



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Janeiro 2020

Tel: 0800 825 9796

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

Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Índice

Introdução	4
Manifestações recebidas pela Ouvidoria em janeiro de 2020	5
Comparativo Janeiro de 2019 X janeiro de 2020	8
Manifestações Ouvidoria Agetransp - Supervia	12
Manifestações Ouvidoria Agetransp -Metrôrio	19
Manifestações Ouvidoria Agetransp -CCR Barcas	25
Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116 e CCR Via Lagos	28
Supervia	29
Top 10 Reclamações da Supervia – Por assunto	32
Ramal Belford Roxo	33
Ramal Deodoro	35
Top 10 – Ranking dos Assuntos das Reclamações	35
Ramal Guapimirim.....	36
Ramal Japeri	37
Reclamações Ramal Paracambi	39
Ramal Santa Cruz	40
Ramal Saracuruna.....	42
Ramal Vila Inhomirim	44
Assunto dos tipos de manifestação	45
MetrôRio.....	49
Linha 1.....	56
Linha 2.....	61
Linha 4.....	65
Linha Não Informada	69
CCR Barcas	73
Rota 116.....	78
CCR Via Lagos	80
Conclusão	82

Introdução

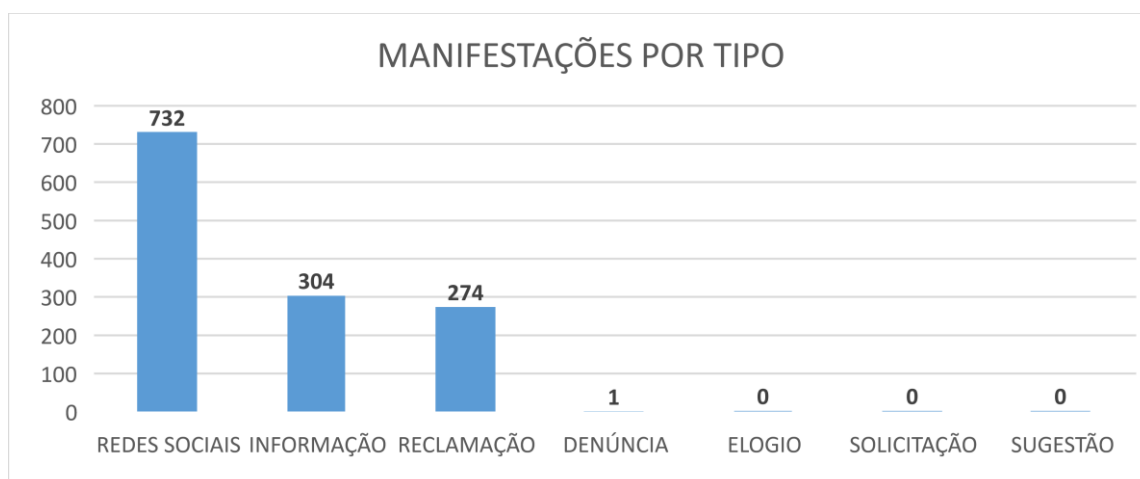
O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de janeiro do ano de 2020. Este relatório tem como objetivo apresentar as maiores demandas dos usuários com relação as concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

Também possui o intuito de elucidar os principais motivos que levam os clientes destas Concessionárias a recorrer a esta Ouvidoria, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos pela AGETRANSP.

Além das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, foi feita a análise sobre as manifestações recebidas diretamente pelas Concessionárias e os dados fornecidos para esta Ouvidoria por força do art. 18, caput, da Resolução AGETRANSP Nº 25 de 23 de Dezembro de 2014.

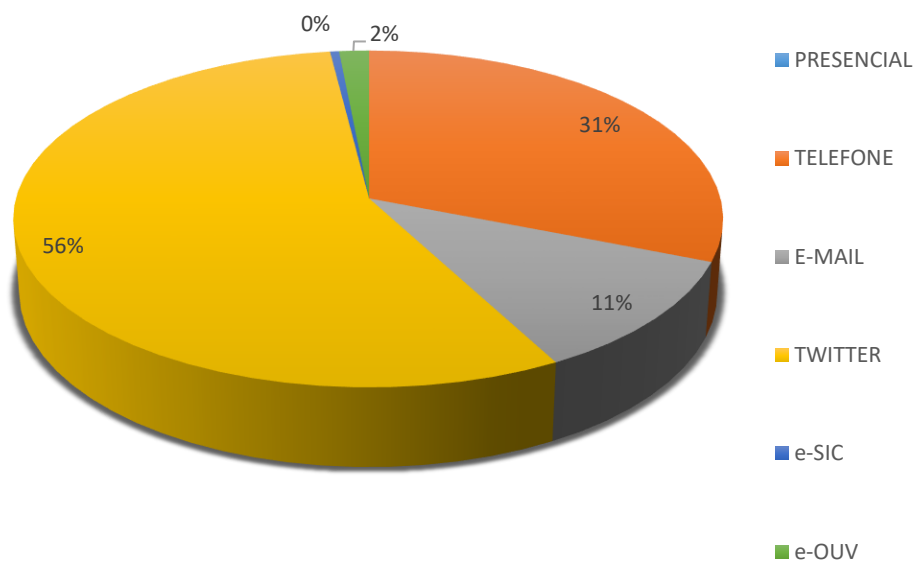
Manifestações recebidas pela Ouvidoria em janeiro de 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,08%
ELOGIO	0	0,00%
RECLAMAÇÃO	274	20,90%
INFORMAÇÃO	304	23,19%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
REDES SOCIAIS	732	55,84%
TOTAL	1311	100,00%

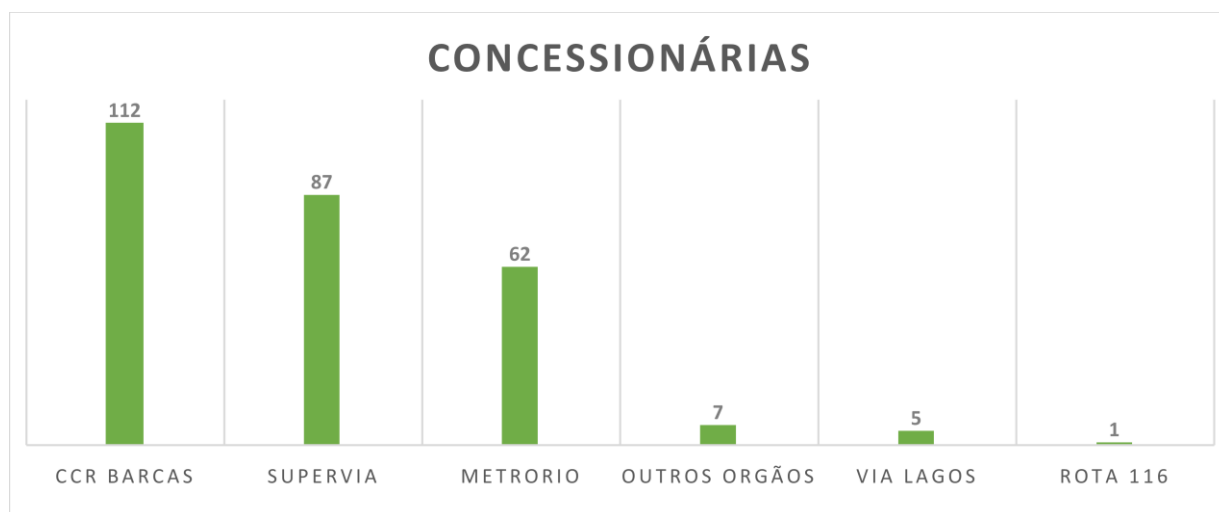


MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	103	303	0	0	406
E-MAIL	1	0	145	1	0	0	147
TWITTER	0	0	0	732	0	0	732
e-SIC	0	0	6	0	0	0	6
e-OUV	0	0	20	0	0	0	20
TOTAL	1	0	274	1036	0	0	1311

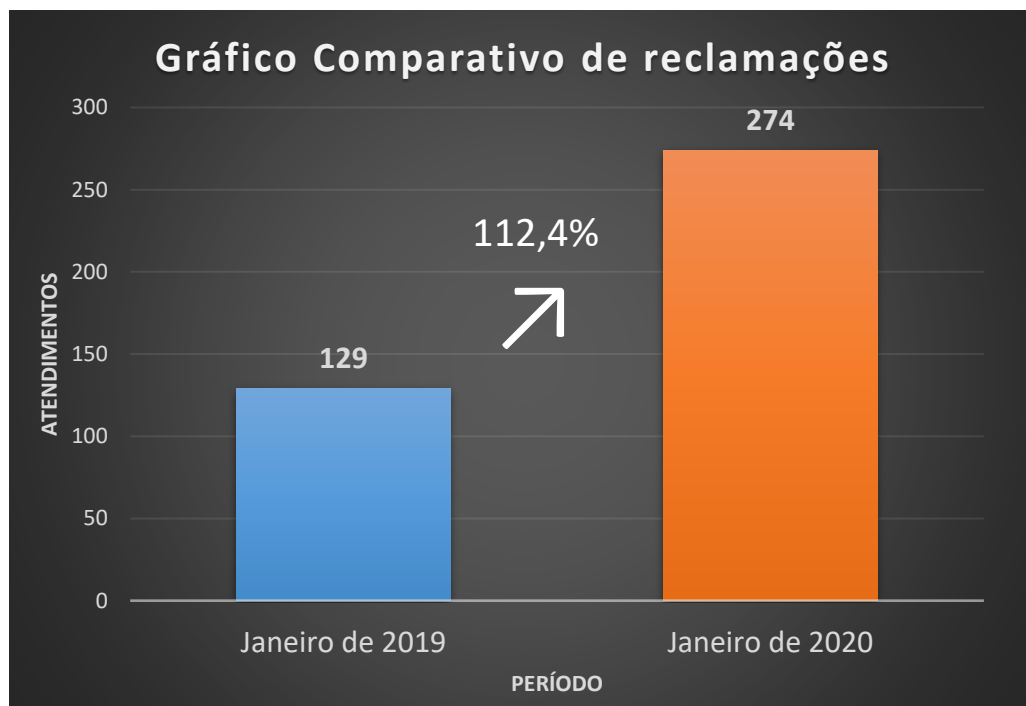
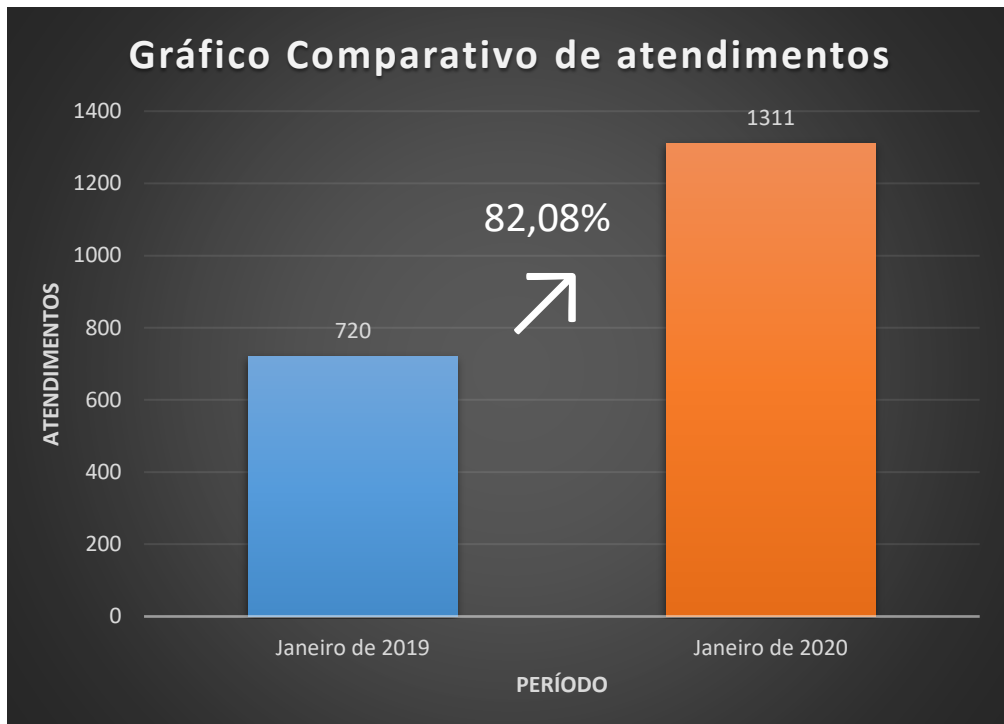
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	87	31,75%
METRORIO	62	22,63%
CCR BARCAS	112	40,88%
ROTA 116	1	0,36%
VIA LAGOS	5	1,82%
Outros Orgãos	7	2,55%
TOTAL	274	100,00%



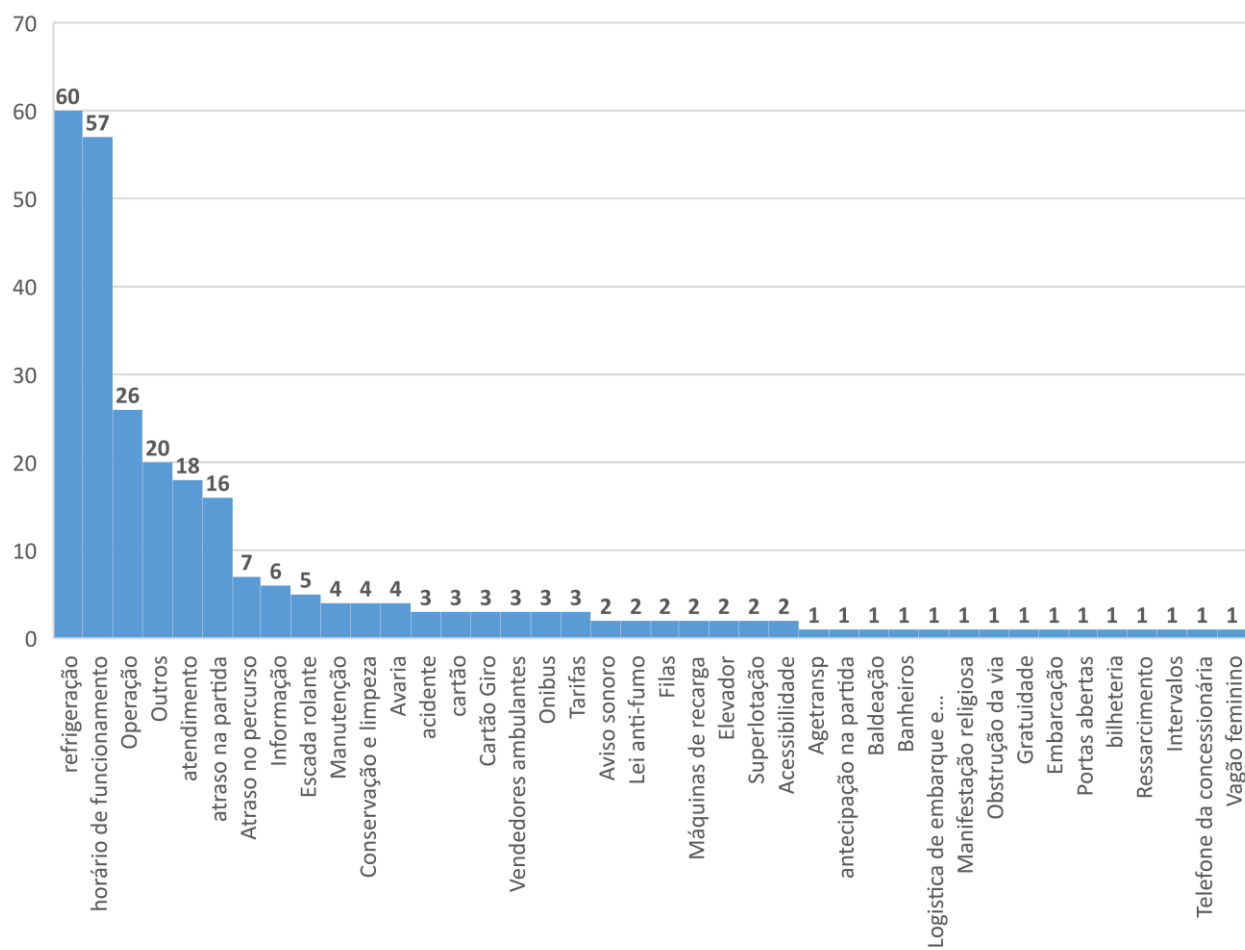
Comparativo Janeiro de 2019 X janeiro de 2020



Reclamações Por Assunto

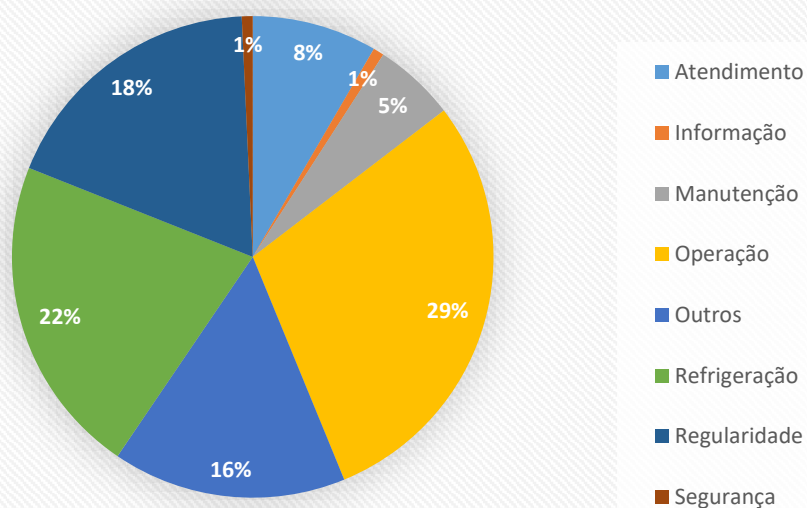
Assunto	Frequência	%
Acessibilidade	2	0,73%
acidente	3	1,09%
Agetransp	1	0,36%
antecipação na partida	1	0,36%
atendimento	18	6,57%
atraso na partida	16	5,84%
Atraso no percurso	7	2,55%
Avaria	4	1,46%
Aviso sonoro	2	0,73%
Baldeação	1	0,36%
Banheiros	1	0,36%
bilheteria	1	0,36%
cartão	3	1,09%
Cartão Giro	3	1,09%
Conservação e limpeza	4	1,46%
Elevador	2	0,73%
Embarcação	1	0,36%
Escada rolante	5	1,82%
Filas	2	0,73%
Gratuidade	1	0,36%
horário de funcionamento	57	20,80%
Informação	6	2,19%
Intervalos	1	0,36%
Lei anti-fumo	2	0,73%
Logística de embarque e desembarque	1	0,36%
Manifestação religiosa	1	0,36%
Manutenção	4	1,46%
Máquinas de recarga	2	0,73%
Obstrução da via	1	0,36%
Ônibus	3	1,09%
Operação	26	9,49%
Outros	20	7,30%
Portas abertas	1	0,36%
refrigeração	60	21,90%
Ressarcimento	1	0,36%
Superlotação	2	0,73%
Tarifas	3	1,09%
Telefone da concessionária	1	0,36%
Vagão feminino	1	0,36%
Vendedores ambulantes	3	1,09%
Total	274	100,00%

Assunto das Reclamações



Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	23	8,39%
Informação	2	0,73%
Manutenção	15	5,47%
Operação	80	29,20%
Outros	43	15,69%
Refrigeração	59	21,53%
Regularidade	50	18,25%
Segurança	2	0,73%
Total	274	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



Manifestações Ouvidoria Agetransp - Supervia

Categorização	Total	%
Atendimento	8	9,20%
Manutenção	6	6,90%
Operação	15	17,24%
Outros	20	22,99%
Refrigeração	19	21,84%
Regularidade	18	20,69%
Segurança	1	1,15%
Total Geral	87	100,00%

Reclamações da Supervia por categoria

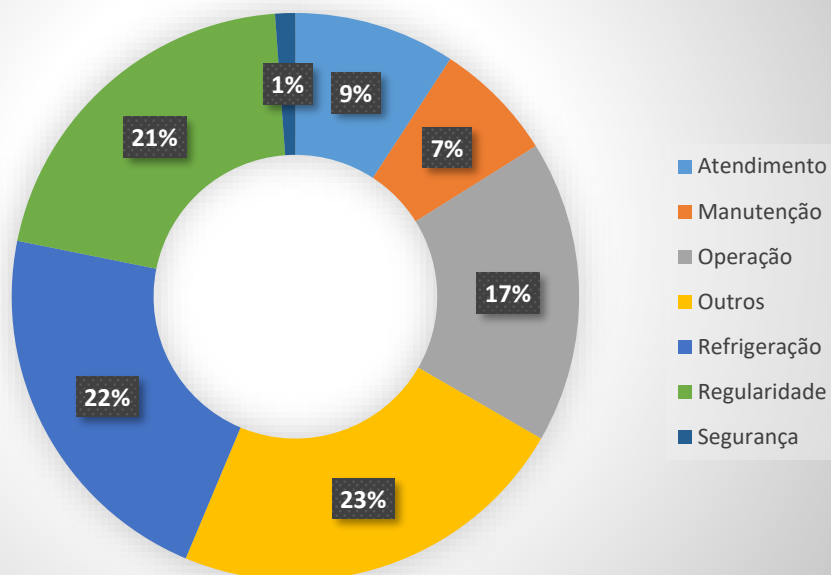
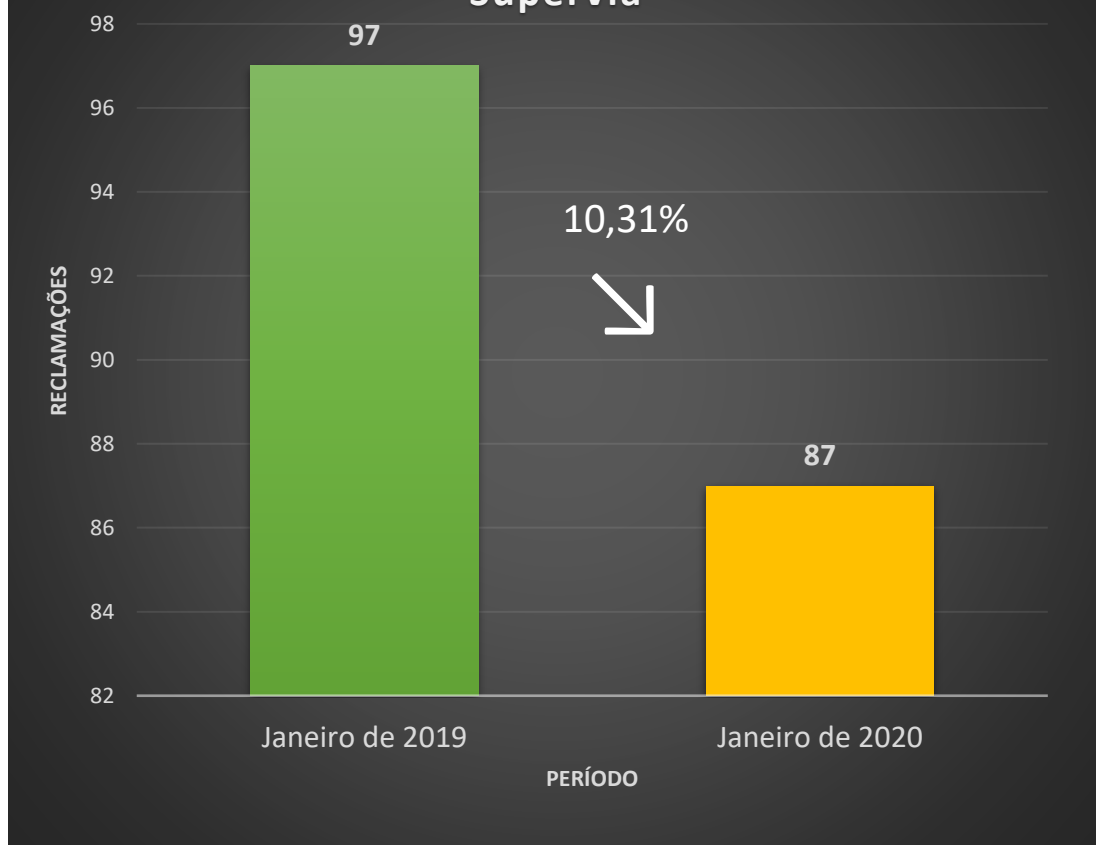
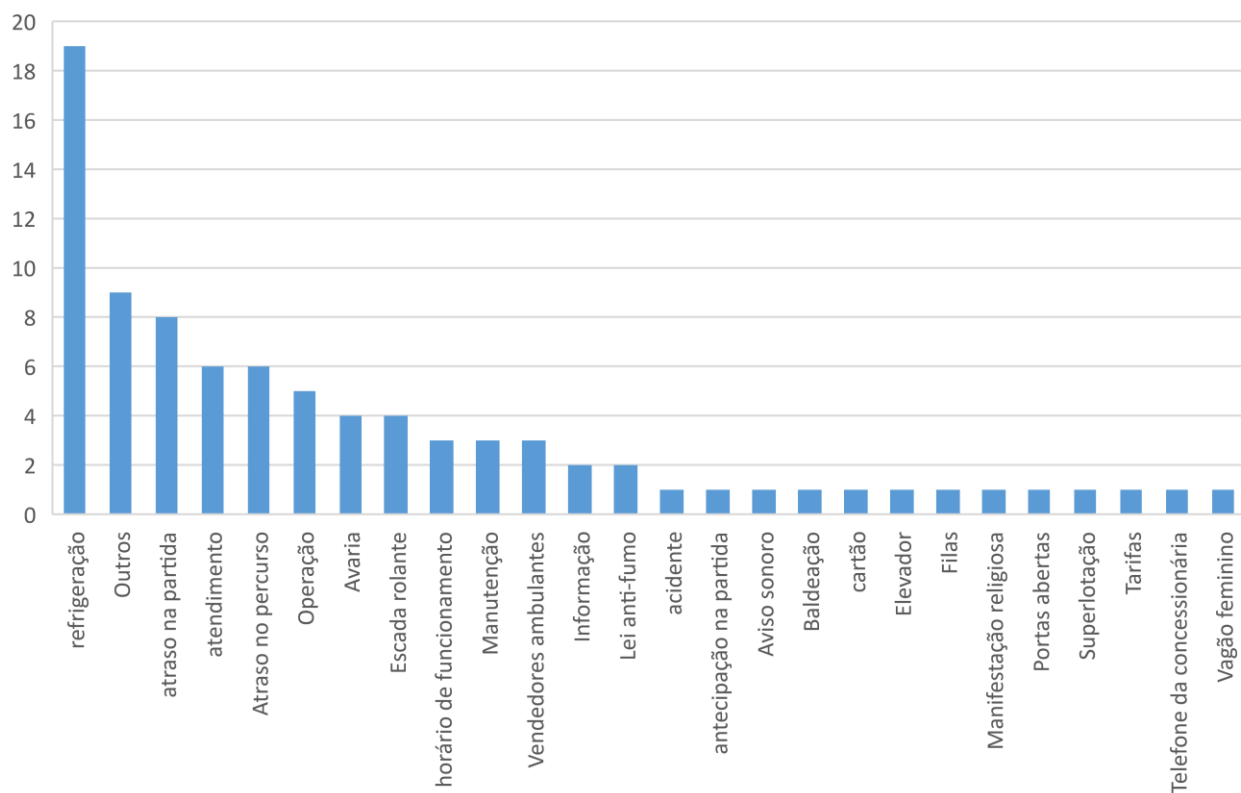


