



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos Fevereiro 2020

Tel: 0800 285 9796

Email: 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 Fevereiro de 2020.....	5
Comparativo Fevereiro de 2019 X Fevereiro de 2020	8
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia	12
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio	19
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas	24
Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116	27
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos	28
Manifestações na Concessionária Supervia	29
Ramal Belford Roxo	35
Ramal Deodoro	36
Ramal Guapimirim.....	38
Ramal Japeri	39
Ramal Paracambi.....	41
Ramal Santa Cruz	42
Ramal Saracuruna	44
Ramal Vila Inhomirim	46
Manifestações na Concessionária Metrôrio	50
Linha 1	55
Linha 2	59
Linha 4	62
Linha Não Informada	65
Manifestações na Concessionária CCR Barcas	69
Manifestações na Concessionária Rota 116.....	73
Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....	75
Conclusão	77

Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de fevereiro do ano de 2020. No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) e nas bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas.

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.

Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivam os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentam maior incidência de reclamações.

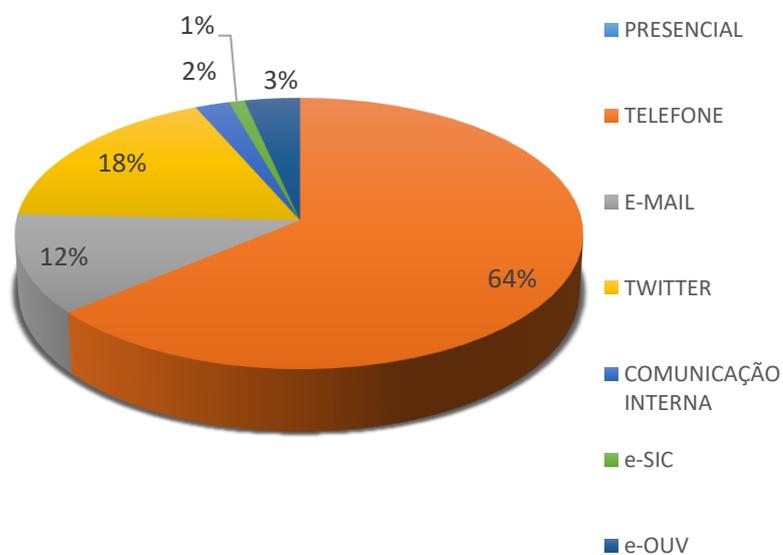
Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Fevereiro de 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
ELOGIO	0	0,00%
REDES SOCIAIS	108	17,73%
SUGESTÃO	1	0,16%
SOLICITAÇÃO	2	0,33%
DENÚNCIA	4	0,66%
RECLAMAÇÃO	168	27,59%
INFORMAÇÃO	313	51,40%
COMUNICAÇÃO INTERNA	13	2,13%
TOTAL	609	100,00%



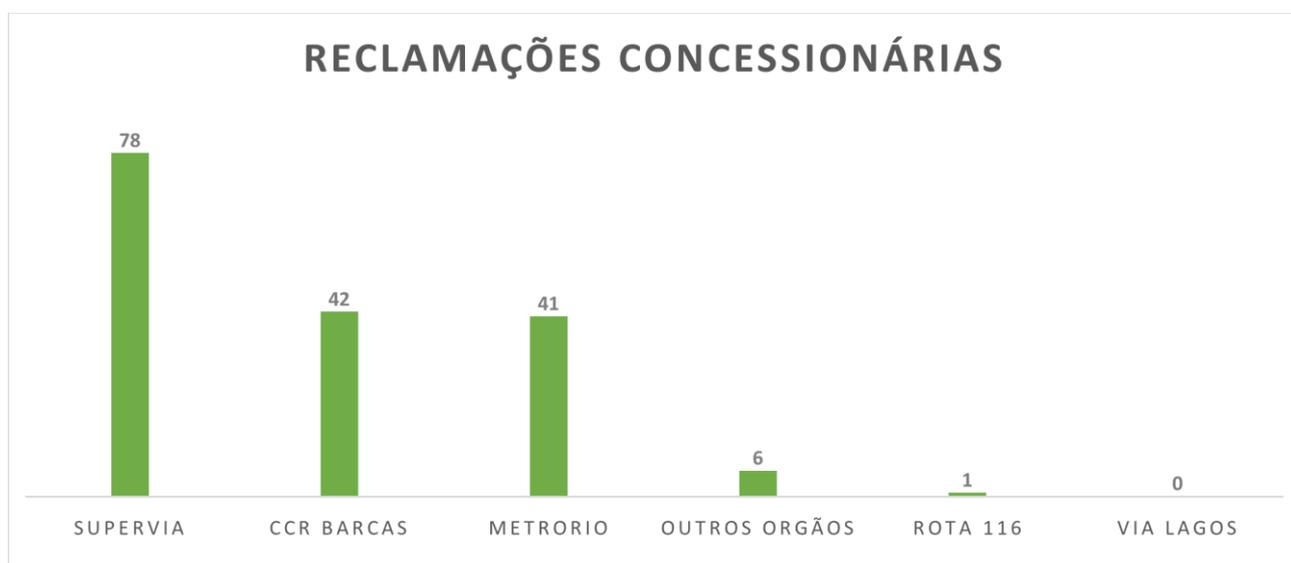
MANIFESTAÇÕES							
TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	3	0	74	310	1	1	389
E-MAIL	1	0	71	0	0	0	72
TWITTER	0	0	0	108	0	0	108
COMUNICAÇÃO INTERNA	0	0	0	13	0	0	13
e-SIC	0	0	5	1	0	0	6
e-OUV	0	0	18	2	1	0	21
TOTAL	4	0	168	434	2	1	609

MANIFESTAÇÕES POR CANAL



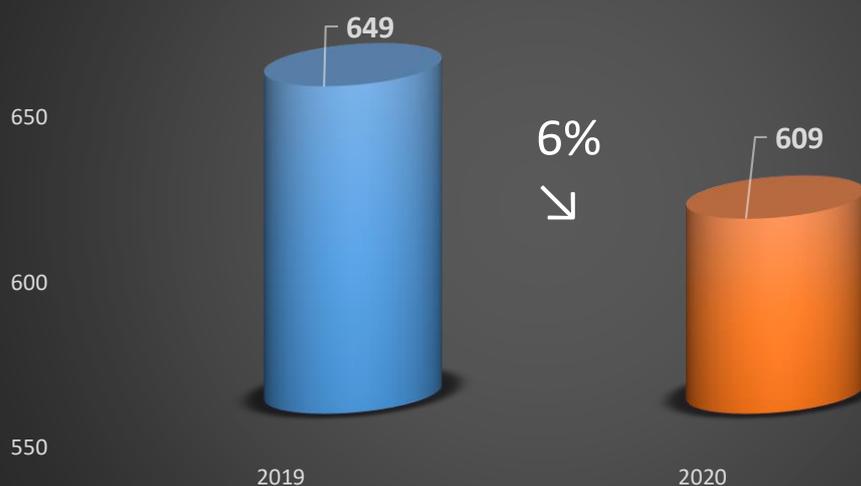
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	78	46,43%
METRORIO	41	24,40%
CCR BARCAS	42	25,00%
ROTA 116	1	0,60%
VIA LAGOS	0	0,00%
Outros Orgãos	6	3,57%
TOTAL	168	100,00%

