



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Março 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 Terzic

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 - março 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 – março 2021 | 9 |
| 2.1 Campanha Virtual: Aumento no metrô não! | 9 |
| 2.1.1 Teor das Manifestações | 10 |
| 2.2 Unidade de referência das Reclamações..... | 10 |
| 2.3 Assunto das reclamações | 11 |
| 2.4 Categoria das reclamações..... | 12 |
| 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia | 13 |
| 3.1 Categoria das reclamações..... | 13 |
| 3.2 Assunto das reclamações | 14 |
| 3.3 Ramais das reclamações | 15 |
| 3.4 Estação das reclamações | 15 |
| 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio..... | 16 |
| 4.1 Categoria das reclamações..... | 17 |
| 4.2 Assunto das reclamações | 17 |
| 4.3 Linha das reclamações | 17 |
| 4.3 Estação das Reclamações..... | 18 |
| 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas | 18 |
| 5.1 Categoria das reclamações..... | 19 |
| 5.2 Assunto das reclamações | 20 |

| | |
|--|----|
| 5.3 Estação das reclamações | 20 |
| 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos | 21 |
| 6.1 Categoria e assunto das Reclamações | 21 |
| 6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116..... | 22 |
| 8 Manifestações Supervia | 23 |
| 8.1 Manifestações por Tipo..... | 24 |
| 8.2 Manifestações por Ramal | 24 |
| 8.3 Reclamações por Ramal..... | 25 |
| 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..... | 37 |
| 9 Manifestações MetrôRio | 42 |
| 9.1 Manifestações por Linha e Tipo | 43 |
| 9.2 Categoria das Manifestações | 44 |
| 9.3 Categoria das Reclamações | 46 |
| 9.4 Motivo das Reclamações | 47 |
| 9.5 Manifestações Linha 1 | 48 |
| 9.6 Manifestações Linha 2 | 51 |
| 9.7 Manifestações Linha 4 | 54 |
| 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 assunto | 69 |
| Conclusão | 70 |



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 março 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.

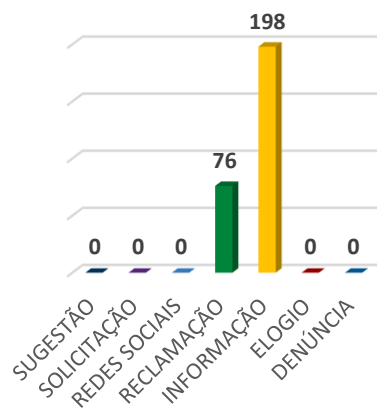
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|----------------------|------------|----------------|
| DENÚNCIA | 0 | 0,00% |
| ELOGIO | 0 | 0,00% |
| INFORMAÇÃO | 198 | 72,26% |
| RECLAMAÇÃO | 76 | 27,74% |
| REDES SOCIAIS | 0 | 0,00% |
| SOLICITAÇÃO | 0 | 0,00% |
| SUGESTÃO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 274 | 100,00% |

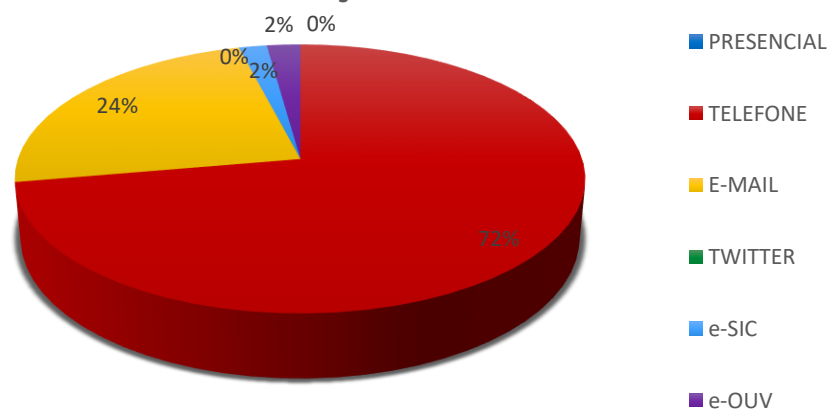
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



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 | 21 | 177 | 0 | 0 | 198 |
| E-MAIL | 0 | 0 | 53 | 12 | 0 | 0 | 65 |
| TWITTER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| e-SIC | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| e-OUV | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 |
| TOTAL | 0 | 0 | 76 | 198 | 0 | 0 | 274 |

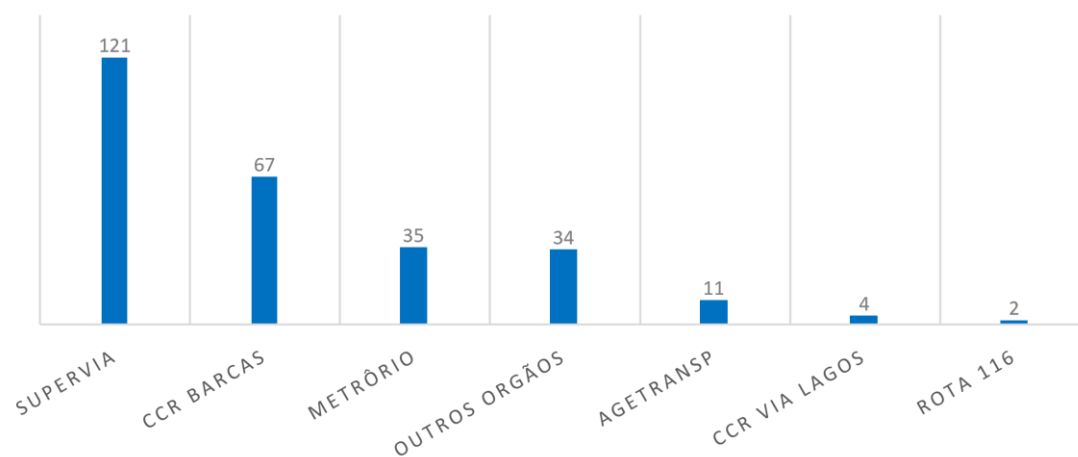
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



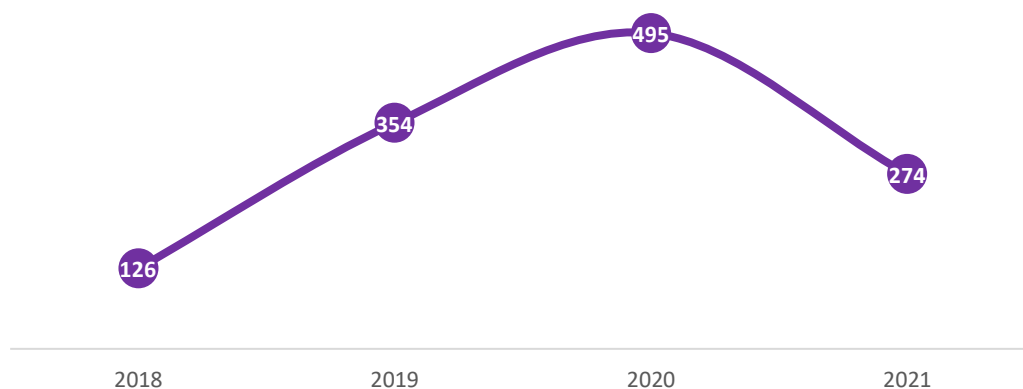
1.3 Unidade de referência das manifestações

| Unidade | Manifestações | % |
|---------------|---------------|-------------|
| Supervia | 121 | 44,16% |
| CCR Barcas | 67 | 24,45% |
| MetrôRio | 35 | 12,77% |
| Outros Órgãos | 34 | 12,41% |
| Agetransp | 11 | 4,01% |
| CCR Via Lagos | 4 | 1,46% |
| Rota 116 | 2 | 0,73% |
| Total | 274 | 100% |

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

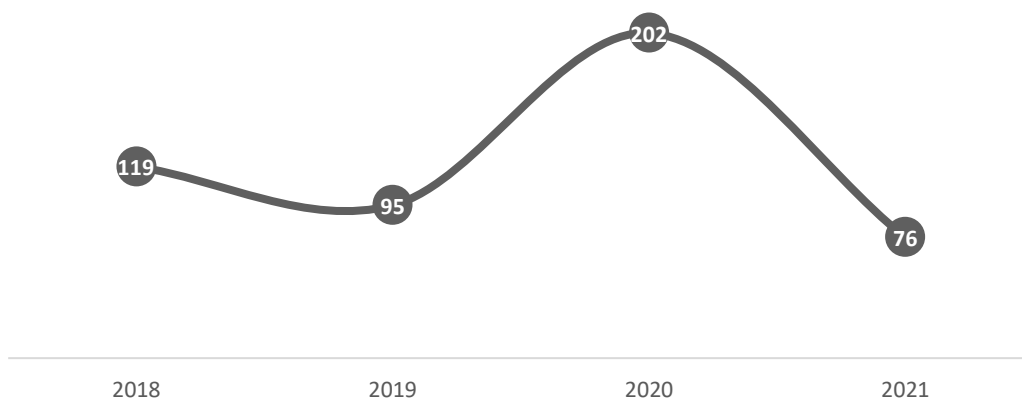


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – março 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Campanha Virtual: Aumento no metrô não!

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

Segundo a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1169 DE 23/02/2021**, que autorizava, através de seus Artigos 2º e 3º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 6,30 (seis reais e trinta centavos), que vigorará a partir do dia 02 de abril de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 5º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes e à Concessionária, diante do agravamento das condições socioeconômicas dos usuários do sistema metro-ferroviário, em decorrer da pandemia do coronavírus, a procurarem forma de subsídio ou qualquer outra forma de compensação, de modo a garantir a modicidade e a justiça tarifária, avaliando as condições efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes do reajuste tarifário hora homologado;

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.

2.1.1 Teor das Manifestações

A partir do dia 22/03/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes. **Somente na semana que compreende os dias 21 e 27 de março de 2021 foram recebidos 6.729 e-mails acerca do tema, e apresentaram o seguinte teor:**

O Rio de Janeiro está atravessando sua pior crise em décadas, ainda mais agravada pela pandemia da Covid-19, situação que estamos vivendo há um ano. O aumento proposto para a tarifa do Metrô é inaceitável - R\$1,30 de uma só vez é um reajuste sem precedentes, além de significar um impacto enorme para o bolso dos trabalhadores e trabalhadoras.

Neste momento, os usuários do metrô são, em sua maioria, pessoas que estão se expondo ao risco do vírus porque precisam continuar se deslocando para trabalhar. Não é razoável que justamente essas pessoas precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

Por isso, vim pedir que os senhores reconsiderem esta decisão e cancelem o aumento!

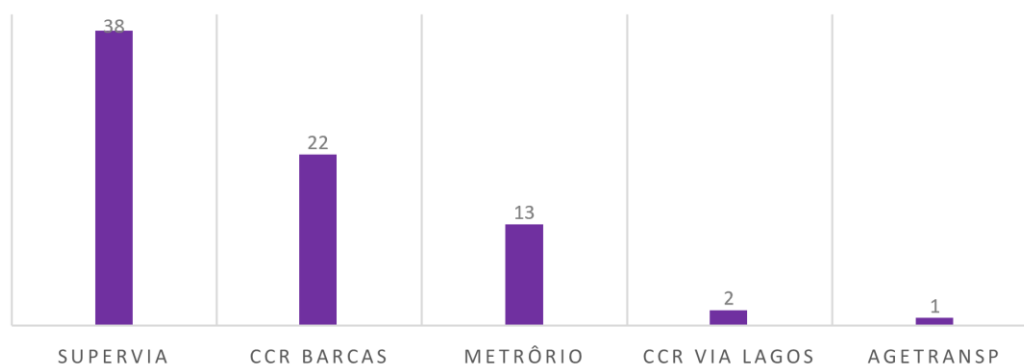
Atenciosamente,

Diante dos e-mails citados com o devido assunto referenciado, ressalta-se que o entendimento do ocasionado é de vital importância para compreender o comportamento das manifestações na semana de referência.

2.2 Unidade de referência das Reclamações

| Unidade | Reclamações | % |
|---------------|-------------|----------------|
| Agetransp | 1 | 1,32% |
| CCR Via Lagos | 2 | 2,63% |
| MetrôRio | 13 | 17,11% |
| CCR Barcas | 22 | 28,95% |
| Supervia | 38 | 50,00% |
| Total | 76 | 100,00% |

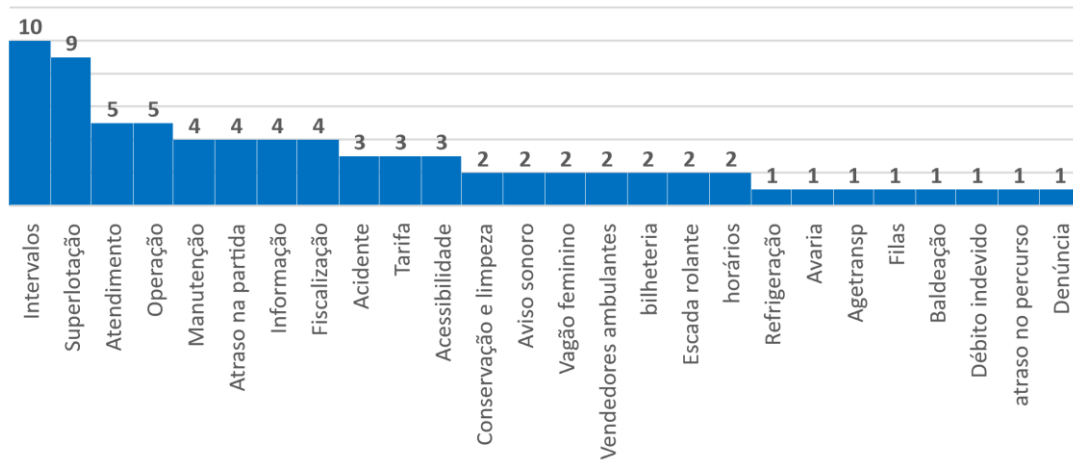
RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.3 Assunto das reclamações

| Assunto | Frequência | % |
|-----------------------|------------|-------------|
| Intervalos | 10 | 13,16% |
| Superlotação | 9 | 11,84% |
| Atendimento | 5 | 6,58% |
| Operação | 5 | 6,58% |
| Manutenção | 4 | 5,26% |
| Atraso na partida | 4 | 5,26% |
| Informação | 4 | 5,26% |
| Fiscalização | 4 | 5,26% |
| Acidente | 3 | 3,95% |
| Tarifa | 3 | 3,95% |
| Acessibilidade | 3 | 3,95% |
| Conservação e limpeza | 2 | 2,63% |
| Aviso sonoro | 2 | 2,63% |
| Vagão feminino | 2 | 2,63% |
| Vendedores ambulantes | 2 | 2,63% |
| bilheteria | 2 | 2,63% |
| Escada rolante | 2 | 2,63% |
| horários | 2 | 2,63% |
| Refrigeração | 1 | 1,32% |
| Avaria | 1 | 1,32% |
| Agetransp | 1 | 1,32% |
| Filas | 1 | 1,32% |
| Baldeação | 1 | 1,32% |
| Débito indevido | 1 | 1,32% |
| atraso no percurso | 1 | 1,32% |
| Denúncia | 1 | 1,32% |
| Total | 76 | 100% |

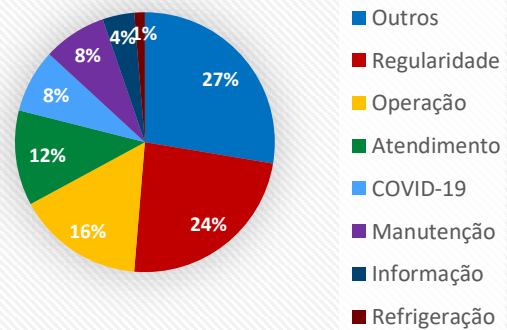
Assunto das Reclamações



2.4 Categoria das reclamações

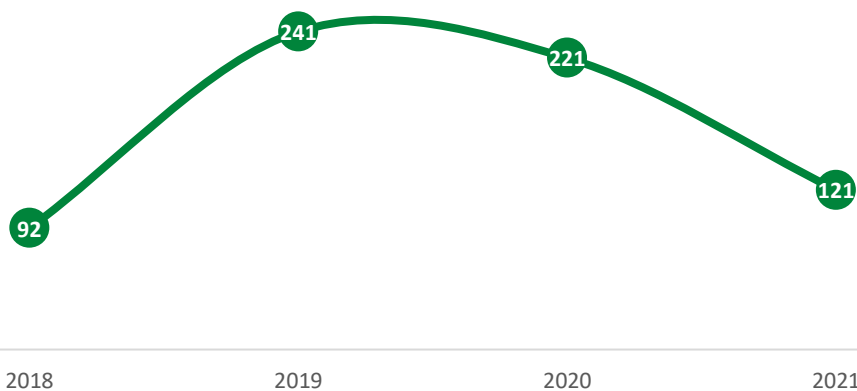
| Reclamações por Categoria | Frequência | % |
|---------------------------|------------|---------|
| Outros | 21 | 27,63% |
| Regularidade | 18 | 23,68% |
| Operação | 12 | 15,79% |
| Atendimento | 9 | 11,84% |
| COVID-19 | 6 | 7,89% |
| Manutenção | 6 | 7,89% |
| Informação | 3 | 3,95% |
| Refrigeração | 1 | 1,32% |
| Total | 76 | 100,00% |

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

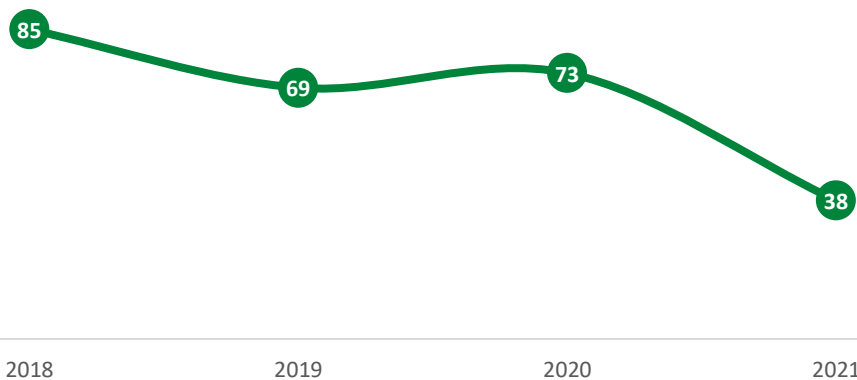


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

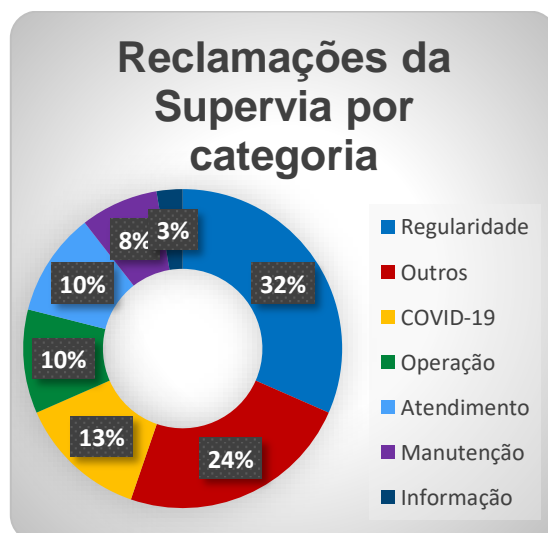


Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

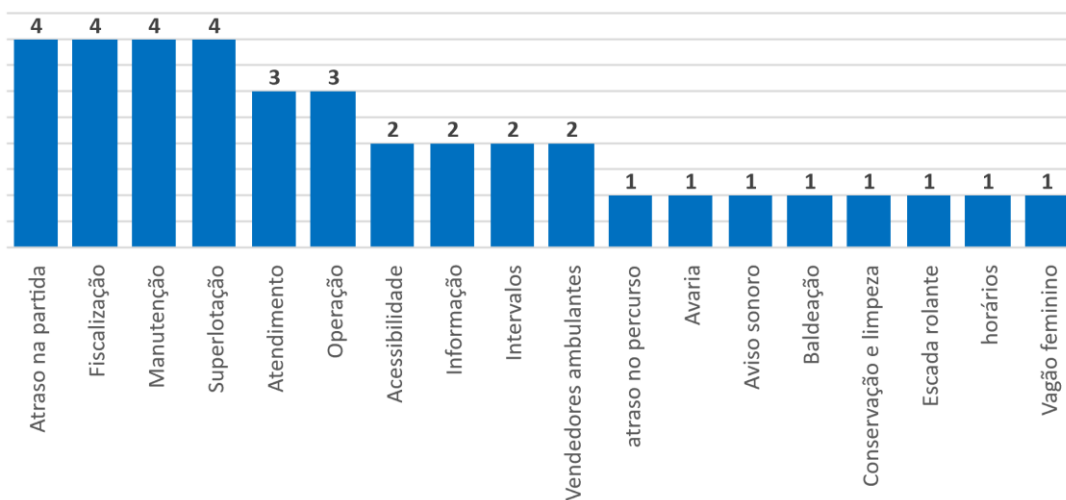
| Categorização | Total | % |
|---------------|-----------|---------------|
| Regularidade | 12 | 31,6% |
| Outros | 9 | 23,7% |
| COVID-19 | 5 | 13,2% |
| Operação | 4 | 10,5% |
| Atendimento | 4 | 10,5% |
| Manutenção | 3 | 7,9% |
| Informação | 1 | 2,6% |
| Total | 38 | 100,0% |



3.2 Assunto das reclamações

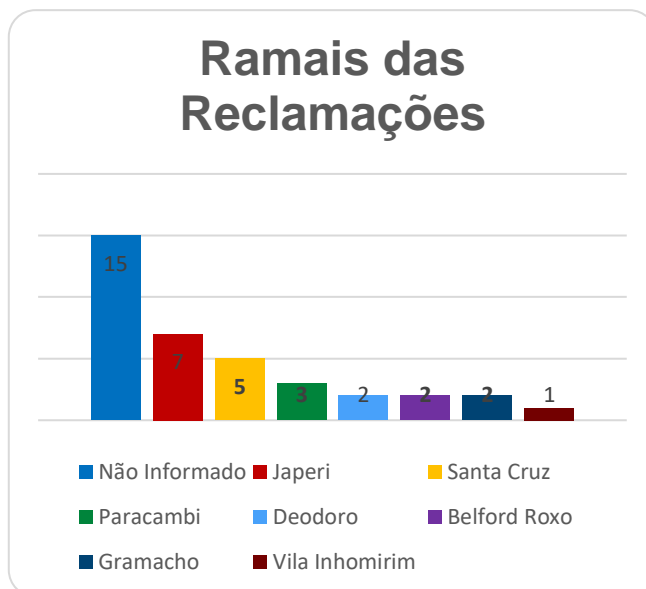
| Assunto | Total | % |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Atraso na partida | 4 | 10,53% |
| Fiscalização | 4 | 10,53% |
| Manutenção | 4 | 10,53% |
| Superlotação | 4 | 10,53% |
| Atendimento | 3 | 7,89% |
| Operação | 3 | 7,89% |
| Acessibilidade | 2 | 5,26% |
| Informação | 2 | 5,26% |
| Intervalos | 2 | 5,26% |
| Vendedores ambulantes | 2 | 5,26% |
| atraso no percurso | 1 | 2,63% |
| Avaria | 1 | 2,63% |
| Aviso sonoro | 1 | 2,63% |
| Baldeação | 1 | 2,63% |
| Conservação e limpeza | 1 | 2,63% |
| Escada rolante | 1 | 2,63% |
| horários | 1 | 2,63% |
| Vagão feminino | 1 | 2,63% |
| Total | 38 | 100% |

Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

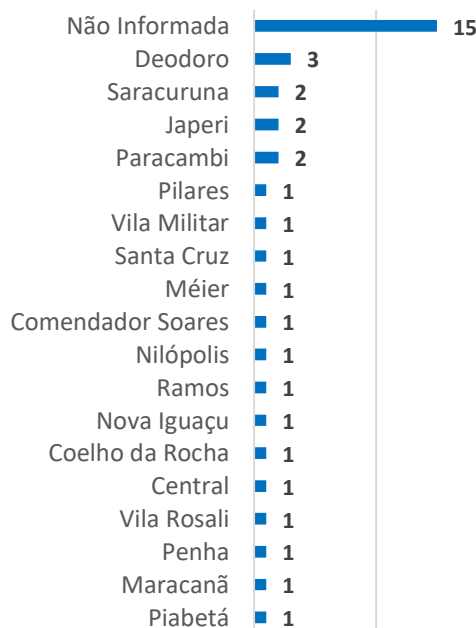
| Ramal | Total | % |
|----------------|-----------|-------------|
| Não Informado | 15 | 39,47% |
| Japeri | 7 | 18,42% |
| Santa Cruz | 5 | 13,16% |
| Paracambi | 3 | 7,89% |
| Deodoro | 2 | 5,26% |
| Belford Roxo | 2 | 5,26% |
| Ramalho | 2 | 5,26% |
| Vila Inhomirim | 1 | 2,63% |
| Guapimirim | 1 | 2,63% |
| Total | 38 | 100% |



3.4 Estação das reclamações

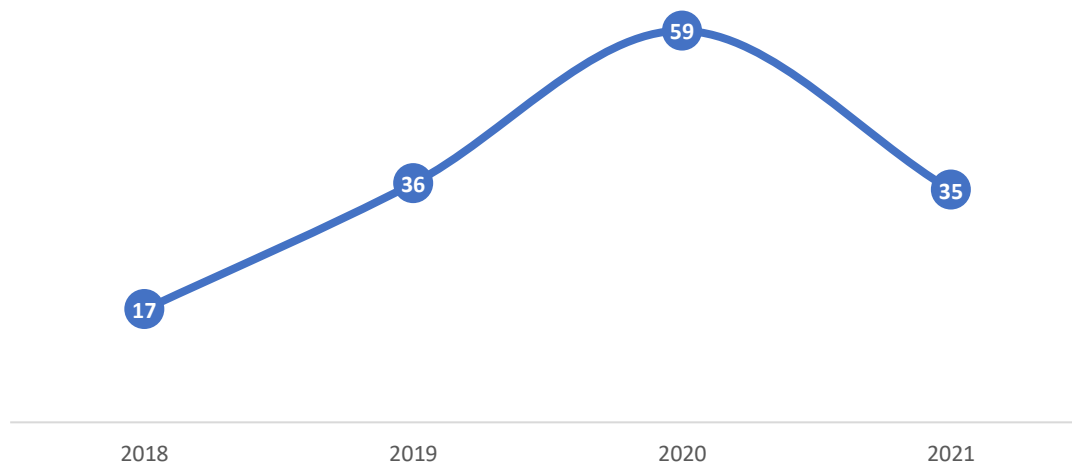
| Estação | Total | % |
|-------------------|-----------|-------------|
| Não Informada | 15 | 39,47% |
| Deodoro | 3 | 7,89% |
| Saracuruna | 2 | 5,26% |
| Japeri | 2 | 5,26% |
| Paracambi | 2 | 5,26% |
| Pilares | 1 | 2,63% |
| Vila Militar | 1 | 2,63% |
| Santa Cruz | 1 | 2,63% |
| Méier | 1 | 2,63% |
| Comendador Soares | 1 | 2,63% |
| Nilópolis | 1 | 2,63% |
| Ramos | 1 | 2,63% |
| Nova Iguaçu | 1 | 2,63% |
| Coelho da Rocha | 1 | 2,63% |
| Central | 1 | 2,63% |
| Vila Rosali | 1 | 2,63% |
| Penha | 1 | 2,63% |
| Maracanã | 1 | 2,63% |
| Piabetá | 1 | 2,63% |
| Total | 38 | 100% |

Reclamações por Estação

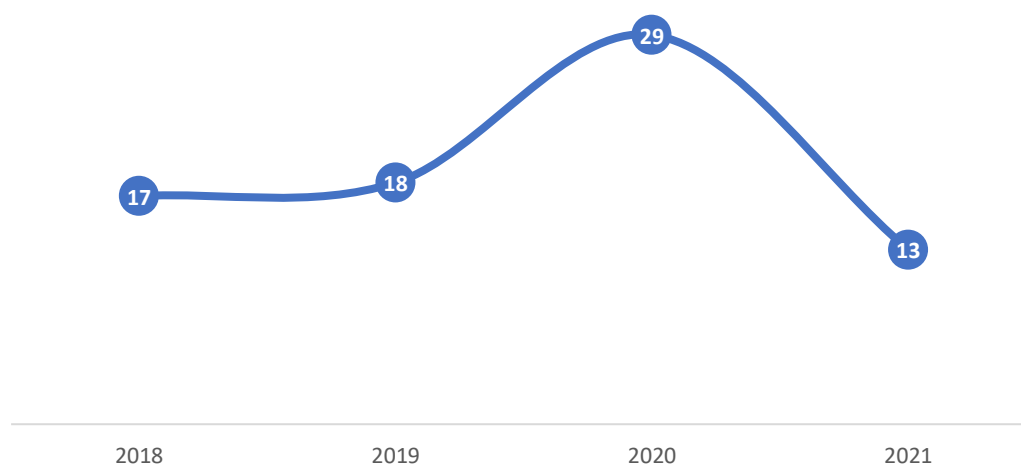


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

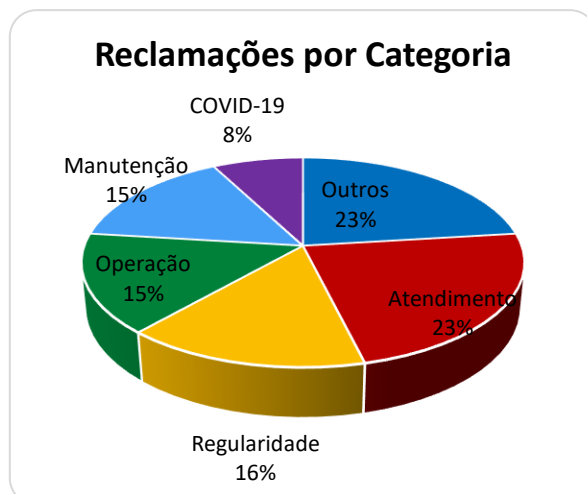


Reclamações - MetrôRio



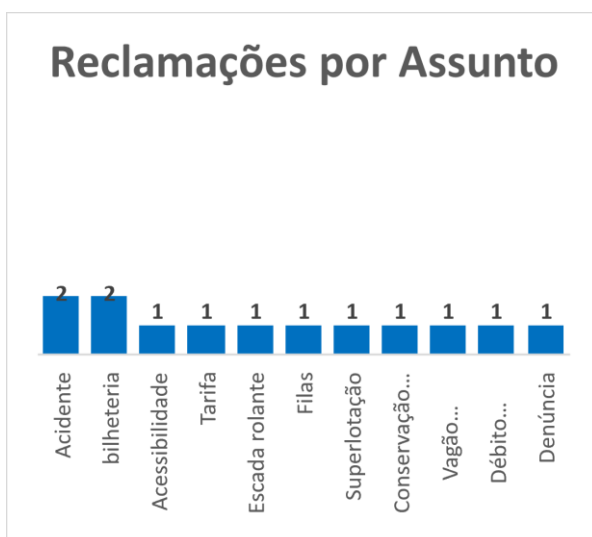
4.1 Categoria das reclamações

| Categorização | Total | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Outros | 3 | 23,08% |
| Atendimento | 3 | 23,08% |
| Regularidade | 2 | 15,38% |
| Operação | 2 | 15,38% |
| Manutenção | 2 | 15,38% |
| COVID-19 | 1 | 7,69% |
| Total | 13 | 100% |



4.2 Assunto das reclamações

| Assunto | Total | % |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Acidente | 2 | 15,38% |
| bilheteria | 2 | 15,38% |
| Acessibilidade | 1 | 7,69% |
| Tarifa | 1 | 7,69% |
| Escada rolante | 1 | 7,69% |
| Filas | 1 | 7,69% |
| Superlotação | 1 | 7,69% |
| Conservação e limpeza | 1 | 7,69% |
| Vagão feminino | 1 | 7,69% |
| Débito indevido | 1 | 7,69% |
| Denúncia | 1 | 7,69% |
| Total | 13 | 100% |



4.3 Linha das reclamações

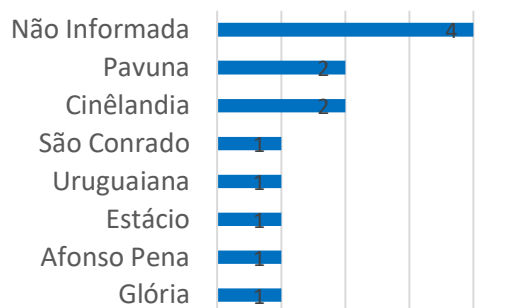
| Linha | Total | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Não Informada | 9 | 69,23% |
| Linha 2 | 3 | 23,08% |
| Linha 1 | 1 | 7,69% |
| Total | 13 | 100% |



4.3 Estação das Reclamações

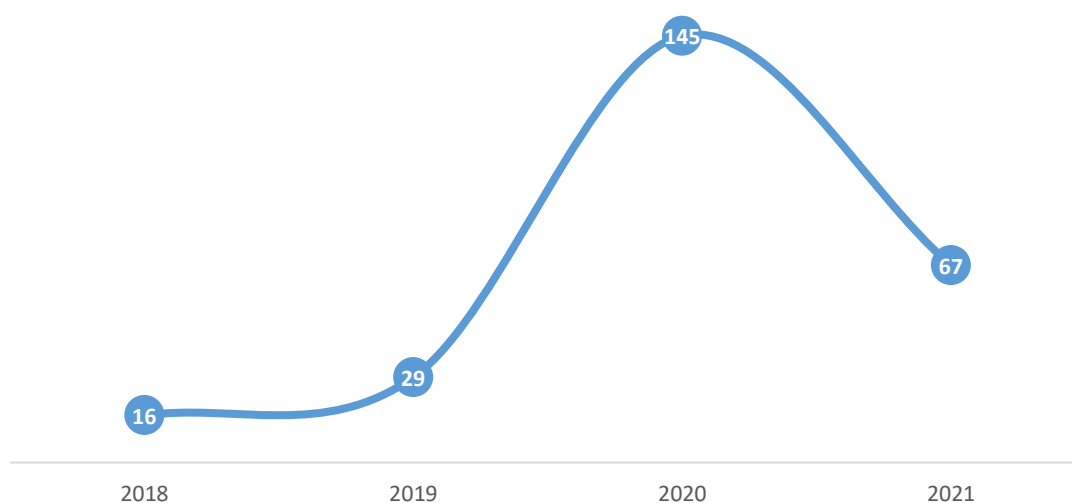
| Estação | Total | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Não Informada | 4 | 30,77% |
| Pavuna | 2 | 15,38% |
| Cinêlandia | 2 | 15,38% |
| São Conrado | 1 | 7,69% |
| Uruguaiana | 1 | 7,69% |
| Estácio | 1 | 7,69% |
| Afonso Pena | 1 | 7,69% |
| Glória | 1 | 7,69% |
| Total | 13 | 100% |

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

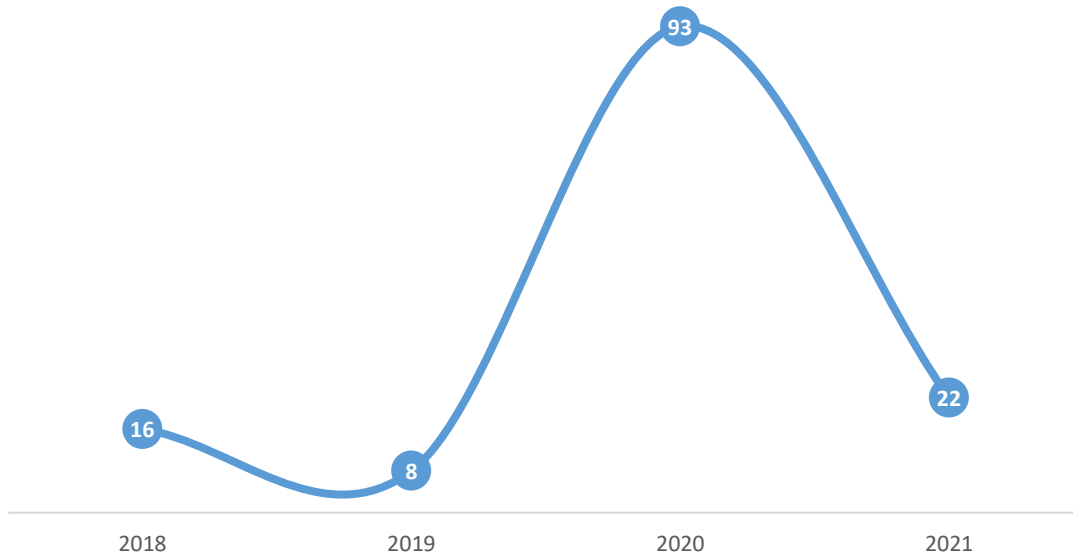


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



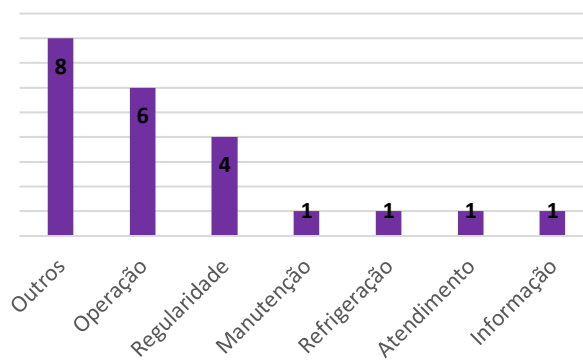
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria

| Categorização | Total | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Outros | 8 | 36,36% |
| Operação | 6 | 27,27% |
| Regularidade | 4 | 18,18% |
| Manutenção | 1 | 4,55% |
| Refrigeração | 1 | 4,55% |
| Atendimento | 1 | 4,55% |
| Informação | 1 | 4,55% |
| Total | 22 | 100% |



5.2 Assunto das reclamações

| Assunto | Total | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Intervalos | 8 | 36,36% |
| Superlotação | 4 | 18,18% |
| Tarifa | 2 | 9,09% |
| Operação | 2 | 9,09% |
| Informação | 2 | 9,09% |
| Refrigeração | 1 | 4,55% |
| horários | 1 | 4,55% |
| Aviso sonoro | 1 | 4,55% |
| Atendimento | 1 | 4,55% |
| Total | 22 | 100% |

Reclamações por Assunto

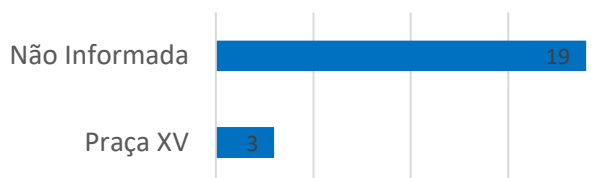


5.3 Estação das reclamações

| Estação | Total | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Não Informada | 19 | 86,36% |
| Praça XV | 3 | 13,64% |
| Total | 22 | 100% |

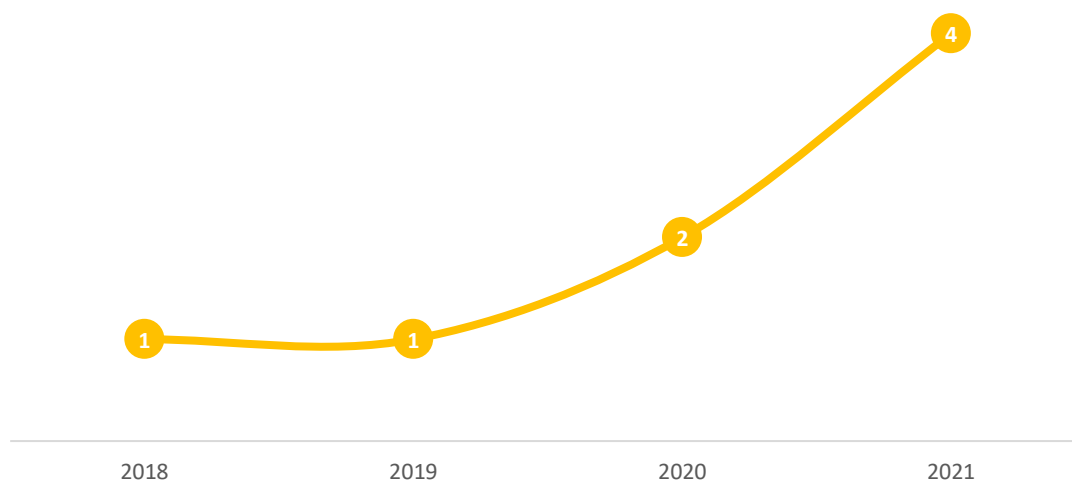
Gráfico de barras das reclamações da CCR

Barcas por estação

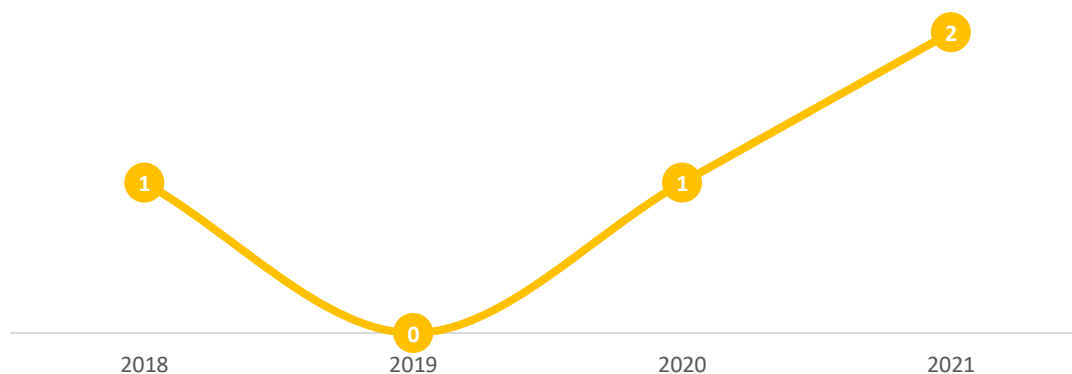


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



6.1 Categoria e assunto das Reclamações

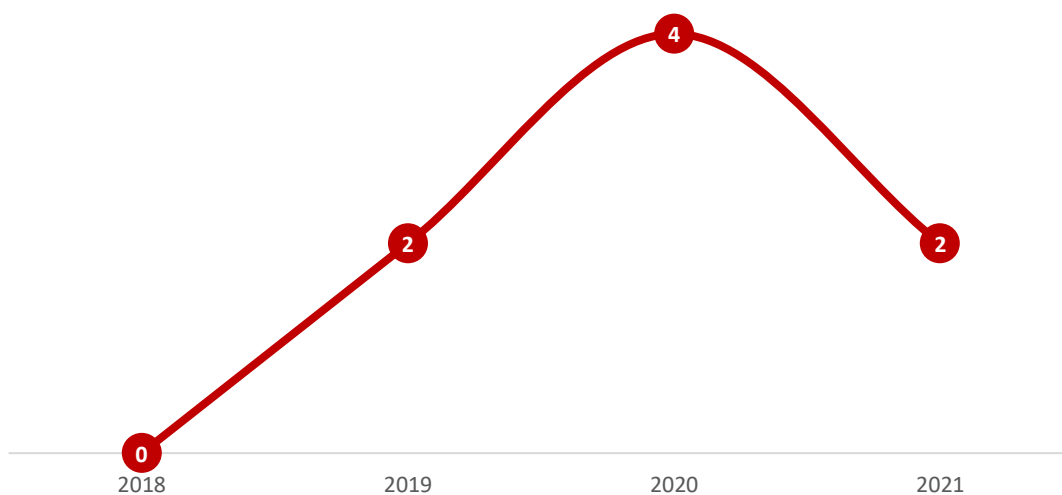
| Categorização | Total | % |
|---------------|----------|-------------|
| Outros | 1 | 50,00% |
| Atendimento | 1 | 50,00% |
| Total | 2 | 100% |

| Assunto | Total | % |
|--------------|----------|-------------|
| Atendimento | 1 | 50,00% |
| Acidente | 1 | 50,00% |
| Total | 2 | 100% |

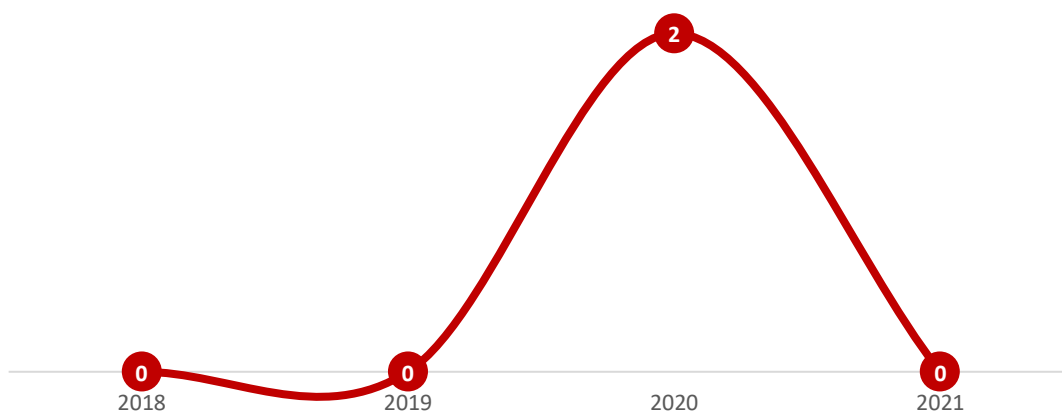
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

No Mês de março, no âmbito da Ouvidoria da Agetransp, não houve reclamações em relação a Concessionária Rota 116.

