



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

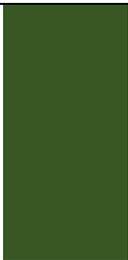
Assistente de Ouvidoria

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.

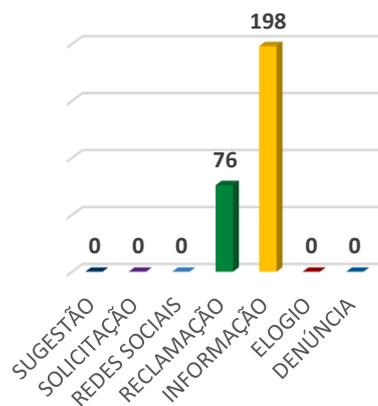
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

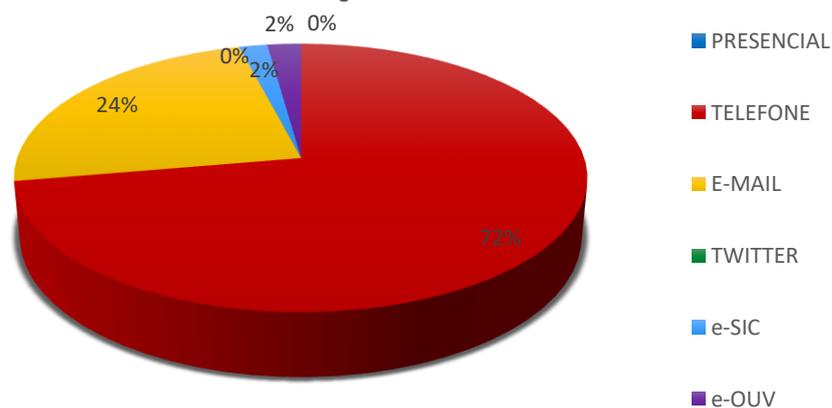
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



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

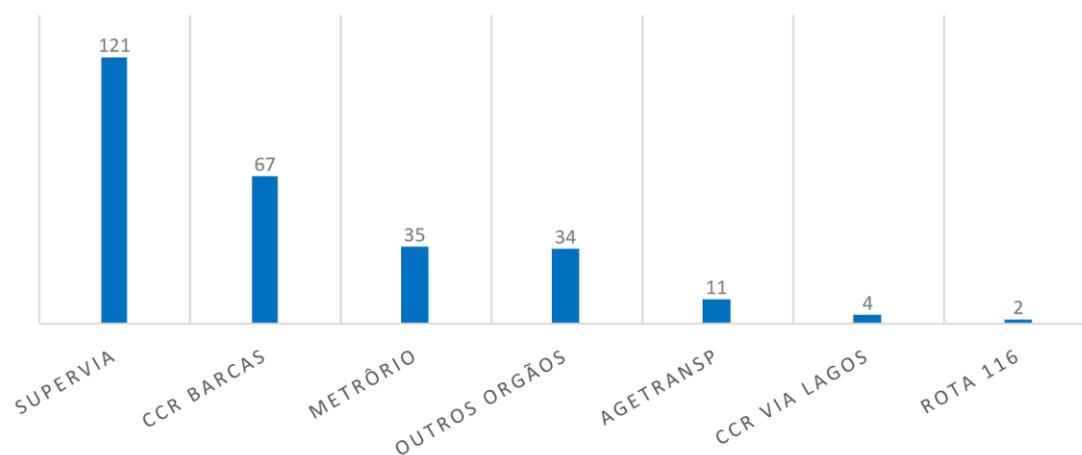
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



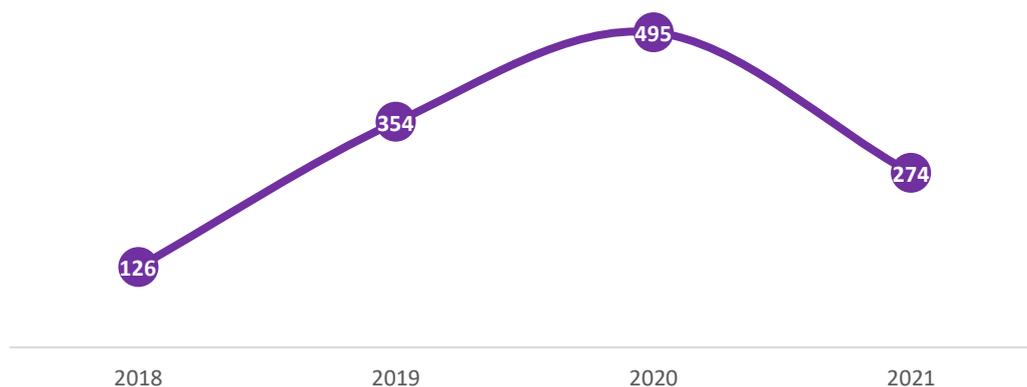
1.3 Unidade de referência das manifestações

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

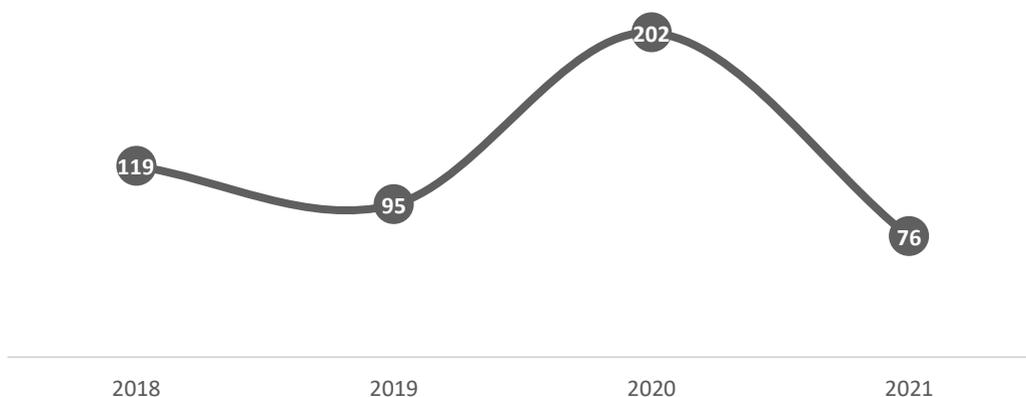


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



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!

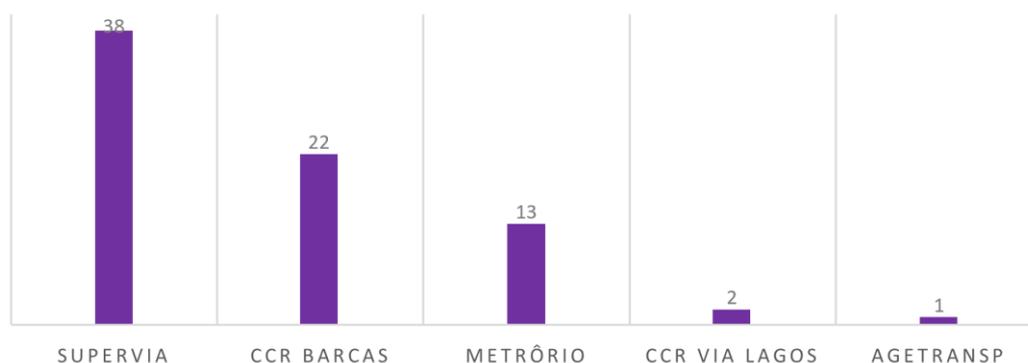
Atenciosamente,

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%

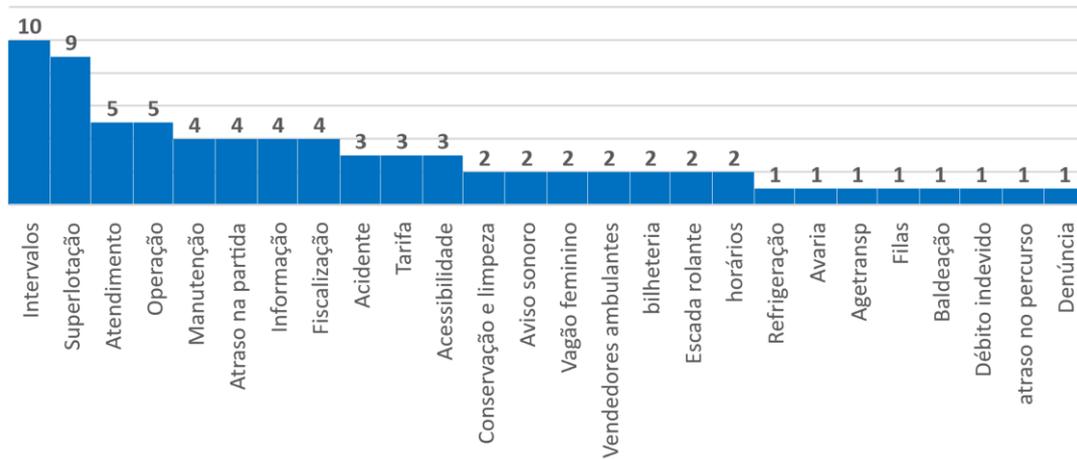
RECLAMAÇÕES - UNIDADE



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%

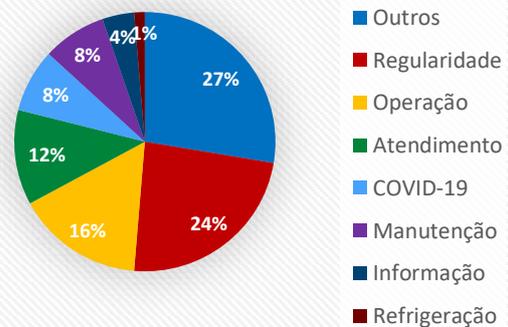
Assunto das Reclamações



2.4 Categoria das reclamações

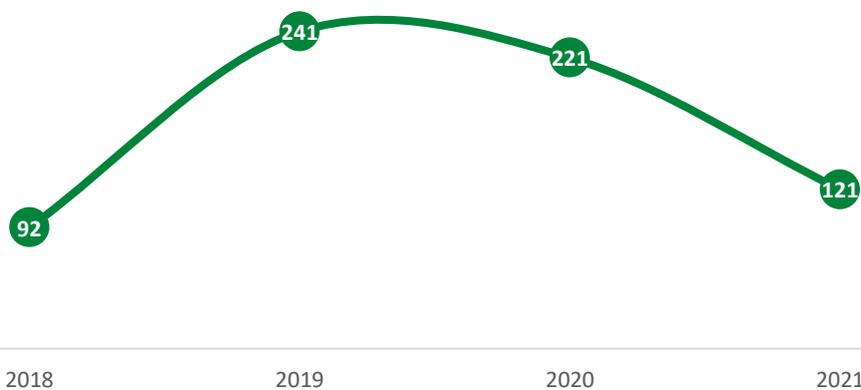
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Outros	21	27,63%
Regularidade	18	23,68%
Operação	12	15,79%
Atendimento	9	11,84%
COVID-19	6	7,89%
Manutenção	6	7,89%
Informação	3	3,95%
Refrigeração	1	1,32%
Total	76	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

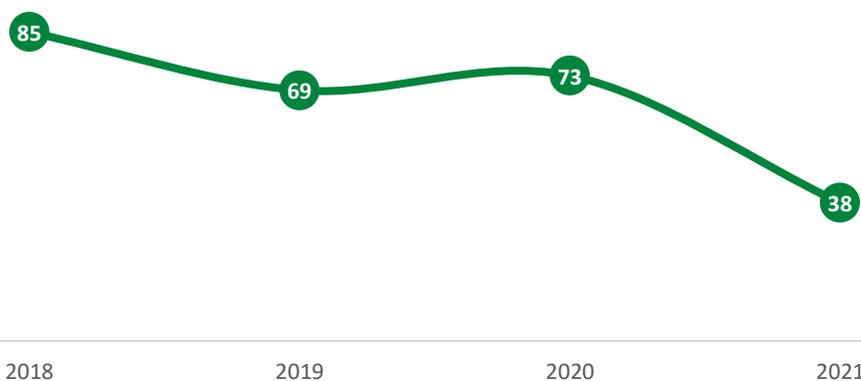


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

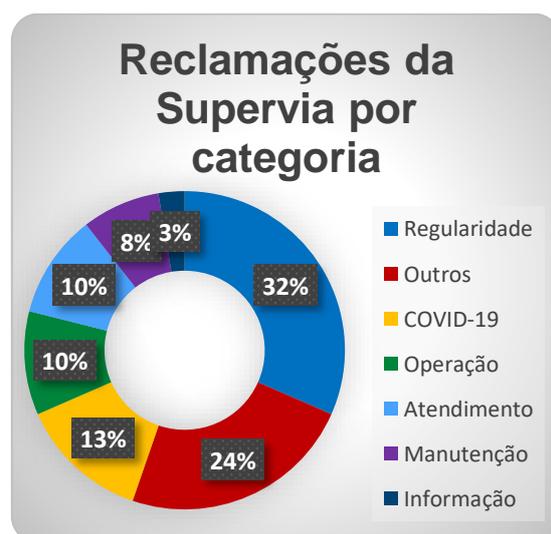


Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

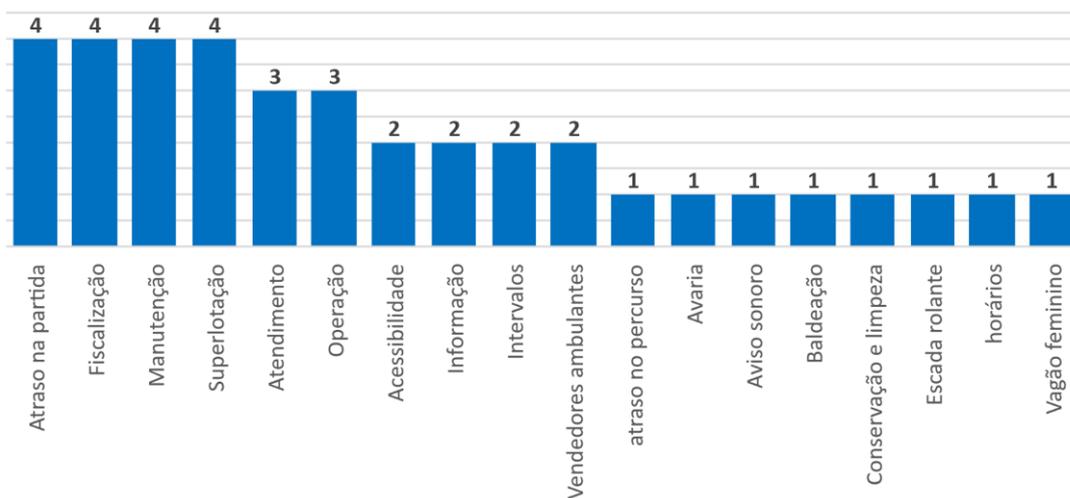
Categorização	Total	%
Regularidade	12	31,6%
Outros	9	23,7%
COVID-19	5	13,2%
Operação	4	10,5%
Atendimento	4	10,5%
Manutenção	3	7,9%
Informação	1	2,6%
Total	38	100,0%



