80,03%
PARACAMBI	17	0,55%
SANTA CRUZ	116	3,74%
SARACURUNA	87	2,81%
VILA INHOMIRIM	11	0,35%
Total	3100	100%

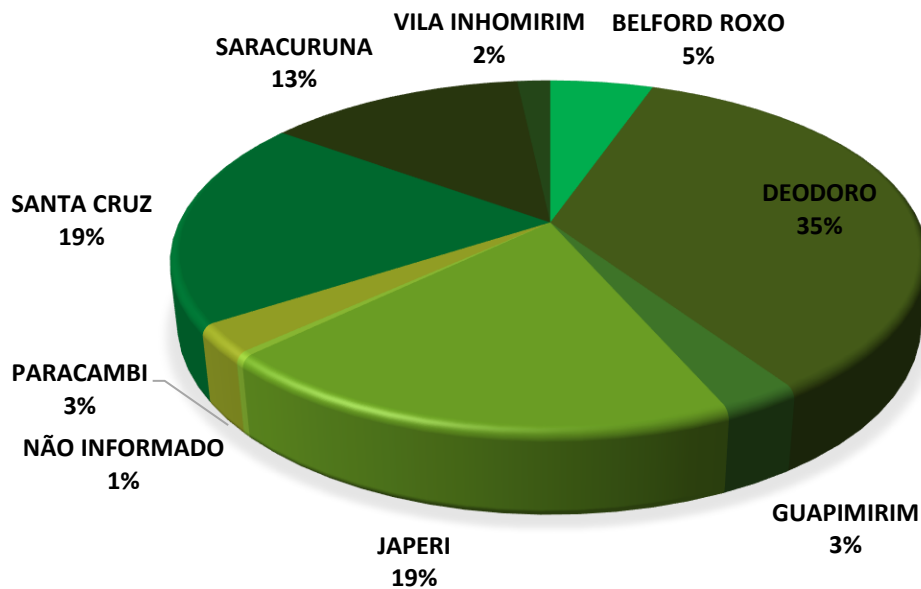
Manifestações Supervia - Por Ramal





8.3 Reclamações por Ramal

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	28	5,29%
DEODORO	187	35,35%
GUAPIMIRIM	15	2,84%
JAPERI	102	19,28%
NÃO INFORMADO	2	0,38%
PARACAMBI	14	2,65%
SANTA CRUZ	102	19,28%
SARACURUNA	70	13,23%
VILA INHOMIRIM	9	1,70%
Total	529	100%

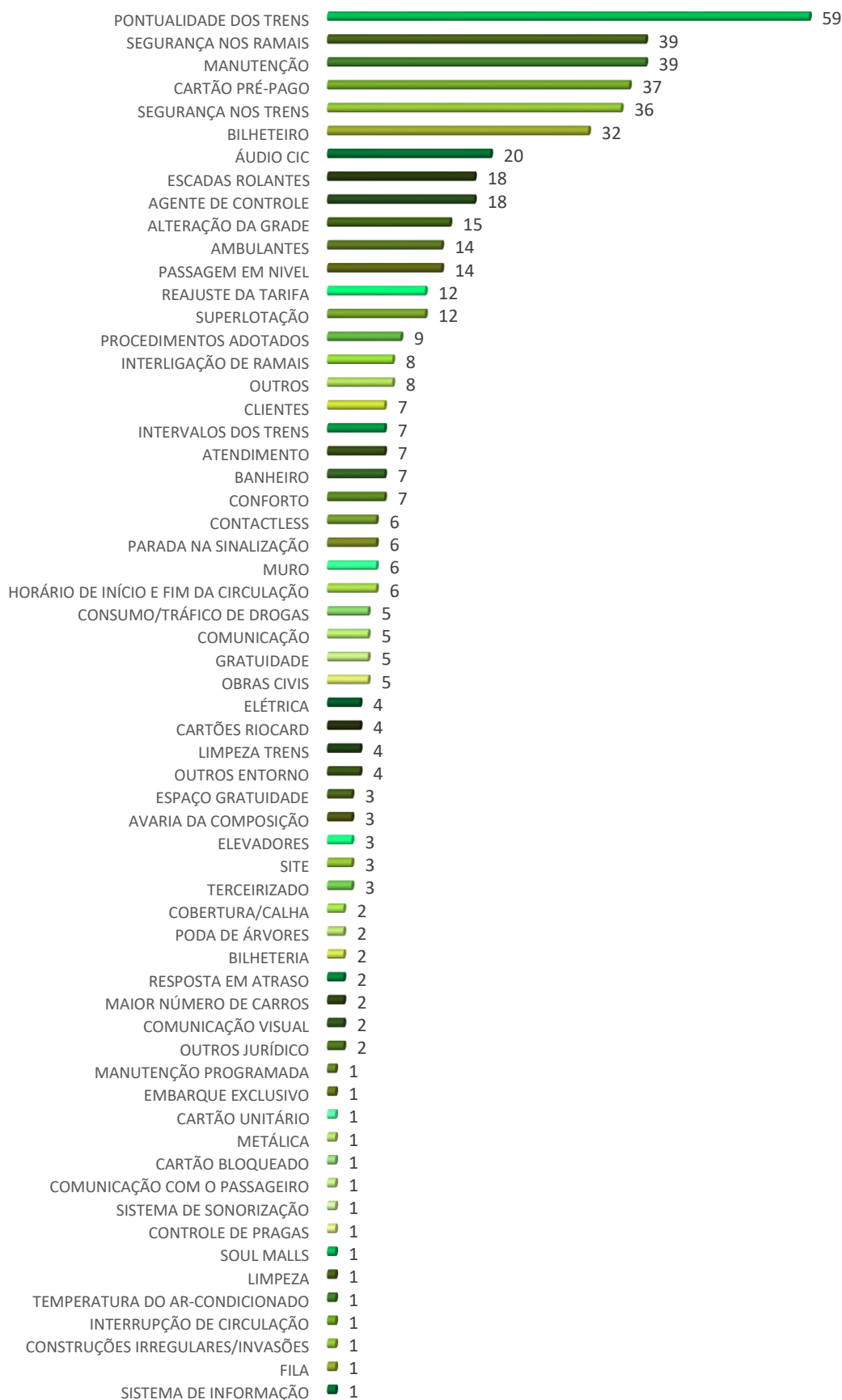


8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	59	11,15%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	39	7,37%
MANUTENÇÃO	39	7,37%
CARTÃO PRÉ-PAGO	37	6,99%
SEGURANÇA NOS TRENS	36	6,81%
BILHETEIRO	32	6,05%
ÁUDIO CIC	20	3,78%
ESCADAS ROLANTES	18	3,40%
AGENTE DE CONTROLE	18	3,40%
ALTERAÇÃO DA GRADE	15	2,84%
AMBULANTES	14	2,65%
PASSAGEM EM NIVEL	14	2,65%
REAJUSTE DA TARIFA	12	2,27%
SUPERLOTACÃO	12	2,27%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	9	1,70%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	8	1,51%
OUTROS	8	1,51%
CLIENTES	7	1,32%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,32%
ATENDIMENTO	7	1,32%
BANHEIRO	7	1,32%
CONFORTO	7	1,32%
CONTACTLESS	6	1,13%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	1,13%
MURO	6	1,13%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	6	1,13%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,95%
COMUNICAÇÃO	5	0,95%
GRATUIDADE	5	0,95%
OBRAS CIVIS	5	0,95%
ELÉTRICA	4	0,76%
CARTÕES RIOCARD	4	0,76%
LIMPEZA TRENS	4	0,76%
OUTROS ENTORNO	4	0,76%
ESPAÇO GRATUIDADE	3	0,57%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	3	0,57%
ELEVADORES	3	0,57%
SITE	3	0,57%
TERCEIRIZADO	3	0,57%
COBERTURA/CALHA	2	0,38%
PODA DE ÁRVORES	2	0,38%
BILHETERIA	2	0,38%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,38%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	2	0,38%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,38%
OUTROS JURÍDICO	2	0,38%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,19%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,19%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,19%
METÁLICA	1	0,19%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,19%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	0,19%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0,19%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,19%
SOUL MALLS	1	0,19%
LIMPEZA	1	0,19%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,19%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0,19%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,19%
FILA	1	0,19%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1	0,19%
Total	529	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

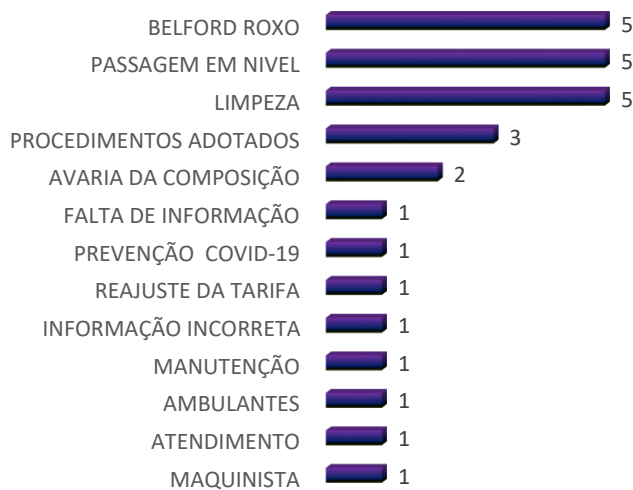




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	17,86%
PASSAGEM EM NIVEL	5	17,86%
LIMPEZA	5	17,86%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	10,71%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	7,14%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,57%
PREVENÇÃO COVID-19	1	3,57%
REAJUSTE DA TARIFA	1	3,57%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	3,57%
MANUTENÇÃO	1	3,57%
AMBULANTES	1	3,57%
ATENDIMENTO	1	3,57%
MAQUINISTA	1	3,57%
Total	28	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