Manifestações - Rota 116



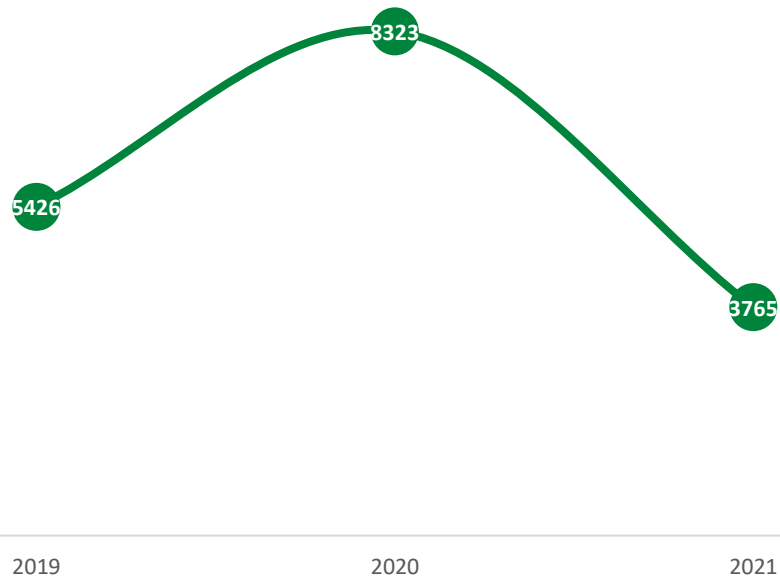
Reclamações - Rota 116



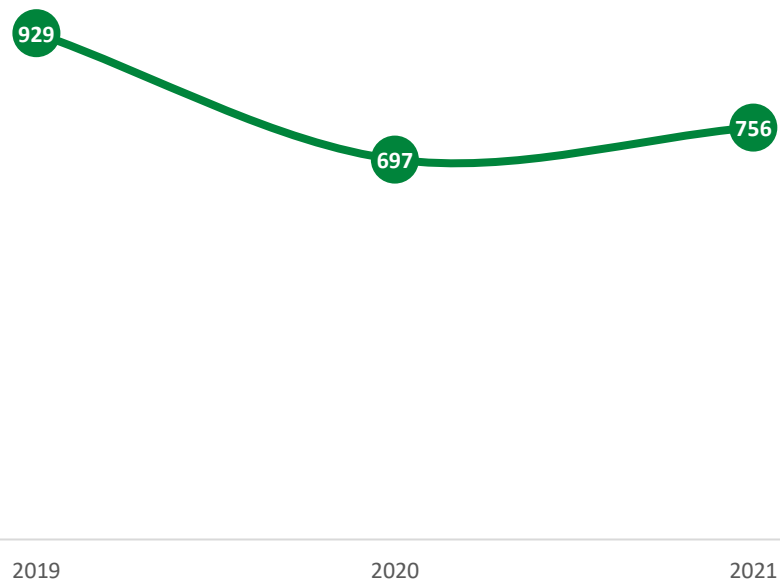


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

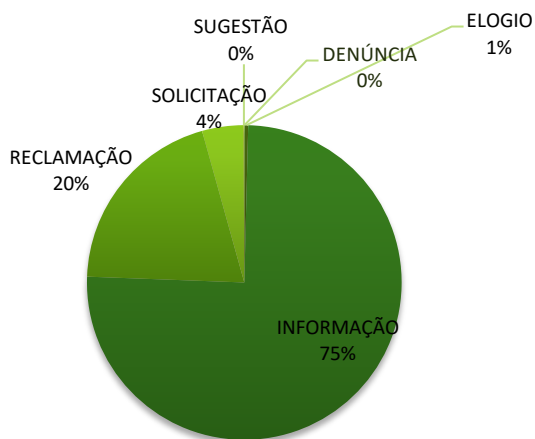




8.1 Manifestações por Tipo

| Tipo de Manifestação | Manifestações | % |
|----------------------|---------------|-------------|
| DENÚNCIA | 1 | 0,03% |
| ELOGIO | 14 | 0,37% |
| INFORMAÇÃO | 2831 | 75,19% |
| RECLAMAÇÃO | 756 | 20,08% |
| SOLICITAÇÃO | 160 | 4,25% |
| SUGESTÃO | 3 | 0,08% |
| Total | 3765 | 100% |

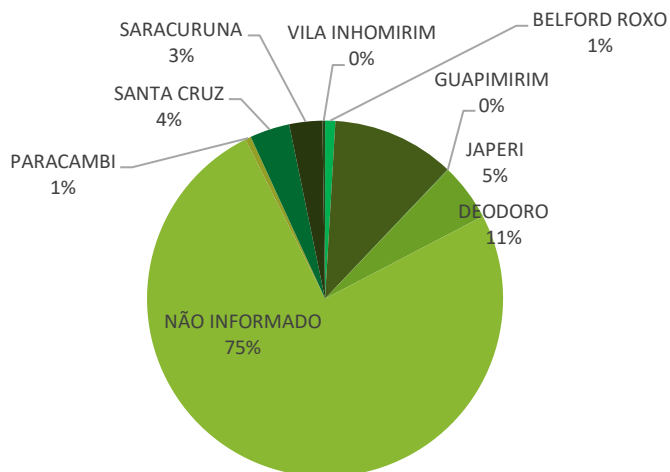
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

| Ramal | Manifestações | % |
|----------------|---------------|-------------|
| BELFORD ROXO | 35 | 0,93% |
| DEODORO | 420 | 11,16% |
| GUAPIMIRIM | 2 | 0,05% |
| JAPERI | 196 | 5,21% |
| NÃO INFORMADO | 2834 | 75,27% |
| PARACAMBI | 20 | 0,53% |
| SANTA CRUZ | 136 | 3,61% |
| SARACURUNA | 113 | 3,00% |
| VILA INHOMIRIM | 9 | 0,24% |
| Total | 3765 | 100% |

Manifestações Supervia - Por Ramal

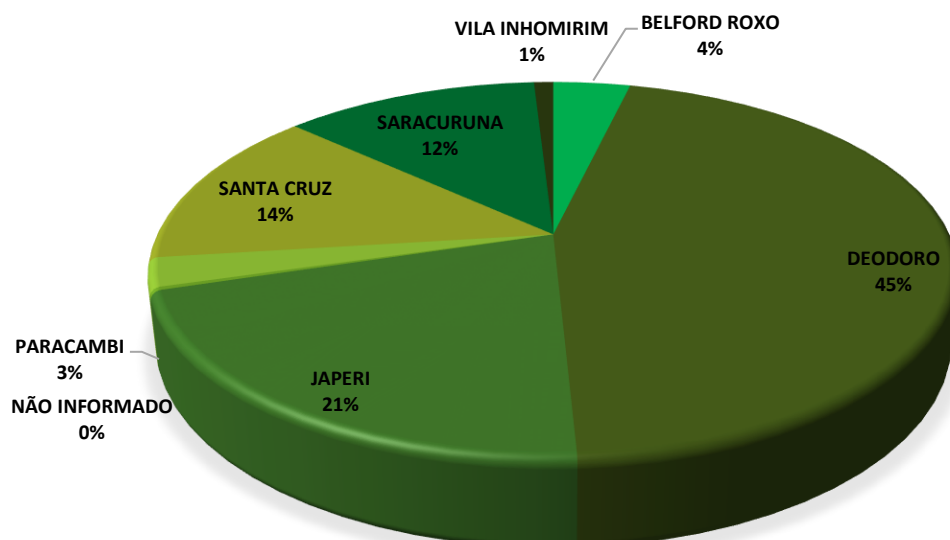




8.3 Reclamações por Ramal

| Ramal | Reclamações | % |
|----------------|-------------|-------------|
| BELFORD ROXO | 28 | 3,70% |
| DEODORO | 344 | 45,50% |
| JAPERI | 159 | 21,03% |
| NÃO INFORMADO | 2 | 0,26% |
| PARACAMBI | 19 | 2,51% |
| SANTA CRUZ | 104 | 13,76% |
| SARACURUNA | 93 | 12,30% |
| VILA INHOMIRIM | 7 | 0,93% |
| Total | 756 | 100% |

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



8.4 Reclamações por assunto

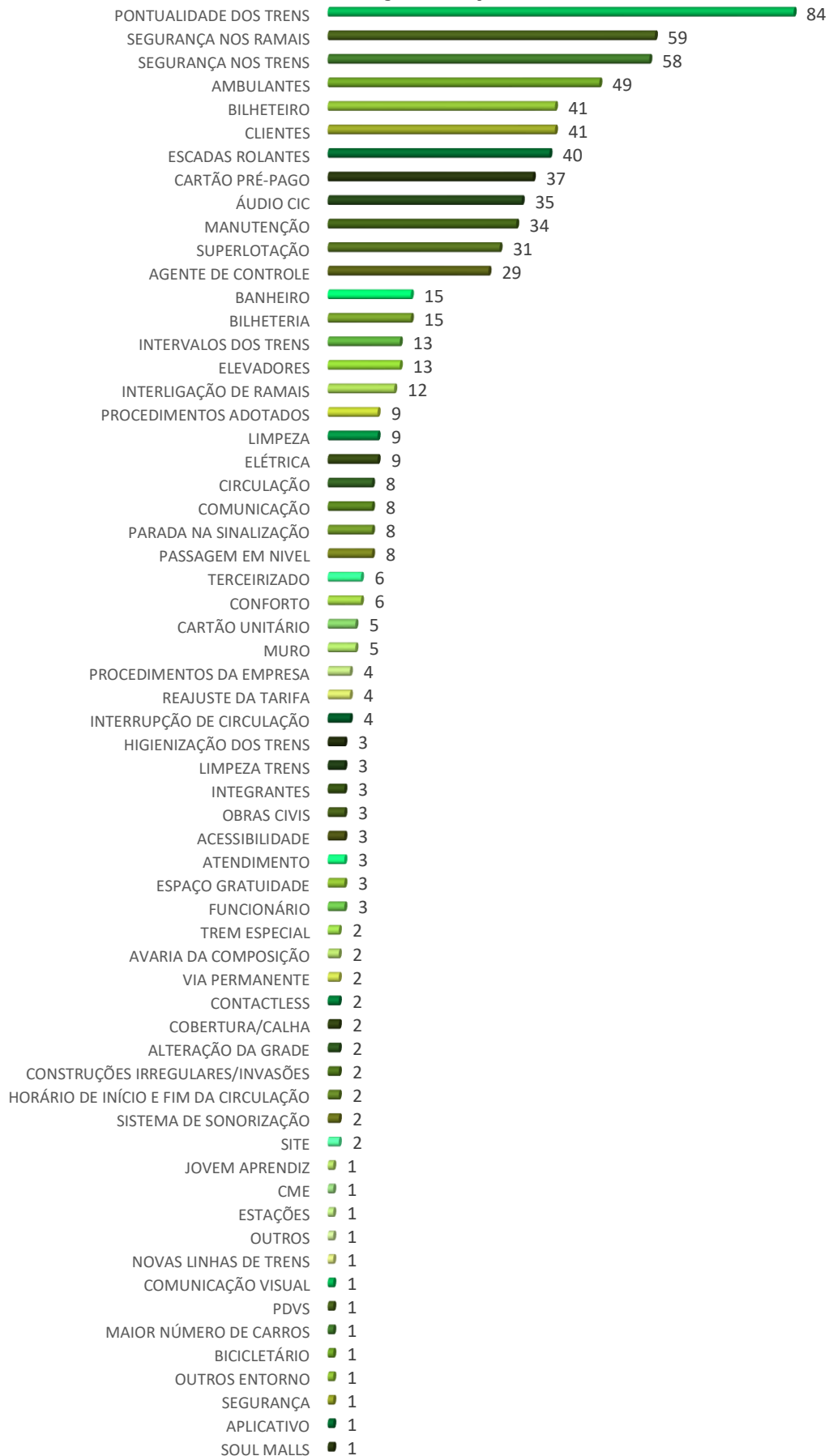
| Assunto | Reclamações | % |
|------------------------|-------------|--------|
| PONTUALIDADE DOS TRENS | 84 | 11,11% |
| SEGURANÇA NOS RAMAIS | 59 | 7,80% |
| SEGURANÇA NOS TRENS | 58 | 7,67% |
| AMBULANTES | 49 | 6,48% |
| BILHETEIRO | 41 | 5,42% |
| CLIENTES | 41 | 5,42% |
| ESCADAS ROLANTES | 40 | 5,29% |
| CARTÃO PRÉ-PAGO | 37 | 4,89% |
| ÁUDIO CIC | 35 | 4,63% |
| MANUTENÇÃO | 34 | 4,50% |
| SUPERLOTAÇÃO | 31 | 4,10% |
| AGENTE DE CONTROLE | 29 | 3,84% |
| BANHEIRO | 15 | 1,98% |
| BILHETERIA | 15 | 1,98% |
| INTERVALOS DOS TRENS | 13 | 1,72% |



| | | |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| ELEVADORES | 13 | 1,72% |
| INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS | 12 | 1,59% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 9 | 1,19% |
| LIMPEZA | 9 | 1,19% |
| ELÉTRICA | 9 | 1,19% |
| CIRCULAÇÃO | 8 | 1,06% |
| COMUNICAÇÃO | 8 | 1,06% |
| PARADA NA SINALIZAÇÃO | 8 | 1,06% |
| PASSAGEM EM NIVEL | 8 | 1,06% |
| TERCEIRIZADO | 6 | 0,79% |
| CONFORTO | 6 | 0,79% |
| CARTÃO UNITÁRIO | 5 | 0,66% |
| MURO | 5 | 0,66% |
| PROCEDIMENTOS DA EMPRESA | 4 | 0,53% |
| REAJUSTE DA TARIFA | 4 | 0,53% |
| INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO | 4 | 0,53% |
| HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS | 3 | 0,40% |
| LIMPEZA TRENS | 3 | 0,40% |
| INTEGRANTES | 3 | 0,40% |
| OBRAS CIVIS | 3 | 0,40% |
| ACESSIBILIDADE | 3 | 0,40% |
| ATENDIMENTO | 3 | 0,40% |
| ESPAÇO GRATUIDADE | 3 | 0,40% |
| FUNCIONÁRIO | 3 | 0,40% |
| TREM ESPECIAL | 2 | 0,26% |
| AVARIA DA COMPOSIÇÃO | 2 | 0,26% |
| VIA PERMANENTE | 2 | 0,26% |
| CONTACTLESS | 2 | 0,26% |
| COBERTURA/CALHA | 2 | 0,26% |
| ALTERAÇÃO DA GRADE | 2 | 0,26% |
| CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES | 2 | 0,26% |
| HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO | 2 | 0,26% |
| SISTEMA DE SONORIZAÇÃO | 2 | 0,26% |
| SITE | 2 | 0,26% |
| JOVEM APRENDIZ | 1 | 0,13% |
| CME | 1 | 0,13% |
| ESTAÇÕES | 1 | 0,13% |
| OUTROS | 1 | 0,13% |
| NOVAS LINHAS DE TRENS | 1 | 0,13% |
| COMUNICAÇÃO VISUAL | 1 | 0,13% |
| PDVS | 1 | 0,13% |
| MAIOR NÚMERO DE CARROS | 1 | 0,13% |
| BICICLETÁRIO | 1 | 0,13% |
| OUTROS ENTORNO | 1 | 0,13% |
| SEGURANÇA | 1 | 0,13% |
| APLICATIVO | 1 | 0,13% |
| SOUL MALLS | 1 | 0,13% |
| Total | 756 | 100,00% |



Reclamações Supervia - Por Assunto

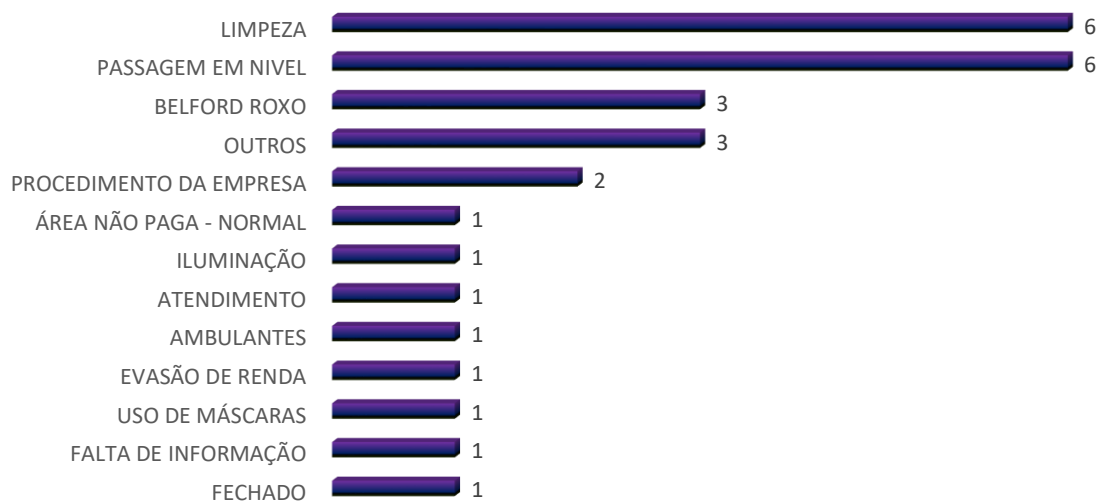




8.5 Ramal Belford Roxo

| Assunto | Reclamações | % |
|-------------------------|-------------|-------------|
| LIMPEZA | 6 | 21,43% |
| PASSAGEM EM NIVEL | 6 | 21,43% |
| BELFORD ROXO | 3 | 10,71% |
| OUTROS | 3 | 10,71% |
| PROCEDIMENTO DA EMPRESA | 2 | 7,14% |
| ÁREA NÃO PAGA - NORMAL | 1 | 3,57% |
| ILUMINAÇÃO | 1 | 3,57% |
| ATENDIMENTO | 1 | 3,57% |
| AMBULANTES | 1 | 3,57% |
| EVASÃO DE RENDA | 1 | 3,57% |
| USO DE MÁSCARAS | 1 | 3,57% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 1 | 3,57% |
| FECHADO | 1 | 3,57% |
| Total | 28 | 100% |

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



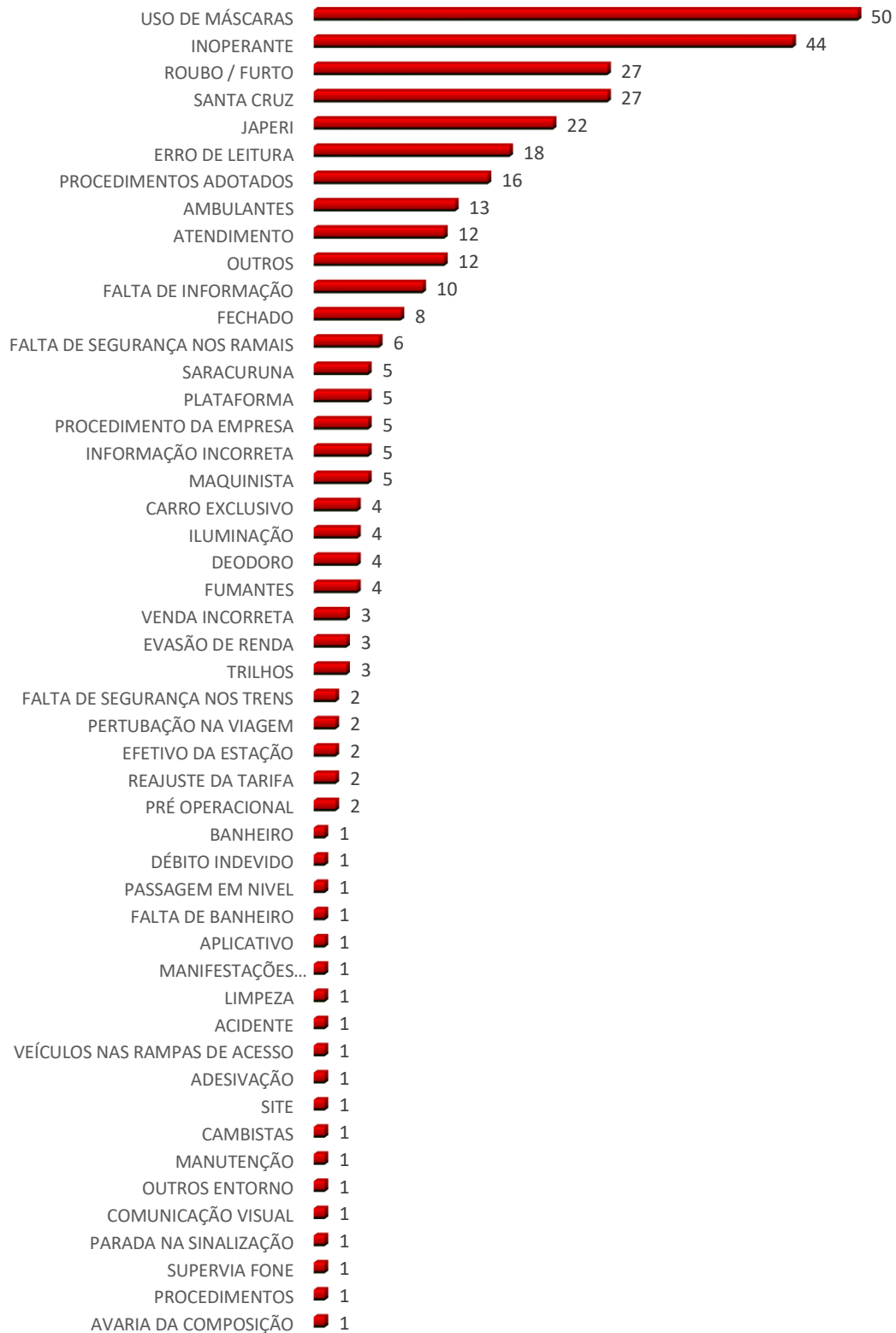


8.6 Ramal Deodoro

| Assunto | Reclamações | % |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| USO DE MÁSCARAS | 50 | 14,53% |
| INOPERANTE | 44 | 12,79% |
| ROUBO / FURTO | 27 | 7,85% |
| SANTA CRUZ | 27 | 7,85% |
| JAPERI | 22 | 6,40% |
| ERRO DE LEITURA | 18 | 5,23% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 16 | 4,65% |
| AMBULANTES | 13 | 3,78% |
| ATENDIMENTO | 12 | 3,49% |
| OUTROS | 12 | 3,49% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 10 | 2,91% |
| FECHADO | 8 | 2,33% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS | 6 | 1,74% |
| SARACURUNA | 5 | 1,45% |
| PLATAFORMA | 5 | 1,45% |
| PROCEDIMENTO DA EMPRESA | 5 | 1,45% |
| INFORMAÇÃO INCORRETA | 5 | 1,45% |
| MAQUINISTA | 5 | 1,45% |
| CARRO EXCLUSIVO | 4 | 1,16% |
| ILUMINAÇÃO | 4 | 1,16% |
| DEODORO | 4 | 1,16% |
| FUMANTES | 4 | 1,16% |
| VENDA INCORRETA | 3 | 0,87% |
| EVASÃO DE RENDA | 3 | 0,87% |
| TRILHOS | 3 | 0,87% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS | 2 | 0,58% |
| PERTUBAÇÃO NA VIAGEM | 2 | 0,58% |
| EFETIVO DA ESTAÇÃO | 2 | 0,58% |
| REAJUSTE DA TARIFA | 2 | 0,58% |
| PRÉ OPERACIONAL | 2 | 0,58% |
| BANHEIRO | 1 | 0,29% |
| DÉBITO INDEVIDO | 1 | 0,29% |
| PASSAGEM EM NIVEL | 1 | 0,29% |
| FALTA DE BANHEIRO | 1 | 0,29% |
| APLICATIVO | 1 | 0,29% |
| MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS | 1 | 0,29% |
| LIMPEZA | 1 | 0,29% |
| ACIDENTE | 1 | 0,29% |
| VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO | 1 | 0,29% |
| ADESIVAÇÃO | 1 | 0,29% |
| SITE | 1 | 0,29% |
| CAMBISTAS | 1 | 0,29% |
| MANUTENÇÃO | 1 | 0,29% |
| OUTROS ENTORNO | 1 | 0,29% |
| COMUNICAÇÃO VISUAL | 1 | 0,29% |
| PARADA NA SINALIZAÇÃO | 1 | 0,29% |
| SUPERVIA FONE | 1 | 0,29% |
| PROCEDIMENTOS | 1 | 0,29% |
| AVARIA DA COMPOSIÇÃO | 1 | 0,29% |
| Total | 344 | 100% |



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

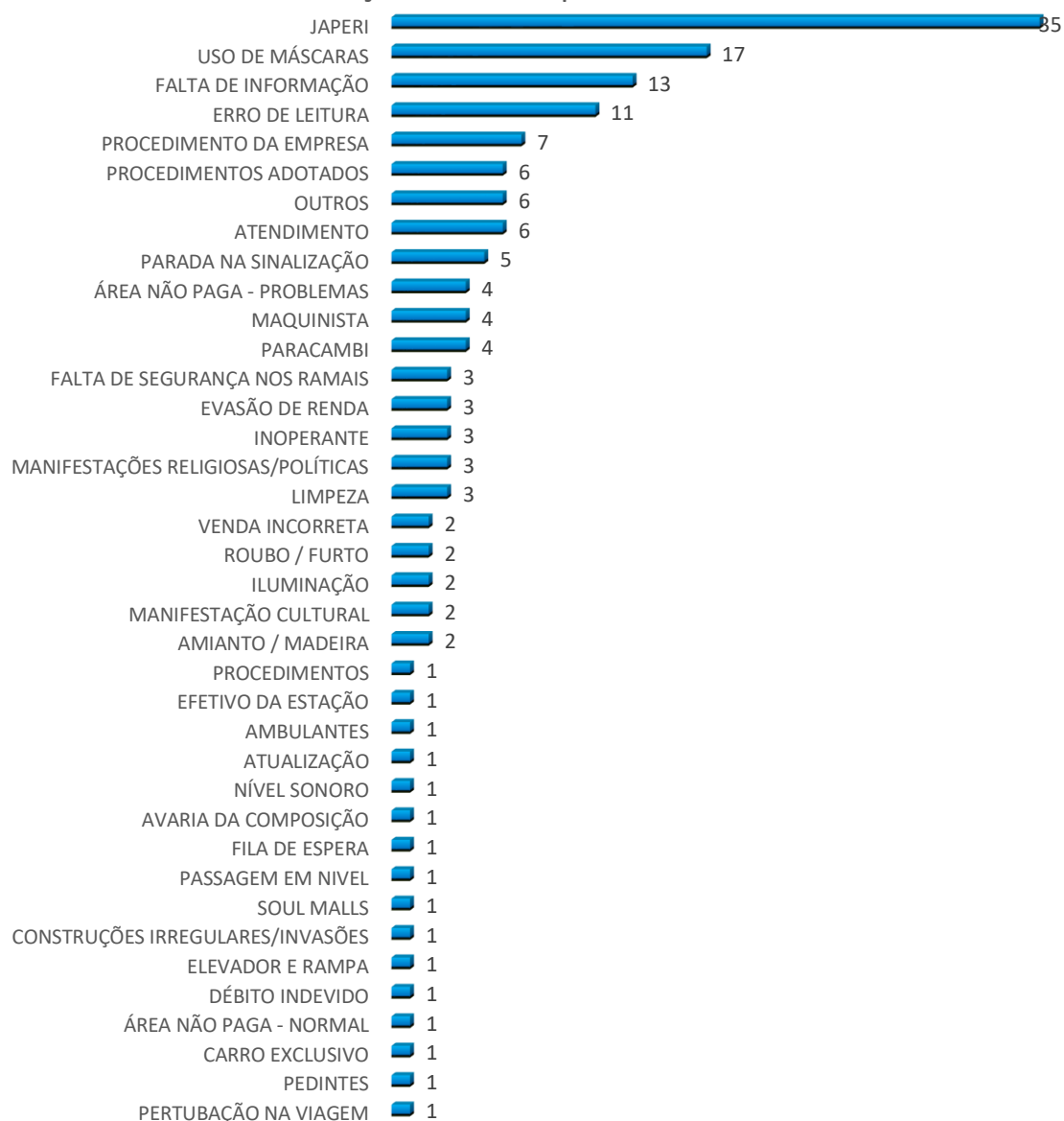
Não houve manifestações acerca do Ramal.