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%

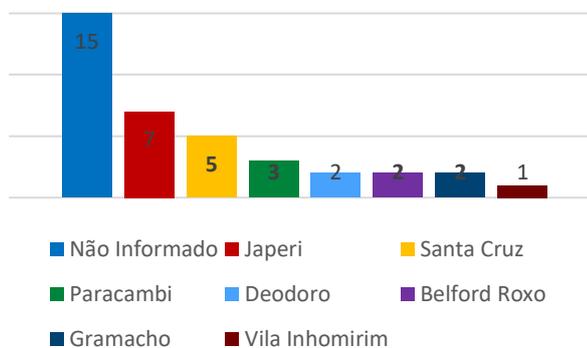
Assunto das Reclamações



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%

Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

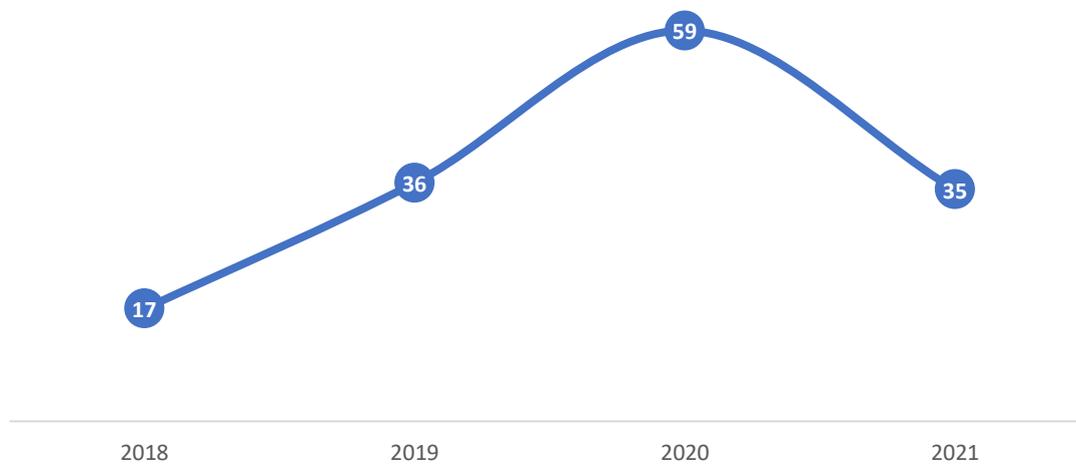
Estação	Total	%
Não Informada	15	39,47%
Deodoro	3	7,89%
Saracuruna	2	5,26%
Japeri	2	5,26%
Paracambi	2	5,26%
Pilares	1	2,63%
Vila Militar	1	2,63%
Santa Cruz	1	2,63%
Méier	1	2,63%
Comendador Soares	1	2,63%
Nilópolis	1	2,63%
Ramos	1	2,63%
Nova Iguaçu	1	2,63%
Coelho da Rocha	1	2,63%
Central	1	2,63%
Vila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

Reclamações por Estação

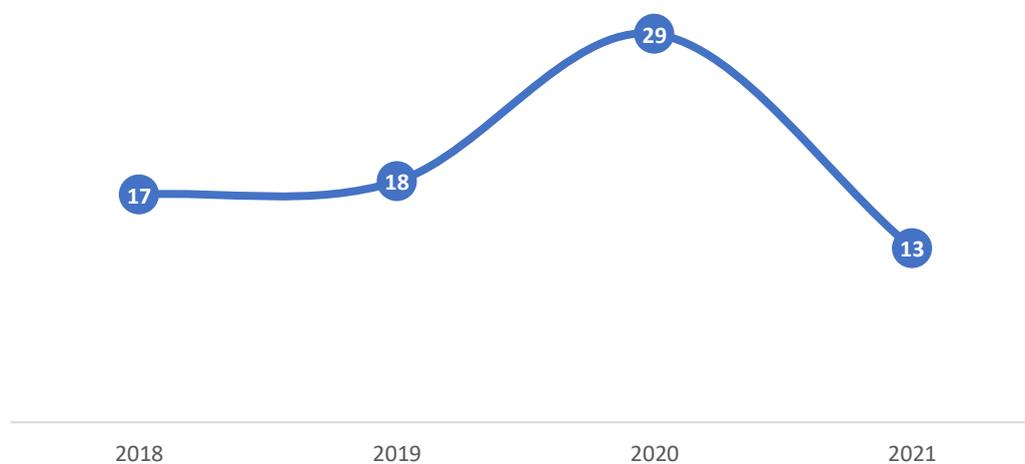


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

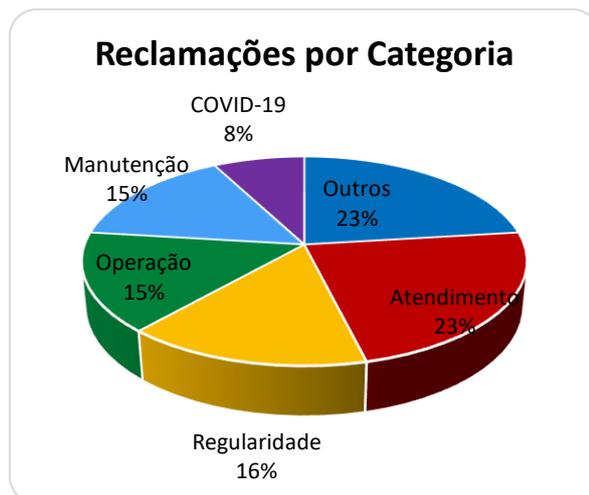


Reclamações - MetrôRio



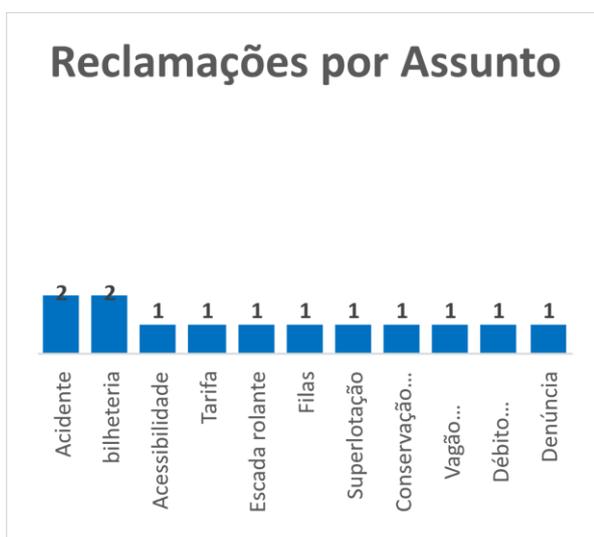
4.1 Categoria das reclamações

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

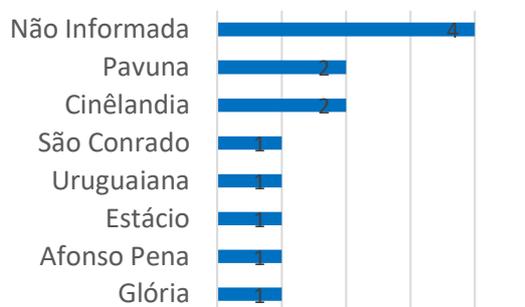
Linha	Total	%
Não Informada	9	69,23%
Linha 2	3	23,08%
Linha 1	1	7,69%
Total	13	100%



4.3 Estação das Reclamações

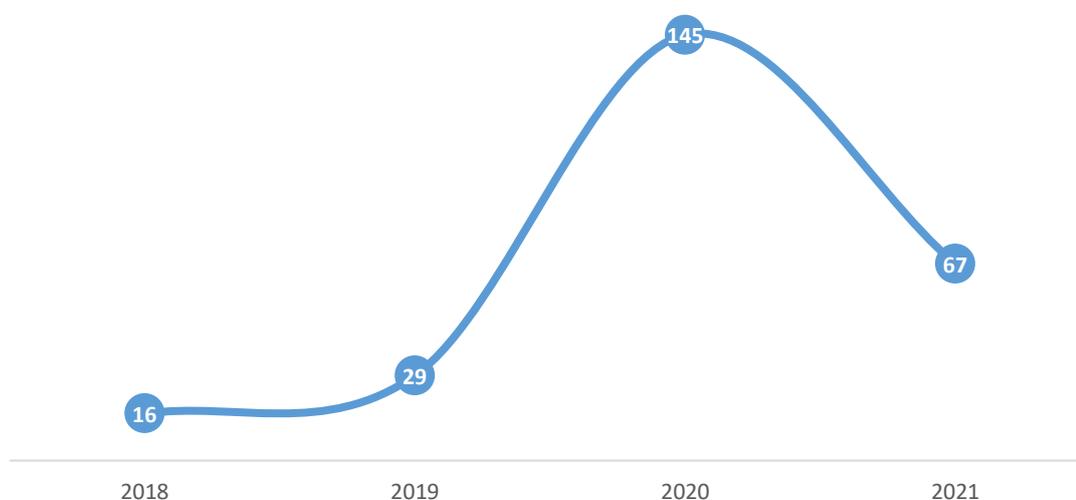
Estação	Total	%
Não Informada	4	30,77%
Pavuna	2	15,38%
Cinêlandia	2	15,38%
São Conrado	1	7,69%
Uruguaiana	1	7,69%
Estácio	1	7,69%
Afonso Pena	1	7,69%
Glória	1	7,69%
Total	13	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

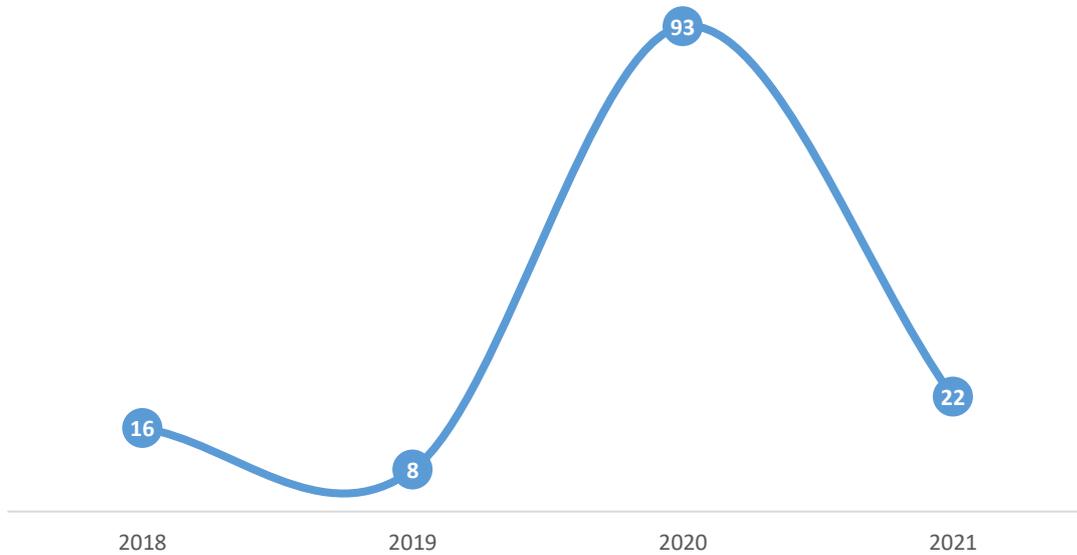


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



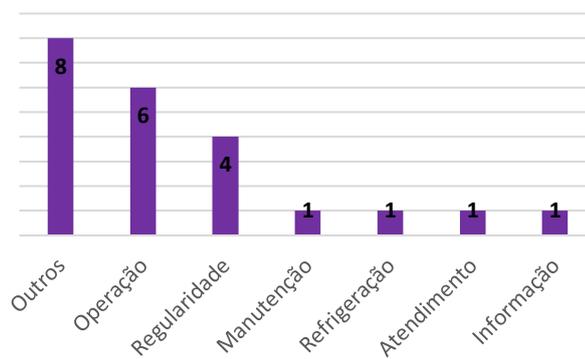
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria

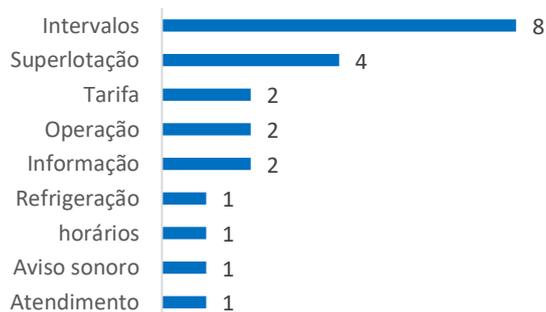
Categorização	Total	%
Outros	8	36,36%
Operação	6	27,27%
Regularidade	4	18,18%
Manutenção	1	4,55%
Refrigeração	1	4,55%
Atendimento	1	4,55%
Informação	1	4,55%
Total	22	100%



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

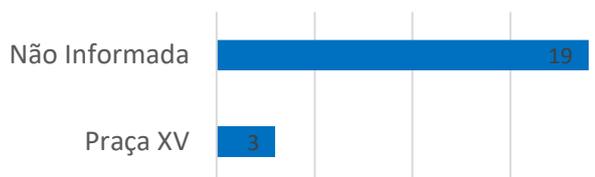


5.3 Estação das reclamações

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

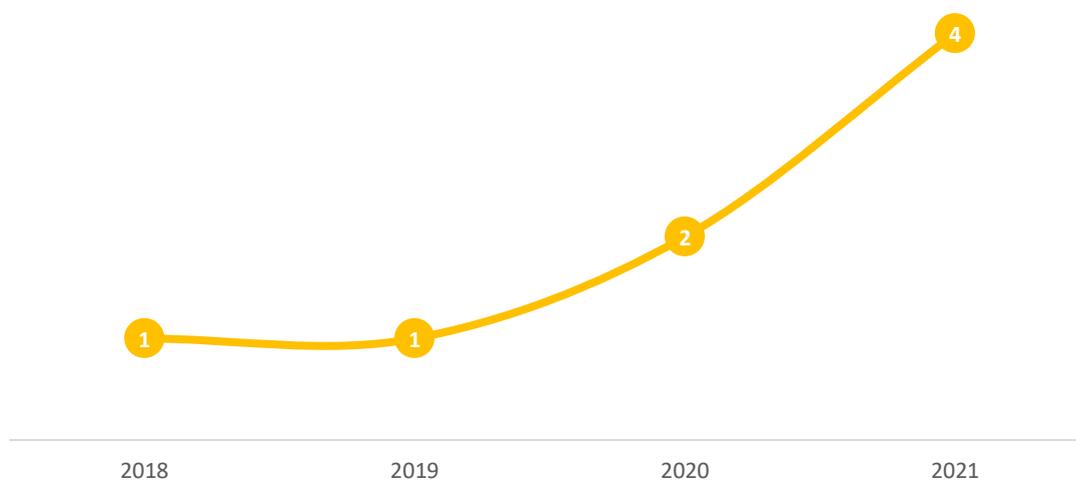
Gráfico de barras das reclamações da CCR

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

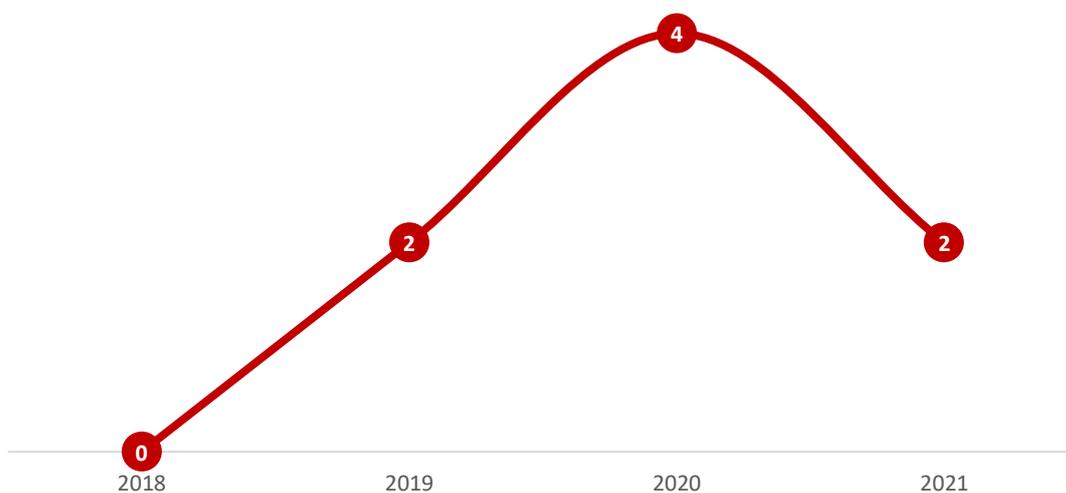
Categorização	Total	%
Outros	1	50,00%
Atendimento	1	50,00%
Total	2	100%