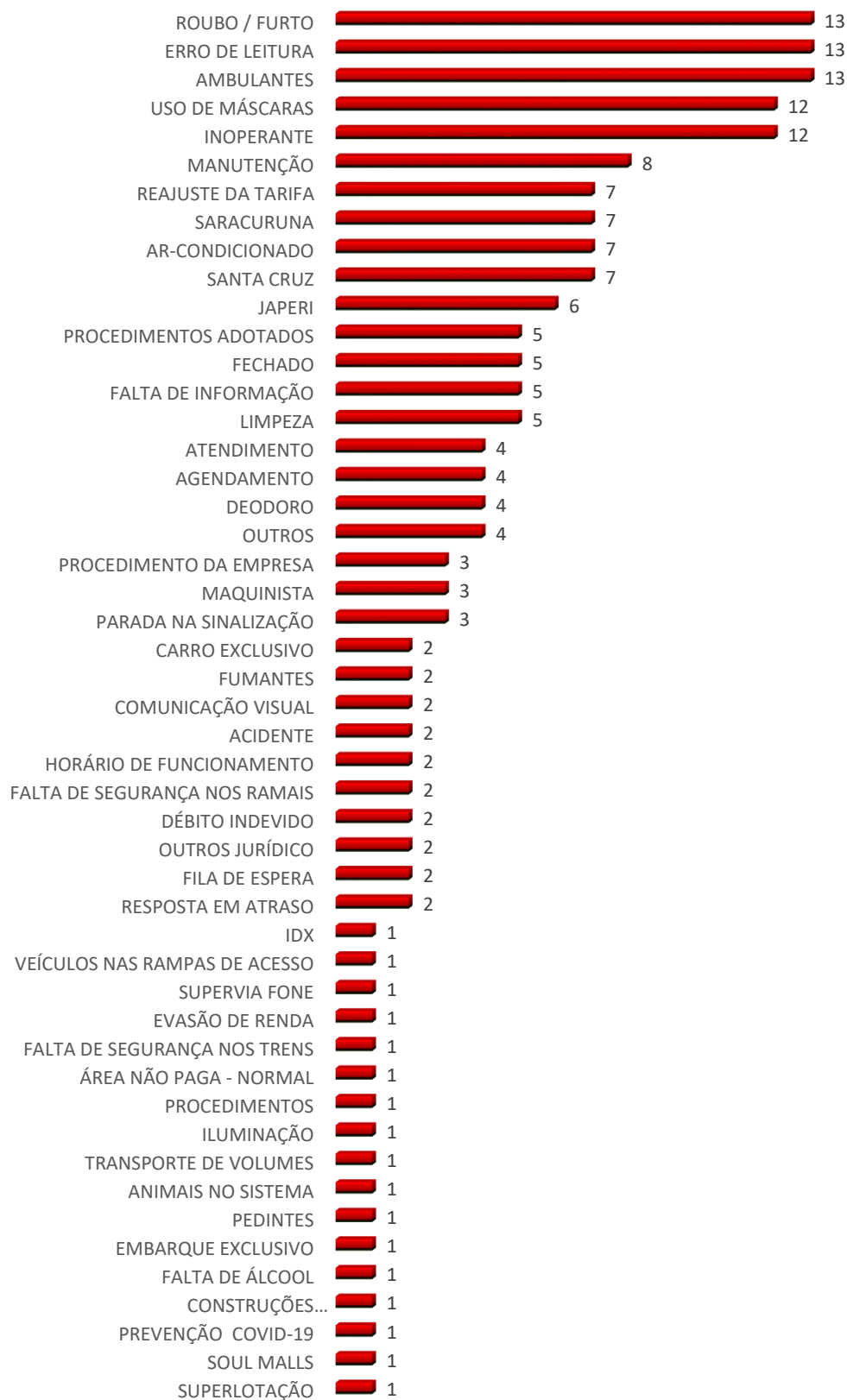


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ROUBO / FURTO	13	6,95%
ERRO DE LEITURA	13	6,95%
AMBULANTES	13	6,95%
USO DE MÁSCARAS	12	6,42%
INOPERANTE	12	6,42%
MANUTENÇÃO	8	4,28%
REAJUSTE DA TARIFA	7	3,74%
SARACURUNA	7	3,74%
AR-CONDICIONADO	7	3,74%
SANTA CRUZ	7	3,74%
JAPERI	6	3,21%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	2,67%
FECHADO	5	2,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	2,67%
LIMPEZA	5	2,67%
ATENDIMENTO	4	2,14%
AGENDAMENTO	4	2,14%
DEODORO	4	2,14%
OUTROS	4	2,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	1,60%
MAQUINISTA	3	1,60%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	1,60%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,07%
FUMANTES	2	1,07%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,07%
ACIDENTE	2	1,07%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,07%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,07%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,07%
OUTROS JURÍDICO	2	1,07%
FILA DE ESPERA	2	1,07%
RESPOSTA EM ATRASO	2	1,07%
IDX	1	0,53%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,53%
SUPERVIA FONE	1	0,53%
EVASÃO DE RENDA	1	0,53%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,53%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,53%
PROCEDIMENTOS	1	0,53%
ILUMINAÇÃO	1	0,53%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,53%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,53%
PEDINTES	1	0,53%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,53%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,53%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,53%
PREVENÇÃO COVID-19	1	0,53%
SOUL MALLS	1	0,53%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,53%
Total	187	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	4	26,67%
ILUMINAÇÃO	2	13,33%
GUAPIMIRIM	2	13,33%
TRENS	1	6,67%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	6,67%
FALTA DE ÁLCOOL	1	6,67%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	6,67%
AMIANTO / MADEIRA	1	6,67%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	6,67%
OUTROS	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

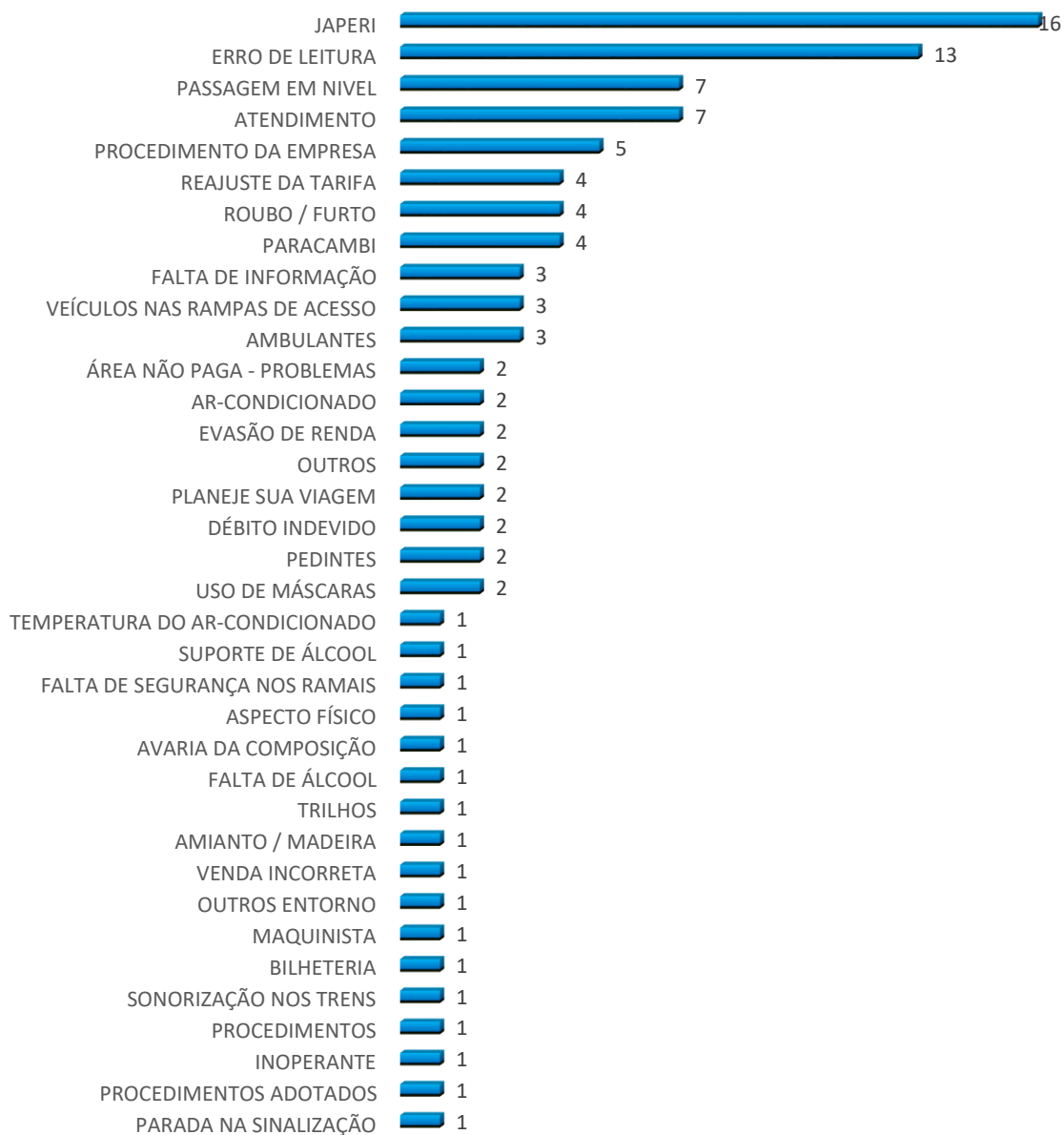


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	16	15,69%
ERRO DE LEITURA	13	12,75%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	6,86%
ATENDIMENTO	7	6,86%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,90%
REAJUSTE DA TARIFA	4	3,92%
ROUBO / FURTO	4	3,92%
PARACAMBI	4	3,92%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,94%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	3	2,94%
AMBULANTES	3	2,94%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,96%
AR-CONDICIONADO	2	1,96%
EVASÃO DE RENDA	2	1,96%
OUTROS	2	1,96%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	1,96%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,96%
PEDINTES	2	1,96%
USO DE MÁSCARAS	2	1,96%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,98%
SUPORTE DE ÁLCOOL	1	0,98%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,98%
ASPECTO FÍSICO	1	0,98%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,98%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,98%
TRILHOS	1	0,98%
AMIANTO / MADEIRA	1	0,98%
VENDA INCORRETA	1	0,98%
OUTROS ENTORNO	1	0,98%
MAQUINISTA	1	0,98%
BILHETERIA	1	0,98%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,98%
PROCEDIMENTOS	1	0,98%
INOPERANTE	1	0,98%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0,98%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,98%
Total	102	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	4	28,57%
MAQUINISTA	2	14,29%
BANCO	1	7,14%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	7,14%
ATENDIMENTO	1	7,14%
GUAPIMIRIM	1	7,14%
ATOS DE VANDALISMO	1	7,14%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	7,14%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	7,14%
OUTROS	1	7,14%
Total	14	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

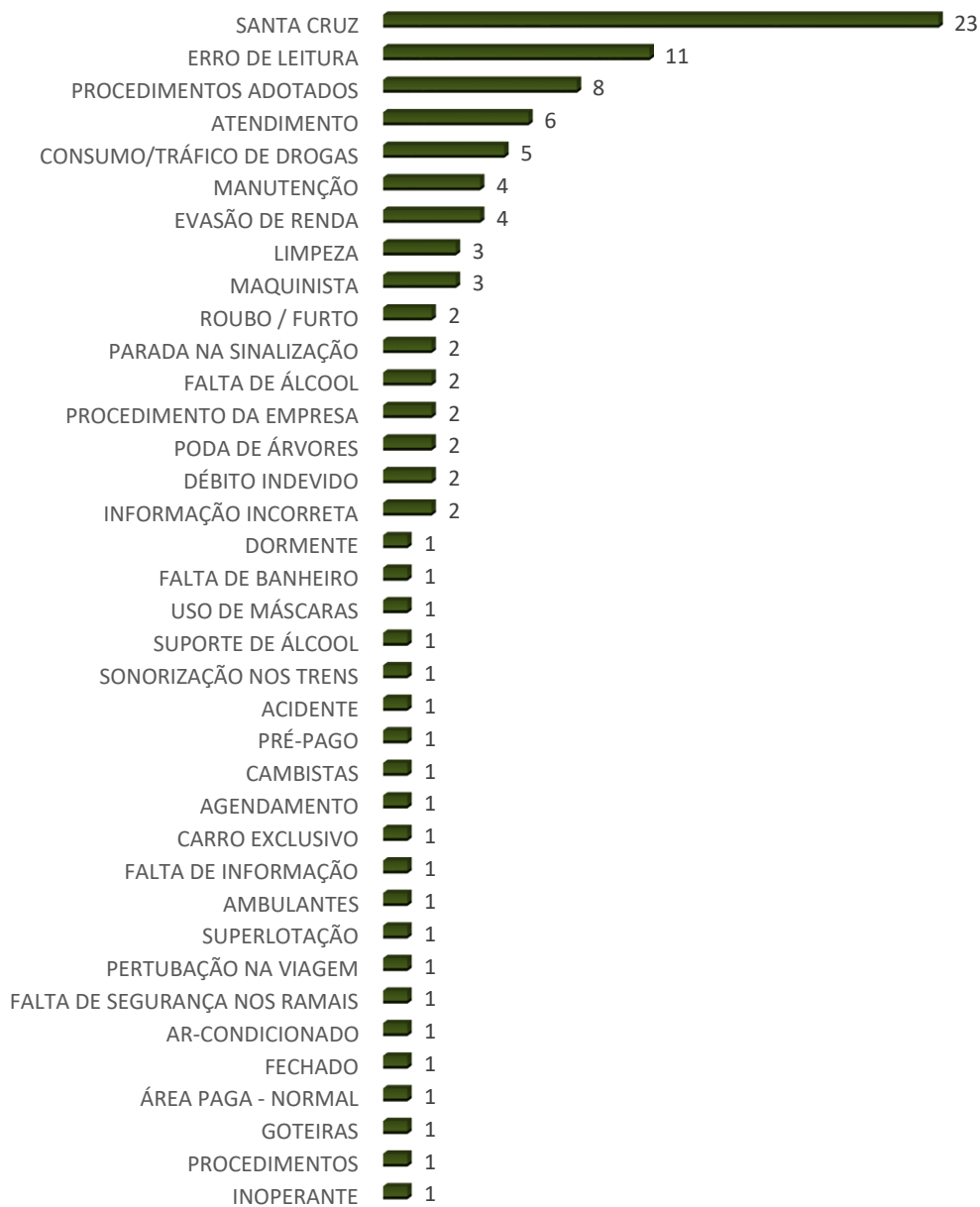


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	23	22,55%
ERRO DE LEITURA	11	10,78%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	8	7,84%
ATENDIMENTO	6	5,88%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	4,90%
MANUTENÇÃO	4	3,92%
EVASÃO DE RENDA	4	3,92%
LIMPEZA	3	2,94%
MAQUINISTA	3	2,94%
ROUBO / FURTO	2	1,96%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	1,96%
FALTA DE ÁLCOOL	2	1,96%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,96%
PODA DE ÁRVORES	2	1,96%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,96%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,96%
DORMENTE	1	0,98%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,98%
USO DE MÁSCARAS	1	0,98%
SUORTE DE ÁLCOOL	1	0,98%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,98%
ACIDENTE	1	0,98%
PRÉ-PAGO	1	0,98%
CAMBISTAS	1	0,98%
AGENDAMENTO	1	0,98%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,98%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,98%
AMBULANTES	1	0,98%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,98%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,98%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,98%
AR-CONDICIONADO	1	0,98%
FECHADO	1	0,98%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,98%
GOTEIRAS	1	0,98%
PROCEDIMENTOS	1	0,98%
INOOPERANTE	1	0,98%
Total	102	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto