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS

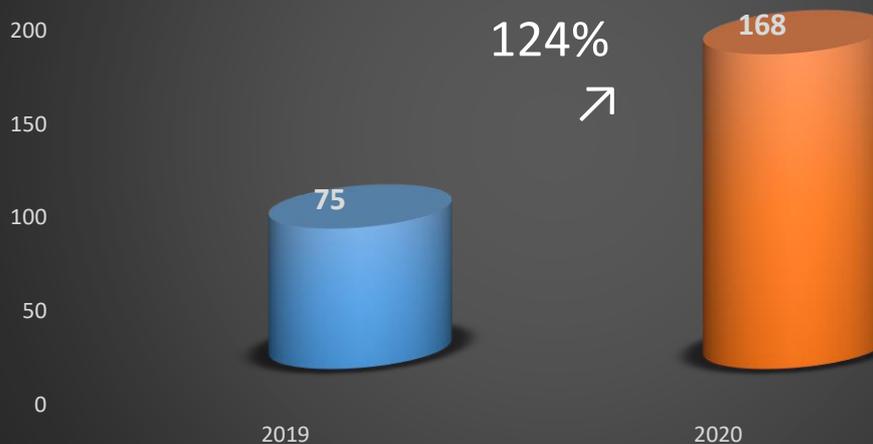


Comparativo Fevereiro de 2019 X Fevereiro de 2020

Manifestações Ouvidoria 2019 x 2020

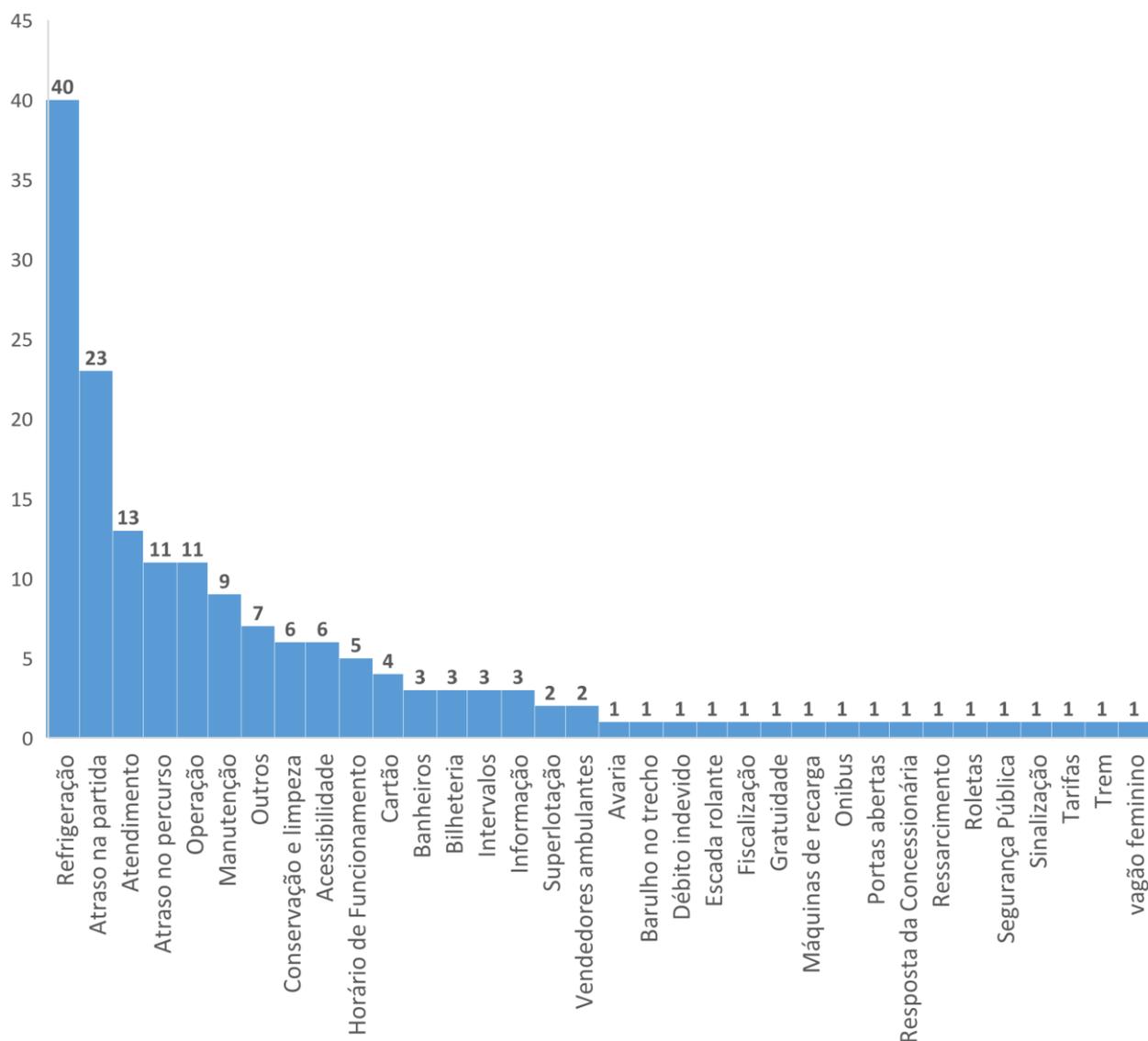


Reclamações Ouvidoria 2019 x 2020



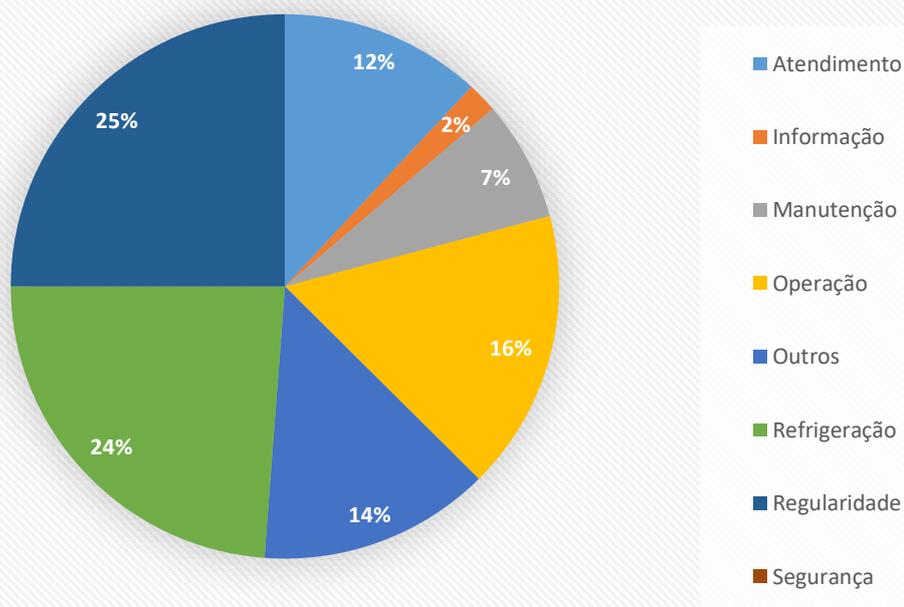
Reclamações Por Assunto		
Assunto	Frequência	%
Acessibilidade	6	3,57%
Atendimento	13	7,74%
Atraso na partida	23	13,69%
Atraso no percurso	11	6,55%
Avaria	1	0,60%
Banheiros	3	1,79%
Barulho no trecho	1	0,60%
Bilheteria	3	1,79%
Cartão	4	2,38%
Conservação e limpeza	6	3,57%
Débito indevido	1	0,60%
Escada rolante	1	0,60%
Fiscalização	1	0,60%
Gratuidade	1	0,60%
Horário de Funcionamento	5	2,98%
Informação	3	1,79%
Intervalos	3	1,79%
Manutenção	9	5,36%
Máquinas de recarga	1	0,60%
Onibus	1	0,60%
Operação	11	6,55%
Portas abertas	1	0,60%
Refrigeração	40	23,81%
Resposta da Concessionária	1	0,60%
Ressarcimento	1	0,60%
Roletas	1	0,60%
Segurança Pública	1	0,60%
Sinalização	1	0,60%
Superlotação	2	1,19%
Tarifas	1	0,60%
Trem	1	0,60%
vagão feminino	1	0,60%
Vendedores ambulantes	2	1,19%
Outros	7	4,17%
Total	168	100,00%

Assunto das Reclamações



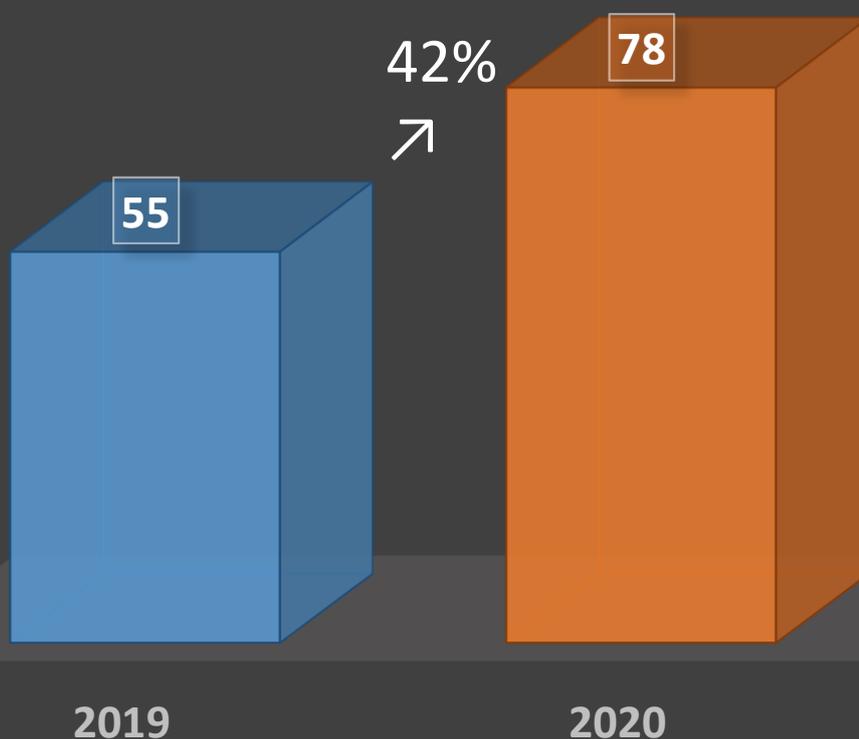
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	20	11,90%
Informação	3	1,79%
Manutenção	12	7,14%
Operação	28	16,67%
Outros	23	13,69%
Refrigeração	40	23,81%
Regularidade	42	25,00%
Segurança	0	0,00%
Total	168	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



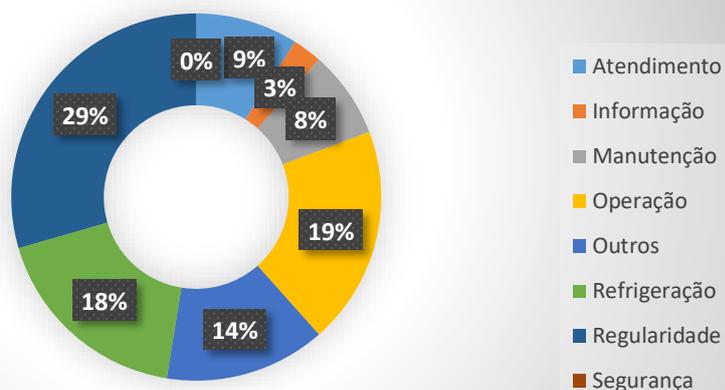
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - FEVEREIRO