8.6 Ramal Japeri

| Assunto | Reclamações | % |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| JAPERI | 35 | 22,01% |
| USO DE MÁSCARAS | 17 | 10,69% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 13 | 8,18% |
| ERRO DE LEITURA | 11 | 6,92% |
| PROCEDIMENTO DA EMPRESA | 7 | 4,40% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 6 | 3,77% |
| OUTROS | 6 | 3,77% |
| ATENDIMENTO | 6 | 3,77% |
| PARADA NA SINALIZAÇÃO | 5 | 3,14% |
| ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS | 4 | 2,52% |
| MAQUINISTA | 4 | 2,52% |
| PARACAMBI | 4 | 2,52% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS | 3 | 1,89% |
| EVAÇÃO DE RENDA | 3 | 1,89% |
| INOPERANTE | 3 | 1,89% |
| MANIFESTAÇÕES | | |
| RELIGIOSAS/POLÍTICAS | 3 | 1,89% |
| LIMPEZA | 3 | 1,89% |
| VENDA INCORRETA | 2 | 1,26% |
| ROUBO / FURTO | 2 | 1,26% |
| ILUMINAÇÃO | 2 | 1,26% |
| MANIFESTAÇÃO CULTURAL | 2 | 1,26% |
| AMIANTO / MADEIRA | 2 | 1,26% |
| PROCEDIMENTOS | 1 | 0,63% |
| EFETIVO DA ESTAÇÃO | 1 | 0,63% |
| AMBULANTES | 1 | 0,63% |
| ATUALIZAÇÃO | 1 | 0,63% |
| NÍVEL SONORO | 1 | 0,63% |
| AVARIA DA COMPOSIÇÃO | 1 | 0,63% |
| FILA DE ESPERA | 1 | 0,63% |
| PASSAGEM EM NÍVEL | 1 | 0,63% |
| SOUL MALLS | 1 | 0,63% |
| CONSTRUÇÕES | | |
| IRREGULARES/INVASÕES | 1 | 0,63% |
| ELEVADOR E RAMPA | 1 | 0,63% |
| DÉBITO INDEVIDO | 1 | 0,63% |
| ÁREA NÃO PAGA - NORMAL | 1 | 0,63% |
| CARRO EXCLUSIVO | 1 | 0,63% |
| PEDINTES | 1 | 0,63% |
| PERTUBAÇÃO NA VIAGEM | 1 | 0,63% |
| Total | 159 | 100% |



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

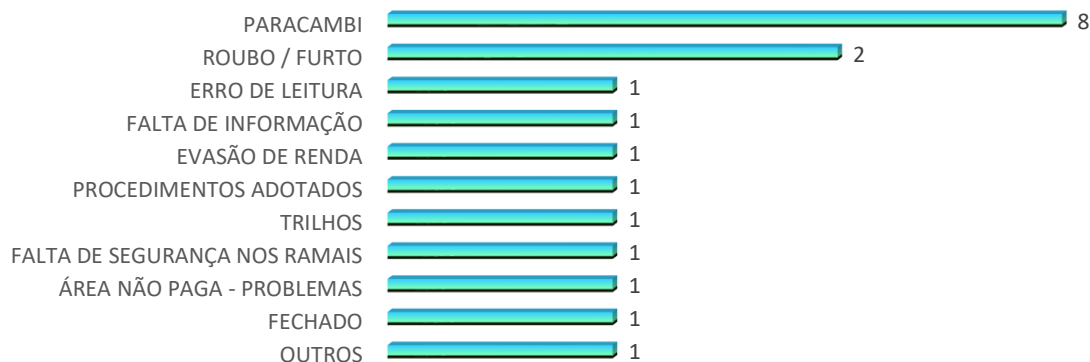


8.7 Ramal Paracambi

| Assunto | Reclamações | % |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| PARACAMBI | 8 | 42,11% |
| ROUBO / FURTO | 2 | 10,53% |
| ERRO DE LEITURA | 1 | 5,26% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 1 | 5,26% |
| EVASÃO DE RENDA | 1 | 5,26% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 1 | 5,26% |
| TRILHOS | 1 | 5,26% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS | 1 | 5,26% |
| ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS | 1 | 5,26% |
| FECHADO | 1 | 5,26% |
| OUTROS | 1 | 5,26% |
| Total | 19 | 100% |



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

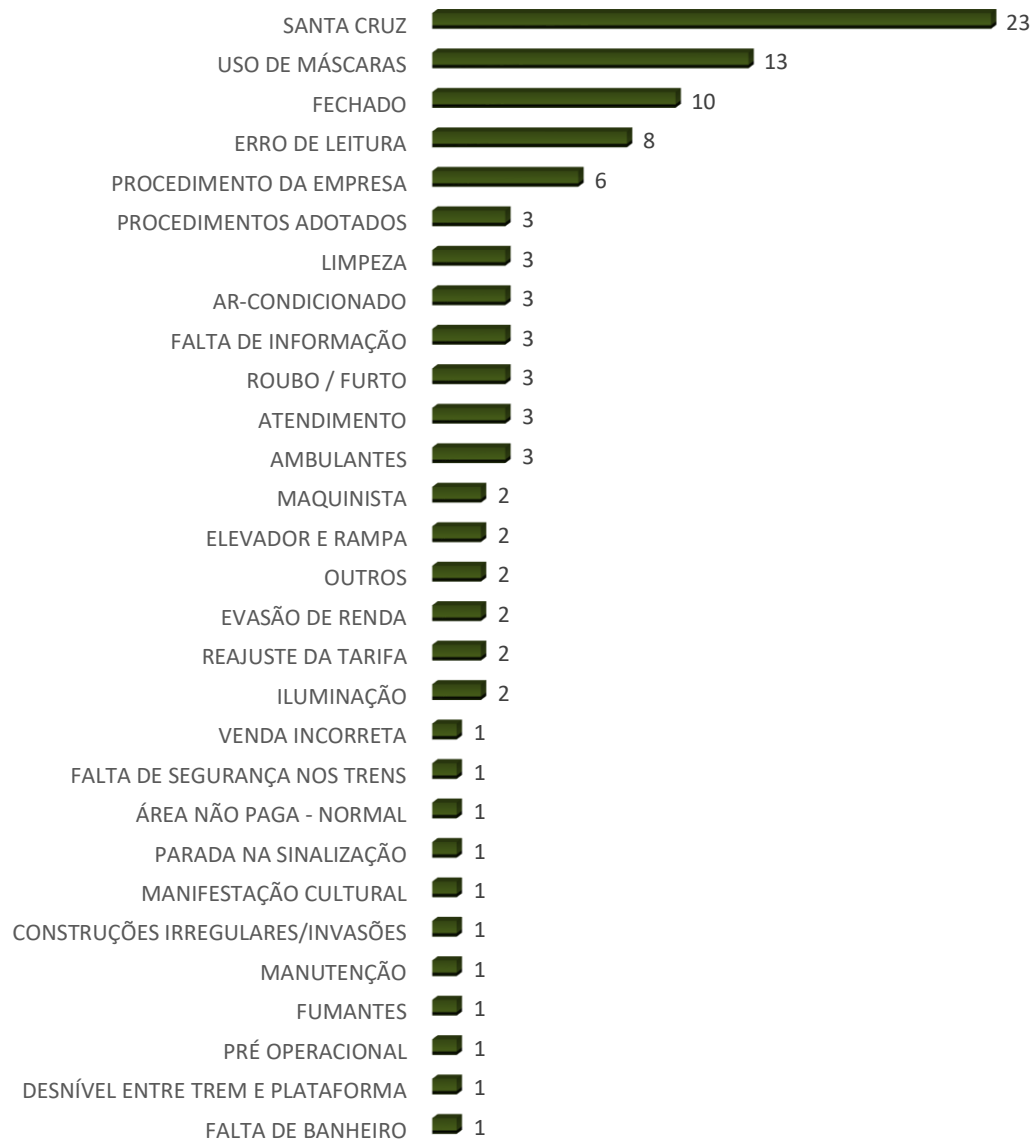


8.8 Ramal Santa Cruz

| Assunto | Reclamações | % |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| SANTA CRUZ | 23 | 22,12% |
| USO DE MÁSCARAS | 13 | 12,50% |
| FECHADO | 10 | 9,62% |
| ERRO DE LEITURA | 8 | 7,69% |
| PROCEDIMENTO DA EMPRESA | 6 | 5,77% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 3 | 2,88% |
| LIMPEZA | 3 | 2,88% |
| AR-CONDICIONADO | 3 | 2,88% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 3 | 2,88% |
| ROUBO / FURTO | 3 | 2,88% |
| ATENDIMENTO | 3 | 2,88% |
| AMBULANTES | 3 | 2,88% |
| MAQUINISTA | 2 | 1,92% |
| ELEVADOR E RAMPA | 2 | 1,92% |
| OUTROS | 2 | 1,92% |
| EVASÃO DE RENDA | 2 | 1,92% |
| REAJUSTE DA TARIFA | 2 | 1,92% |
| ILUMINAÇÃO | 2 | 1,92% |
| VENDA INCORRETA | 1 | 0,96% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS | 1 | 0,96% |
| ÁREA NÃO PAGA - NORMAL | 1 | 0,96% |
| PARADA NA SINALIZAÇÃO | 1 | 0,96% |
| MANIFESTAÇÃO CULTURAL | 1 | 0,96% |
| CONSTRUÇÕES | | |
| IRREGULARES/INVASÕES | 1 | 0,96% |
| MANUTENÇÃO | 1 | 0,96% |
| FUMANTES | 1 | 0,96% |
| PRÉ OPERACIONAL | 1 | 0,96% |
| DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA | 1 | 0,96% |
| FALTA DE BANHEIRO | 1 | 0,96% |
| Total | 104 | 100% |



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



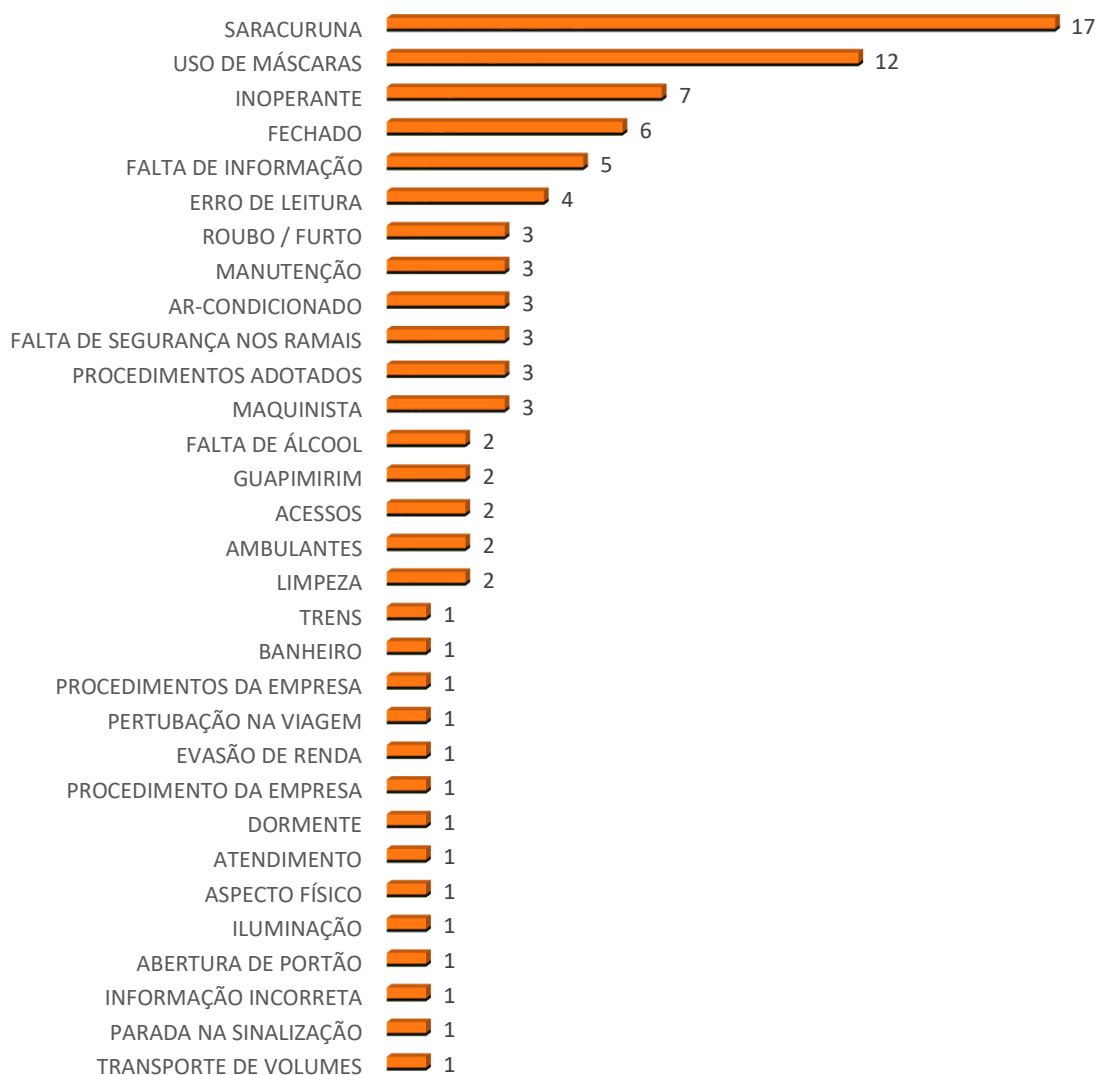


8.9 Ramal Saracuruna

| Assunto | Reclamações | % |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| SARACURUNA | 17 | 18,28% |
| USO DE MÁSCARAS | 12 | 12,90% |
| INOOPERANTE | 7 | 7,53% |
| FECHADO | 6 | 6,45% |
| FALTA DE INFORMAÇÃO | 5 | 5,38% |
| ERRO DE LEITURA | 4 | 4,30% |
| ROUBO / FURTO | 3 | 3,23% |
| MANUTENÇÃO | 3 | 3,23% |
| AR-CONDICIONADO | 3 | 3,23% |
| FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS | 3 | 3,23% |
| PROCEDIMENTOS ADOTADOS | 3 | 3,23% |
| MAQUINISTA | 3 | 3,23% |
| FALTA DE ÁLCOOL | 2 | 2,15% |
| GUAPIMIRIM | 2 | 2,15% |
| ACESSOS | 2 | 2,15% |
| AMBULANTES | 2 | 2,15% |
| LIMPEZA | 2 | 2,15% |
| TRENS | 1 | 1,08% |
| BANHEIRO | 1 | 1,08% |
| PROCEDIMENTOS DA EMPRESA | 1 | 1,08% |
| PERTUBAÇÃO NA VIAGEM | 1 | 1,08% |
| EVASÃO DE RENDA | 1 | 1,08% |
| PROCEDIMENTO DA EMPRESA | 1 | 1,08% |
| DORMENTE | 1 | 1,08% |
| ATENDIMENTO | 1 | 1,08% |
| ASPECTO FÍSICO | 1 | 1,08% |
| ILUMINAÇÃO | 1 | 1,08% |
| ABERTURA DE PORTÃO | 1 | 1,08% |
| INFORMAÇÃO INCORRETA | 1 | 1,08% |
| PARADA NA SINALIZAÇÃO | 1 | 1,08% |
| TRANSPORTE DE VOLUMES | 1 | 1,08% |
| Total | 93 | 100% |



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

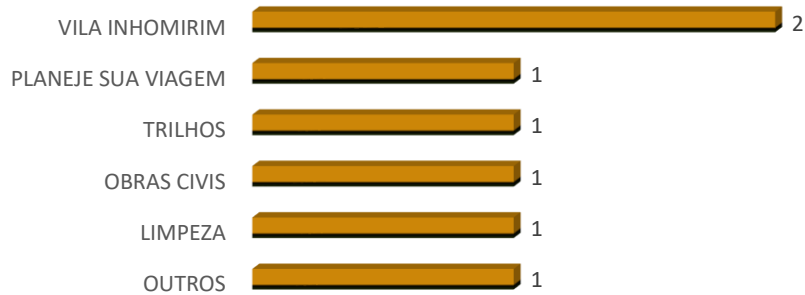


8.10 Ramal Vila Inhomirim

| Assunto | Reclamações | % |
|--------------------|-------------|-------------|
| VILA INHOMIRIM | 2 | 28,57% |
| PLANEJE SUA VIAGEM | 1 | 14,29% |
| TRILHOS | 1 | 14,29% |
| OBRAS CIVIS | 1 | 14,29% |
| LIMPEZA | 1 | 14,29% |
| OUTROS | 1 | 14,29% |
| Total | 7 | 100% |



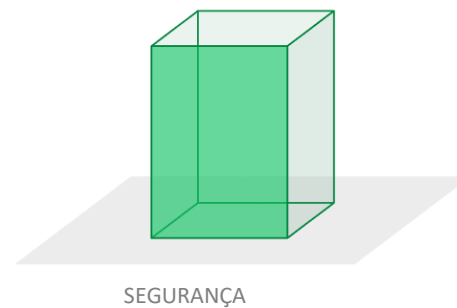
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

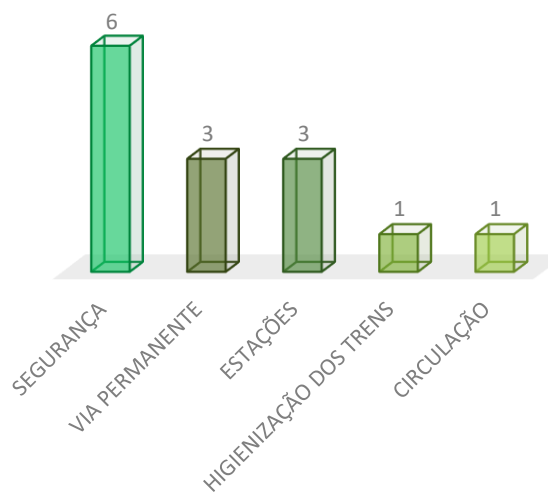
| Assunto | Denúncias | % |
|--------------|-----------|-------------|
| SEGURANÇA | 1 | 100,00% |
| Total | 1 | 100% |

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



| Assunto | Elogios | % |
|------------------------|-----------|-------------|
| SEGURANÇA | 6 | 42,86% |
| VIA PERMANENTE | 3 | 21,43% |
| ESTAÇÕES | 3 | 21,43% |
| HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS | 1 | 7,14% |
| CIRCULAÇÃO | 1 | 7,14% |
| Total | 14 | 100% |

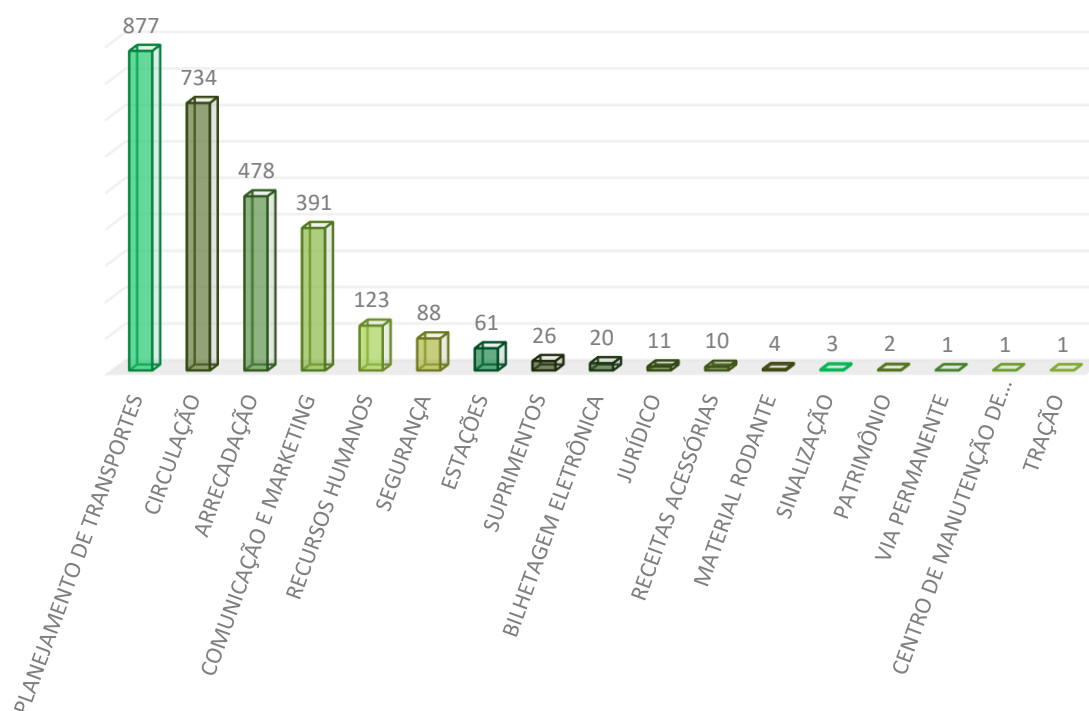
ELOGIOS - POR ASSUNTO





| Assunto | Informações | % |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES | 877 | 30,98% |
| CIRCULAÇÃO | 734 | 25,93% |
| ARRECADADAÇÃO | 478 | 16,88% |
| COMUNICAÇÃO E MARKETING | 391 | 13,81% |
| RECURSOS HUMANOS | 123 | 4,34% |
| SEGURANÇA | 88 | 3,11% |
| ESTAÇÕES | 61 | 2,15% |
| SUPRIMENTOS | 26 | 0,92% |
| BILHETAGEM ELETRÔNICA | 20 | 0,71% |
| JURÍDICO | 11 | 0,39% |
| RECEITAS ACESSÓRIAS | 10 | 0,35% |
| MATERIAL RODANTE | 4 | 0,14% |
| SINALIZAÇÃO | 3 | 0,11% |
| PATRIMÔNIO | 2 | 0,07% |
| VIA PERMANENTE | 1 | 0,04% |
| CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES | 1 | 0,04% |
| TRAÇÃO | 1 | 0,04% |
| Total | 2831 | 100% |

