



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos
Fevereiro 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	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - fevereiro 2021	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - fevereiro 2021	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	10
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	12
3.2 Assunto das reclamações	12
3.3 Ramais das reclamações	13
3.4 Estação das reclamações	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	15
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Categoria das reclamações.....	16
4.3 Linha das reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	18
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	19
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20

6.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	20
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	21
8 Manifestações Supervia	22
8.1 Manifestações por Tipo.....	23
8.2 Manifestações por Ramal.....	23
8.3 Reclamações por Ramal.....	24
8.4 Reclamações por assunto.....	25
8.5 Ramal Belford Roxo	27
8.6 Ramal Deodoro	28
8.5 Ramal Guapimirim	30
8.6 Ramal Japeri.....	31
8.7 Ramal Paracambi.....	32
8.8 Ramal Santa Cruz.....	33
8.9 Ramal Saracuruna	34
8.10 Ramal Vila Inhomirim	35
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	36
9 Manifestações MetrôRio	39
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	40
9.2 Categoria das Manifestações.....	41
9.3 Categoria das Reclamações	43
9.4 Motivo das Reclamações	44
9.5 Manifestações Linha 1	45
9.6 Manifestações Linha 2	49
9.7 Manifestações Linha 4	52
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	55
10 Manifestações CCR Barcas	58

10.1 Manifestações por Tipo	59
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	59
10.3 Classificação das reclamações	60
11 Manifestações CCR Via Lagos	62
11.1 Manifestações por tipo	63
11.2 Classificação das reclamações	63
12 Manifestações Rota 116	64
12.1 Manifestações por Tipo	65
12.2 Reclamações por assunto	65
Conclusão	66

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 fevereiro 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.

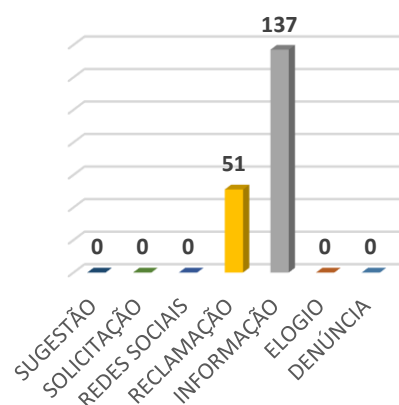
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, 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 - fevereiro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	137	72,87%
RECLAMAÇÃO	51	27,13%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	188	100,00%

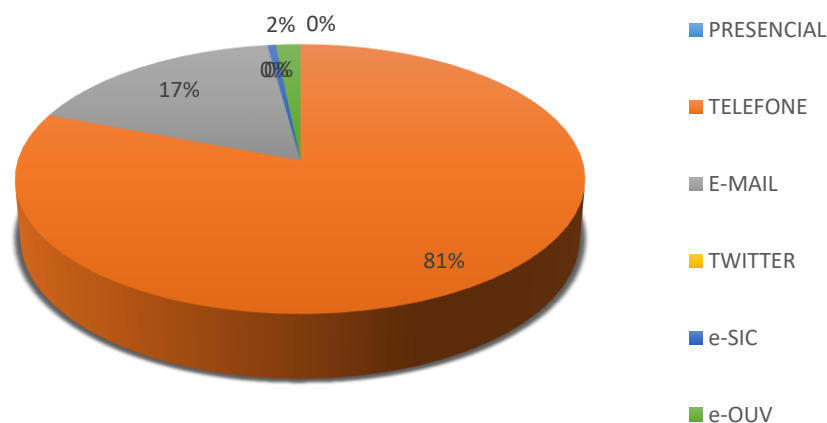
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	18	134	0	0	152
E-MAIL	0	0	32	0	0	0	32
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	1	0	0	1
e-OUV	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL	0	0	51	137	0	0	188

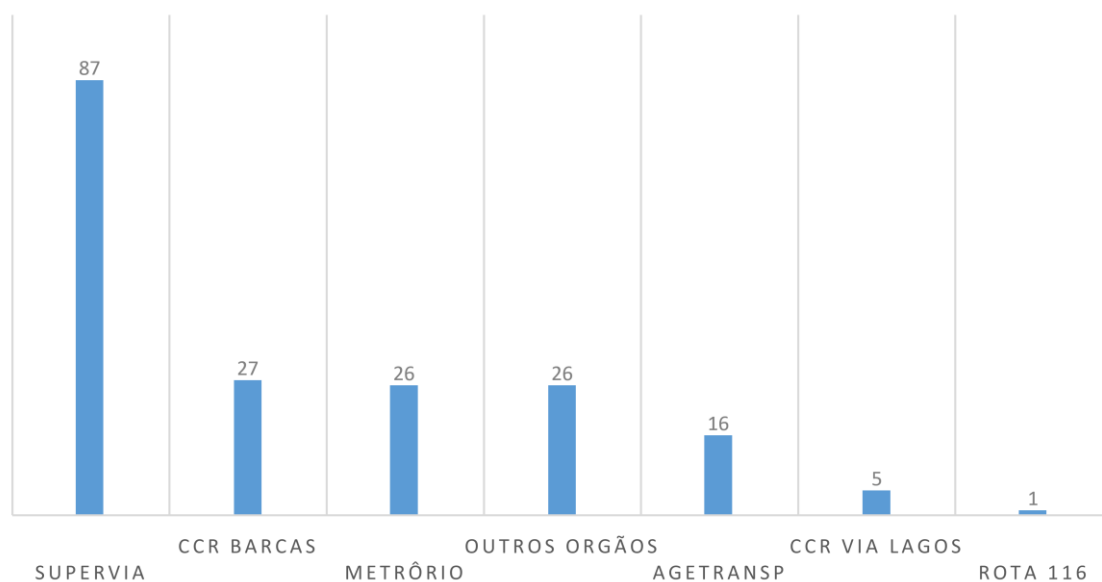
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



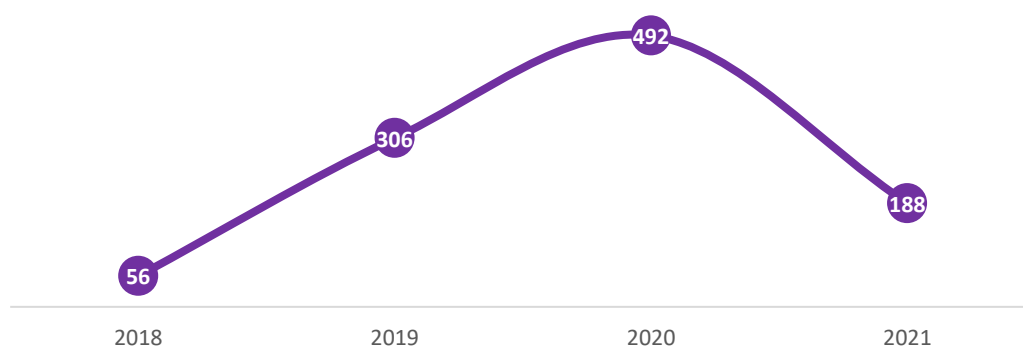
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Supervia	87	46,28%
CCR Barcas	27	14,36%
MetrôRio	26	13,83%
Outros Órgãos	26	13,83%
Agetransp	16	8,51%
CCR Via Lagos	5	2,66%
Rota 116	1	0,53%
Total	188	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

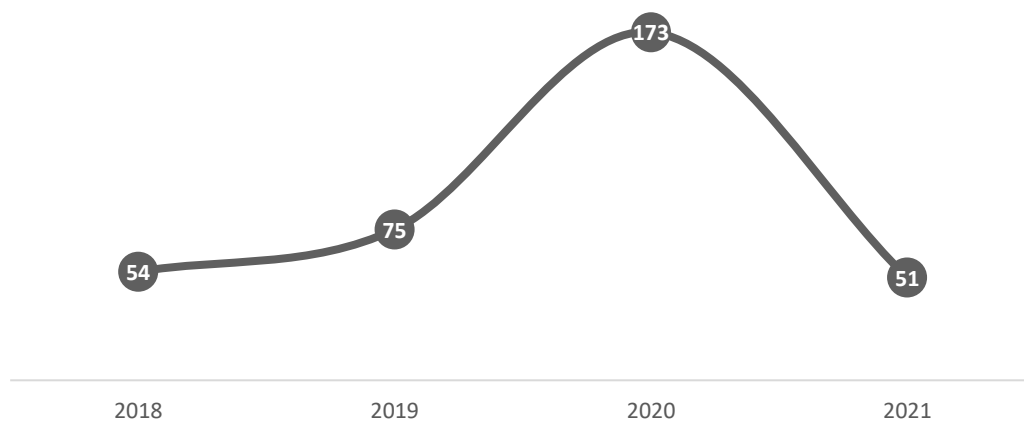


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - fevereiro 2021

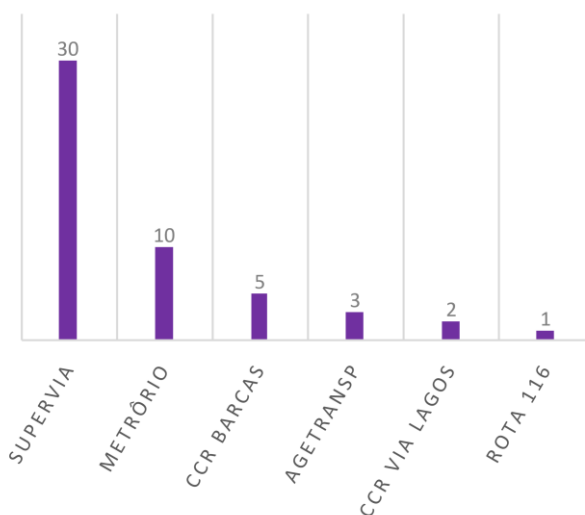
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

Unidade	Reclamações	%
Supervia	30	58,82%
MetrôRio	10	19,61%
CCR Barcas	5	9,80%
Agetransp	3	5,88%
CCR Via Lagos	2	3,92%
Rota 116	1	1,96%
TOTAL	51	100,00%

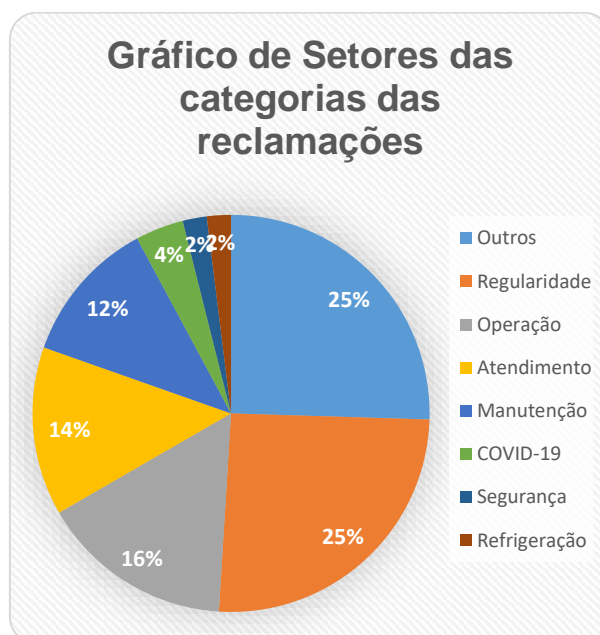


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Tarifas	8	15,69%
Operação	6	11,76%
Atraso na partida	6	11,76%
Fiscalização	3	5,88%
Conservação e limpeza	3	5,88%
horários	3	5,88%
Logística de embarque e desembarque	2	3,92%
Intervalos	2	3,92%
Máquinas de recarga	2	3,92%
Atendimento	2	3,92%
Refrigeração	1	1,96%
bilheteria	1	1,96%
Roletas	1	1,96%
Vendedores ambulantes	1	1,96%
Buracos/ Desníveis na pista	1	1,96%
Cartão	1	1,96%
Ressarcimento	1	1,96%
Barulho no trecho	1	1,96%
Segurança Pública	1	1,96%
Manutenção	1	1,96%
Vagão feminino	1	1,96%
Embarcação	1	1,96%
Escada rolante	1	1,96%
Informação	1	1,96%
Total	51	100%

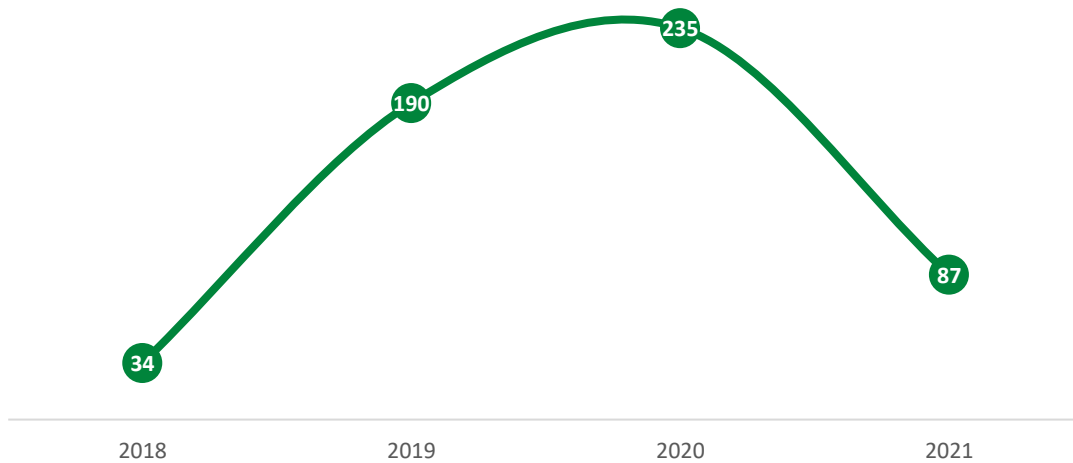
2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Outros	13	25,49%
Regularidade	13	25,49%
Operação	8	15,69%
Atendimento	7	13,73%
Manutenção	6	11,76%
COVID-19	2	3,92%
Segurança	1	1,96%
Refrigeração	1	1,96%
Total	51	100,00%

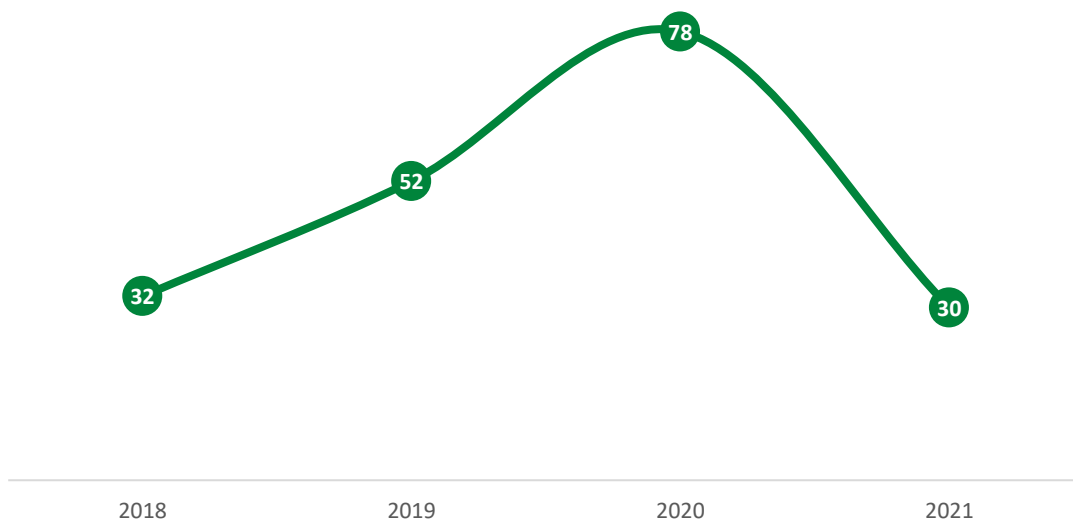


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

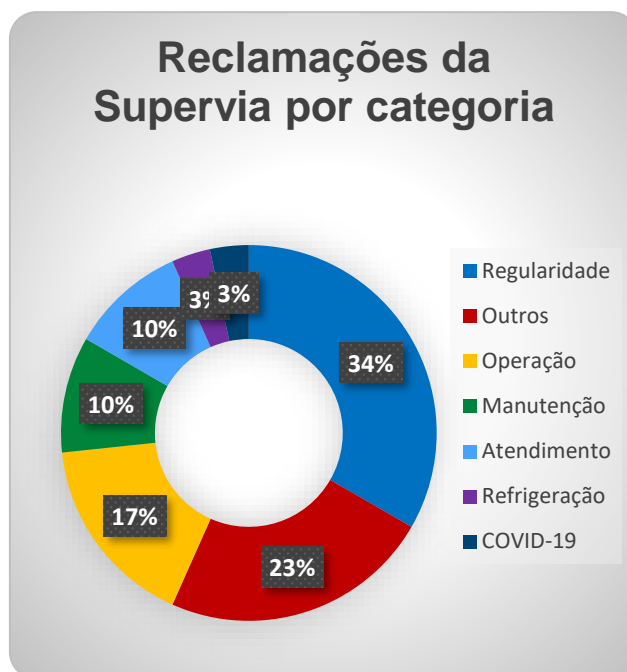


Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

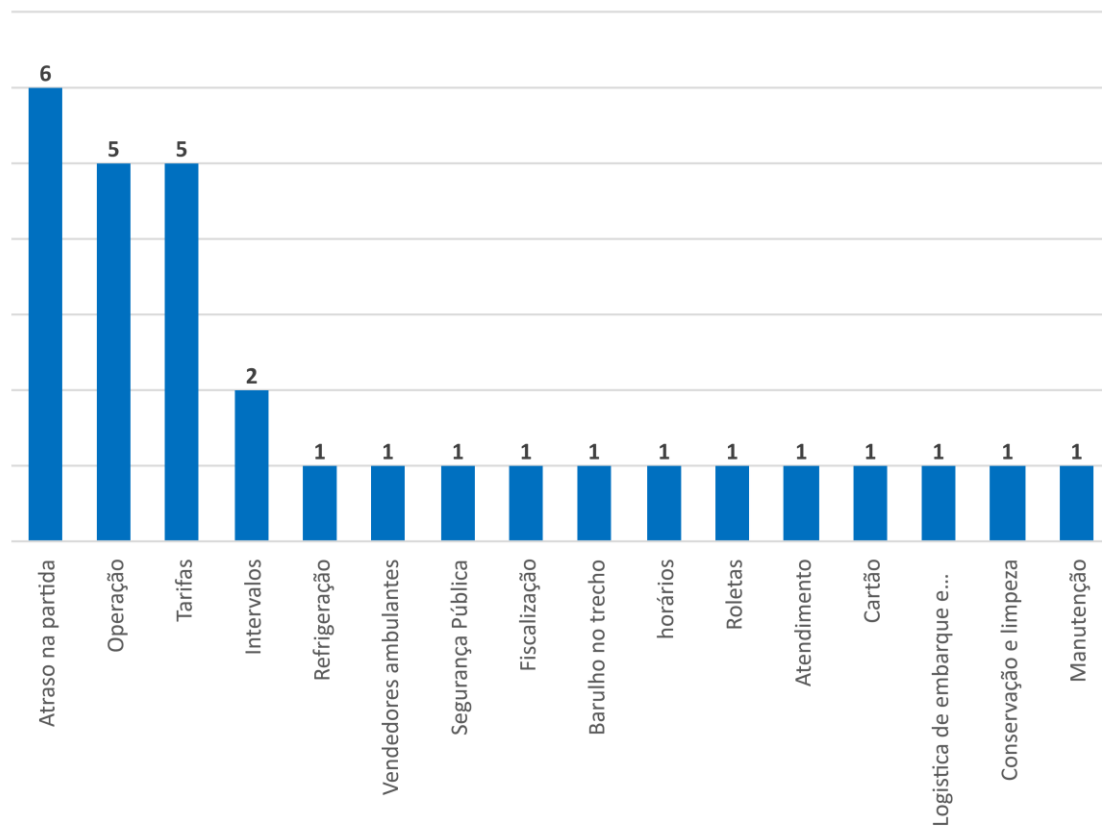
Categorização	Total	%
Regularidade	10	33,3%
Outros	7	23,3%
Operação	5	16,7%
Manutenção	3	10,0%
Atendimento	3	10,0%
Refrigeração	1	3,3%
COVID-19	1	3,3%
Total	30	100,0%



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	6	20,00%
Operação	5	16,67%
Tarifas	5	16,67%
Intervalos	2	6,67%
Refrigeração	1	3,33%
Vendedores ambulantes	1	3,33%
Segurança Pública	1	3,33%
Fiscalização	1	3,33%
Barulho no trecho	1	3,33%
horários	1	3,33%
Roletas	1	3,33%
Atendimento	1	3,33%
Cartão	1	3,33%
Logística de embarque e desembarque	1	3,33%
Conservação e limpeza	1	3,33%
Manutenção	1	3,33%
Total	30	100%