Gráfico Comparativo de reclamações da Supervia

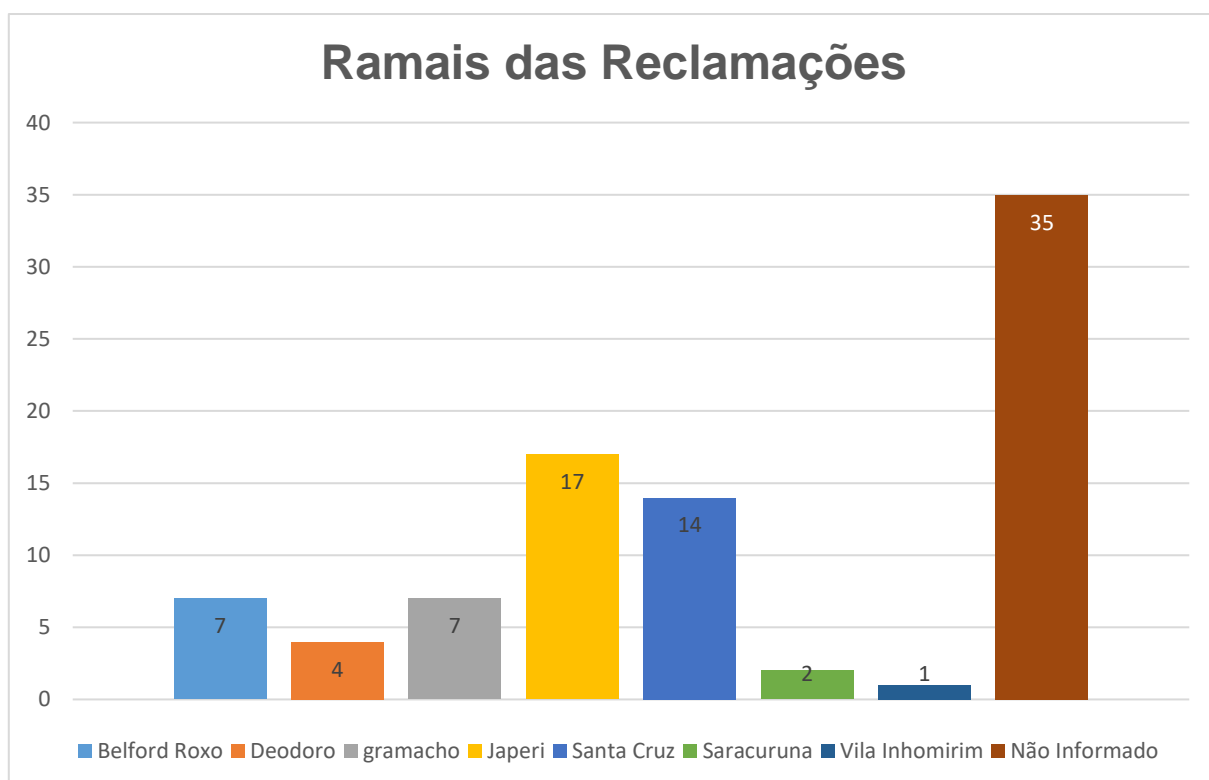


Assunto	Total	%
acidente	1	1,15%
antecipação na partida	1	1,15%
atendimento	6	6,90%
atraso na partida	8	9,20%
Atraso no percurso	6	6,90%
Avaria	4	4,60%
Aviso sonoro	1	1,15%
Baldeação	1	1,15%
cartão	1	1,15%
Elevador	1	1,15%
Escada rolante	4	4,60%
Filas	1	1,15%
horário de funcionamento	3	3,45%
Informação	2	2,30%
Lei anti-fumo	2	2,30%
Manifestação religiosa	1	1,15%
Manutenção	3	3,45%
Operação	5	5,75%
Outros	9	10,34%
Portas abertas	1	1,15%
refrigeração	19	21,84%
Superlotação	1	1,15%
Tarifas	1	1,15%
Telefone da concessionária	1	1,15%
Vagão feminino	1	1,15%
Vendedores ambulantes	3	3,45%
Total Geral	87	100,00%

Assunto das Reclamações

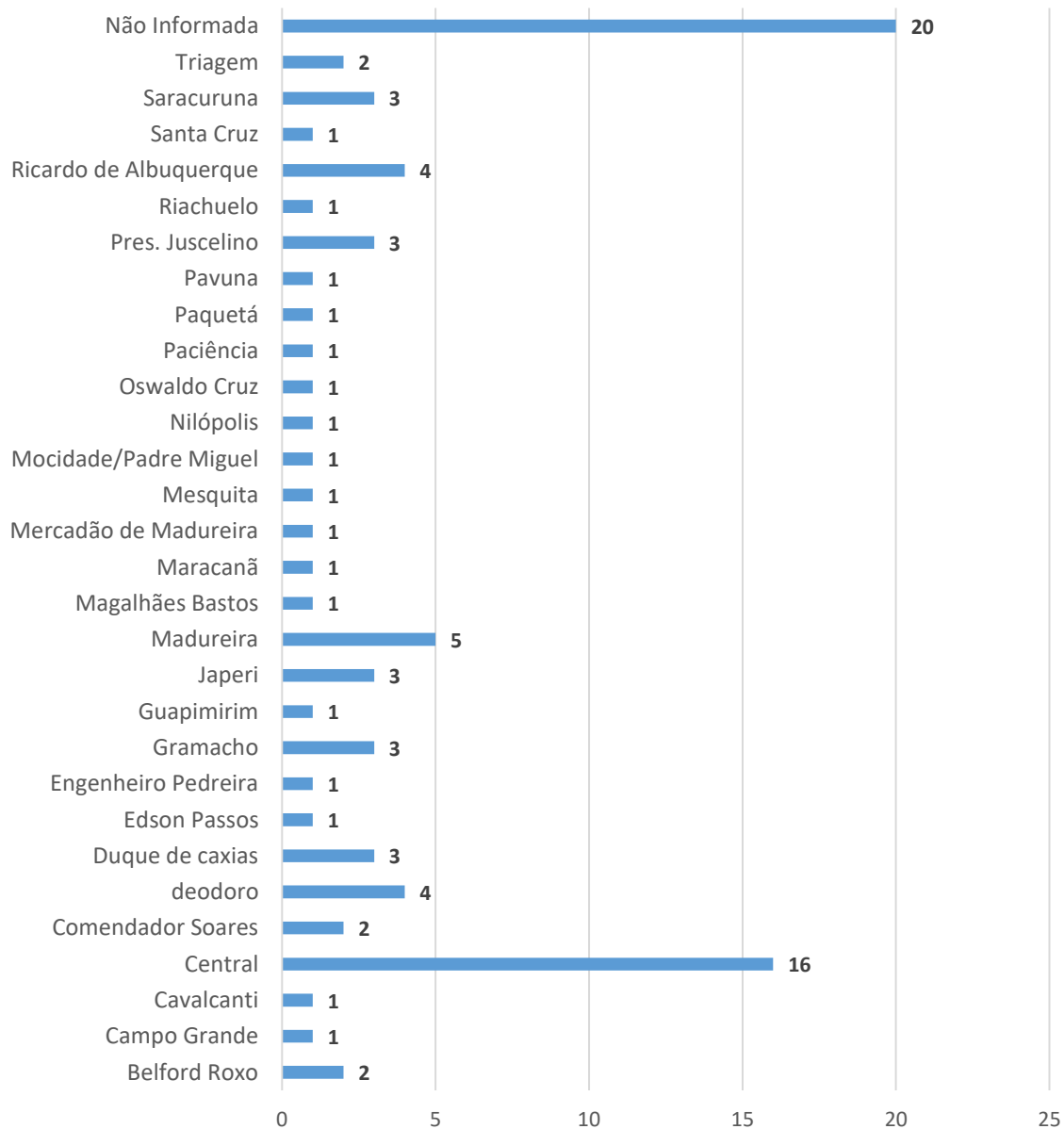


Ramal	Total	%
Belford Roxo	7	8,05%
Deodoro	4	4,60%
Gramacho	7	8,05%
Japeri	17	19,54%
Santa Cruz	14	16,09%
Saracuruna	2	2,30%
Vila Inhomirim	1	1,15%
Não Informado	35	40,23%
Total Geral	87	100,00%



Estação	Total	%
Belford Roxo	2	2,30%
Campo Grande	1	1,15%
Cavalcanti	1	1,15%
Central	16	18,39%
Comendador Soares	2	2,30%
deodoro	4	4,60%
Duque de caxias	3	3,45%
Edson Passos	1	1,15%
Engenheiro Pedreira	1	1,15%
Gramacho	3	3,45%
Guapimirim	1	1,15%
Japeri	3	3,45%
Madureira	5	5,75%
Magalhães Bastos	1	1,15%
Maracanã	1	1,15%
Mercadão de Madureira	1	1,15%
Mesquita	1	1,15%
Mocidade/Padre Miguel	1	1,15%
Nilópolis	1	1,15%
Oswaldo Cruz	1	1,15%
Paciência	1	1,15%
Paqueta	1	1,15%
Pavuna	1	1,15%
Pres. Juscelino	3	3,45%
Riachuelo	1	1,15%
Ricardo de Albuquerque	4	4,60%
Santa Cruz	1	1,15%
Saracuruna	3	3,45%
Triagem	2	2,30%
Não Informada	20	22,99%
Total Geral	87	100,00%

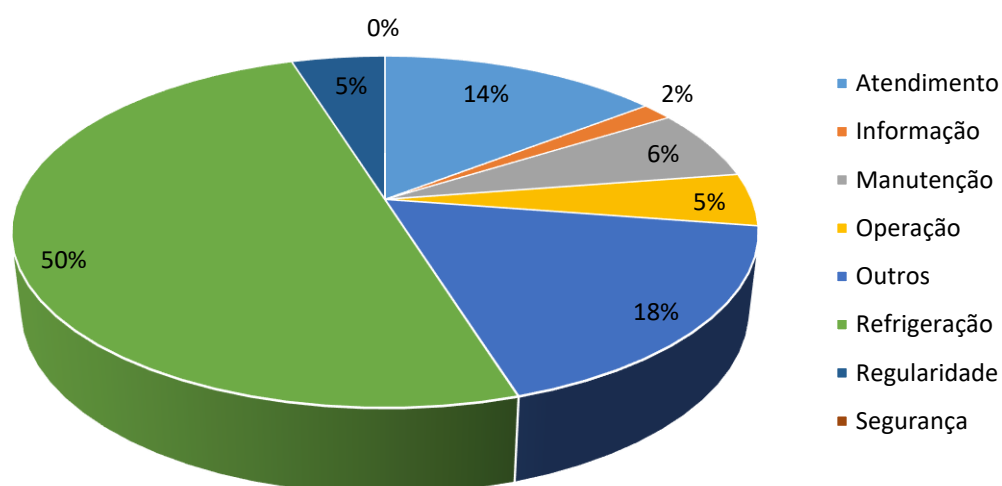
Reclamações por Estação

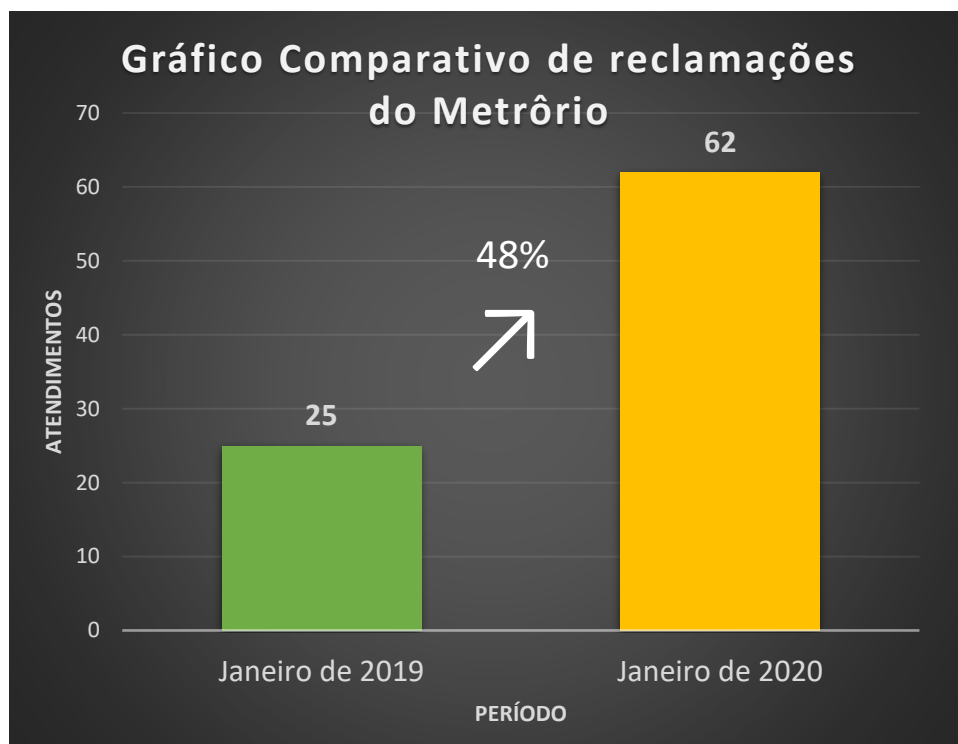


Manifestações Ouvidoria Agetransp - Metrôrio

Categorização	Total	%
Atendimento	9	14,52%
Informação	1	1,61%
Manutenção	4	6,45%
Operação	3	4,84%
Outros	11	17,74%
Refrigeração	31	50,00%
Regularidade	3	4,84%
Segurança	0	0,00%
Total Geral	62	100,00%

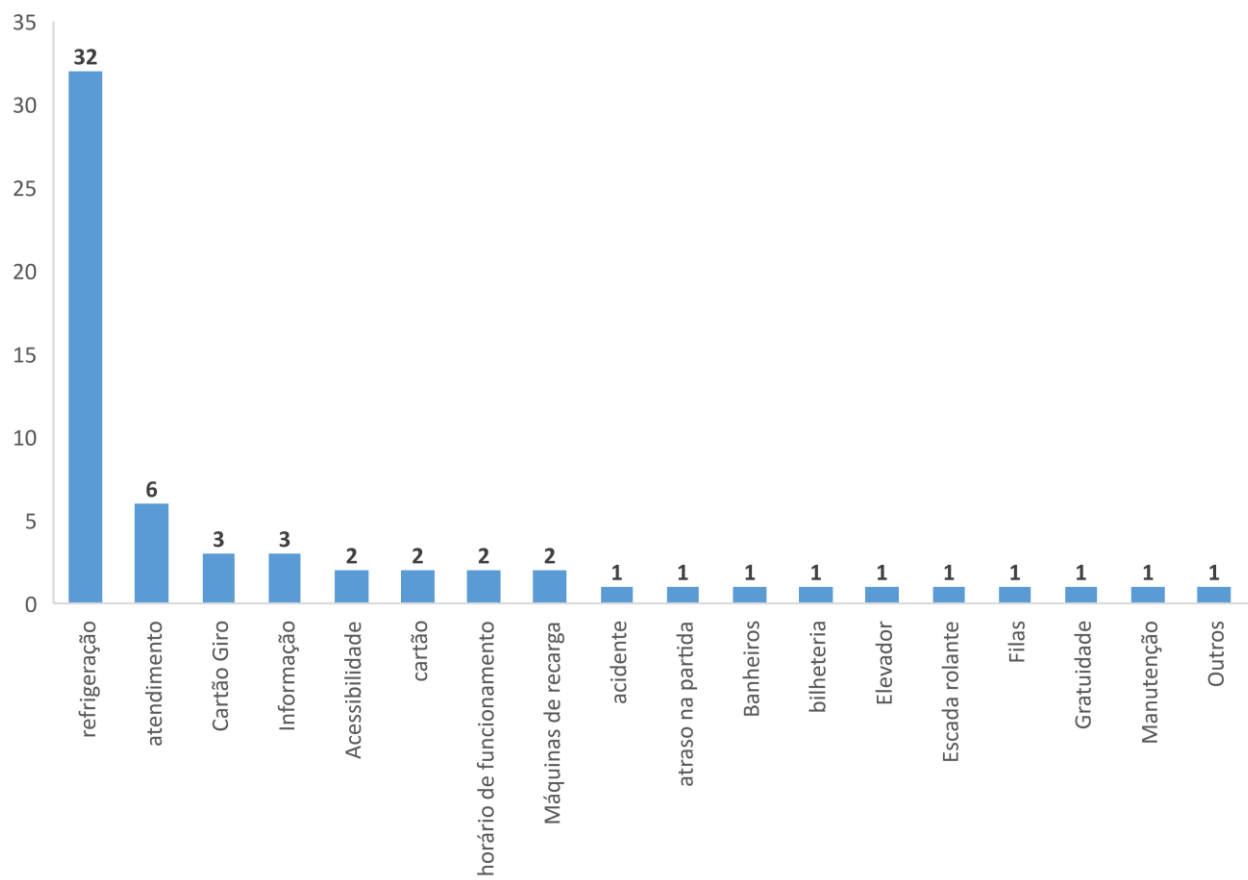
Reclamações por Categoria



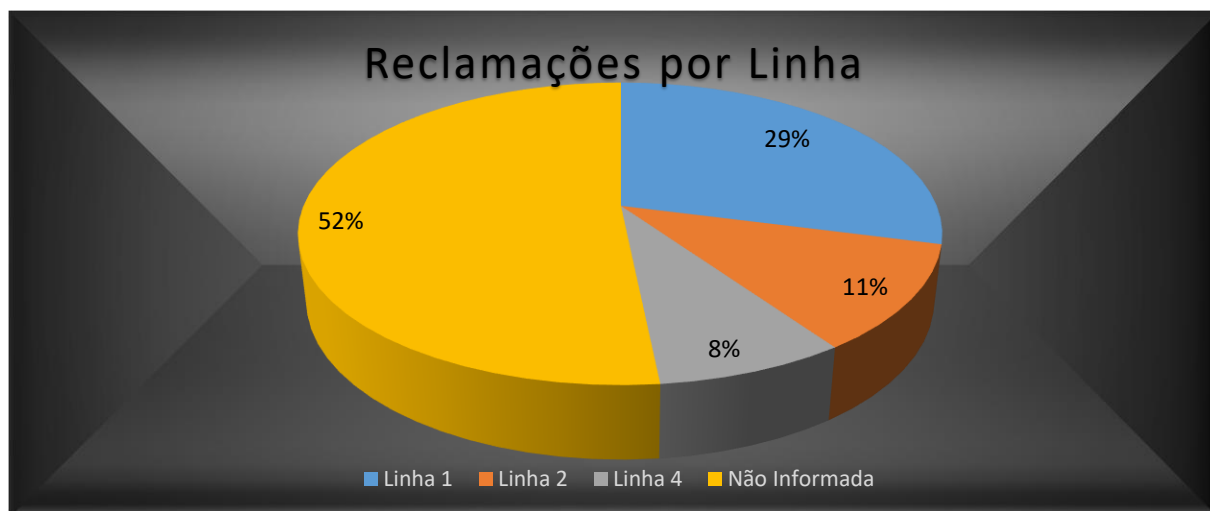


Assunto	Total	%
Acessibilidade	2	3,23%
acidente	1	1,61%
atendimento	6	9,68%
atraso na partida	1	1,61%
Banheiros	1	1,61%
bilheteria	1	1,61%
cartão	2	3,23%
Cartão Giro	3	4,84%
Elevador	1	1,61%
Escada rolante	1	1,61%
Filas	1	1,61%
Gratuidade	1	1,61%
horário de funcionamento	2	3,23%
Informação	3	4,84%
Manutenção	1	1,61%
Máquinas de recarga	2	3,23%
refrigeração	32	51,61%
Outros	1	1,61%
Total Geral	62	100,00%