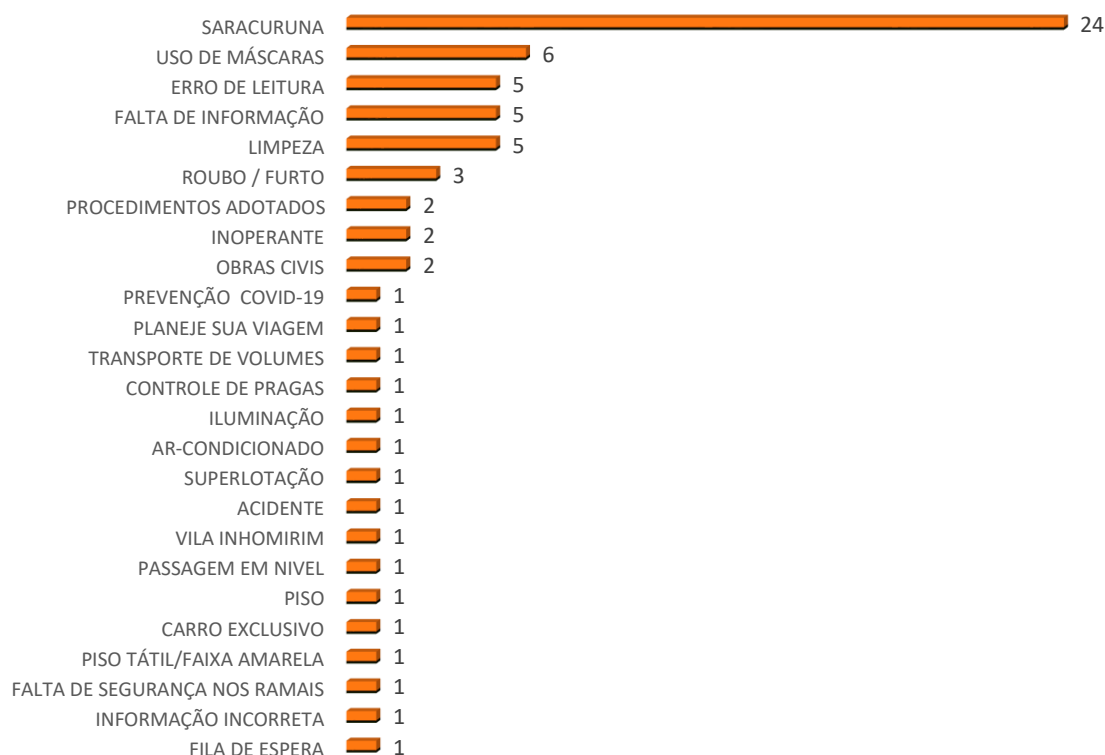




8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	24	34,29%
USO DE MÁSCARAS	6	8,57%
ERRO DE LEITURA	5	7,14%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	7,14%
LIMPEZA	5	7,14%
ROUBO / FURTO	3	4,29%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	2,86%
INOPERANTE	2	2,86%
OBRAS CIVIS	2	2,86%
PREVENÇÃO COVID-19	1	1,43%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,43%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	1,43%
CONTROLE DE PRAGAS	1	1,43%
ILUMINAÇÃO	1	1,43%
AR-CONDICIONADO	1	1,43%
SUPERLOTAÇÃO	1	1,43%
ACIDENTE	1	1,43%
VILA INHOMIRIM	1	1,43%
PASSAGEM EM NIVEL	1	1,43%
PISO	1	1,43%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,43%
PISO TÁTIL/FAIXA AMARELA	1	1,43%
FALTA DE SEGURANÇA NOS	1	1,43%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,43%
FILA DE ESPERA	1	1,43%
Total	70	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	4	44,44%
MAQUINISTA	2	22,22%
PORTAS ABERTAS	1	11,11%
OUTROS	1	11,11%
PASSAGEM EM NIVEL	1	11,11%
Total	9	100%

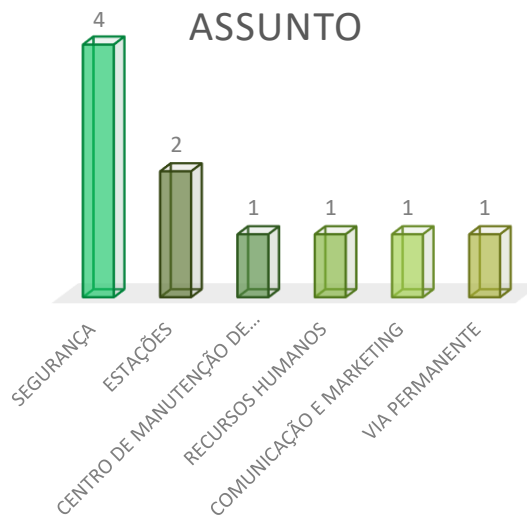
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	4	40,00%
ESTAÇÕES	2	20,00%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	10,00%
RECURSOS HUMANOS	1	10,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	10,00%
VIA PERMANENTE	1	10,00%
Total	10	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO





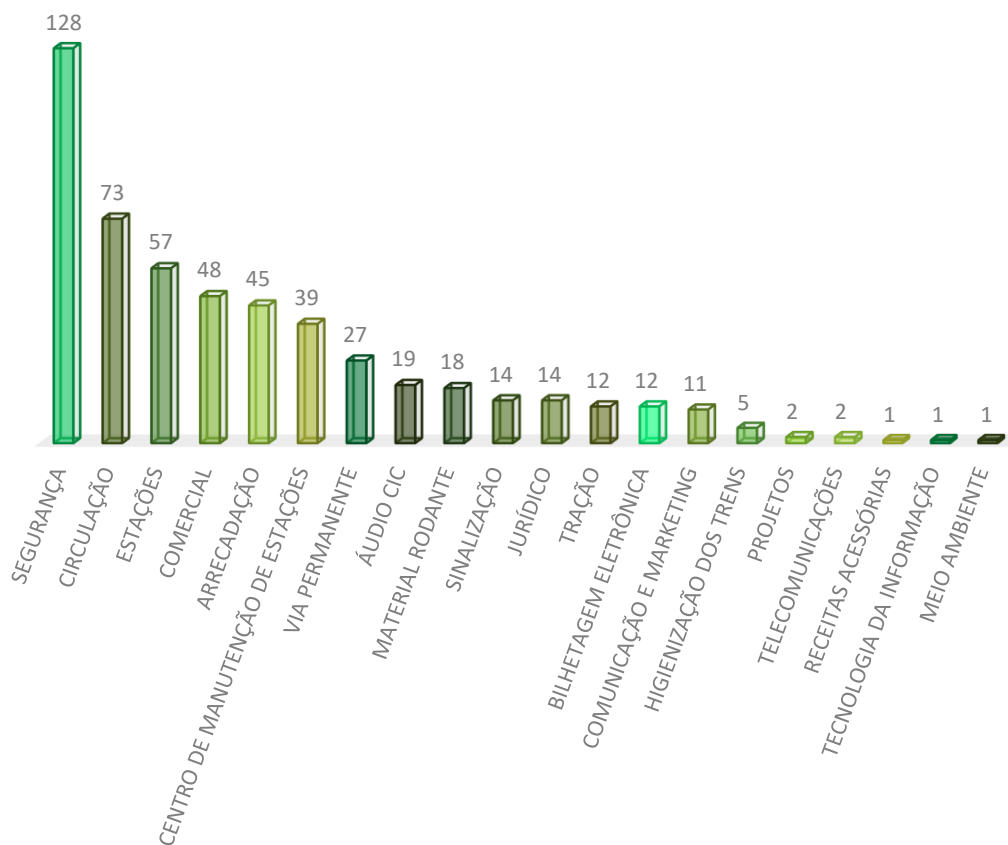
Assunto	Informações	%
COMERCIAL	1290	52,06%
CIRCULAÇÃO	310	12,51%
ARRECADAÇÃO	287	11,58%
COMUNICAÇÃO	227	9,16%
RECURSOS	112	4,52%
ESTAÇÕES	66	2,66%
SEGURANÇA	52	2,10%
JURÍDICO	36	1,45%
SUPRIMENTOS	23	0,93%
RECEITAS	22	0,89%
MATERIAL	19	0,77%
BILHETAGEM	17	0,69%
SINALIZAÇÃO	7	0,28%
VIA	3	0,12%
REDE AÉREA	3	0,12%
PROJETOS	3	0,12%
TRAÇÃO	1	0,04%
Total	2478	100%



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	128	24,20%
CIRCULAÇÃO	73	13,80%
ESTAÇÕES	57	10,78%
COMERCIAL	48	9,07%
ARRECADAÇÃO	45	8,51%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	39	7,37%
VIA PERMANENTE	27	5,10%
ÁUDIO CIC	19	3,59%
MATERIAL RODANTE	18	3,40%
SINALIZAÇÃO	14	2,65%
JURÍDICO	14	2,65%
TRAÇÃO	12	2,27%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	2,27%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	11	2,08%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	0,95%
PROJETOS	2	0,38%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,38%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,19%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,19%
MEIO AMBIENTE	1	0,19%
Total	529	100%



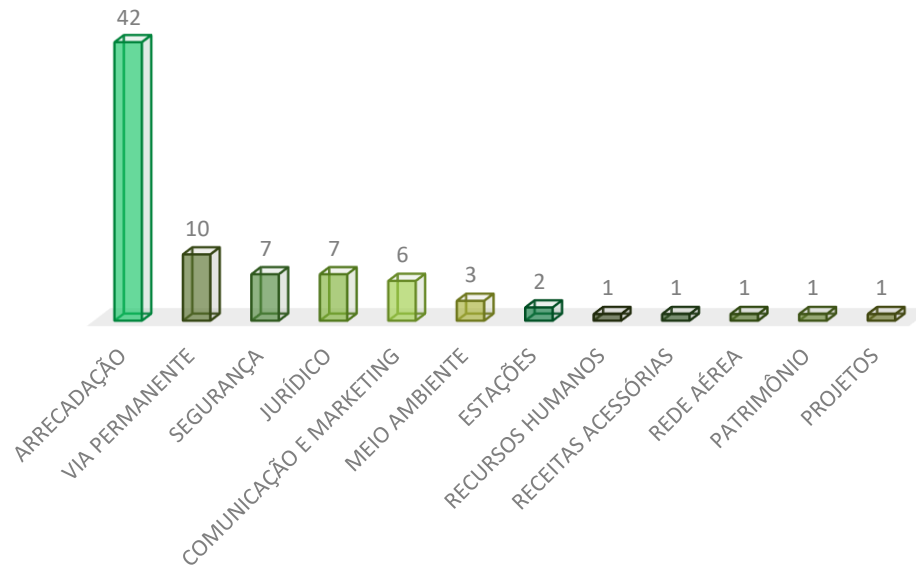
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	42	51,22%
VIA PERMANENTE	10	12,20%
SEGURANÇA	7	8,54%
JURÍDICO	7	8,54%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	6	7,32%
MEIO AMBIENTE	3	3,66%
ESTAÇÕES	2	2,44%
RECURSOS HUMANOS	1	1,22%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,22%
REDE AÉREA	1	1,22%
PATRIMÔNIO	1	1,22%
PROJETOS	1	1,22%
Total	82	100%



SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
ESTAÇÕES	1	100,00%
Total	1	100%

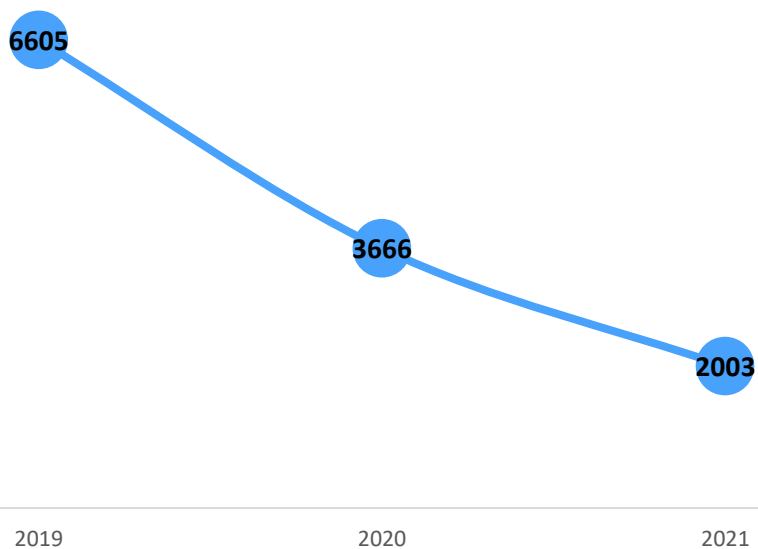
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