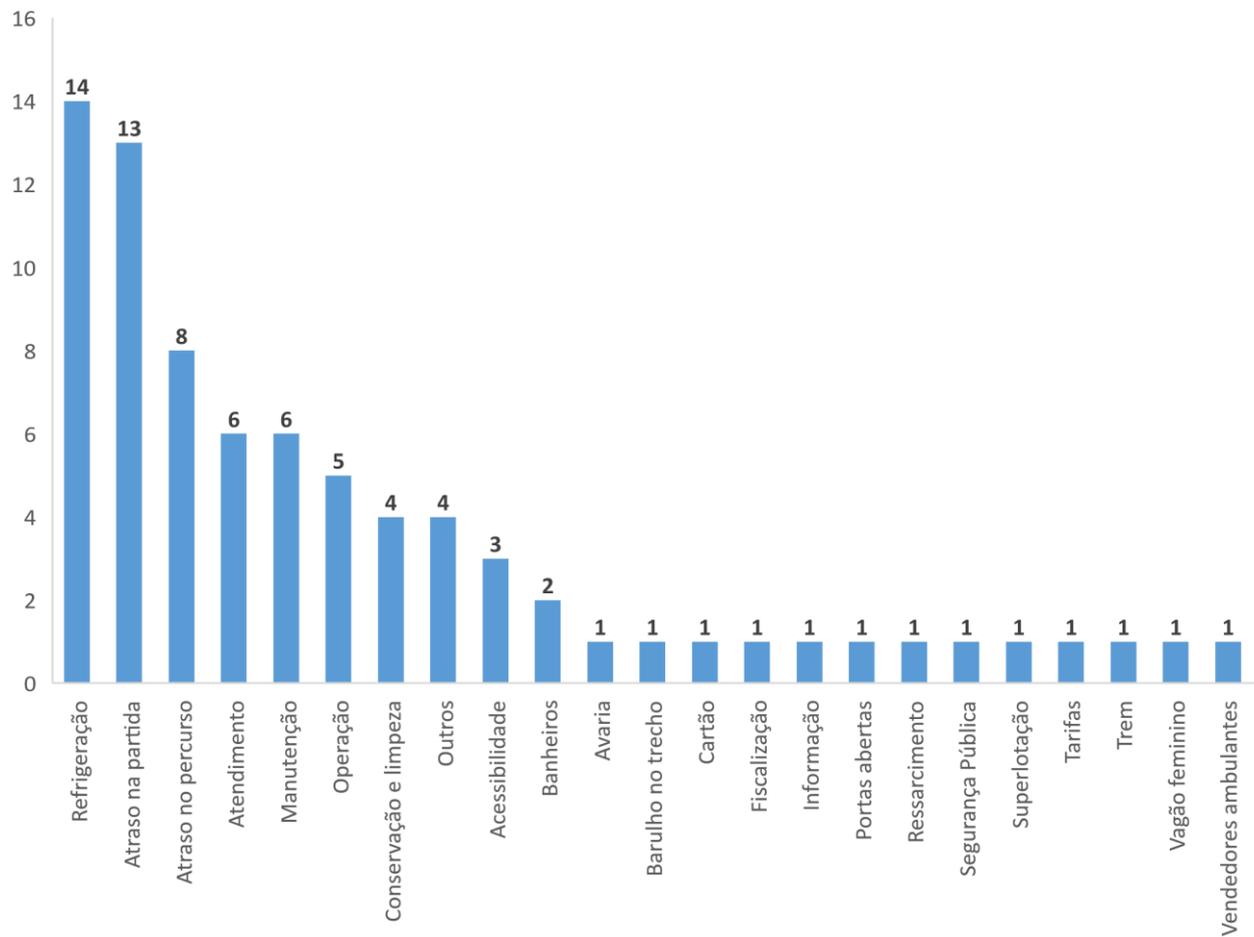
Categorização	Total	%
Atendimento	7	8,97%
Informação	2	2,56%
Manutenção	6	7,69%
Operação	15	19,23%
Outros	11	14,10%
Refrigeração	14	17,95%
Regularidade	23	29,49%
Segurança	0	0,00%
Total Geral	78	100,00%

Reclamações da Supervia por categoria



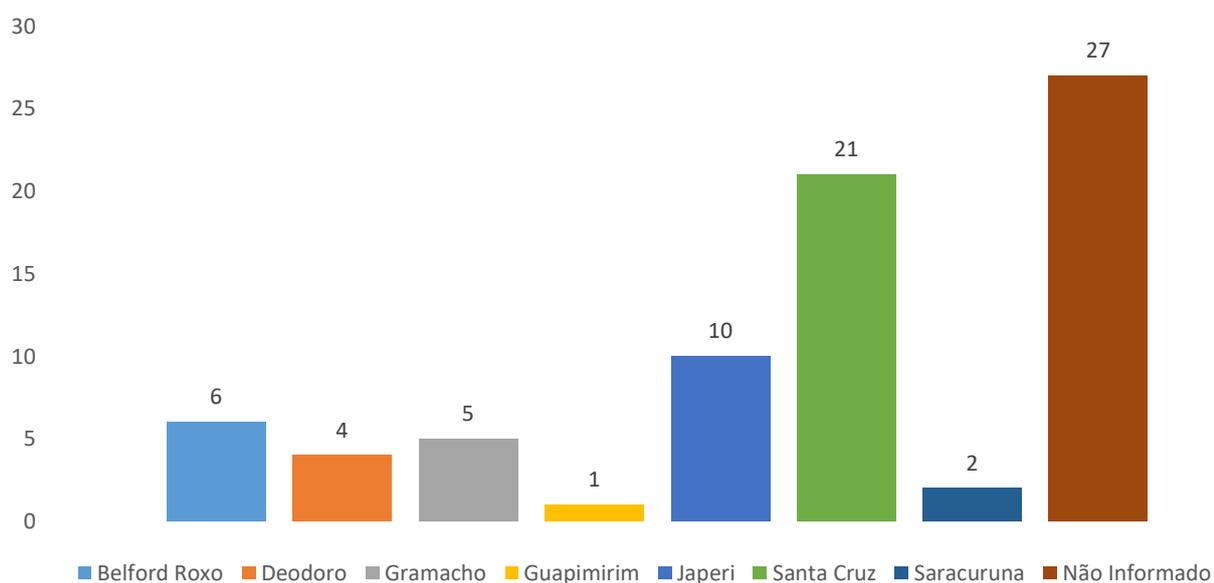
Assunto	Total	%
Acessibilidade	3	3,85%
Atendimento	6	7,69%
Atraso na partida	13	16,67%
Atraso no percurso	8	10,26%
Avaria	1	1,28%
Banheiros	2	2,56%
Barulho no trecho	1	1,28%
Cartão	1	1,28%
Conservação e limpeza	4	5,13%
Fiscalização	1	1,28%
Informação	1	1,28%
Manutenção	6	7,69%
Operação	5	6,41%
Portas abertas	1	1,28%
Refrigeração	14	17,95%
Ressarcimento	1	1,28%
Segurança Pública	1	1,28%
Superlotação	1	1,28%
Tarifas	1	1,28%
Trem	1	1,28%
Vagão feminino	1	1,28%
Vendedores ambulantes	1	1,28%
Outros	4	5,13%
Total Geral	78	100,00%

Assunto das Reclamações



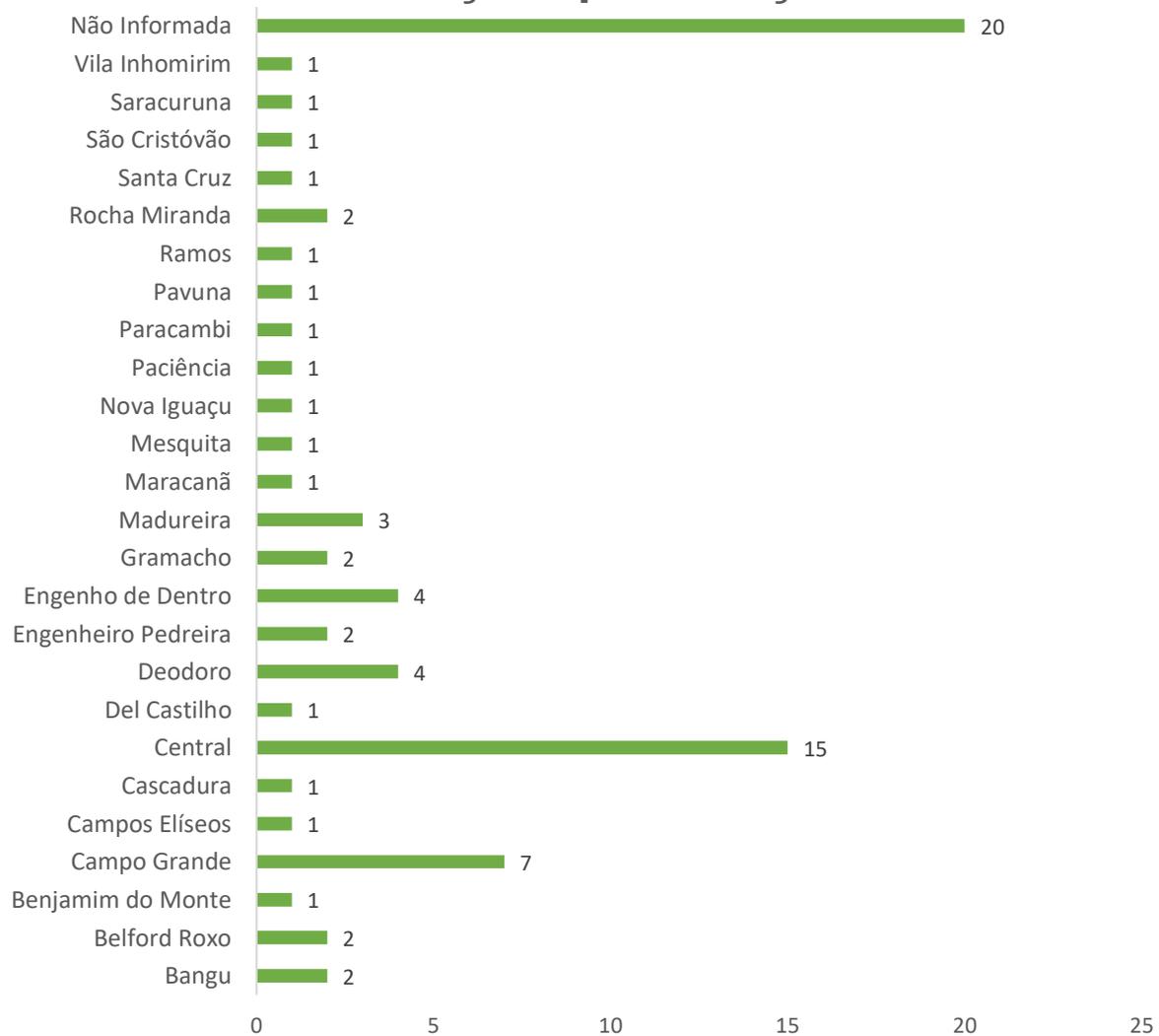
Ramal	Total	%
Belford Roxo	6	7,69%
Deodoro	4	5,13%
Gramacho	5	6,41%
Guapimirim	1	1,28%
Japeri	10	12,82%
Santa Cruz	21	26,92%
Saracuruna	2	2,56%
Vila Inhomirim	2	2,56%
Não Informado	27	34,62%
Total Geral	78	100,00%