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

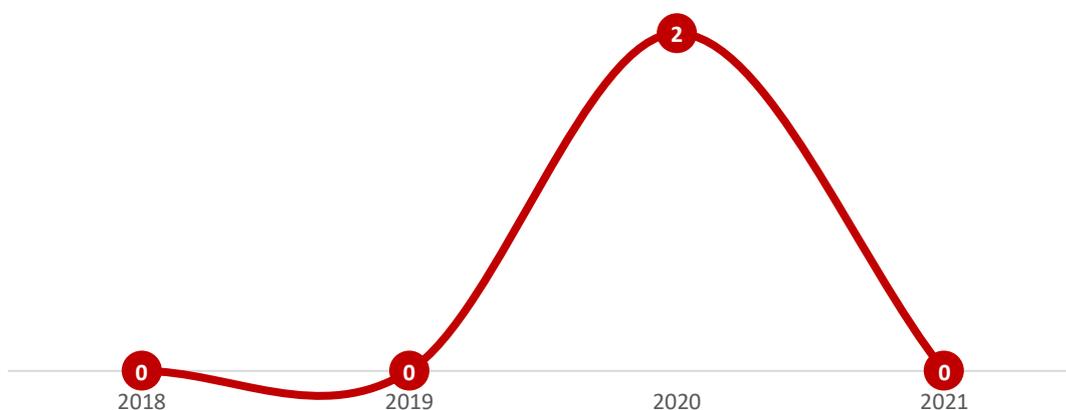
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

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

Manifestações - Rota 116



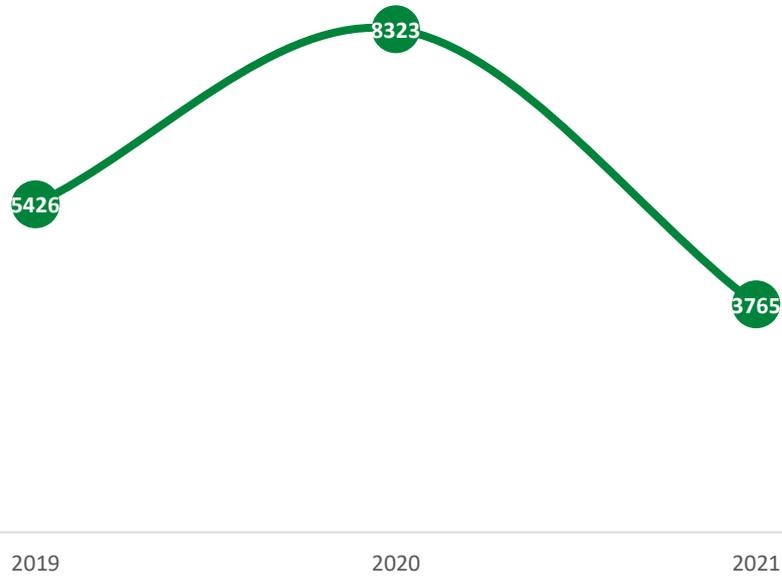
Reclamações - Rota 116



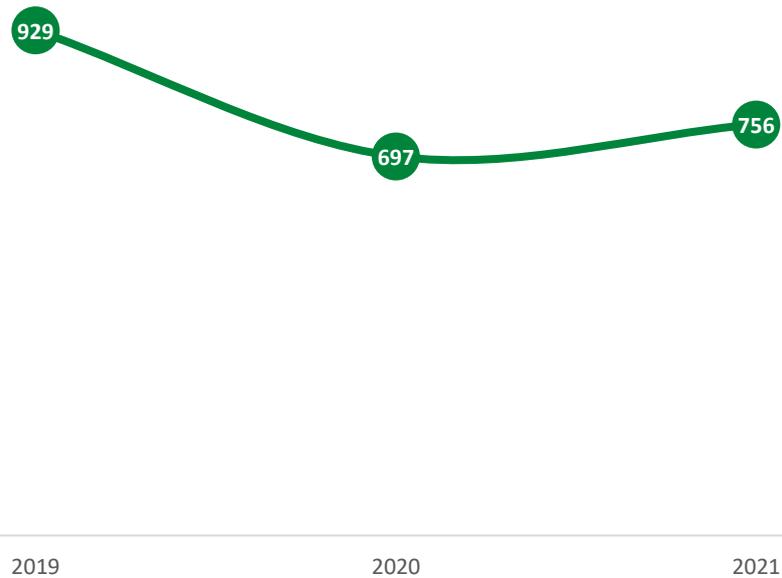


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

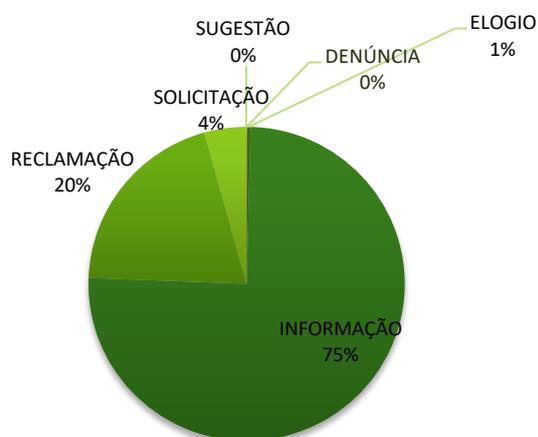




8.1 Manifestações por Tipo

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%

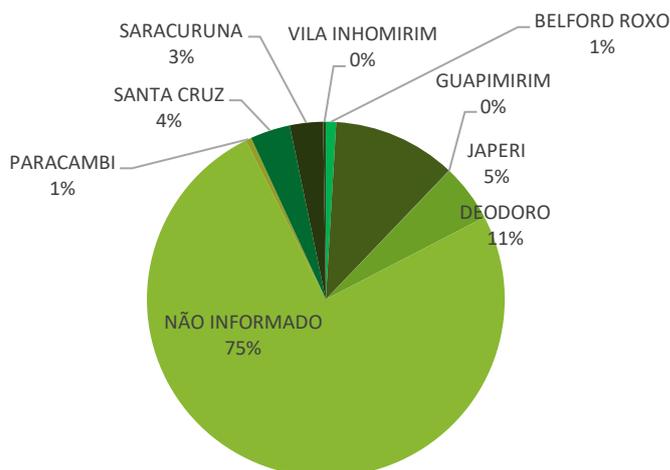
Supervia - Tipo das Manifestações



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

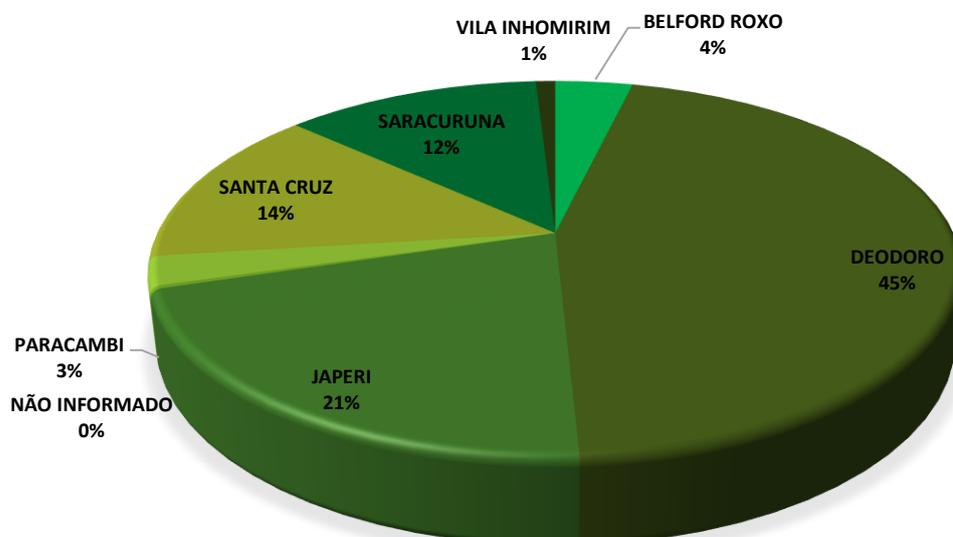




8.3 Reclamações por Ramal

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

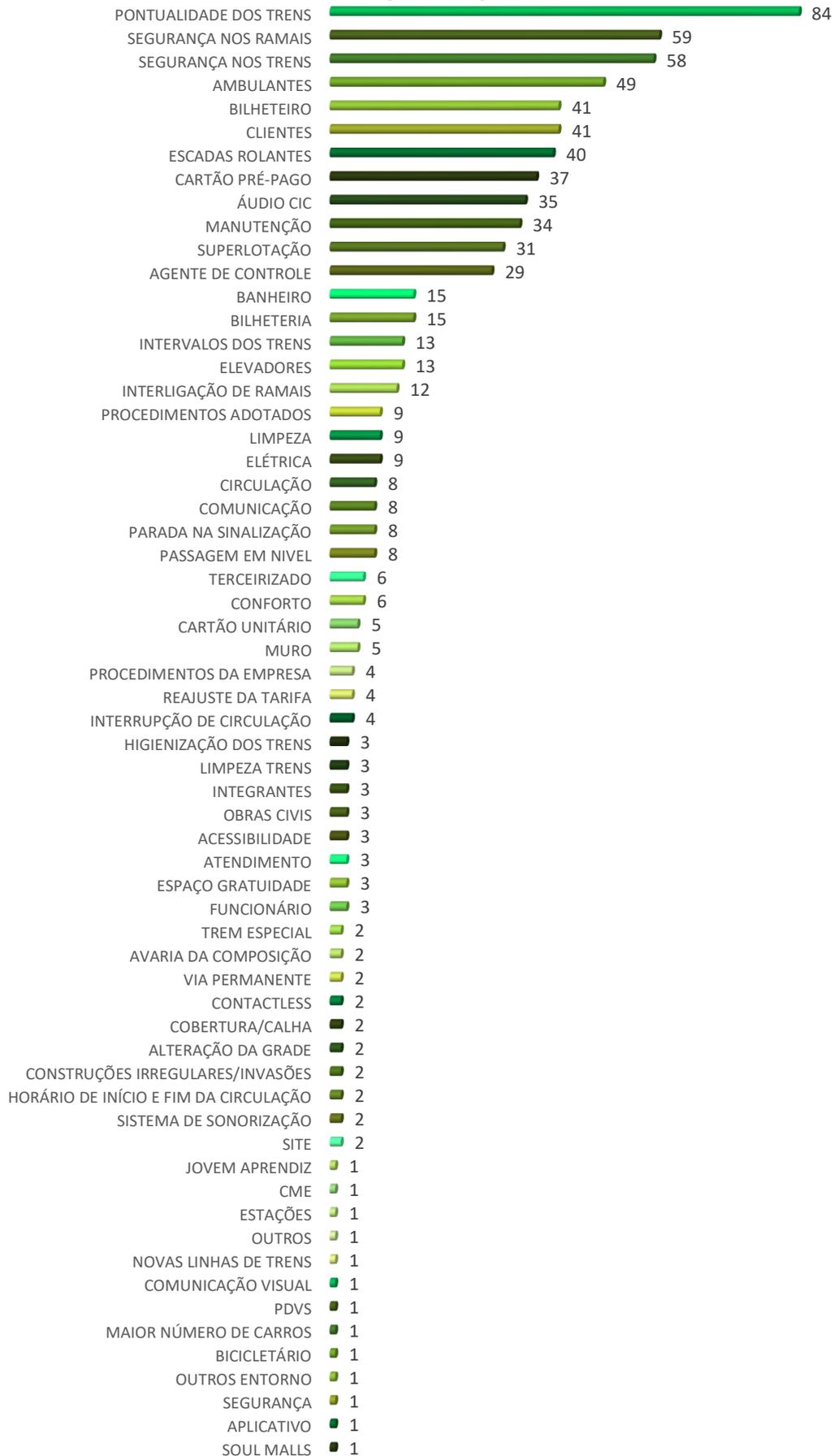
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	84	11,11%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	59	7,80%
SEGURANÇA NOS TRENS	58	7,67%
AMBULANTES	49	6,48%
BILHETEIRO	41	5,42%
CLIENTES	41	5,42%
ESCADAS ROLANTES	40	5,29%
CARTÃO PRÉ-PAGO	37	4,89%
ÁUDIO CIC	35	4,63%
MANUTENÇÃO	34	4,50%
SUPERLOTAÇÃO	31	4,10%
AGENTE DE CONTROLE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