Reclamações por Assunto

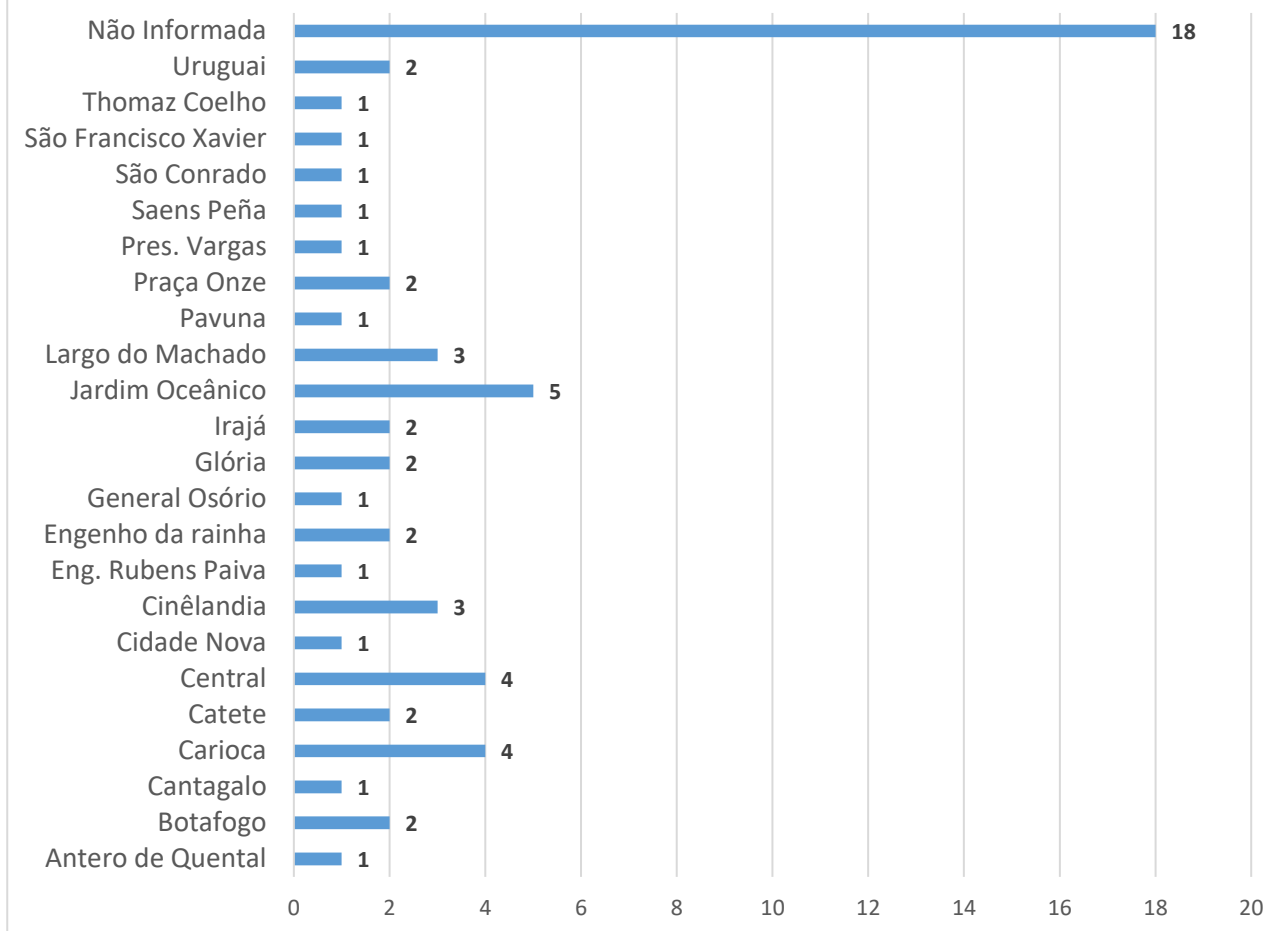


Linha	Total	%
Linha 1	18	29,03%
Linha 2	7	11,29%
Linha 4	5	8,06%
Não Informada	32	51,61%
Total Geral	62	100,00%

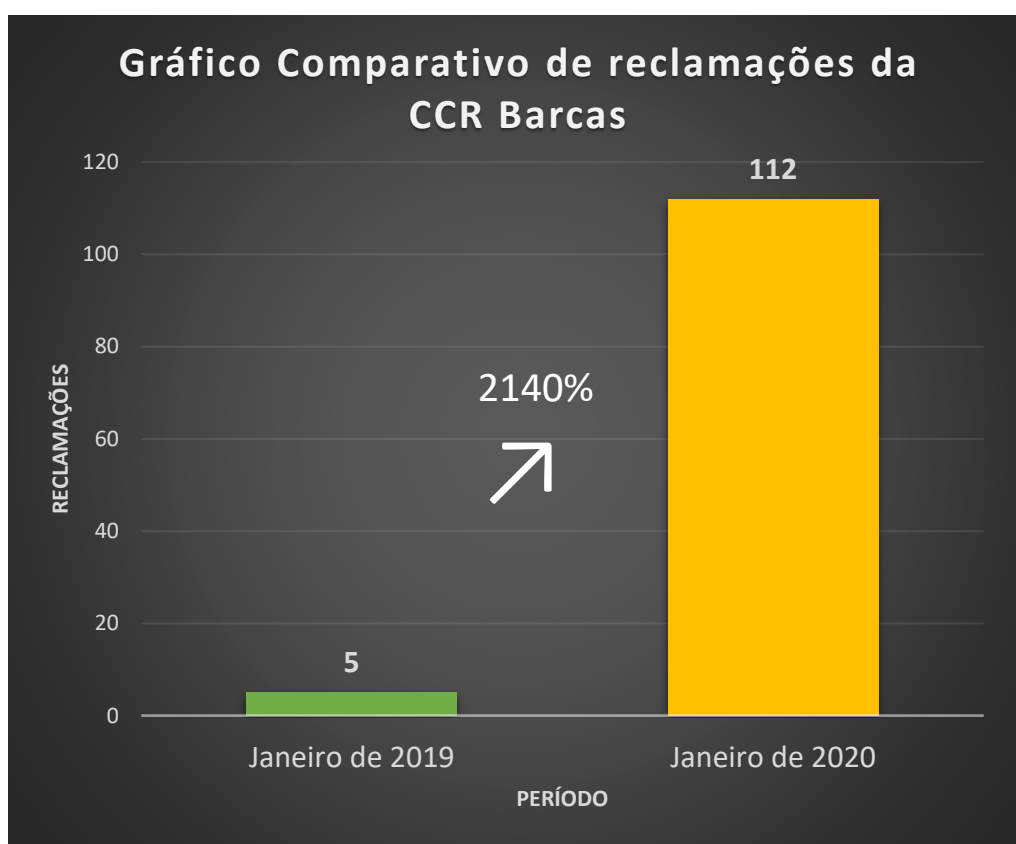


Estação	Total	%
Antero de Quental	1	1,61%
Botafogo	2	3,23%
Cantagalo	1	1,61%
Carioca	4	6,45%
Catete	2	3,23%
Central	4	6,45%
Cidade Nova	1	1,61%
Cinelândia	3	4,84%
Eng. Rubens Paiva	1	1,61%
Engenho da rainha	2	3,23%
General Osório	1	1,61%
Glória	2	3,23%
Irajá	2	3,23%
Jardim Oceânico	5	8,06%
Largo do Machado	3	4,84%
Pavuna	1	1,61%
Praça Onze	2	3,23%
Pres. Vargas	1	1,61%
Saens Peña	1	1,61%
São Conrado	1	1,61%
São Francisco Xavier	1	1,61%
Thomaz Coelho	1	1,61%
Uruguai	2	3,23%
Não Informada	18	29,03%
Total	62	100,00%

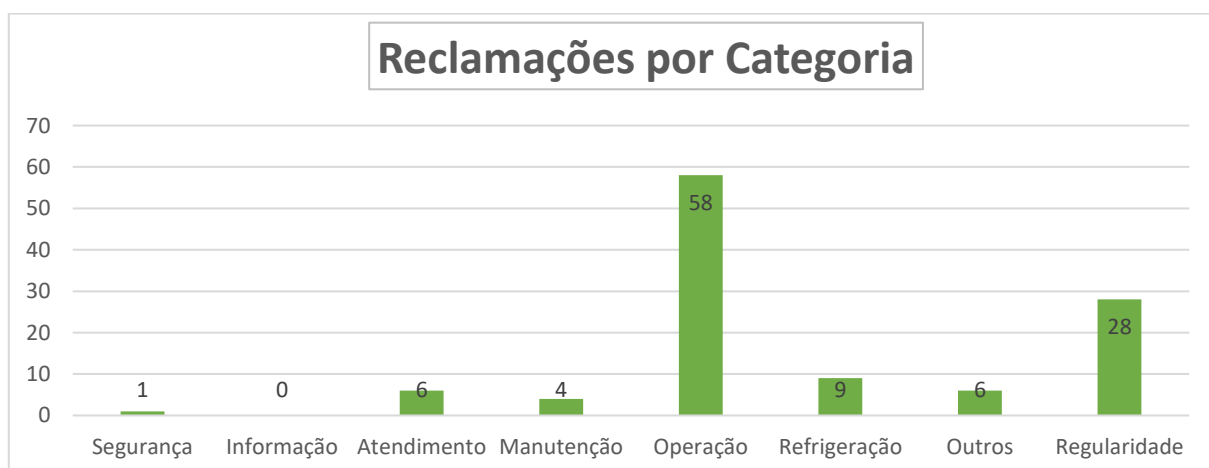
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

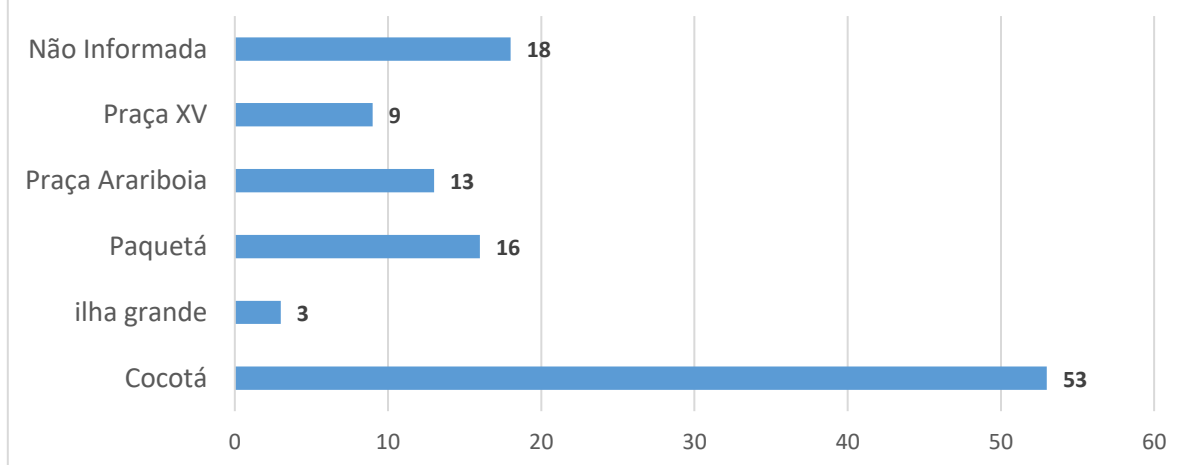


Categorização	Total	%
Segurança	1	0,89%
Informação	0	0,00%
Atendimento	6	5,36%
Manutenção	4	3,57%
Operação	58	51,79%
Refrigeração	9	8,04%
Outros	6	5,36%
Regularidade	28	25,00%
Total Geral	112	100,00%



Estação	Total	%
Cocotá	53	47,32%
ilha grande	3	2,68%
Paquetá	16	14,29%
Praça Arariboia	13	11,61%
Praça XV	9	8,04%
Não Informada	18	16,07%
Total Geral	112	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116 e CCR Via Lagos

Com relação as duas concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos, a Ouvidoria da AGETRANSP não recebeu um número tão significativo de manifestações por parte dos usuários, no mês de janeiro.

Somente uma reclamação foi em relação a Rota 116 e, o assunto em questão era referente as opções de pagamento disponibilizadas pela Concessionária.

Sobre a CCR Via Lagos, foram registradas 5 reclamações, sendo elas sobre: Acidente, obstrução da via, ressarcimento, tarifas e outro.

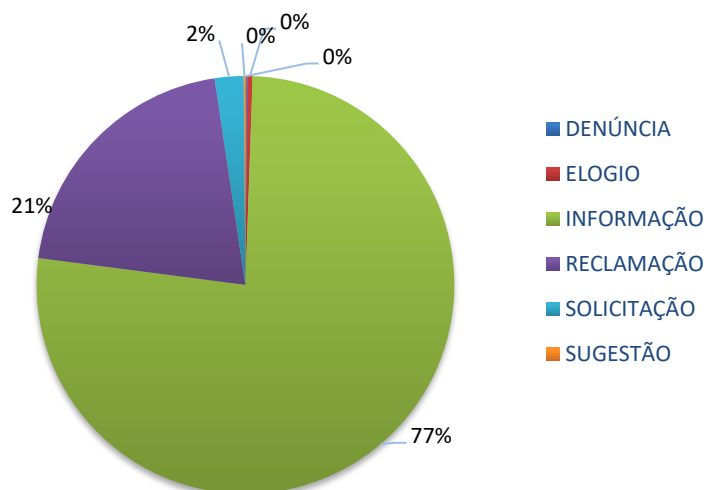


Manifestações na Concessionária SuperVia

Supervia

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	6	0,14%
ELOGIO	18	0,41%
INFORMAÇÃO	3334	76,50%
RECLAMAÇÃO	897	20,58%
SOLICITAÇÃO	97	2,23%
SUGESTÃO	6	0,14%
Total Geral	4358	100,00%

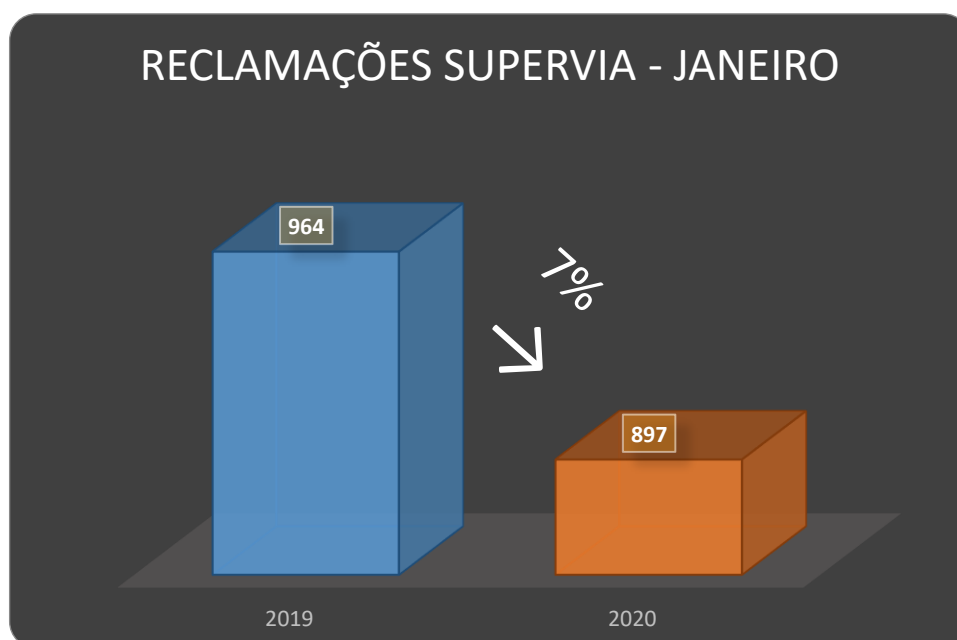
Manifestações Supervia - Janeiro 2020





Manifestações na Concessionária SuperVia

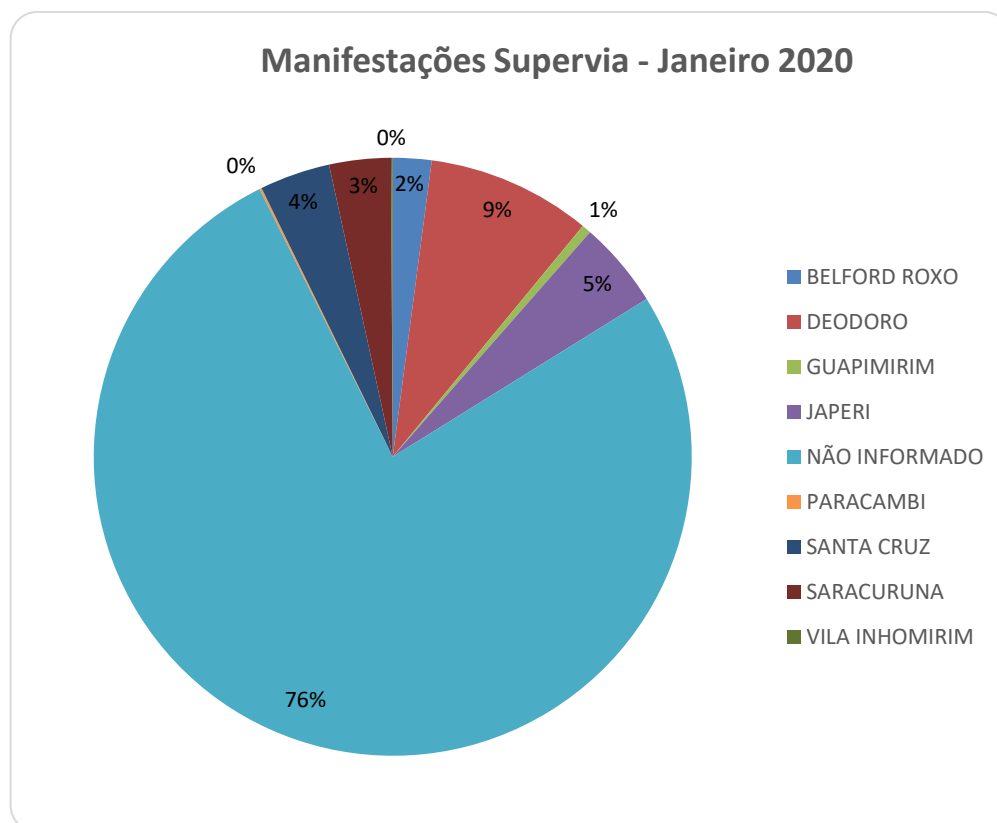
Tipo de Manifestação	2019	2020
DENÚNCIA	5	6
ELOGIO	25	18
INFORMAÇÃO	2706	3334
RECLAMAÇÃO	964	897
SOLICITAÇÃO	101	97
SUGESTÃO	11	6
Total Geral	3812	4358





Manifestações na Concessionária SuperVia

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	91	2,09%
DEODORO	387	8,88%
GUAPIMIRIM	22	0,50%
JAPERI	204	4,68%
NÃO INFORMADO	3334	76,50%
PARACAMBI	5	0,11%
SANTA CRUZ	166	3,81%
SARACURUNA	145	3,33%
VILA INHOMIRIM	4	0,09%
Total Geral	4358	100,00%



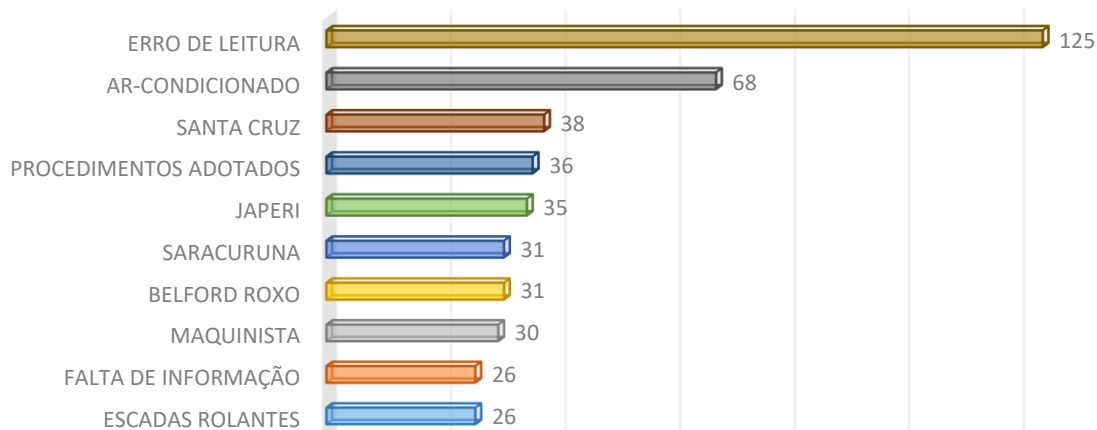


Manifestações na Concessionária SuperVia

Top 10 Reclamações da SuperVia – Por assunto

Assunto	Reclamações	%
ESCADAS ROLANTES	26	2,90%
FALTA DE INFORMAÇÃO	26	2,90%
MAQUINISTA	30	3,34%
BELFORD ROXO	31	3,46%
SARACURUNA	31	3,46%
JAPERI	35	3,90%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	36	4,01%
SANTA CRUZ	38	4,24%
AR-CONDICIONADO	68	7,58%
ERRO DE LEITURA	125	13,94%

Top 10 - Ranking de Reclamações Por Assunto





Manifestações na Concessionária SuperVia

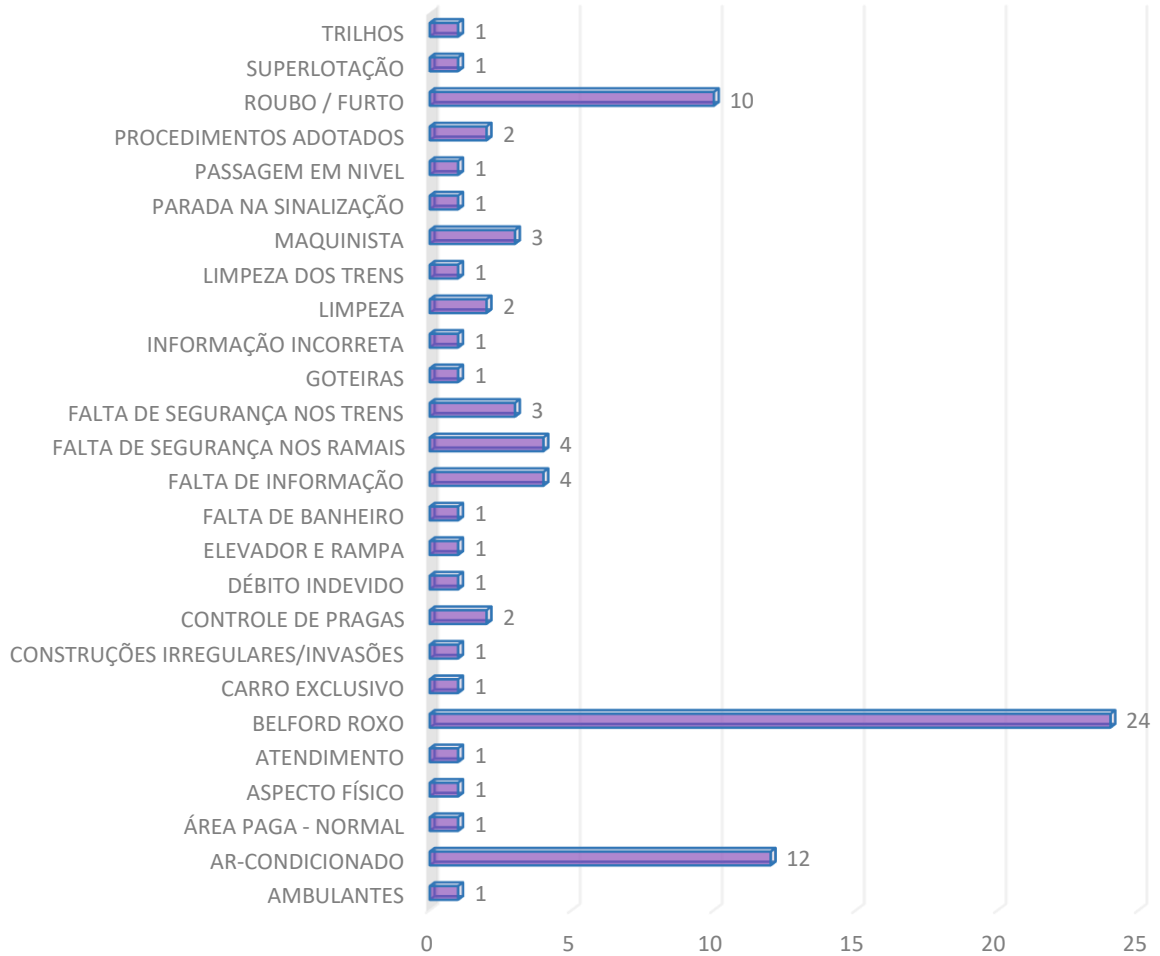
Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	1	1,22%
AR-CONDICIONADO	12	14,63%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,22%
ASPECTO FÍSICO	1	1,22%
ATENDIMENTO	1	1,22%
BELFORD ROXO	24	29,27%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,22%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,22%
CONTROLE DE PRAGAS	2	2,44%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,22%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,22%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,22%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	4,88%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	4,88%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	3,66%
GOTEIRAS	1	1,22%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,22%
LIMPEZA	2	2,44%
LIMPEZA DOS TRENS	1	1,22%
MAQUINISTA	3	3,66%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,22%
PASSAGEM EM NIVEL	1	1,22%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	2,44%
ROUBO / FURTO	10	12,20%
SUPERLOTAÇÃO	1	1,22%
TRILHOS	1	1,22%
Total Geral	82	100,00%