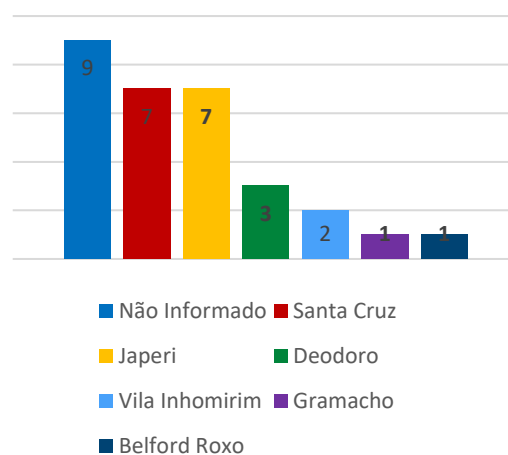
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	9	30,00%
Santa Cruz	7	23,33%
Japeri	7	23,33%
Deodoro	3	10,00%
Vila Inhomirim	2	6,67%
Gramacho	1	3,33%
Belford Roxo	1	3,33%
Total	30	100%

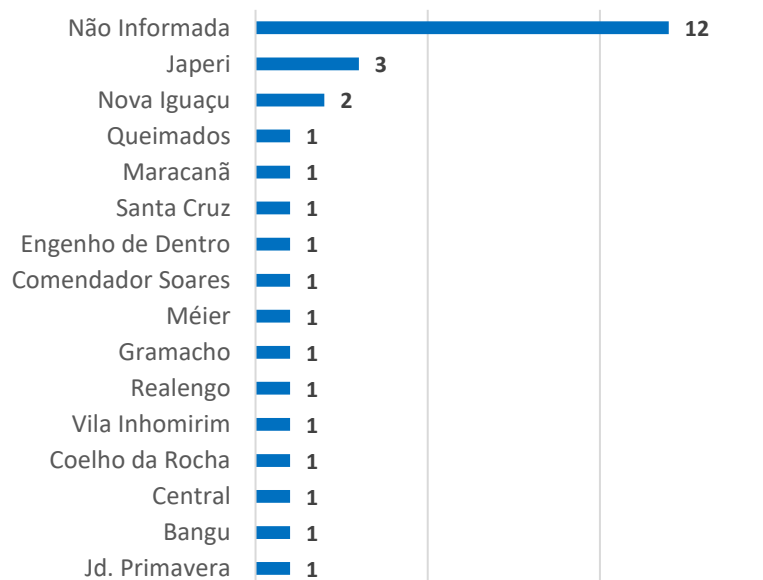
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

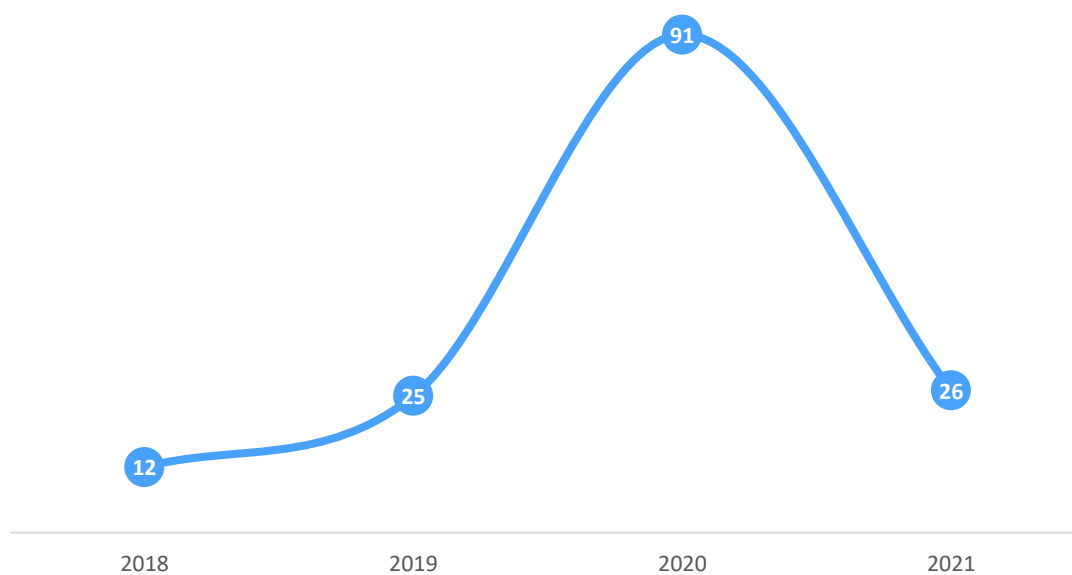
Estação	Total	%
Não Informada	12	40,00%
Japeri	3	10,00%
Nova Iguaçu	2	6,67%
Queimados	1	3,33%
Maracanã	1	3,33%
Santa Cruz	1	3,33%
Engenho de Dentro	1	3,33%
Comendador Soares	1	3,33%
Méier	1	3,33%
Gramacho	1	3,33%
Realengo	1	3,33%
Vila Inhomirim	1	3,33%
Coelho da Rocha	1	3,33%
Central	1	3,33%
Bangu	1	3,33%
Jd. Primavera	1	3,33%
Total	30	100%

Reclamações por Estação

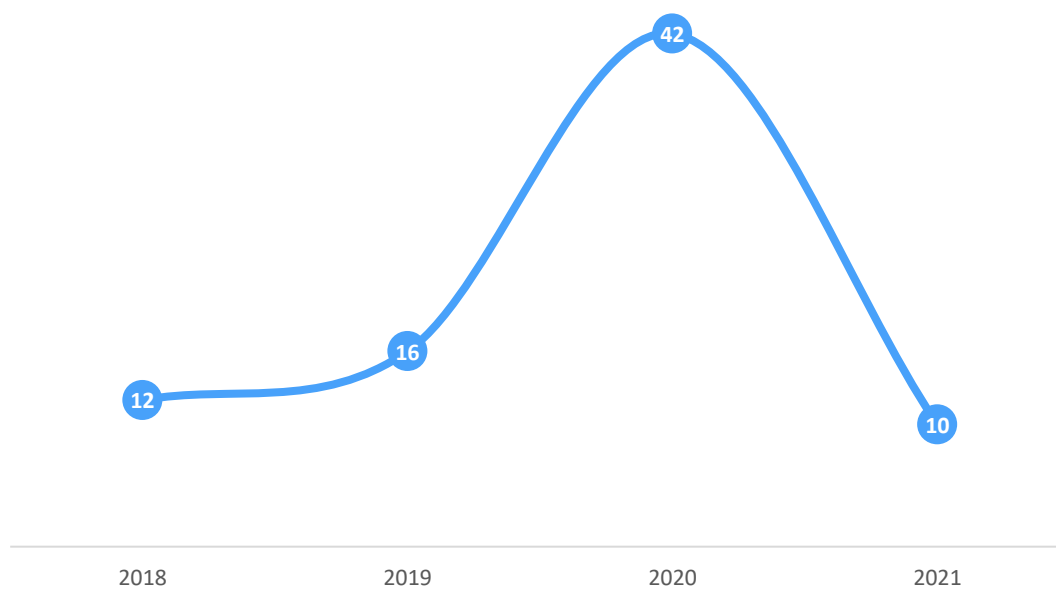


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



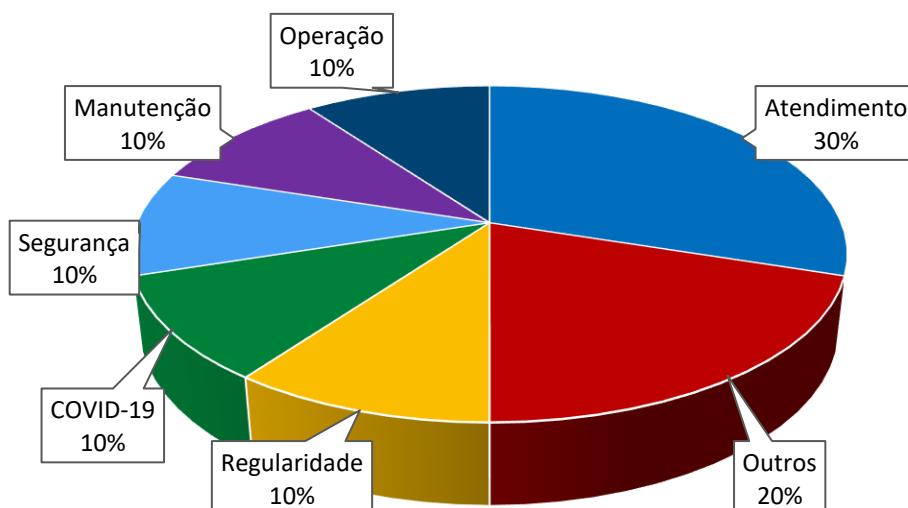
Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	30%
Outros	2	20%
Regularidade	1	10%
COVID-19	1	10%
Segurança	1	10%
Manutenção	1	10%
Operação	1	10%
Total	10	100%

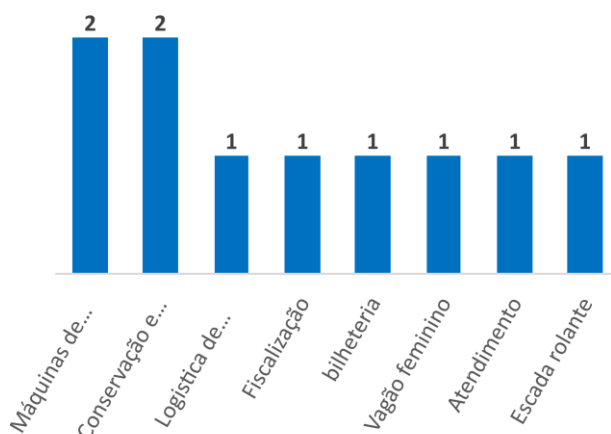
Reclamações por Categoria



4.2 Categoria das reclamações

Assunto	Total	%
Máquinas de recarga	2	20,00%
Conservação e limpeza	2	20,00%
Logística de embarque e desembarque	1	10,00%
Fiscalização	1	10,00%
bilheteria	1	10,00%
Vagão feminino	1	10,00%
Atendimento	1	10,00%
Escada rolante	1	10,00%
Total	10	100%

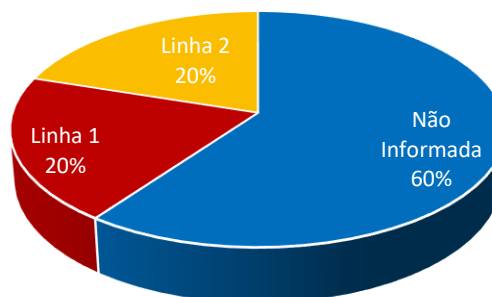
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das reclamações

Linha	Total	%
Não Informada	6	60,00%
Linha 1	2	20,00%
Linha 2	2	20,00%
Total	10	100%

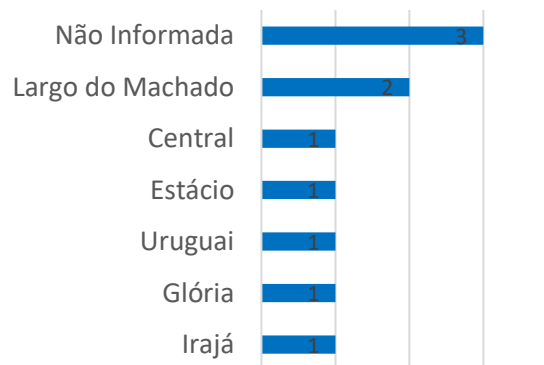
Reclamações por Linha



4.4 Estação das Reclamações

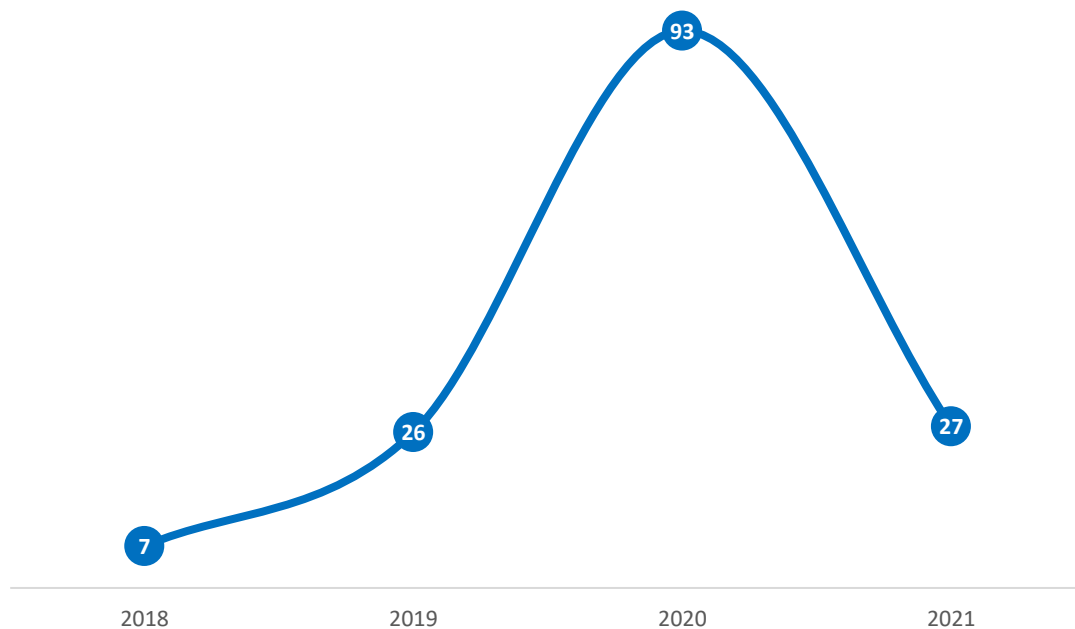
Estação	Total	%
Não Informada	3	30,00%
Largo do Machado	2	20,00%
Central	1	10,00%
Estácio	1	10,00%
Uruguai	1	10,00%
Glória	1	10,00%
Irajá	1	10,00%
Total	10	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

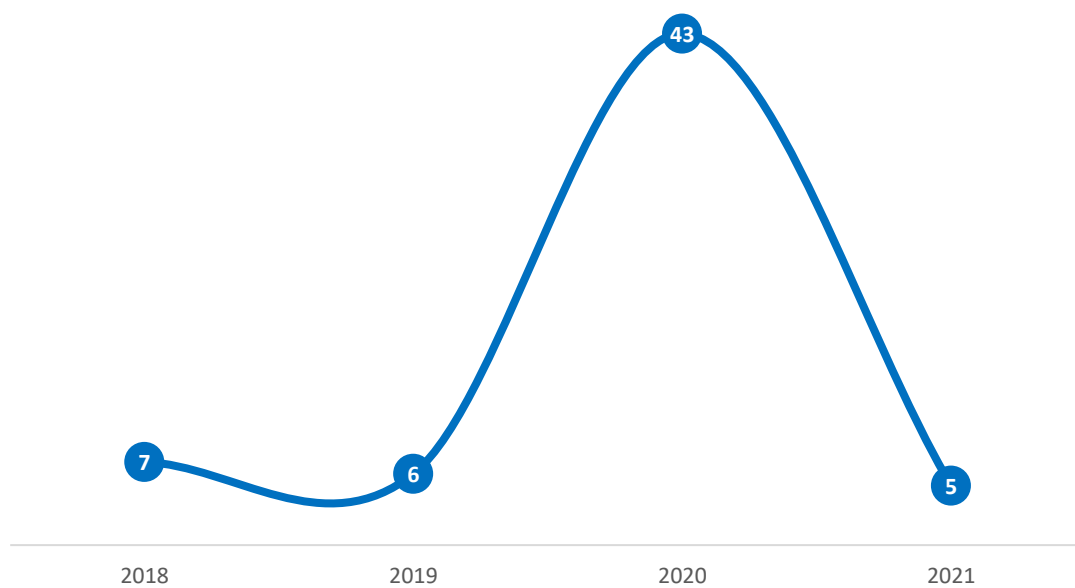


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



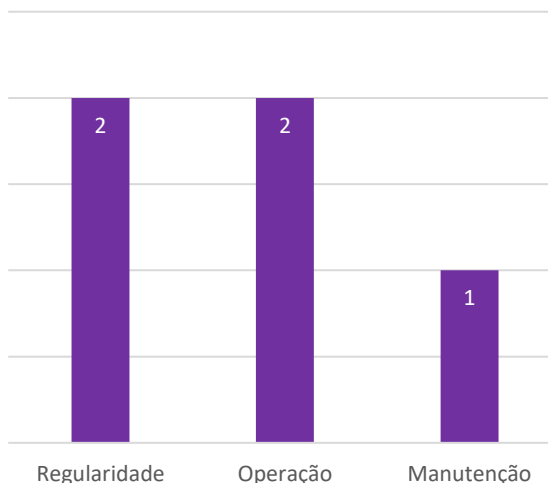
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	2	40,00%
Operação	2	40,00%
Manutenção	1	20,00%
Total	5	100%

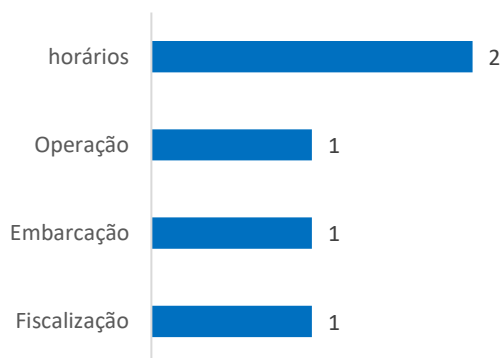
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
horários	2	40,00%
Operação	1	20,00%
Embarcação	1	20,00%
Fiscalização	1	20,00%
Total	5	100%

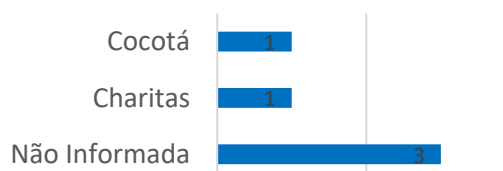
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

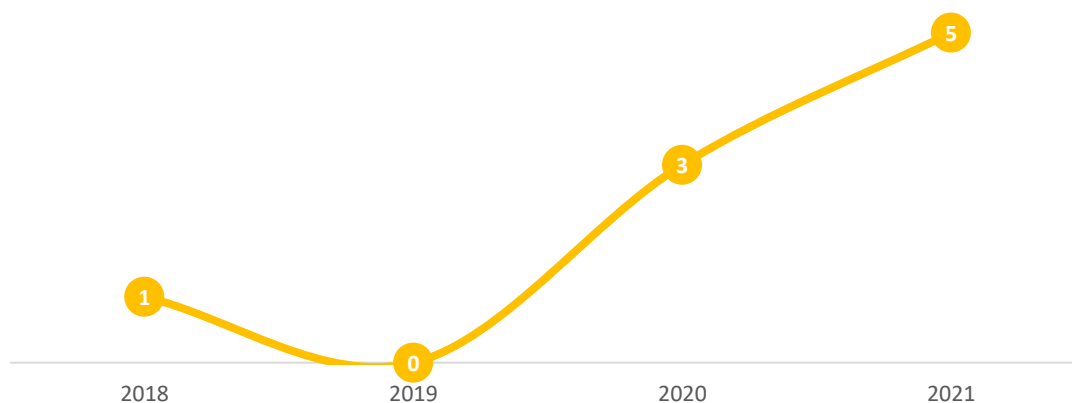
Estação	Total	%
Não Informada	3	60,00%
Charitas	1	20,00%
Cocotá	1	20,00%
Total	5	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