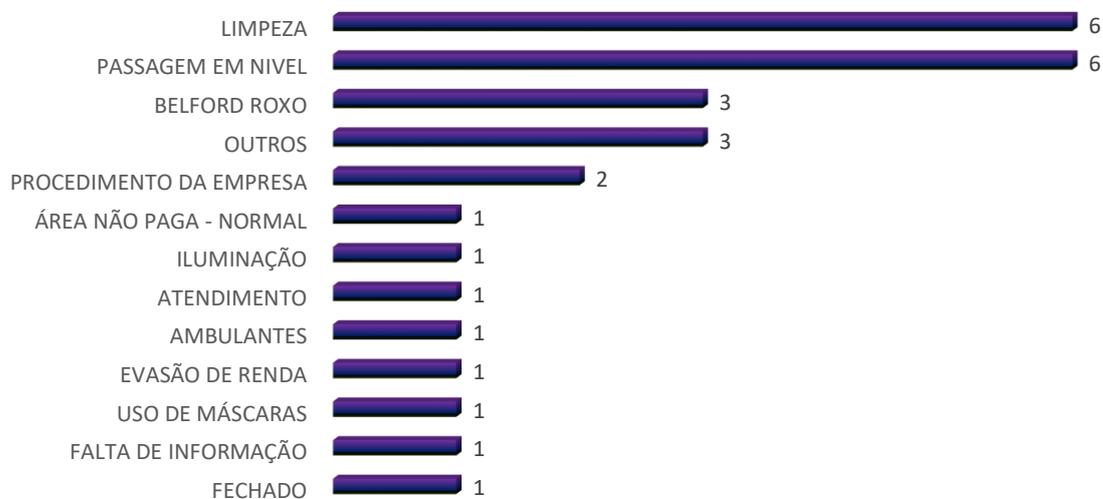




8.5 Ramal Belford Roxo

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



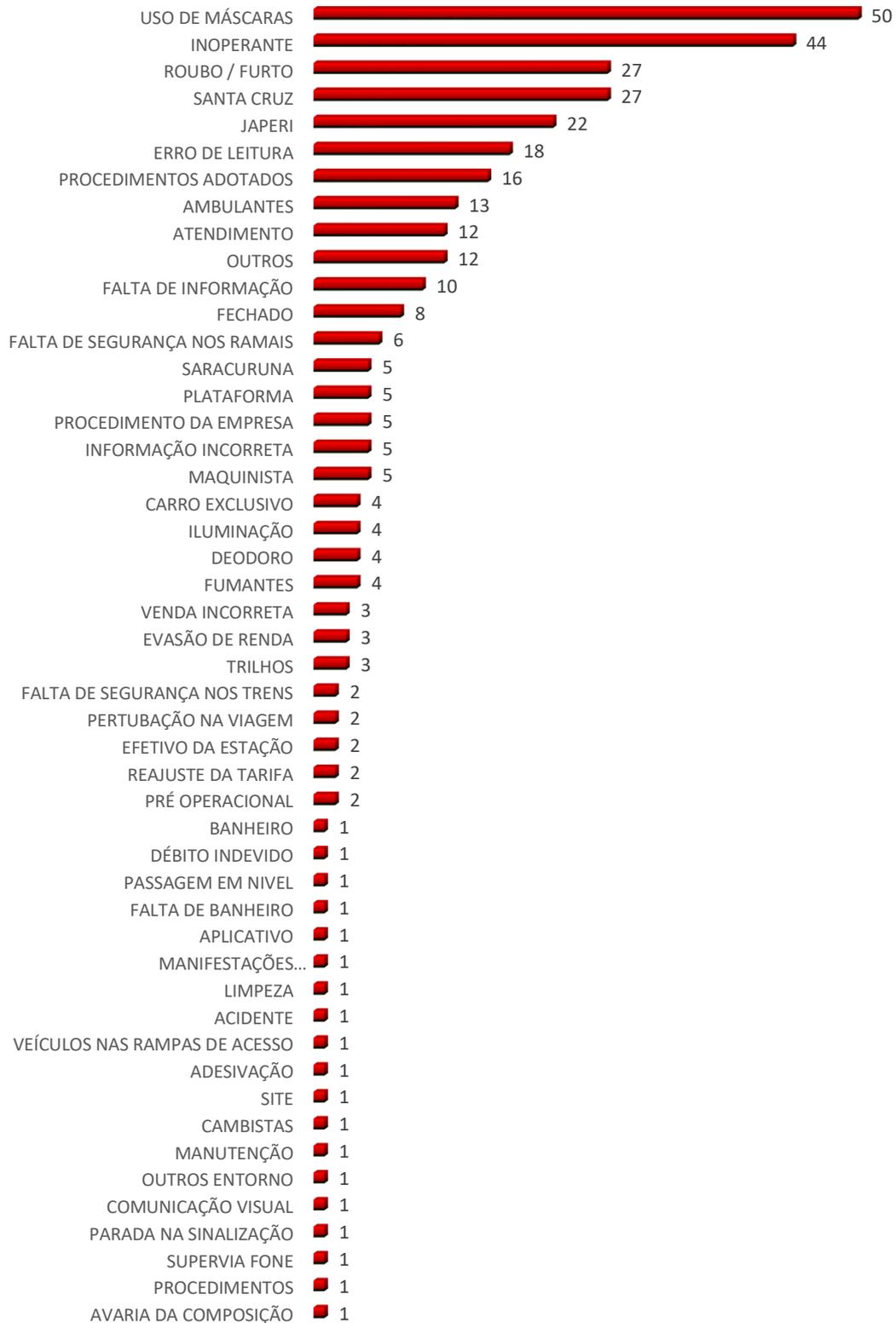


8.6 Ramal Deodoro

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

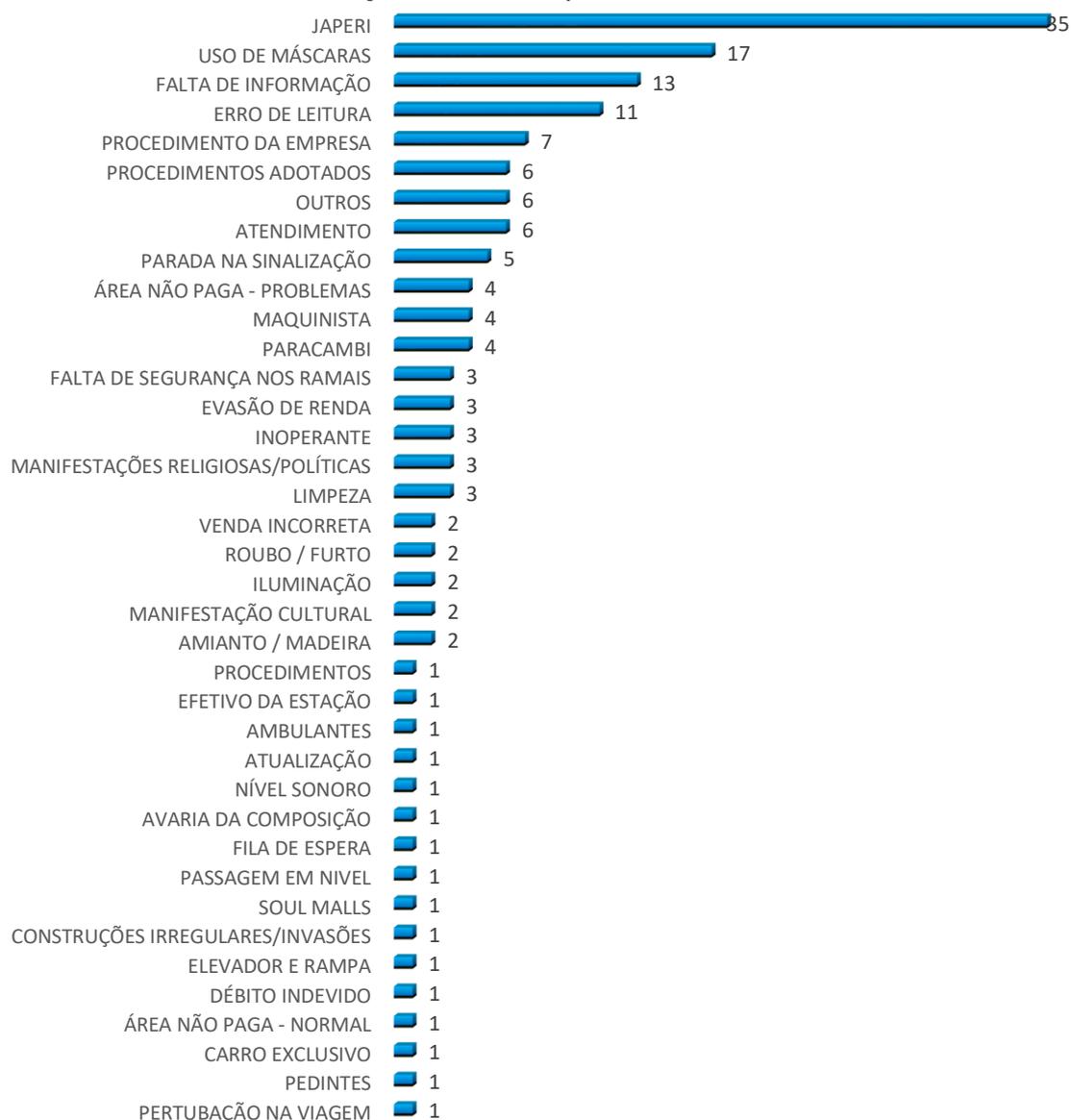
Não houve manifestações acerca do Ramal.

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 RAMPAS	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

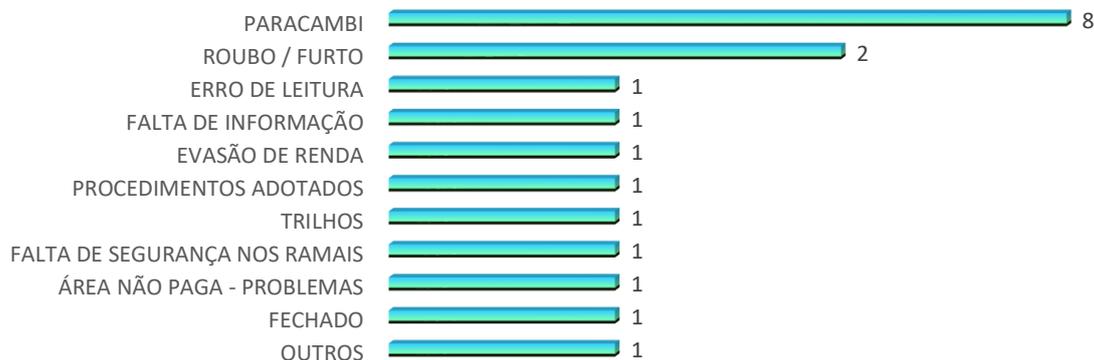


8.7 Ramal Paracambi

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

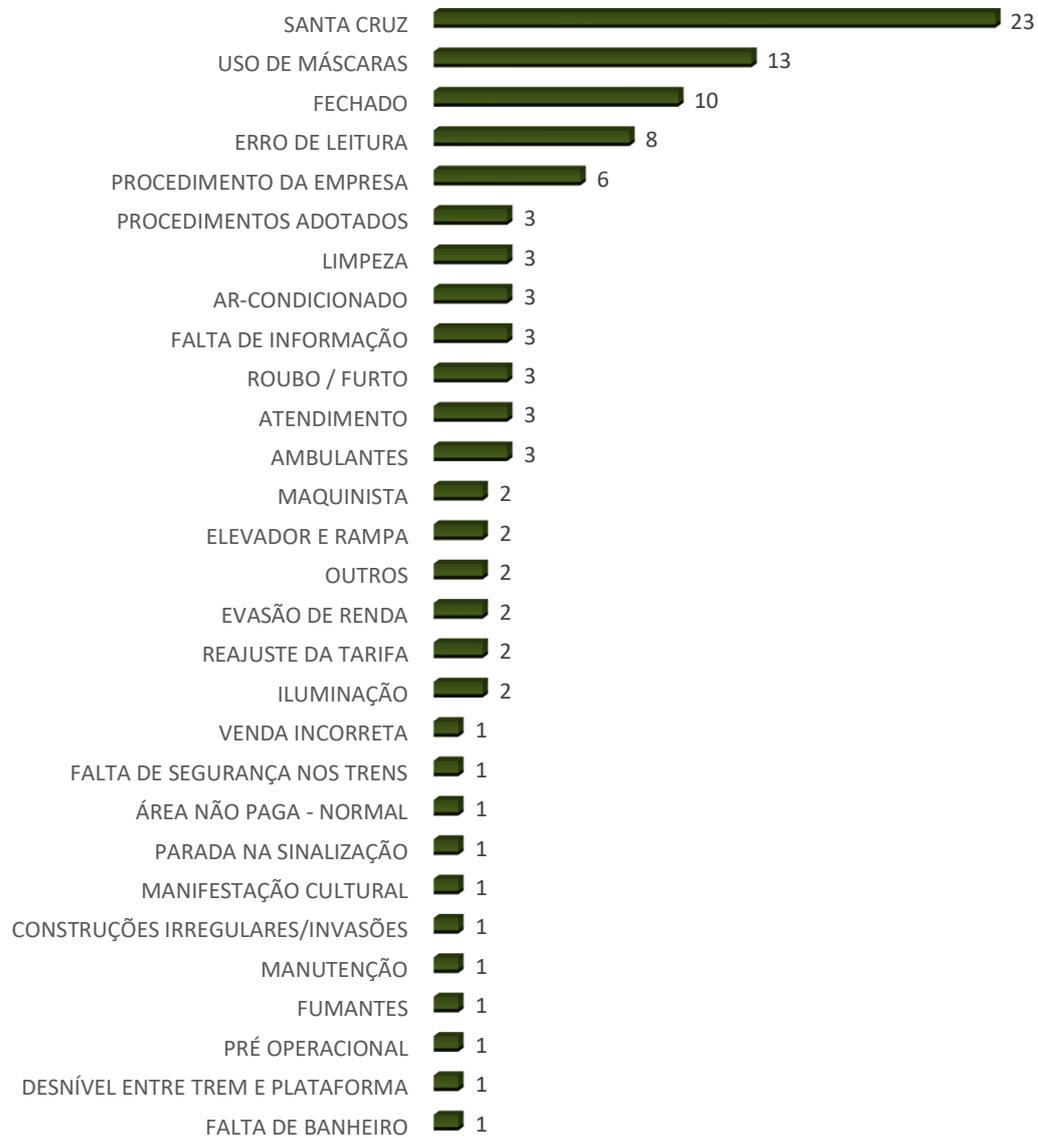


8.8 Ramal Santa Cruz

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



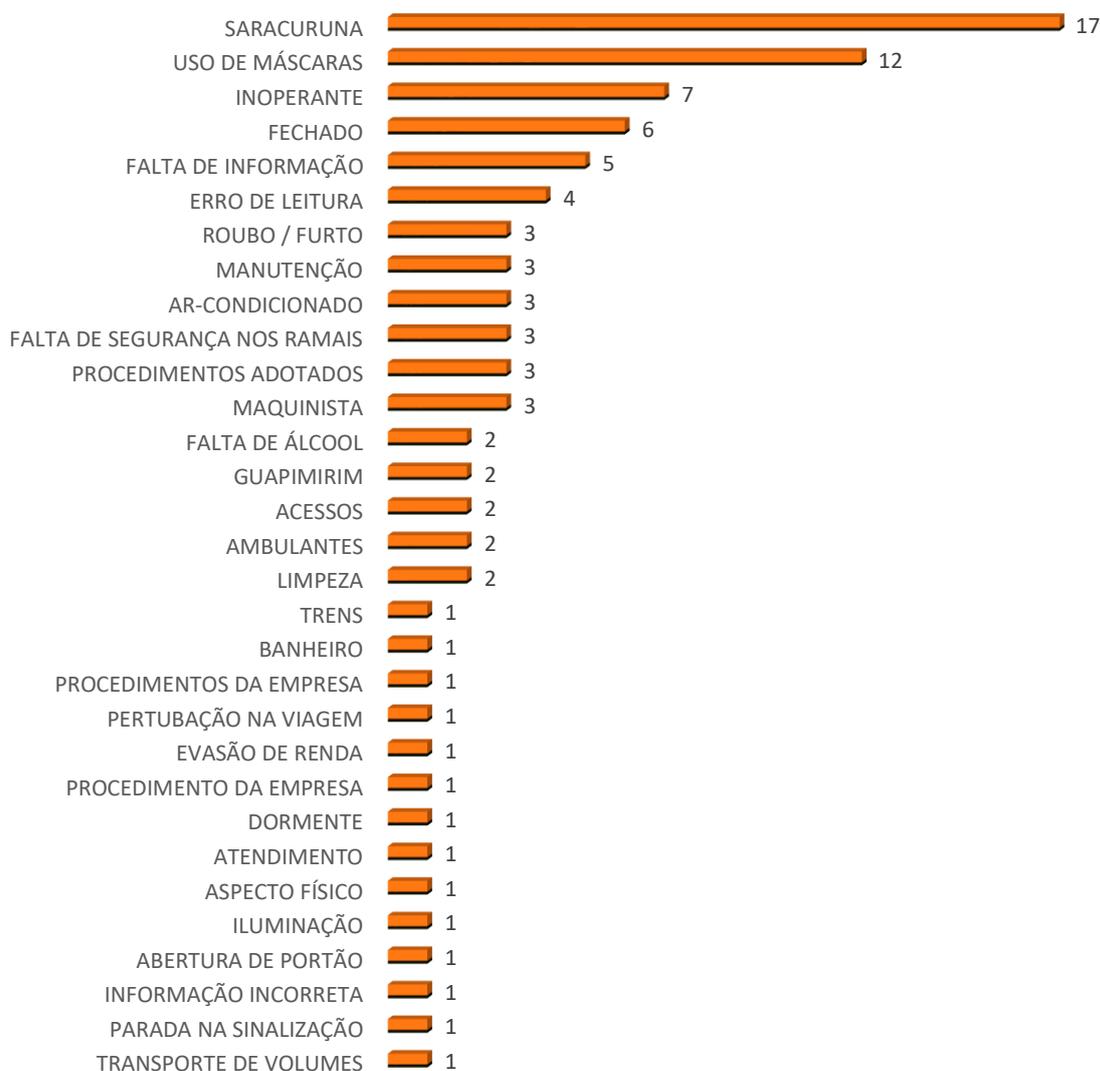


8.9 Ramal Saracuruna

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%
PERTURBAÇÃO 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