Manifestações na Concessionária SuperVia

Reclamações Ramal Belford Roxo - Janeiro 2020





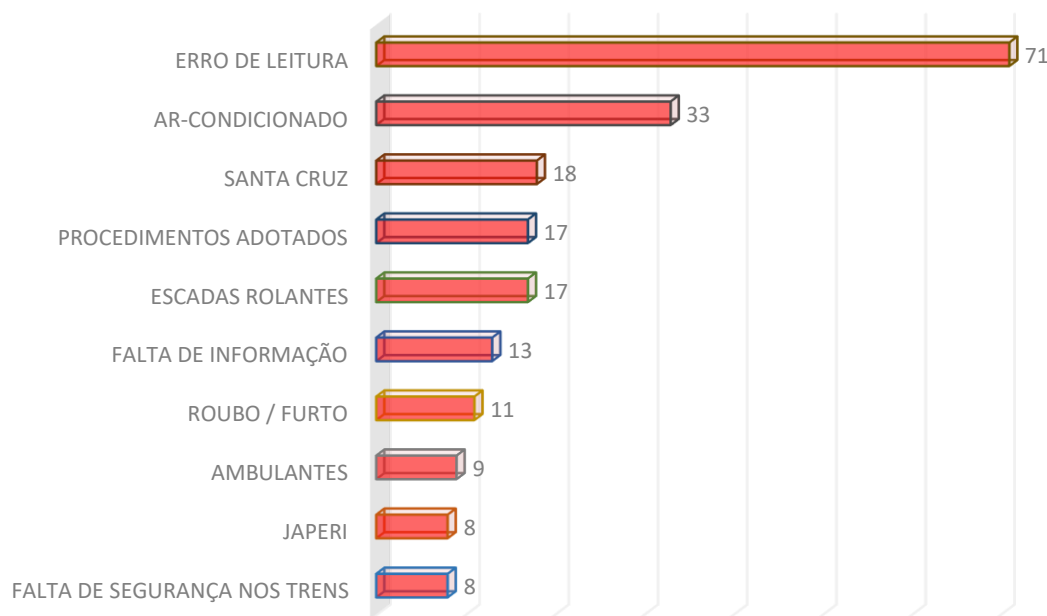
Manifestações na Concessionária SuperVia

Ramal Deodoro

Top 10 – Ranking dos Assuntos das Reclamações

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	8	2,35%
JAPERI	8	2,35%
AMBULANTES	9	2,65%
ROUBO / FURTO	11	3,24%
FALTA DE INFORMAÇÃO	13	3,82%
ESCADAS ROLANTES	17	5,00%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	17	5,00%
SANTA CRUZ	18	5,29%
AR-CONDICIONADO	33	9,71%
ERRO DE LEITURA	71	20,88%

Top 10 - Ranking de Reclamações Por Assunto - Ramal Deodoro





Manifestações na Concessionária SuperVia

Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSERVAÇÃO	1	5,56%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	5,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	5,56%
ILUMINAÇÃO	2	11,11%
LIMPEZA	2	11,11%
OUTROS	2	11,11%
PASSAGEM EM NIVEL	1	5,56%
PODA DE ÁRVORES	1	5,56%
TRENS	5	27,78%
VENTILADORES	2	11,11%
Total Geral	18	100,00%

Reclamações Ramal Guapimirim - Janeiro 2020





Manifestações na Concessionária SuperVia

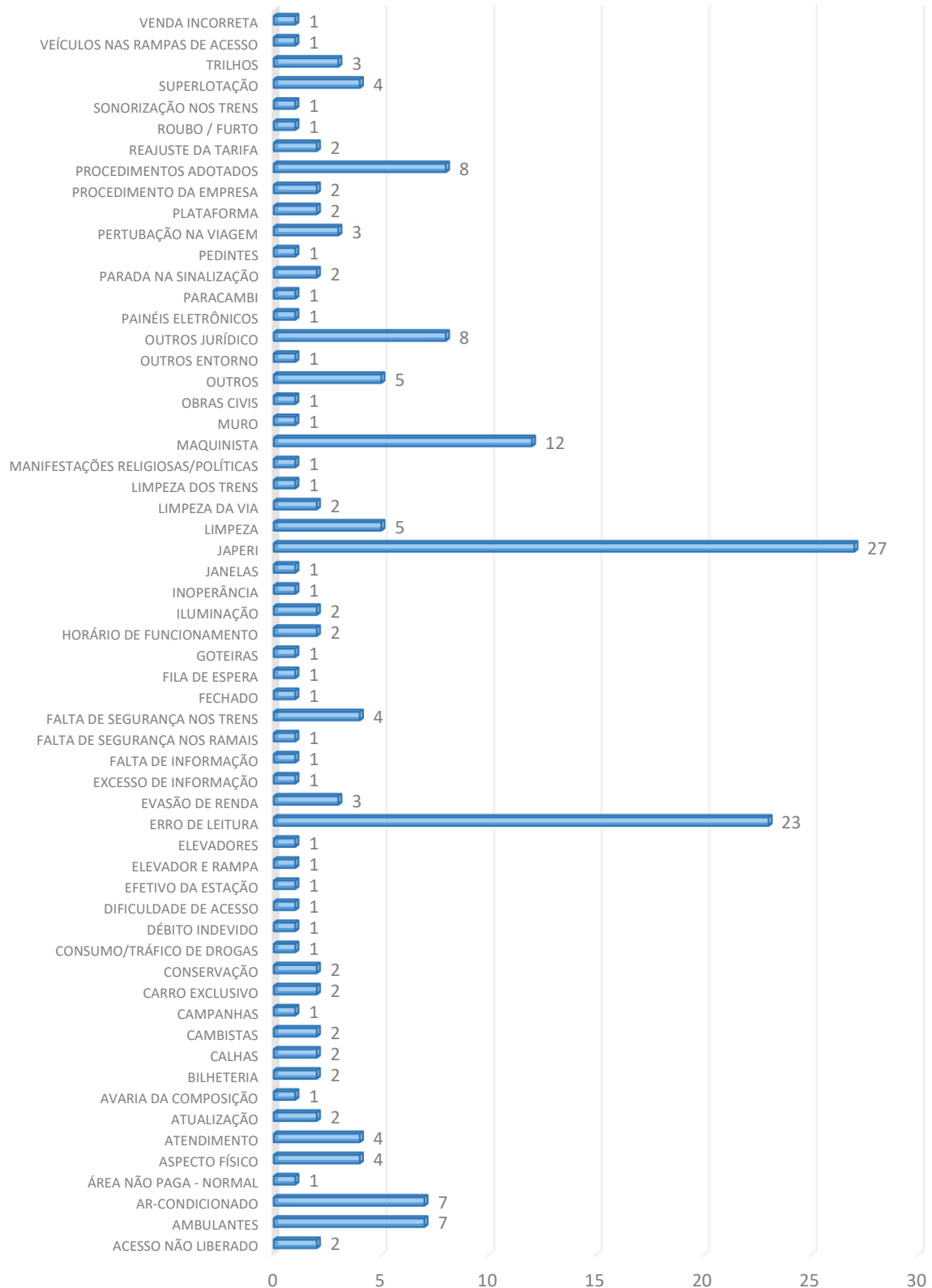
Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	2	1,09%
AMBULANTES	7	3,80%
AR-CONDICIONADO	7	3,80%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,54%
ASPECTO FÍSICO	4	2,17%
ATENDIMENTO	4	2,17%
ATUALIZAÇÃO	2	1,09%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,54%
BILHETERIA	2	1,09%
CALHAS	2	1,09%
CAMBISTAS	2	1,09%
CAMPANHAS	1	0,54%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,09%
CONSERVAÇÃO	2	1,09%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,54%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,54%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,54%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,54%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,54%
ELEVADORES	1	0,54%
ERRO DE LEITURA	23	12,50%
EVASÃO DE RENDA	3	1,63%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,54%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,54%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,54%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	4	2,17%
FECHADO	1	0,54%
FILA DE ESPERA	1	0,54%
GOTEIRAS	1	0,54%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,09%
ILUMINAÇÃO	2	1,09%
INOPERÂNCIA	1	0,54%
JANELAS	1	0,54%
JAPERI	27	14,67%
LIMPEZA	5	2,72%
LIMPEZA DA VIA	2	1,09%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,54%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,54%
MAQUINISTA	12	6,52%
MURO	1	0,54%
OBRAS CIVIS	1	0,54%
OUTROS	5	2,72%
OUTROS ENTORNO	1	0,54%
OUTROS JURÍDICO	8	4,35%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	0,54%
PARACAMBI	1	0,54%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	1,09%
PEDINTES	1	0,54%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	1,63%
PLATAFORMA	2	1,09%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,09%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	8	4,35%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,09%
ROUBO / FURTO	1	0,54%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,54%
SUPERLOTAÇÃO	4	2,17%
TRILHOS	3	1,63%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,54%
VENDA INCORRETA	1	0,54%
Total Geral	184	100,00%



Manifestações na Concessionária SuperVia

Reclamações Ramal Japeri - Janeiro 2020



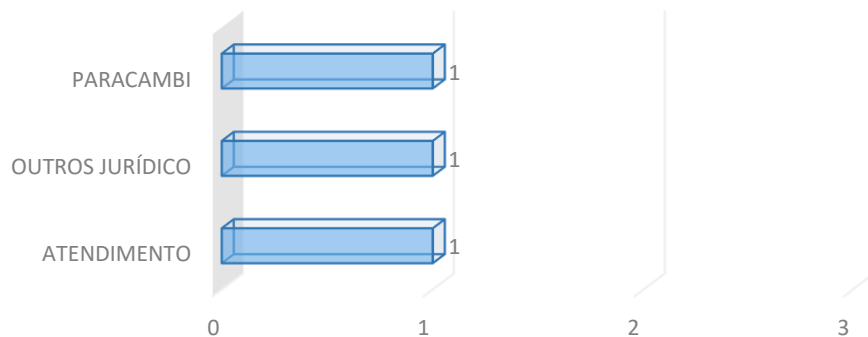


Manifestações na Concessionária SuperVia

Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ATENDIMENTO	1	33,33%
OUTROS JURÍDICO	1	33,33%
PARACAMBI	1	33,33%
Total Geral	3	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Janeiro 2020





Manifestações na Concessionária SuperVia

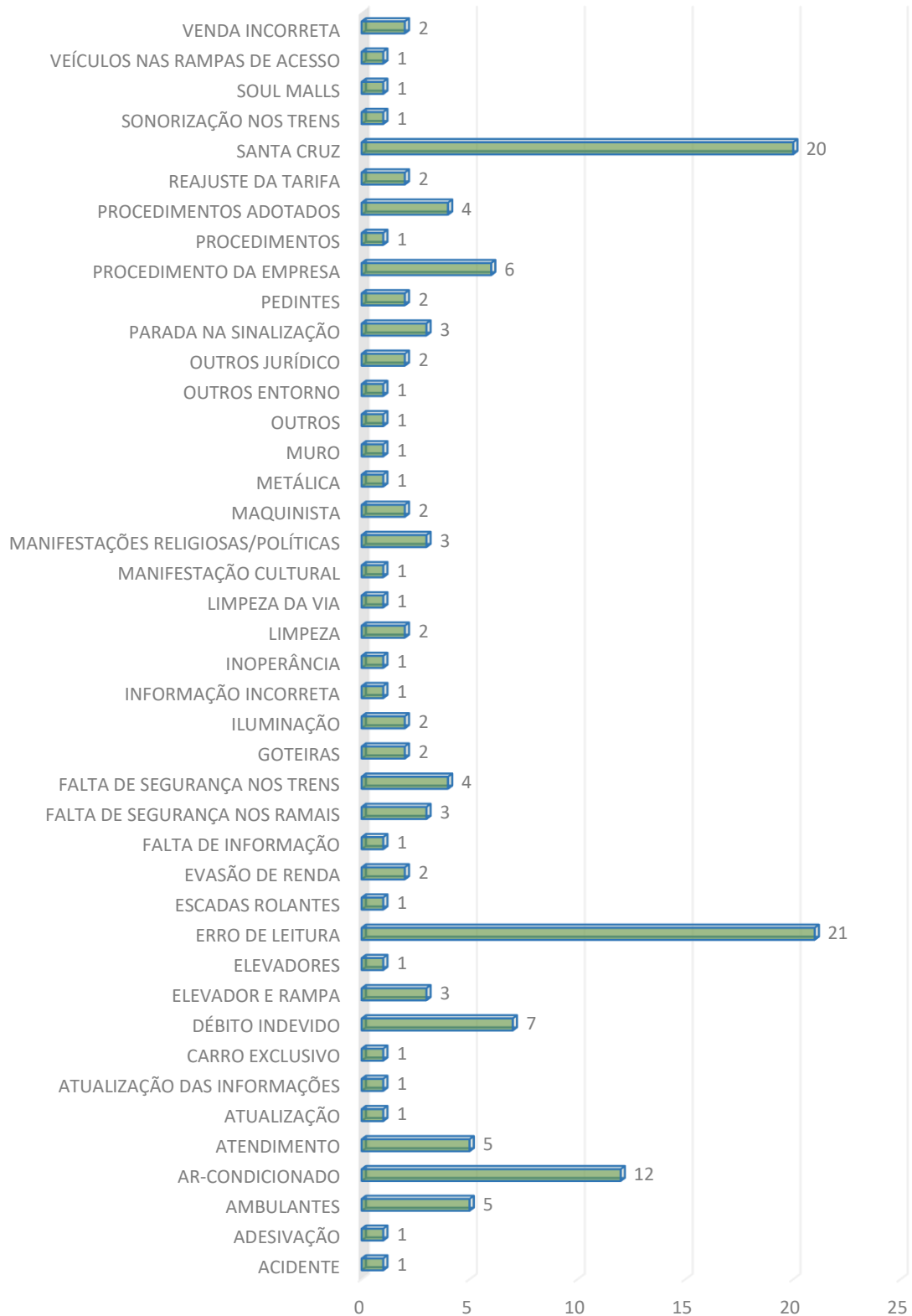
Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
ACIDENTE	1	0,75%
ADESIVAÇÃO	1	0,75%
AMBULANTES	5	3,73%
AR-CONDICIONADO	12	8,96%
ATENDIMENTO	5	3,73%
ATUALIZAÇÃO	1	0,75%
ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	1	0,75%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,75%
DÉBITO INDEVIDO	7	5,22%
ELEVADOR E RAMPA	3	2,24%
ELEVADORES	1	0,75%
ERRO DE LEITURA	21	15,67%
ESCADAS ROLANTES	1	0,75%
EVASÃO DE RENDA	2	1,49%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,75%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	2,24%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	4	2,99%
GOTEIRAS	2	1,49%
ILUMINAÇÃO	2	1,49%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,75%
INOPERÂNCIA	1	0,75%
LIMPEZA	2	1,49%
LIMPEZA DA VIA	1	0,75%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,75%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	3	2,24%
MAQUINISTA	2	1,49%
METÁLICA	1	0,75%
MURO	1	0,75%
OUTROS	1	0,75%
OUTROS ENTORNO	1	0,75%
OUTROS JURÍDICO	2	1,49%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	2,24%
PEDINTES	2	1,49%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	4,48%
PROCEDIMENTOS	1	0,75%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	2,99%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,49%
SANTA CRUZ	20	14,93%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,75%
SOUL MALLS	1	0,75%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,75%
VENDA INCORRETA	2	1,49%
Total Geral	134	100,00%



Manifestações na Concessionária SuperVia

Reclamações Ramal Santa Cruz - Janeiro 2020





Manifestações na Concessionária SuperVia

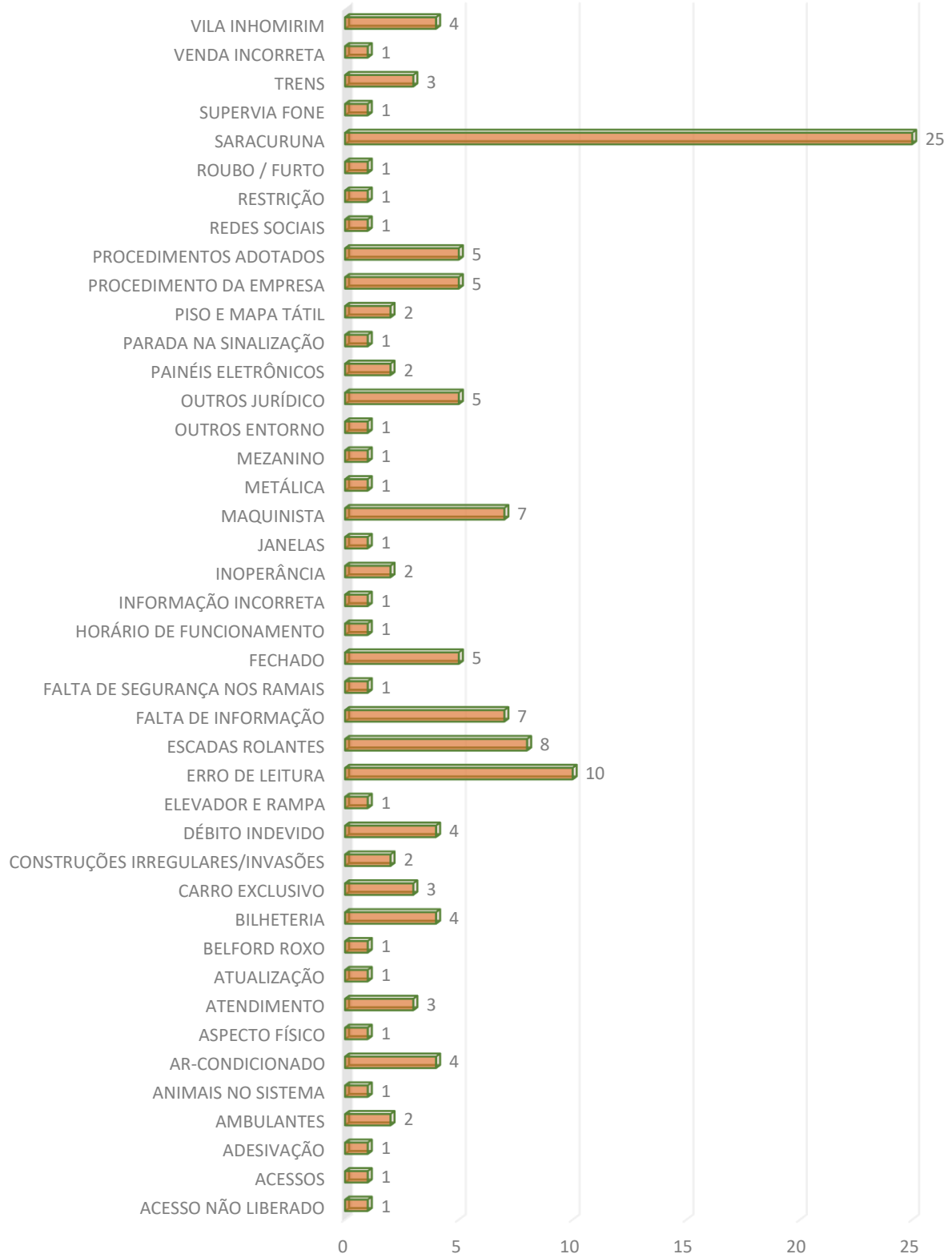
Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,75%
ACESSOS	1	0,75%
ADESIVAÇÃO	1	0,75%
AMBULANTES	2	1,50%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,75%
AR-CONDICIONADO	4	3,01%
ASPECTO FÍSICO	1	0,75%
ATENDIMENTO	3	2,26%
ATUALIZAÇÃO	1	0,75%
BELFORD ROXO	1	0,75%
BILHETERIA	4	3,01%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,26%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	2	1,50%
DÉBITO INDEVIDO	4	3,01%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,75%
ERRO DE LEITURA	10	7,52%
ESCADAS ROLANTES	8	6,02%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	5,26%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,75%
FECHADO	5	3,76%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,75%
INOPERÂNCIA	2	1,50%
JANELAS	1	0,75%
MAQUINISTA	7	5,26%
METÁLICA	1	0,75%
MEZANINO	1	0,75%
OUTROS ENTORNO	1	0,75%
OUTROS JURÍDICO	5	3,76%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	2	1,50%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,75%
PISO E MAPA TÁTIL	2	1,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	3,76%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	3,76%
REDES SOCIAIS	1	0,75%
RESTRIÇÃO	1	0,75%
ROUBO / FURTO	1	0,75%
SARACURUNA	25	18,80%
SUPERVIA FONE	1	0,75%
TRENS	3	2,26%
VENDA INCORRETA	1	0,75%
VILA INHOMIRIM	4	3,01%
Total Geral	133	100,00%



Manifestações na Concessionária SuperVia

Reclamações Ramal Saracuruna - Janeiro 2020



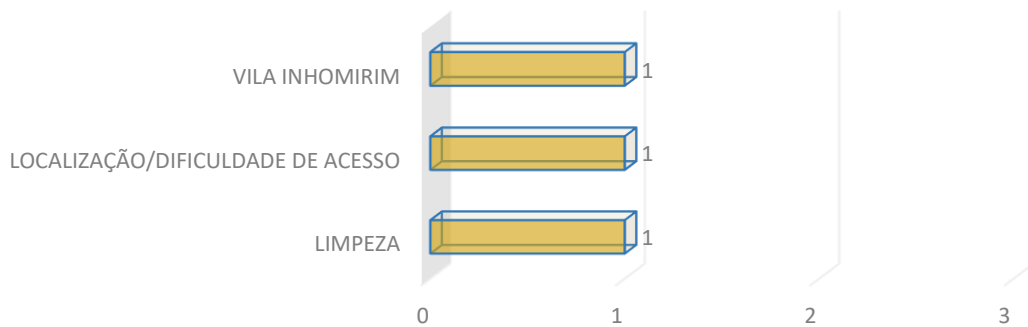


Manifestações na Concessionária SuperVia

Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	1	33,33%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	33,33%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
Total Geral	3	100,00%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Janeiro 2020

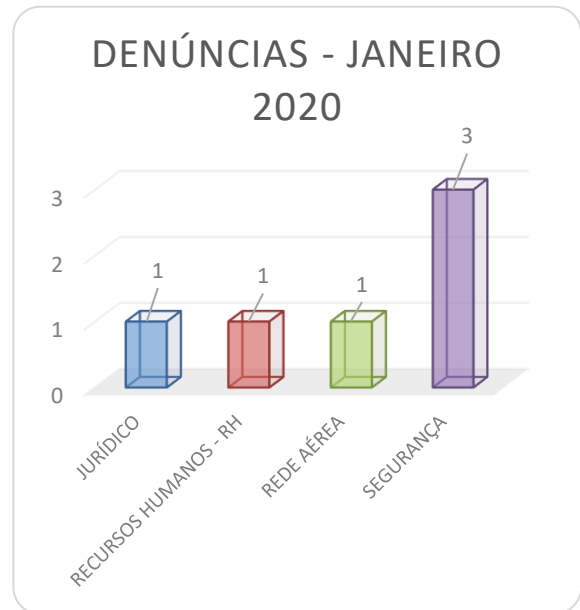




Manifestações na Concessionária SuperVia

Assunto dos tipos de manifestação

Assunto	Denúncias	%
JURÍDICO	1	16,67%
RECURSOS HUMANOS - RH	1	16,67%
REDE AÉREA	1	16,67%
SEGURANÇA	3	50,00%
Total Geral	6	100,00%



Assunto	Elogios	%
CIRCULAÇÃO	2	11,11%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	5,56%
ESTAÇÕES	6	33,33%
MATERIAL RODANTE	1	5,56%
SEGURANÇA	7	38,89%
TRAÇÃO	1	5,56%
Total Geral	18	100,00%