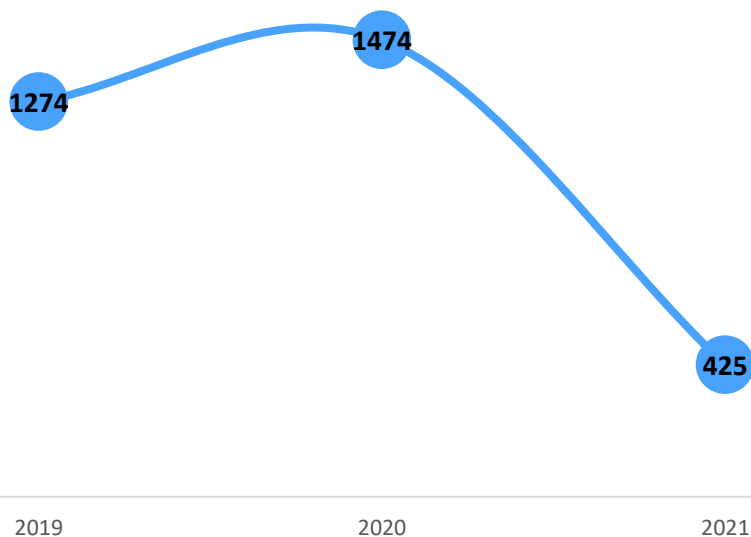


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

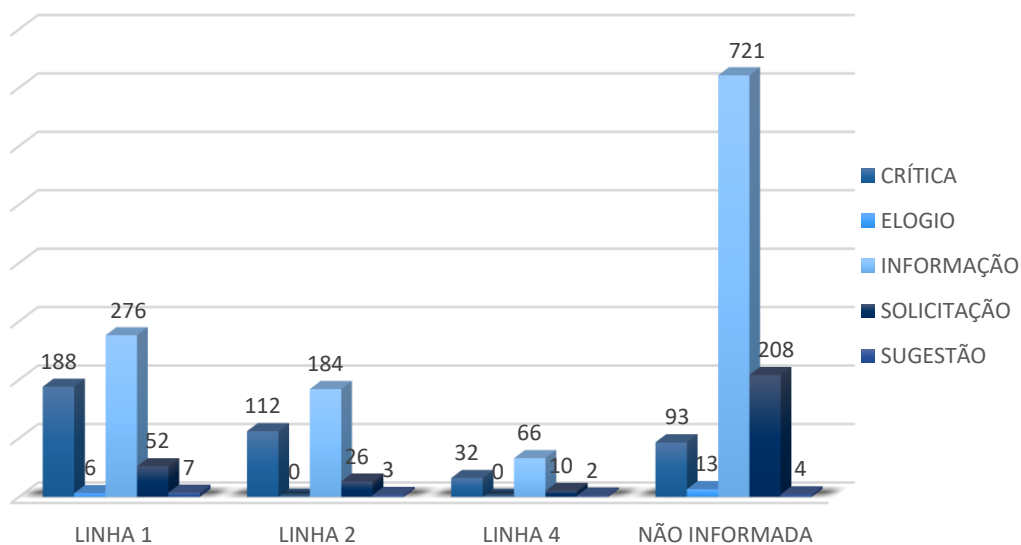




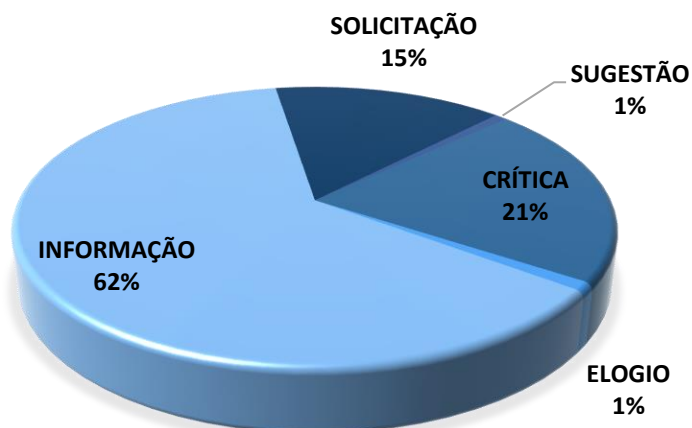
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINH A 2	LINHA 4	NÃO INFORMAD A	Tota l	%
CRÍTICA	188	112	32	93	425	21,22%
ELOGIO	6	0	0	13	19	0,95%
INFORMAÇÃO	276	184	66	721	1247	62,26%
SOLICITAÇÃO	52	26	10	208	296	14,78%
SUGESTÃO	7	3	2	4	16	0,80%
Total	529	325	110	1039	2003	100,00 %

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





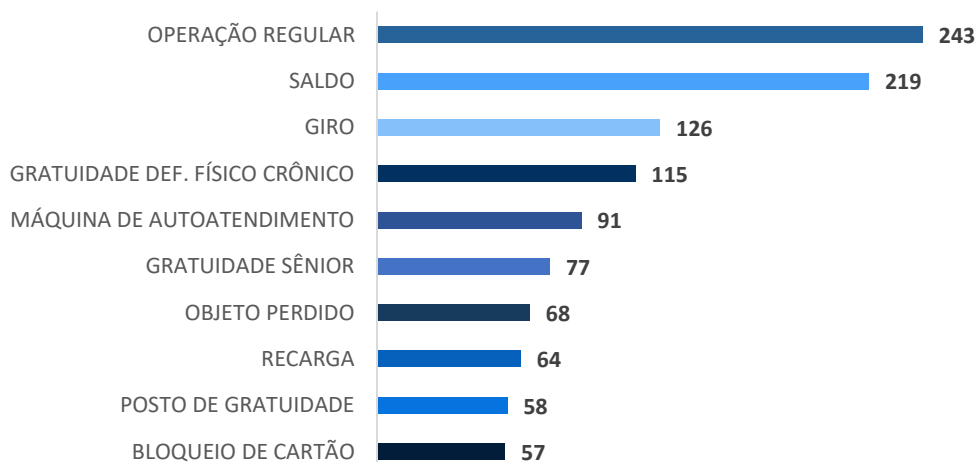
9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	243	12,13%
SALDO	219	10,93%
GIRO	126	6,29%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	115	5,74%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	91	4,54%
GRATUIDADE SÊNIOR	77	3,84%
OBJETO PERDIDO	68	3,39%
RECARGA	64	3,20%
POSTO DE GRATUIDADE	58	2,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO	57	2,85%
RH	55	2,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	51	2,55%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	46	2,30%
CADASTRO	42	2,10%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	42	2,10%
RECHAMADA	36	1,80%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	36	1,80%
BIKE RIO	36	1,80%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	30	1,50%
CARTÕES METRÔRIO	26	1,30%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	25	1,25%
INFORMAÇÕES GERAIS	25	1,25%
ACHADOS E PERDIDOS	25	1,25%
BILHETERIA	24	1,20%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	23	1,15%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	22	1,10%
APLICATIVO	18	0,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	0,85%
CORONAVIRUS	17	0,85%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,80%
ACESSO AO APP/SITE	16	0,80%
DANOS AO CLIENTE	16	0,80%
CARTÃO PRÉ-PAGO	15	0,75%
GRATUIDADE ESTUDANTE	14	0,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	0,55%
COMERCIAL	10	0,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	0,50%
APOIO CLIENTE	9	0,45%
UBER	8	0,40%
SUPRIMENTOS	8	0,40%
INSTITUCIONAL	8	0,40%
ATENDIMENTO DO SAC	8	0,40%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,40%
PARCERIAS	8	0,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	0,35%
OPERAÇÃO REVEILLON	7	0,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	6	0,30%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,30%
CARTÃO VISA	6	0,30%
99 POP	5	0,25%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,20%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	4	0,20%
TARIFAS	4	0,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,20%



EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	4	0,20%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,15%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,15%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,15%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,15%
BICICLETÁRIO	3	0,15%
CARTÃO MASTER	3	0,15%
PRIMEPASS	2	0,10%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	2	0,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,10%
IMPrensa	2	0,10%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	2	0,10%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,10%
MENSAGEM NA CATRACA	2	0,10%
CELULAR	2	0,10%
BOAS PRÁTICAS	2	0,10%
NFC OFFLINE	2	0,10%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	2	0,10%
CAIXA 24 HORAS	1	0,05%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	1	0,05%
CONDUTORES	1	0,05%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,05%
CARTÃO	1	0,05%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,05%
PALCO CARIOCA	1	0,05%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,05%
CLIQUE RETIRE	1	0,05%
CATRACA TRAVADA	1	0,05%
WIFI	1	0,05%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	0,05%
AR CONDICIONADO	1	0,05%
VALIDADOR DO MNS	1	0,05%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,05%
Total	2003	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



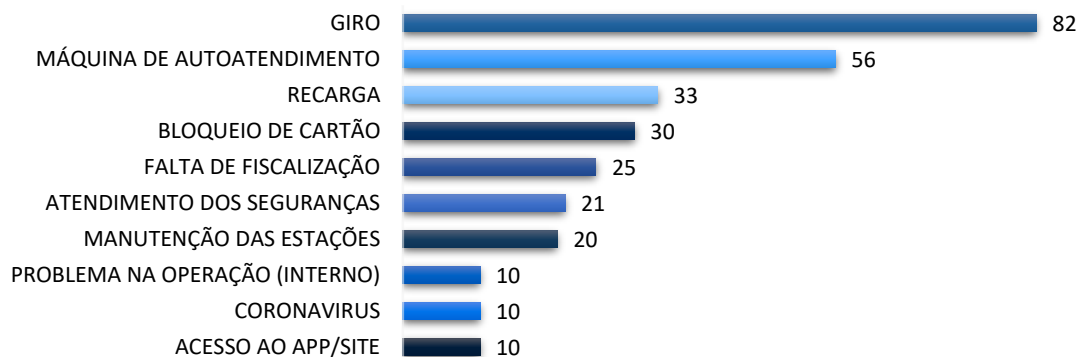


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
GIRO	82	19,29%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	56	13,18%
RECARGA	33	7,76%
BLOQUEIO DE CARTÃO	30	7,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	25	5,88%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	21	4,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	20	4,71%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	2,35%
CORONAVIRUS	10	2,35%
ACESSO AO APP/SITE	10	2,35%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	2,12%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	2,12%
OPERAÇÃO REGULAR	9	2,12%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	2,12%
CADASTRO	7	1,65%
UBER	6	1,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	1,41%
APLICATIVO	5	1,18%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	1,18%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	1,18%
BILHETERIA	5	1,18%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	5	1,18%
99 POP	5	1,18%
CARTÃO VISA	5	1,18%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	0,94%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,94%
CARTÃO MASTER	3	0,71%
SALDO	3	0,71%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,71%
BIKE RIO	2	0,47%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,47%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,47%
NFC OFFLINE	2	0,47%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	0,24%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,24%
CATRACA TRAVADA	1	0,24%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,24%
CELULAR	1	0,24%
PRIMEPASS	1	0,24%
VALIDADOR DO MNS	1	0,24%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,24%
RH	1	0,24%
PARCERIAS	1	0,24%
AR CONDICIONADO	1	0,24%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,24%
APOIO CLIENTE	1	0,24%
Total	425	100,00%



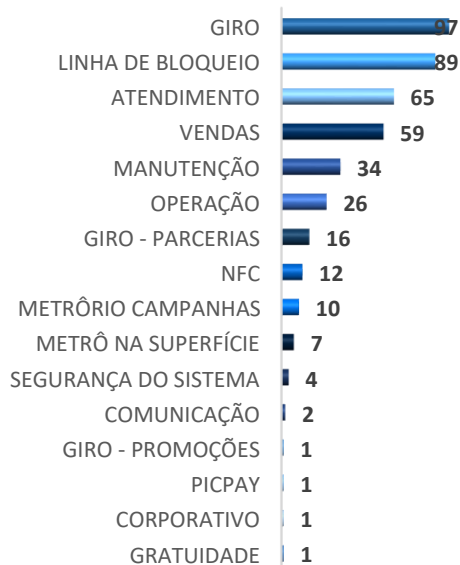
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	97	22,82%
LINHA DE BLOQUEIO	89	20,94%
ATENDIMENTO	65	15,29%
VENDAS	59	13,88%
MANUTENÇÃO	34	8,00%
OPERAÇÃO	26	6,12%
GIRO - PARCERIAS	16	3,76%
NFC	12	2,82%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	10	2,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	1,65%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,94%
COMUNICAÇÃO	2	0,47%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,24%
PICPAY	1	0,24%
CORPORATIVO	1	0,24%
GRATUIDADE	1	0,24%
Total	425	100,00%

Motivo das Reclamações

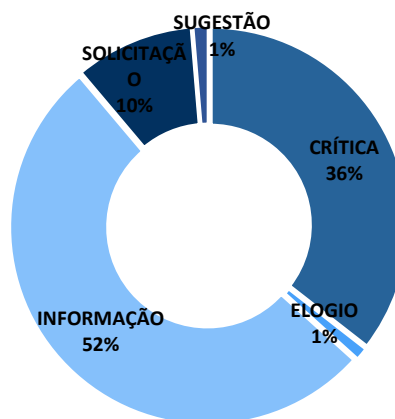




9.5 Manifestações Linha 1

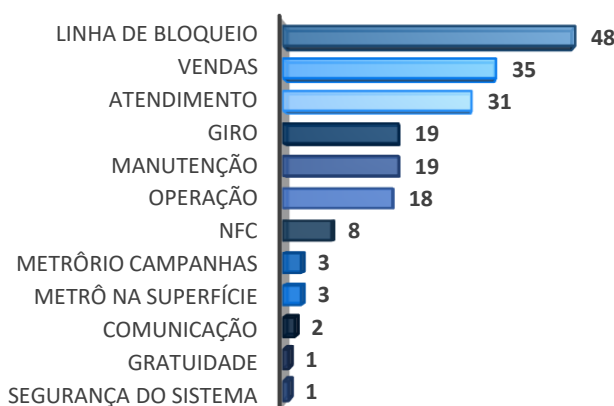
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	188	35,54%
ELOGIO	6	1,13%
INFORMAÇÃO	276	52,17%
SOLICITAÇÃO	52	9,83%
SUGESTÃO	7	1,32%
Total	529	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
LINHA DE BLOQUEIO	48	25,53%
VENDAS	35	18,62%
ATENDIMENTO	31	16,49%
GIRO	19	10,11%
MANUTENÇÃO	19	10,11%
OPERAÇÃO	18	9,57%
NFC	8	4,26%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	1,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,60%
COMUNICAÇÃO	2	1,06%
GRATUIDADE	1	0,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,53%
Total	188	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO	45	23,94%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	34	18,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	13	6,91%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	6,38%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	5,85%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	5,85%
OPERAÇÃO REGULAR	9	4,79%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,66%
BILHETERIA	4	2,13%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	2,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	2,13%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	2,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,13%
CORONAVIRUS	3	1,60%
CARTÃO VISA	3	1,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,60%
NFC OFFLINE	2	1,06%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,06%
CARTÃO MASTER	2	1,06%
RECARGA	2	1,06%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,06%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,06%
AR CONDICIONADO	1	0,53%
APOIO CLIENTE	1	0,53%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,53%
CELULAR	1	0,53%
PARCERIAS	1	0,53%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,53%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,53%
Total	188	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	1
Total	6	100%