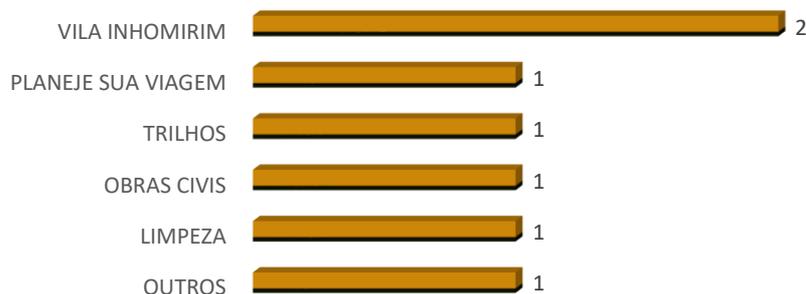


8.10 Ramal Vila Inhomirim

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%



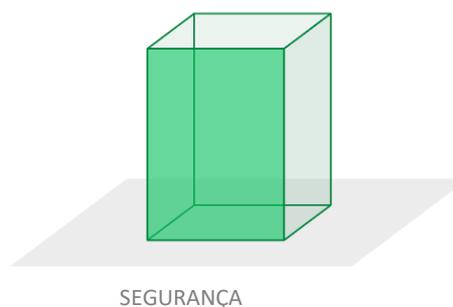
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

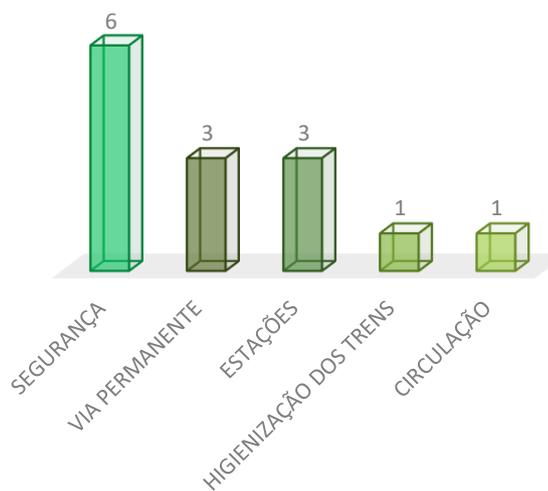
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	1	100,00%
Total	1	100%

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%

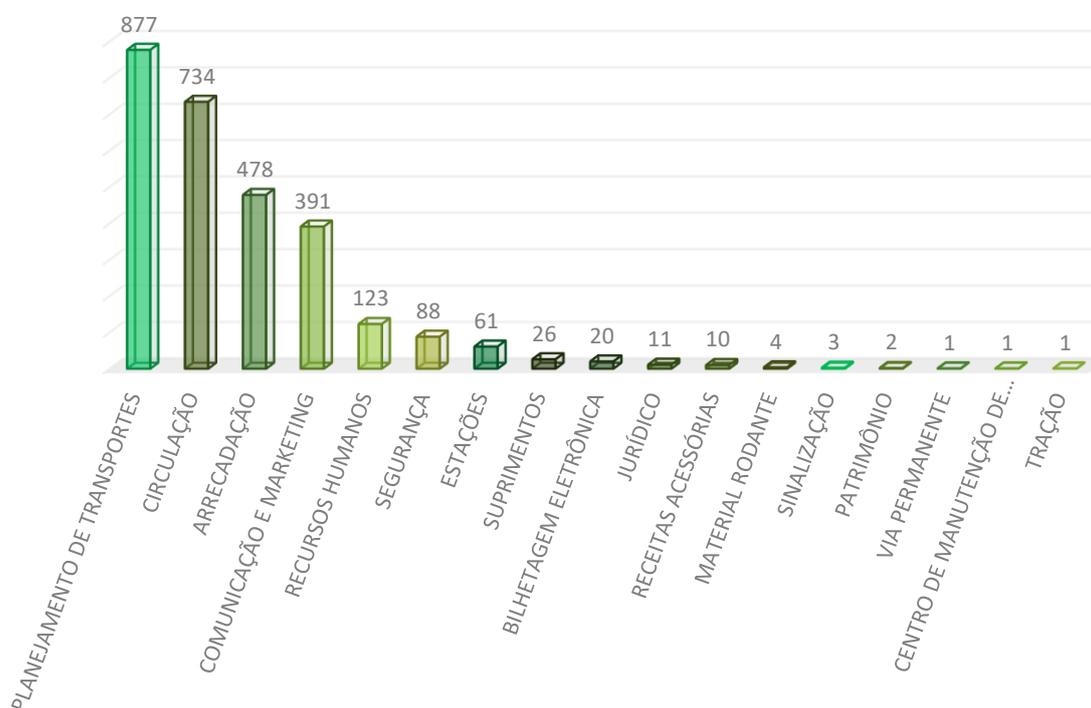
ELOGIOS - POR ASSUNTO





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%

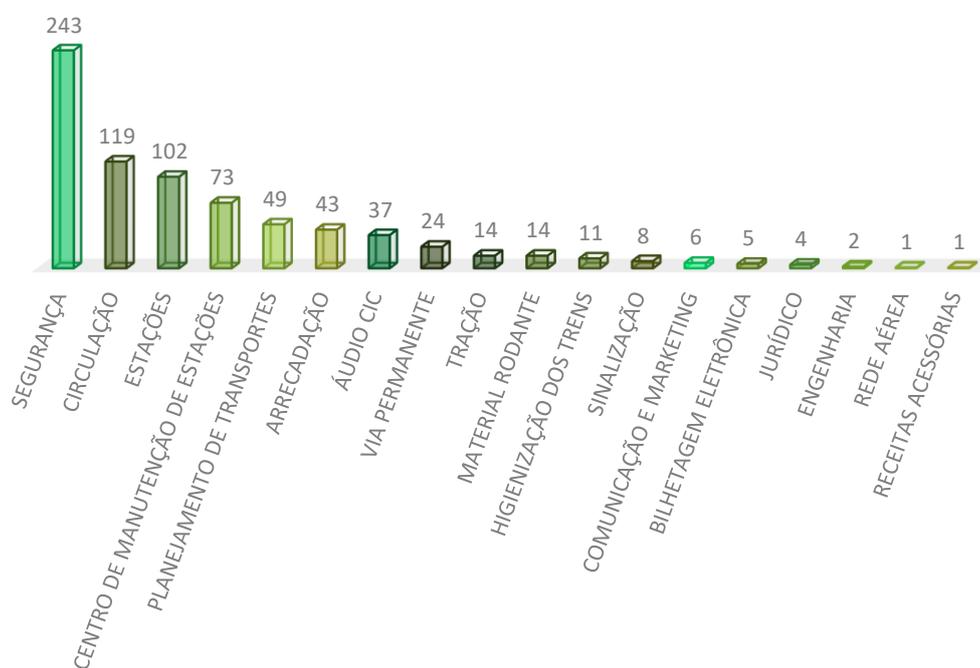
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





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%

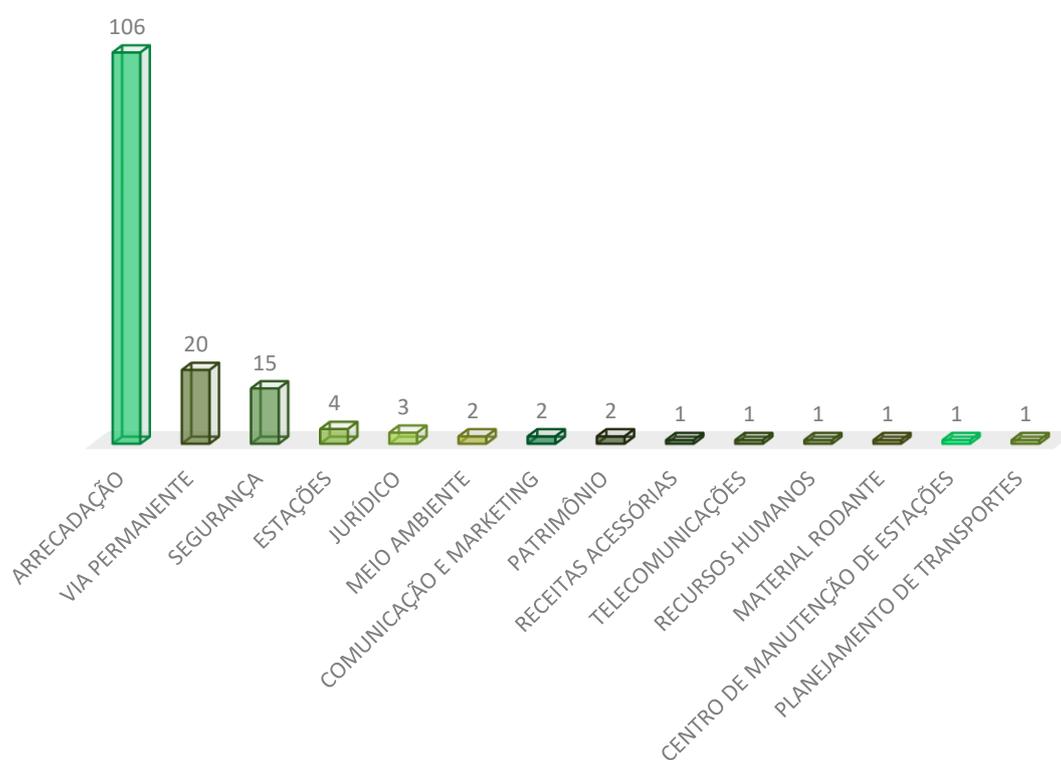
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





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%

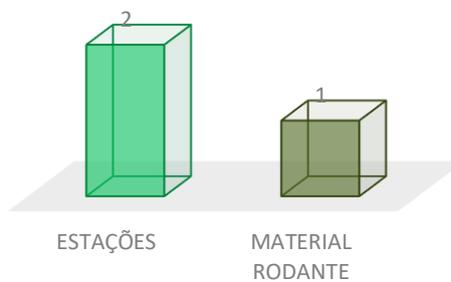
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





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

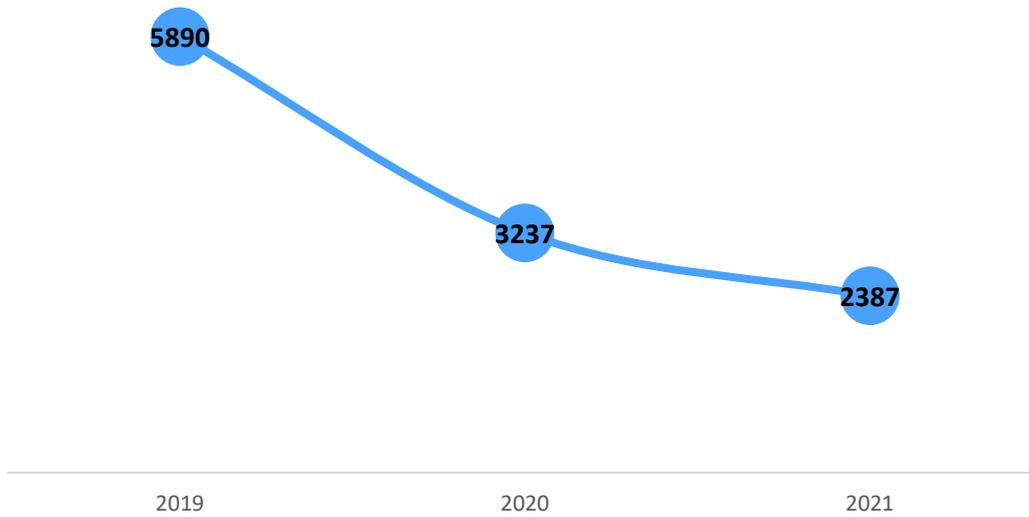
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



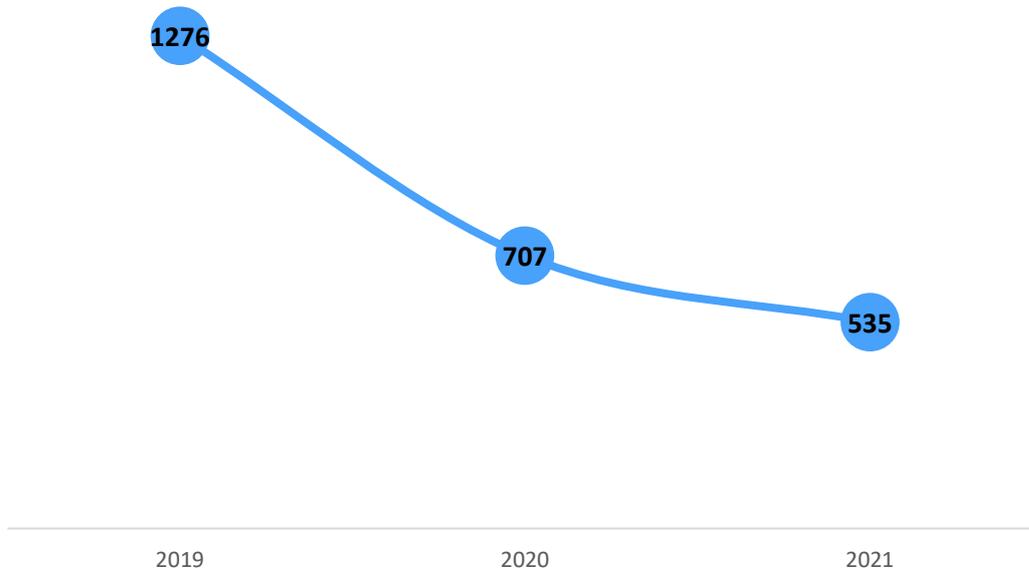


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

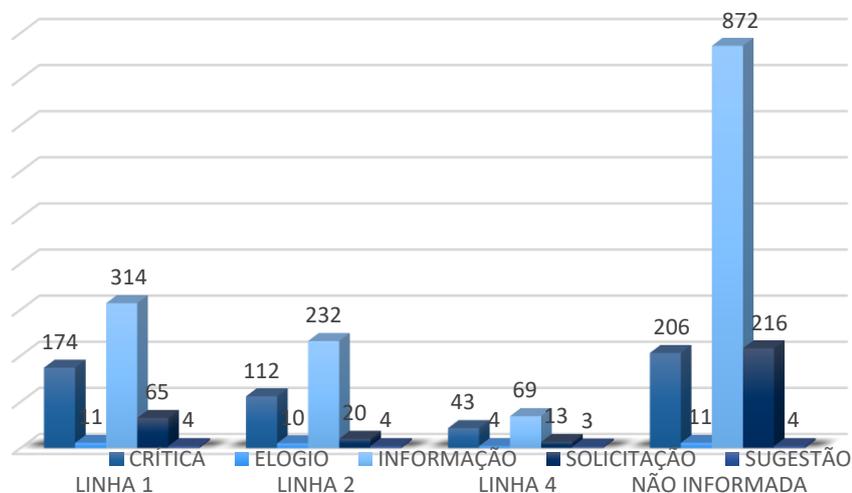




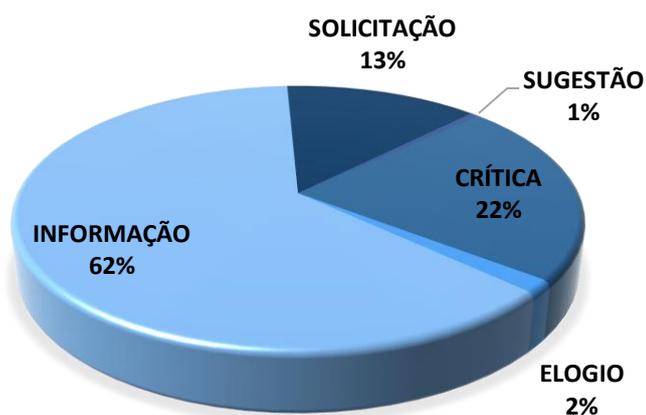
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