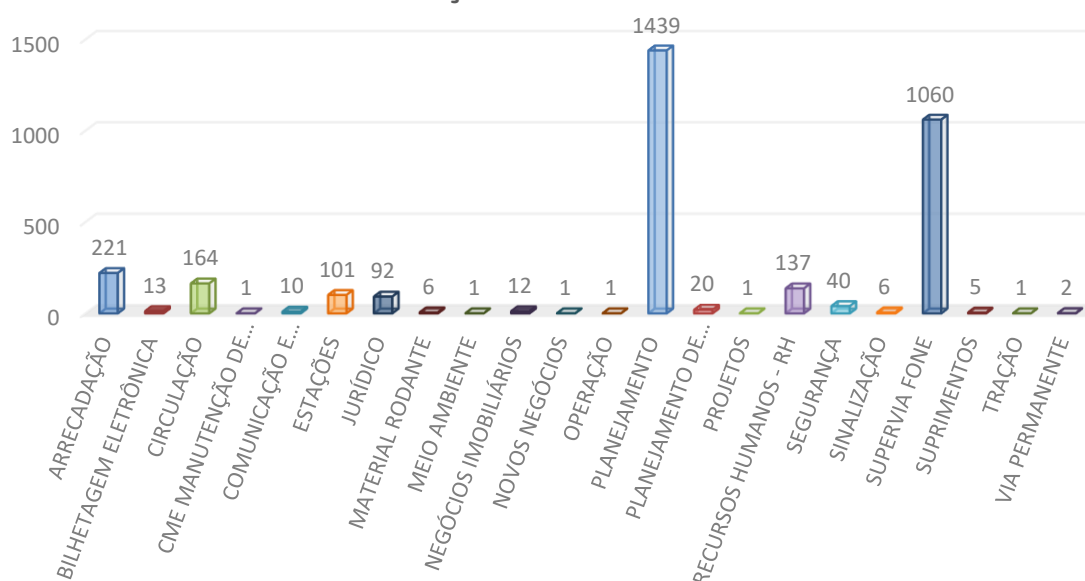




Manifestações na Concessionária SuperVia

Assunto	Informações	%
ARRECADAÇÃO	221	6,63%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	13	0,39%
CIRCULAÇÃO	164	4,92%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,03%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	10	0,30%
ESTAÇÕES	101	3,03%
JURÍDICO	92	2,76%
MATERIAL RODANTE	6	0,18%
MEIO AMBIENTE	1	0,03%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	12	0,36%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,03%
OPERAÇÃO	1	0,03%
PLANEJAMENTO	1439	43,16%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	20	0,60%
PROJETOS	1	0,03%
RECURSOS HUMANOS - RH	137	4,11%
SEGURANÇA	40	1,20%
SINALIZAÇÃO	6	0,18%
SUPERVIA FONE	1060	31,79%
SUPRIMENTOS	5	0,15%
TRAÇÃO	1	0,03%
VIA PERMANENTE	2	0,06%
Total Geral	3334	100,00%

INFORMAÇÕES - JANEIRO 2020

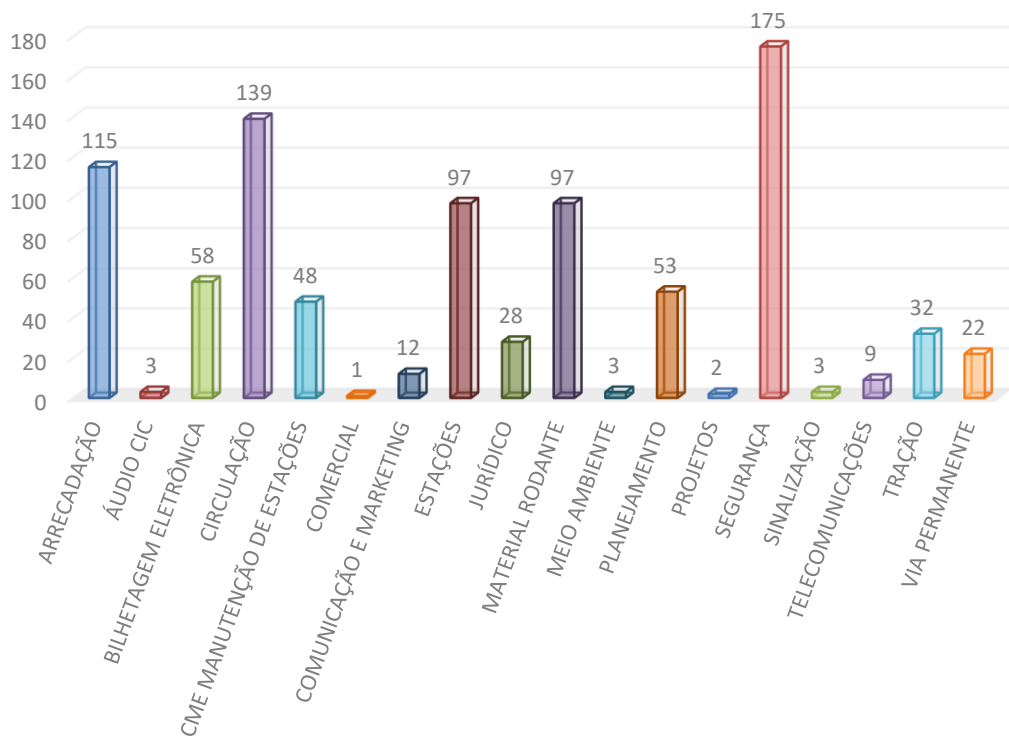




Manifestações na Concessionária SuperVia

Assunto	Reclamações	%
ARRECADAÇÃO	115	12,82%
ÁUDIO CIC	3	0,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	58	6,47%
CIRCULAÇÃO	139	15,50%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	48	5,35%
COMERCIAL	1	0,11%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	12	1,34%
ESTAÇÕES	97	10,81%
JURÍDICO	28	3,12%
MATERIAL RODANTE	97	10,81%
MEIO AMBIENTE	3	0,33%
PLANEJAMENTO	53	5,91%
PROJETOS	2	0,22%
SEGURANÇA	175	19,51%
SINALIZAÇÃO	3	0,33%
TELECOMUNICAÇÕES	9	1,00%
TRAÇÃO	32	3,57%
VIA PERMANENTE	22	2,45%
Total Geral	897	100,00%

RECLAMAÇÕES - JANEIRO 2020



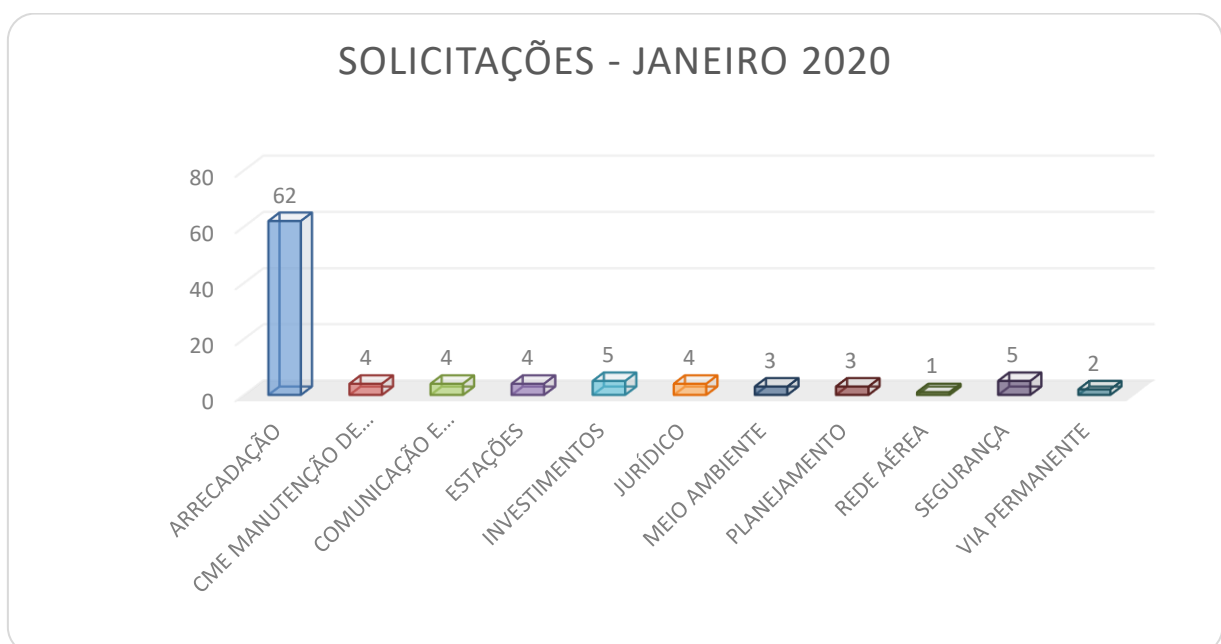


Manifestações na Concessionária SuperVia

Assunto	Sugestões	%
ESTAÇÕES	2	33,33%
MATERIAL RODANTE	1	16,67%
PLANEJAMENTO	3	50,00%
Total Geral	6	100,00%



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	62	63,92%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	4,12%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,12%
ESTAÇÕES	4	4,12%
INVESTIMENTOS	5	5,15%
JURÍDICO	4	4,12%
MEIO AMBIENTE	3	3,09%
PLANEJAMENTO	3	3,09%
REDE AÉREA	1	1,03%
SEGURANÇA	5	5,15%
VIA PERMANENTE	2	2,06%
Total Geral	97	100,00%



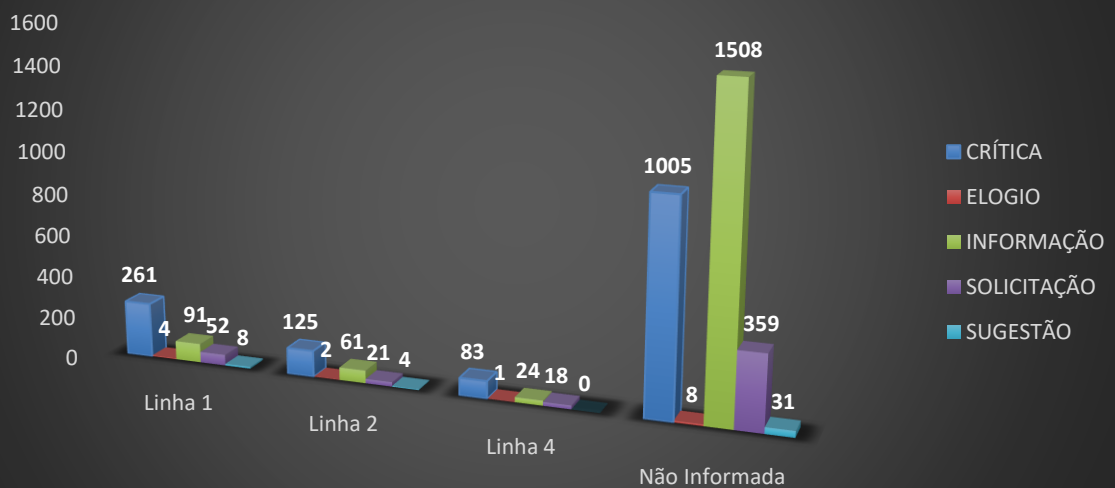


Manifestações na Concessionária MetrôRio

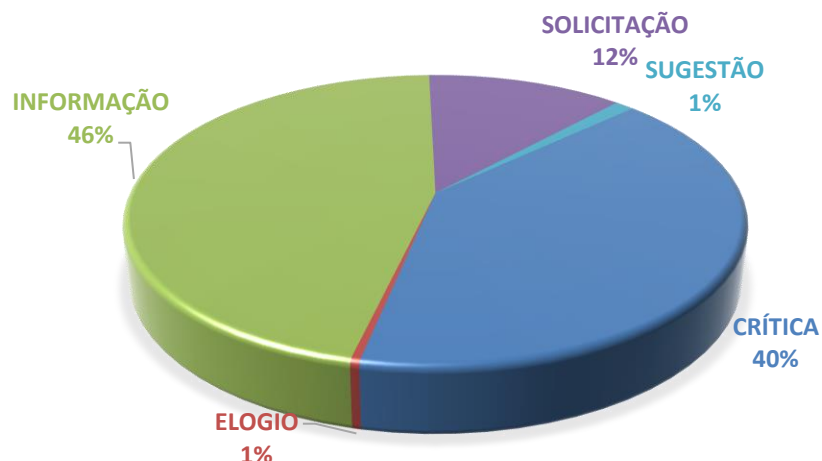
MetrôRio

Tipo de Manifestação / Linha	Linha 1	Linha 2	Linha 4	Não Informada	Total	%
CRÍTICA	261	125	83	1005	1474	40,21%
ELOGIO	4	2	1	8	15	0,41%
INFORMAÇÃO	91	61	24	1508	1684	45,94%
SOLICITAÇÃO	52	21	18	359	450	12,27%
SUGESTÃO	8	4	0	31	43	1,17%
Total	416	213	126	2911	3666	100,00%

Atendimentos MetrôRio - Janeiro 2020



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - JANEIRO 2020

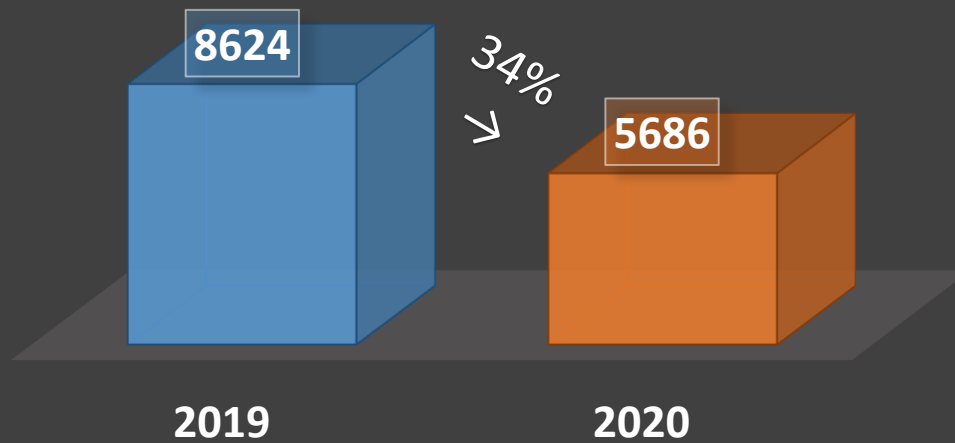




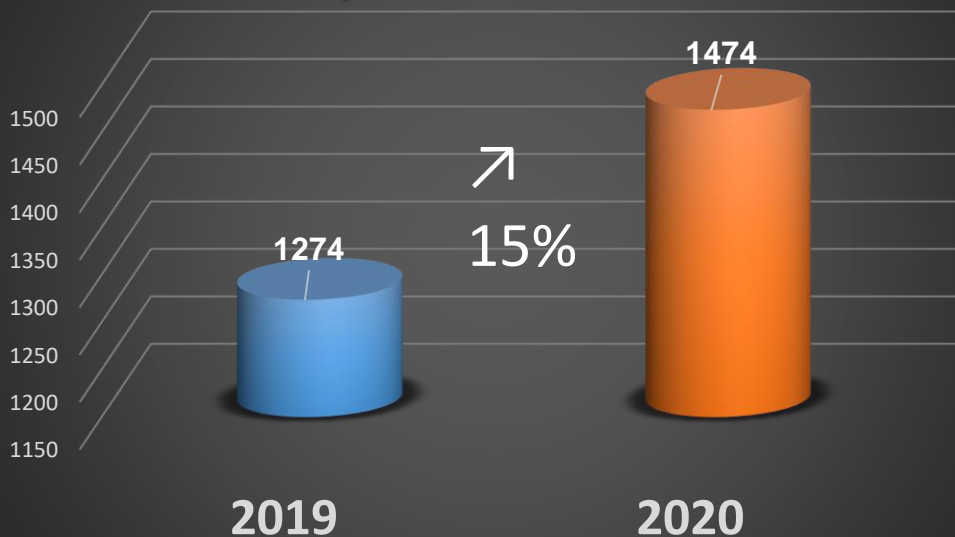
Manifestações na Concessionária MetrôRio

Tipo de Manifestação / Linha	2019	2020
CRÍTICA	1274	1474
ELOGIO	26	15
INFORMAÇÃO	4906	1684
SOLICITAÇÃO	330	450
SUGESTÃO	69	43
Total	8624	5686

MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - JANEIRO



Reclamações MetrôRio - Janeiro

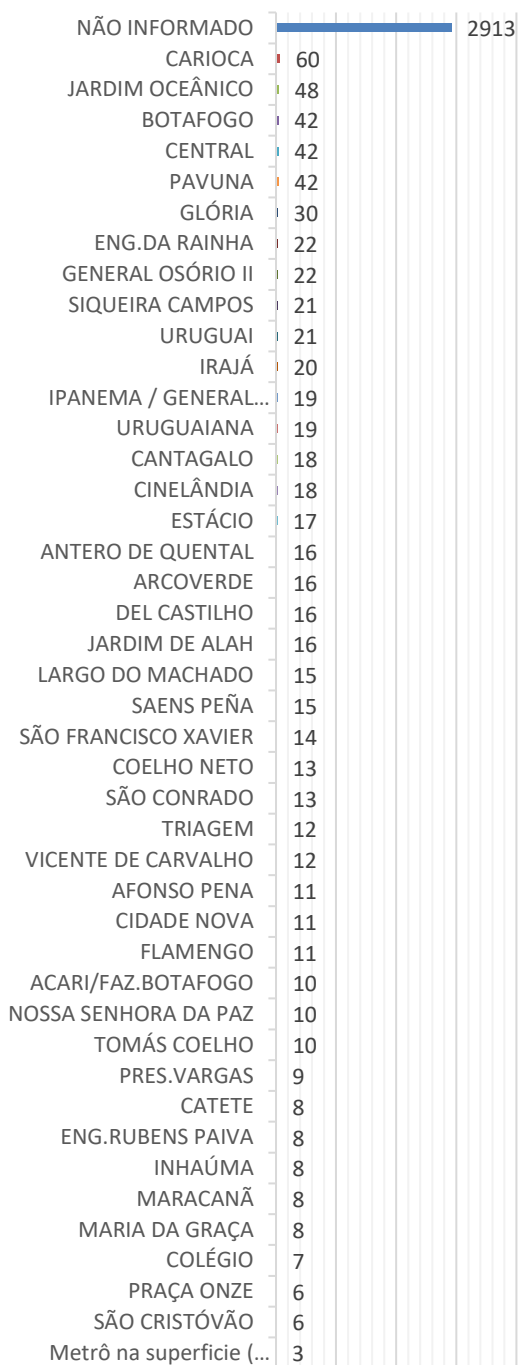




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Estação	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2913	79,46%
CARIOCA	60	1,64%
JARDIM OCEÂNICO	48	1,31%
BOTAFOGO	42	1,15%
CENTRAL	42	1,15%
PAVUNA	42	1,15%
GLÓRIA	30	0,82%
ENG.DA RAINHA	22	0,60%
GENERAL OSÓRIO II	22	0,60%
SIQUEIRA CAMPOS	21	0,57%
URUGUAI	21	0,57%
IRAJÁ	20	0,55%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	19	0,52%
URUGUAIANA	19	0,52%
CANTAGALO	18	0,49%
CINELÂNDIA	18	0,49%
ESTÁCIO	17	0,46%
ANTERO DE QUENTAL	16	0,44%
ARCOVERDE	16	0,44%
DEL CASTILHO	16	0,44%
JARDIM DE ALAH	16	0,44%
LARGO DO MACHADO	15	0,41%
SAENS PEÑA	15	0,41%
SÃO FRANCISCO XAVIER	14	0,38%
COELHO NETO	13	0,35%
SÃO CONRADO	13	0,35%
TRIAGEM	12	0,33%
VICENTE DE CARVALHO	12	0,33%
AFONSO PENA	11	0,30%
CIDADE NOVA	11	0,30%
FLAMENGO	11	0,30%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	10	0,27%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	0,27%
TOMÁS COELHO	10	0,27%
PRES.VARGAS	9	0,25%
CATETE	8	0,22%
ENG.RUBENS PAIVA	8	0,22%
INHAÚMA	8	0,22%
MARACANÃ	8	0,22%
MARIA DA GRAÇA	8	0,22%
COLÉGIO	7	0,19%
PRAÇA ONZE	6	0,16%
SÃO CRISTÓVÃO	6	0,16%
Metrô na superfície (BOTAFOGO - GAVEA)	3	0,08%
TOTAL	3666	100,00%

Manifestações por estação - janeiro 2020

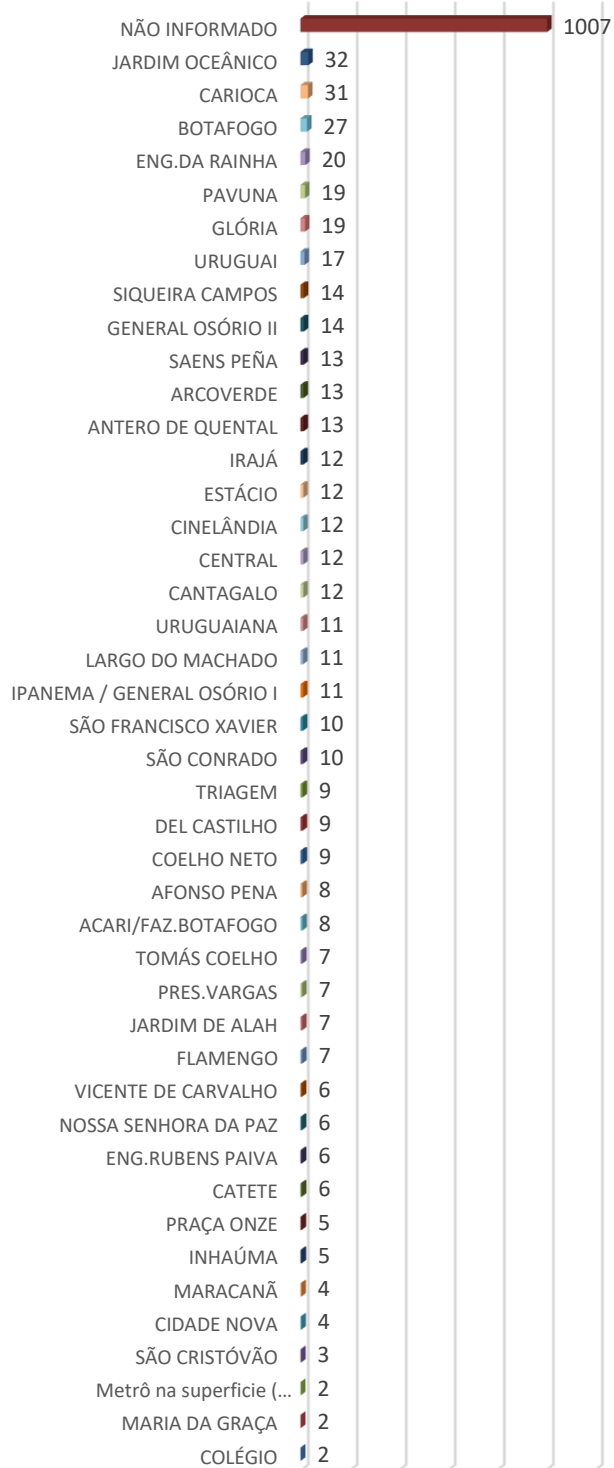




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Estação	Reclamações	%
COLÉGIO	2	0,14%
MARIA DA GRAÇA	2	0,14%
Metrô na superfície (BOTAFOGO - GAVEA)	2	0,14%
SÃO CRISTÓVÃO	3	0,20%
CIDADE NOVA	4	0,27%
MARACANÃ	4	0,27%
INHAÚMA	5	0,34%
PRAÇA ONZE	5	0,34%
CATETE	6	0,41%
ENG.RUBENS PAIVA	6	0,41%
NOSSA SENHORA DA PAZ	6	0,41%
VICENTE DE CARVALHO	6	0,41%
FLAMENGO	7	0,47%
JARDIM DE ALAH	7	0,47%
PRES.VARGAS	7	0,47%
TOMÁS COELHO	7	0,47%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	8	0,54%
AFONSO PENA	8	0,54%
COELHO NETO	9	0,61%
DEL CASTILHO	9	0,61%
TRIAGEM	9	0,61%
SÃO CONRADO	10	0,68%
SÃO FRANCISCO XAVIER	10	0,68%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	11	0,75%
LARGO DO MACHADO	11	0,75%
URUGUAIANA	11	0,75%
CANTAGALO	12	0,81%
CENTRAL	12	0,81%
CINELÂNDIA	12	0,81%
ESTÁCIO	12	0,81%
IRAJÁ	12	0,81%
ANTERO DE QUENTAL	13	0,88%
ARCOVERDE	13	0,88%
SAENS PEÑA	13	0,88%
GENERAL OSÓRIO II	14	0,95%
SIQUEIRA CAMPOS	14	0,95%
URUGUAI	17	1,15%
GLÓRIA	19	1,29%
PAVUNA	19	1,29%
ENG.DA RAINHA	20	1,36%
BOTAFOGO	27	1,83%
CARIOCA	31	2,10%
JARDIM OCEÂNICO	32	2,17%
NÃO INFORMADO	1007	68,32%
TOTAL	1474	100,00%