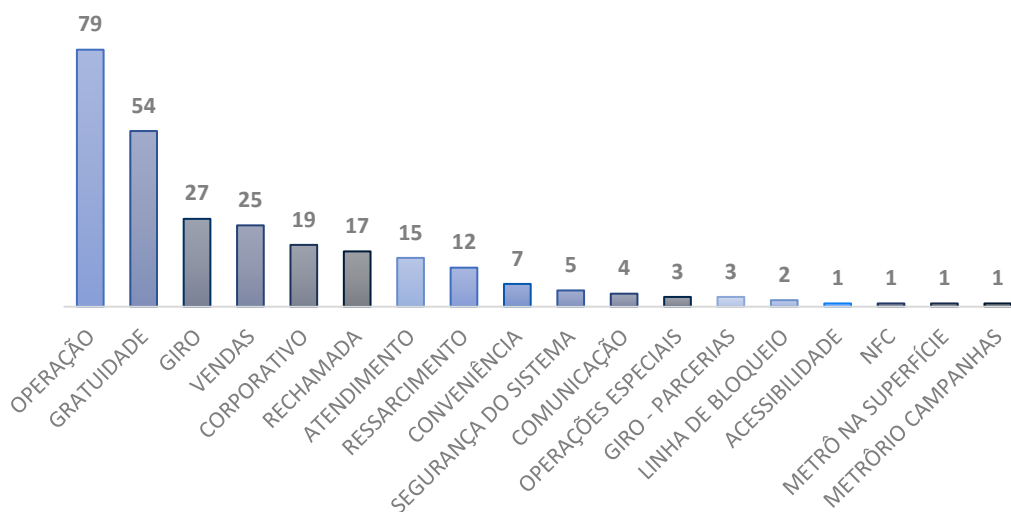
Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	79	28,62%
GRATUIDADE	54	19,57%
GIRO	27	9,78%
VENDAS	25	9,06%
CORPORATIVO	19	6,88%
RECHAMADA	17	6,16%
ATENDIMENTO	15	5,43%
RESSARCIMENTO	12	4,35%
CONVENIÊNCIA	7	2,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	1,81%
COMUNICAÇÃO	4	1,45%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,09%
GIRO - PARCERIAS	3	1,09%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,72%
ACESSIBILIDADE	1	0,36%
NFC	1	0,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,36%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,36%
Total	276	100,00%

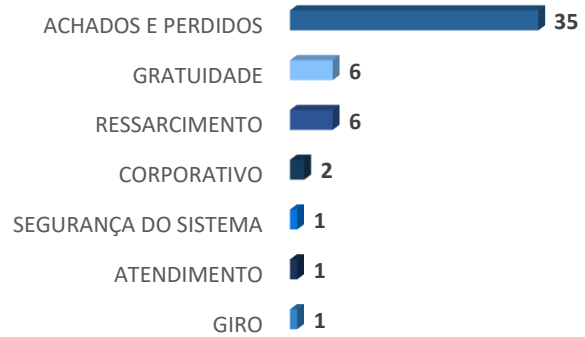
Informações - Linha 1





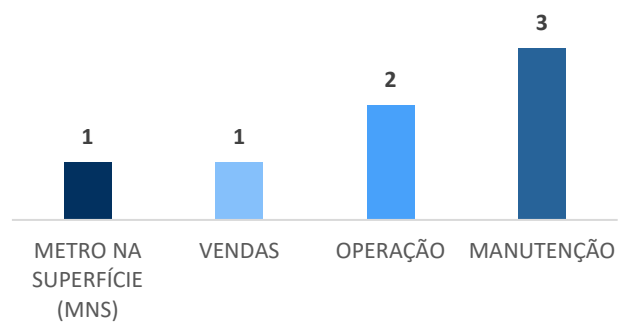
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	35	67,31%
GRATUIDADE	6	11,54%
RESSARCIMENTO	6	11,54%
CORPORATIVO	2	3,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,92%
ATENDIMENTO	1	1,92%
GIRO	1	1,92%
Total	52	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	3	42,86%
OPERAÇÃO	2	28,57%
VENDAS	1	14,29%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	14,29%
Total	7	100,00%

Sugestões - Linha 1

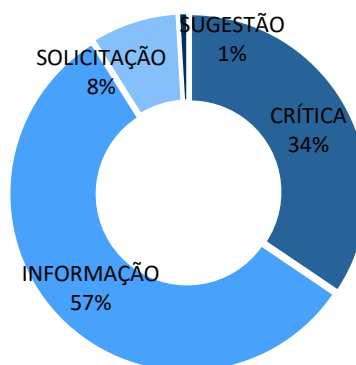




9.6 Manifestações Linha 2

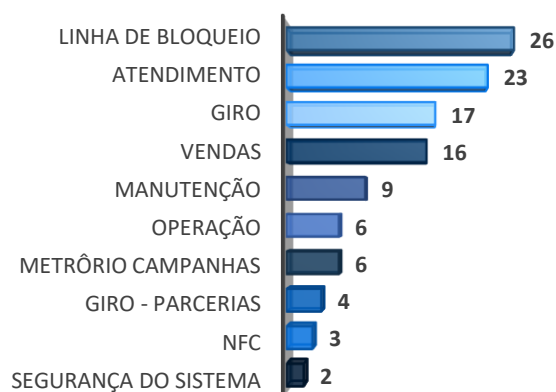
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	112	34,46%
INFORMAÇÃO	184	56,62%
SOLICITAÇÃO	26	8,00%
SUGESTÃO	3	0,92%
Total	325	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
LINHA DE BLOQUEIO	26	23,21%
ATENDIMENTO	23	20,54%
GIRO	17	15,18%
VENDAS	16	14,29%
MANUTENÇÃO	9	8,04%
OPERAÇÃO	6	5,36%
METRÔRIO CAMPANHAS	6	5,36%
GIRO - PARCERIAS	4	3,57%
NFC	3	2,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,79%
Total	112	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO	24	21,43%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	14,29%
BLOQUEIO DE CARTÃO	12	10,71%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	8,93%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	7,14%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	6,25%
CORONAVIRUS	6	5,36%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	2,68%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	3	2,68%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	2,68%
99 POP	2	1,79%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,79%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,79%
RECARGA	2	1,79%
UBER	2	1,79%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,79%
CATRACA TRAVADA	1	0,89%
CARTÃO MASTER	1	0,89%
CARTÃO VISA	1	0,89%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,89%
BILHETERIA	1	0,89%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,89%
Total	112	100,00%

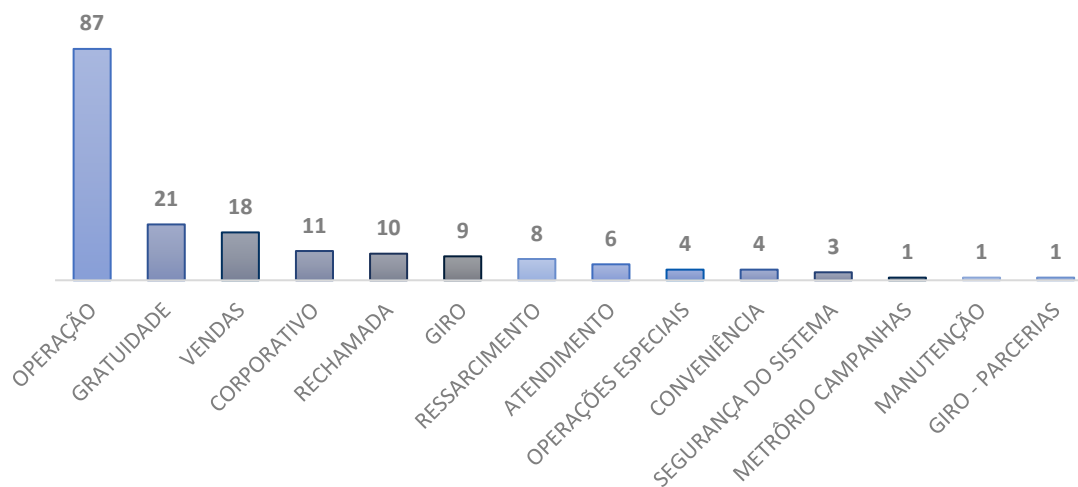
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	87	47,28%
GRATUIDADE	21	11,41%
VENDAS	18	9,78%
CORPORATIVO	11	5,98%
RECHAMADA	10	5,43%
GIRO	9	4,89%
RESSARCIMENTO	8	4,35%
ATENDIMENTO	6	3,26%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	2,17%
CONVENIÊNCIA	4	2,17%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,63%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,54%
MANUTENÇÃO	1	0,54%
GIRO - PARCERIAS	1	0,54%
Total	184	100,00%

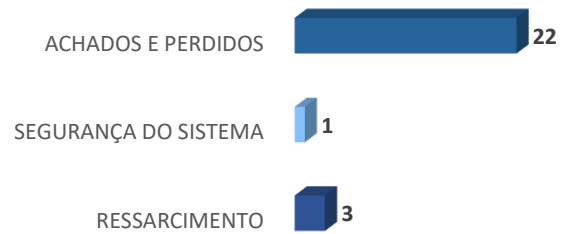
Informações - Linha 2





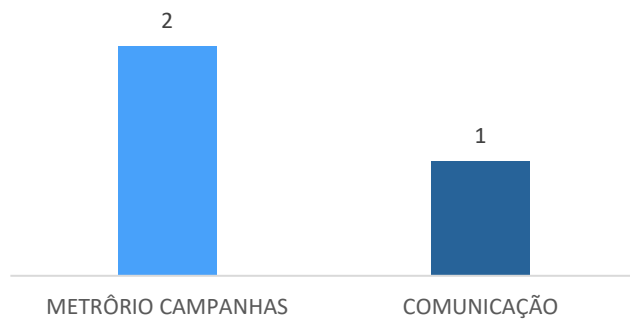
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	22	84,62%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,85%
RESSARCIMENTO	3	11,54%
Total	26	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	66,67%
Total	3	100,00%

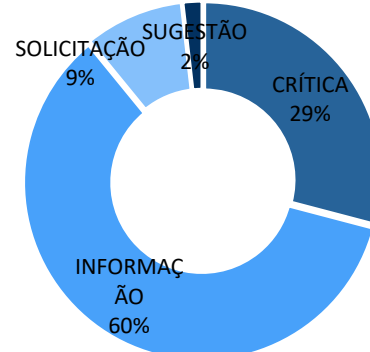
Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	32	29,09%
INFORMAÇÃO	66	60,00%
SOLICITAÇÃO	10	9,09%
SUGESTÃO	2	1,82%
Total	110	100,00%

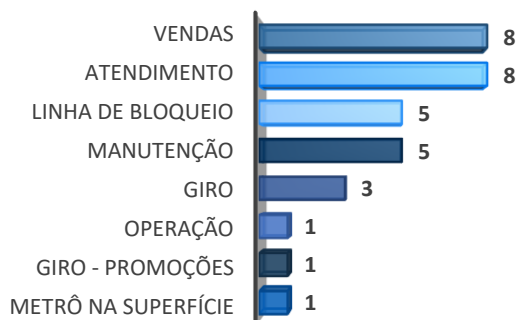
Tipo de Manifestação - Linha 4





Motivo	Reclamações	%
VENDAS	8	25,00%
ATENDIMENTO	8	25,00%
LINHA DE BLOQUEIO	5	15,63%
MANUTENÇÃO	5	15,63%
GIRO	3	9,38%
OPERAÇÃO	1	3,13%
GIRO - PROMOÇÕES	1	3,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	3,13%
Total	32	100,00%