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





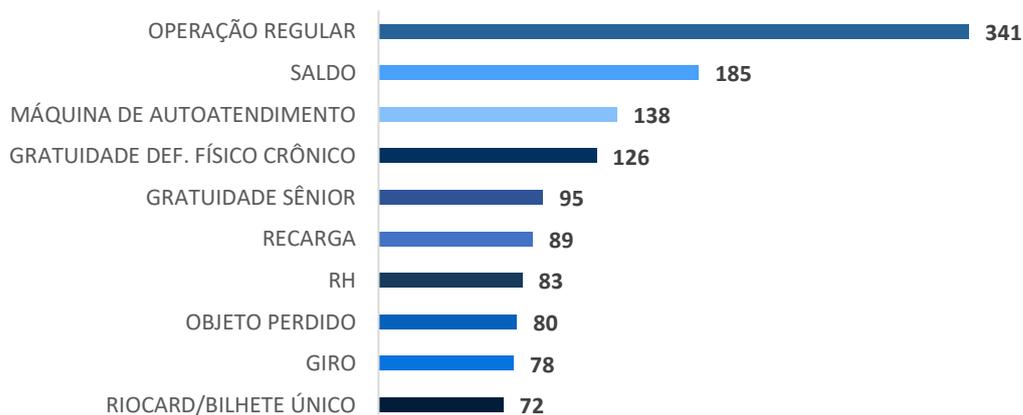
9.2 Categoria das Manifestações

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



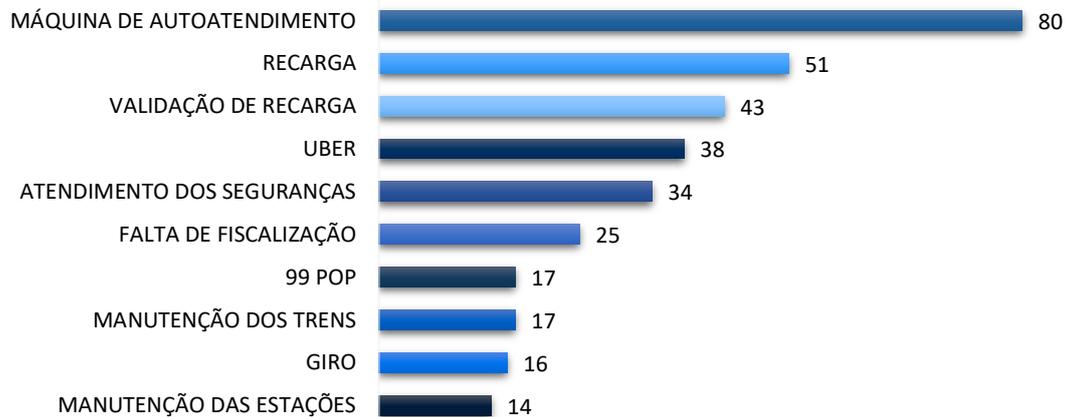


9.3 Categoria das Reclamações

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%



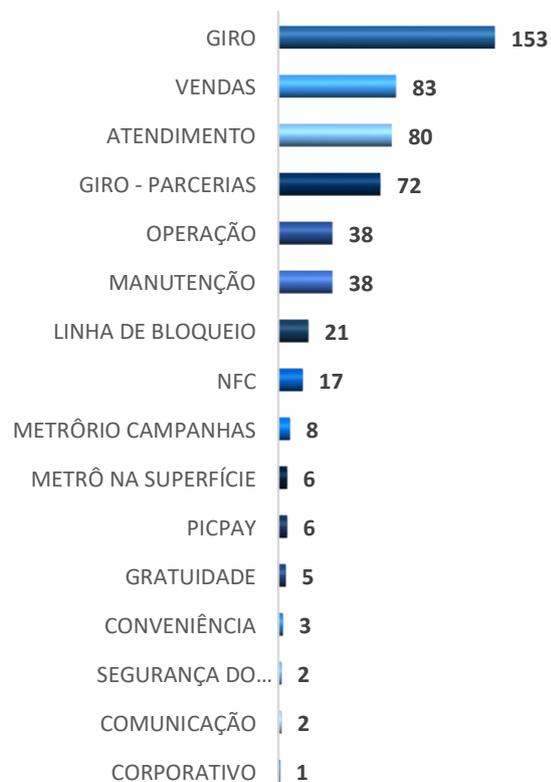
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



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

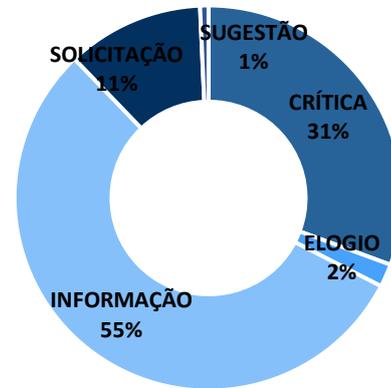




9.5 Manifestações Linha 1

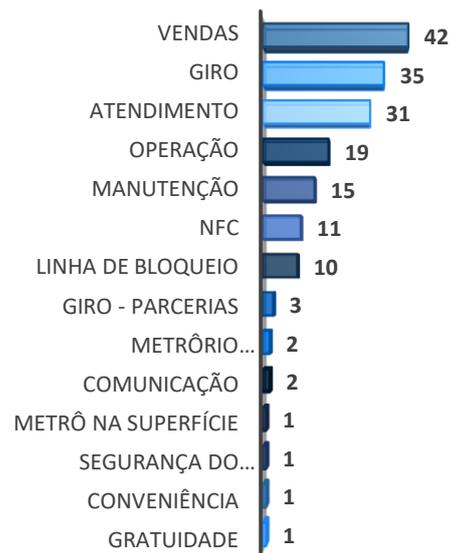
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	174	30,63%
ELOGIO	11	1,94%
INFORMAÇÃO	314	55,28%
SOLICITAÇÃO	65	11,44%
SUGESTÃO	4	0,70%
Total	568	100,00%

Tipo de Manifestação -
Linha 1



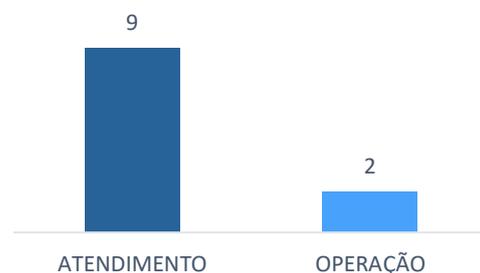
Motivo	Reclamações	%
VENDAS	42	24,14%
GIRO	35	20,11%
ATENDIMENTO	31	17,82%
OPERAÇÃO	19	10,92%
MANUTENÇÃO	15	8,62%
NFC	11	6,32%
LINHA DE BLOQUEIO	10	5,75%
GIRO - PARCERIAS	3	1,72%
METRÔRIO	2	1,15%
CAMPANHAS	2	1,15%
COMUNICAÇÃO	2	1,15%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,57%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,57%
CONVENIÊNCIA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

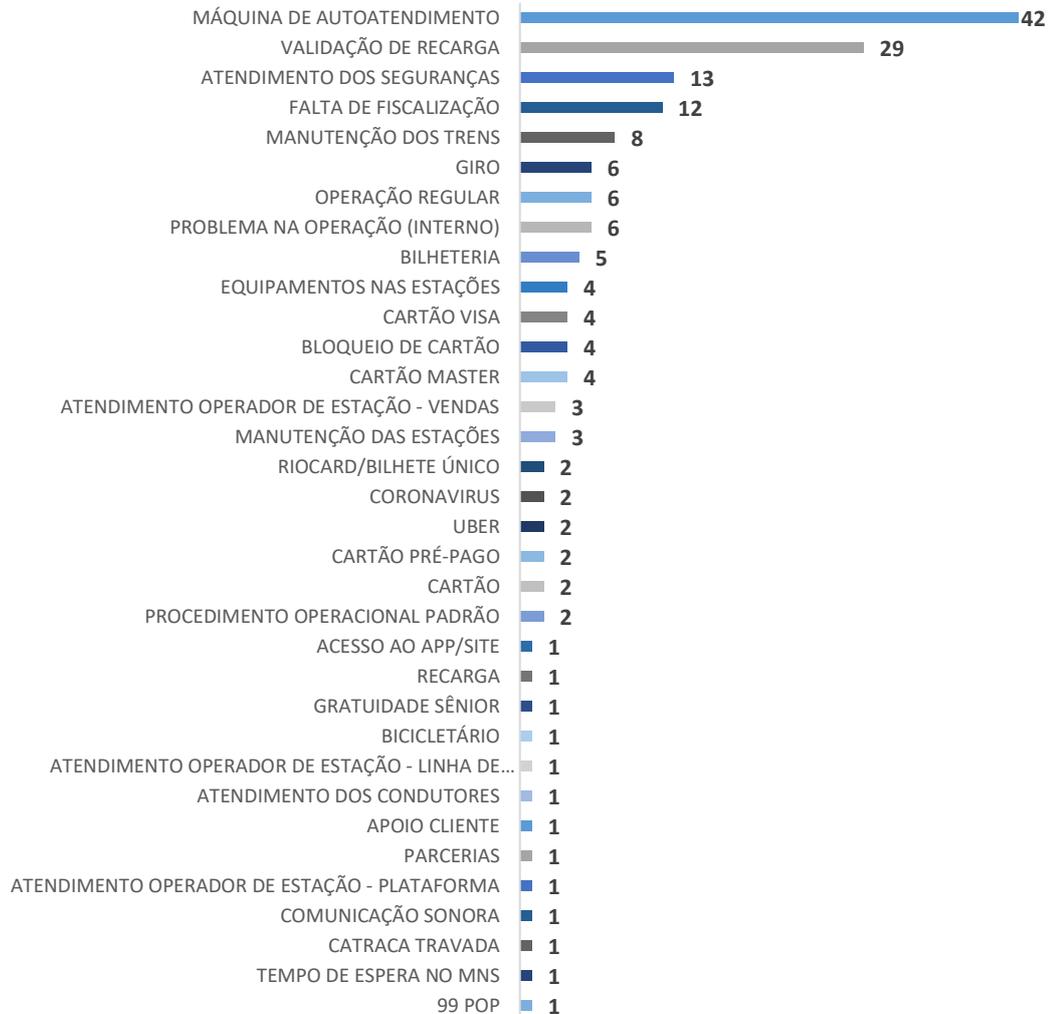




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	42	24,14%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	29	16,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	7,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	6,90%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	4,60%
GIRO	6	3,45%
OPERAÇÃO REGULAR	6	3,45%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,45%
BILHETERIA	5	2,87%
EQUIPAMENTOS NAS 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

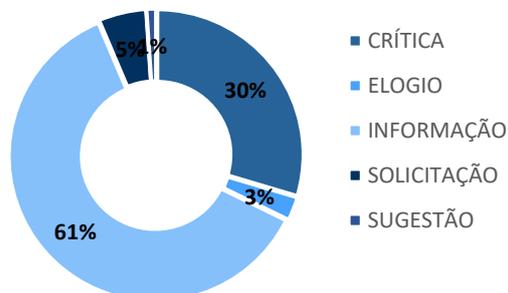




9.6 Manifestações Linha 2

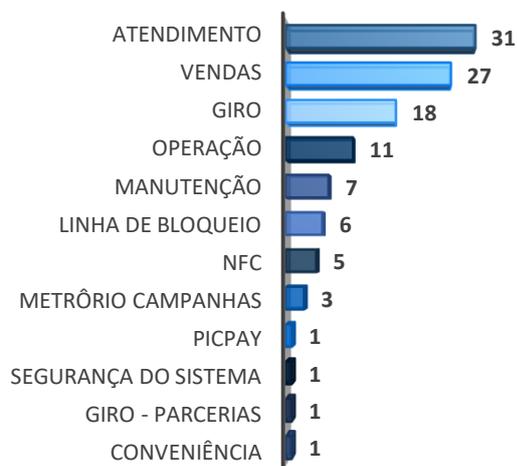
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	112	29,63%
ELOGIO	10	2,65%
INFORMAÇÃO	232	61,38%
SOLICITAÇÃO	20	5,29%
SUGESTÃO	4	1,06%
Total	378	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



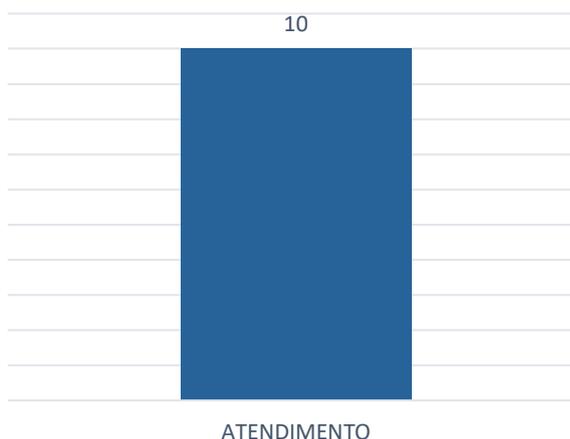
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	31	27,68%
VENDAS	27	24,11%
GIRO	18	16,07%
OPERAÇÃO	11	9,82%
MANUTENÇÃO	7	6,25%
LINHA DE BLOQUEIO	6	5,36%
NFC	5	4,46%
METRÔRIO	3	2,68%
CAMPANHAS	3	2,68%
PICPAY	1	0,89%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,89%
GIRO - PARCERIAS	1	0,89%
CONVENIÊNCIA	1	0,89%
Total	112	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Elogios - Linha 2

Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	10
Total	10





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%

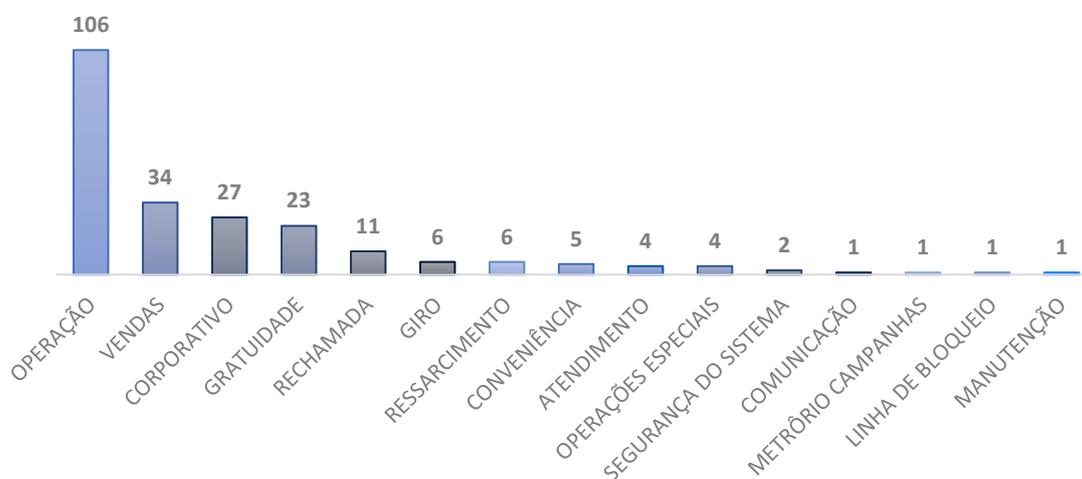
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