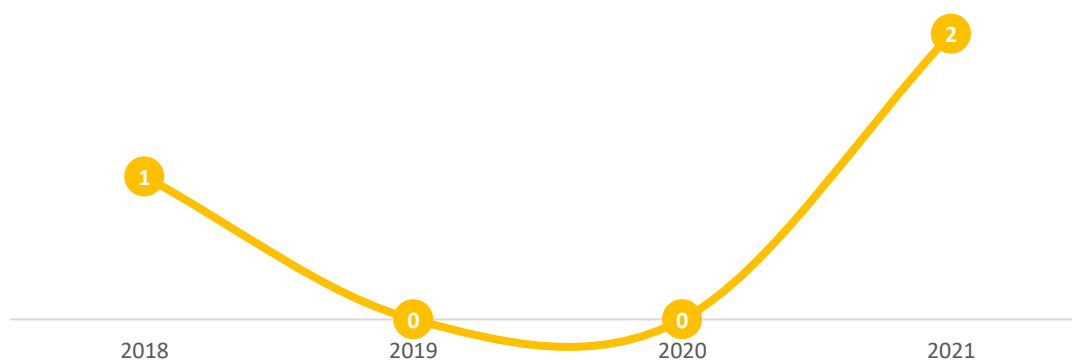


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



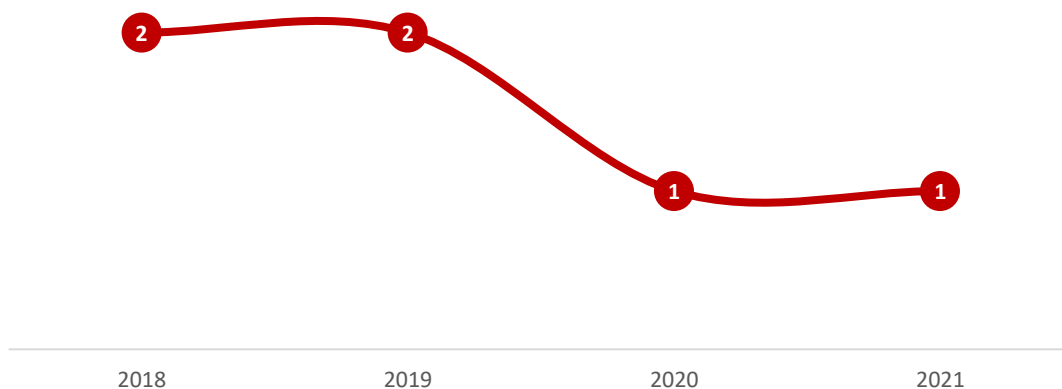
6.1 Categoria e assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Atendimento	1	50,00%
Total	2	100%

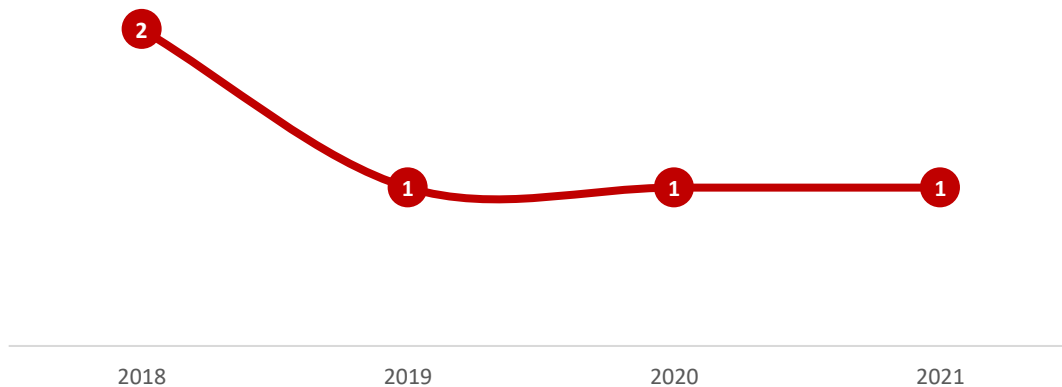
Assunto	Total	%
Informação	1	50,00%
Buracos/ Desníveis na pista	1	50,00%
Total	2	100%

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



7.1 Categoria e assunto das Reclamações

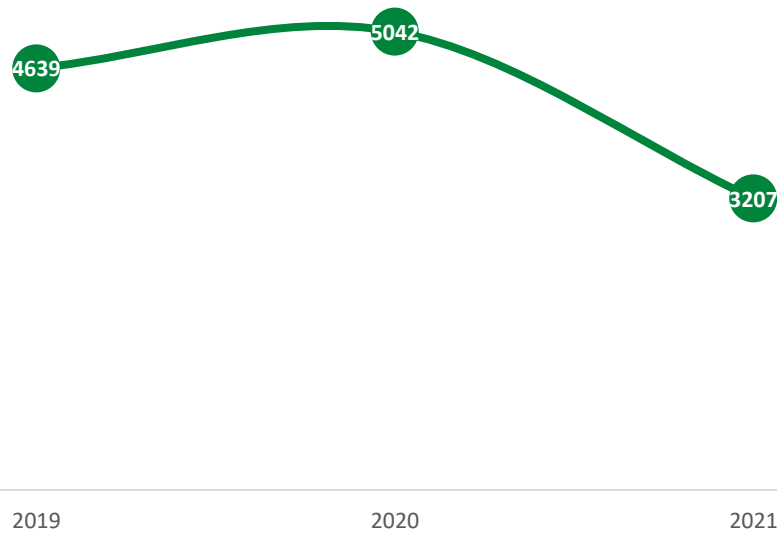
Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	100%

Assunto	Total	%
Ressarcimento	1	100,00%
Total	1	100%

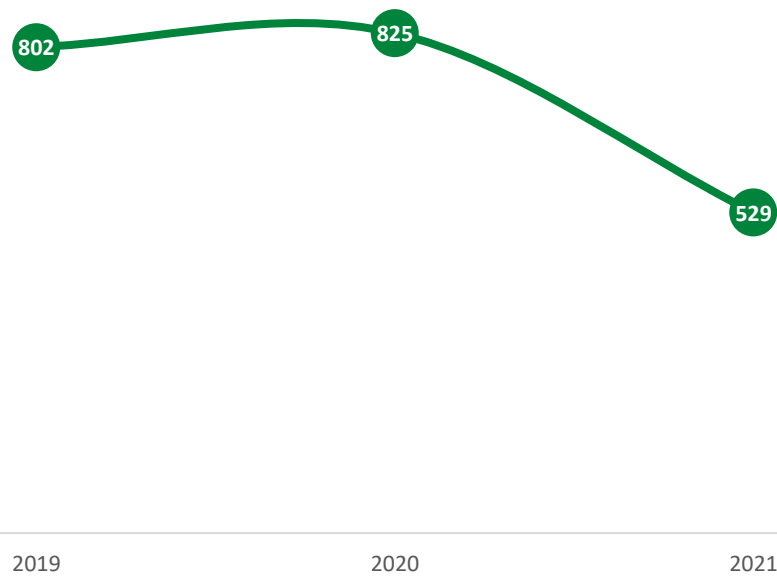


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

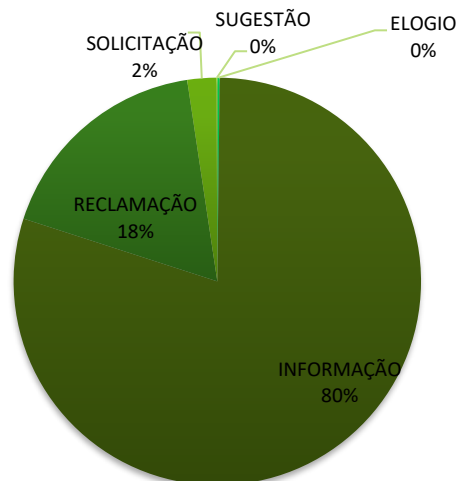




8.1 Manifestações por Tipo

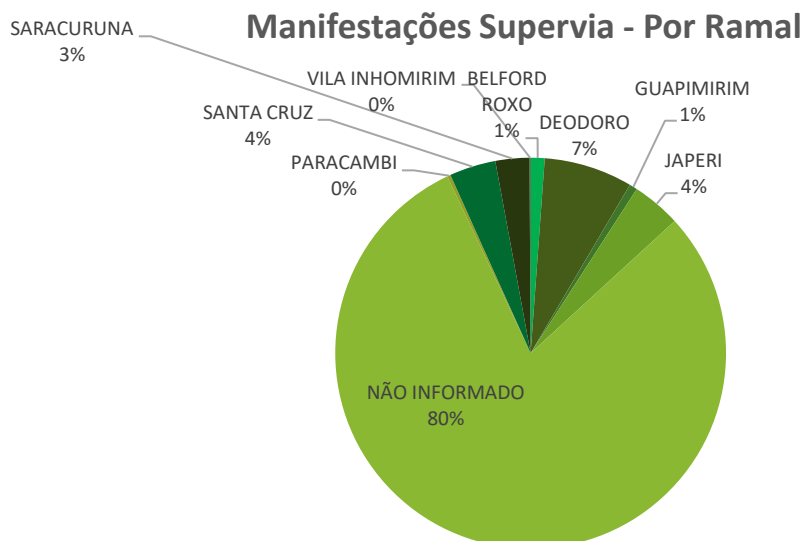
Tipo de Manifestação	Manifestações	%
ELOGIO	6	0,19%
INFORMAÇÃO	2559	79,79%
RECLAMAÇÃO	566	17,65%
SOLICITAÇÃO	74	2,31%
SUGESTÃO	2	0,06%
Total	3207	100%

Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

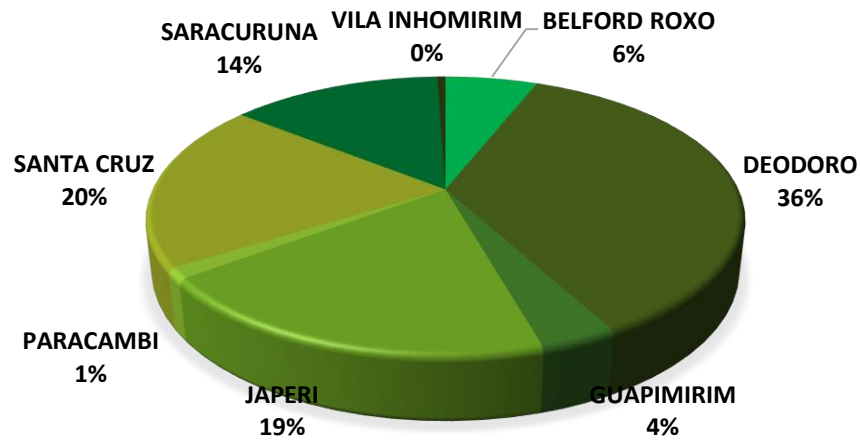
Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	37	1,15%
DEODORO	235	7,33%
GUAPIMIRIM	21	0,65%
JAPERI	130	4,05%
NÃO INFORMADO	2559	79,79%
PARACAMBI	9	0,28%
SANTA CRUZ	123	3,84%
SARACURUNA	90	2,81%
VILA INHOMIRIM	3	0,09%
Total	3207	100%





8.3 Reclamações por Ramal

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	34	6,01%
DEODORO	204	36,04%
GUAPIMIRIM	20	3,53%
JAPERI	109	19,26%
PARACAMBI	7	1,24%
SANTA CRUZ	111	19,61%
SARACURUNA	78	13,78%
VILA INHOMIRIM	3	0,53%
Total	566	100%

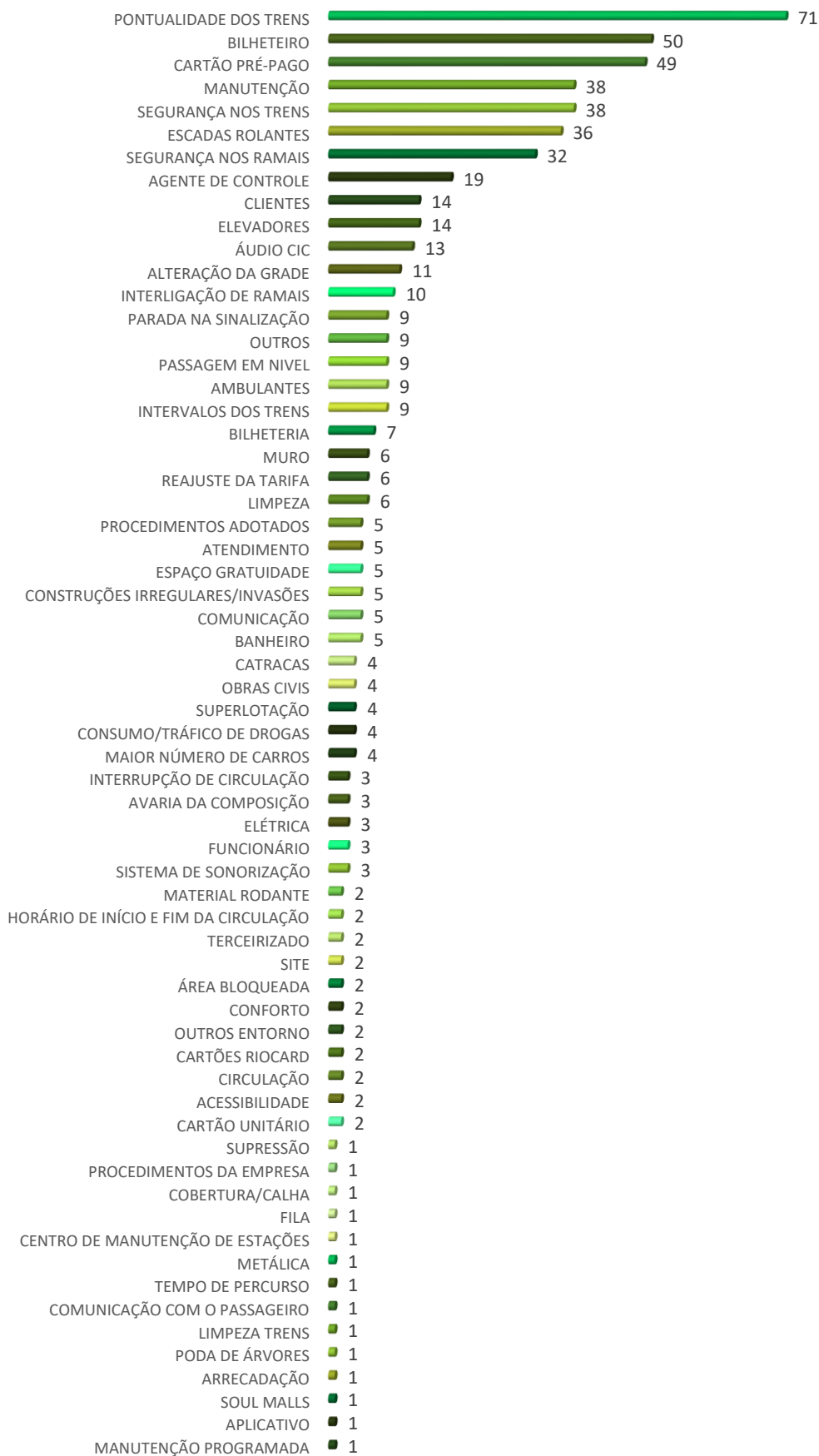


8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	71	12,54%
BILHETEIRO	50	8,83%
CARTÃO PRÉ-PAGO	49	8,66%
MANUTENÇÃO	38	6,71%
SEGURANÇA NOS TRENS	38	6,71%
ESCADAS ROLANTES	36	6,36%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	32	5,65%
AGENTE DE CONTROLE	19	3,36%
CLIENTES	14	2,47%
ELEVADORES	14	2,47%
ÁUDIO CIC	13	2,30%
ALTERAÇÃO DA GRADE	11	1,94%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	10	1,77%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	9	1,59%
OUTROS	9	1,59%
PASSAGEM EM NÍVEL	9	1,59%
AMBULANTES	9	1,59%
INTERVALOS DOS TRENS	9	1,59%
BILHETERIA	7	1,24%
MURO	6	1,06%
REAJUSTE DA TARIFA	6	1,06%
LIMPEZA	6	1,06%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	0,88%
ATENDIMENTO	5	0,88%
ESPAÇO GRATUIDADE	5	0,88%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	5	0,88%
COMUNICAÇÃO	5	0,88%
BANHEIRO	5	0,88%
CATRACAS	4	0,71%
OBRAS CIVIS	4	0,71%
SUPERLOTAÇÃO	4	0,71%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,71%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	4	0,71%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	3	0,53%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	3	0,53%
ELÉTRICA	3	0,53%
FUNCIONÁRIO	3	0,53%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	3	0,53%
MATERIAL RODANTE	2	0,35%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,35%
TERCEIRIZADO	2	0,35%
SITE	2	0,35%
ÁREA BLOQUEADA	2	0,35%
CONFORTO	2	0,35%
OUTROS ENTORNO	2	0,35%
CARTÕES RIOCARD	2	0,35%
CIRCULAÇÃO	2	0,35%
ACESSIBILIDADE	2	0,35%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,35%
SUPRESSÃO	1	0,18%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,18%
COBERTURA/CALHA	1	0,18%
FILA	1	0,18%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,18%
METÁLICA	1	0,18%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,18%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	0,18%
LIMPEZA TRENS	1	0,18%
PODA DE ÁRVORES	1	0,18%
ARRECADAÇÃO	1	0,18%
SOUL MALLS	1	0,18%
APLICATIVO	1	0,18%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,18%
Total	566	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

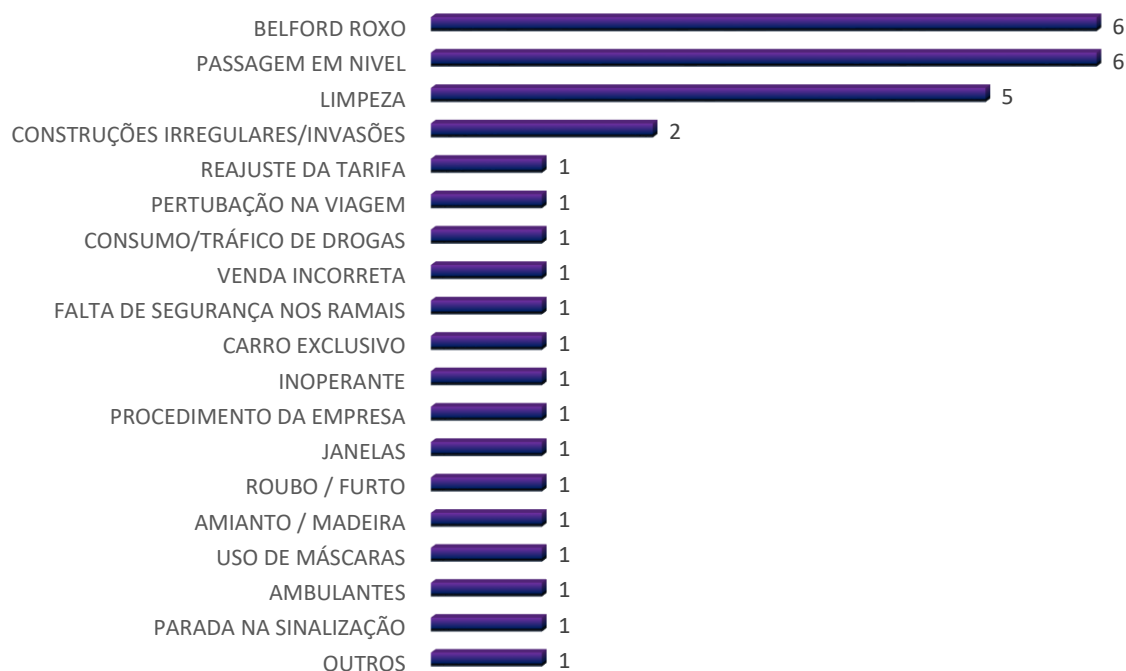




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	6	17,65%
PASSAGEM EM NIVEL	6	17,65%
LIMPEZA	5	14,71%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	5,88%
REAJUSTE DA TARIFA	1	2,94%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	2,94%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,94%
VENDA INCORRETA	1	2,94%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	2,94%
CARRO EXCLUSIVO	1	2,94%
INOOPERANTE	1	2,94%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,94%
JANELAS	1	2,94%
ROUBO / FURTO	1	2,94%
AMIANTO / MADEIRA	1	2,94%
USO DE MÁSCARAS	1	2,94%
AMBULANTES	1	2,94%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	2,94%
OUTROS	1	2,94%
Total	34	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