Ramais das Reclamações



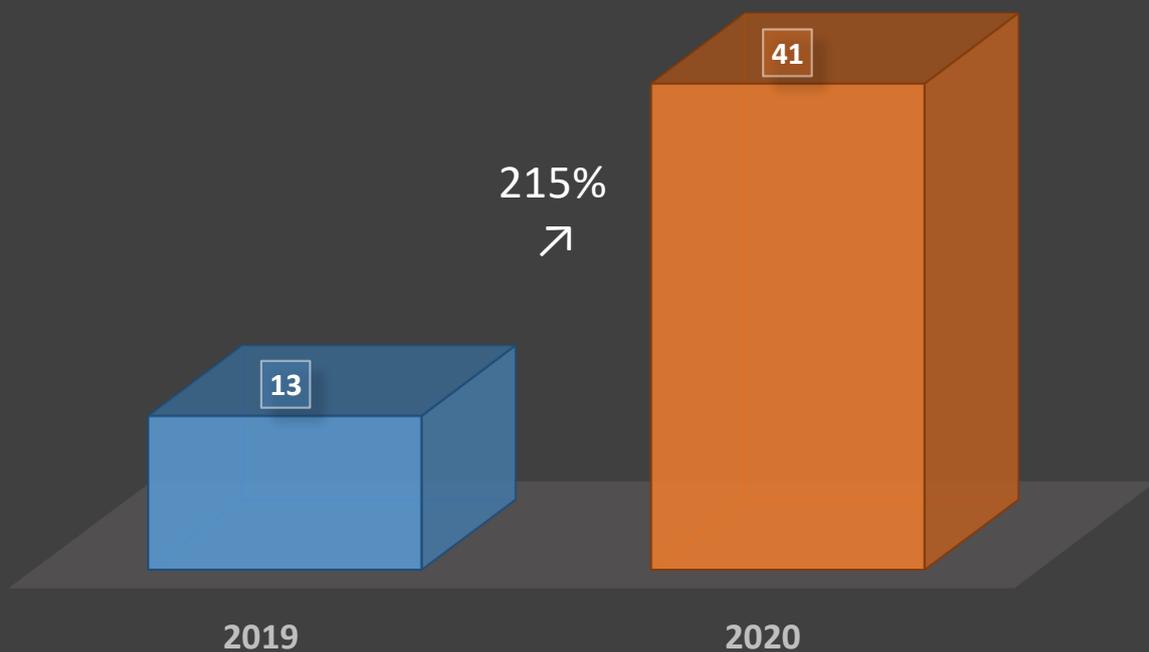
Estação	Total	%
Bangu	2	2,56%
Belford Roxo	2	2,56%
Benjamim do Monte	1	1,28%
Campo Grande	7	8,97%
Campos Elíseos	1	1,28%
Cascadura	1	1,28%
Central	15	19,23%
Del Castilho	1	1,28%
Deodoro	4	5,13%
Engenheiro Pedreira	2	2,56%
Engenho de Dentro	4	5,13%
Gramacho	2	2,56%
Madureira	3	3,85%
Maracanã	1	1,28%
Mesquita	1	1,28%
Nova Iguaçu	1	1,28%
Paciência	1	1,28%
Paracambi	1	1,28%
Pavuna	1	1,28%
Ramos	1	1,28%
Rocha Miranda	2	2,56%
Santa Cruz	1	1,28%
São Cristóvão	1	1,28%
Saracuruna	1	1,28%
Vila Inhomirim	1	1,28%
Não Informada	20	25,64%
Total Geral	78	100,00%

Reclamações por Estação



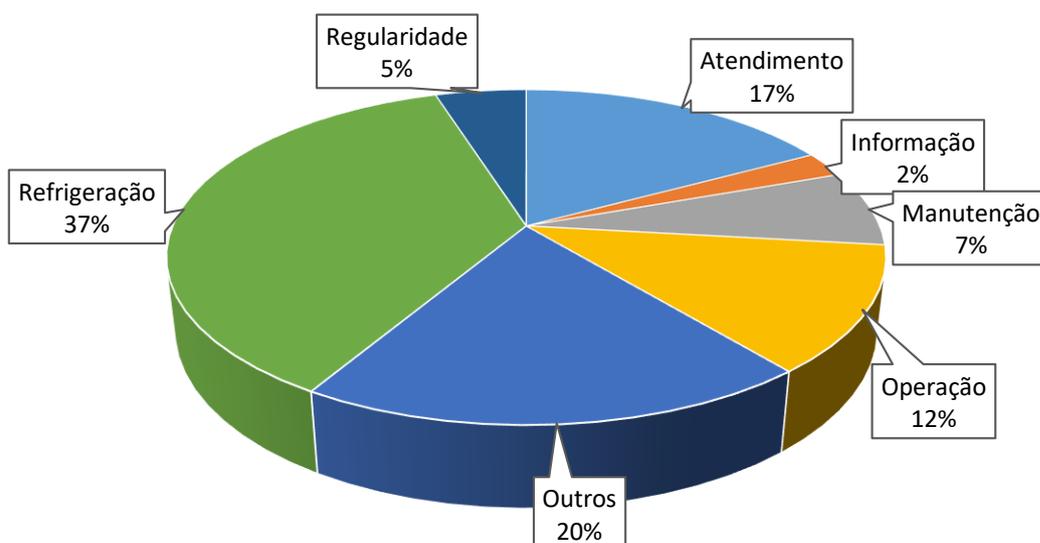
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

RECLAMAÇÕES METRORIO - FEVEREIRO



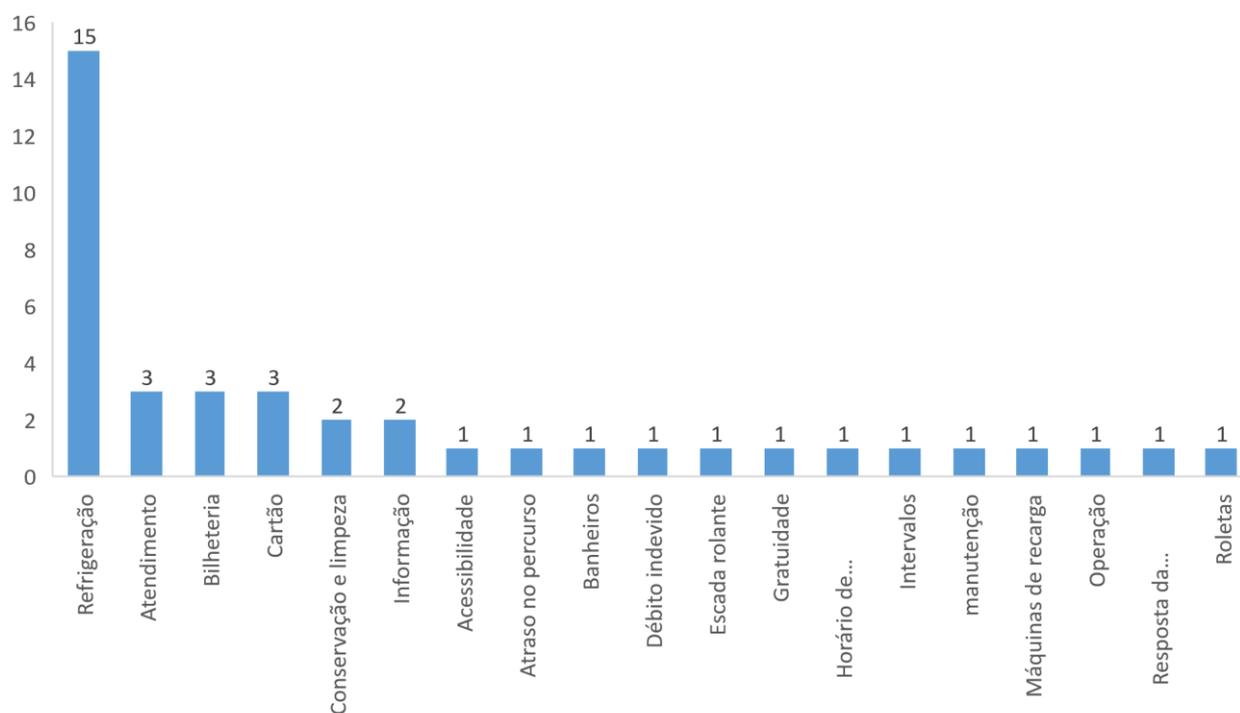
Categorização	Total	%
Atendimento	7	17,07%
Informação	1	2,44%
Manutenção	3	7,32%
Operação	5	12,20%
Outros	8	19,51%
Refrigeração	15	36,59%
Regularidade	2	4,88%
Total Geral	41	100,00%