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

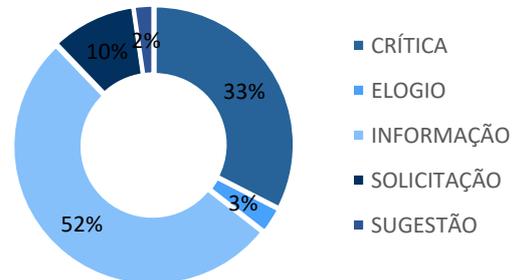




9.7 Manifestações Linha 4

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

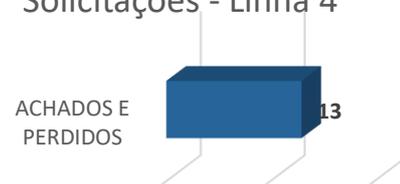
Elogios - Linha 4



■ 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%

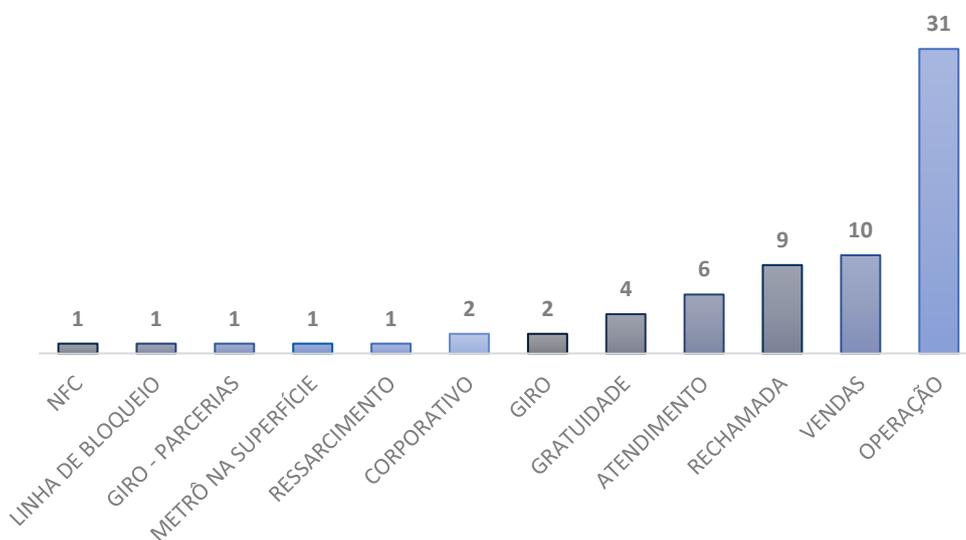
Reclamações Linha 4 - Por categoria





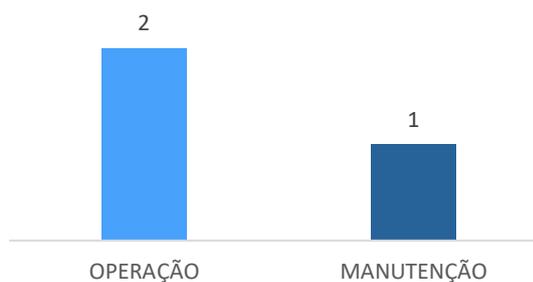
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	31	44,93%
VENDAS	10	14,49%
RECHAMADA	9	13,04%
ATENDIMENTO	6	8,70%
GRATUIDADE	4	5,80%
GIRO	2	2,90%
CORPORATIVO	2	2,90%
RESSARCIMENTO	1	1,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,45%
GIRO - PARCERIAS	1	1,45%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,45%
NFC	1	1,45%
Total	69	100,00%

Informações - Linha 4



Sugestões - Linha 4

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

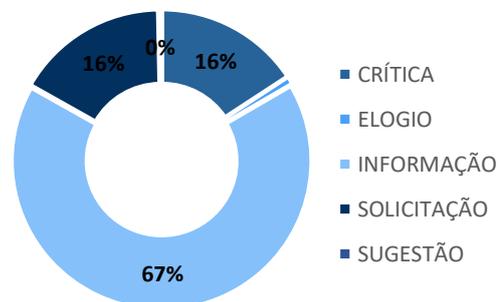




9.8 Manifestações Linha Não Informada

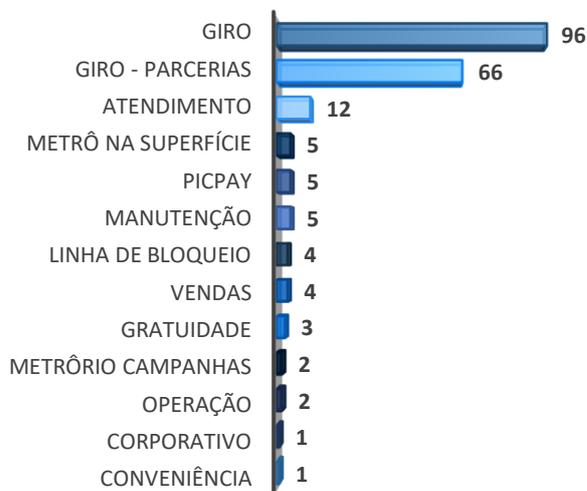
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	206	15,74%
ELOGIO	11	0,84%
INFORMAÇÃO	872	66,62%
SOLICITAÇÃO	216	16,50%
SUGESTÃO	4	0,31%
Total	1309	100,00%

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

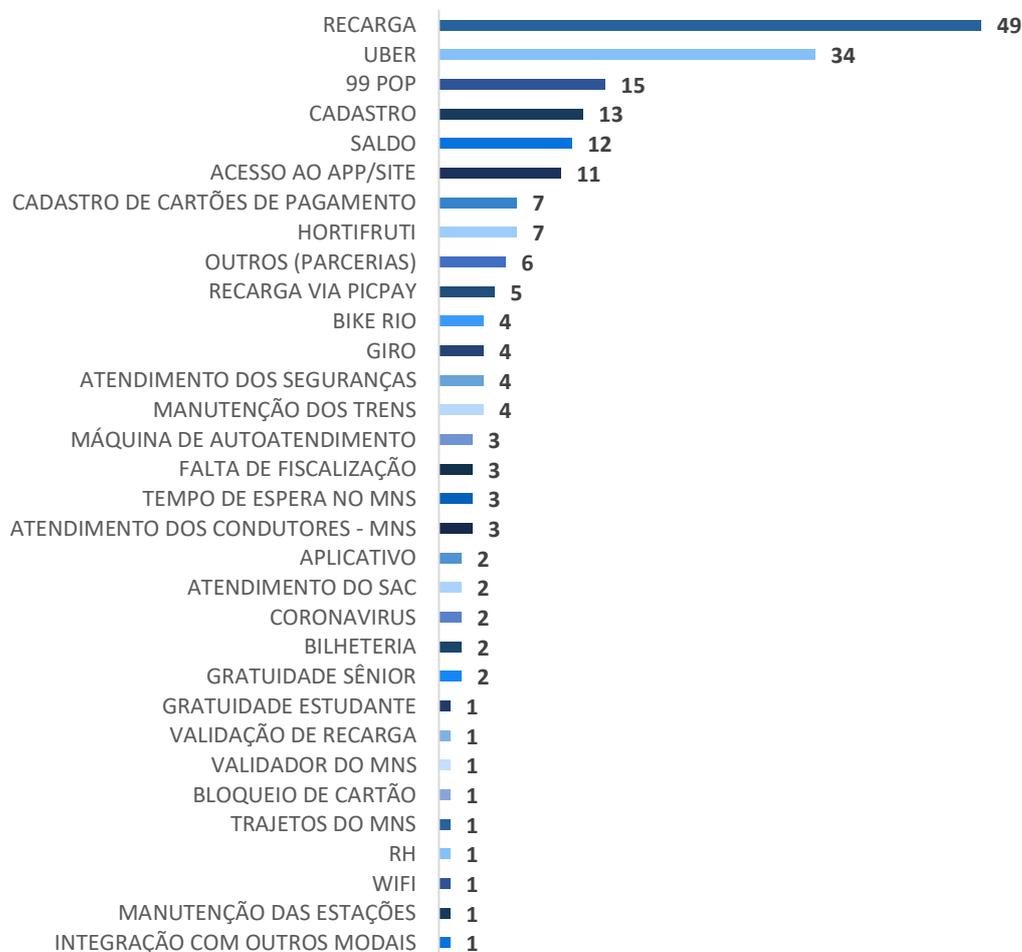




Categoria	Reclamações	%
RECARGA	49	23,79%
UBER	34	16,50%
99 POP	15	7,28%
CADASTRO	13	6,31%
SALDO	12	5,83%
ACESSO AO APP/SITE	11	5,34%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	3,40%
HORTIFRUTI	7	3,40%
OUTROS (PARCERIAS)	6	2,91%
RECARGA VIA PICPAY	5	2,43%
BIKE RIO	4	1,94%
GIRO	4	1,94%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	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%



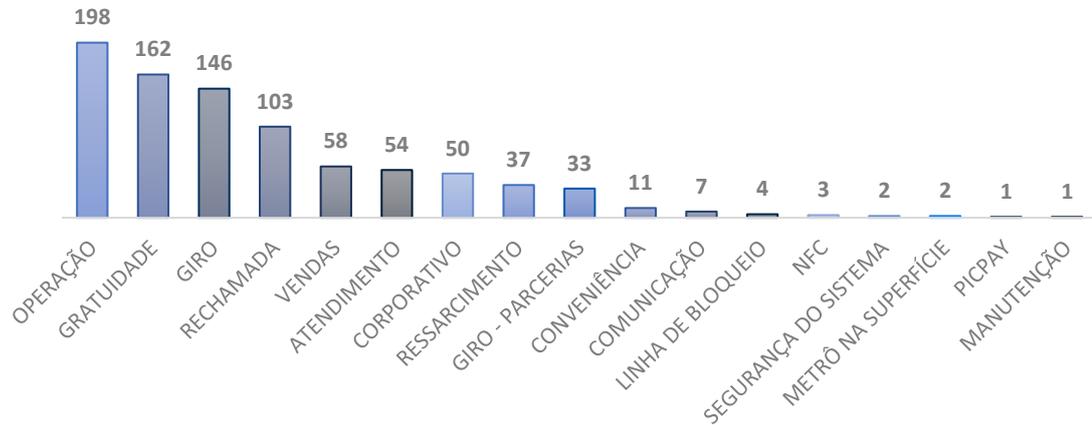
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



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



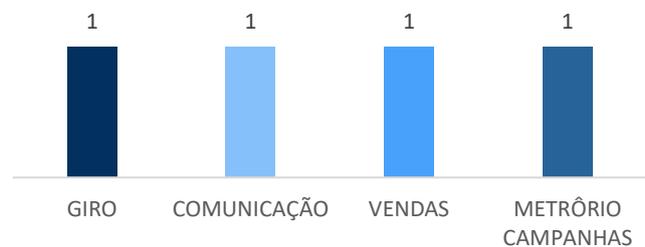
Solicitação	Frequência	%
GIRO	167	77,31%
GRATUIDADE	38	17,59%
CORPORATIVO	5	2,31%
ACHADOS E PERDIDOS	4	1,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,46%
ATENDIMENTO	1	0,46%
Total	216	100,00%

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%

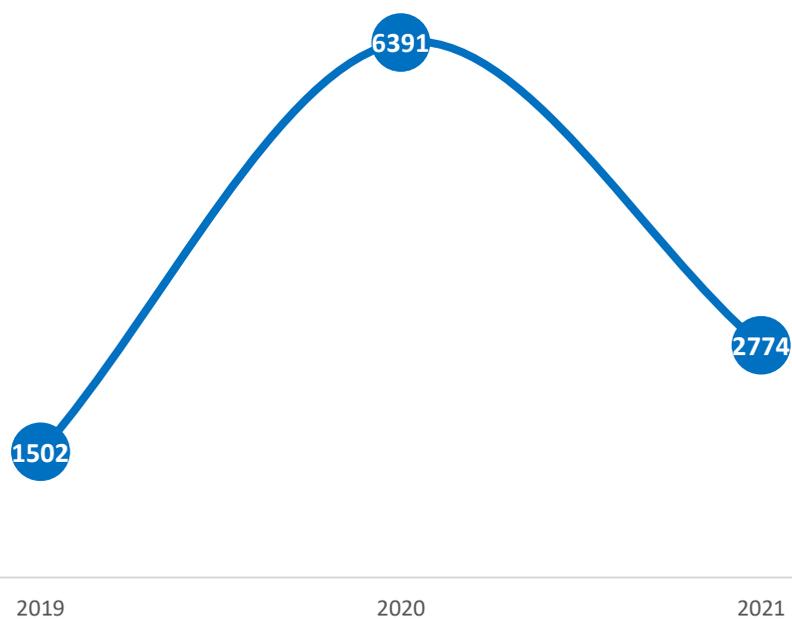
Sugestões - Linha Não Informada



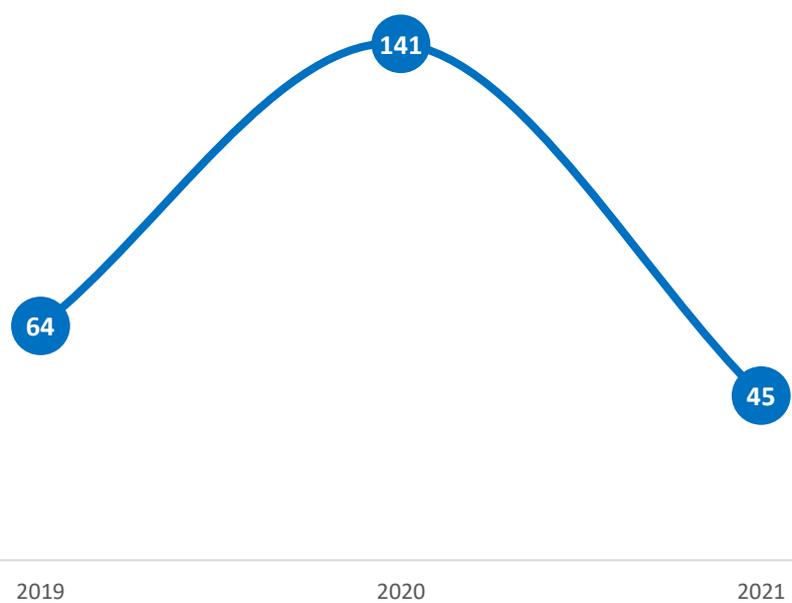


10 Manifestações CCR Barcas

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%

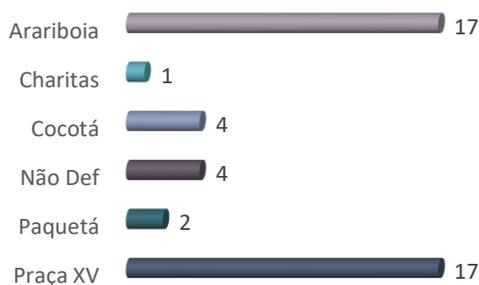
MANIFESTAÇÕES - CCR



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

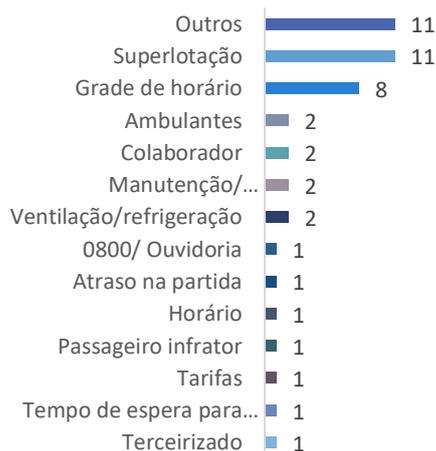
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	17	37,78%
Charitas	1	2,22%
Cocotá	4	8,89%
Não Def	4	8,89%
Paquetá	2	4,44%
Praça XV	17	37,78%
Total	45	100,00%