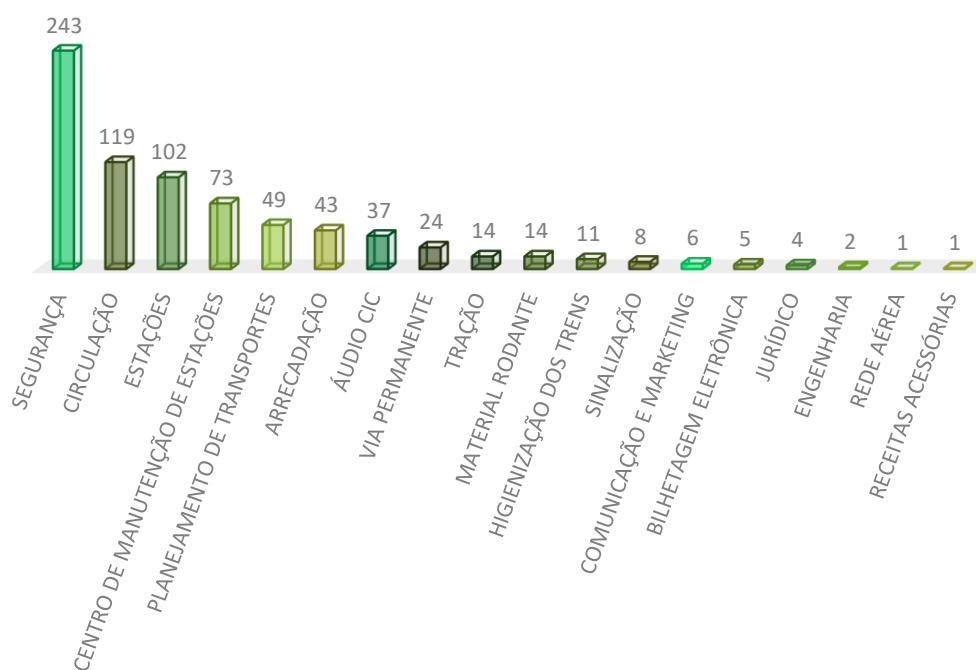
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





| Assunto | Reclamações | % |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| SEGURANÇA | 243 | 32,14% |
| CIRCULAÇÃO | 119 | 15,74% |
| ESTAÇÕES | 102 | 13,49% |
| CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES | 73 | 9,66% |
| PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES | 49 | 6,48% |
| ARRECADAÇÃO | 43 | 5,69% |
| ÁUDIO CIC | 37 | 4,89% |
| VIA PERMANENTE | 24 | 3,17% |
| TRAÇÃO | 14 | 1,85% |
| MATERIAL RODANTE | 14 | 1,85% |
| HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS | 11 | 1,46% |
| SINALIZAÇÃO | 8 | 1,06% |
| COMUNICAÇÃO E MARKETING | 6 | 0,79% |
| BILHETAGEM ELETRÔNICA | 5 | 0,66% |
| JURÍDICO | 4 | 0,53% |
| ENGENHARIA | 2 | 0,26% |
| REDE AÉREA | 1 | 0,13% |
| RECEITAS ACESSÓRIAS | 1 | 0,13% |
| Total | 756 | 100% |

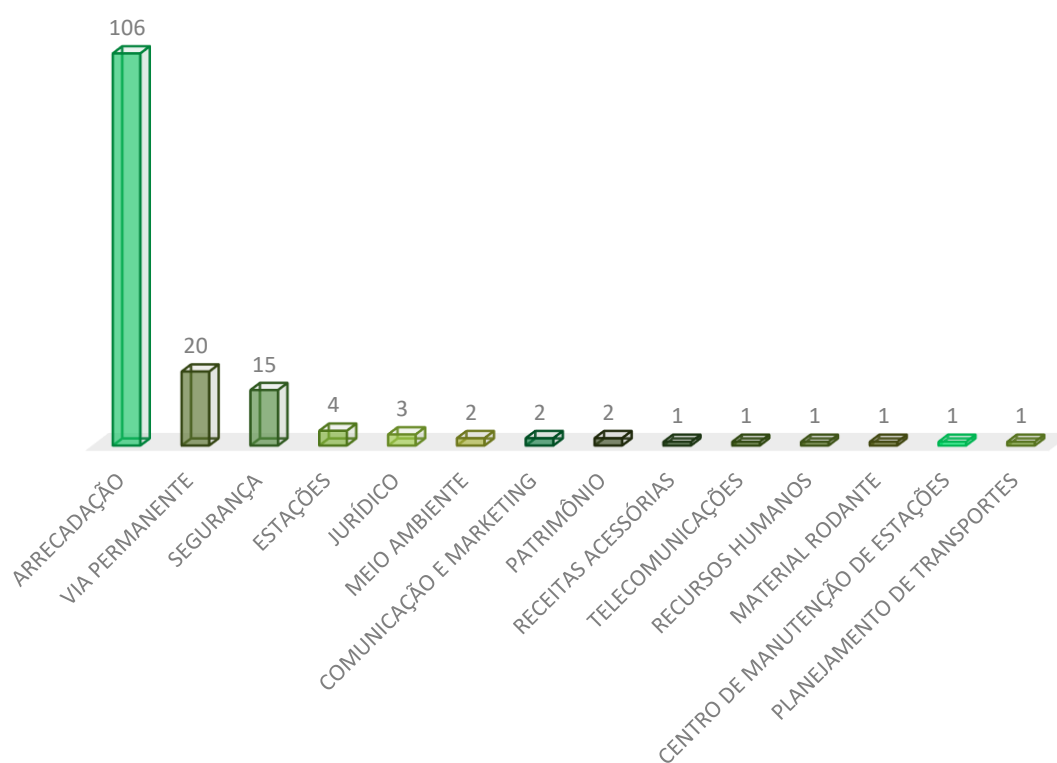
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





| Assunto | Solicitações | % |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| ARRECADAÇÃO | 106 | 66,25% |
| VIA PERMANENTE | 20 | 12,50% |
| SEGURANÇA | 15 | 9,38% |
| ESTAÇÕES | 4 | 2,50% |
| JURÍDICO | 3 | 1,88% |
| MEIO AMBIENTE | 2 | 1,25% |
| COMUNICAÇÃO E MARKETING | 2 | 1,25% |
| PATRIMÔNIO | 2 | 1,25% |
| RECEITAS ACESSÓRIAS | 1 | 0,63% |
| TELECOMUNICAÇÕES | 1 | 0,63% |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | 0,63% |
| MATERIAL RODANTE | 1 | 0,63% |
| CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES | 1 | 0,63% |
| PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES | 1 | 0,63% |
| Total | 160 | 100% |

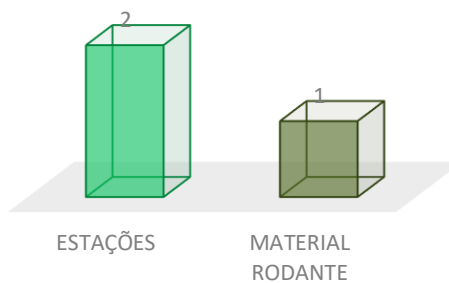
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





| Assunto | Sugestões | % |
|---------------------|-----------|--------|
| ESTAÇÕES | 2 | 66,67% |
| MATERIAL RODANTE | 1 | 33,33% |
| Total | 3 | 100% |

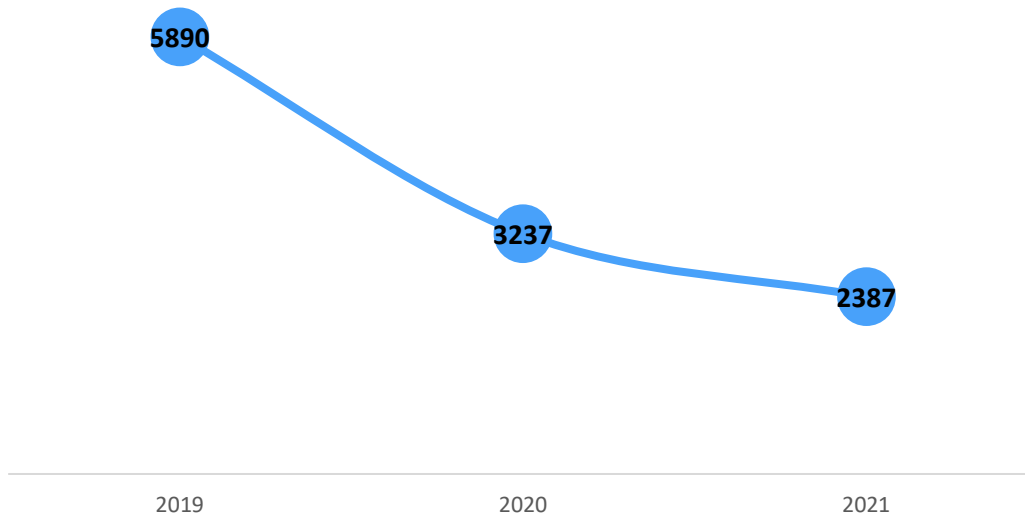
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



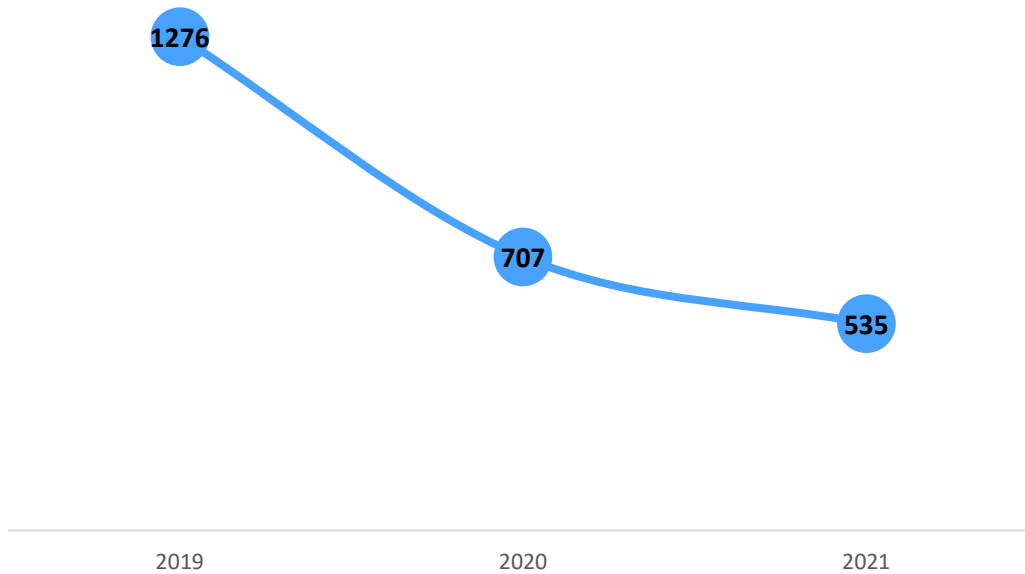


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

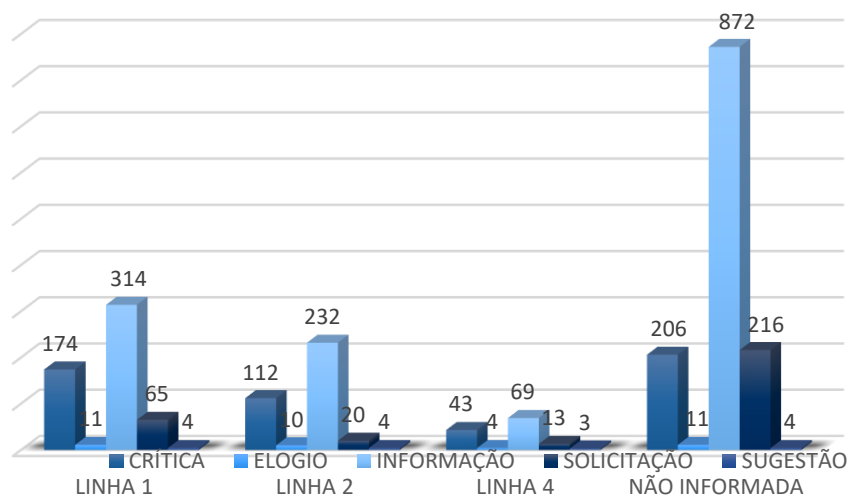




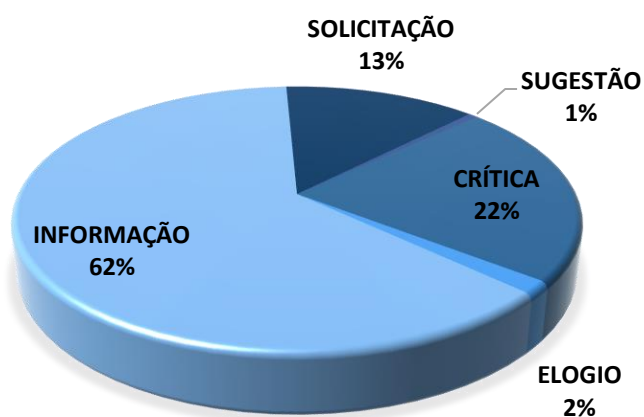
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

| Tipo de Manifestação / Linha | LINHA 1 | LINHA 2 | LINHA 4 | NÃO INFORMADA | Total | % |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------------|-------|---------|
| CRÍTICA | 174 | 112 | 43 | 206 | 535 | 22,41% |
| ELOGIO | 11 | 10 | 4 | 11 | 36 | 1,51% |
| INFORMAÇÃO | 314 | 232 | 69 | 872 | 1487 | 62,30% |
| SOLICITAÇÃO | 65 | 20 | 13 | 216 | 314 | 13,15% |
| SUGESTÃO | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 0,63% |
| Total | 568 | 378 | 132 | 1309 | 2387 | 100,00% |

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





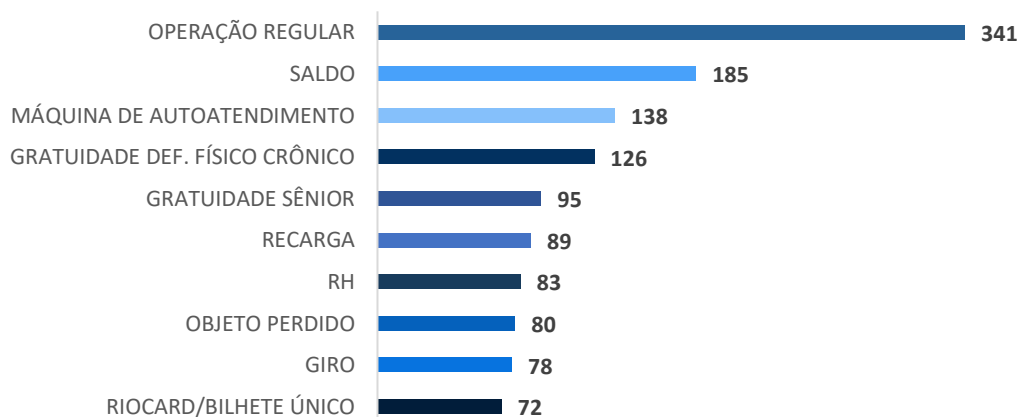
9.2 Categoria das Manifestações

| Categoria | Frequência | % |
|-----------------------------------|-------------------|----------|
| OPERAÇÃO REGULAR | 341 | 14,29% |
| SALDO | 185 | 7,75% |
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 138 | 5,78% |
| GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO | 126 | 5,28% |
| GRATUIDADE SÊNIOR | 95 | 3,98% |
| RECARGA | 89 | 3,73% |
| RH | 83 | 3,48% |
| OBJETO PERDIDO | 80 | 3,35% |
| GIRO | 78 | 3,27% |
| RIOCARD/BILHETE ÚNICO | 72 | 3,02% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 71 | 2,97% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 66 | 2,76% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE | 61 | 2,56% |
| RECHAMADA | 56 | 2,35% |
| CADASTRO | 52 | 2,18% |
| UBER | 49 | 2,05% |
| ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS | 40 | 1,68% |
| INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS | 39 | 1,63% |
| DEVOLUÇÃO VIA SITE | 38 | 1,59% |
| BILHETERIA | 36 | 1,51% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 34 | 1,42% |
| POSTO DE GRATUIDADE | 32 | 1,34% |
| BIKE RIO | 26 | 1,09% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 25 | 1,05% |
| ATENDIMENTO DO SAC | 23 | 0,96% |
| ACESSO AO APP/SITE | 23 | 0,96% |
| GRATUIDADE ESTUDANTE | 22 | 0,92% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) | 22 | 0,92% |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 19 | 0,80% |
| DANOS AO CLIENTE | 19 | 0,80% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 18 | 0,75% |
| ACHADOS E PERDIDOS | 17 | 0,71% |
| 99 POP | 17 | 0,71% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 15 | 0,63% |
| CARTÃO UNITÁRIO | 14 | 0,59% |
| CARTÕES METRÔRIO | 12 | 0,50% |
| CONDUTORES | 12 | 0,50% |
| CAMERA DAS ESTAÇÕES | 12 | 0,50% |
| APLICATIVO | 11 | 0,46% |
| CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO | 11 | 0,46% |
| CARTÃO PRÉ-PAGO | 11 | 0,46% |
| CORONAVIRUS | 10 | 0,42% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - | 10 | 0,42% |
| OUTROS (PARCERIAS) | 9 | 0,38% |
| INSTITUCIONAL | 9 | 0,38% |
| CARTÃO MASTER | 9 | 0,38% |
| LOJAS E QUIOSQUES | 9 | 0,38% |
| PARCERIAS | 8 | 0,34% |
| COMERCIAL | 8 | 0,34% |
| RECARGA VIA PICPAY | 7 | 0,29% |
| EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES | 7 | 0,29% |



| | | |
|--|-------------|----------------|
| BICICLETÁRIO | 7 | 0,29% |
| HORTIFRUTI | 7 | 0,29% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - SUPRIMENTOS | 6 | 0,25% |
| CARTÃO VISA | 6 | 0,25% |
| JOGOS E EVENTOS | 5 | 0,21% |
| CARTÃO | 5 | 0,21% |
| EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO | 5 | 0,21% |
| RESPONSABILIDADE SOCIAL | 4 | 0,17% |
| PLACAS E SINALIZAÇÕES | 4 | 0,17% |
| COMUNICAÇÃO SONORA | 4 | 0,17% |
| TARIFAS | 4 | 0,17% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - TEMPO DE ESPERA NO MNS | 4 | 0,17% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO) | 3 | 0,13% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS | 3 | 0,13% |
| EVENTOS / PARCERIAS | 3 | 0,13% |
| OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE | 3 | 0,13% |
| DOCUMENTOS OPERACIONAIS | 3 | 0,13% |
| MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE | 2 | 0,08% |
| WIFI | 2 | 0,08% |
| TRAJETOS DO MNS | 2 | 0,08% |
| APOIO CLIENTE | 2 | 0,08% |
| IMPrensa | 2 | 0,08% |
| PALCO CARIOCA ONLINE | 2 | 0,08% |
| COMPRA DE BILHETES | 1 | 0,04% |
| EQUIPAMENTO DOS TRENS | 1 | 0,04% |
| ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALIDADOR DO MNS | 1 | 0,04% |
| CATRACA TRAVADA | 1 | 0,04% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES | 1 | 0,04% |
| DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE | 1 | 0,04% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 1 | 0,04% |
| ATENDIMENTO 0800 | 1 | 0,04% |
| PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS | 1 | 0,04% |
| MENSAGEM NA CATRACA | 1 | 0,04% |
| PAGAMENTO | 1 | 0,04% |
| ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA | 1 | 0,04% |
| Total | 2387 | 100.00% |

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



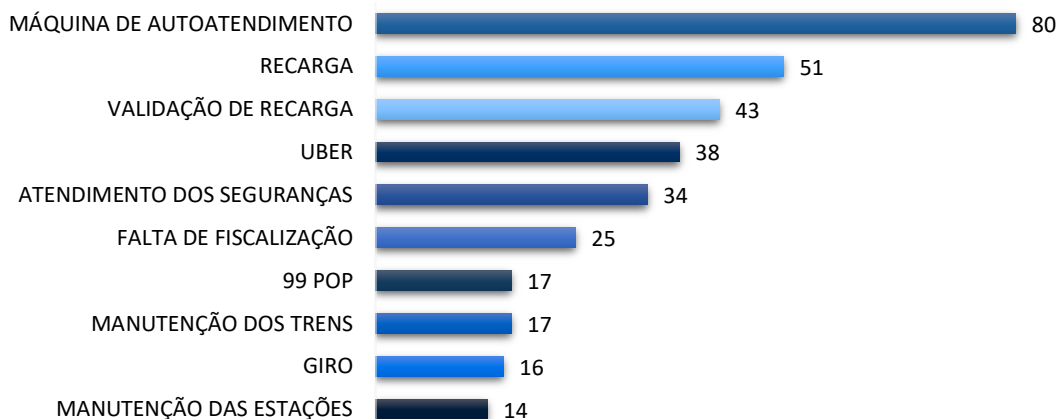


9.3 Categoria das Reclamações

| CATEGORIA | RECLAMAÇÕES | % |
|--|-------------|----------------|
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 80 | 14,95% |
| RECARGA | 51 | 9,53% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 43 | 8,04% |
| UBER | 38 | 7,10% |
| ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS | 34 | 6,36% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 25 | 4,67% |
| 99 POP | 17 | 3,18% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 17 | 3,18% |
| GIRO | 16 | 2,99% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 14 | 2,62% |
| OPERAÇÃO REGULAR | 13 | 2,43% |
| CADASTRO | 13 | 2,43% |
| ACESSO AO APP/SITE | 13 | 2,43% |
| BILHETERIA | 12 | 2,24% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 12 | 2,24% |
| SALDO | 12 | 2,24% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) | 10 | 1,87% |
| CARTÃO MASTER | 9 | 1,68% |
| CORONAVIRUS | 8 | 1,50% |
| EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES | 7 | 1,31% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - HORTIFRUTI | 7 | 1,31% |
| CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO | 7 | 1,31% |
| RECARGA VIA PICPAY | 6 | 1,12% |
| OUTROS (PARCERIAS) | 6 | 1,12% |
| CARTÃO VISA | 5 | 0,93% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 4 | 0,75% |
| BIKE RIO | 4 | 0,75% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA | 4 | 0,75% |
| TEMPO DE ESPERA NO MNS | 4 | 0,75% |
| GRATUIDADE SÊNIOR | 4 | 0,75% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - | 3 | 0,56% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS | 3 | 0,56% |
| CARTÃO PRÉ-PAGO | 3 | 0,56% |
| CARTÃO | 2 | 0,37% |
| ATENDIMENTO DO SAC | 2 | 0,37% |
| RIOCARD/BILHETE ÚNICO | 2 | 0,37% |
| APLICATIVO | 2 | 0,37% |
| BICICLETÁRIO | 2 | 0,37% |
| INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS | 1 | 0,19% |
| TRAJETOS DO MNS | 1 | 0,19% |
| GRATUIDADE ESTUDANTE | 1 | 0,19% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO) | 1 | 0,19% |
| WIFI | 1 | 0,19% |
| RH | 1 | 0,19% |
| VALIDADOR DO MNS | 1 | 0,19% |
| CAMERA DAS ESTAÇÕES | 1 | 0,19% |
| ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE | 1 | 0,19% |
| PARCERIAS | 1 | 0,19% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES | 1 | 0,19% |
| APOIO CLIENTE | 1 | 0,19% |
| CATRACA TRAVADA | 1 | 0,19% |
| COMUNICAÇÃO SONORA | 1 | 0,19% |
| Total | 535 | 100,00% |