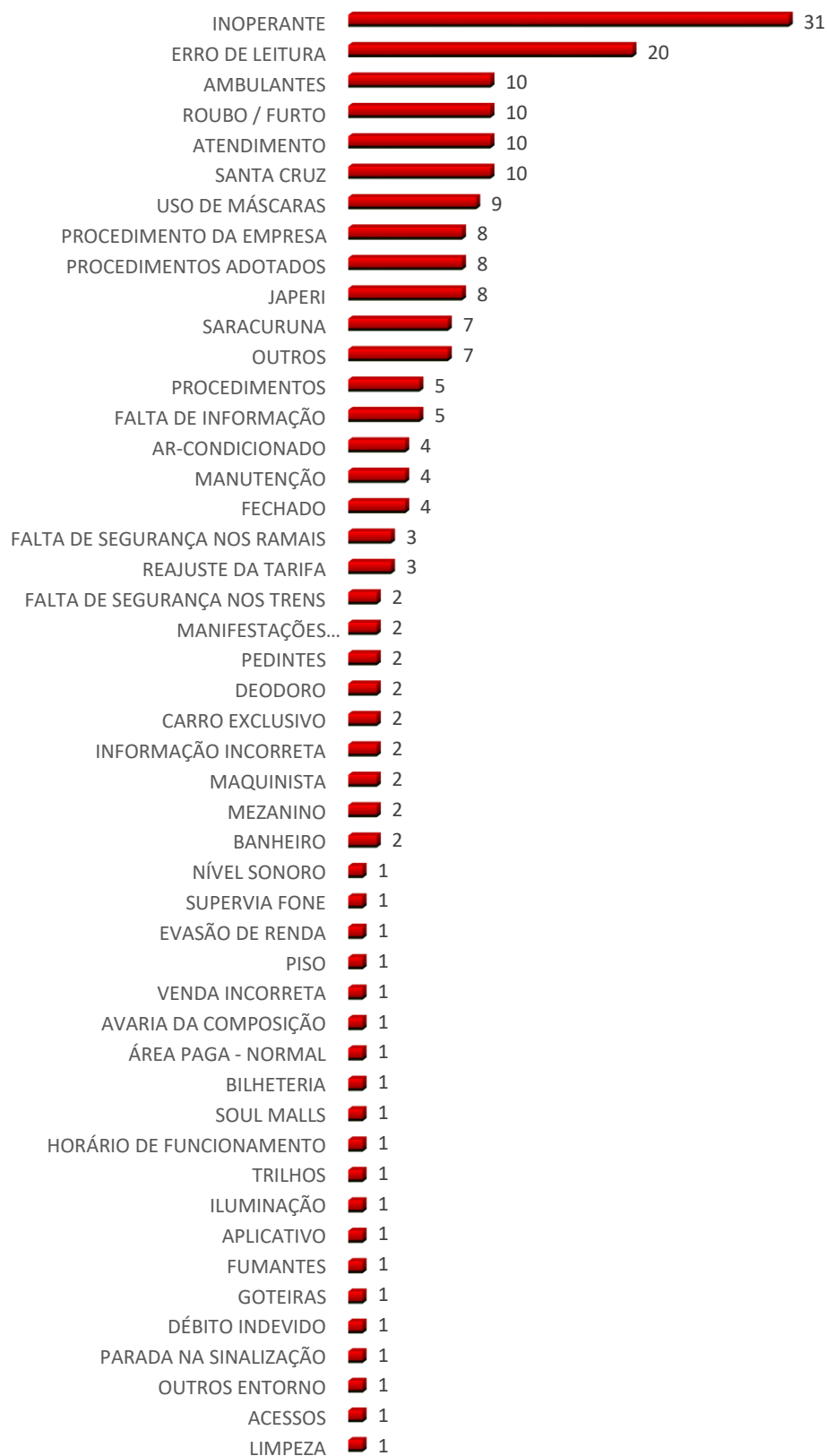


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
INOPERANTE	31	15,20%
ERRO DE LEITURA	20	9,80%
AMBULANTES	10	4,90%
ROUBO / FURTO	10	4,90%
ATENDIMENTO	10	4,90%
SANTA CRUZ	10	4,90%
USO DE MÁSCARAS	9	4,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	3,92%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	8	3,92%
JAPERI	8	3,92%
SARACURUNA	7	3,43%
OUTROS	7	3,43%
PROCEDIMENTOS	5	2,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	2,45%
AR-CONDICIONADO	4	1,96%
MANUTENÇÃO	4	1,96%
FECHADO	4	1,96%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	1,47%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,47%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,98%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	2	0,98%
PEDINTES	2	0,98%
DEODORO	2	0,98%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,98%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,98%
MAQUINISTA	2	0,98%
MEZANINO	2	0,98%
BANHEIRO	2	0,98%
NÍVEL SONORO	1	0,49%
SUPERVIA FONE	1	0,49%
EVAÇÃO DE RENDA	1	0,49%
PISO	1	0,49%
VENDA INCORRETA	1	0,49%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,49%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,49%
BILHETERIA	1	0,49%
SOUL MALLS	1	0,49%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,49%
TRILHOS	1	0,49%
ILUMINAÇÃO	1	0,49%
APLICATIVO	1	0,49%
FUMANTES	1	0,49%
GOTEIRAS	1	0,49%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,49%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,49%
OUTROS ENTORNO	1	0,49%
ACESSOS	1	0,49%
LIMPEZA	1	0,49%
Total	204	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

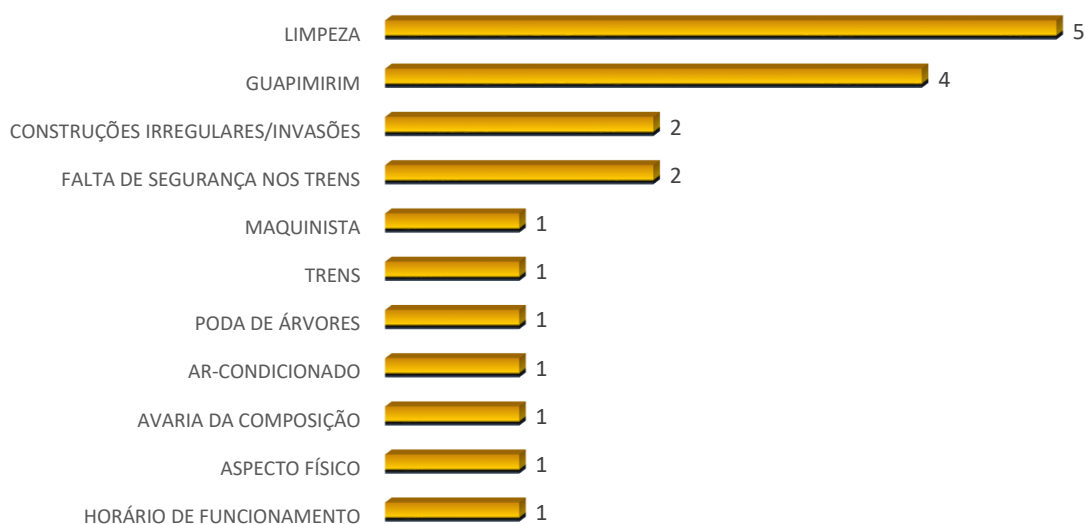




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	5	25,00%
GUAPIMIRIM	4	20,00%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	10,00%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	10,00%
MAQUINISTA	1	5,00%
TRENS	1	5,00%
PODA DE ÁRVORES	1	5,00%
AR-CONDICIONADO	1	5,00%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	5,00%
ASPECTO FÍSICO	1	5,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	5,00%
Total	20	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



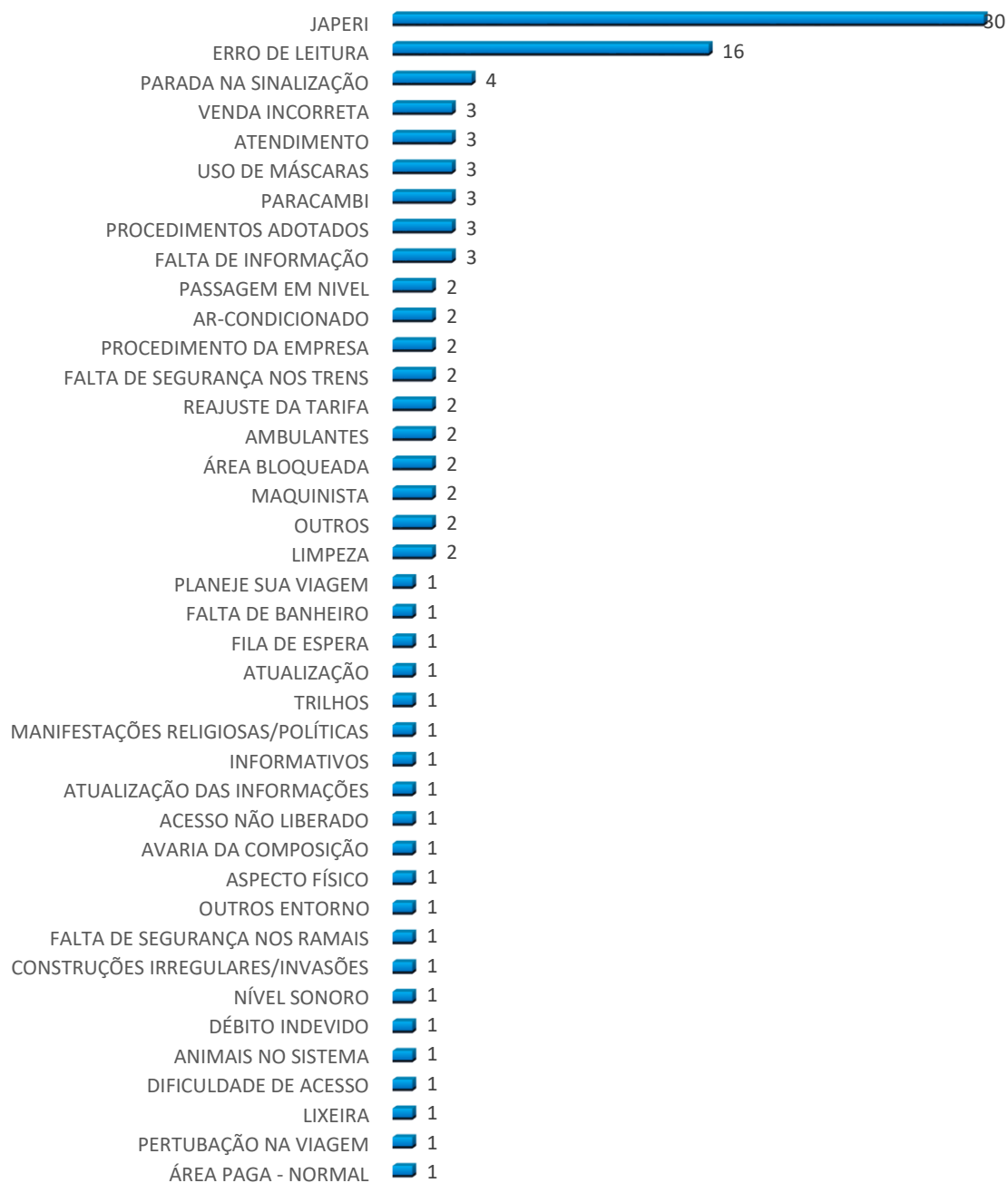


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	30	27,52%
ERRO DE LEITURA	16	14,68%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	3,67%
VENDA INCORRETA	3	2,75%
ATENDIMENTO	3	2,75%
USO DE MÁSCARAS	3	2,75%
PARACAMBI	3	2,75%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	2,75%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,75%
PASSAGEM EM NIVEL	2	1,83%
AR-CONDICIONADO	2	1,83%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,83%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,83%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,83%
AMBULANTES	2	1,83%
ÁREA BLOQUEADA	2	1,83%
MAQUINISTA	2	1,83%
OUTROS	2	1,83%
LIMPEZA	2	1,83%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,92%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,92%
FILA DE ESPERA	1	0,92%
ATUALIZAÇÃO	1	0,92%
TRILHOS	1	0,92%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,92%
INFORMATIVOS	1	0,92%
ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	1	0,92%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,92%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,92%
ASPECTO FÍSICO	1	0,92%
OUTROS ENTORNO	1	0,92%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,92%
NÍVEL SONORO	1	0,92%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,92%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,92%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,92%
LIXEIRA	1	0,92%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,92%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,92%
Total	109	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	5	71,43%
VENDA INCORRETA	1	14,29%
MAQUINISTA	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



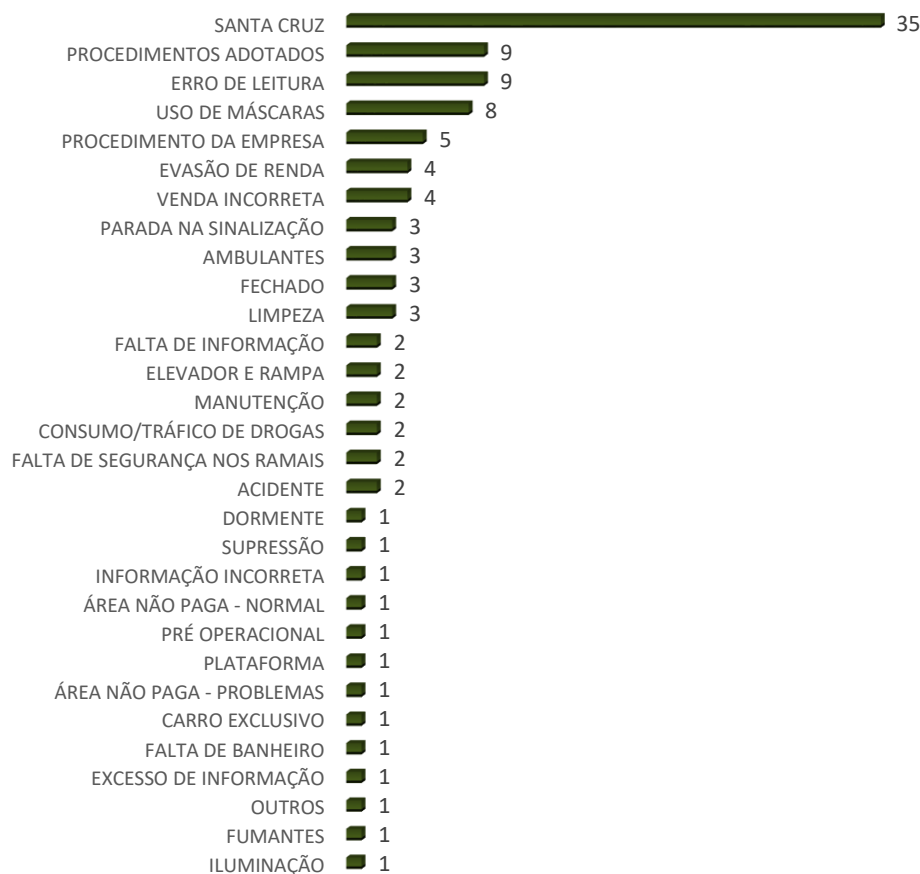


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	35	31,53%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	9	8,11%
ERRO DE LEITURA	9	8,11%
USO DE MÁSCARAS	8	7,21%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,50%
EVASÃO DE RENDA	4	3,60%
VENDA INCORRETA	4	3,60%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	2,70%
AMBULANTES	3	2,70%
FECHADO	3	2,70%
LIMPEZA	3	2,70%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,80%
ELEVADOR E RAMPAS	2	1,80%
MANUTENÇÃO	2	1,80%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,80%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,80%
ACIDENTE	2	1,80%
DORMENTE	1	0,90%
SUPRESSÃO	1	0,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,90%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,90%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,90%
PLATAFORMA	1	0,90%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,90%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,90%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,90%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,90%
OUTROS	1	0,90%
FUMANTES	1	0,90%
ILUMINAÇÃO	1	0,90%
Total	111	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto

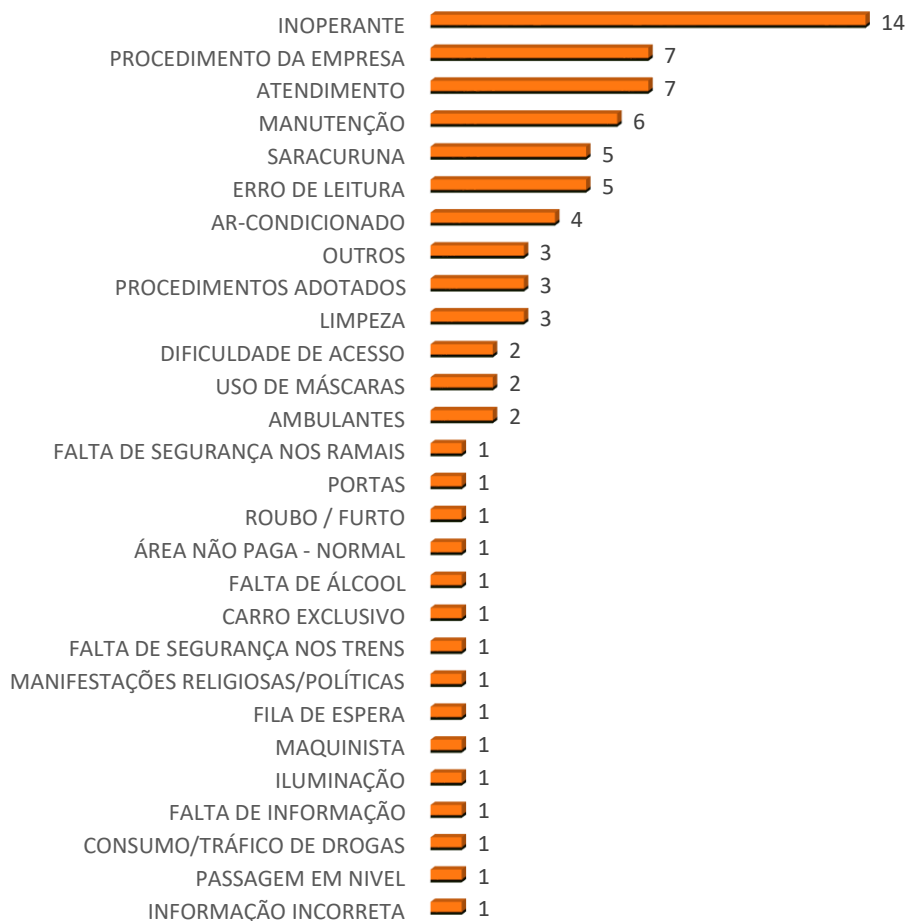


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
INOOPERANTE	14	17,95%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	8,97%
ATENDIMENTO	7	8,97%
MANUTENÇÃO	6	7,69%
SARACURUNA	5	6,41%
ERRO DE LEITURA	5	6,41%
AR-CONDICIONADO	4	5,13%
OUTROS	3	3,85%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	3,85%
LIMPEZA	3	3,85%
DIFICULDADE DE ACESSO	2	2,56%
USO DE MÁSCARAS	2	2,56%
AMBULANTES	2	2,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,28%
PORTAS	1	1,28%
ROUBO / FURTO	1	1,28%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,28%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,28%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,28%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,28%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	1,28%
FILA DE ESPERA	1	1,28%
MAQUINISTA	1	1,28%
ILUMINAÇÃO	1	1,28%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,28%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,28%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	1,28%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,28%
Total	78	100%



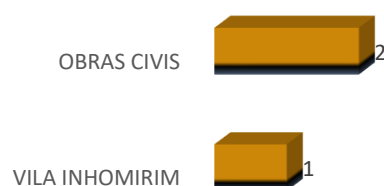
Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OBRAS CIVIS VILA INHOMIRIM	2	66,67%
INHOMIRIM	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

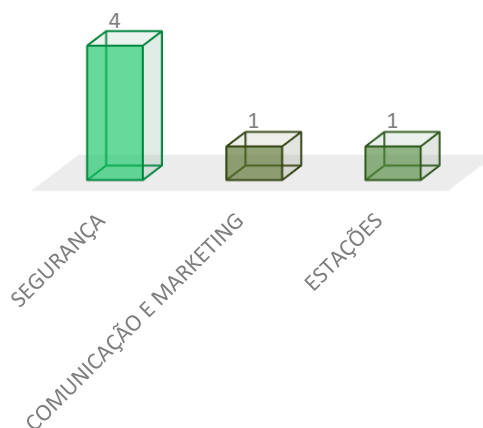




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

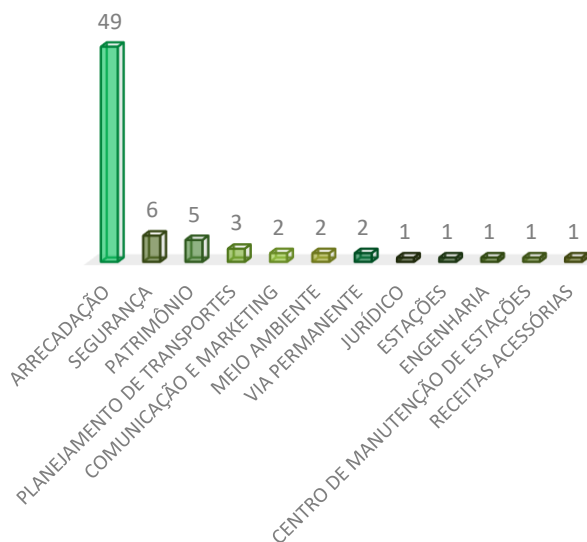
Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	4	66,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	16,67%
ESTAÇÕES	1	16,67%
Total	6	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO



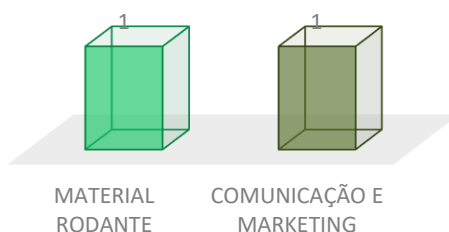
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	49	66,22%
SEGURANÇA	6	8,11%
PATRIMÔNIO	5	6,76%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	4,05%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2,70%
MEIO AMBIENTE	2	2,70%
VIA PERMANENTE	2	2,70%
JURÍDICO	1	1,35%
ESTAÇÕES	1	1,35%
ENGENHARIA	1	1,35%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,35%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,35%
Total	74	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
MATERIAL RODANTE	1	50,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	50,00%
Total	2	100%

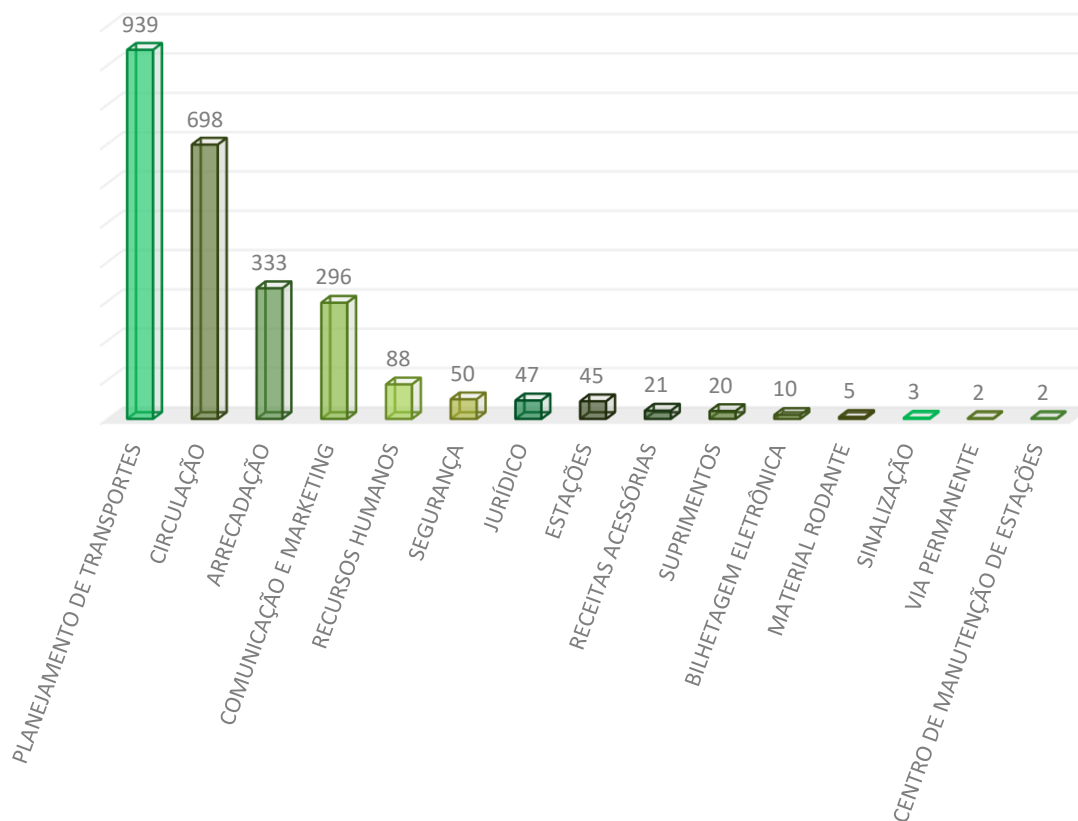
SUGESTÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	939	36,69%
CIRCULAÇÃO	698	27,28%
ARRECADAÇÃO	333	13,01%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	296	11,57%
RECURSOS HUMANOS	88	3,44%
SEGURANÇA	50	1,95%
JURÍDICO	47	1,84%
ESTAÇÕES	45	1,76%
RECEITAS ACESSÓRIAS	21	0,82%
SUPRIMENTOS	20	0,78%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,39%
MATERIAL RODANTE	5	0,20%
SINALIZAÇÃO	3	0,12%
VIA PERMANENTE	2	0,08%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,08%
Total	2559	100%

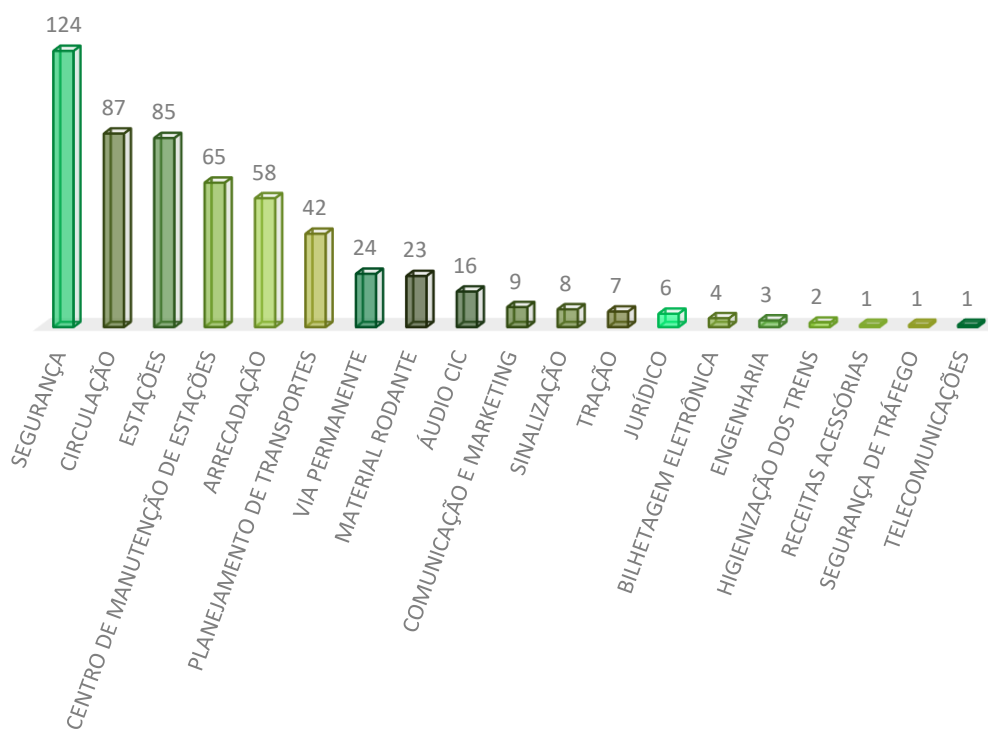
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	124	21,91%
CIRCULAÇÃO	87	15,37%
ESTAÇÕES	85	15,02%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	65	11,48%
ARRECADAÇÃO	58	10,25%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	7,42%
VIA PERMANENTE	24	4,24%
MATERIAL RODANTE	23	4,06%
ÁUDIO CIC	16	2,83%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	9	1,59%
SINALIZAÇÃO	8	1,41%
TRAÇÃO	7	1,24%
JURÍDICO	6	1,06%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	4	0,71%
ENGENHARIA	3	0,53%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,35%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,18%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	1	0,18%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,18%
Total	566	100%

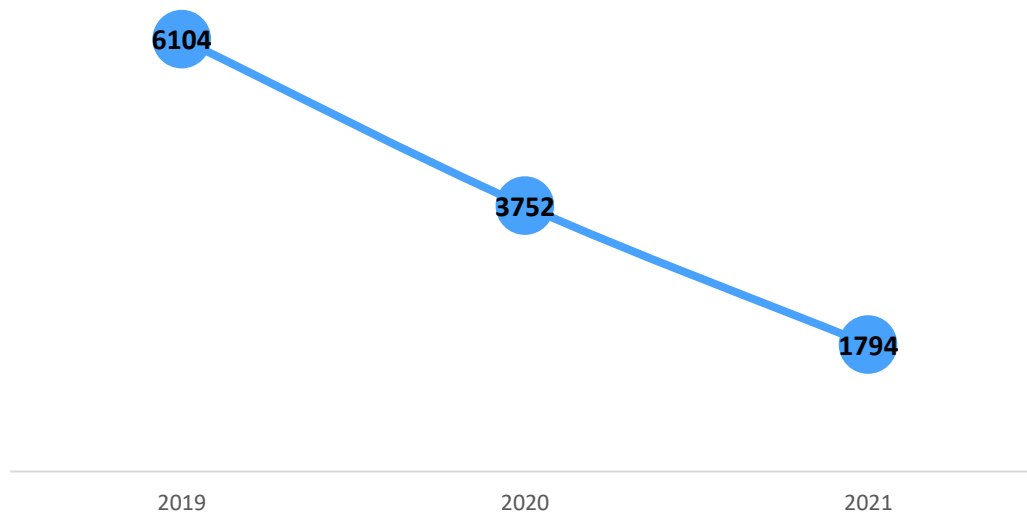
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



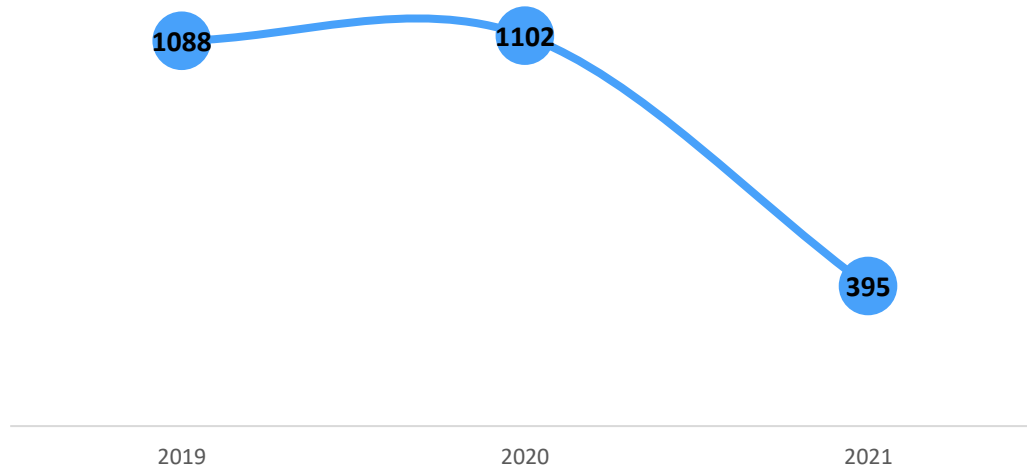


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

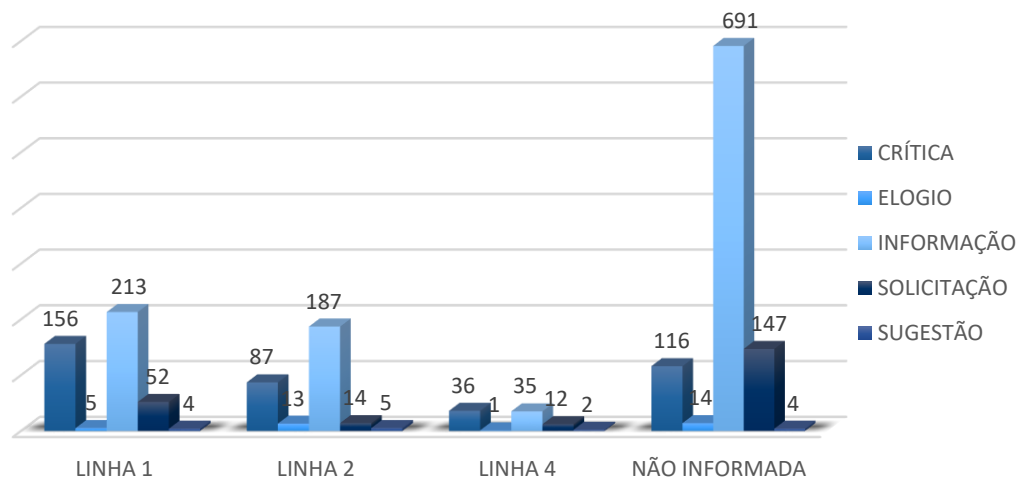




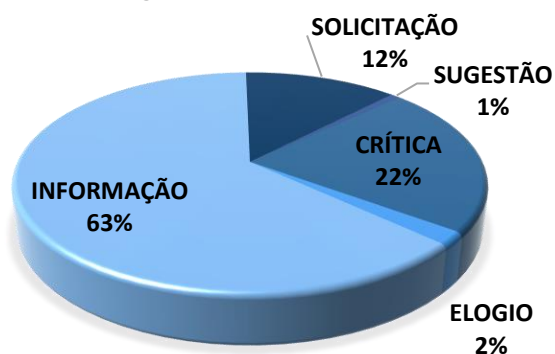
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	156	87	36	116	395	22,02%
ELOGIO	5	13	1	14	33	1,84%
INFORMAÇÃO	213	187	35	691	1126	62,76%
SOLICITAÇÃO	52	14	12	147	225	12,54%
SUGESTÃO	4	5	2	4	15	0,84%
Total	430	306	86	972	1794	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





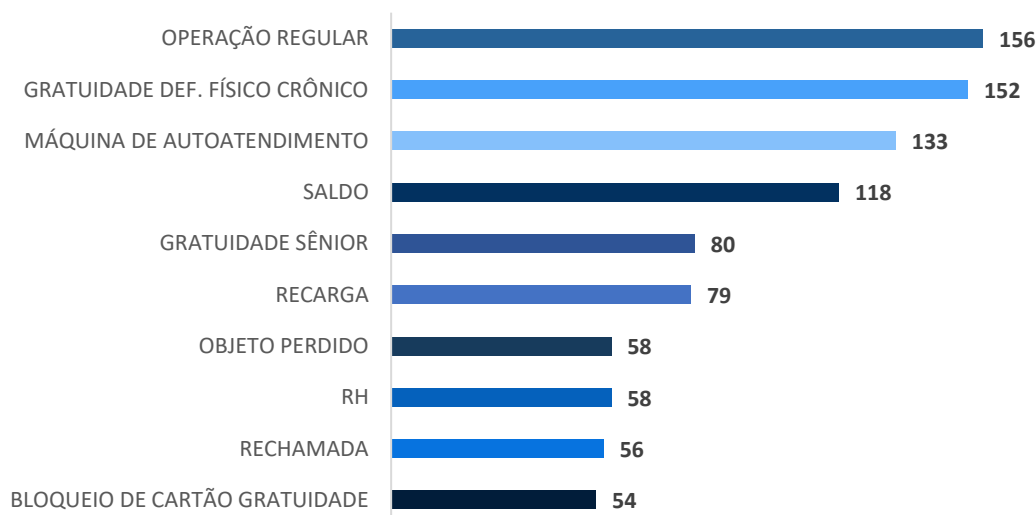
9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	156	8,70%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	152	8,47%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	133	7,41%
SALDO	118	6,58%
GRATUIDADE SÊNIOR	80	4,46%
RECARGA	79	4,40%
OBJETO PERDIDO	58	3,23%
RH	58	3,23%
RECHAMADA	56	3,12%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	54	3,01%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	52	2,90%
GIRO	51	2,84%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	38	2,12%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	36	2,01%
CADASTRO	34	1,90%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	33	1,84%
DANOS AO CLIENTE	32	1,78%
OPERAÇÃO CARNAVAL	31	1,73%
GRATUIDADE ESTUDANTE	30	1,67%
BLOQUEIO DE CARTÃO	30	1,67%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	28	1,56%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	28	1,56%
INFORMAÇÕES GERAIS	24	1,34%
BIKE RIO	23	1,28%
BILHETERIA	20	1,11%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	1,06%
LOJAS E QUIOSQUES	18	1,00%
CARTÕES METRÔRIO	18	1,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	0,84%
COMERCIAL	15	0,84%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	14	0,78%
POSTO DE GRATUIDADE	13	0,72%
APLICATIVO	13	0,72%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	0,67%
ATENDIMENTO DO SAC	12	0,67%
CARTÃO MASTER	12	0,67%
BICICLETÁRIO	10	0,56%
ACESSO AO APP/SITE	10	0,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	0,50%
TRAJETOS DO MNS	9	0,50%
CARTÃO UNITÁRIO	9	0,50%
CONDUTORES	9	0,50%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	0,50%
CORONAVIRUS	8	0,45%
UBER	8	0,45%
ACHADOS E PERDIDOS	7	0,39%
PARCERIAS	6	0,33%
OUTROS (PARCERIAS)	6	0,33%
NICEPHOTOS	5	0,28%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	0,28%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,28%
RECARGA VIA PICPAY	5	0,28%
99 POP	4	0,22%
TARIFAS	4	0,22%



TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,22%
INSTITUCIONAL	4	0,22%
EVENTOS / PARCERIAS	4	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	3	0,17%
CARTÃO	3	0,17%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,17%
JURÍDICO	3	0,17%
IMPrensa	2	0,11%
SUPRIMENTOS	2	0,11%
BOAS PRÁTICAS	2	0,11%
PALCO CARIOCA ONLINE	2	0,11%
MÁQUINAS DE VENDAS	2	0,11%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	0,11%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,11%
APOIO CLIENTE	2	0,11%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,11%
PROMOÇÕES	2	0,11%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,06%
DESCOMPLICA	1	0,06%
PALCO CARIOCA	1	0,06%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,06%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	0,06%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,06%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	1	0,06%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,06%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,06%
PAGAMENTO	1	0,06%
COMPRA DE BILHETES	1	0,06%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,06%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,06%
PRIMEPASS	1	0,06%
CAIXA 24 HORAS	1	0,06%
BANHEIROS	1	0,06%
NFC OFFLINE	1	0,06%
Total	1794	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



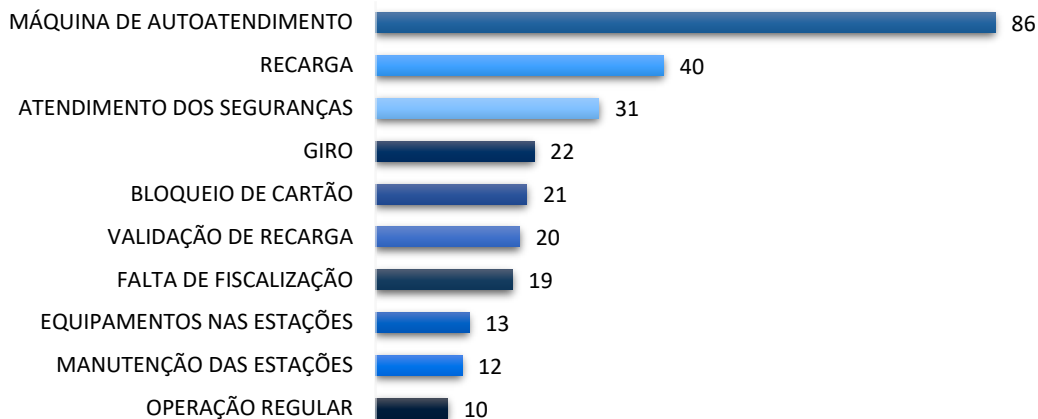


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	86	21,77%
RECARGA	40	10,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	31	7,85%
GIRO	22	5,57%
BLOQUEIO DE CARTÃO	21	5,32%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	20	5,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	4,81%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	3,29%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	3,04%
OPERAÇÃO REGULAR	10	2,53%
CARTÃO MASTER	10	2,53%
CADASTRO	10	2,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	2,28%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	2,03%
UBER	6	1,52%
RECARGA VIA PICPAY	5	1,27%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	1,27%
BILHETERIA	5	1,27%
CORONAVIRUS	5	1,27%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	4	1,01%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	1,01%
ACESSO AO APP/SITE	4	1,01%
99 POP	4	1,01%
BIKE RIO	4	1,01%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,01%
NICEPHOTOS	3	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	3	0,76%
BICICLETÁRIO	3	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,76%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,51%
SALDO	2	0,51%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,51%
APLICATIVO	2	0,51%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,51%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,25%
NFC OFFLINE	1	0,25%
RH	1	0,25%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,25%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	0,25%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,25%
COMERCIAL	1	0,25%
CARTÃO	1	0,25%
PARCERIAS	1	0,25%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,25%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,25%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,25%
Total	395	100,00%