Reclamações MetrôRio - Janeiro 2020

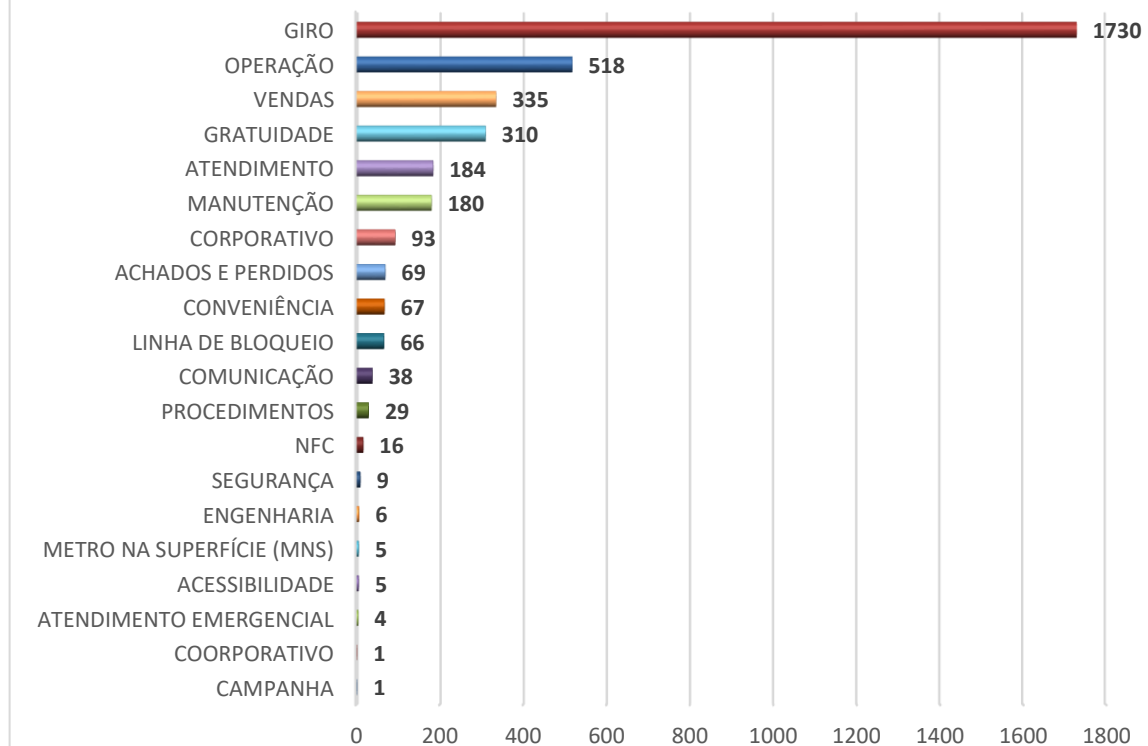




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Motivo	Frequência	%
CAMPANHA	1	0,03%
COORPORATIVO	1	0,03%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	4	0,11%
ACESSIBILIDADE	5	0,14%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	5	0,14%
ENGENHARIA	6	0,16%
SEGURANÇA	9	0,25%
NFC	16	0,44%
PROCEDIMENTOS	29	0,79%
COMUNICAÇÃO	38	1,04%
LINHA DE BLOQUEIO	66	1,80%
CONVENIÊNCIA	67	1,83%
ACHADOS E PERDIDOS	69	1,88%
CORPORATIVO	93	2,54%
MANUTENÇÃO	180	4,91%
ATENDIMENTO	184	5,02%
GRATUIDADE	310	8,46%
VENDAS	335	9,14%
OPERAÇÃO	518	14,13%
GIRO	1730	47,19%
TOTAL	3666	100,00%

Motivo das Reclamações - Janeiro 2020

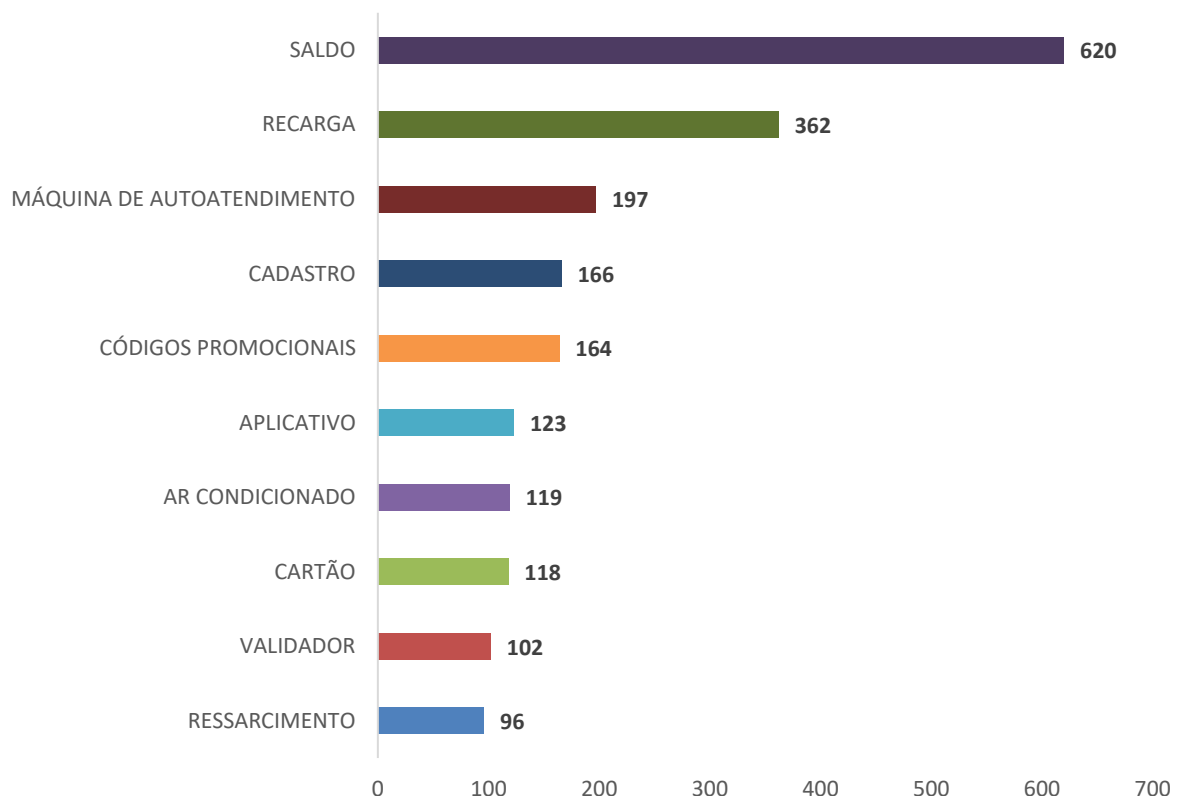




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Categoria	Frequência	%
RESSARCIMENTO	96	2,62%
VALIDADOR	102	2,78%
CARTÃO	118	3,22%
AR CONDICIONADO	119	3,25%
APLICATIVO	123	3,36%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	164	4,47%
CADASTRO	166	4,53%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	197	5,37%
RECARGA	362	9,87%
SALDO	620	16,91%
Total	3666	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





Manifestações na Concessionária MetrôRio

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	37	2,51%
BILHETERIA	38	2,58%
SEGURANÇAS	56	3,80%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	72	4,88%
CADASTRO	81	5,50%
APLICATIVO	99	6,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	115	7,80%
AR CONDICIONADO	119	8,07%
SALDO	185	12,55%
RECARGA	299	20,28%
TOTAL	1474	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES





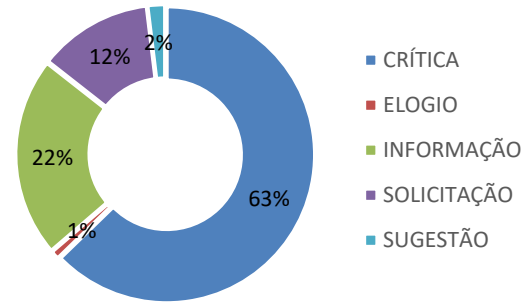
Manifestações na Concessionária MetrôRio

Linha 1

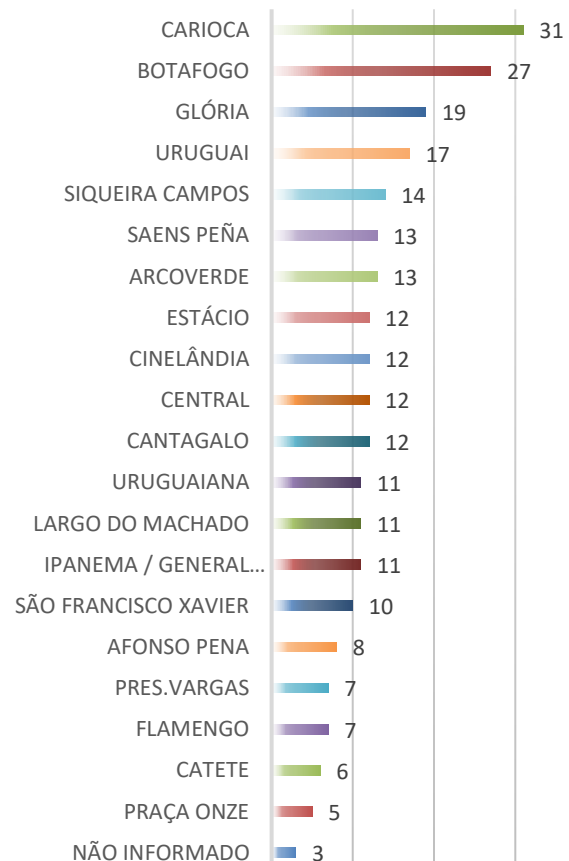
Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	261	62,74%
ELOGIO	4	0,96%
INFORMAÇÃO	91	21,88%
SOLICITAÇÃO	52	12,50%
SUGESTÃO	8	1,92%
TOTAL	416	100,00%

Estação	Reclamações	%
NÃO INFORMADO	3	1,15%
PRAÇA ONZE	5	1,92%
CATETE	6	2,30%
FLAMENGO	7	2,68%
PRES.VARGAS	7	2,68%
AFONSO PENA	8	3,07%
SÃO FRANCISCO XAVIER	10	3,83%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	11	4,21%
LARGO DO MACHADO	11	4,21%
URUGUAIANA	11	4,21%
CANTAGALO	12	4,60%
CENTRAL	12	4,60%
CINELÂNDIA	12	4,60%
ESTÁCIO	12	4,60%
ARCOVERDE	13	4,98%
SAENS PEÑA	13	4,98%
SIQUEIRA CAMPOS	14	5,36%
URUGUAI	17	6,51%
GLÓRIA	19	7,28%
BOTAFOGO	27	10,34%
CARIOCA	31	11,88%
TOTAL	261	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO- JANEIRO 2020



RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR ESTAÇÃO





Manifestações na Concessionária MetrôRio

Categoria	Reclamações	%
ACIDENTE	1	0,38%
ÁUDIO NOS CARROS	1	0,38%
BICICLETÁRIO	1	0,38%
CADASTRO	1	0,38%
CAIXA 24 HORAS	1	0,38%
INTERVALO ENTRE OS ÔNIBUS	1	0,38%
INTERVALOS DOS TRENDS	1	0,38%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,38%
PORTAS DOS TRENDS	1	0,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	1	0,38%
QIWI	1	0,38%
SALDO	1	0,38%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,38%
TERMINAL DE CONSULTA - SALDO	1	0,38%
TRAJETOS	1	0,38%
TREM	1	0,38%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	2	0,77%
DANO PATRIMONIAL	2	0,77%
ILUMINAÇÃO	2	0,77%
POSTO GRATUIDADE	2	0,77%
RECARGA	2	0,77%
REVEILLON	2	0,77%
STAND	2	0,77%
TRANSFERÊNCIAS	2	0,77%
ACESSOS	3	1,15%
CARTÃO	3	1,15%
MÚSICOS NO VAGÃO	3	1,15%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	3	1,15%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	3	1,15%
ACESSOS E CERCANIAS	4	1,53%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,53%
PORTAS	4	1,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	1,92%
CELULAR	5	1,92%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE...	5	1,92%
BANHEIRO	8	3,07%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	8	3,07%
ACESSIBILIDADE	12	4,60%
BILHETERIA	12	4,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	13	4,98%
LIMPEZA	15	5,75%
SEGURANÇAS	30	11,49%
AR CONDICIONADO	43	16,48%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	46	17,62%
TOTAL	261	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR CATEGORIA

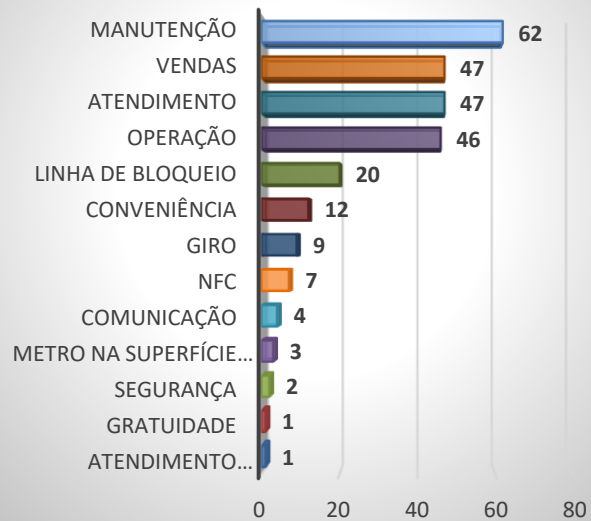




Manifestações na Concessionária MetrôRio

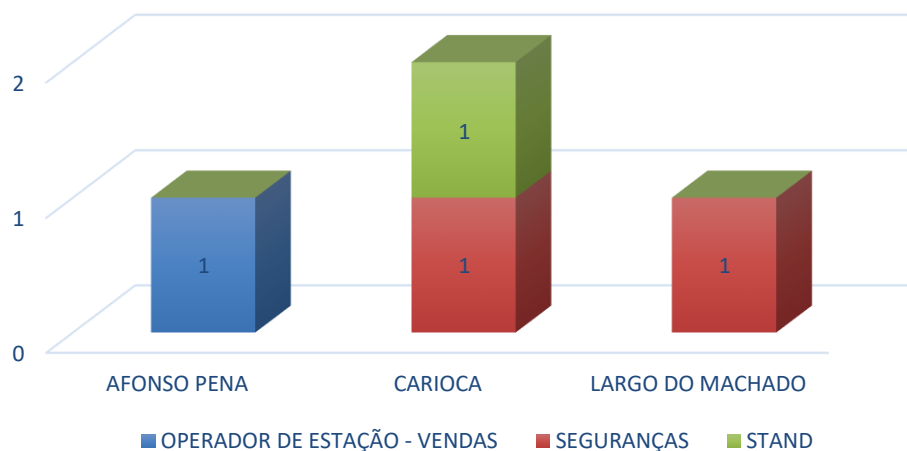
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0,38%
GRATUIDADE	1	0,38%
SEGURANÇA	2	0,77%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	3	1,15%
COMUNICAÇÃO	4	1,53%
NFC	7	2,68%
GIRO	9	3,45%
CONVENIÊNCIA	12	4,60%
LINHA DE BLOQUEIO	20	7,66%
OPERAÇÃO	46	17,62%
ATENDIMENTO	47	18,01%
VENDAS	47	18,01%
MANUTENÇÃO	62	23,75%
TOTAL	261	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios / Estação	AFONSO PENA	CARIOCA	LARGO DO MACHADO	Total Geral
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0	0	1
SEGURANÇAS	0	1	1	2
STAND	0	1	0	1
Total	1	2	1	4

Elogios Janeiro 2020 - Por Estação

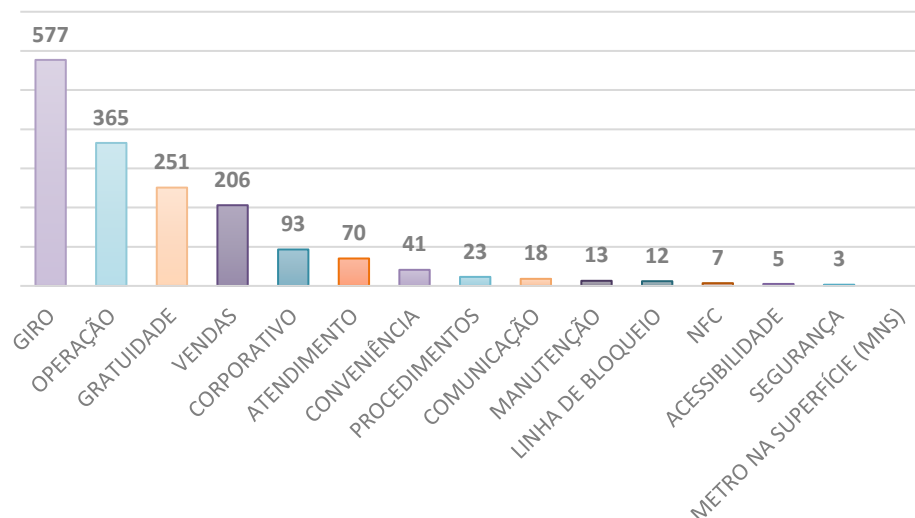




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Informações	Frequencia	%
SEGURANÇA	3	0,18%
ACESSIBILIDADE	5	0,30%
NFC	7	0,42%
LINHA DE BLOQUEIO	12	0,71%
MANUTENÇÃO	13	0,77%
COMUNICAÇÃO	18	1,07%
PROCEDIMENTOS	23	1,37%
CONVENIÊNCIA	41	2,43%
ATENDIMENTO	70	4,16%
CORPORATIVO	93	5,52%
VENDAS	206	12,23%
GRATUIDADE	251	14,90%
OPERAÇÃO	365	21,67%
GIRO	577	34,26%
Total	1684	100,00%

Informações Linha 1 - Janeiro 2020

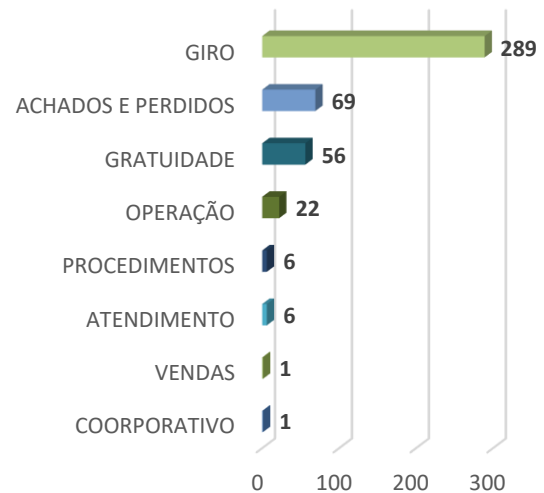




Manifestações na Concessionária MetrôRio

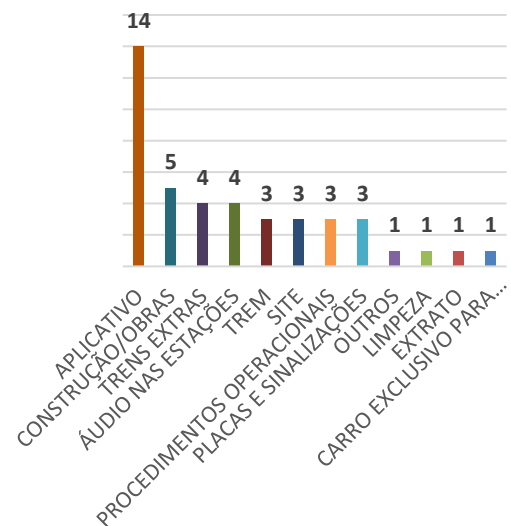
Solicitações	Atendimentos	%
COORPORATIVO	1	0,22%
VENDAS	1	0,22%
ATENDIMENTO	6	1,33%
PROCEDIMENTOS	6	1,33%
OPERAÇÃO	22	4,89%
GRATUIDADE	56	12,44%
ACHADOS E PERDIDOS	69	15,33%
GIRO	289	64,22%
Total	450	100,00%

Solicitações Linha 1 - Janeiro 2020



Sugestões	Frequência	%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	2,33%
EXTRATO	1	2,33%
LIMPEZA	1	2,33%
OUTROS	1	2,33%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	3	6,98%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	3	6,98%
SITE	3	6,98%
TREM	3	6,98%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	4	9,30%
TRENS EXTRAS	4	9,30%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	5	11,63%
APLICATIVO	14	32,56%
Total	43	100,00%

Sugestões Linha 1 - Janeiro 2020



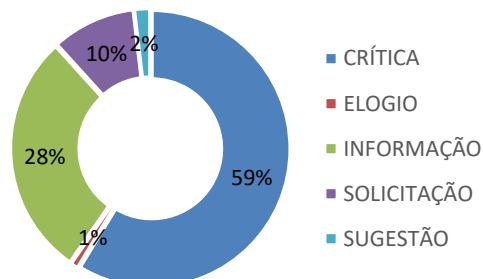


Manifestações na Concessionária MetrôRio

Linha 2

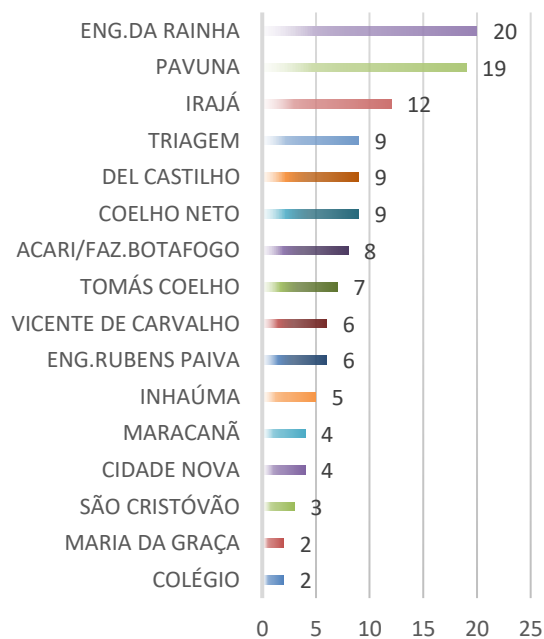
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	125	58,69%
ELOGIO	2	0,94%
INFORMAÇÃO	61	28,64%
SOLICITAÇÃO	21	9,86%
SUGESTÃO	4	1,88%
Total	213	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO METRÔRIO- JANEIRO 2020



Estação	Reclamações	%
COLÉGIO	2	1,60%
MARIA DA GRAÇA	2	1,60%
SÃO CRISTÓVÃO	3	2,40%
CIDADE NOVA	4	3,20%
MARACANÃ	4	3,20%
INHAÚMA	5	4,00%
ENG.RUBENS PAIVA	6	4,80%
VICENTE DE CARVALHO	6	4,80%
TOMÁS COELHO	7	5,60%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	8	6,40%
COELHO NETO	9	7,20%
DEL CASTILHO	9	7,20%
TRIAGEM	9	7,20%
IRAJÁ	12	9,60%
PAVUNA	19	15,20%
ENG.DA RAINHA	20	16,00%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR ESTAÇÃO





Manifestações na Concessionária MetrôRio

Categoria	Reclamações	%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	0,80%
BARULHO NA VIA	1	0,80%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,80%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	0,80%
CARTÃO	1	0,80%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,80%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	1	0,80%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,80%
CONDUTORES	1	0,80%
CONSERVAÇÃO DOS TRENS	1	0,80%
FREADAS BRUSCAS	1	0,80%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,80%
LIMPEZA	1	0,80%
MENSAGEM VALIDADOR	1	0,80%
MÚSICOS NO VAGÃO	1	0,80%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,80%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	1	0,80%
SALDO	1	0,80%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,80%
TORNIQUETES	1	0,80%
VALIDADOR	1	0,80%
ACESSOS	2	1,60%
INTERVALOS DOS TRENS	2	1,60%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,60%
REVEILLON	2	1,60%
TEMPO DE ESPERA NAS PLATAFORMAS	2	1,60%
ASSALTOS E FURTOS	3	2,40%
ACESSIBILIDADE	4	3,20%
VENTILADORES	4	3,20%
AR CONDICIONADO	5	4,00%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	4,00%
ACESSOS E CERCANIAS	6	4,80%
BANHEIRO	6	4,80%
SEGURANÇAS	12	9,60%
BILHETERIA	19	15,20%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	30	24,00%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR CATEGORIA