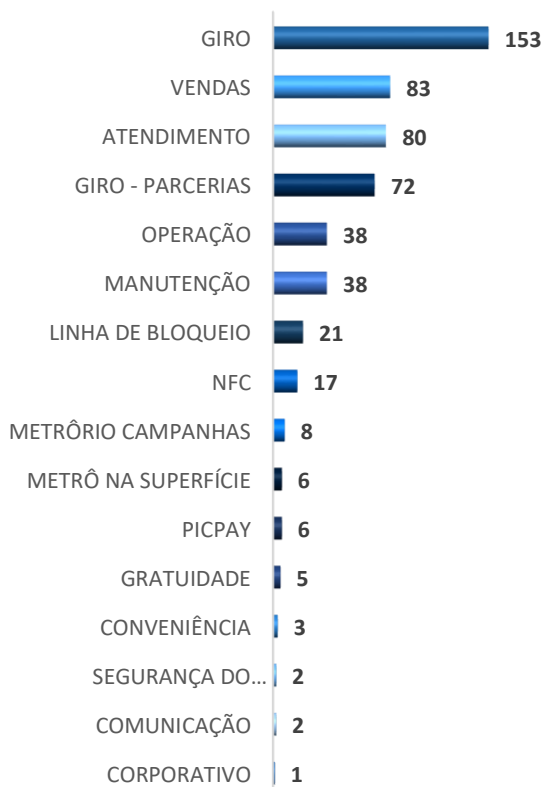
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.4 Motivo das Reclamações

| Motivo | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| GIRO | 153 | 28,60% |
| VENDAS | 83 | 15,51% |
| ATENDIMENTO | 80 | 14,95% |
| GIRO - PARCERIAS | 72 | 13,46% |
| OPERAÇÃO | 38 | 7,10% |
| MANUTENÇÃO | 38 | 7,10% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 21 | 3,93% |
| NFC | 17 | 3,18% |
| METRÔRIO CAMPANHAS | 8 | 1,50% |
| METRÔ NA SUPERFÍCIE | 6 | 1,12% |
| PICPAY | 6 | 1,12% |
| GRATUIDADE | 5 | 0,93% |
| CONVENIÊNCIA | 3 | 0,56% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 2 | 0,37% |
| COMUNICAÇÃO | 2 | 0,37% |
| CORPORATIVO | 1 | 0,19% |
| Total | 535 | 100,00% |

Motivo das Reclamações

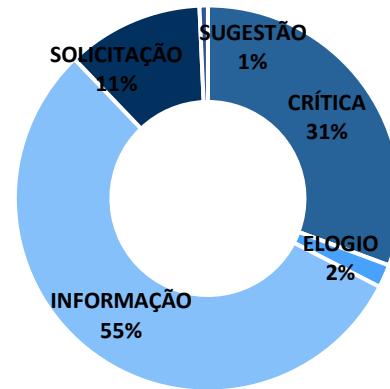




9.5 Manifestações Linha 1

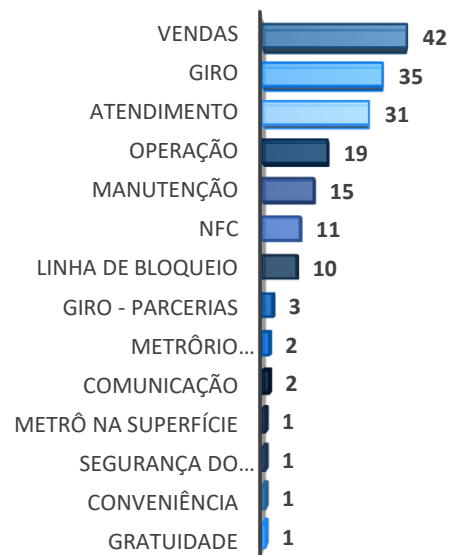
| CRÍTICA | Frequência | % |
|--------------|------------|----------------|
| CRÍTICA | 174 | 30,63% |
| ELOGIO | 11 | 1,94% |
| INFORMAÇÃO | 314 | 55,28% |
| SOLICITAÇÃO | 65 | 11,44% |
| SUGESTÃO | 4 | 0,70% |
| Total | 568 | 100,00% |

Tipo de Manifestação -
Linha 1



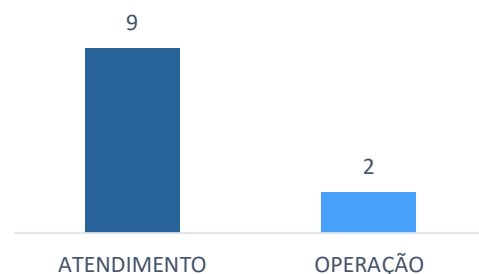
| Motivo | Reclamações | % |
|----------------------|-------------|----------------|
| VENDAS | 42 | 24,14% |
| GIRO | 35 | 20,11% |
| ATENDIMENTO | 31 | 17,82% |
| OPERAÇÃO | 19 | 10,92% |
| MANUTENÇÃO | 15 | 8,62% |
| NFC | 11 | 6,32% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 10 | 5,75% |
| GIRO - PARCERIAS | 3 | 1,72% |
| METRÔRIO | 2 | 1,15% |
| CAMPANHAS | 2 | 1,15% |
| COMUNICAÇÃO | 2 | 1,15% |
| METRÔ NA SUPERFÍCIE | 1 | 0,57% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 1 | 0,57% |
| CONVENIÊNCIA | 1 | 0,57% |
| GRATUIDADE | 1 | 0,57% |
| Total | 174 | 100,00% |

Reclamações Linha
1 - Por motivo



| Elogios | Frequência | % |
|--------------|------------|-------------|
| ATENDIMENTO | 9 | 82% |
| OPERAÇÃO | 2 | 18% |
| Total | 11 | 200% |

Elogios - Linha 1

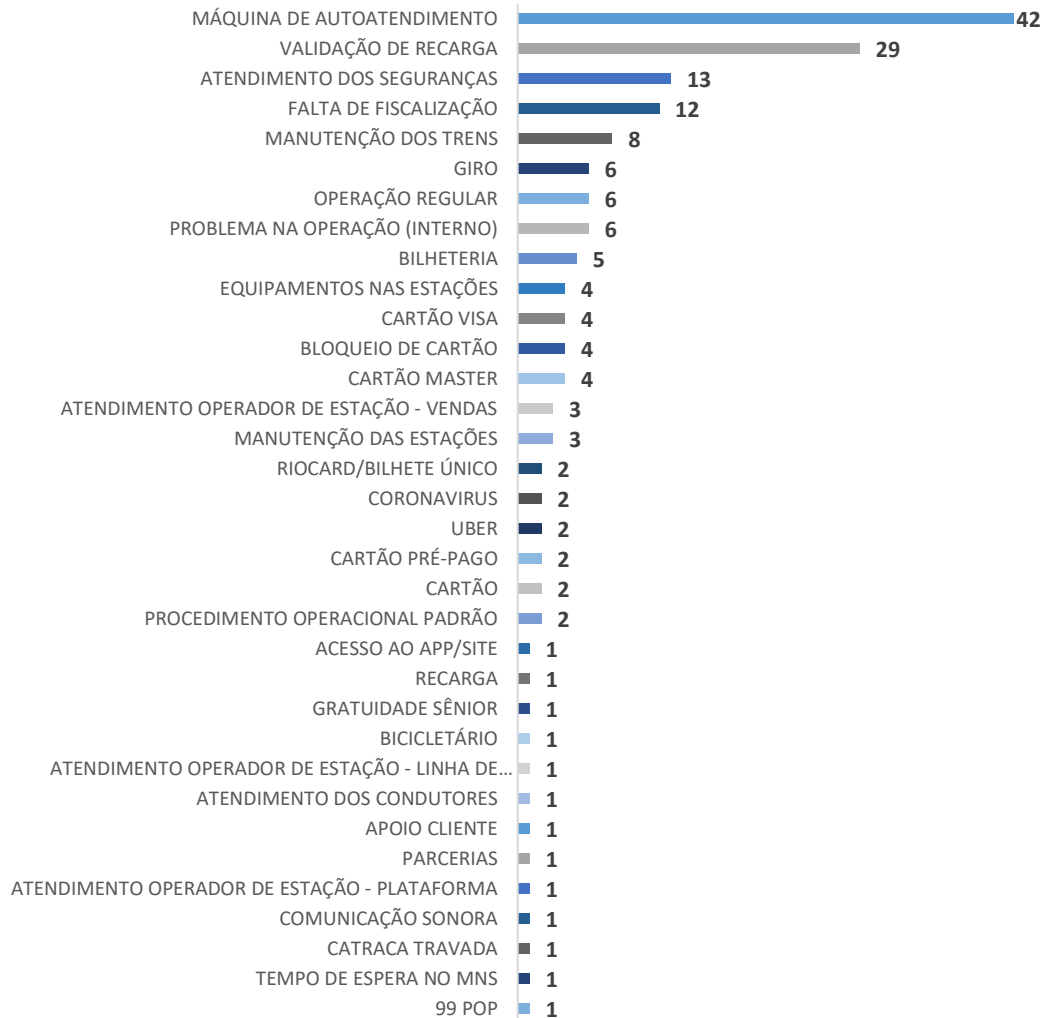




| Categoria | Reclamações | % |
|---|-------------|----------------|
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 42 | 24,14% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 29 | 16,67% |
| ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS | 13 | 7,47% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 12 | 6,90% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 8 | 4,60% |
| GIRO | 6 | 3,45% |
| OPERAÇÃO REGULAR | 6 | 3,45% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) | 6 | 3,45% |
| BILHETERIA | 5 | 2,87% |
| EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES | 4 | 2,30% |
| CARTÃO VISA | 4 | 2,30% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 4 | 2,30% |
| CARTÃO MASTER | 4 | 2,30% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS | 3 | 1,72% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 3 | 1,72% |
| RIOCARD/BILHETE ÚNICO | 2 | 1,15% |
| CORONAVIRUS | 2 | 1,15% |
| UBER | 2 | 1,15% |
| CARTÃO PRÉ-PAGO | 2 | 1,15% |
| CARTÃO | 2 | 1,15% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 2 | 1,15% |
| ACESSO AO APP/SITE | 1 | 0,57% |
| RECARGA | 1 | 0,57% |
| GRATUIDADE SÊNIOR | 1 | 0,57% |
| BICICLETÁRIO | 1 | 0,57% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO | 1 | 0,57% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES | 1 | 0,57% |
| APOIO CLIENTE | 1 | 0,57% |
| PARCERIAS | 1 | 0,57% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA | 1 | 0,57% |
| COMUNICAÇÃO SONORA | 1 | 0,57% |
| CATRACA TRAVADA | 1 | 0,57% |
| TEMPO DE ESPERA NO MNS | 1 | 0,57% |
| 99 POP | 1 | 0,57% |
| Total | 174 | 100,00% |

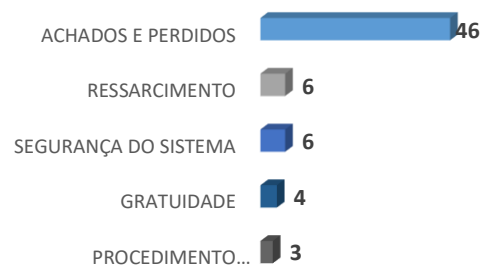


Reclamações Linha 1 - Por categoria



| Solicitações | Atendimentos | % |
|---------------------------------|--------------|----------------|
| ACHADOS E PERDIDOS | 46 | 70,77% |
| RESSARCIMENTO | 6 | 9,23% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 6 | 9,23% |
| GRATUIDADE | 4 | 6,15% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 3 | 4,62% |
| Total | 65 | 100,00% |

Solicitações - Linha 1



| Sugestões | Frequência | % |
|--------------|------------|----------------|
| COMUNICAÇÃO | 4 | 100,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

Sugestões - Linha 1

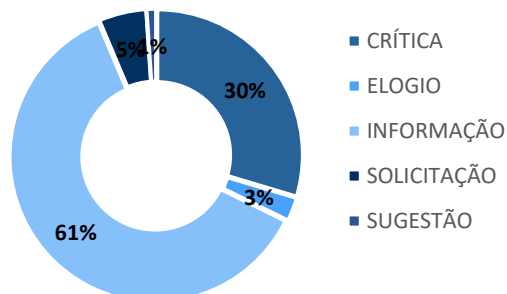




9.6 Manifestações Linha 2

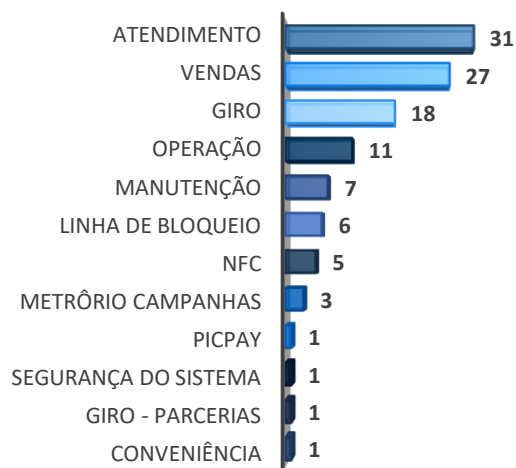
| Tipo de Manifestação | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| CRÍTICA | 112 | 29,63% |
| ELOGIO | 10 | 2,65% |
| INFORMAÇÃO | 232 | 61,38% |
| SOLICITAÇÃO | 20 | 5,29% |
| SUGESTÃO | 4 | 1,06% |
| Total | 378 | 100,00% |

Tipo de manifestação - Linha 2



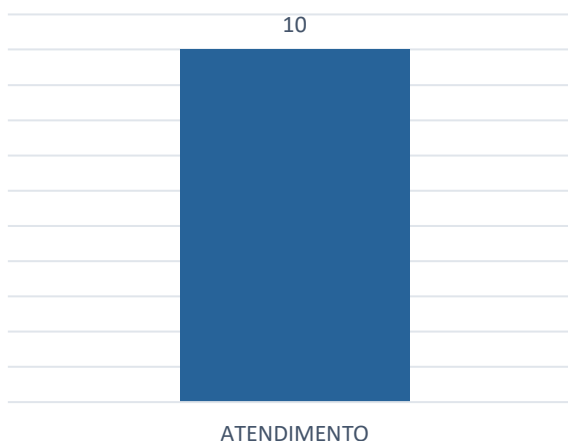
| Motivo | Reclamações | % |
|----------------------|-------------|----------------|
| ATENDIMENTO | 31 | 27,68% |
| VENDAS | 27 | 24,11% |
| GIRO | 18 | 16,07% |
| OPERAÇÃO | 11 | 9,82% |
| MANUTENÇÃO | 7 | 6,25% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 6 | 5,36% |
| NFC | 5 | 4,46% |
| METRÔRIO | 3 | 2,68% |
| CAMPANHAS | 3 | 2,68% |
| PICPAY | 1 | 0,89% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 1 | 0,89% |
| GIRO - PARCERIAS | 1 | 0,89% |
| CONVENIÊNCIA | 1 | 0,89% |
| Total | 112 | 100,00% |

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



| Elogios | Frequência |
|--------------|------------|
| ATENDIMENTO | 10 |
| Total | 10 |

Elogios - Linha 2





| Categoria | Reclamações | % |
|-----------------------------------|-------------|----------------|
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 25 | 22,32% |
| ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS | 17 | 15,18% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 10 | 8,93% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 8 | 7,14% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 6 | 5,36% |
| GIRO | 5 | 4,46% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 5 | 4,46% |
| CARTÃO MASTER | 4 | 3,57% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - | 4 | 3,57% |
| OPERAÇÃO REGULAR | 4 | 3,57% |
| BILHETERIA | 4 | 3,57% |
| CORONAVIRUS | 3 | 2,68% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) | 3 | 2,68% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - | | |
| PLATAFORMA | 2 | 1,79% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 2 | 1,79% |
| BICICLETÁRIO | 1 | 0,89% |
| CARTÃO PRÉ-PAGO | 1 | 0,89% |
| RECARGA VIA PICPAY | 1 | 0,89% |
| CAMERA DAS ESTAÇÕES | 1 | 0,89% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 1 | 0,89% |
| RECARGA | 1 | 0,89% |
| ACESSO AO APP/SITE | 1 | 0,89% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO) | 1 | 0,89% |
| CARTÃO VISA | 1 | 0,89% |
| UBER | 1 | 0,89% |
| Total | 112 | 100,00% |

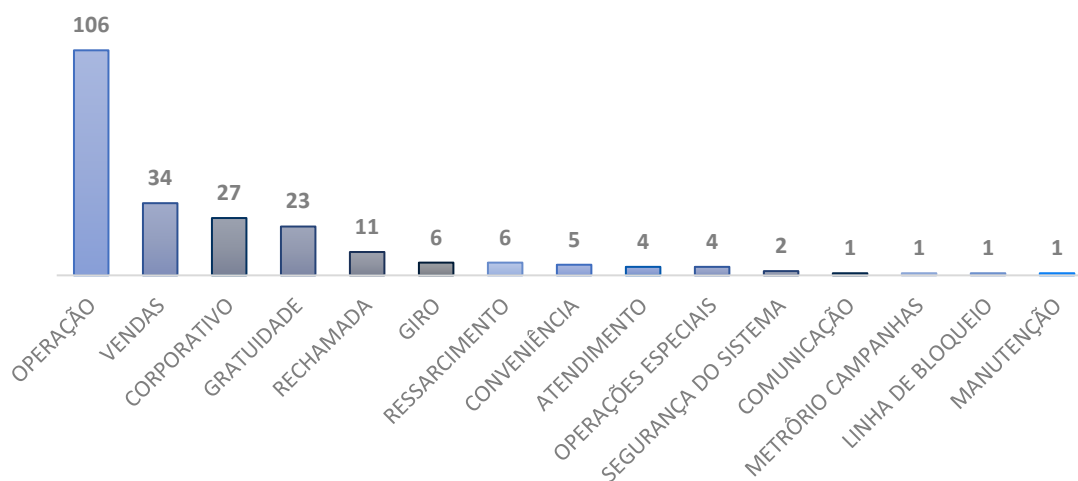
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





| Informações | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| OPERAÇÃO | 106 | 45,69% |
| VENDAS | 34 | 14,66% |
| CORPORATIVO | 27 | 11,64% |
| GRATUIDADE | 23 | 9,91% |
| RECHAMADA | 11 | 4,74% |
| GIRO | 6 | 2,59% |
| RESSARCIMENTO | 6 | 2,59% |
| CONVENIÊNCIA | 5 | 2,16% |
| ATENDIMENTO | 4 | 1,72% |
| OPERAÇÕES ESPECIAIS | 4 | 1,72% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 2 | 0,86% |
| COMUNICAÇÃO | 1 | 0,43% |
| METRÔRIO CAMPANHAS | 1 | 0,43% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 1 | 0,43% |
| MANUTENÇÃO | 1 | 0,43% |
| Total | 232 | 100,00% |

Informações - Linha 2



| Solicitações | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| ACHADOS E PERDIDOS | 17 | 85,00% |
| VENDAS | 1 | 5,00% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 1 | 5,00% |
| RESSARCIMENTO | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Solicitações - Linha 2



| Sugestões | Frequência | % |
|--------------|------------|----------------|
| ATENDIMENTO | 1 | 25,00% |
| COMUNICAÇÃO | 2 | 50,00% |
| OPERAÇÃO | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

Sugestões - Linha 2

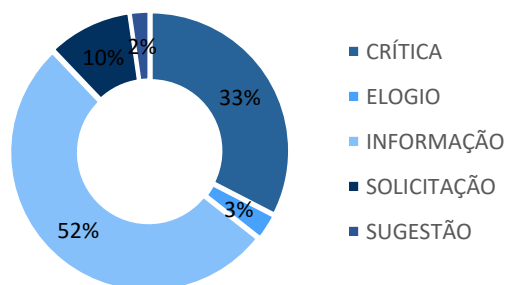




9.7 Manifestações Linha 4

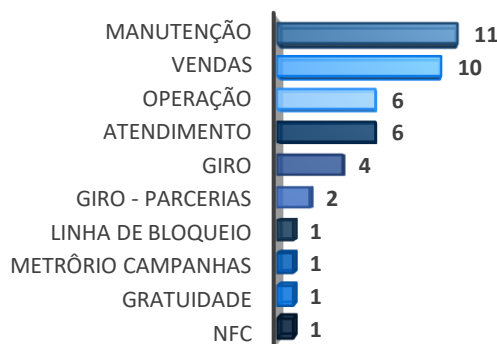
| Tipo de Manifestação | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| CRÍTICA | 43 | 32,58% |
| ELOGIO | 4 | 3,03% |
| INFORMAÇÃO | 69 | 52,27% |
| SOLICITAÇÃO | 13 | 9,85% |
| SUGESTÃO | 3 | 2,27% |
| Total | 132 | 100,00% |

Tipo de Manifestação - Linha 4



| Motivo | Reclamações | % |
|-------------------|-------------|----------------|
| MANUTENÇÃO | 11 | 25,58% |
| VENDAS | 10 | 23,26% |
| OPERAÇÃO | 6 | 13,95% |
| ATENDIMENTO | 6 | 13,95% |
| GIRO | 4 | 9,30% |
| GIRO - PARCERIAS | 2 | 4,65% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 1 | 2,33% |
| METRÔRIO | 1 | 2,33% |
| CAMPANHAS | 1 | 2,33% |
| GRATUIDADE | 1 | 2,33% |
| NFC | 1 | 2,33% |
| Total | 43 | 100,00% |

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



| Elogios | Assunto |
|--------------|----------|
| ATENDIMENTO | 4 |
| Total | 4 |

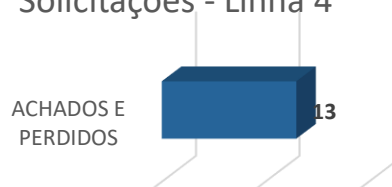
Elogios - Linha 4



■ ATENDIMENTO

| Solicitações | Frequência | % |
|--------------------|------------|----------------|
| ACHADOS E PERDIDOS | 13 | 100,00% |
| Total | 13 | 100,00% |