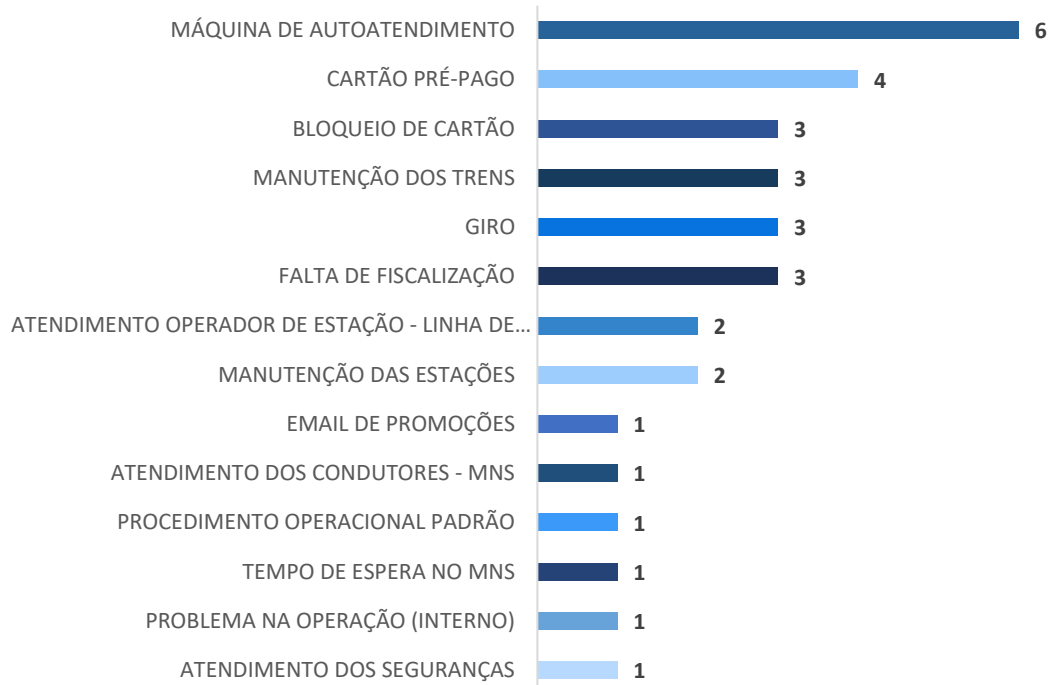
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	6	18,75%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	12,50%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	9,38%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	9,38%
GIRO	3	9,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	9,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	6,25%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	6,25%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	3,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	3,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,13%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	3,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	3,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	3,13%
Total	32	100,00%

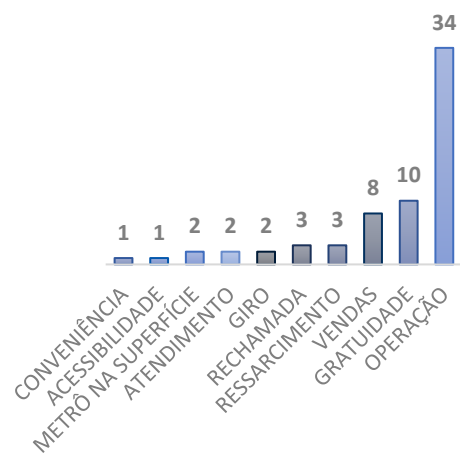


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	34	51,52%
GRATUIDADE	10	15,15%
VENDAS	8	12,12%
RESSARCIMENTO	3	4,55%
RECHAMADA	3	4,55%
GIRO	2	3,03%
ATENDIMENTO	2	3,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,03%
ACESSIBILIDADE	1	1,52%
CONVENIÊNCIA	1	1,52%
Total	66	100,00%

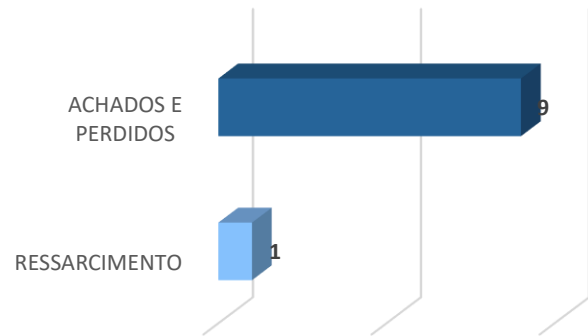
Informações - Linha 4





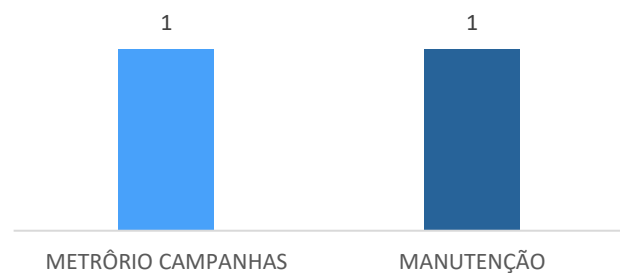
Solicitações - Linha 4

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	9	90,00%
RESSARCIMENTO	1	10,00%
Total	10	100,00%



Sugestões - Linha 4

Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	50,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	50,00%
Total	2	100,00%

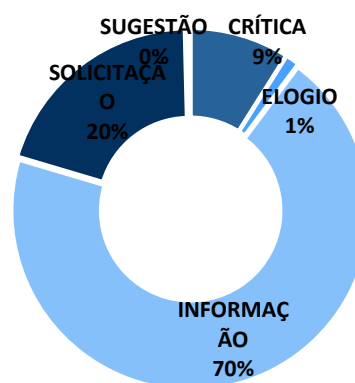




9.8 Manifestações Linha Não Informada

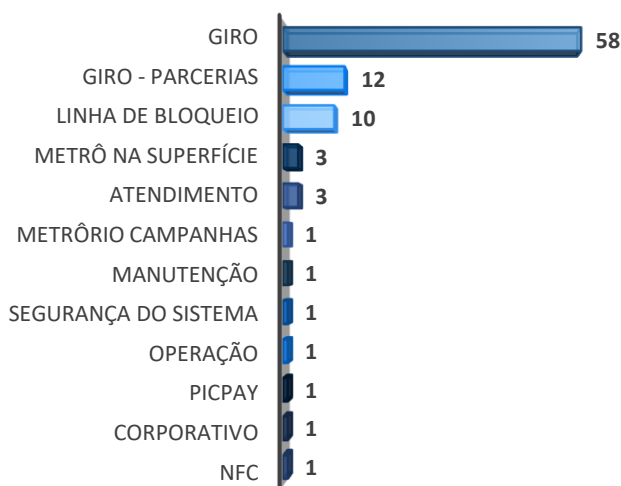
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	93	8,95%
ELOGIO	13	1,25%
INFORMAÇÃO	721	69,39%
SOLICITAÇÃO	208	20,02%
SUGESTÃO	4	0,38%
Total	1039	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	58	62,37%
GIRO - PARCERIAS	12	12,90%
LINHA DE BLOQUEIO	10	10,75%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	3,23%
ATENDIMENTO METRÔRIO	3	3,23%
CAMPANHAS	1	1,08%
MANUTENÇÃO	1	1,08%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,08%
OPERAÇÃO	1	1,08%
PICPAY	1	1,08%
CORPORATIVO	1	1,08%
NFC	1	1,08%
Total	93	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

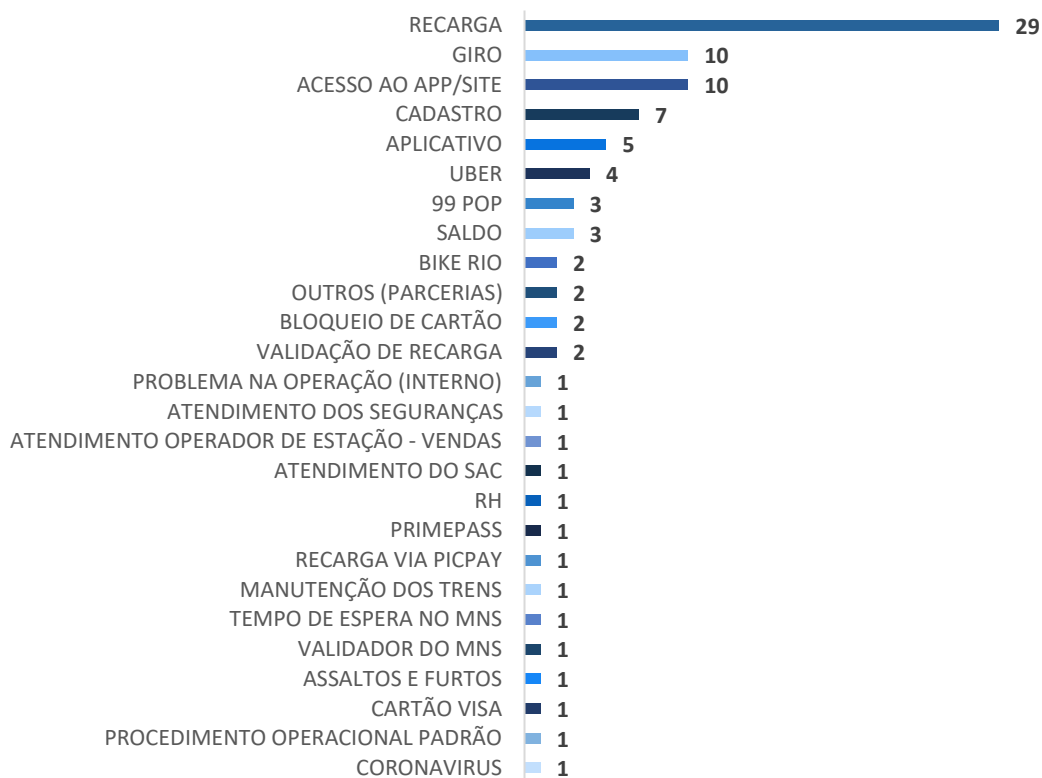


Categoria	Reclamações	%
RECARGA	29	31,18%
GIRO	10	10,75%
ACESSO AO APP/SITE	10	10,75%
CADASTRO	7	7,53%
APLICATIVO	5	5,38%
UBER	4	4,30%
99 POP	3	3,23%



SALDO	3	3,23%
BIKE RIO	2	2,15%
OUTROS (PARCERIAS)	2	2,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	2,15%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	2,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,08%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	1,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	1	1,08%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,08%
RH	1	1,08%
PRIMEPASS	1	1,08%
RECARGA VIA PICPAY	1	1,08%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,08%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	1,08%
VALIDADOR DO MNS	1	1,08%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,08%
CARTÃO VISA	1	1,08%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,08%
CORONAVIRUS	1	1,08%
Total	93	100,00%

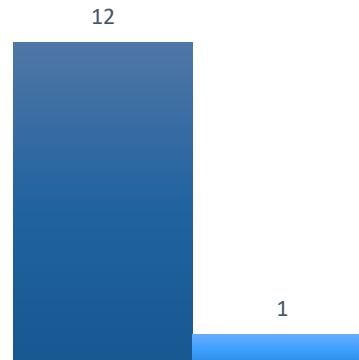
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios - Linha não Informada

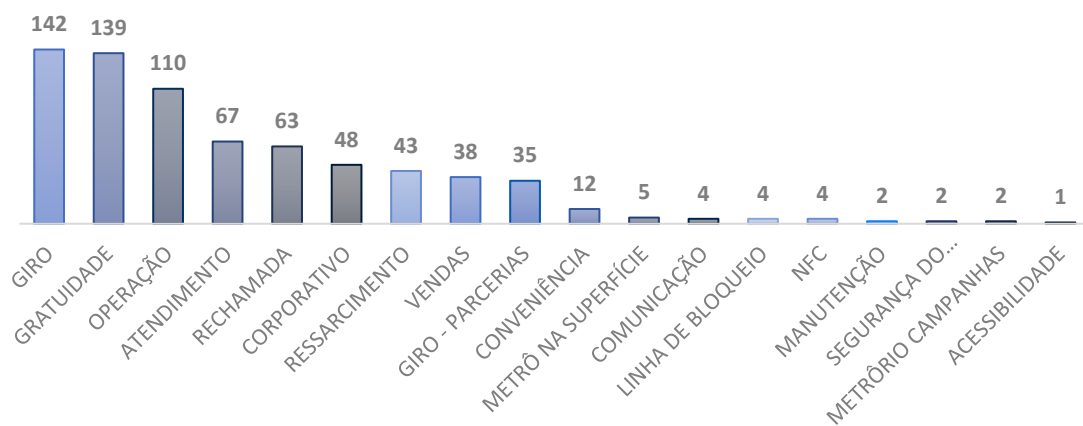
Elogios	Frequência	%
GIRO	12	92,31%
ATENDIMENTO	1	7,69%
Total	13	100,00%



■ GIRO ■ ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
GIRO	142	19,69%
GRATUIDADE	139	19,28%
OPERAÇÃO	110	15,26%
ATENDIMENTO	67	9,29%
RECHAMADA	63	8,74%
CORPORATIVO	48	6,66%
RESSARCIMENTO	43	5,96%
VENDAS	38	5,27%
GIRO - PARCERIAS	35	4,85%
CONVENIÊNCIA	12	1,66%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,69%
COMUNICAÇÃO	4	0,55%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,55%
NFC	4	0,55%
MANUTENÇÃO	2	0,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,28%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,28%
ACESSIBILIDADE	1	0,14%
Total	721	100,00%