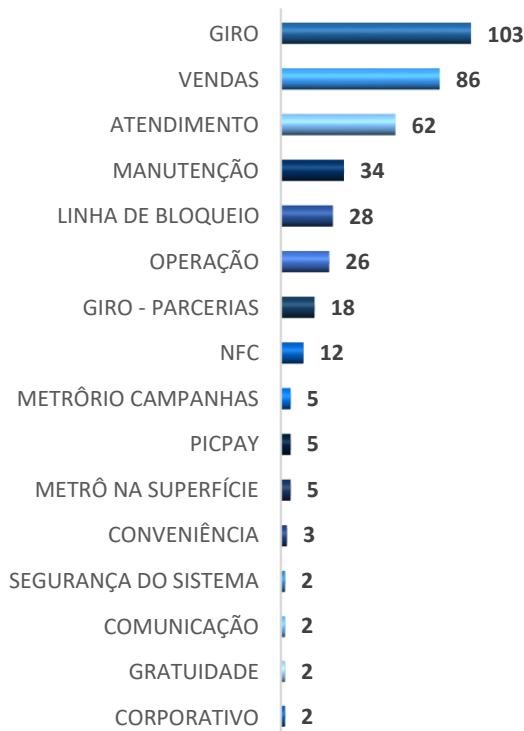
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	103	26,08%
VENDAS	86	21,77%
ATENDIMENTO	62	15,70%
MANUTENÇÃO	34	8,61%
LINHA DE BLOQUEIO	28	7,09%
OPERAÇÃO	26	6,58%
GIRO - PARCERIAS	18	4,56%
NFC	12	3,04%
METRÔRIO CAMPANHAS	5	1,27%
PICPAY	5	1,27%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	1,27%
CONVENIÊNCIA	3	0,76%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,51%
COMUNICAÇÃO	2	0,51%
GRATUIDADE	2	0,51%
CORPORATIVO	2	0,51%
Total	395	100,00%

Motivo das Reclamações

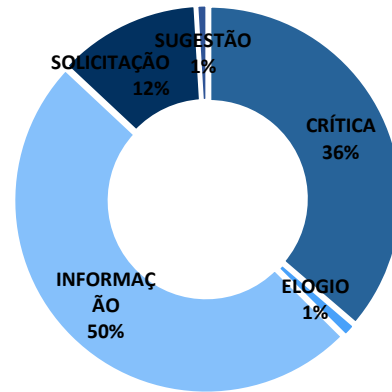




9.5 Manifestações Linha 1

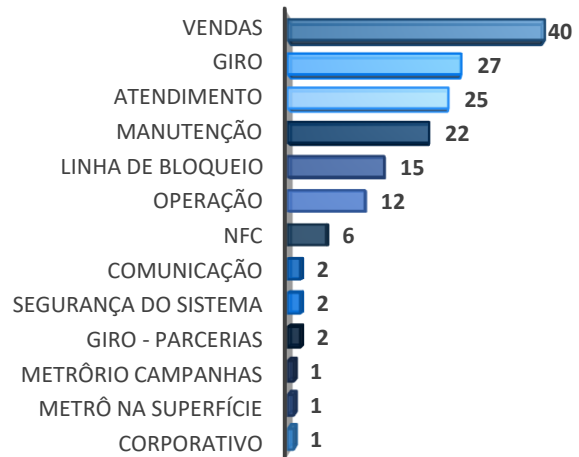
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	156	36,28%
ELOGIO	5	1,16%
INFORMAÇÃO	213	49,53%
SOLICITAÇÃO	52	12,09%
SUGESTÃO	4	0,93%
Total	430	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1



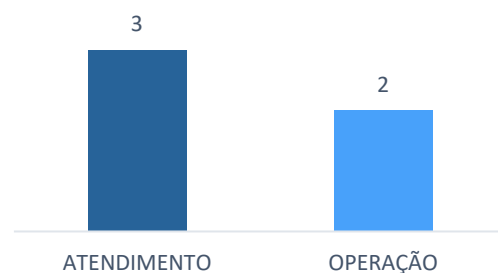
Motivo	Reclamações	%
VENDAS	40	25,64%
GIRO	27	17,31%
ATENDIMENTO	25	16,03%
MANUTENÇÃO	22	14,10%
LINHA DE BLOQUEIO	15	9,62%
OPERAÇÃO	12	7,69%
NFC	6	3,85%
COMUNICAÇÃO	2	1,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,28%
GIRO - PARCERIAS	2	1,28%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,64%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,64%
CORPORATIVO	1	0,64%
Total	156	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



Elogios - Linha 1

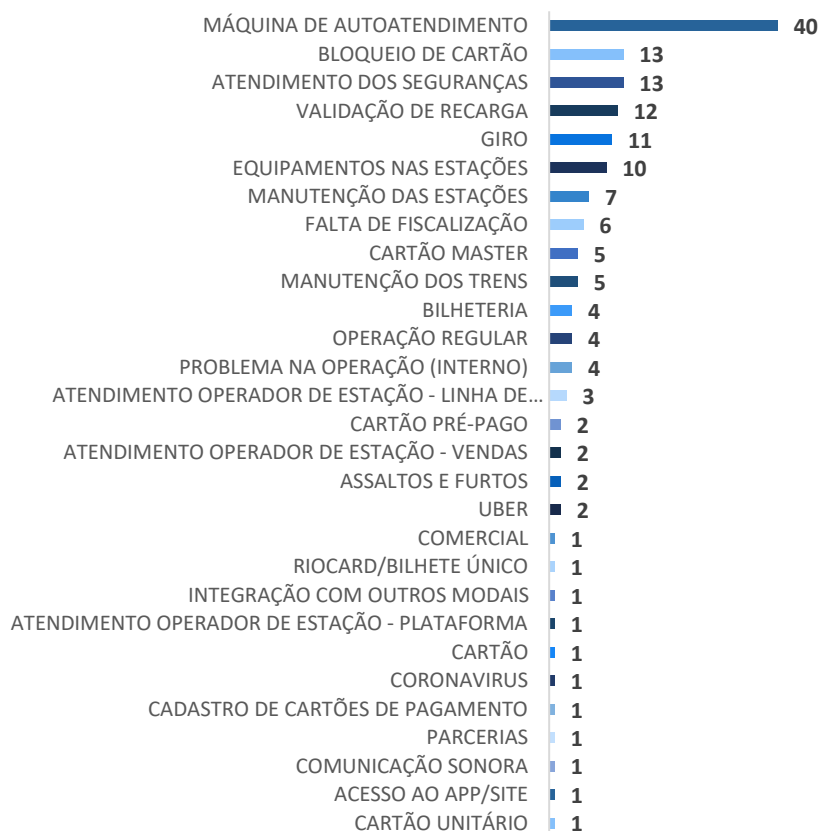
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	60%
OPERAÇÃO	2	40%
Total	5	100%





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	40	25,64%
BLOQUEIO DE CARTÃO	13	8,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	8,33%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	12	7,69%
GIRO	11	7,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	6,41%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	4,49%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	3,85%
CARTÃO MASTER	5	3,21%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,21%
BILHETERIA	4	2,56%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	2,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	3	1,92%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,28%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,28%
UBER	2	1,28%
COMERCIAL	1	0,64%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	0,64%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,64%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,64%
CARTÃO	1	0,64%
CORONAVIRUS	1	0,64%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	1	0,64%
PARCERIAS	1	0,64%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,64%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,64%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,64%
Total	156	100.00%

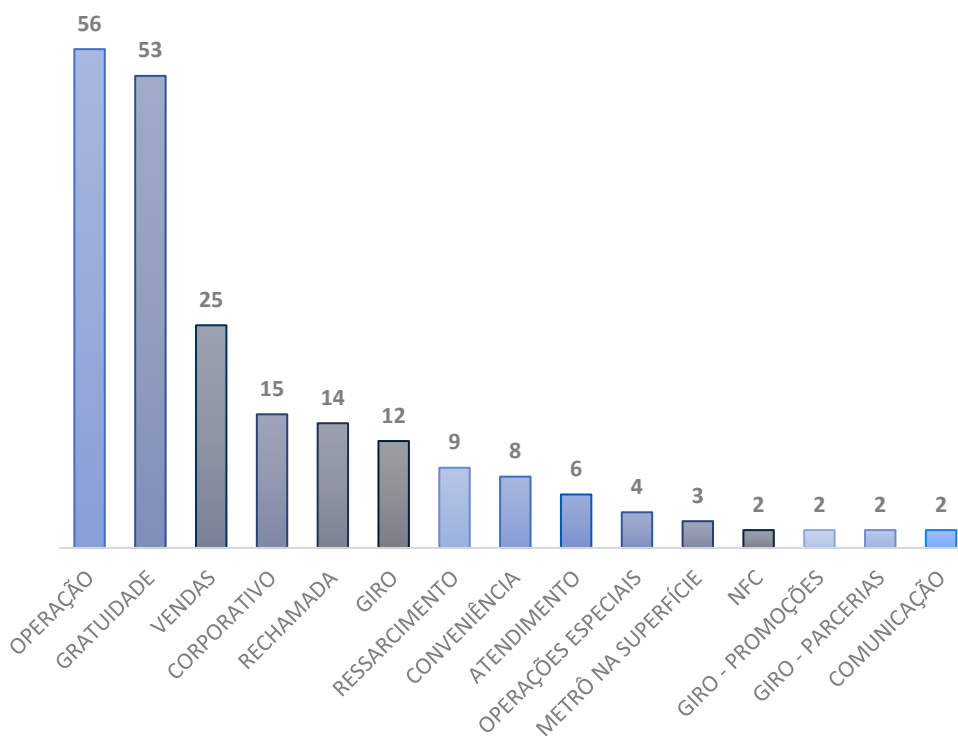
Reclamações Linha 1 - Por categoria





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	56	26,29%
GRATUIDADE	53	24,88%
VENDAS	25	11,74%
CORPORATIVO	15	7,04%
RECHAMADA	14	6,57%
GIRO	12	5,63%
RESSARCIMENTO	9	4,23%
CONVENIÊNCIA	8	3,76%
ATENDIMENTO	6	2,82%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	1,88%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,41%
NFC	2	0,94%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,94%
GIRO - PARCERIAS	2	0,94%
COMUNICAÇÃO	2	0,94%
Total	213	100,00%

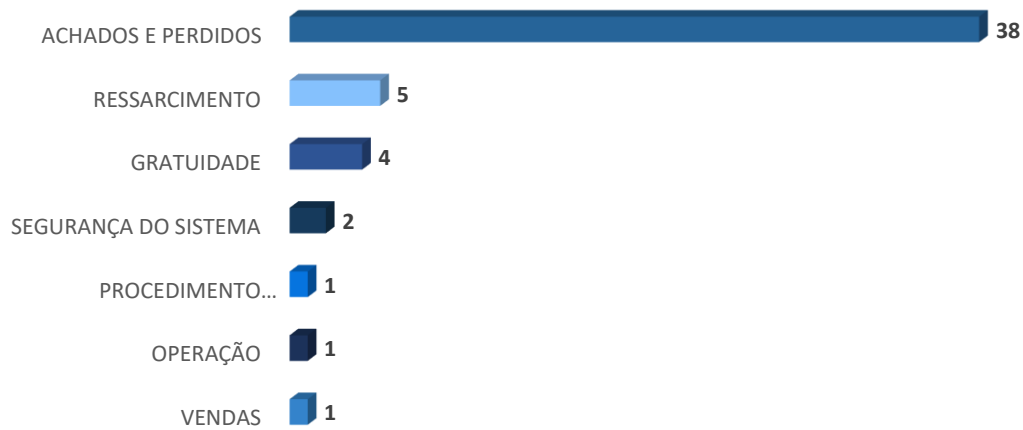
Informações - Linha 1





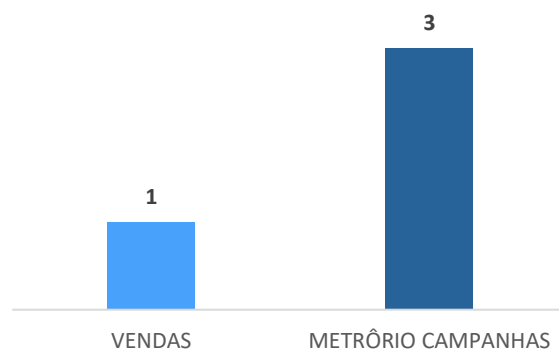
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	38	73,08%
RESSARCIMENTO	5	9,62%
GRATUIDADE	4	7,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	3,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,92%
OPERAÇÃO	1	1,92%
VENDAS	1	1,92%
Total	52	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	75,00%
VENDAS	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 1

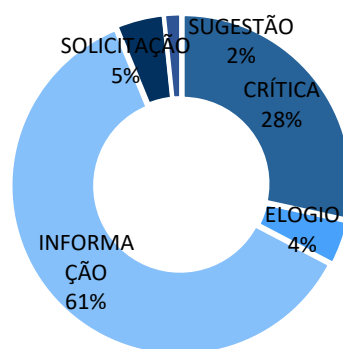




9.6 Manifestações Linha 2

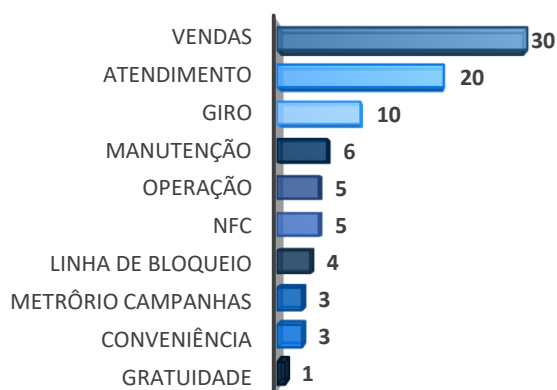
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	87	28,43%
ELOGIO	13	4,25%
INFORMAÇÃO	187	61,11%
SOLICITAÇÃO	14	4,58%
SUGESTÃO	5	1,63%
Total	306	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



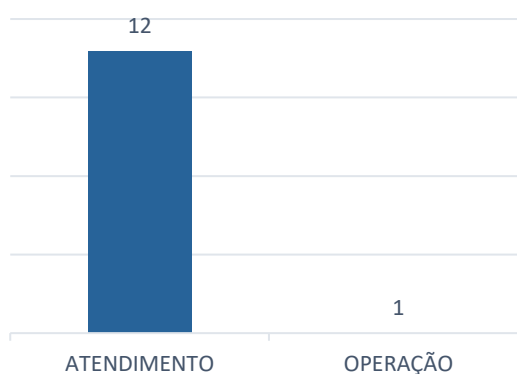
Motivo	Reclamações	%
VENDAS	30	34,48%
ATENDIMENTO	20	22,99%
GIRO	10	11,49%
MANUTENÇÃO	6	6,90%
OPERAÇÃO	5	5,75%
NFC	5	5,75%
LINHA DE BLOQUEIO	4	4,60%
METRÔRIO	3	3,45%
CAMPANHAS	3	3,45%
CONVENIÊNCIA	3	3,45%
GRATUIDADE	1	1,15%
Total	87	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	12
OPERAÇÃO	1
Total	13

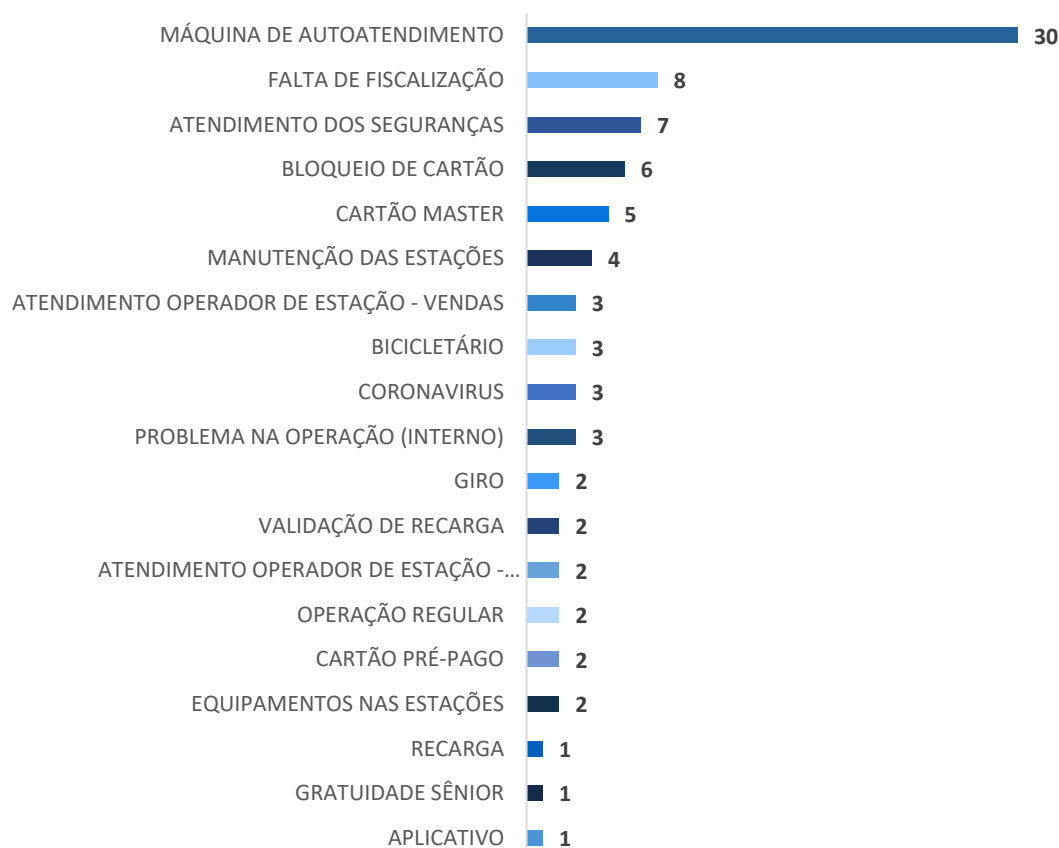
Elogios - Linha 2





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	30	34,48%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	9,20%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	8,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	6,90%
CARTÃO MASTER	5	5,75%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	4,60%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	3,45%
BICICLETÁRIO	3	3,45%
CORONAVIRUS	3	3,45%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	3,45%
GIRO	2	2,30%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	2,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	2,30%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,30%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,30%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,30%
RECARGA	1	1,15%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	1,15%
APLICATIVO	1	1,15%
Total	87	100,00%

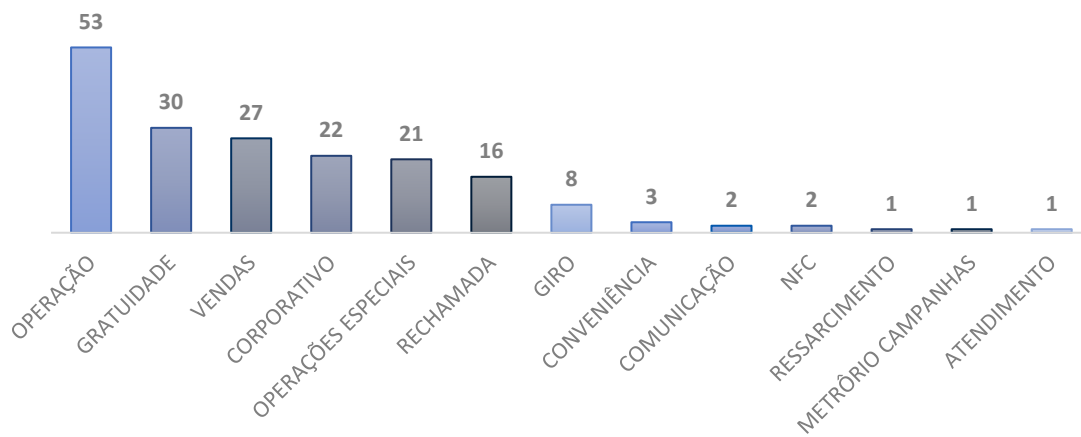
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





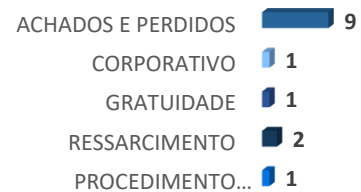
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	53	28,34%
GRATUIDADE	30	16,04%
VENDAS	27	14,44%
CORPORATIVO	22	11,76%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	21	11,23%
RECHAMADA	16	8,56%
GIRO	8	4,28%
CONVENIÊNCIA	3	1,60%
COMUNICAÇÃO	2	1,07%
NFC	2	1,07%
RESSARCIMENTO	1	0,53%
METRÔNIO CAMPANHAS	1	0,53%
ATENDIMENTO	1	0,53%
Total	187	100,00%