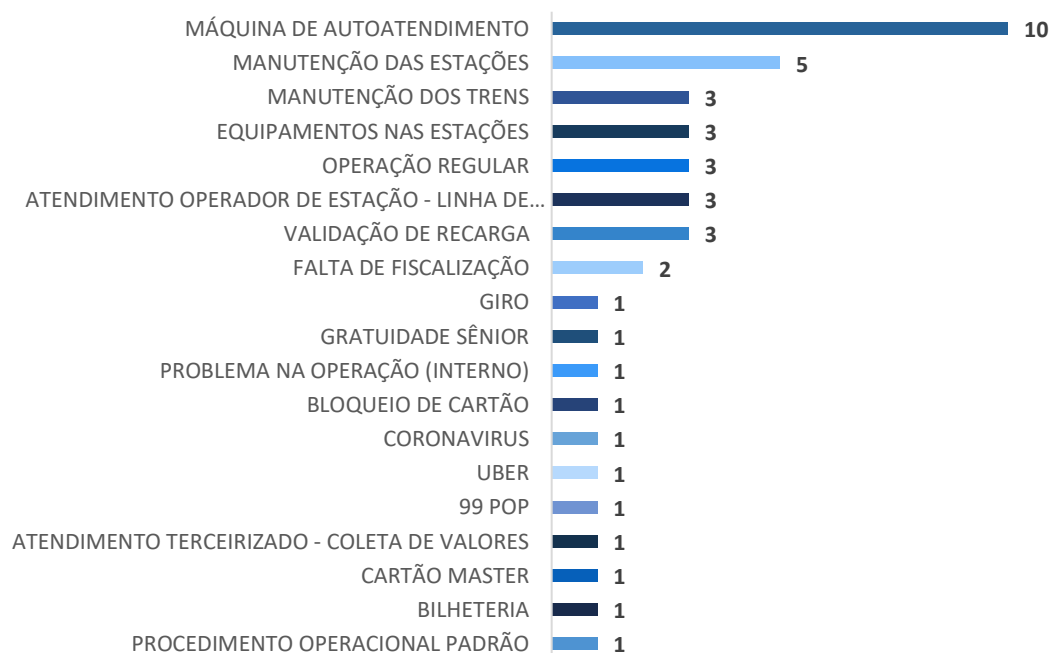
Solicitações - Linha 4





| Categoria | Reclamações | % |
|---|-------------|----------------|
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 10 | 23,26% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 5 | 11,63% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 3 | 6,98% |
| EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES | 3 | 6,98% |
| OPERAÇÃO REGULAR | 3 | 6,98% |
| ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO | 3 | 6,98% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 3 | 6,98% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 2 | 4,65% |
| GIRO | 1 | 2,33% |
| GRATUIDADE SÊNIOR | 1 | 2,33% |
| PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO) | 1 | 2,33% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 1 | 2,33% |
| CORONAVIRUS | 1 | 2,33% |
| UBER | 1 | 2,33% |
| 99 POP | 1 | 2,33% |
| ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES | 1 | 2,33% |
| CARTÃO MASTER | 1 | 2,33% |
| BILHETERIA | 1 | 2,33% |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | 1 | 2,33% |
| Total | 43 | 100,00% |

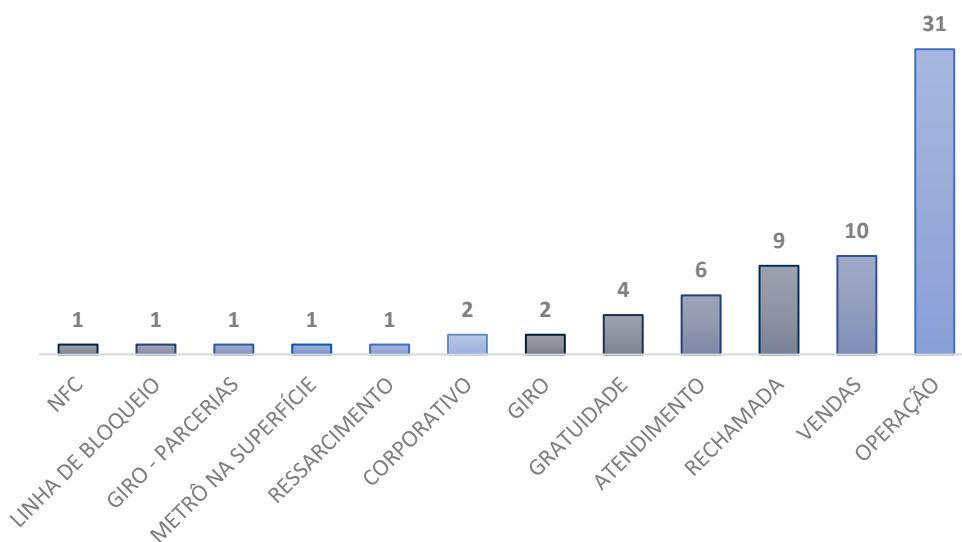
Reclamações Linha 4 - Por categoria





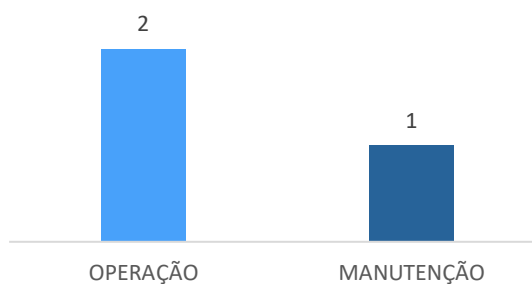
| Tipo de Informação | Frequência | % |
|---------------------|------------|----------------|
| OPERAÇÃO | 31 | 44,93% |
| VENDAS | 10 | 14,49% |
| RECHAMADA | 9 | 13,04% |
| ATENDIMENTO | 6 | 8,70% |
| GRATUIDADE | 4 | 5,80% |
| GIRO | 2 | 2,90% |
| CORPORATIVO | 2 | 2,90% |
| RESSARCIMENTO | 1 | 1,45% |
| METRÔ NA SUPERFÍCIE | 1 | 1,45% |
| GIRO - PARCERIAS | 1 | 1,45% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 1 | 1,45% |
| NFC | 1 | 1,45% |
| Total | 69 | 100,00% |

Informações - Linha 4



Sugestões - Linha 4

| Sugestões | Frequência | % |
|--------------|------------|----------------|
| MANUTENÇÃO | 1 | 33,33% |
| OPERAÇÃO | 2 | 66,67% |
| Total | 3 | 100,00% |

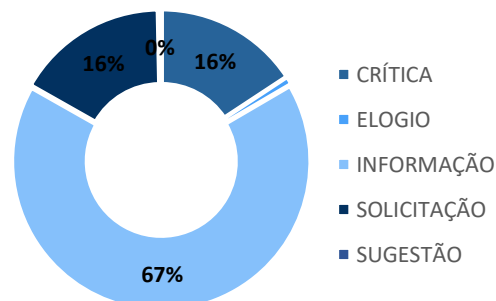




9.8 Manifestações Linha Não Informada

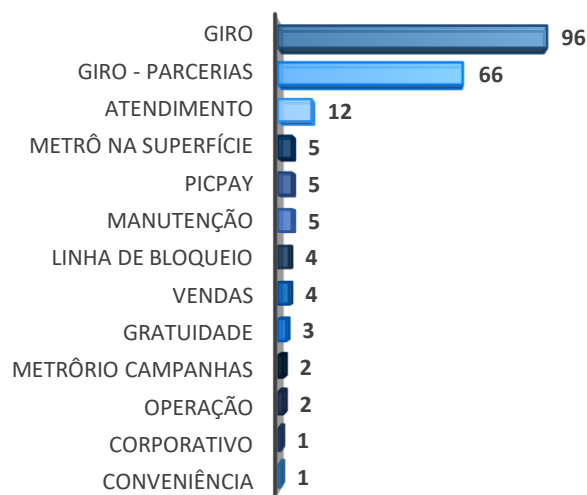
| Tipo de Manifestação | Frequência | % |
|----------------------|-------------|----------------|
| CRÍTICA | 206 | 15,74% |
| ELOGIO | 11 | 0,84% |
| INFORMAÇÃO | 872 | 66,62% |
| SOLICITAÇÃO | 216 | 16,50% |
| SUGESTÃO | 4 | 0,31% |
| Total | 1309 | 100,00% |

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



| Motivo | Reclamações | % |
|---------------------|-------------|----------------|
| GIRO | 96 | 46,60% |
| GIRO - PARCERIAS | 66 | 32,04% |
| ATENDIMENTO | 12 | 5,83% |
| METRÔ NA SUPERFÍCIE | 5 | 2,43% |
| PICPAY | 5 | 2,43% |
| MANUTENÇÃO | 5 | 2,43% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 4 | 1,94% |
| VENDAS | 4 | 1,94% |
| GRATUIDADE | 3 | 1,46% |
| METRÔRIO | 2 | 0,97% |
| CAMPANHAS | 2 | 0,97% |
| OPERAÇÃO | 2 | 0,97% |
| CORPORATIVO | 1 | 0,49% |
| CONVENIÊNCIA | 1 | 0,49% |
| Total | 206 | 100,00% |

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



| Elogios | Frequência | % |
|--------------|------------|----------------|
| ATENDIMENTO | 1 | 9,09% |
| GIRO | 7 | 63,64% |
| OPERAÇÃO | 3 | 27,27% |
| Total | 11 | 100,00% |

Elogios - Linha não Informada

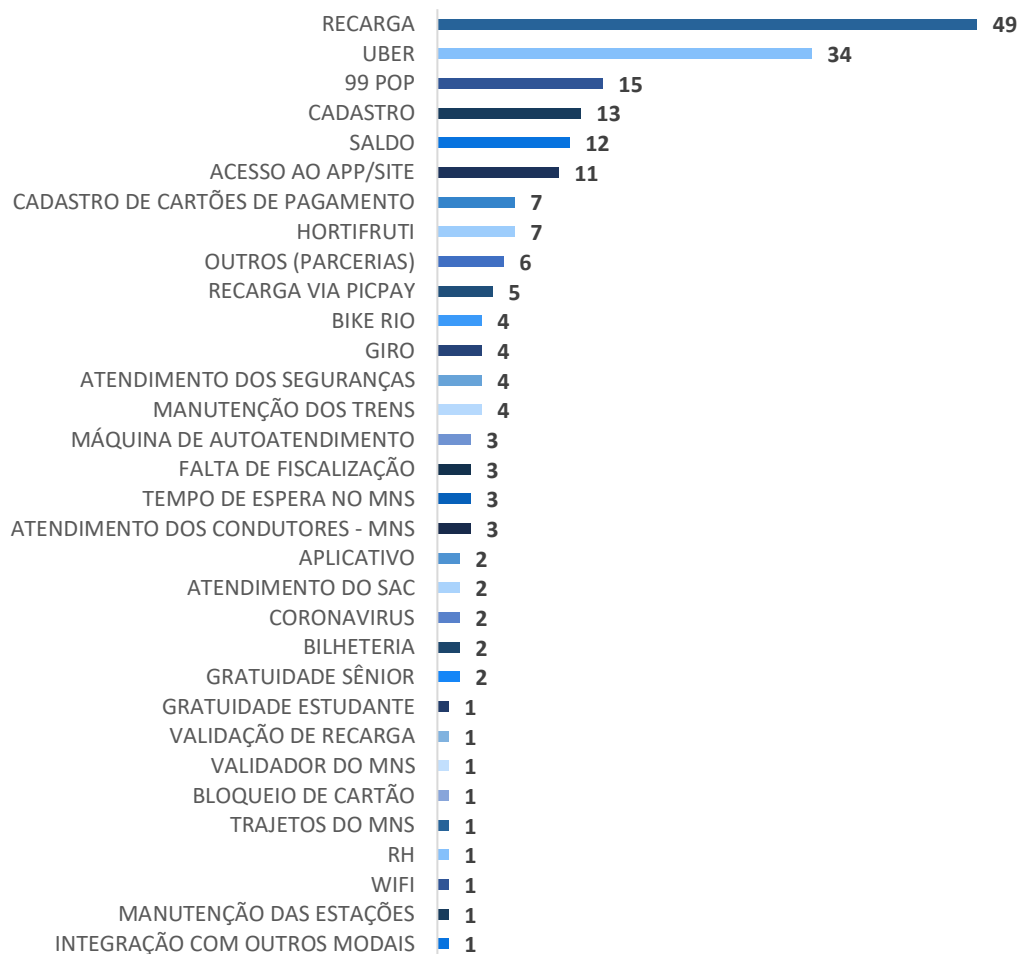




| Categoria | Reclamações | % |
|----------------------------------|--------------------|----------------|
| RECARGA | 49 | 23,79% |
| UBER | 34 | 16,50% |
| 99 POP | 15 | 7,28% |
| CADASTRO | 13 | 6,31% |
| SALDO | 12 | 5,83% |
| ACESSO AO APP/SITE | 11 | 5,34% |
| CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO | 7 | 3,40% |
| HORTIFRUTI | 7 | 3,40% |
| OUTROS (PARCERIAS) | 6 | 2,91% |
| RECARGA VIA PICPAY | 5 | 2,43% |
| BIKE RIO | 4 | 1,94% |
| GIRO | 4 | 1,94% |
| ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS | 4 | 1,94% |
| MANUTENÇÃO DOS TRENS | 4 | 1,94% |
| MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO | 3 | 1,46% |
| FALTA DE FISCALIZAÇÃO | 3 | 1,46% |
| TEMPO DE ESPERA NO MNS | 3 | 1,46% |
| ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS | 3 | 1,46% |
| APLICATIVO | 2 | 0,97% |
| ATENDIMENTO DO SAC | 2 | 0,97% |
| CORONAVIRUS | 2 | 0,97% |
| BILHETERIA | 2 | 0,97% |
| GRATUIDADE SÊNIOR | 2 | 0,97% |
| GRATUIDADE ESTUDANTE | 1 | 0,49% |
| VALIDAÇÃO DE RECARGA | 1 | 0,49% |
| VALIDADOR DO MNS | 1 | 0,49% |
| BLOQUEIO DE CARTÃO | 1 | 0,49% |
| TRAJETOS DO MNS | 1 | 0,49% |
| RH | 1 | 0,49% |
| WIFI | 1 | 0,49% |
| MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES | 1 | 0,49% |
| INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS | 1 | 0,49% |
| Total | 206 | 100,00% |



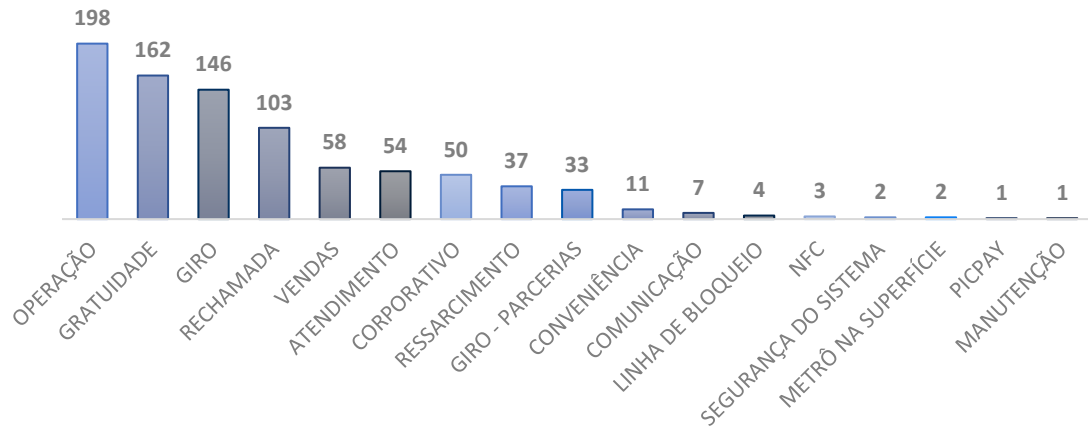
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



| Informações | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| OPERAÇÃO | 198 | 22,71% |
| GRATUIDADE | 162 | 18,58% |
| GIRO | 146 | 16,74% |
| RECHAMADA | 103 | 11,81% |
| VENDAS | 58 | 6,65% |
| ATENDIMENTO | 54 | 6,19% |
| CORPORATIVO | 50 | 5,73% |
| RESSARCIMENTO | 37 | 4,24% |
| GIRO - PARCERIAS | 33 | 3,78% |
| CONVENIÊNCIA | 11 | 1,26% |
| COMUNICAÇÃO | 7 | 0,80% |
| LINHA DE BLOQUEIO | 4 | 0,46% |
| NFC | 3 | 0,34% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 2 | 0,23% |
| METRÔ NA SUPERFÍCIE | 2 | 0,23% |
| PICPAY | 1 | 0,11% |
| MANUTENÇÃO | 1 | 0,11% |
| Total | 872 | 100,00% |

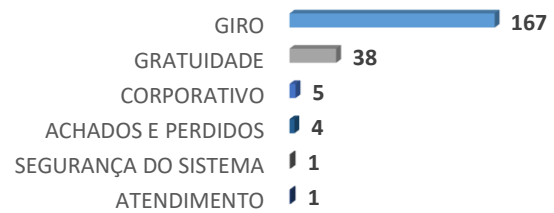


Informações - Linha Não Informada



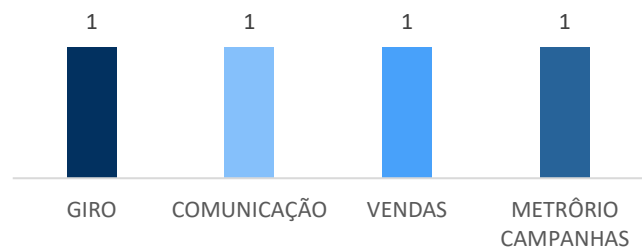
| Solicitação | Frequência | % |
|----------------------|------------|----------------|
| GIRO | 167 | 77,31% |
| GRATUIDADE | 38 | 17,59% |
| CORPORATIVO | 5 | 2,31% |
| ACHADOS E PERDIDOS | 4 | 1,85% |
| SEGURANÇA DO SISTEMA | 1 | 0,46% |
| ATENDIMENTO | 1 | 0,46% |
| Total | 216 | 100,00% |

Solicitações - Linha Não Informada



| Sugestões | Frequência | % |
|--------------------|------------|----------------|
| METRÔRIO CAMPANHAS | 1 | 25,00% |
| VENDAS | 1 | 25,00% |
| COMUNICAÇÃO | 1 | 25,00% |
| GIRO | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

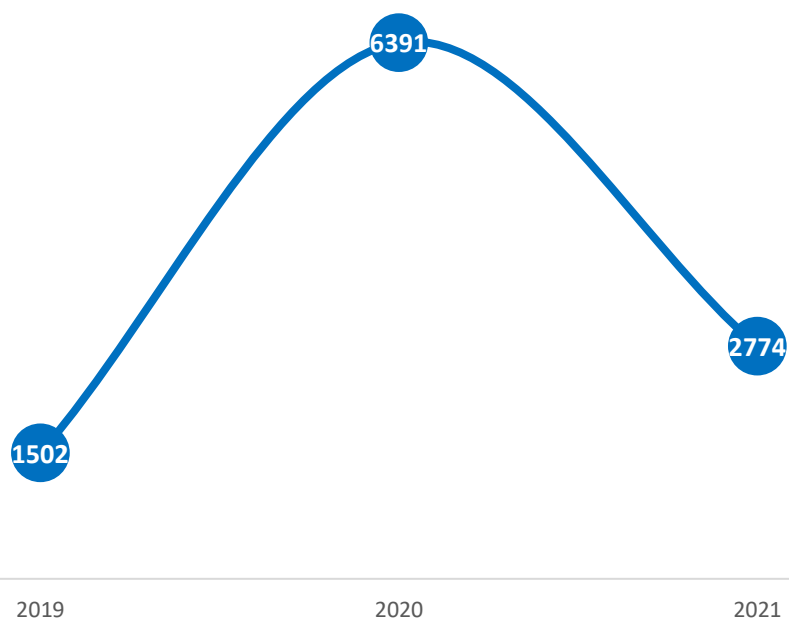
Sugestões - Linha Não Informada



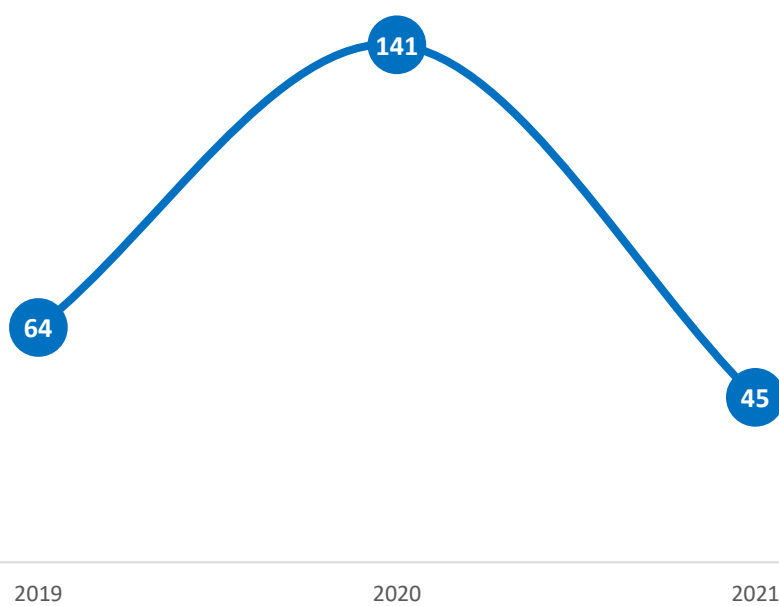


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

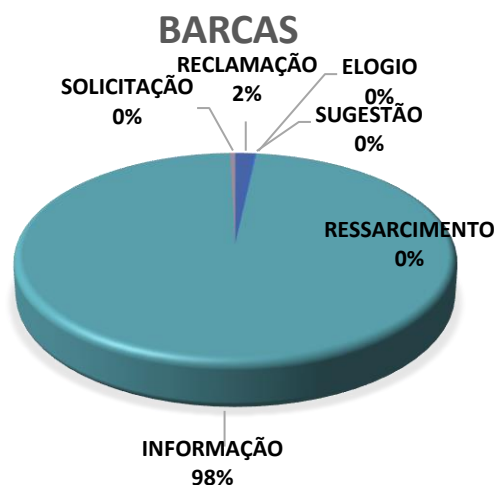




10.1 Manifestações por Tipo

| MANIFESTAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------|-------------|----------------|
| RECLAMAÇÃO | 45 | 1,62% |
| RESSARCIMENTO | 0 | 0,00% |
| SUGESTÃO | 4 | 0,14% |
| ELOGIO | 3 | 0,11% |
| INFORMAÇÃO | 2710 | 97,69% |
| SOLICITAÇÃO | 12 | 0,43% |
| TOTAL | 2774 | 100,00% |

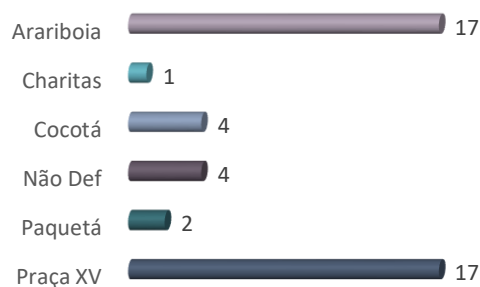
MANIFESTAÇÕES - CCR



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

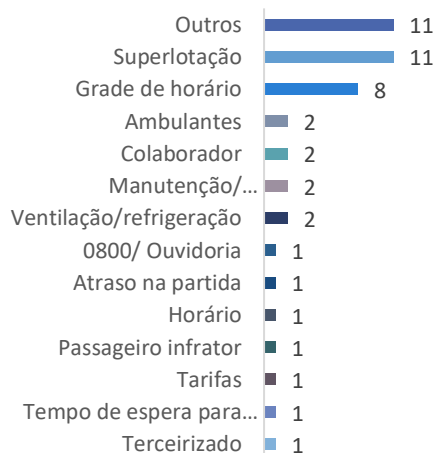
| LINHA | RECLAMAÇÕES | % |
|--------------|-------------|----------------|
| Arariboia | 17 | 37,78% |
| Charitas | 1 | 2,22% |
| Cocotá | 4 | 8,89% |
| Não Def | 4 | 8,89% |
| Paquetá | 2 | 4,44% |
| Praça XV | 17 | 37,78% |
| Total | 45 | 100,00% |