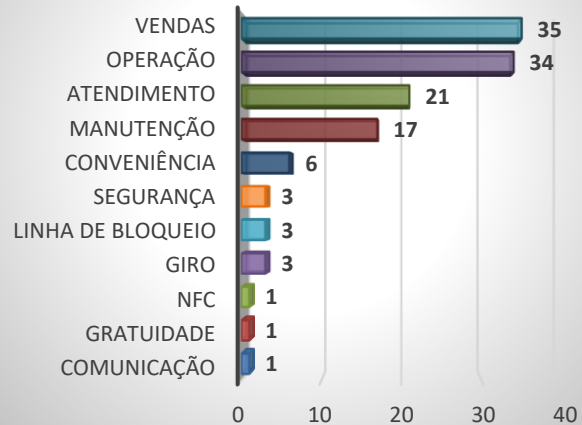




Manifestações na Concessionária MetrôRio

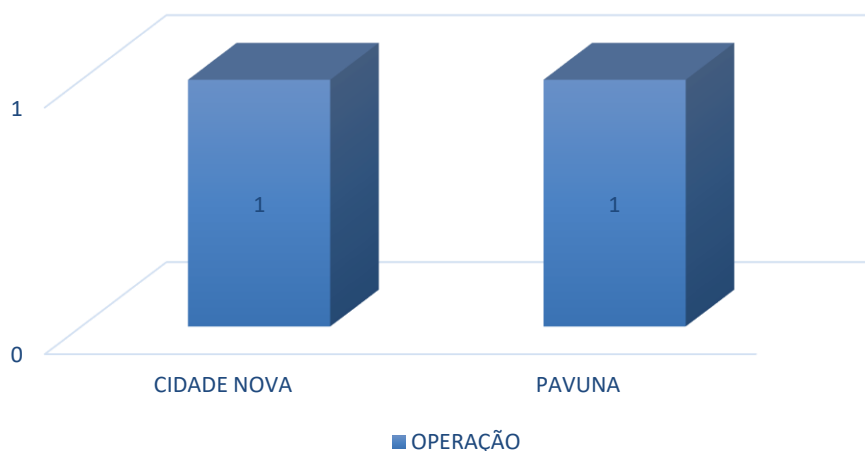
Motivo	Reclamações	%
COMUNICAÇÃO	1	0,80%
GRATUIDADE	1	0,80%
NFC	1	0,80%
GIRO	3	2,40%
LINHA DE BLOQUEIO	3	2,40%
SEGURANÇA	3	2,40%
CONVENIÊNCIA	6	4,80%
MANUTENÇÃO	17	13,60%
ATENDIMENTO	21	16,80%
OPERAÇÃO	34	27,20%
VENDAS	35	28,00%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR MOTIVO



Elogio / Estação	CIDADE NOVA	PAVUNA	Total Geral
OPERAÇÃO	1	1	2
Total Geral	1	1	2

Elogios Janeiro 2020 - Por Estação

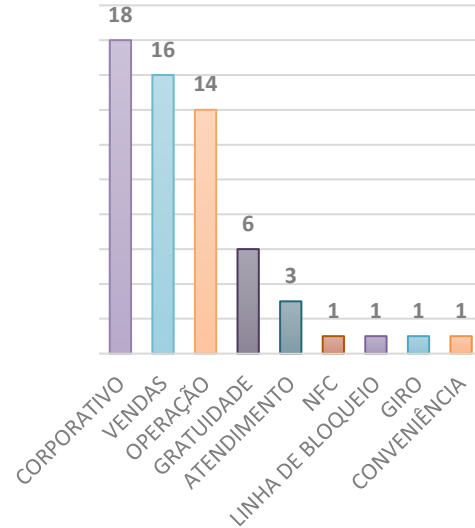




Manifestações na Concessionária MetrôRio

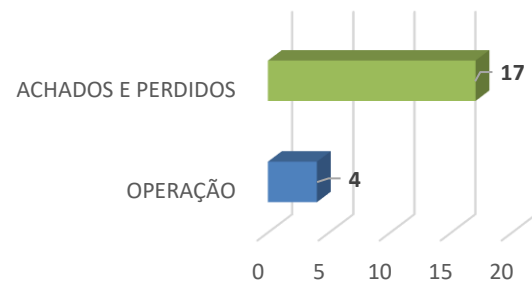
Informações	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	1,64%
GIRO	1	1,64%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,64%
NFC	1	1,64%
ATENDIMENTO	3	4,92%
GRATUIDADE	6	9,84%
OPERAÇÃO	14	22,95%
VENDAS	16	26,23%
CORPORATIVO	18	29,51%
TOTAL	61	100,00%

Informações Linha 2 - Janeiro 2020



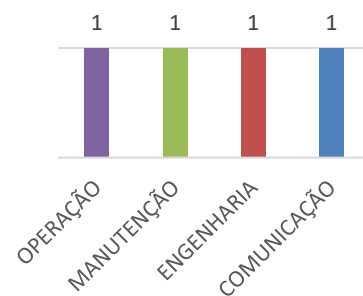
Solicitações	Frequência	%
OPERAÇÃO	4	19,05%
ACHADOS E PERDIDOS	17	80,95%
TOTAL	21	100,00%

Solicitações Linha 2 - Janeiro 2020



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
ENGENHARIA	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Sugestões Linha 2 - Janeiro 2020



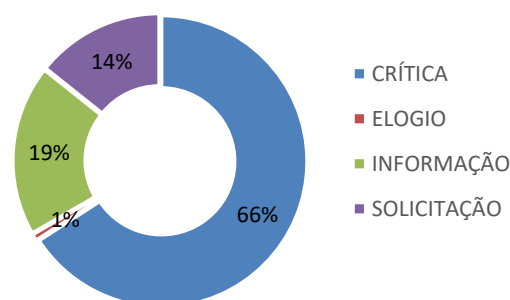


Manifestações na Concessionária MetrôRio

Linha 4

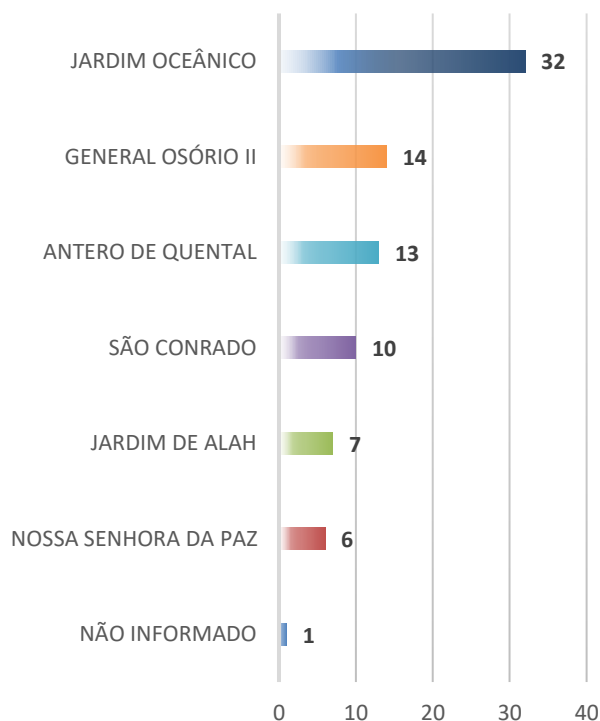
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	83	65,87%
ELOGIO	1	0,79%
INFORMAÇÃO	24	19,05%
SOLICITAÇÃO	18	14,29%
TOTAL	126	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO METRÔRIO- JANEIRO 2020



Estação	Reclamações	%
NÃO INFORMADO	1	1,20%
NOSSA SENHORA DA PAZ	6	7,23%
JARDIM DE ALAH	7	8,43%
SÃO CONRADO	10	12,05%
ANTERO DE QUENTAL	13	15,66%
GENERAL OSÓRIO II	14	16,87%
JARDIM OCEÂNICO	32	38,55%
TOTAL	83	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR ESTAÇÃO





Manifestações na Concessionária MetrôRio

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS E CERCANIAS	1	1,20%
ÁUDIO NOS CARROS	1	1,20%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	1,20%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,20%
EXTRATO	1	1,20%
LOJAS / QUIOSQUES	1	1,20%
MENSAGEM VALIDADOR	1	1,20%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,20%
TORNIQUETES - INSUFICIÊNCIA	1	1,20%
ACESSIBILIDADE	2	2,41%
BILHETERIA	2	2,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	2	2,41%
MÚSICOS NO VAGÃO	2	2,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	2	2,41%
SALDO	2	2,41%
TREM	2	2,41%
BANHEIRO	3	3,61%
VENTILADORES	3	3,61%
SEGURANÇAS	5	6,02%
LIMPEZA	6	7,23%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	18,07%
AR CONDICIONADO	28	33,73%
TOTAL	83	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR CATEGORIA

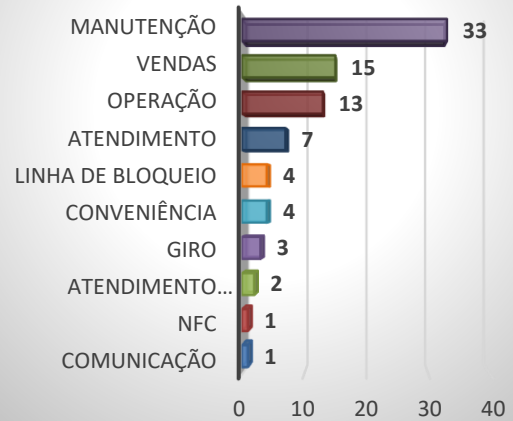




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Motivo	Reclamações	%
COMUNICAÇÃO	1	1,20%
NFC	1	1,20%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	2	2,41%
GIRO	3	3,61%
CONVENIÊNCIA	4	4,82%
LINHA DE BLOQUEIO	4	4,82%
ATENDIMENTO	7	8,43%
OPERAÇÃO	13	15,66%
VENDAS	15	18,07%
MANUTENÇÃO	33	39,76%
Total Geral	83	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR MOTIVO



Elogio / Estação	NOSSA SENHORA DA PAZ	%
SEGURANÇAS	1	100,00%
Total	1	100,00%

Elogios Janeiro 2020 - Por Estação

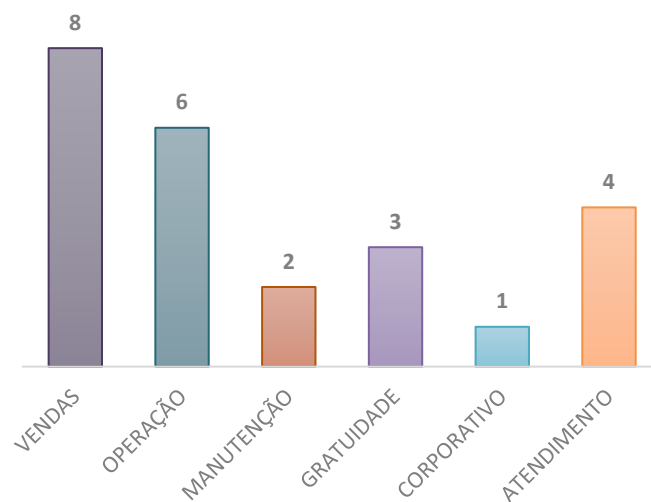




Manifestações na Concessionária MetrôRio

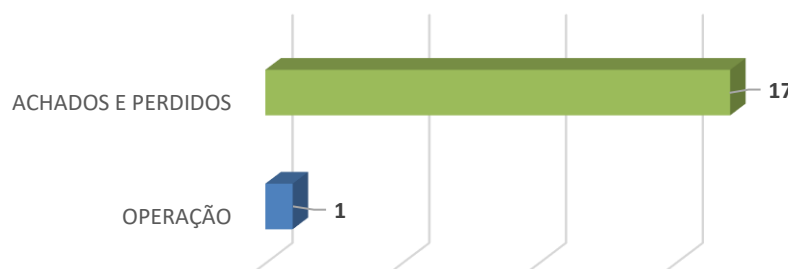
Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	16,67%
CORPORATIVO	1	4,17%
GRATUIDADE	3	12,50%
MANUTENÇÃO	2	8,33%
OPERAÇÃO	6	25,00%
VENDAS	8	33,33%
Total	24	100,00%

Informações Linha 4 - Janeiro 2020



Solicitações	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	5,56%
ACHADOS E PERDIDOS	17	94,44%
Total Geral	18	100,00%

Solicitações Linha 4 - Janeiro 2020



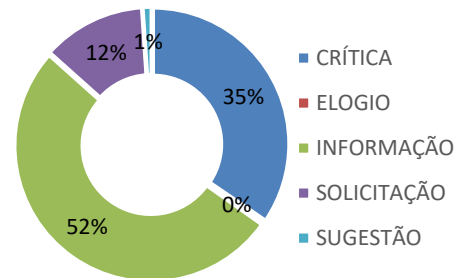


Manifestações na Concessionária MetrôRio

Linha Não Informada

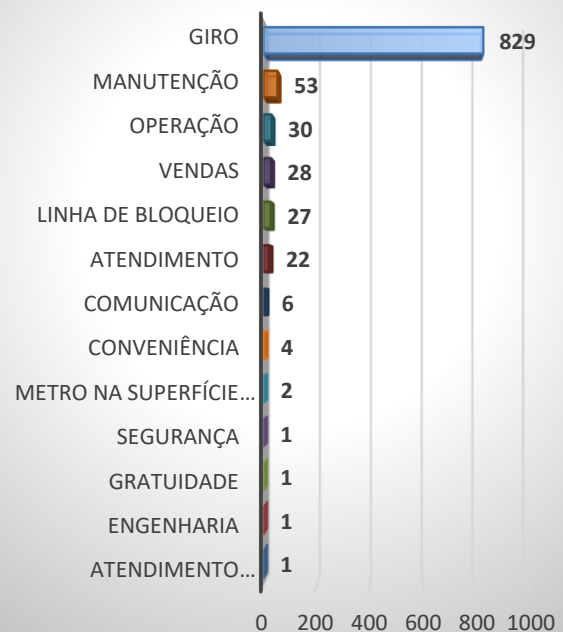
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	1005	34,52%
ELOGIO	8	0,27%
INFORMAÇÃO	1508	51,80%
SOLICITAÇÃO	359	12,33%
SUGESTÃO	31	1,06%
Total	2911	100,00%

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO- JANEIRO 2020



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0,10%
ENGENHARIA	1	0,10%
GRATUIDADE	1	0,10%
SEGURANÇA	1	0,10%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	2	0,20%
CONVENIÊNCIA	4	0,40%
COMUNICAÇÃO	6	0,60%
ATENDIMENTO	22	2,19%
LINHA DE BLOQUEIO	27	2,69%
VENDAS	28	2,79%
OPERAÇÃO	30	2,99%
MANUTENÇÃO	53	5,27%
GIRO	829	82,49%
Total	1005	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR MOTIVO

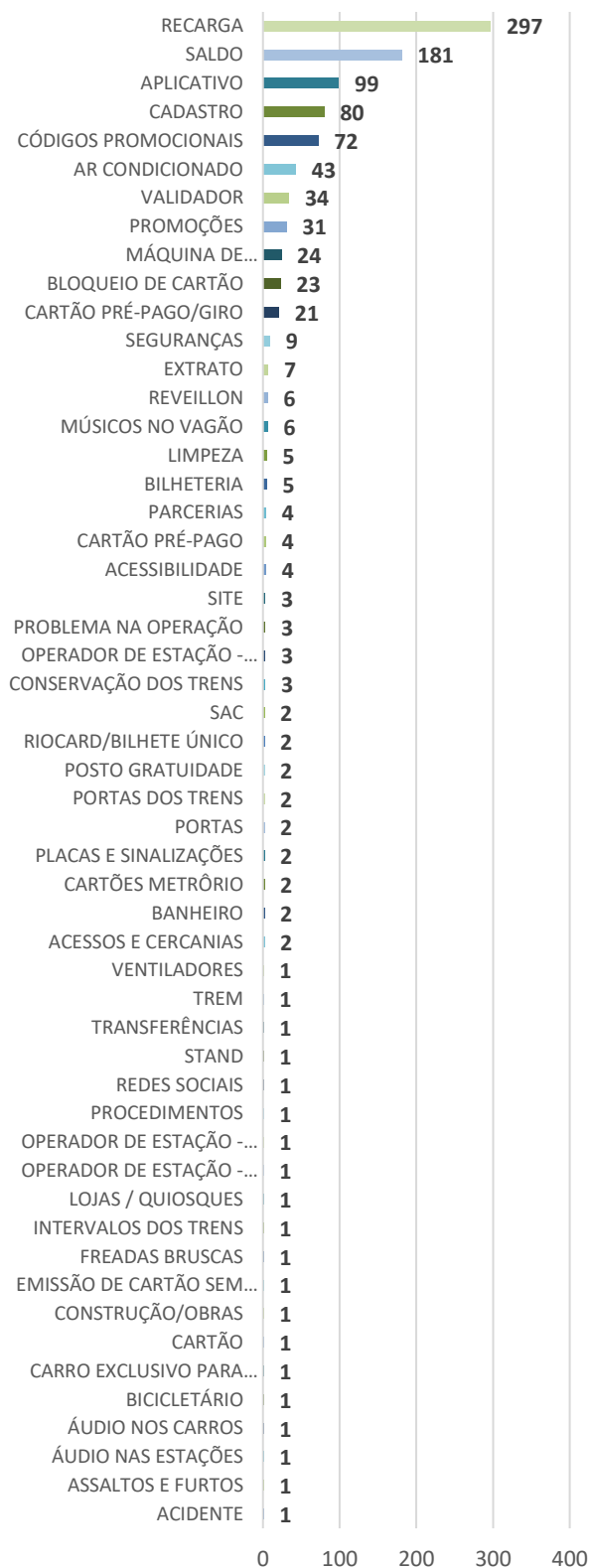




Manifestações na Concessionária MetrôRio

Categoria	Reclamações	%
ACIDENTE	1	0,10%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,10%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	0,10%
ÁUDIO NOS CARROS	1	0,10%
BICICLETÁRIO	1	0,10%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	0,10%
CARTÃO	1	0,10%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	0,10%
EMIÇÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,10%
FREADAS BRUSCAS	1	0,10%
INTERVALOS DOS TRENS	1	0,10%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,10%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,10%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,10%
PROCEDIMENTOS	1	0,10%
REDES SOCIAIS	1	0,10%
STAND	1	0,10%
TRANSFERÊNCIAS	1	0,10%
TREM	1	0,10%
VENTILADORES	1	0,10%
ACESSOS E CERCANIAS	2	0,20%
BANHEIRO	2	0,20%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,20%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,20%
PORTAS	2	0,20%
PORTAS DOS TRENS	2	0,20%
POSTO GRATUIDADE	2	0,20%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	2	0,20%
SAC	2	0,20%
CONSERVAÇÃO DOS TRENS	3	0,30%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,30%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	3	0,30%
SITE	3	0,30%
ACESSIBILIDADE	4	0,40%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,40%
PARCERIAS	4	0,40%
BILHETERIA	5	0,50%
LIMPEZA	5	0,50%
MÚSICOS NO VAGÃO	6	0,60%
REVEILLON	6	0,60%
EXTRATO	7	0,70%
SEGURANÇAS	9	0,90%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	21	2,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	23	2,29%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	24	2,39%
PROMOÇÕES	31	3,08%
VALIDADOR	34	3,38%
AR CONDICIONADO	43	4,28%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	72	7,16%
CADASTRO	80	7,96%
APLICATIVO	99	9,85%
SALDO	181	18,01%
RECARGA	297	29,55%
TOTAL	1005	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2020 - POR CATEGORIA

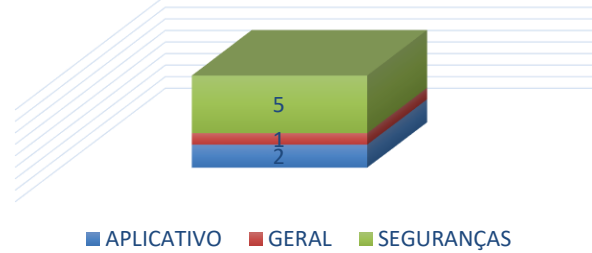




Manifestações na Concessionária MetrôRio

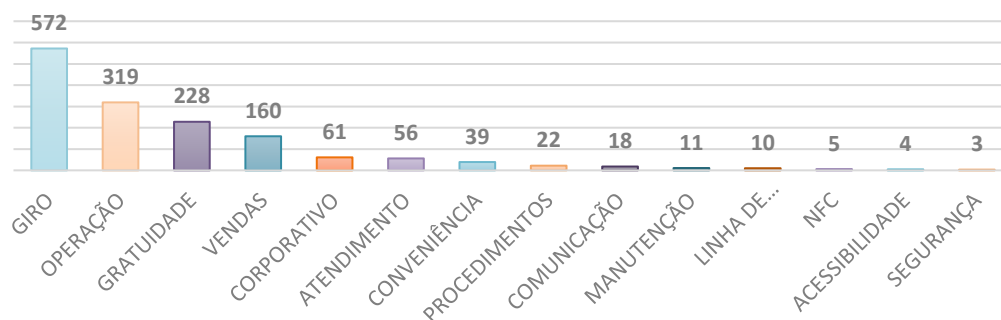
Elogios	Frequência	%
APLICATIVO	2	25,00%
GERAL	1	12,50%
SEGURANÇAS	5	62,50%
Total Geral	8	100,00%

Elogios Janeiro 2020 - Por Estação



Informações	Frequência	%
SEGURANÇA	3	0,20%
ACESSIBILIDADE	4	0,27%
NFC	5	0,33%
LINHA DE BLOQUEIO	10	0,66%
MANUTENÇÃO	11	0,73%
COMUNICAÇÃO	18	1,19%
PROCEDIMENTOS	22	1,46%
CONVENIÊNCIA	39	2,59%
ATENDIMENTO	56	3,71%
CORPORATIVO	61	4,05%
VENDAS	160	10,61%
GRATUIDADE	228	15,12%
OPERAÇÃO	319	21,15%
GIRO	572	37,93%
Total Geral	1508	100,00%

Informações Linha Não Informada - Janeiro 2020





Manifestações na Concessionária MetrôRio

Solicitação	Frequência	%
COORPORATIVO	1	0,28%
VENDAS	1	0,28%
PROCEDIMENTOS	3	0,84%
ATENDIMENTO	5	1,39%
OPERAÇÃO	8	2,23%
GRATUIDADE	53	14,76%
GIRO	288	80,22%
Total Geral	359	100,00%



Sugestões	Frequência	%
ENGENHARIA	1	3,23%
MANUTENÇÃO	1	3,23%
VENDAS	2	6,45%
OPERAÇÃO	4	12,90%
COMUNICAÇÃO	5	16,13%
GIRO	18	58,06%
Total Geral	31	100,00%



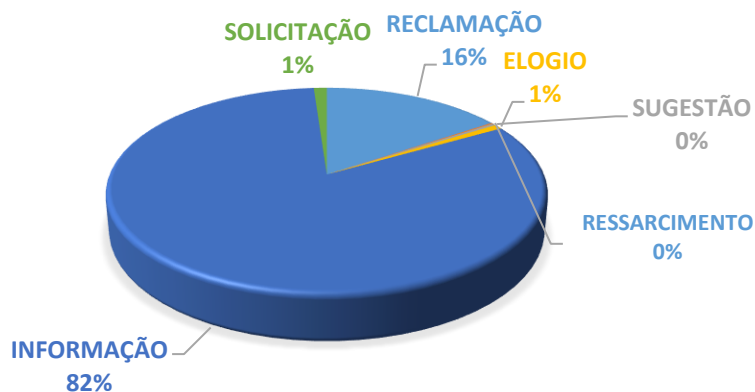


Manifestações na Concessionária CCR BARCAS

CCR Barcas

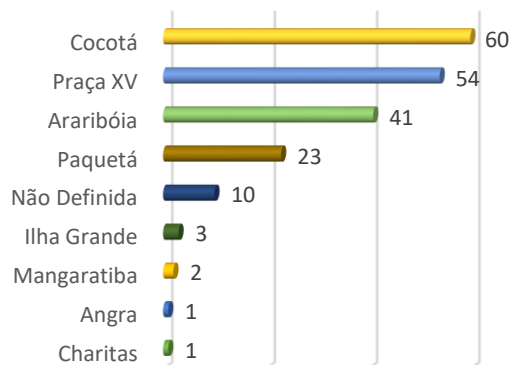
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	195	15,55%
RESSARCIMENTO	2	0,16%
SUGESTÃO	4	0,32%
ELOGIO	9	0,72%
INFORMAÇÃO	1030	82,14%
SOLICITAÇÃO	14	1,12%
TOTAL	1254	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Charitas	1	0,51%
Angra	1	0,51%
Mangaratiba	2	1,03%
Ilha Grande	3	1,54%
Não Definida	10	5,13%
Paquetá	23	11,79%
Araribóia	41	21,03%
Praça XV	54	27,69%
Cocotá	60	30,77%
TOTAL	195	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