Informações - Linha 2



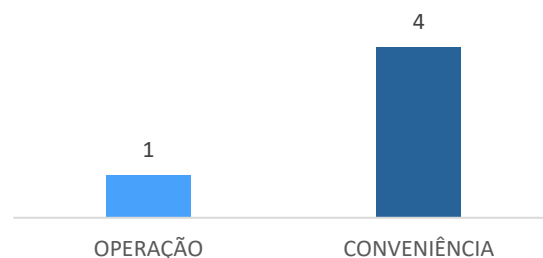
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	9	64,29%
CORPORATIVO	1	7,14%
GRATUIDADE	1	7,14%
RESSARCIMENTO	2	14,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	7,14%
Total	14	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	4	80,00%
OPERAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Sugestões - Linha 2

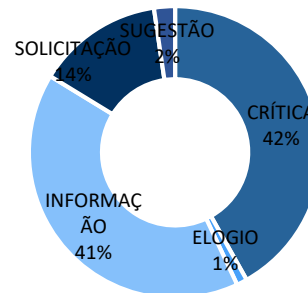




9.7 Manifestações Linha 4

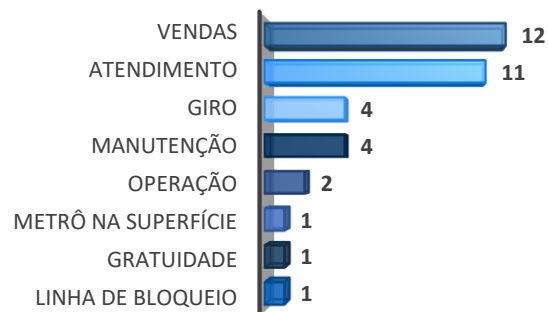
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	36	41,86%
ELOGIO	1	1,16%
INFORMAÇÃO	35	40,70%
SOLICITAÇÃO	12	13,95%
SUGESTÃO	2	2,33%
Total	86	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	12	33,33%
ATENDIMENTO	11	30,56%
GIRO	4	11,11%
MANUTENÇÃO	4	11,11%
OPERAÇÃO	2	5,56%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	2,78%
GRATUIDADE	1	2,78%
LINHA DE BLOQUEIO	1	2,78%
Total	36	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	1
Total	1

Elogios - Linha 4

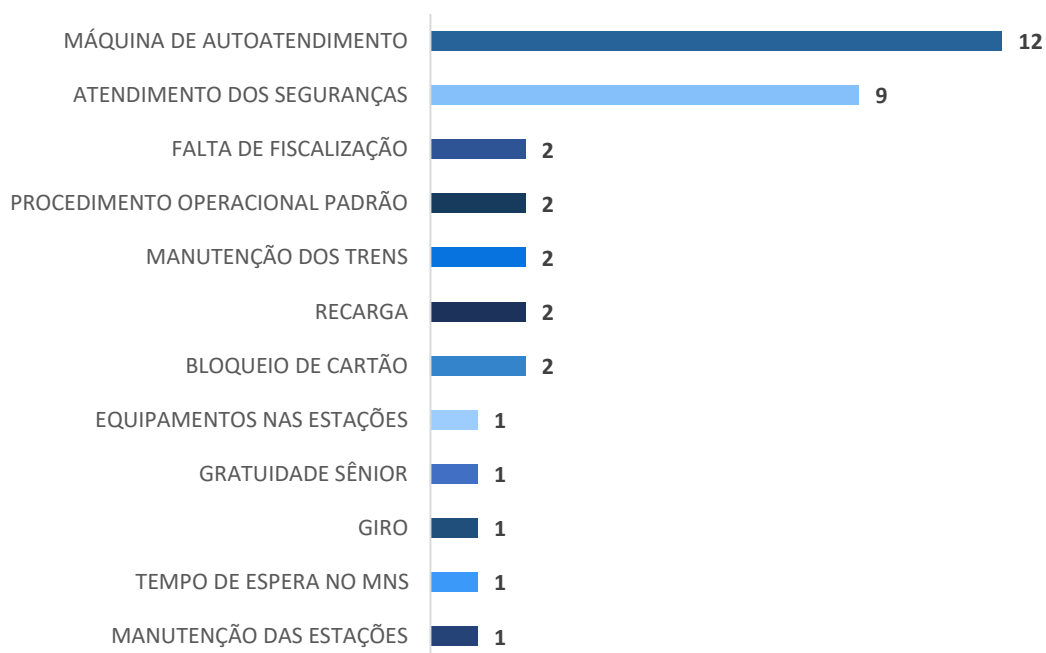


■ ATENDIMENTO



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	33,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	25,00%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	5,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	5,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	5,56%
RECARGA	2	5,56%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	5,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	2,78%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	2,78%
GIRO	1	2,78%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	2,78%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	2,78%
Total	36	100,00%

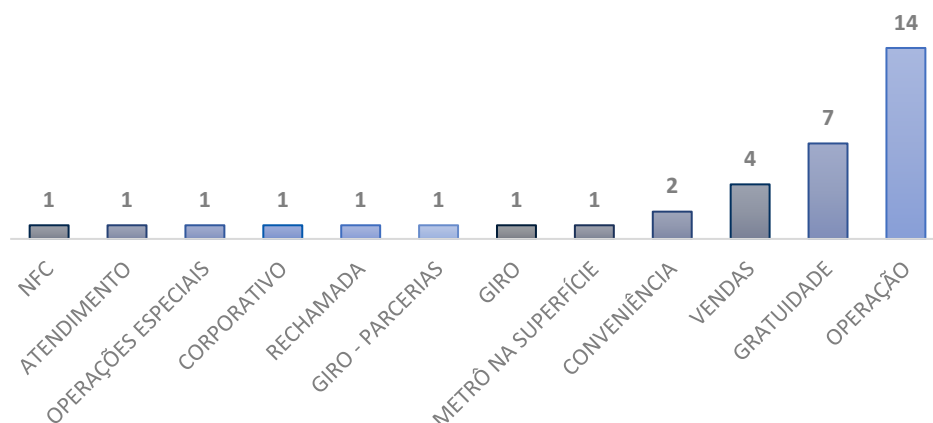
Reclamações Linha 4 - Por categoria





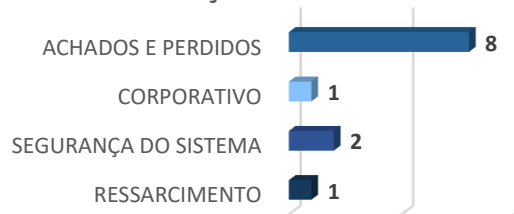
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	14	40,00%
GRATUIDADE	7	20,00%
VENDAS	4	11,43%
CONVENIÊNCIA	2	5,71%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	2,86%
GIRO	1	2,86%
GIRO - PARCERIAS	1	2,86%
RECHAMADA	1	2,86%
CORPORATIVO	1	2,86%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	2,86%
ATENDIMENTO	1	2,86%
NFC	1	2,86%
Total	35	100,00%

Informações - Linha 4



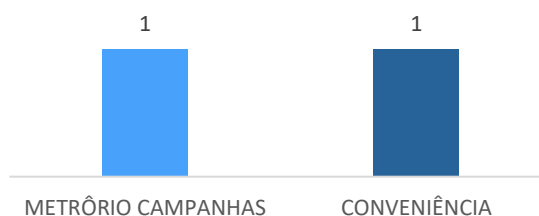
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	8	66,67%
CORPORATIVO	1	8,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	16,67%
RESSARCIMENTO	1	8,33%
Total	12	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

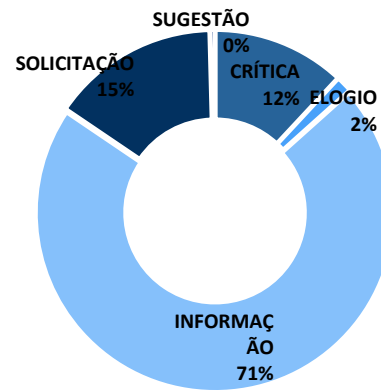




9.8 Manifestações Linha Não Informada

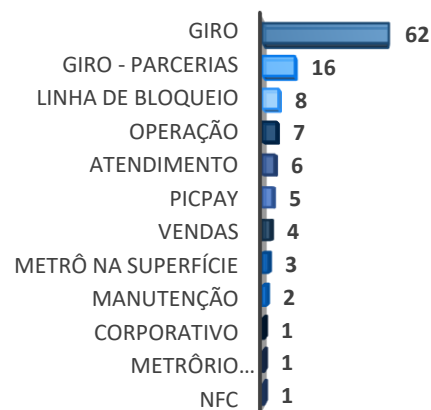
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	116	11,93%
ELOGIO	14	1,44%
INFORMAÇÃO	691	71,09%
SOLICITAÇÃO	147	15,12%
SUGESTÃO	4	0,41%
Total	972	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



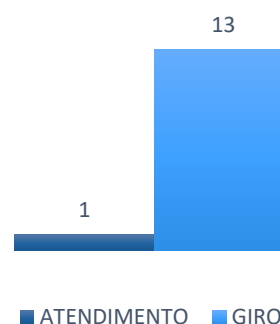
Motivo	Reclamações	%
GIRO	62	53,45%
GIRO - PARCERIAS	16	13,79%
LINHA DE BLOQUEIO	8	6,90%
OPERAÇÃO	7	6,03%
ATENDIMENTO	6	5,17%
PICPAY	5	4,31%
VENDAS	4	3,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	2,59%
MANUTENÇÃO	2	1,72%
CORPORATIVO	1	0,86%
METRÔRIO	1	0,86%
CAMPANHAS	1	0,86%
NFC	1	0,86%
Total	116	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	7,14%
GIRO	13	92,86%
Total	14	100,00%

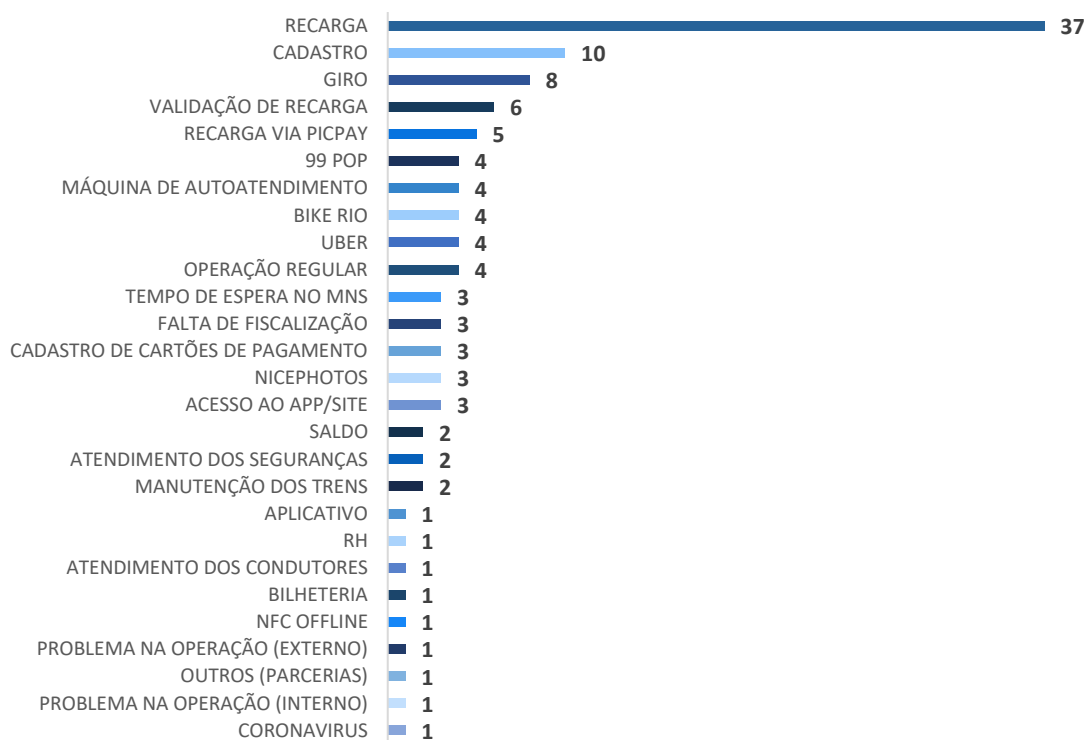
Elogios - Linha não Informada





Categoria	Reclamações	%
RECARGA	37	31,90%
CADASTRO	10	8,62%
GIRO	8	6,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	5,17%
RECARGA VIA PICPAY	5	4,31%
99 POP	4	3,45%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	3,45%
BIKE RIO	4	3,45%
UBER	4	3,45%
OPERAÇÃO REGULAR	4	3,45%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	2,59%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,59%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	3	2,59%
NICEPHOTOS	3	2,59%
ACESSO AO APP/SITE	3	2,59%
SALDO	2	1,72%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,72%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,72%
APLICATIVO	1	0,86%
RH	1	0,86%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,86%
BILHETERIA	1	0,86%
NFC OFFLINE	1	0,86%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,86%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,86%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,86%
CORONAVIRUS	1	0,86%
Total	116	100,00%

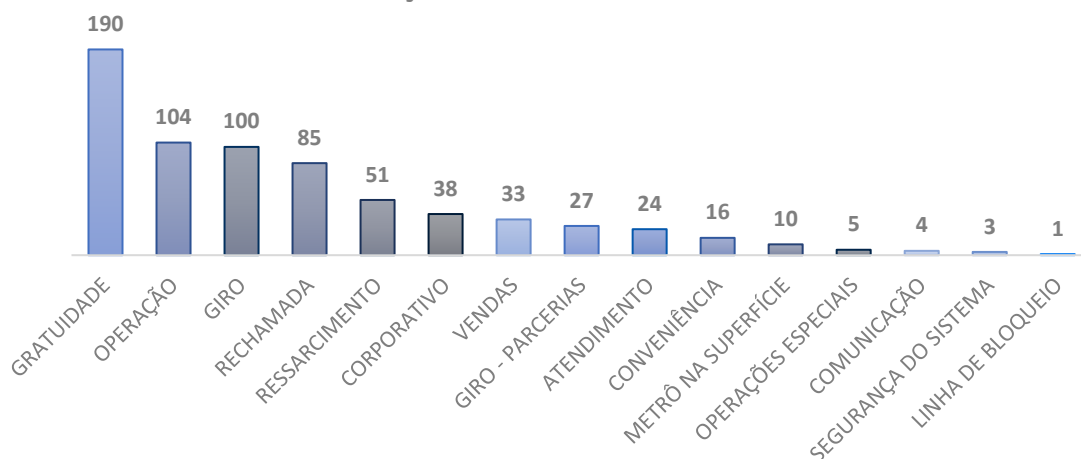
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	190	27,50%
OPERAÇÃO	104	15,05%
GIRO	100	14,47%
RECHAMADA	85	12,30%
RESSARCIMENTO	51	7,38%
CORPORATIVO	38	5,50%
VENDAS	33	4,78%
GIRO - PARCERIAS	27	3,91%
ATENDIMENTO	24	3,47%
CONVENIÊNCIA	16	2,32%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	1,45%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	0,72%
COMUNICAÇÃO	4	0,58%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,43%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,14%
Total	691	100,00%

Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	104	70,75%
GRATUIDADE	32	21,77%
CORPORATIVO	5	3,40%
ACHADOS E PERDIDOS	3	2,04%
RESSARCIMENTO	2	1,36%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,68%
Total	147	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	50,00%
GRATUIDADE	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

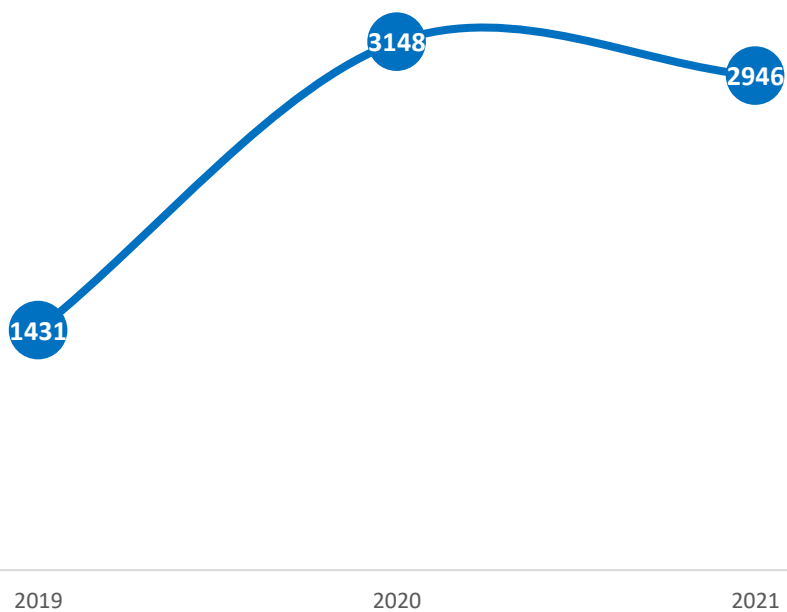
Sugestões - Linha Não Informada



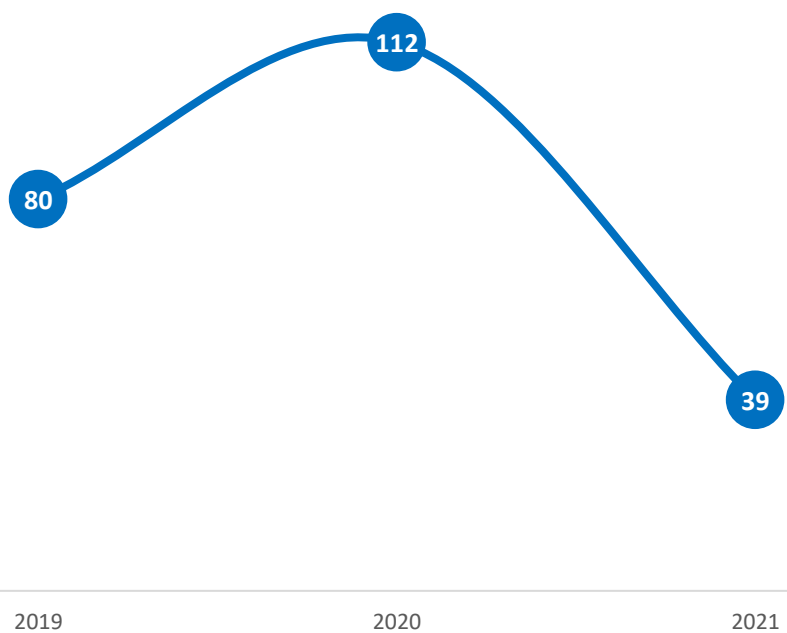


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

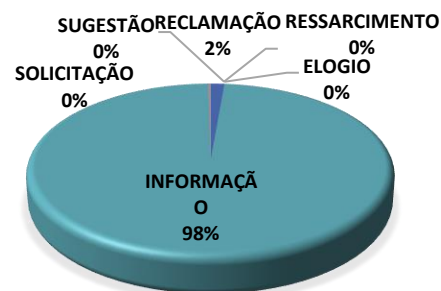




10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	39	1,32%
RESSARCIMENTO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,03%
ELOGIO	1	0,03%
INFORMAÇÃO	2896	98,30%
SOLICITAÇÃO	9	0,31%
TOTAL	2946	100,00%

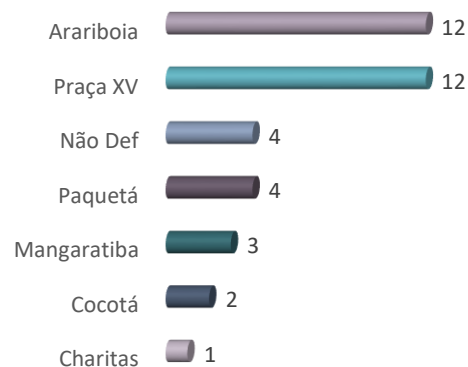
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

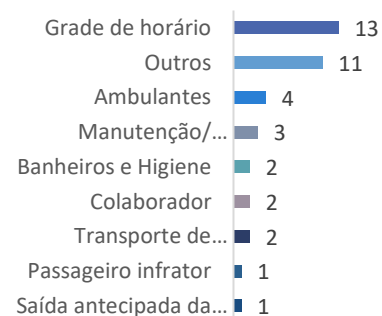
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	12	30,77%
Praça XV	12	30,77%
Não Def	4	10,26%
Paquetá	4	10,26%
Mangaratiba	3	7,69%
Cocotá	2	5,13%
Charitas	1	2,56%
Ilha Grande	1	2,56%
Total	39	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Grade de horário	13	33,33%
Outros	11	28,21%
Ambulantes	4	10,26%
Manutenção/conservação	3	7,69%
Banheiros e Higiene	2	5,13%
Colaborador	2	5,13%
Transporte de animais/Bicicletas	2	5,13%
Passageiro infrator	1	2,56%
Saída antecipada da embarcação	1	2,56%
Total	39	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