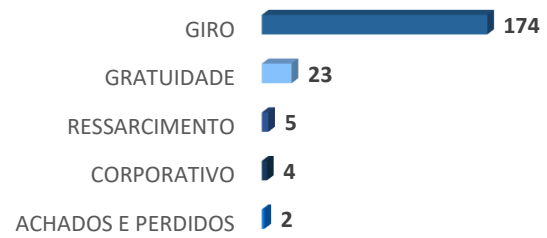
Informações - Linha Não Informada





Solicitações - Linha Não Informada

Solicitação	Frequência	%
GIRO	174	83,65%
GRATUIDADE	23	11,06%
RESSARCIMENTO	5	2,40%
CORPORATIVO	4	1,92%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,96%
Total	208	100,00%



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

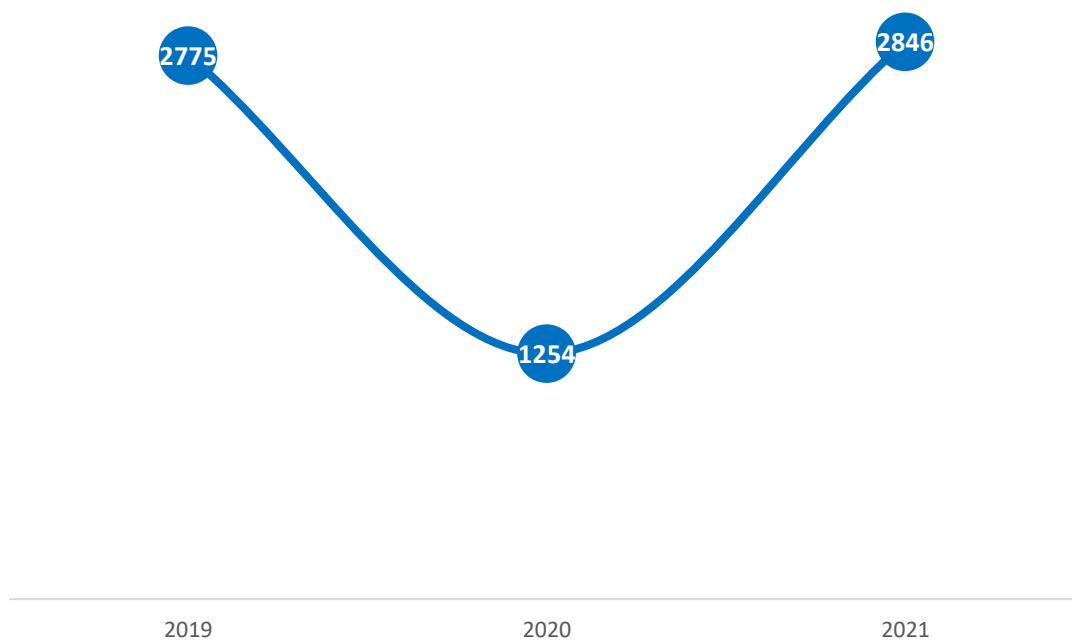
Sugestões - Linha Não Informada



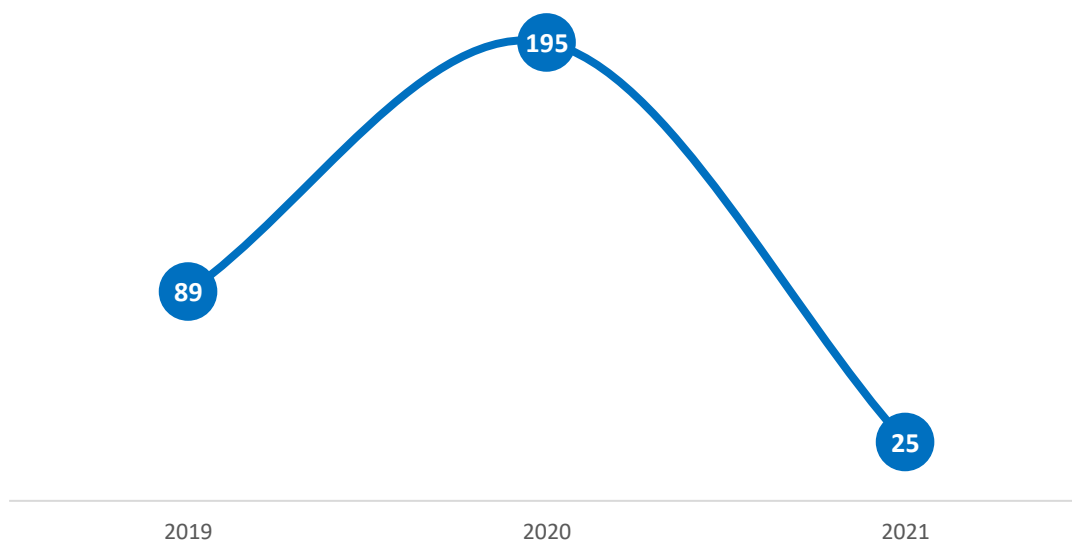


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	25	0,88%
RESSARCIMENTO	4	0,14%
SUGESTÃO	3	0,11%
ELOGIO	2	0,07%
INFORMAÇÃO	2806	98,59%
SOLICITAÇÃO	6	0,21%
TOTAL	2846	100,00%

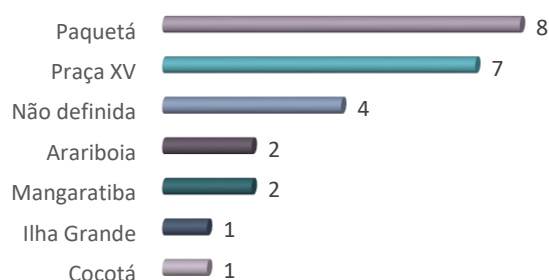
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

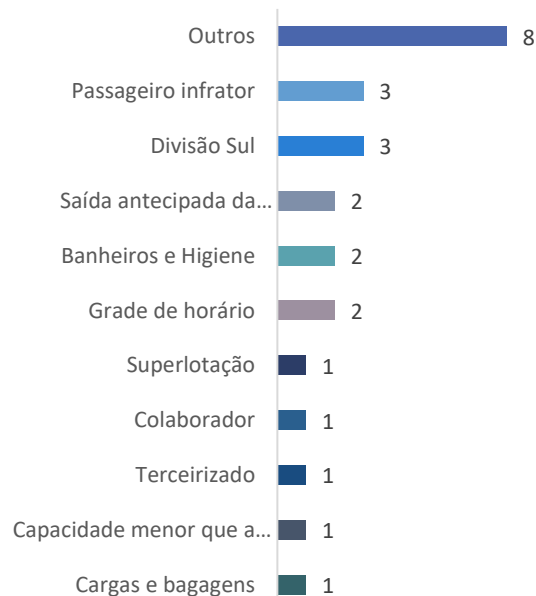
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Paquetá	8	32,00%
Praça XV	7	28,00%
Não definida	4	16,00%
Arariboia	2	8,00%
Mangaratiba	2	8,00%
Ilha Grande	1	4,00%
Cocotá	1	4,00%
TOTAL	25	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	8	32,00%
Passageiro infrator	3	12,00%
Divisão Sul	3	12,00%
Saída antecipada da embarcação	2	8,00%
Banheiros e Higiene	2	8,00%
Grade de horário	2	8,00%
Superlotação	1	4,00%
Colaborador	1	4,00%
Terceirizado	1	4,00%
Capacidade menor que a demanda	1	4,00%
Cargas e bagagens	1	4,00%
Total	25	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

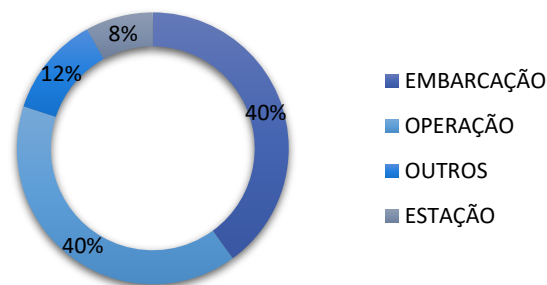




10.3 Classificação das reclamações

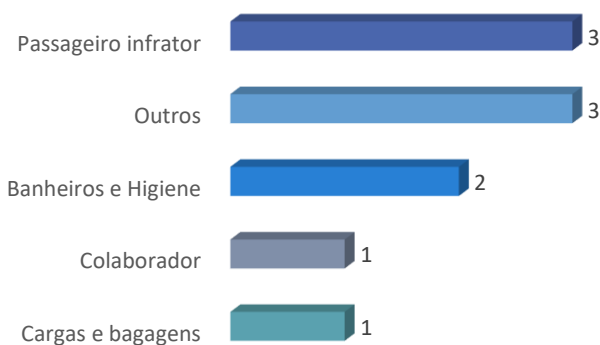
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	10	40,00%
OPERAÇÃO	10	40,00%
OUTROS	3	12,00%
ESTAÇÃO	2	8,00%
TOTAL	25	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Passageiro infrator	3	30,00%
Outros	3	30,00%
Banheiros e Higiene	2	20,00%
Colaborador	1	10,00%
Cargas e bagagens	1	10,00%
Total	10	100%

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES

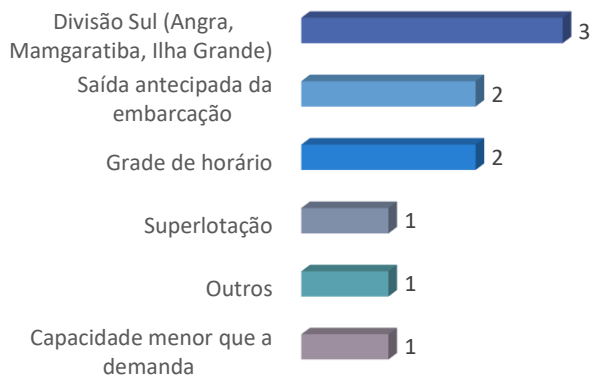
ESTAÇÃO	TOTAL	%
Terceirizado	1	50,00%
Outros	1	50,00%
Total	2	100%





OPERAÇÃO	TOTAL	%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	3	30,00%
Saída antecipada da embarcação	2	20,00%
Grade de horário	2	20,00%
Superlotação	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Capacidade menor que a demanda	1	10,00%
Total	10	100%

RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	3	100,00%
Total	3	100%

OUTRAS RECLAMAÇÕES

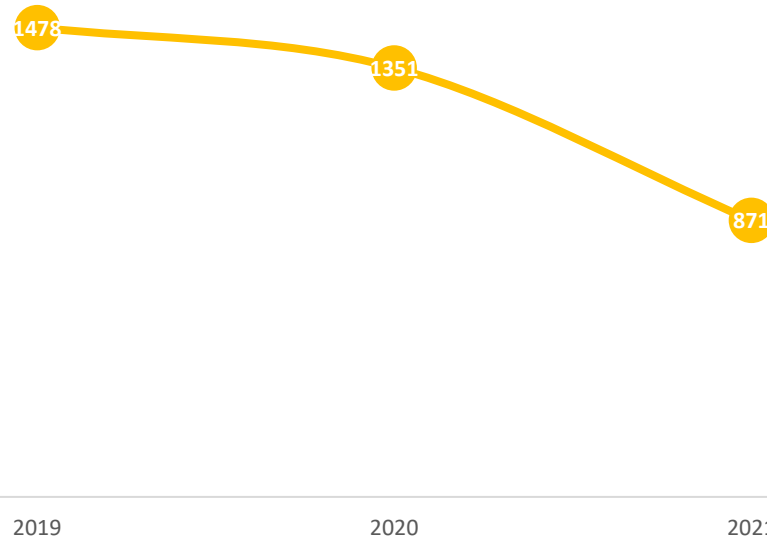
OUTROS



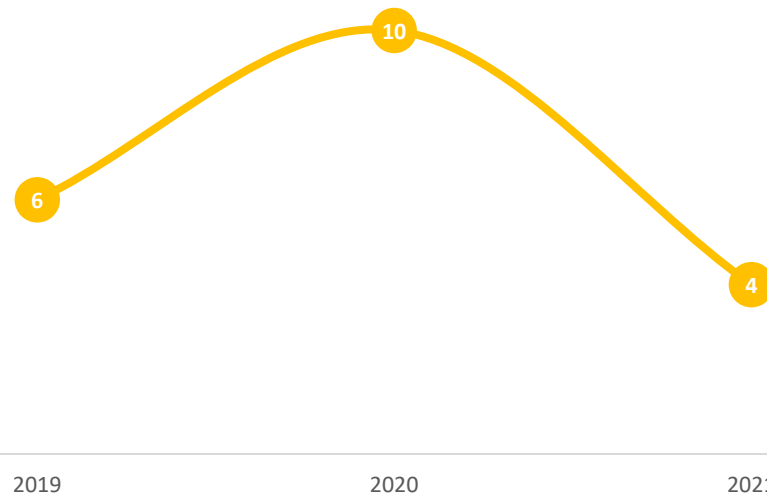


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

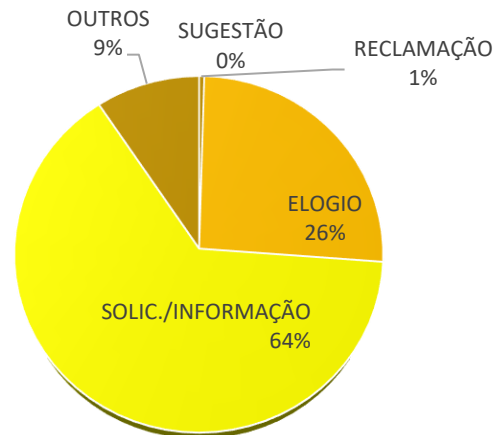




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	4	0,74%
ELOGIO	224	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	561	72,46%
OUTROS	82	9,62%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	871	100,00%