Reclamações por Categoria

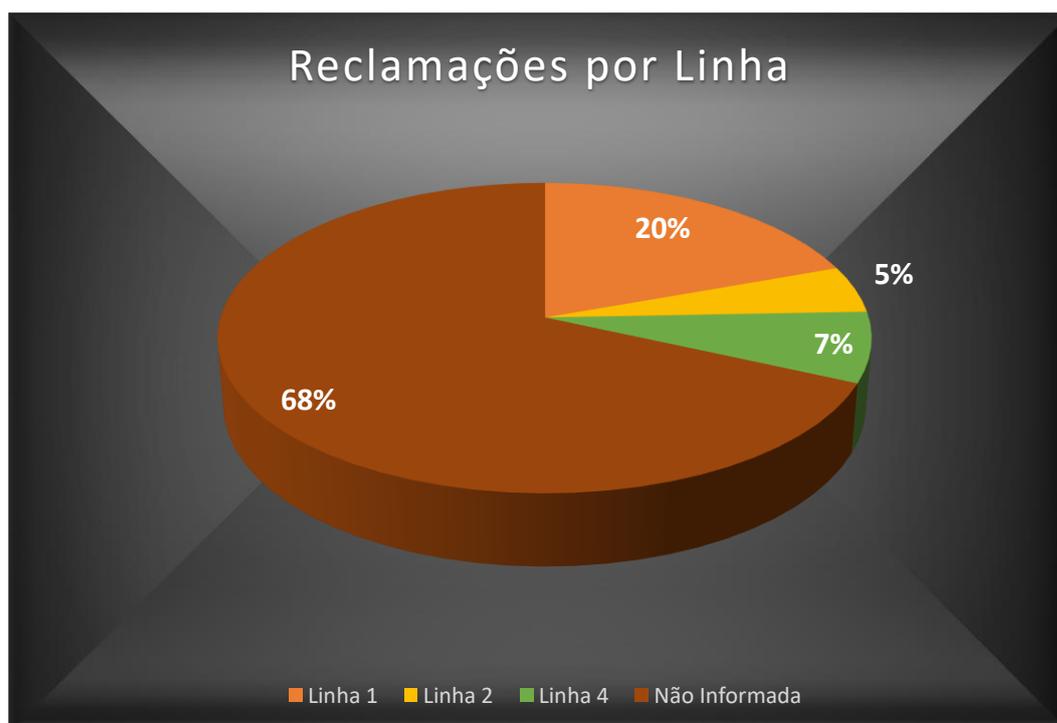


Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	2,44%
Atendimento	3	7,32%
Atraso no percurso	1	2,44%
Banheiros	1	2,44%
Bilheteria	3	7,32%
Cartão	3	7,32%
Conservação e limpeza	2	4,88%
Débito indevido	1	2,44%
Escada rolante	1	2,44%
Gratuidade	1	2,44%
Horário de Funcionamento	1	2,44%
Informação	2	4,88%
Intervalos	1	2,44%
manutenção	1	2,44%
Máquinas de recarga	1	2,44%
Operação	1	2,44%
Refrigeração	15	36,59%
Resposta da Concessionária	1	2,44%
Roletas	1	2,44%
Total Geral	41	100,00%

Reclamações por Assunto

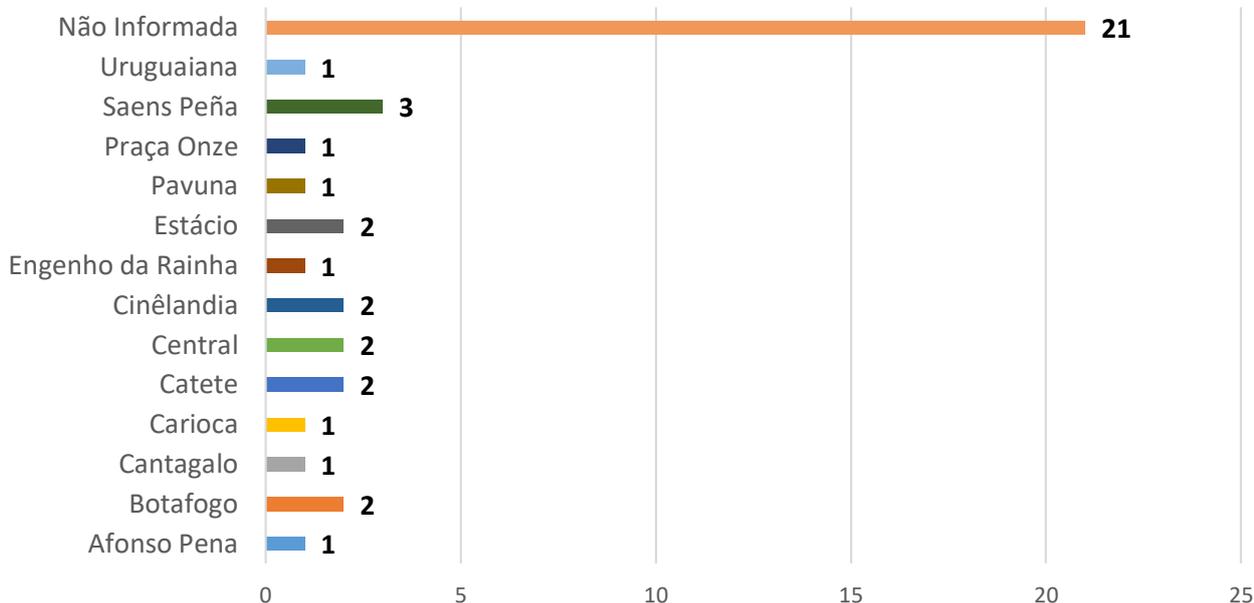


Linha	Total	%
Linha 1	8	19,51%
Linha 2	2	4,88%
Linha 4	3	7,32%
Não Informada	28	68,29%
Total Geral	41	100,00%



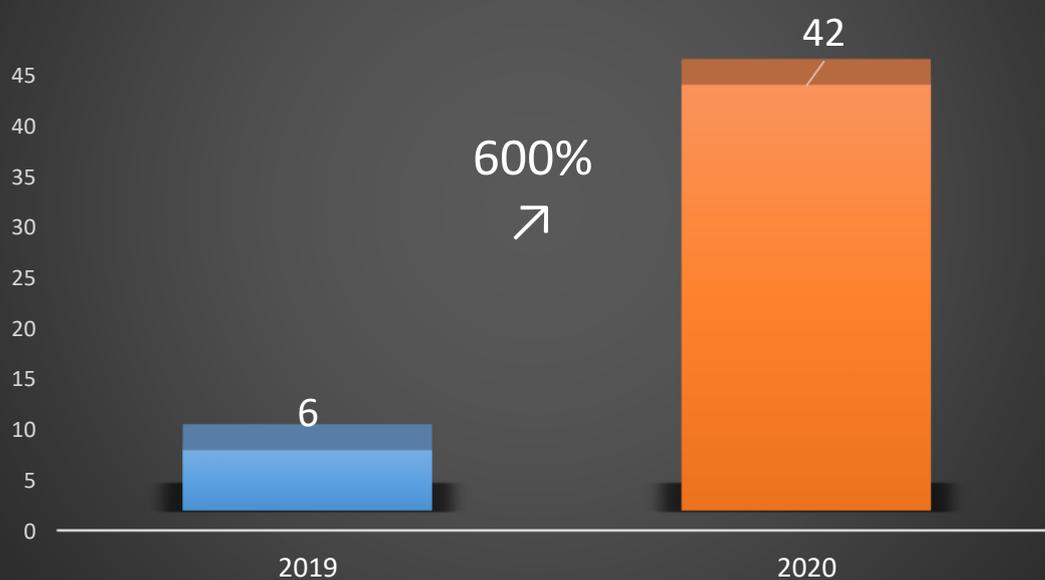
Estação	Total	%
Afonso Pena	1	2,44%
Botafogo	2	4,88%
Cantagalo	1	2,44%
Carioca	1	2,44%
Catete	2	4,88%
Central	2	4,88%
Cinêlandia	2	4,88%
Engenho da Rainha	1	2,44%
Estácio	2	4,88%
Pavuna	1	2,44%
Praça Onze	1	2,44%
Saens Peña	3	7,32%
Uruguaiana	1	2,44%
Não Informada	21	51,22%
Total	41	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