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



| MOTIVO | TOTAL | % |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Outros | 11 | 24,44% |
| Superlotação | 11 | 24,44% |
| Grade de horário | 8 | 17,78% |
| Ambulantes | 2 | 4,44% |
| Colaborador | 2 | 4,44% |
| Manutenção/ conservação | 2 | 4,44% |
| Ventilação/refrigeração | 2 | 4,44% |
| 0800/ Ouvidoria | 1 | 2,22% |
| Atraso na partida | 1 | 2,22% |
| Horário | 1 | 2,22% |
| Passageiro infrator | 1 | 2,22% |
| Tarifas | 1 | 2,22% |
| Tempo de espera para embarque | 1 | 2,22% |
| Terceirizado | 1 | 2,22% |
| Total | 45 | 100% |

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

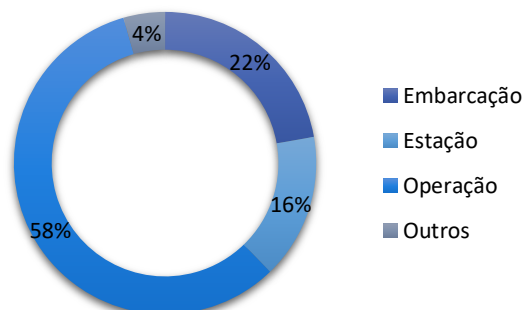




10.3 Classificação das reclamações

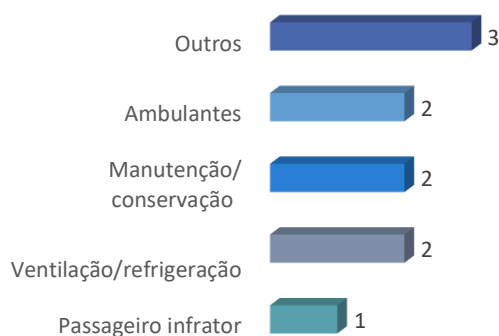
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO

| CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES | FREQUÊNCIA | % |
|-------------------------------|------------|---------|
| Embarcação | 10 | 22,22% |
| Estação | 7 | 15,56% |
| Operação | 26 | 57,78% |
| Outros | 2 | 4,44% |
| Total | 45 | 100,00% |



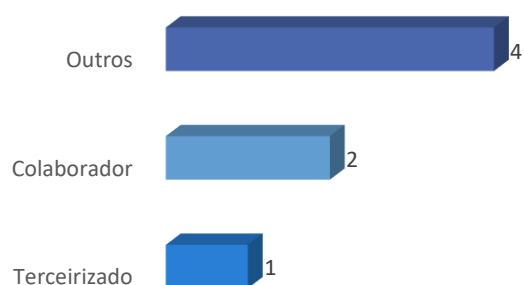
| EMBARCAÇÃO | TOTAL | % |
|-------------------------|-------|--------|
| Outros | 3 | 30,00% |
| Ambulantes | 2 | 20,00% |
| Manutenção/conservação | 2 | 20,00% |
| Ventilação/refrigeração | 2 | 20,00% |
| Passageiro infrator | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100% |

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



| ESTAÇÃO | TOTAL | % |
|--------------|-------|--------|
| Outros | 4 | 57,14% |
| Colaborador | 2 | 28,57% |
| Terceirizado | 1 | 14,29% |
| Total | 7 | 100% |

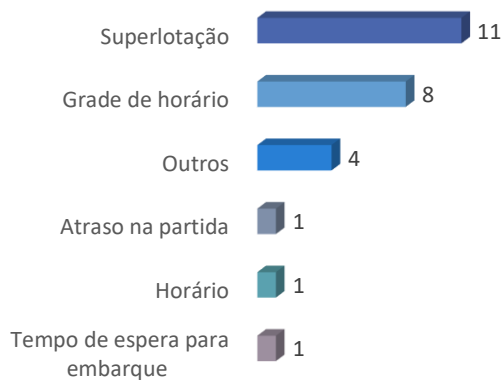
RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES





RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO

| OPERAÇÃO | TOTAL | % |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Superlotação | 11 | 42,31% |
| Grade de horário | 8 | 30,77% |
| Outros | 4 | 15,38% |
| Atraso na partida | 1 | 3,85% |
| Horário | 1 | 3,85% |
| Tempo de espera para embarque | 1 | 3,85% |
| Total | 26 | 100% |



OUTRAS RECLAMAÇÕES

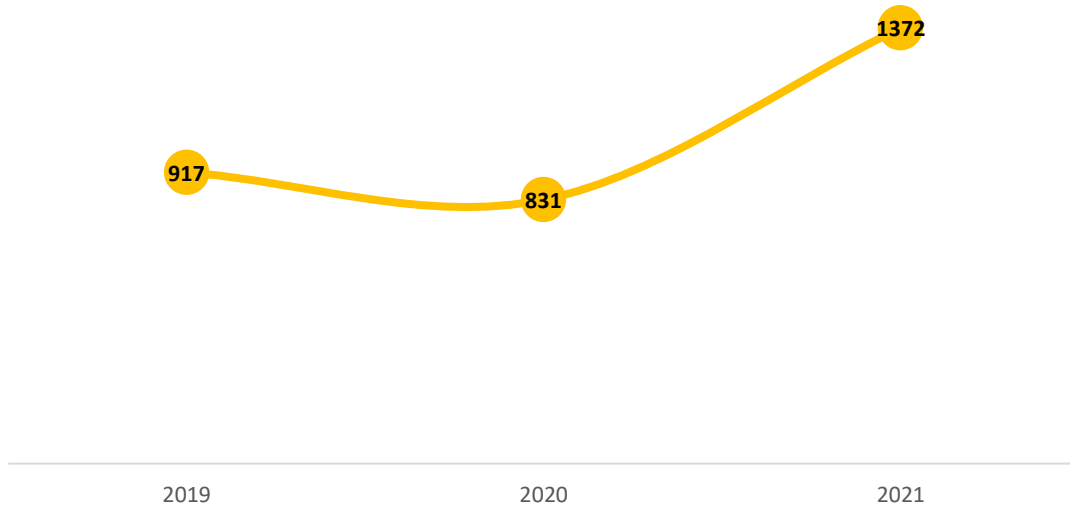
| OUTROS | TOTAL | % |
|-----------------|----------|-------------|
| 0800/ Ouvidoria | 1 | 50,00% |
| Tarifas | 1 | 50,00% |
| Total | 2 | 200% |



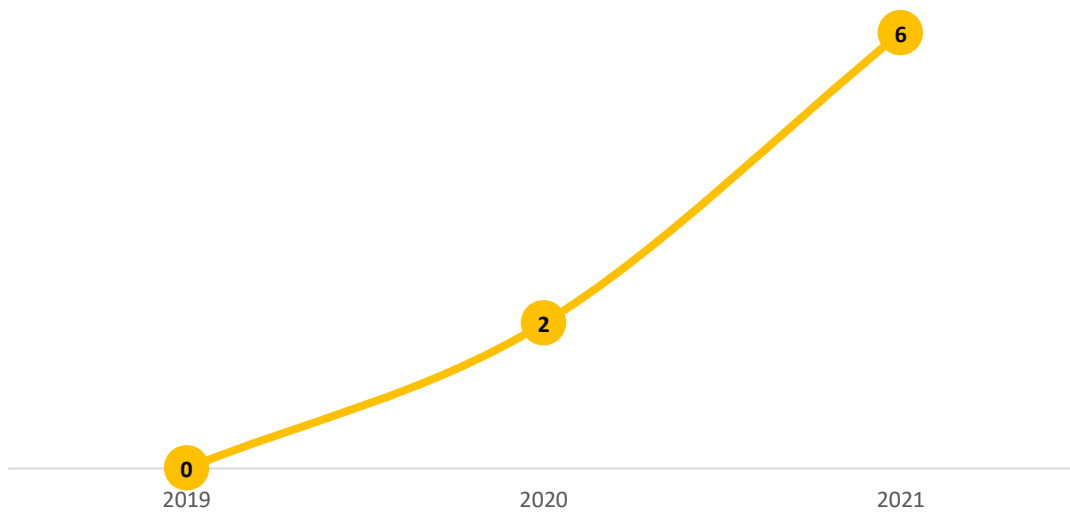


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

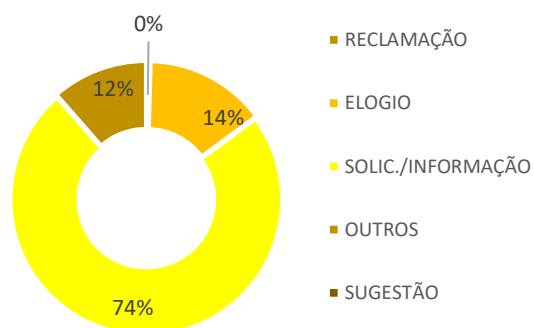




11.1 Manifestações por tipo

| MANIFESTAÇÕES | QUANT. | % |
|-------------------|-------------|----------------|
| RECLAMAÇÃO | 6 | 0,74% |
| ELOGIO | 198 | 17,17% |
| SOLIC./INFORMAÇÃO | 1011 | 72,46% |
| OUTROS | 157 | 9,62% |
| SUGESTÃO | 0 | 0,00% |
| Total | 1372 | 100,00% |

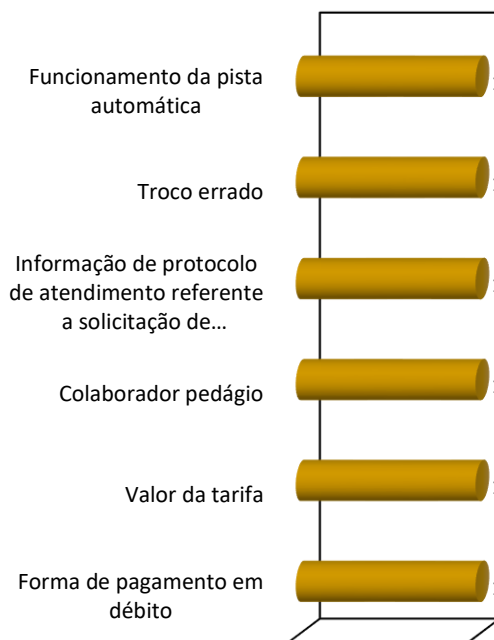
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

| RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO) | FREQUÊNCIA | % |
|---|------------|----------------|
| Funcionamento da pista automática | 1 | 16,67% |
| Troco errado | 1 | 16,67% |
| Informação de protocolo de atendimento referente a solicitação de ressarcimento | 1 | 16,67% |
| Colaborador pedágio | 1 | 16,67% |
| Valor da tarifa | 1 | 16,67% |
| Forma de pagamento em débito | 1 | 16,67% |
| Total | 6 | 100,00% |

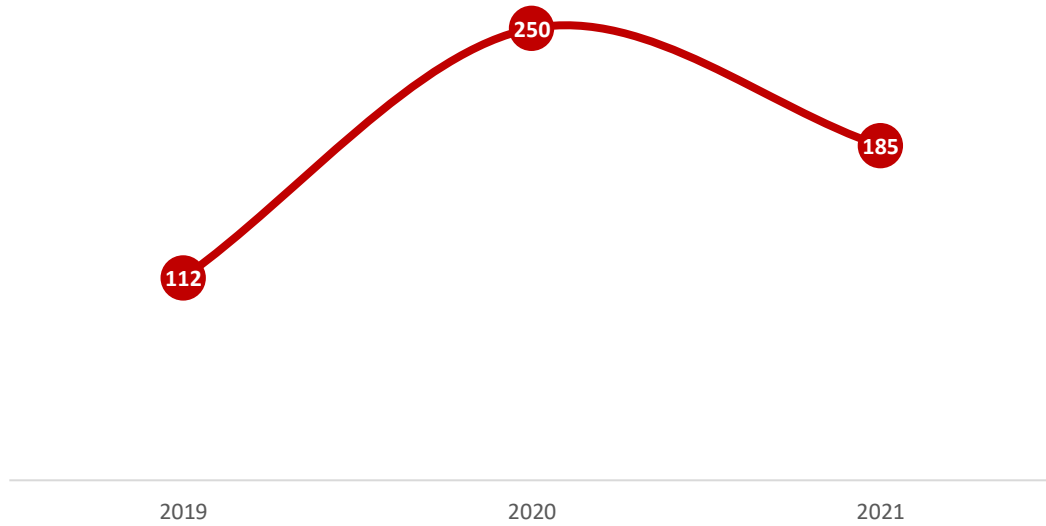
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



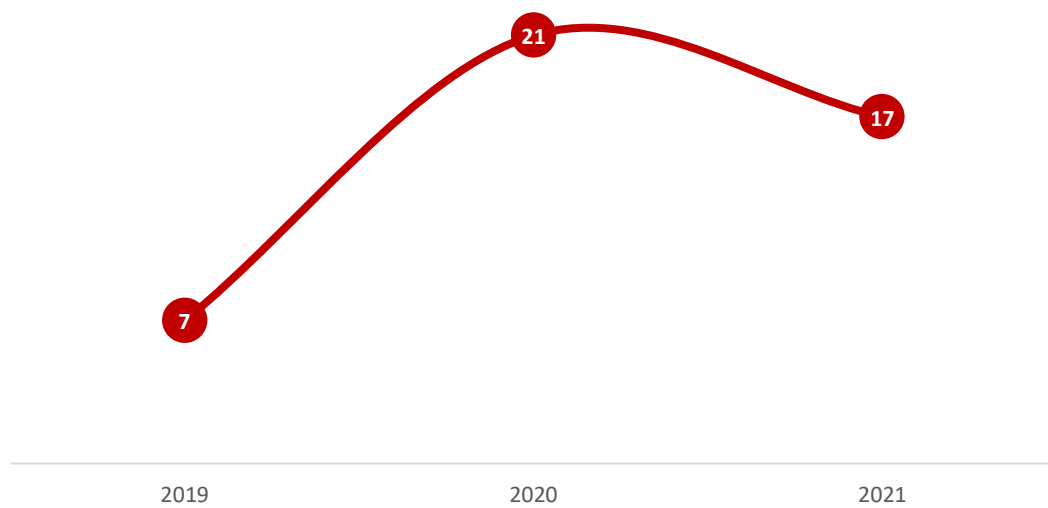


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

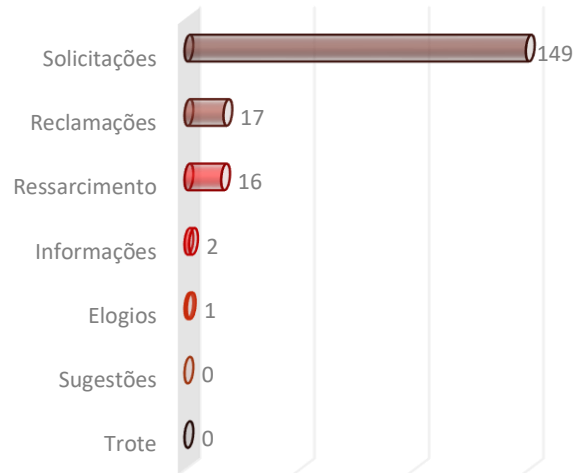




12.1 Manifestações por Tipo

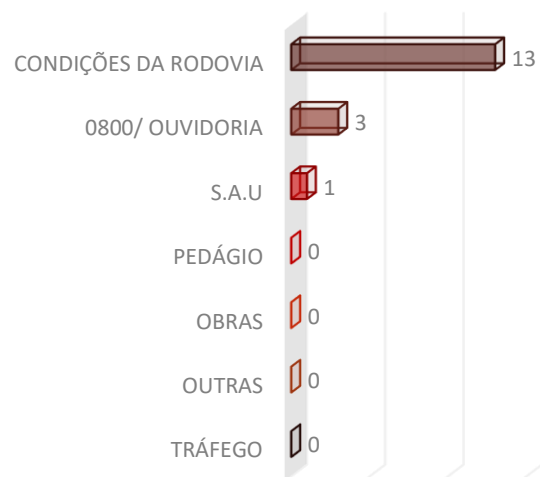
| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Coluna1 | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Solicitações | 149 | 96,66% |
| Reclamações | 17 | 1,21% |
| Ressarcimento | 16 | 1,67% |
| Informações | 2 | 0,37% |
| Elogios | 1 | 0,00% |
| Sugestões | 0 | 0,09% |
| Trote | 0 | 0,00% |
| Total | 185 | 100,00% |

Manifestações Rota 116 - Por Tipo



Reclamações Rota 116 - Classificação

| RECLAMAÇÕES | FREQUÊNCIA | % |
|----------------------|------------|----------------|
| CONDIÇÕES DA RODOVIA | 13 | 30,77% |
| 0800/OUVIDORIA | 3 | 0,00% |
| S.A.U | 1 | 0,00% |
| PEDÁGIO | 0 | 53,85% |
| OBRAS | 0 | 7,69% |
| OUTRAS | 0 | 7,69% |
| TRÁFEGO | 0 | 0,00% |
| Total | 17 | 100,00% |

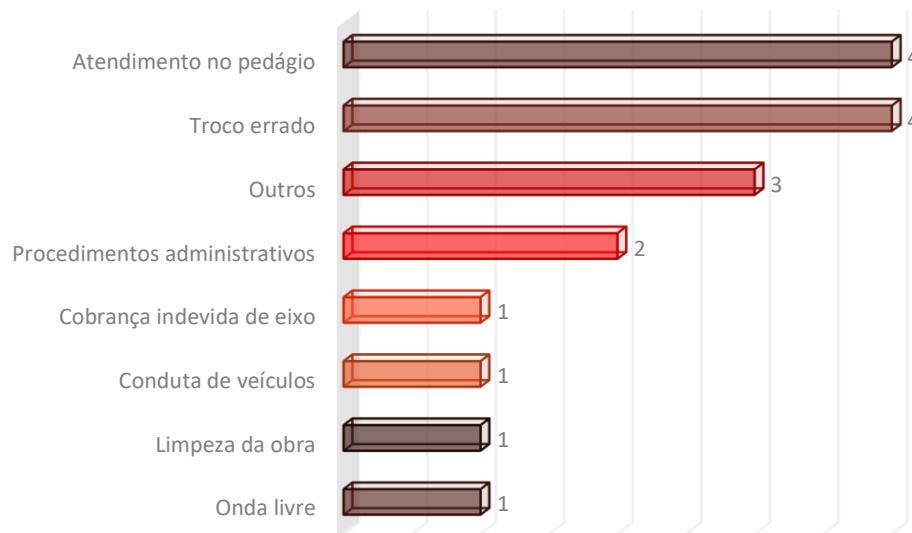




12.2 Reclamações por assunto

| Assunto | Frequência | % |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Atendimento no pedágio | 4 | 23,53% |
| Troco errado | 4 | 23,53% |
| Outros | 3 | 17,65% |
| Procedimentos administrativos | 2 | 11,76% |
| Cobrança indevida de eixo | 1 | 5,88% |
| Conduta de veículos | 1 | 5,88% |
| Limpeza da obra | 1 | 5,88% |
| Onda livre | 1 | 5,88% |
| Total | 17 | 100% |

Reclamações Rota 116






Conclusão

Diante da análise do presente relatório, conclui-se que o call center se portou como o canal principal de registros de manifestações por esta Ouvidoria sendo registrados 72% da demanda por ele. Além do sistema telefônico, 24% dos registros foram provenientes do e-mail, enquanto 2% pelo e-Ouv e 2% através do e-Sic. Em relação a coleta de reclamações, o canal mais frequente fora o e-mail, responsável por 53 dos 76 registros (69,8%). Foi registrado por meio do sistema telefônico 27,6% das reclamações e 2,6% pelo e-Ouv. Referindo-se aos assuntos mais frequentes das reclamações nesta Ouvidoria, destaca-se os intervalos dos modais, o qual representou 13,16% das insatisfações, e a superlotação (11,84%).

A Concessionária Supervia foi a Concessionária com maior número de manifestações e reclamações nos dois setores de Ouvidoria, tanto no âmbito da Concessionária quanto na Agência. As manifestações reduziram em relação ao ano de 2020, em ambos os setores. No entanto, ao passo que as reclamações reduziram 48% nesta Ouvidoria, na Concessionária houve um aumento avaliado em 8%. Nesta Ouvidoria, atraso na partida, fiscalização, manutenção e superlotação foram assuntos mais reclamados, equivalendo a 10,53% das reclamações registradas individualmente. Não obstante, o assunto mais reclamado na própria Concessionária fora a Pontualidade dos trens (11,11%). No que tange os ramais das reclamações, 39,47% das reclamações nesta Ouvidoria não tiveram informações do ramal. Dos que foram citados, Japeri apresentou maior percentual (18,42%) e, logo após, Santa Cruz (13,16%). A Ouvidoria da Supervia obteve como motivo de 45,5% das reclamações o ramal Deodoro, após este, 21,03% a respeito do ramal Japeri.

Em relação a CCR Barcas, a Concessionária registrou o segundo maior número de manifestação tanto nesta Ouvidoria quanto nos números das Ouvidorias das Concessionárias. As reclamações nesta Ouvidoria seguiram o mesmo comportamento, mas, nas Concessionárias, o número de reclamações foi superado pelo MetrôRio. Entretanto, em relação às reclamações e às manifestações de modo geral, ambas apresentaram redução em relação ao mês de março do ano anterior, em todos os setores. Nesta Ouvidoria os intervalos foram motivo de maior percentual das insatisfações dos usuários (36,36%) e,



das estações informadas, a Praça XV (14%). Na própria Concessionária, os assuntos outros e superlotação corresponderam a 24,44% das insatisfações e, Praça XV e Araribóia, 37,78% individualmente.

O MetrôRio foi a Concessionária com o 3º maior número de manifestações em ambos os setores, no entanto, apesar das reclamações nesta Ouvidoria seguirem o mesmo comportamento, a Concessionária apresentou o 2º maior número de reclamações se tratando de manifestações registradas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias reguladas. Em relação ao mês de março ano anterior, as reclamações e manifestações reduziram em ambos os setores.

Os assuntos mais reclamados nesta Ouvidoria sobre o MetrôRio foram acidente e bilheteria, com 2 registros cada assunto, ao passo que na Concessionária, Máquina de Autoatendimento apresentou 80 registros (14,95%). Em ambos os setores de Ouvidoria, a maior parte das reclamações não obtinham informação de Linha, das linhas informadas, esta Ouvidoria registrou maior demanda acerca da Linha 2 e o MetrôRio acerca da Linha 1.

As manifestações e reclamações em relação a CCR Via Lagos cresceram em ambos os setores. Nesta Ouvidoria foram registradas duas reclamações, uma sobre atendimento e outra a respeito de acidente. Na Ouvidoria da Concessionária, foram 6 registros. Fizeram parte destas insatisfações os assuntos: Funcionamento da pista automática, troco errado, informação de protocolo de atendimento, colaborador pedágio, valor da tarifa e pagamento em débito. O comportamento em relação a Concessionária Rota 116 foi justamente oposto, havendo redução em ambos os registros e setores, não havendo reclamações nesta Ouvidoria. A Rota 116 recebeu 17 reclamações, onde os assuntos mais frequentes foram atendimento no pedágio (23,53%) e troco errado (23,53%).

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5