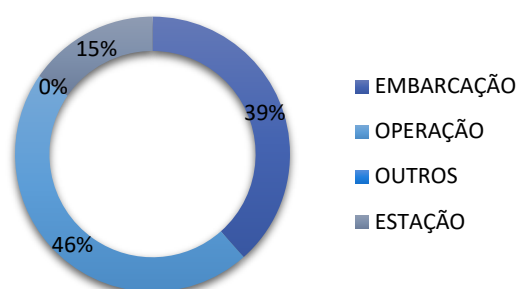




10.3 Classificação das reclamações

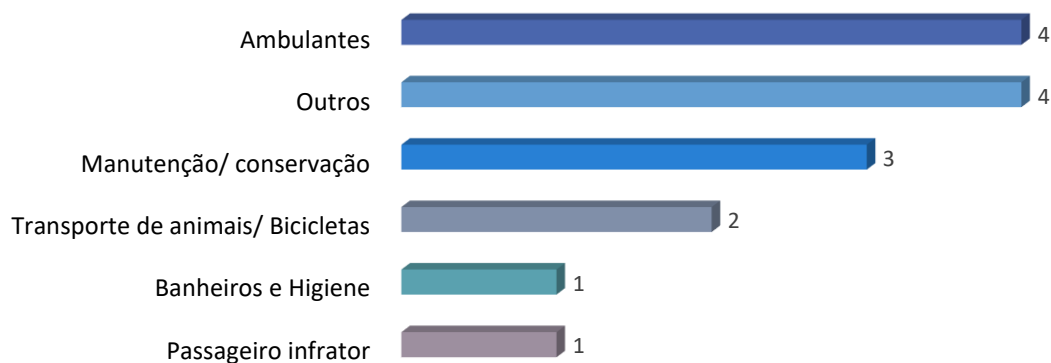
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	15	38,46%
OPERAÇÃO	18	46,15%
OUTROS	0	0,00%
ESTAÇÃO	6	15,38%
TOTAL	39	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	4	26,67%
Outros	4	26,67%
Manutenção/ conservação	3	20,00%
Transporte de animais/ Bicletas	2	13,33%
Banheiros e Higiene	1	6,67%
Passageiro infrator	1	6,67%
Total	15	100%

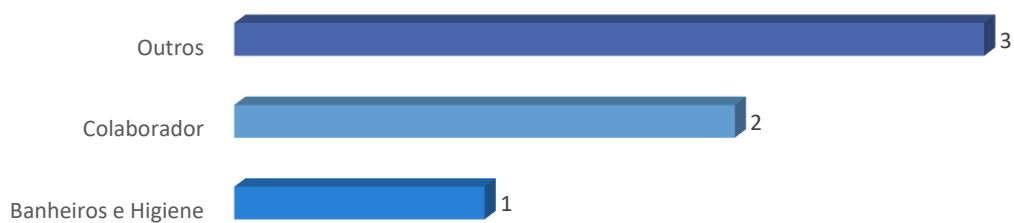
RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES





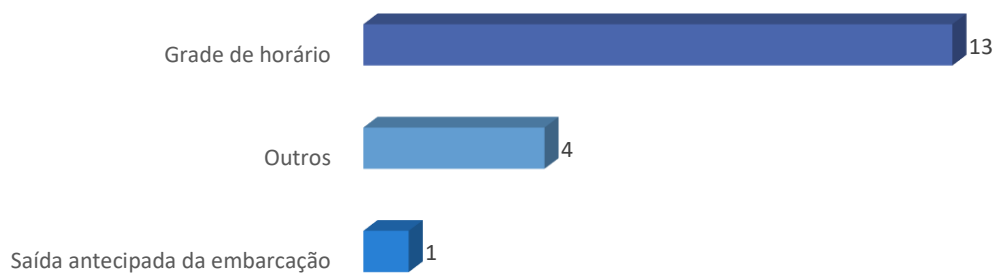
ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	50,00%
Colaborador	2	33,33%
Banheiros e Higiene	1	16,67%
Total	6	100%

RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Grade de horário	13	72,22%
Outros	4	22,22%
Saída antecipada da embarcação	1	5,56%
Total	18	100%

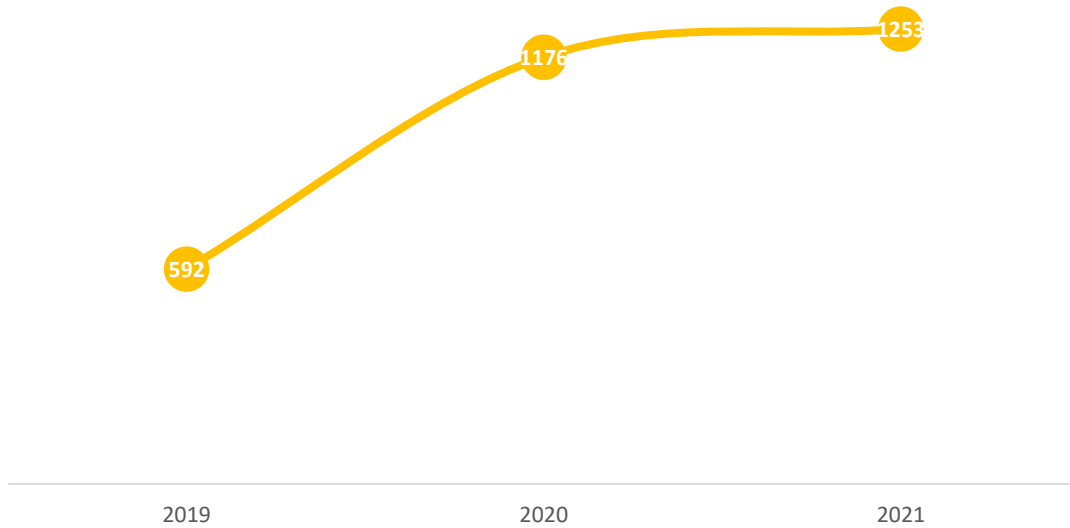
RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



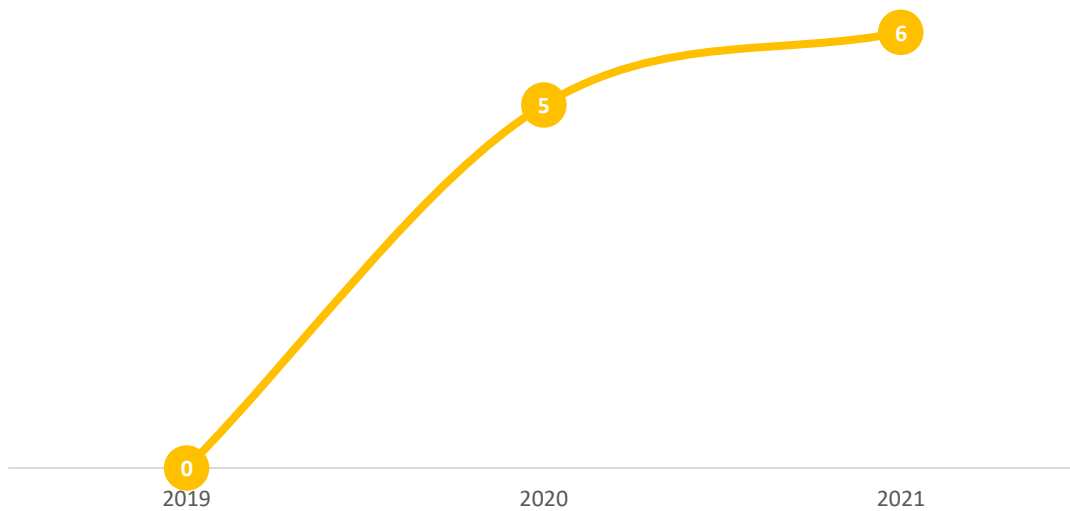


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



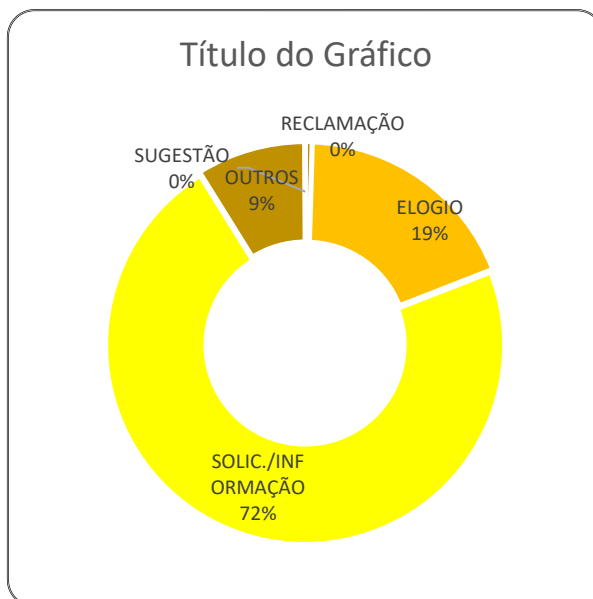
Reclamações - CCR Via Lagos





11.1 Manifestações por tipo

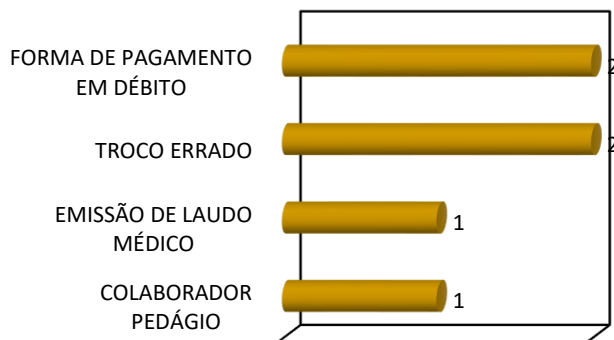
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	6	0,74%
ELOGIO	233	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	903	72,46%
OUTROS	110	9,62%
SUGESTÃO	1	0,00%
Total	1253	100,00%



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
FORMA DE PAGAMENTO EM DÉBITO	2	33,33%
TROCO ERRADO	2	33,33%
EMISSÃO DE LAUDO MÉDICO COLABORADOR	1	16,67%
PEDÁGIO	1	16,67%
Total	6	100,00%

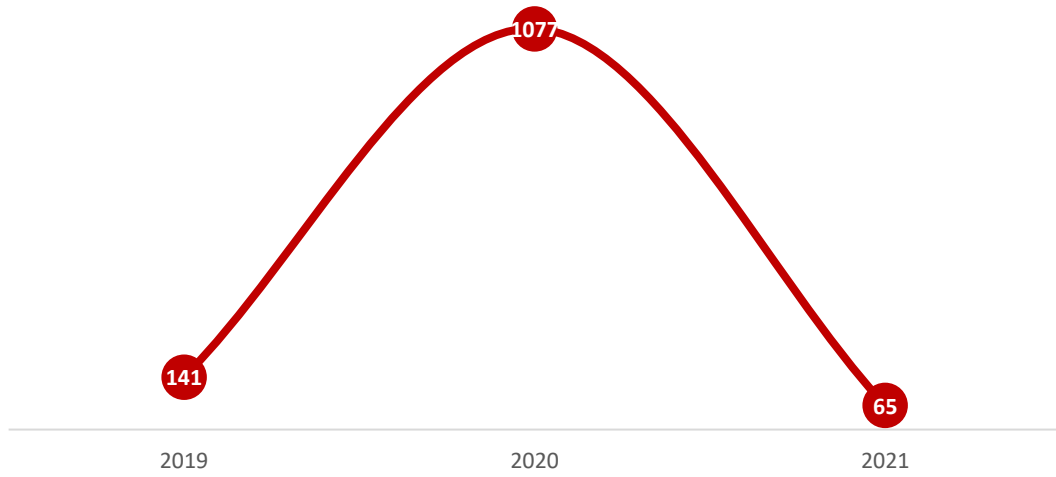
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



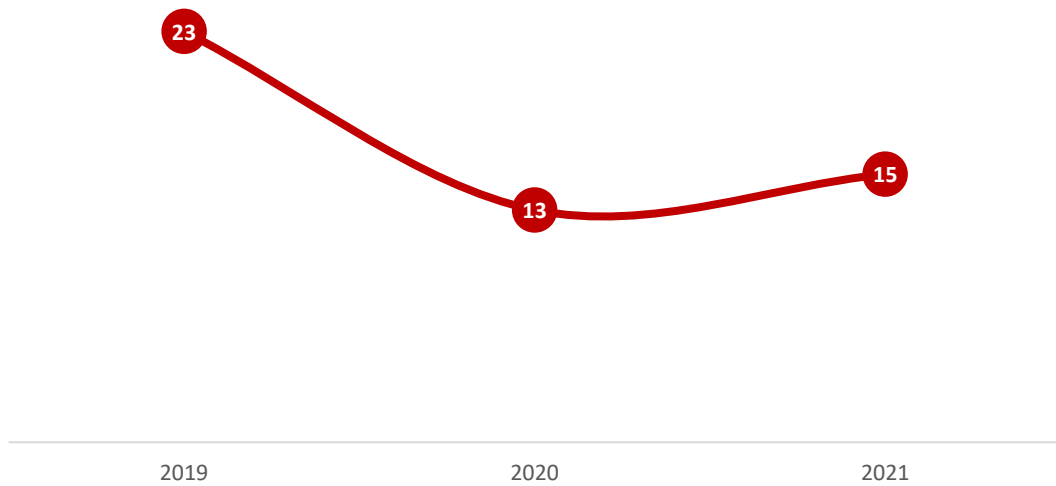


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



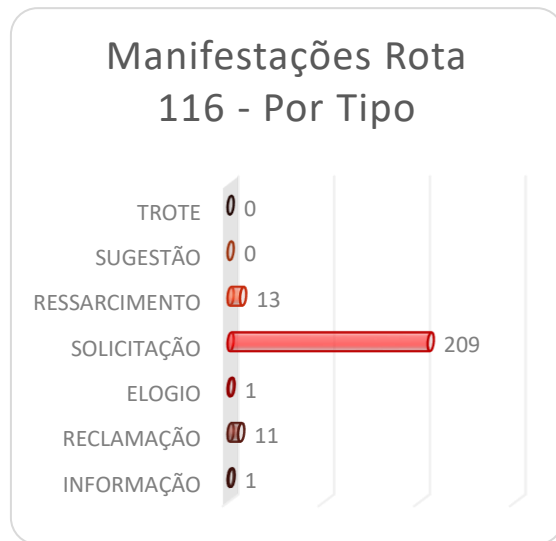
Reclamações - Rota 116





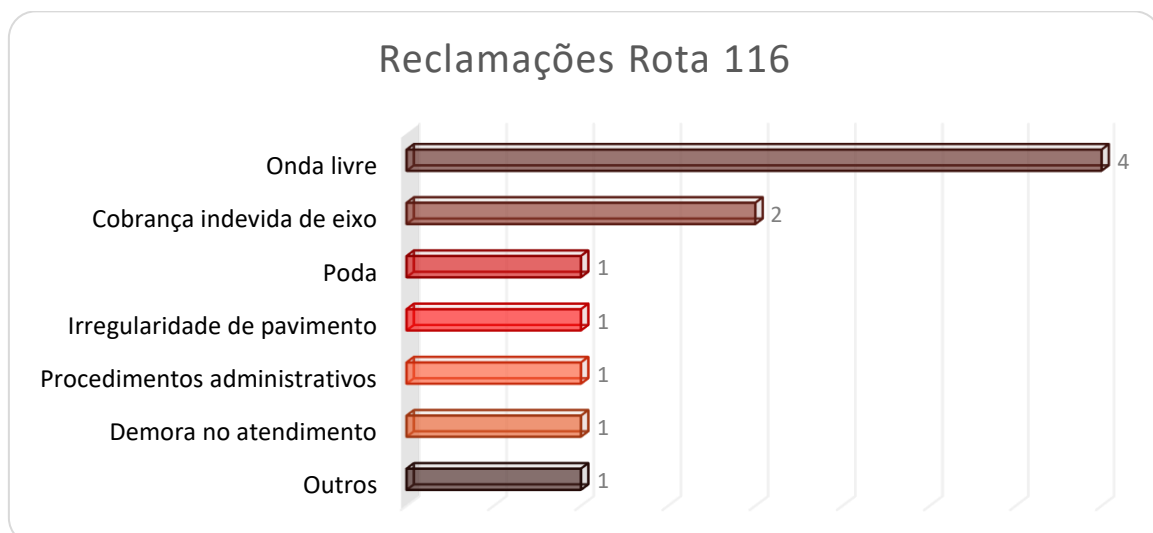
12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	1	0,37%
RECLAMAÇÃO	11	1,21%
ELOGIO	1	0,00%
SOLICITAÇÃO	209	96,66%
RESSARCIMENTO	13	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	235	100,00%



12.2 Reclamações por assunto

Assunto	Frequência	%
Onda livre	4	36,36%
Cobrança indevida de eixo	2	18,18%
Poda	1	9,09%
Irregularidade de pavimento	1	9,09%
Procedimentos administrativos	1	9,09%
Demora no atendimento	1	9,09%
Outros	1	9,09%
Total	11	100%





Conclusão


Baseado nos dados presentes no relatório, o call center se portou como o canal principal de registros de manifestações desta Ouvidoria e foi responsável por 80,8% das manifestações. No entanto, a maior parte das reclamações foram provenientes do e-mail, 62,7% em percentuais.

A Supervia liderou tanto as manifestações quanto às reclamações com percentuais de 46,3% das manifestações e 58,8% das reclamações. Nas Ouvidorias das Concessionárias o comportamento foi semelhante. Dos 9265 registros, 3207 foram sobre a Supervia (34,6%), além de ser responsável por 53,8% das reclamações.

Dos registros em relação a CCR Barcas, a Concessionária registrou o segundo maior número de manifestação, mas o terceiro em reclamações tanto nesta Ouvidoria quanto nos números das Ouvidorias das Concessionárias, sendo superada pelo MetrôRio em número de reclamações

Na Ouvidoria da Agetransp a CCR Via Lagos obteve o 4º maior número de manifestações e de reclamações, no entanto, apesar de nas Concessionárias apresentar o 4º maior número de manifestações, foi superada pela Rota 116 em reclamações.

Das manifestações nesta Ouvidoria e nas Concessionárias, as Concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas apresentaram reduções nos números de manifestações em relação ao mês de fevereiro do ano anterior. Nesta Agência, as três Concessionárias apresentaram o menor número de reclamações desde 2018. Nas próprias Concessionárias, Supervia e MetrôRio apresentaram os menores números de manifestações e reclamações desde 2019, além das insatisfações da CCR Barcas terem sido as menores desde o ano citado, em relação ao mês de fevereiro. A CCR Via Lagos apresentou aumento tanto nesta Ouvidoria quanto na própria Concessionária, onde ocorreu o maior número de manifestações e reclamações desde 2019. Nesta Agência, as manifestações sobre a Rota 116 permaneceram estáveis, apesar da Ouvidoria da Concessionária apresentar queda no número de manifestações e aumento das reclamações.



As reclamações em relação a Supervia foram sobre atraso na partida nesta Ouvidoria (20%) e pontualidade dos trens (12,54%) na própria Concessionária. Os ramais Santa Cruz e Japeri foram os mais reclamados neste setor, apesar de na própria Concessionária Santa Cruz ser o segundo e Japeri o terceiro mais reclamado, sendo superados pelo ramal Deodoro.

Sobre o MetrôRio, máquinas de recarga e conservação e limpeza foram responsáveis por 20% das reclamações individualmente e as linhas 1 e 2 também apresentaram este percentual. Na Ouvidoria do metrô, máquina de autoatendimento foi responsável 21,8% dos atendimentos e a linha 1 foi a mais reclamada com 39,5% das insatisfações.

No que tange a CCR Barcas, há discordância entre as estações das reclamações. Nesta Ouvidoria, Charitas e Cocotá foram as estações identificadas mais reclamadas ao passo que, na CCR Barcas, Araribóia e Praça XV assumiram essas posições. Nos assuntos, 40% dos atendimentos de reclamações deste setor se tratavam de horários, ao passo que na própria Concessionária, grade de horário foi responsável por 33,33% das reclamações.

Em relação a CCR Via Lagos, este setor registrou uma reclamação sobre informação e outra sobre buraco ou desníveis na pista. Na própria Concessionária, forma de pagamento em débito e troco errado obtiveram 2 reclamações individualmente e foram assuntos mais reclamados.

Esta Ouvidoria registrou uma reclamação sobre a Rota 116 cujo teor foi ressarcimento. No entanto, a Ouvidoria da Rota 116 obteve 36,36% das reclamações referentes a Onda Livre.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2021

João Bosco de Lima
Ouvidor
ID 4198994-5