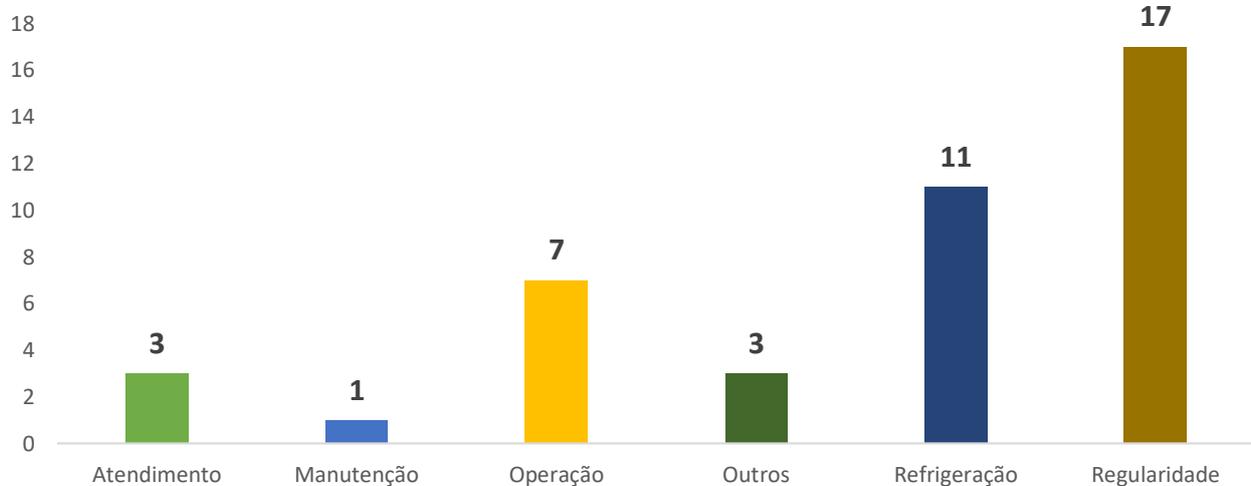
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - FEVEREIRO



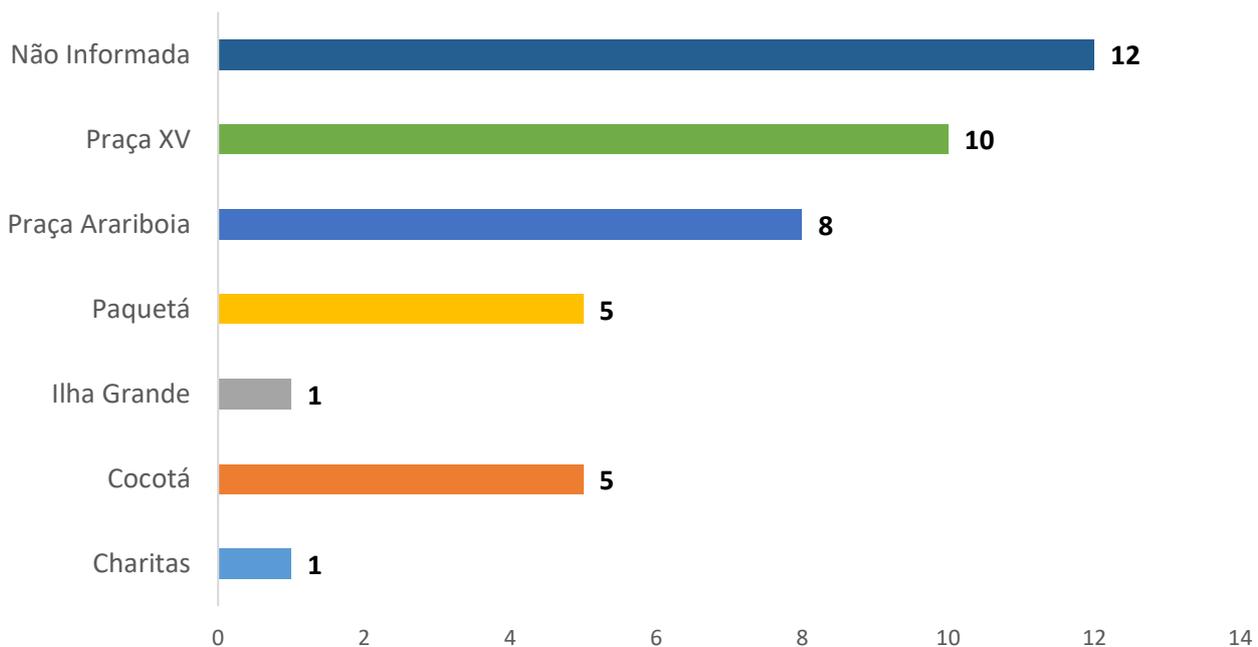
Categorização	Total	%
Atendimento	3	7,14%
Manutenção	1	2,38%
Operação	7	16,67%
Outros	3	7,14%
Refrigeração	11	26,19%
Regularidade	17	40,48%
Total Geral	42	100,00%

Reclamações por Categoria



Estação	Total	%
Charitas	1	2,38%
Cocotá	5	11,90%
Ilha Grande	1	2,38%
Paquetá	5	11,90%
Praça Arariboia	8	19,05%
Praça XV	10	23,81%
Não Informada	12	28,57%
Total Geral	42	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

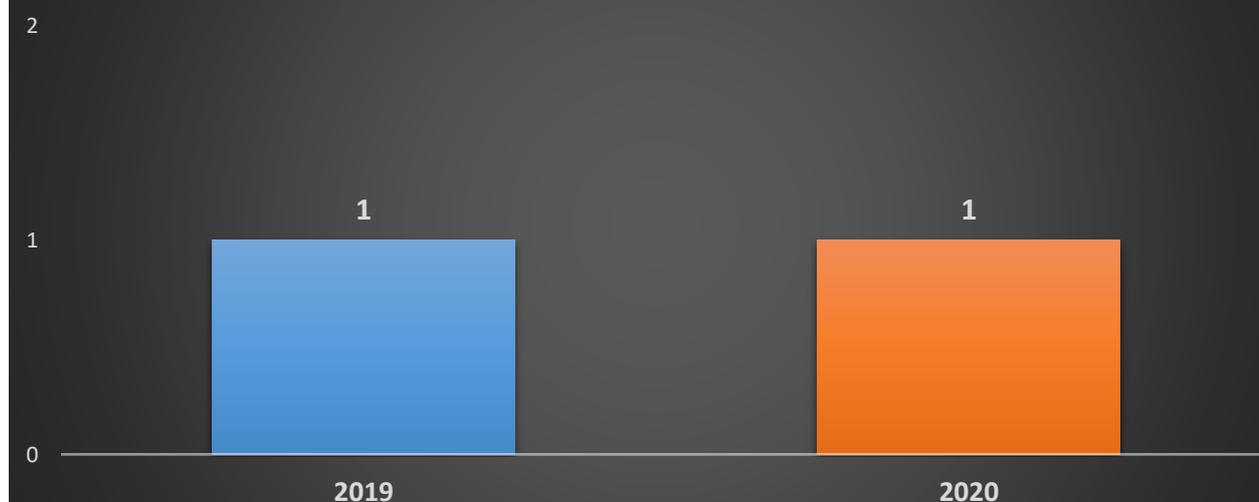


Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

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

Assunto	Total	%
Sinalização	1	100,00%
Total Geral	1	100,00%

RECLAMAÇÕES ROTA 116 - FEVEREIRO



Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

Não Houve reclamações sobre a CCR Via Lagos em Fevereiro dos anos 2019 e 2020.

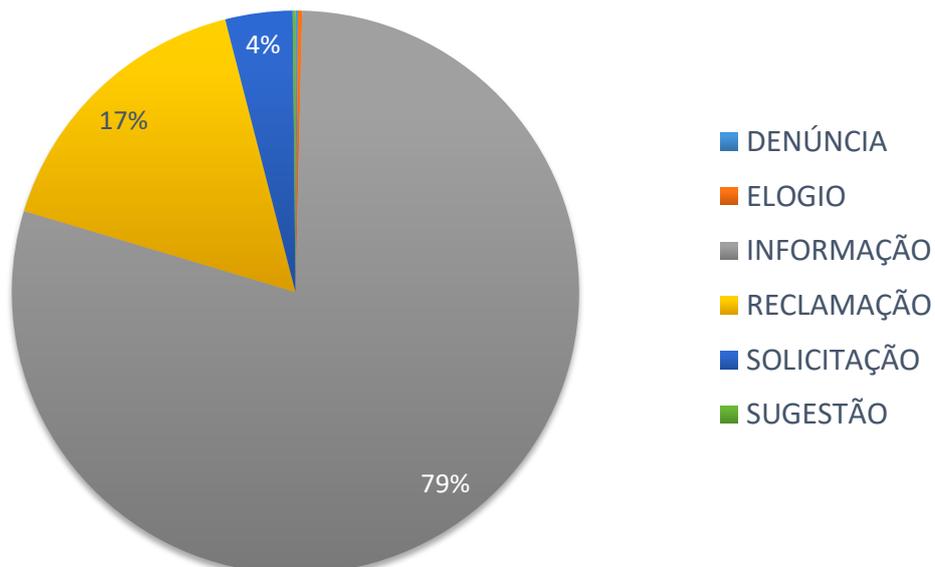


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Manifestações na Concessionária Supervia

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	7	0,14%
ELOGIO	12	0,24%
INFORMAÇÃO	3997	79,27%
RECLAMAÇÃO	825	16,36%
SOLICITAÇÃO	193	3,83%
SUGESTÃO	8	0,16%
Total Geral	5042	100,00%