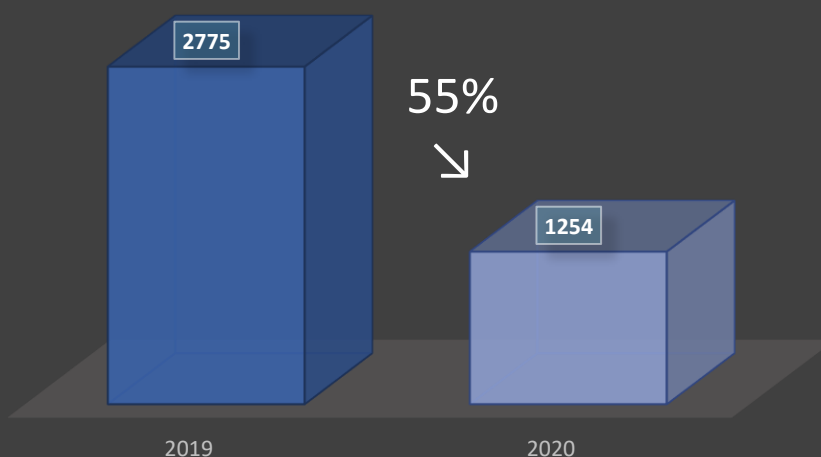




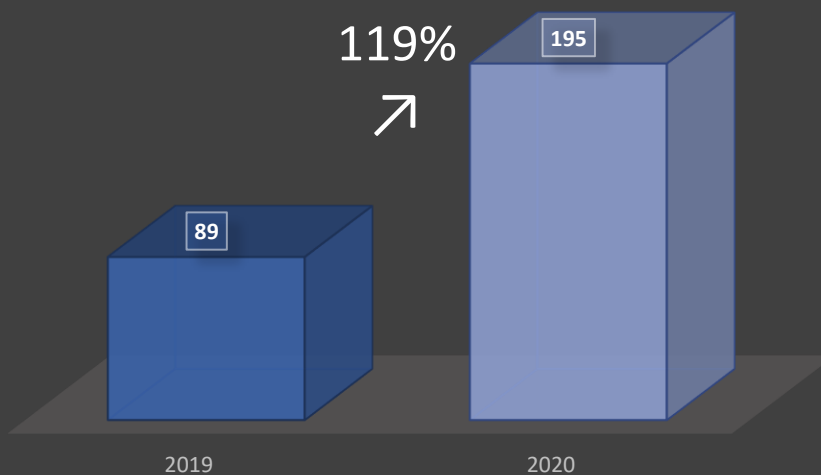
Manifestações na Concessionária CCR BARCAS

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	89	195
RESSARCIMENTO	2	2
SUGESTÃO	3	4
ELOGIO	5	9
INFORMAÇÃO	2659	1030
SOLICITAÇÃO	17	14
Total	2775	1254

MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - JANEIRO 2020



RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - JANEIRO 2020





Manifestações na Concessionária CCR BARCAS

MOTIVO	TOTAL	%
OUTROS	1	0,51%
LOGISTICA DE EM. E		
DESEMB.	1	0,51%
ACESSIBILIDADE	1	0,51%
OUTROS	1	0,51%
TEMPO DE ESPERA		
PARA EMBARQUE	1	0,51%
TRAVAMENTO DE		
ROLETAS	1	0,51%
OUTROS	1	0,51%
GRATUIDADE	1	0,51%
CURRÍCULO	1	0,51%
DANO A OBJETO	1	0,51%
FUMAÇA / CHEIRO		
FORTE	1	0,51%
PASSAGEIRO		
INFRATOR	1	0,51%
BANHEIROS E		
HIGIENE	1	0,51%
SINALIZAÇÃO	1	0,51%
ACESSO		
PREFERENCIAL	2	1,03%
BILHETERIA	2	1,03%
TEMPO DE VIAGEM	2	1,03%
ATRACAÇÃO/		
DESATRACAÇÃO	2	1,03%
SUPERLOTAÇÃO	2	1,03%
DIVISÃO SUL	2	1,03%
CONFORTO	2	1,03%
COLABORADOR	5	2,56%
BILHETE ÚNICO/ RIO		
CARD	5	2,56%
COLABORADOR	5	2,56%
MANUTENÇÃO /		
CONSERVAÇÃO	6	3,08%
OUTROS	7	3,59%
AMBULANTES	9	4,62%
ATRASO NA		
PARTIDA	15	7,69%
VENTILAÇÃO /		
REFRIGERAÇÃO	27	13,85%
GRADE DE HORÁRIO	88	45,13%
TOTAL	195	100,00%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

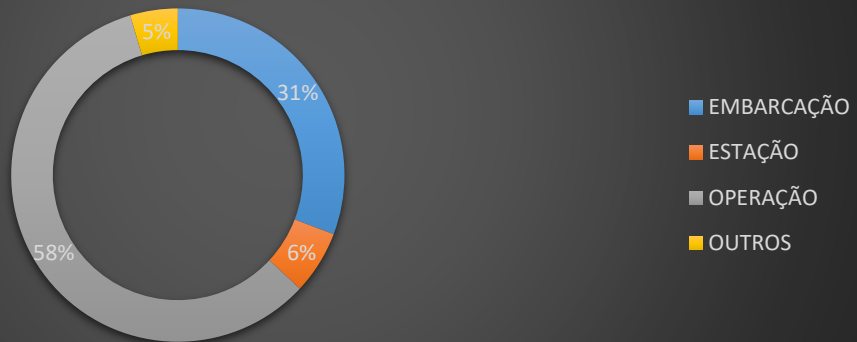




Manifestações na Concessionária CCR BARCAS

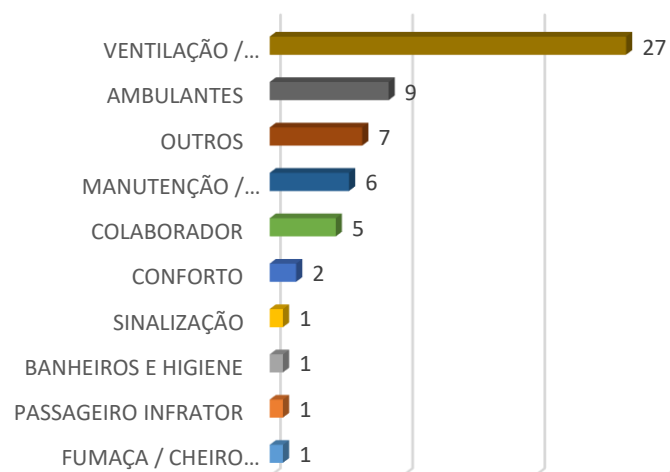
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	60	30,77%
ESTAÇÃO	12	6,15%
OPERAÇÃO	114	58,46%
OUTROS	9	4,62%
TOTAL	195	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
FUMAÇA / CHEIRO FORTE	1	1,67%
PASSEIRO INFRATOR	1	1,67%
BANHEIROS E HIGIENE	1	1,67%
SINALIZAÇÃO	1	1,67%
CONFORTO	2	3,33%
COLABORADOR	5	8,33%
MANUTENÇÃO / CONSERVAÇÃO	6	10,00%
OUTROS	7	11,67%
AMBULANTES	9	15,00%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	27	45,00%
TOTAL	60	100,00%

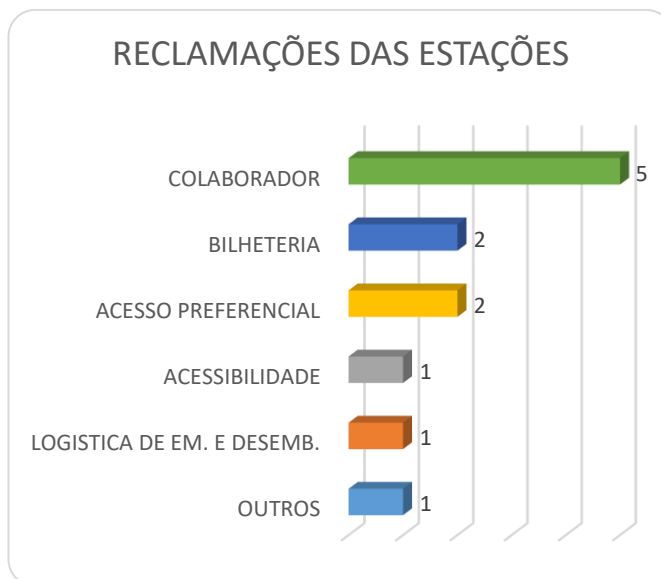
RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



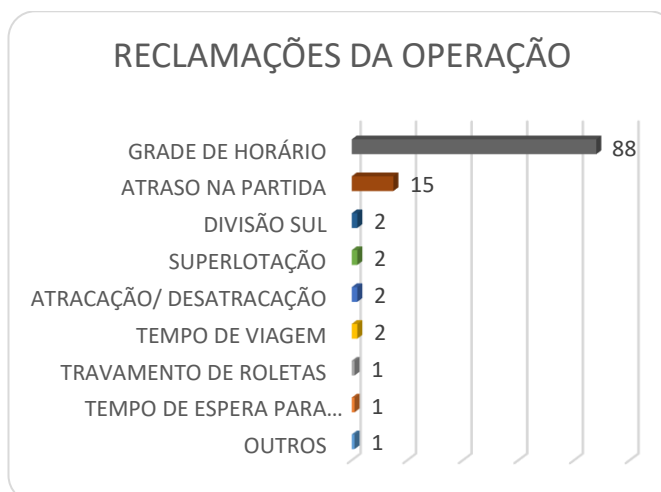


Manifestações na Concessionária CCR BARCAS

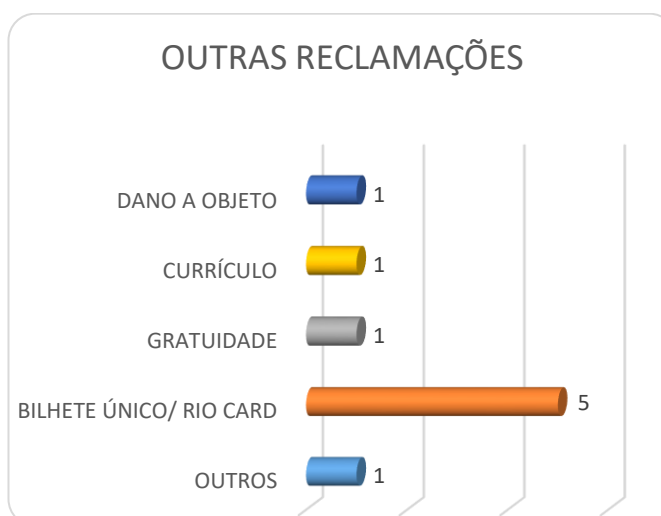
ESTAÇÃO	TOTAL	%
OUTROS	1	8,33%
LOGISTICA DE EM. E DESEMB.	1	8,33%
ACESSIBILIDADE	1	8,33%
ACESSO PREFERENCIAL	2	16,67%
BILHETERIA	2	16,67%
COLABORADOR	5	41,67%
TOTAL	12	100,00%



OPERAÇÃO	TOTAL	%
OUTROS	1	0,88%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	1	0,88%
TRAVAMENTO DE ROLETAS	1	0,88%
TEMPO DE VIAGEM	2	1,75%
ATRACAÇÃO/ DESATRACAÇÃO	2	1,75%
SUPERLOTAÇÃO	2	1,75%
DIVISÃO SUL	2	1,75%
ATRASSO NA PARTIDA	15	13,16%
GRADE DE HORÁRIO	88	77,19%
TOTAL	114	100,00%



OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	1	11,11%
BILHETE ÚNICO/ RIO CARD	5	55,56%
GRATUIDADE	1	11,11%
CURRÍCULO	1	11,11%
DANO A OBJETO	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%





Manifestações na Concessionária ROTA 116

Rota 116

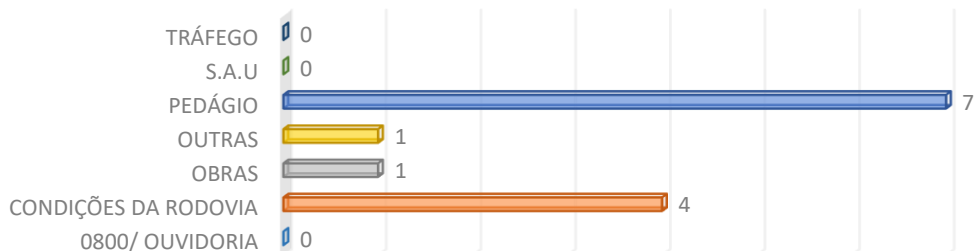
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	4	0,37%
RECLAMAÇÃO	13	1,21%
ELOGIO	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	1041	96,66%
RESSARCIMENTO	18	1,67%
SUGESTÃO	1	0,09%
TROTE	0	0,00%
TOTAL	1077	100,00%

Manifestações Rota 116 - Janeiro 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
0800/ OUVIDORIA	0	0,00%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	4	30,77%
OBRAS	1	7,69%
OUTRAS	1	7,69%
PEDÁGIO	7	53,85%
S.A.U	0	0,00%
TRÁFEGO	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Manifestações Rota 116 - Janeiro 2020

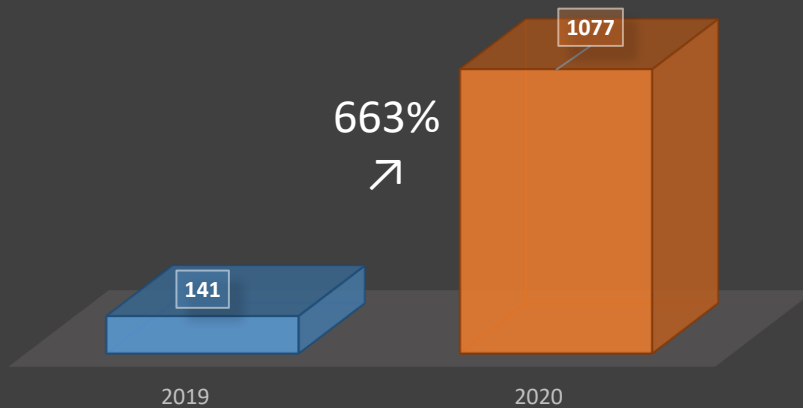




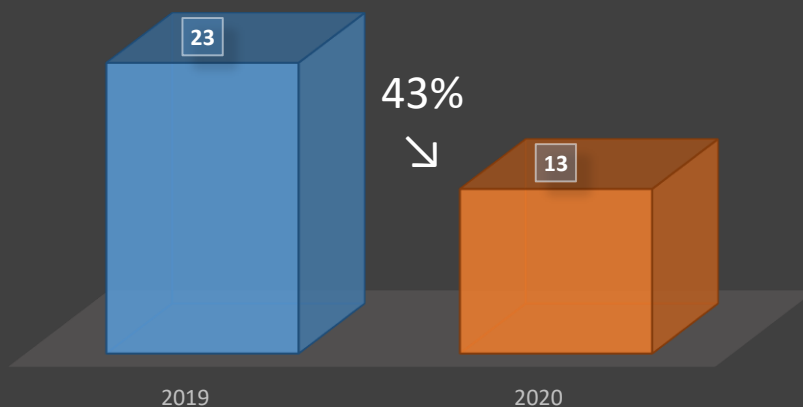
Manifestações na Concessionária ROTA 116

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	3	4
RECLAMAÇÃO	23	13
ELOGIO	1	0
SOLICITAÇÃO	91	1041
RESSARCIMENTO	23	18
SUGESTÃO	0	1
TROTE	0	0
Total	141	1077

MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - JANEIRO



RECLAMAÇÕES ROTA 116 - JANEIRO

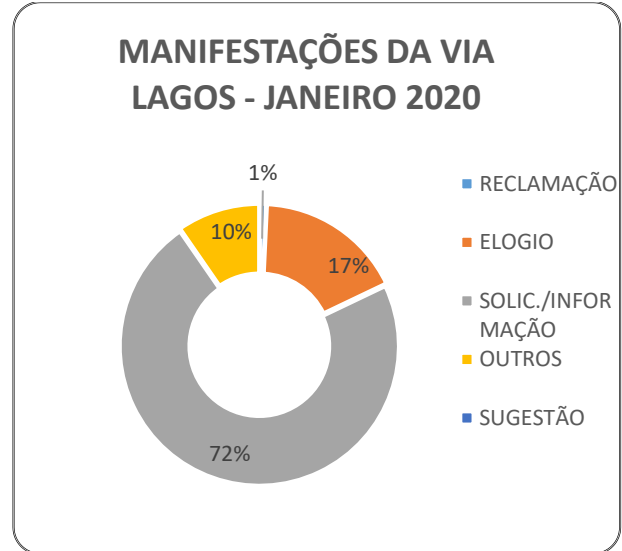




Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

CCR Via Lagos

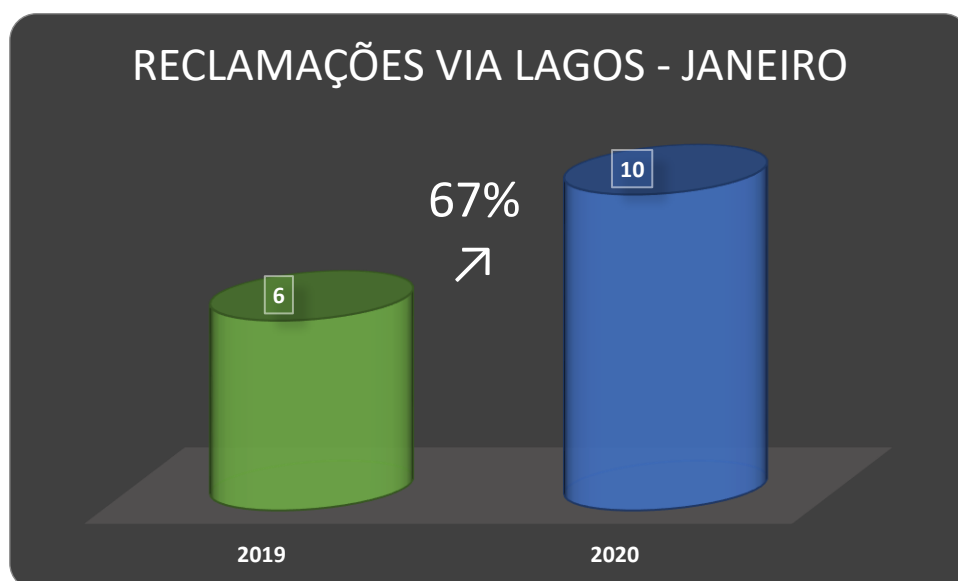
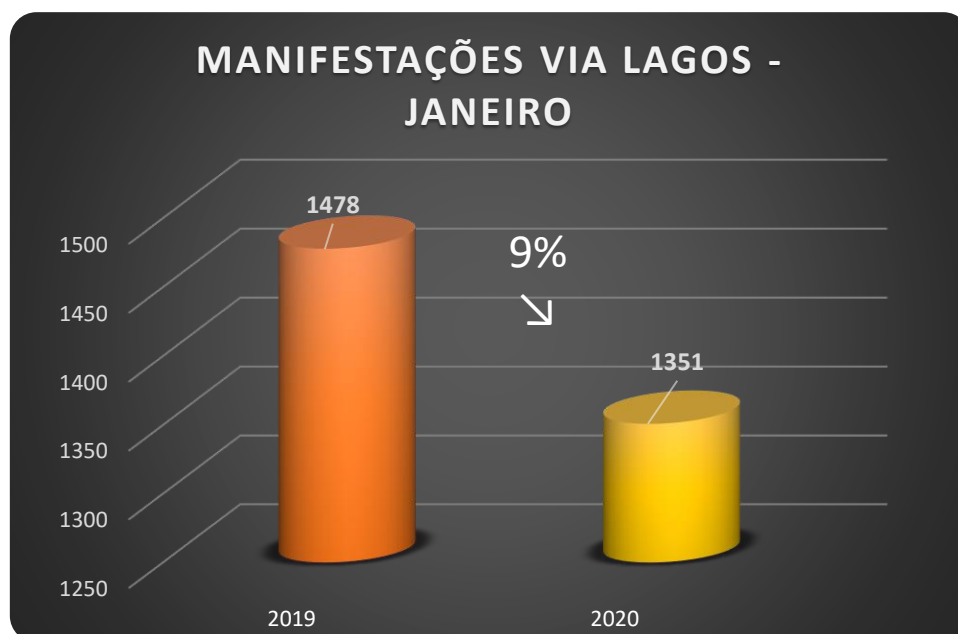
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	10	0,74%
ELOGIO	232	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	979	72,46%
OUTROS	130	9,62%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	1351	100,00%



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
POÇAS DE AGUA	1	10,00%
COLABORADOR	1	10,00%
PAGAMENTO COM CARTÃO DE DÉBITO	2	20,00%
TROCO ERRADO	3	30,00%
OUTROS	3	30,00%
TOTAL	10	100,00%



MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	6	10
ELOGIO	377	232
SOLIC./INFORMAÇÃO	1021	979
OUTROS	72	130
SUGESTÃO	2	0
TOTAL	1478	1351



Conclusão

Com base em nossos dados referentes ao mês de janeiro de 2020, houve um aumento expressivo tanto no número de manifestações de forma geral, quanto de reclamações registradas por esta Ouvidoria.

O maior aumento foi em relação ao número de reclamações sobre a CCR Barcas, um aumento percentual de 2140%. Nota-se que a grande insatisfação dos passageiros desta concessionária, quando se trata da categorização é sobre Operação, e a estação mais reclamada é a de Cocotá.

Houve uma redução no número de reclamações recebidas sobre a Supervia, o que também foi um fator para que em janeiro deste ano, a CCR Barcas se tornasse a líder no ranking de reclamações recebidas por esta Ouvidoria.

De acordo com os dados, houve também um crescimento no número de reclamações sobre o Metrôrio, um aumento de 48% quando comparado com janeiro de 2019.

Rota 116 e CCR Via Lagos continuaram sendo as concessionárias menos reclamadas, seus números são baixos se comparado com número de veículos que passam por suas rodovias.

Com relação as manifestações recebidas diretamente pelas Ouvidorias das Concessionárias, foram evidenciados:

No período que corresponde ao primeiro mês do ano de 2020, apesar da Supervia ser a Concessionária detentora da maioria das manifestações registradas, o MetrôRio é a concessionária mais reclamada, de todas as reguladas pela Agetransp.

Das reclamações da Supervia, com informação de ramal, Deodoro foi o mais reclamado, correspondendo a aproximadamente 38% das críticas. O assunto mais frequente das reclamações foi sobre Erro de Leitura, aproximadamente 14% das reclamações. Houve um aumento de 14% das manifestações, com relação a janeiro de 2019, porém, uma redução de 7% no número de reclamações.

No MetrôRio, das reclamações cujo o usuário informou a linha, A linha 1 foi a mais reclamada. E as Estações mais reclamadas foram Jardim Oceânico, Carioca, Botafogo, Engenho da Rainha e Pavuna. O MetrôRio apresentou uma redução de 35% no número de manifestações, contudo, um aumento de 15% no número de reclamações foi observado.

As questões que mais levam o usuário a registrar uma reclamação são: Recarga, Saldo, Ar Condicionado e Maquinas de Autoatendimento. É valido ressaltar que 20% das reclamações é a respeito de Recargas, em geral.

As linhas Cocotá, Praça XV e Araribóia são líderes no ranking de reclamações da CCR Barcas, correspondendo a, respectivamente, 30,8%; 27,7% e 21%. Os motivos mais frequentes foram sobre a grade horária e ventilação nas embarcações. É válido ressaltar que 45% das reclamações eram sobre grade horária. As manifestações referentes a CCR Barcas diminuíram em relação ao ano passado. Em percentuais, houve uma redução de 55% no número de manifestações. No que tange as reclamações, janeiro de 2020 apresentou um aumento de 119%.

A CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram poucas reclamações, ambas aproximando de 1% das manifestações totais. Enquanto a maioria das reclamações da Rota eram sobre pedágio e condições da via, na Via Lagos o motivo era troco errado.

As manifestações sobre a Rota 116 aumentaram com relação a janeiro do ano passado e as reclamações diminuíram. O aumento foi de 663% e a redução das reclamações foi de 45%.

Já a CCR Via Lagos, houve redução de 9% no número de manifestações, contudo, um aumento de 67% das reclamações.

Rio de Janeiro, 20 de fevereiro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5