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

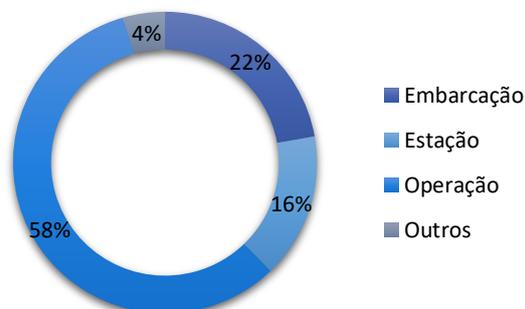




10.3 Classificação das reclamações

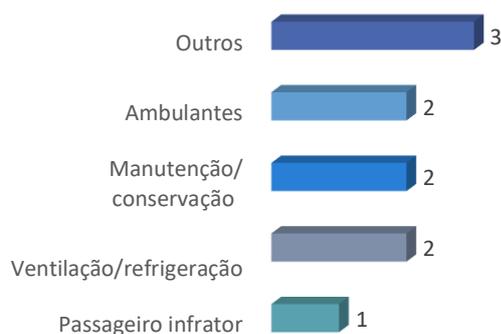
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO

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



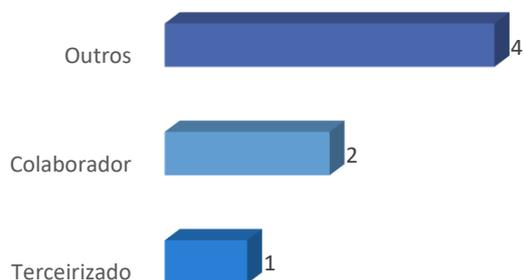
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	30,00%
Ambulantes	2	20,00%
Manutenção/conservação	2	20,00%
Ventilação/refrigeração	2	20,00%
Passageiro infrator	1	10,00%
Total	10	100%

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

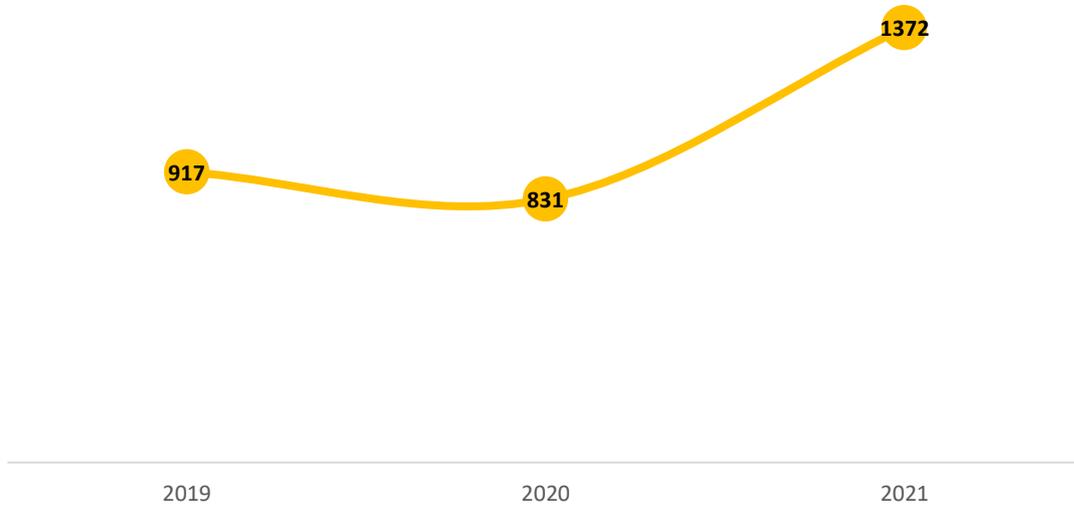
OUTROS	TOTAL	%
0800/ Ouvidoria	1	50,00%
Tarifas	1	50,00%
Total	2	200%



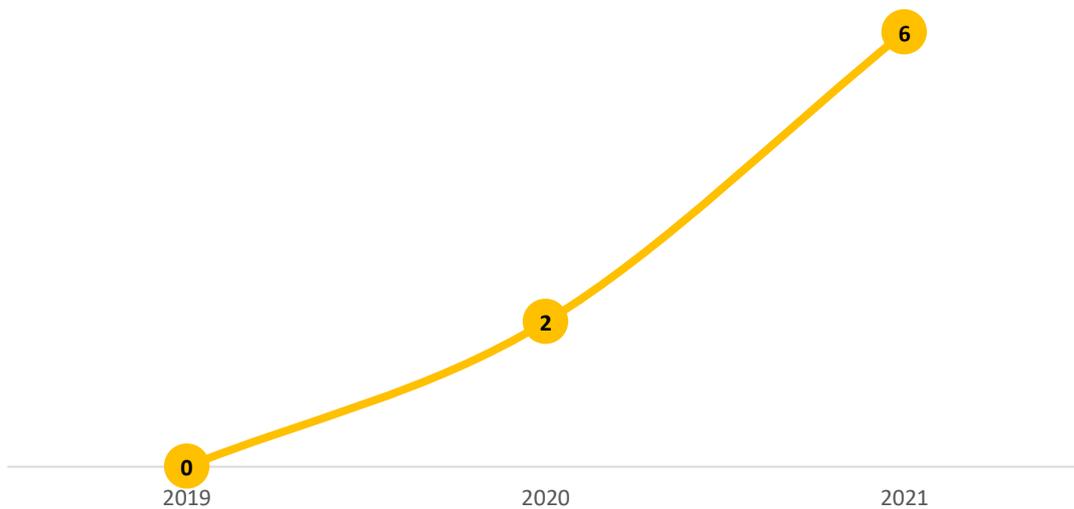


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

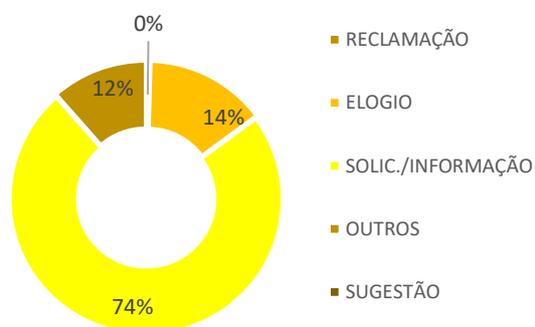




11.1 Manifestações por tipo

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%

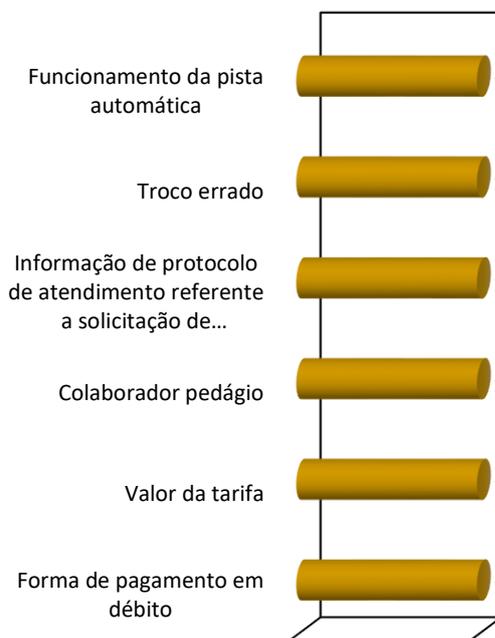
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



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%

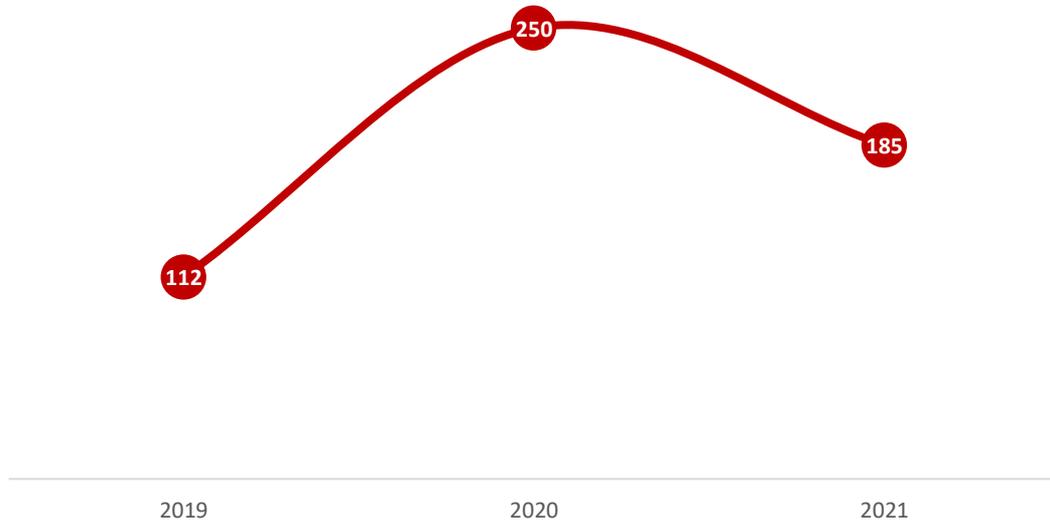
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



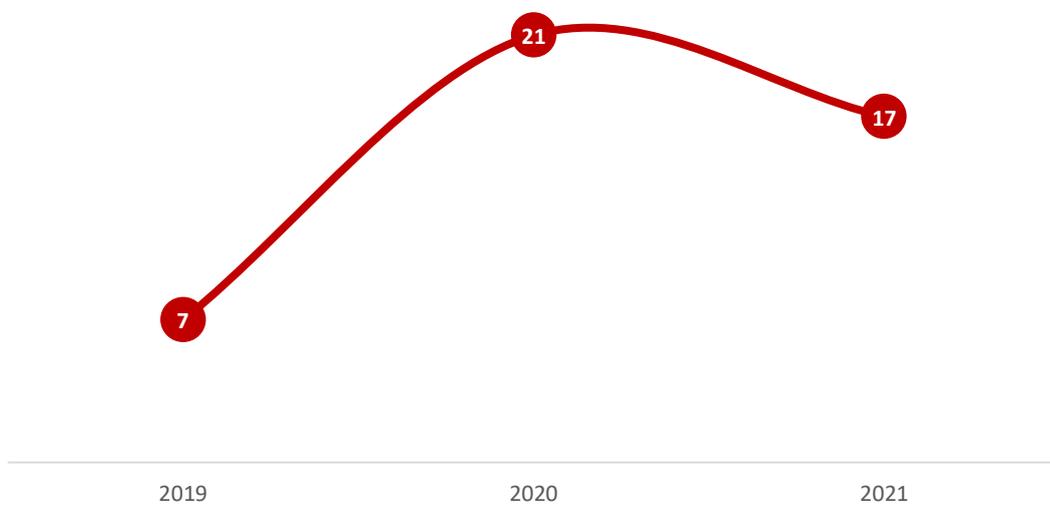


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

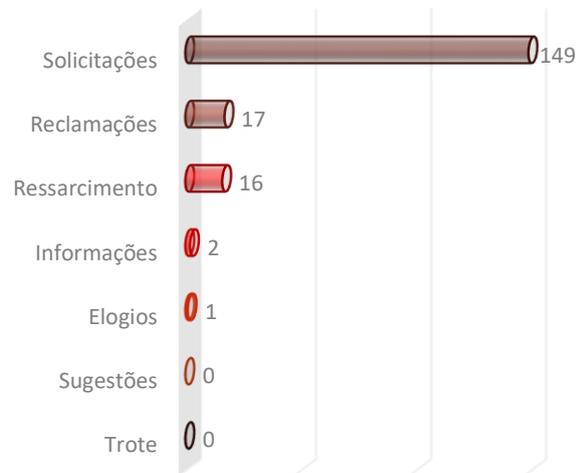




12.1 Manifestações por Tipo

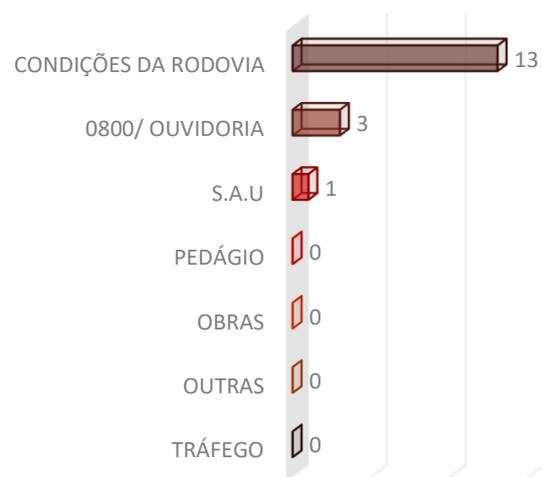
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Coluna1	%
Solicitações	149	96,66%
Reclamações	17	1,21%
Ressarcimento	16	1,67%
Informações	2	0,37%
Elogios	1	0,00%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	185	100,00%

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%

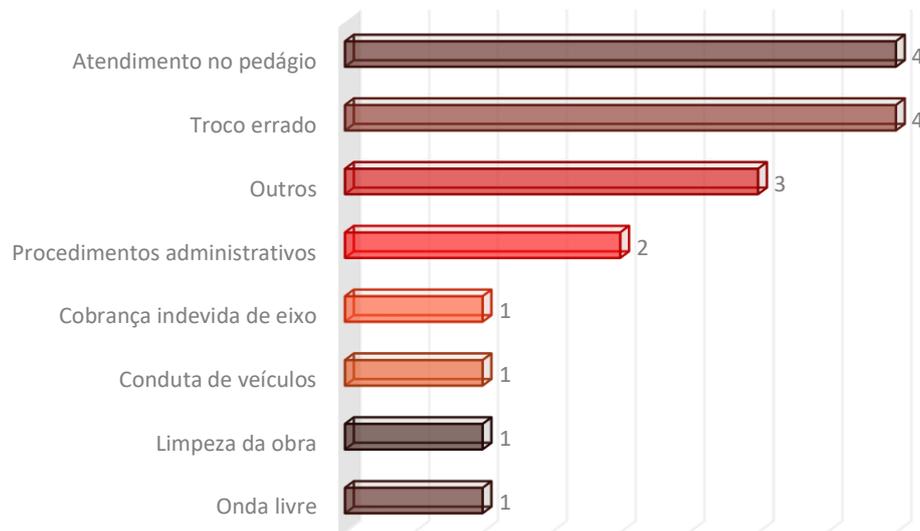




12.2 Reclamações por assunto

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