Manifestações Supervia - Fevereiro 2020

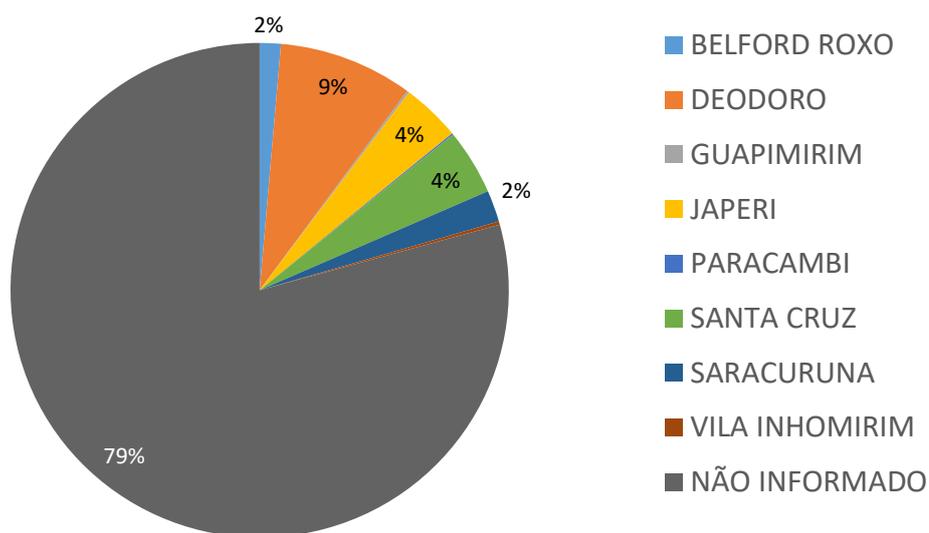




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	69	1,37%
DEODORO	440	8,73%
GUAPIMIRIM	7	0,14%
JAPERI	193	3,83%
PARACAMBI	5	0,10%
SANTA CRUZ	216	4,28%
SARACURUNA	104	2,06%
VILA INHOMIRIM	11	0,22%
NÃO INFORMADO	3997	79,27%
TOTAL	5042	100,00%

Manifestações Supervia - Fevereiro 2020





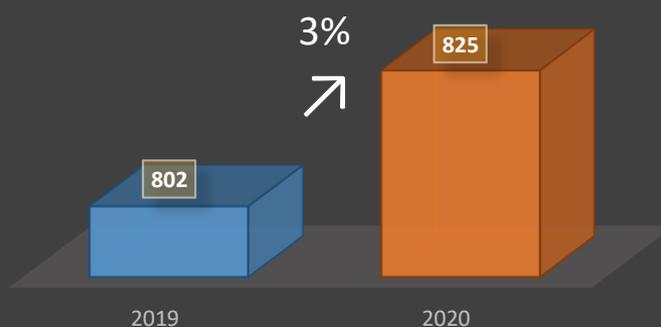
Manifestações Concessionária SUPERVIA

Tipo de Manifestação	2019	2020
DENÚNCIA	9	7
ELOGIO	14	12
INFORMAÇÃO	3417	3997
RECLAMAÇÃO	802	825
SOLICITAÇÃO	392	193
SUGESTÃO	5	8
Total Geral	4639	5042

MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - FEVEREIRO



RECLAMAÇÕES SUPERVIA - FEVEREIRO

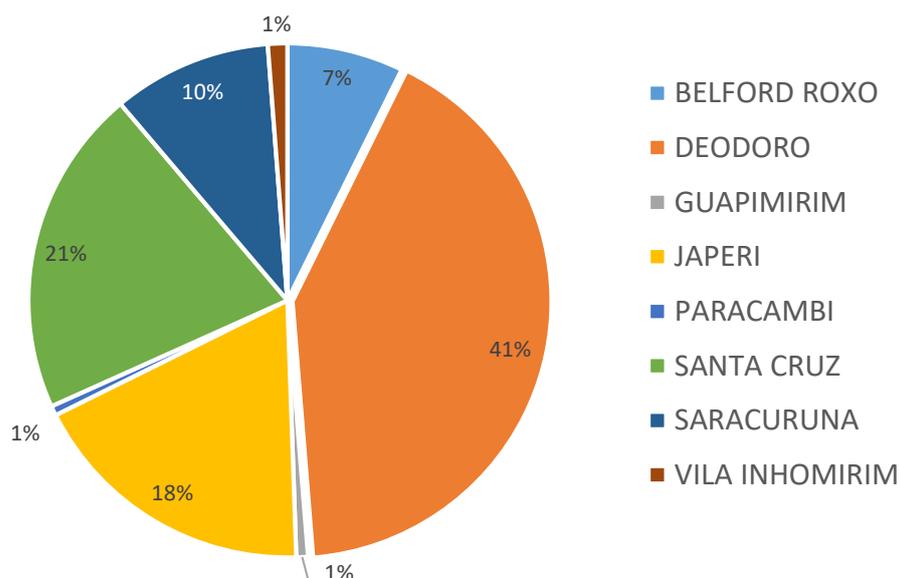




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	60	7,27%
DEODORO	342	41,45%
GUAPIMIRIM	6	0,73%
JAPERI	150	18,18%
PARACAMBI	5	0,61%
SANTA CRUZ	170	20,61%
SARACURUNA	82	9,94%
VILA INHOMIRIM	10	1,21%
Total	825	100,00%

Reclamações Supervia - Fevereiro 2020





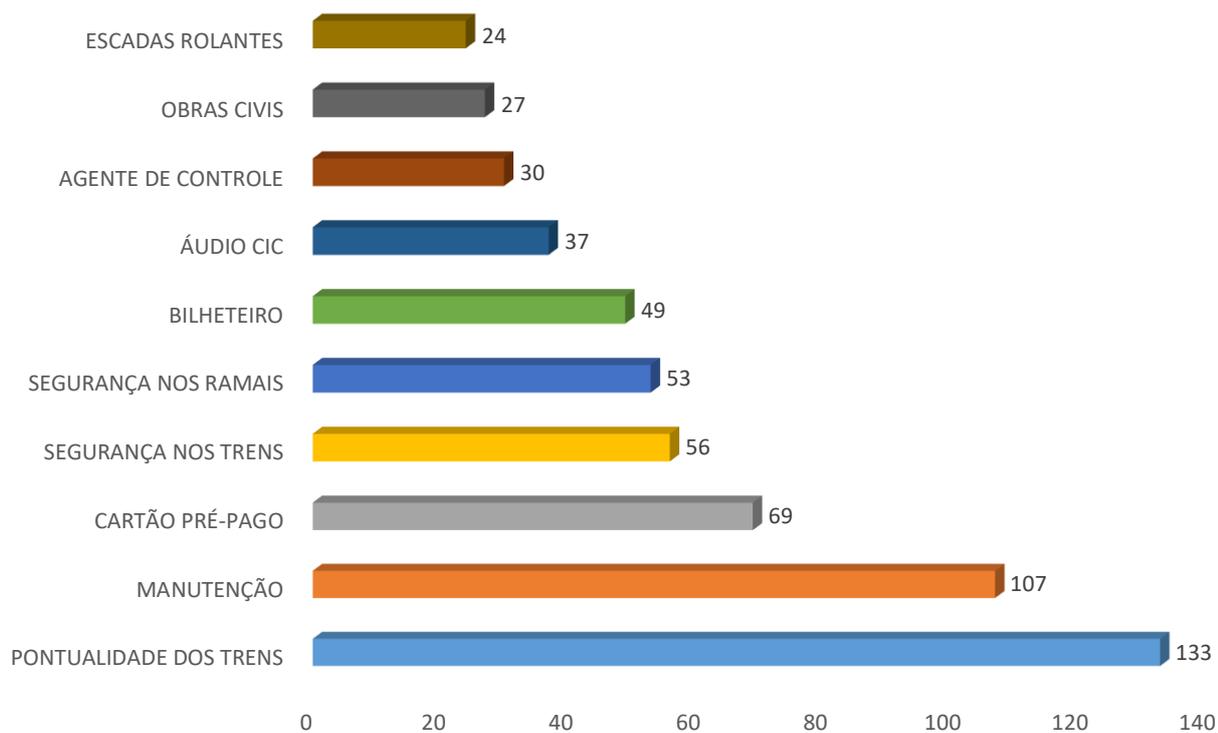
Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	133	16,12%
MANUTENÇÃO	107	12,97%
CARTÃO PRÉ-PAGO	69	8,36%
SEGURANÇA NOS TRENS	56	6,79%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	53	6,42%
BILHETEIRO	49	5,94%
ÁUDIO CIC	37	4,48%
AGENTE DE CONTROLE	30	3,64%
OBRAS CIVIS	27	3,27%
ESCADAS ROLANTES	24	2,91%
ATENDIMENTO	19	2,30%
ALTERAÇÃO DA GRADE	18	2,18%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	15	1,82%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	14	1,70%
CATRACAS	11	1,33%
FUNCIONÁRIO	11	1,33%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	10	1,21%
OUTROS	10	1,21%
SUPERLOTAÇÃO	9	1,09%
BANHEIRO	8	0,97%
CARTÕES RIOCARD	8	0,97%
ESPAÇO GRATUIDADE	8	0,97%
LIMPEZA	7	0,85%
ACESSIBILIDADE	6	0,73%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	6	0,73%
INTERVALOS DOS TRENS	6	0,73%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,61%
ELÉTRICA	5	0,61%
APLICATIVO	4	0,48%
BILHETERIA	4	0,48%
COMUNICAÇÃO	4	0,48%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	4	0,48%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,48%
REAJUSTE DA TARIFA	4	0,48%
SITE	4	0,48%
CONTACTLESS	3	0,36%
ELEVADORES	3	0,36%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	3	0,36%
RESPOSTA EM ATRASO	3	0,36%
TERCEIRIZADO	3	0,36%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,24%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,24%
INTEGRANTES	2	0,24%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	2	0,24%
NOVAS LINHAS DE TRENS	2	0,24%
TREM ESPECIAL	2	0,24%
BICICLETÁRIO	1	0,12%
FILA	1	0,12%
JOVEM APRENDIZ	1	0,12%
LIMPEZA DA VIA	1	0,12%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,12%
OUTROS ENTORNO	1	0,12%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,12%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,12%
VIGILANTE	1	0,12%
Total	825	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Top 10 - Ranking Reclamações Supervia por Assunto