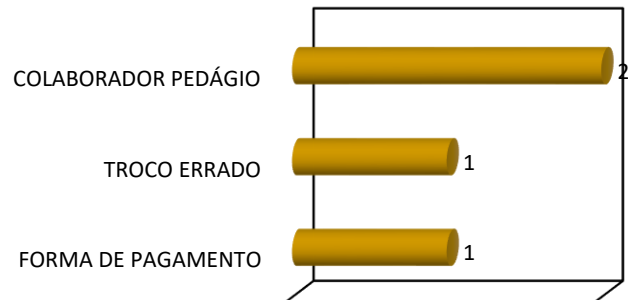
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
FORMA DE PAGAMENTO	1	25,00%
TROCO ERRADO	1	25,00%
COLABORADOR PEDÁGIO	2	50,00%
Total	4	100,00%

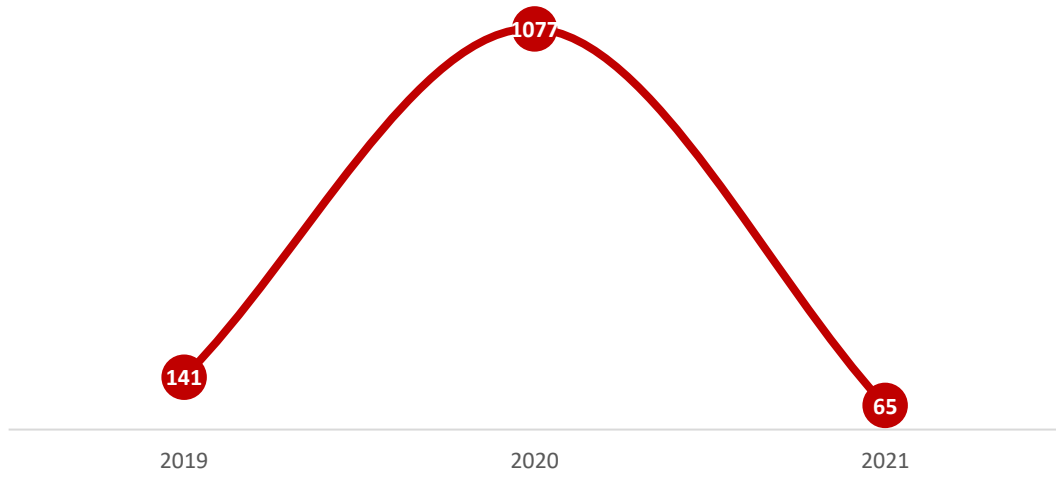
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



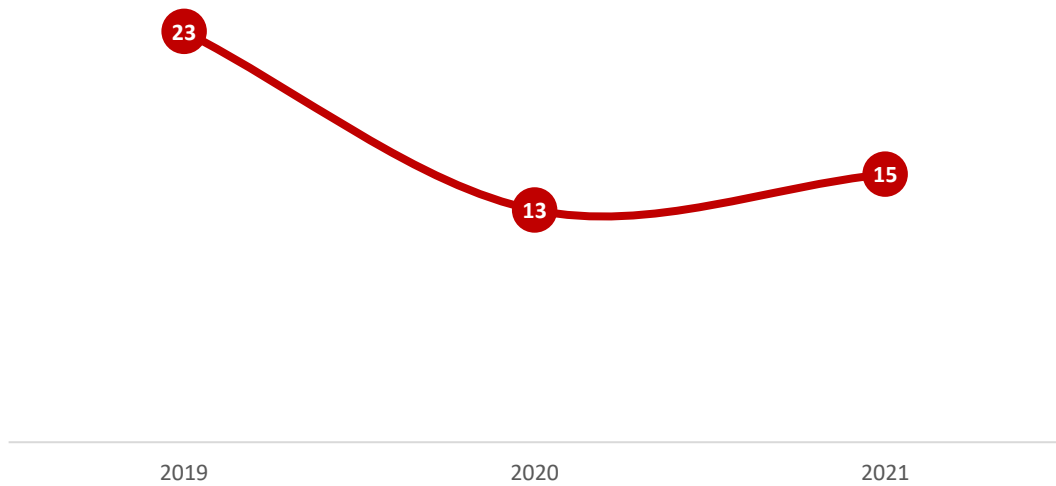


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

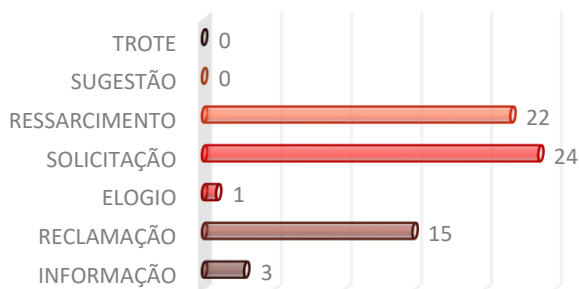




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	3	0,37%
RECLAMAÇÃO	15	1,21%
ELOGIO	1	0,00%
SOLICITAÇÃO	24	96,66%
RESSARCIMENTO	22	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	65	100,00%

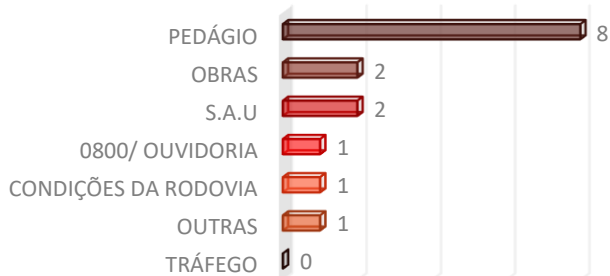
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

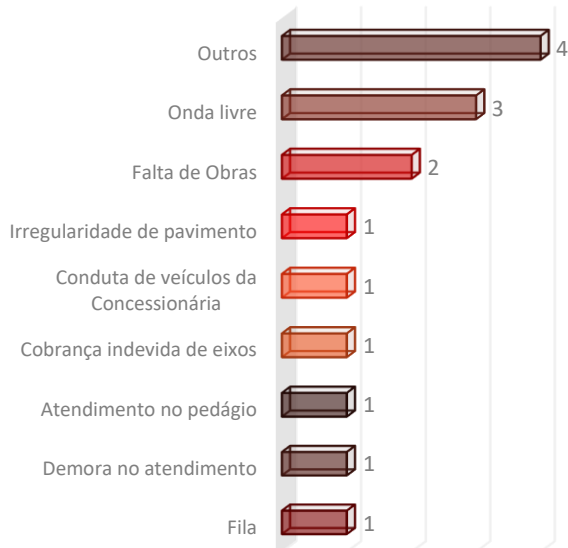
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
PEDÁGIO	8	53,85%
OBRAS	2	7,69%
S.A.U	2	0,00%
0800/OUVIDORIA	1	0,00%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	1	30,77%
OUTRAS	1	7,69%
TRÁFEGO	0	0,00%
Total	15	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Outros	4	26,67%
Onda livre	3	20,00%
Falta de Obras	2	13,33%
Irregularidade de pavimento	1	6,67%
Conduta de veículos da Concessionária	1	6,67%
Cobrança indevida de eixos	1	6,67%
Atendimento no pedágio	1	6,67%
Demora no atendimento	1	6,67%
Fila	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Rota 116 - Assunto





Conclusão

Baseado nos dados presentes no relatório, reforçou-se o call center como o canal principal de registros de manifestações desta Ouvidoria. No período, 82,1% das manifestações foram oriundas do canal. O e-mail (2º canal mais utilizado) foi responsável por 13,9% dos atendimentos. Em janeiro de 2021, esta Ouvidoria obteve 201 manifestações sendo 43 reclamações. Destas reclamações, 11,63% se referiam ao atendimento das Concessionárias e 9,3% sobre atraso no percurso, tarifas e horários.


A Supervia liderou tanto as manifestações quanto às reclamações com percentuais de 42,8% dos registros e 72% das reclamações. Nas Ouvidorias das Concessionárias o comportamento foi semelhante. Dos 8885 registros, 3100 foram sobre a Supervia (34,9%), além disto, a Concessionária foi responsável por 529 das 998 insatisfações (53%).

Dos registros em relação a CCR Barcas, a Concessionária registrou os segundos maiores números de manifestações e reclamações nesta Ouvidoria. No entanto, nas Ouvidorias das Concessionárias, foi responsável pelo segundo maior número de registros, mas foi superada em número de reclamações pela Concessionária MetrôRio, 3ª mais manifestada.

Na Ouvidoria da Agetransp e nas Concessionárias, a CCR Via Lagos obteve o 4º maior número de manifestações, mas o 5º em reclamações, sendo as reclamações superadas pela Rota 116 nos dois setores.

Das manifestações nas Concessionárias, somente a Concessionária CCR Barcas obteve aumento dos registros, avaliado em 126,9%. As demais apresentaram queda em relação a janeiro de 2020. Nessa Ouvidoria, todas as Concessionárias apresentaram queda nos registros.

Das reclamações, esta Ouvidoria registrou quedas em todas as Concessionárias reguladas, no entanto, nas Ouvidorias das Concessionárias, apenas Rota 116 apresentou aumento, crescimento de 15,4% em relação ao mesmo mês do ano anterior.




A Supervia apresentou quedas de manifestações tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Concessionária, obtendo o menor número de registros e reclamações nesta Agência nos últimos 4 anos. Nesta Ouvidoria os assuntos mais reclamados foram tarifas e atraso no percurso, correspondendo a um percentual de 12,9% individualmente, sendo o ramal Gramacho o mais reclamado, com 9,68%. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 5917 e-mails em relação à Campanha virtual contrária ao aumento da tarifa da Supervia para 5,90. Na própria Concessionária, a pontualidade dos trens foi assunto que mais preocupou e deixou usuários insatisfeitos, sendo teor de 11,15% das reclamações. Os ramais mais reclamados na própria Concessionária foram Deodoro, Santa Cruz e Japeri, que corresponderam a, respectivamente, 35,35%, 19,28% e 19,28%.

O MetrôRio apresentou quedas de registros e reclamações nessa Ouvidoria e na Ouvidoria da Concessionária. Houve insatisfações em relação a informação, elevador, atendimento e cartão, já na Concessionária, 19,29% das insatisfações foram em relação ao cartão Giro e 13,18% sobre a máquina de autoatendimento, sendo estes assuntos os mais reclamados. Nesta Ouvidoria a Linha 2 foi a mais reclamada com 50%, no entanto, na própria Concessionária a linha 1 obteve 44,2% das insatisfações, maior percentual no setor.

Os registros e reclamações sobre a CCR Barcas nesta Ouvidoria reduziram em relação a janeiro de 2020, sendo atendimento assunto mais reclamado (42,86%) e Paquetá a estação mais frequente nas insatisfações. Na CCR Barcas, as reclamações reduziram 87,2%, mas as manifestações cresceram 126,9%. A estação de Paquetá foi a mais reclamada, sendo teor de 32% das reclamações no mês e o assunto outros com 32%. O segundo e terceiro assuntos mais reclamados e detalhados foram passageiro infrator e Divisão sul, sendo motivo de 12% das reclamações individualmente.

Em janeiro de 2021 não houve reclamações acerca da CCR Via Lagos, havendo redução de 5 registros em relação ao mês no ano anterior e as



manifestações reduziram 37,5%. Na própria Concessionária, as manifestações reduziram 35,5% e reclamações apresentaram queda de 60%. O assunto mais frequente nas reclamações foi o Colaborador de pedágio.

A Rota 116 foi a única Concessionária em que apresentou aumento nas insatisfações em relação a janeiro de 2020 na Ouvidoria da própria Concessionária. No ano anterior houve 13 registros, 2 a menos que em janeiro de 2021. No entanto, as manifestações reduziram 84%, tendo em vista que neste ano foram 65 registros e no ano passado 1077. Usuários reclamaram nesta Ouvidoria acerca dos buracos e desníveis na rodovia operada pela Concessionária. Em relação as reclamações diretamente com a Concessionária, 26,67% das insatisfações foram em relação ao assunto outros e 20% sobre Onda Livre.

Rio de Janeiro, 24 de fevereiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5