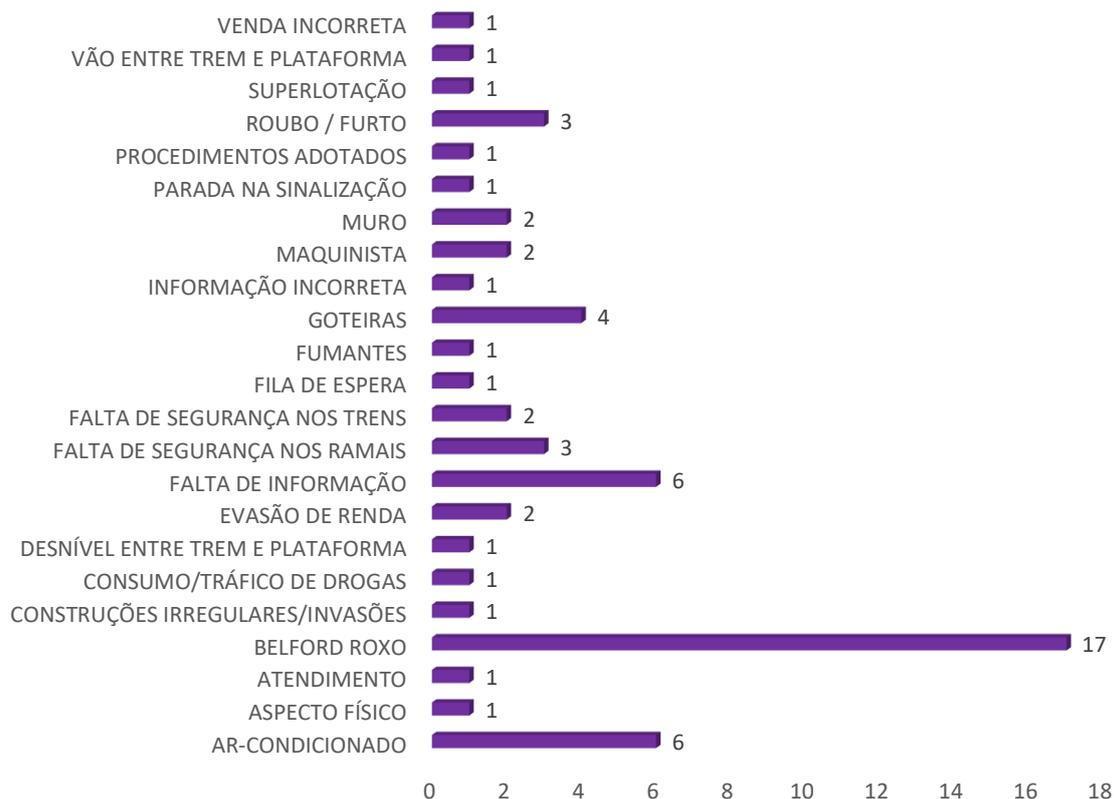


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	15	25,00%
MANUTENÇÃO	11	18,33%
ÁUDIO CIC	7	11,67%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	7	11,67%
OBRAS CIVIS	4	6,67%
SEGURANÇA NOS TRENS	4	6,67%
BILHETEIRO	2	3,33%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	3,33%
AGENTE DE CONTROLE	1	1,67%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	1,67%
ATENDIMENTO	1	1,67%
CONSTRUÇÕES	1	1,67%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,67%
INTERVALOS DOS TRENS	1	1,67%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,67%
SUPERLOTAÇÃO	1	1,67%
TOTAL	60	100,00%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

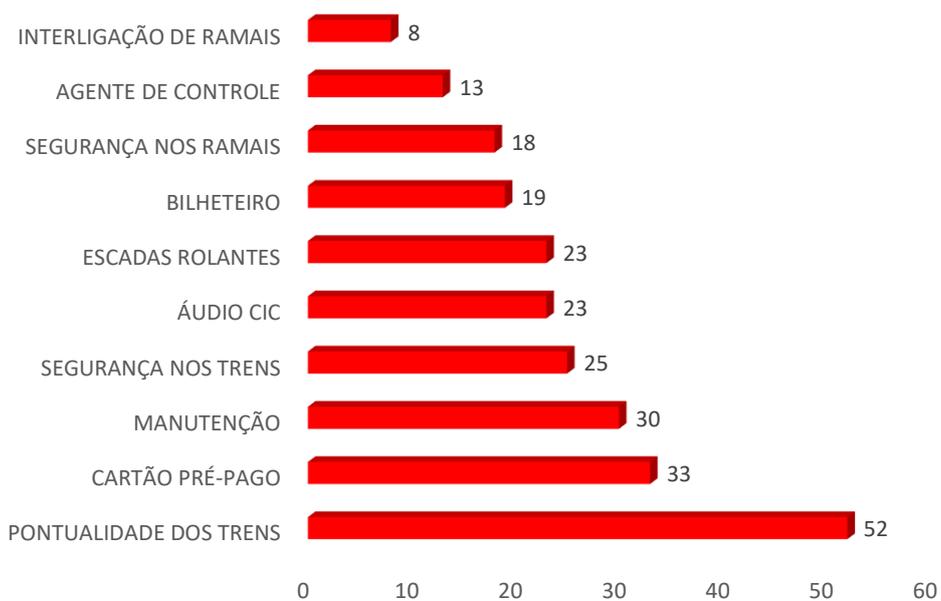
Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	52	17,93%
CARTÃO PRÉ-PAGO	33	11,38%
MANUTENÇÃO	30	10,34%
SEGURANÇA NOS TRENS	25	8,62%
ÁUDIO CIC	23	7,93%
ESCADAS ROLANTES	23	7,93%
BILHETEIRO	19	6,55%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	18	6,21%
AGENTE DE CONTROLE	13	4,48%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	8	2,76%
OBRAS CIVIS	8	2,76%
CATRACAS	7	2,41%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	7	2,41%
ATENDIMENTO	6	2,07%
BANHEIRO	5	1,72%
CARTÕES RIOCARD	5	1,72%
ESPAÇO GRATUIDADE	5	1,72%
OUTROS	5	1,72%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	1,72%
SUPERLOTAÇÃO	5	1,72%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	4	1,38%
ALTERAÇÃO DA GRADE	3	1,03%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	1,03%
FUNCIONÁRIO	3	1,03%
ACESSIBILIDADE	2	0,69%
COMUNICAÇÃO	2	0,69%
ELEVADORES	2	0,69%
LIMPEZA	2	0,69%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,69%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,69%
TERCEIRIZADO	2	0,69%
APLICATIVO	1	0,34%
BILHETERIA	1	0,34%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,34%
CONTACTLESS	1	0,34%
ELÉTRICA	1	0,34%
INTEGRANTES	1	0,34%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,34%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,34%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E	1	0,34%
SITE	1	0,34%
TEMPERATURA DO AR- TREM ESPECIAL	1	0,34%
VIGILANTE	1	0,34%
TOTAL	290	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Top 10 - Reclamações Ramal Deodoro



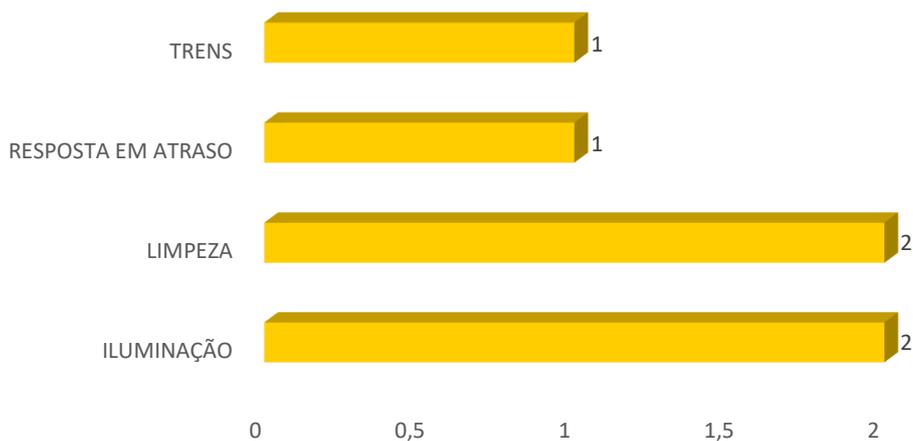


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
ILUMINAÇÃO	2	33,33%
LIMPEZA	2	33,33%
RESPOSTA EM ATRASO	1	16,67%
TRENS	1	16,67%
Total	6	100,00%

Reclamações Ramal Guapimirim - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

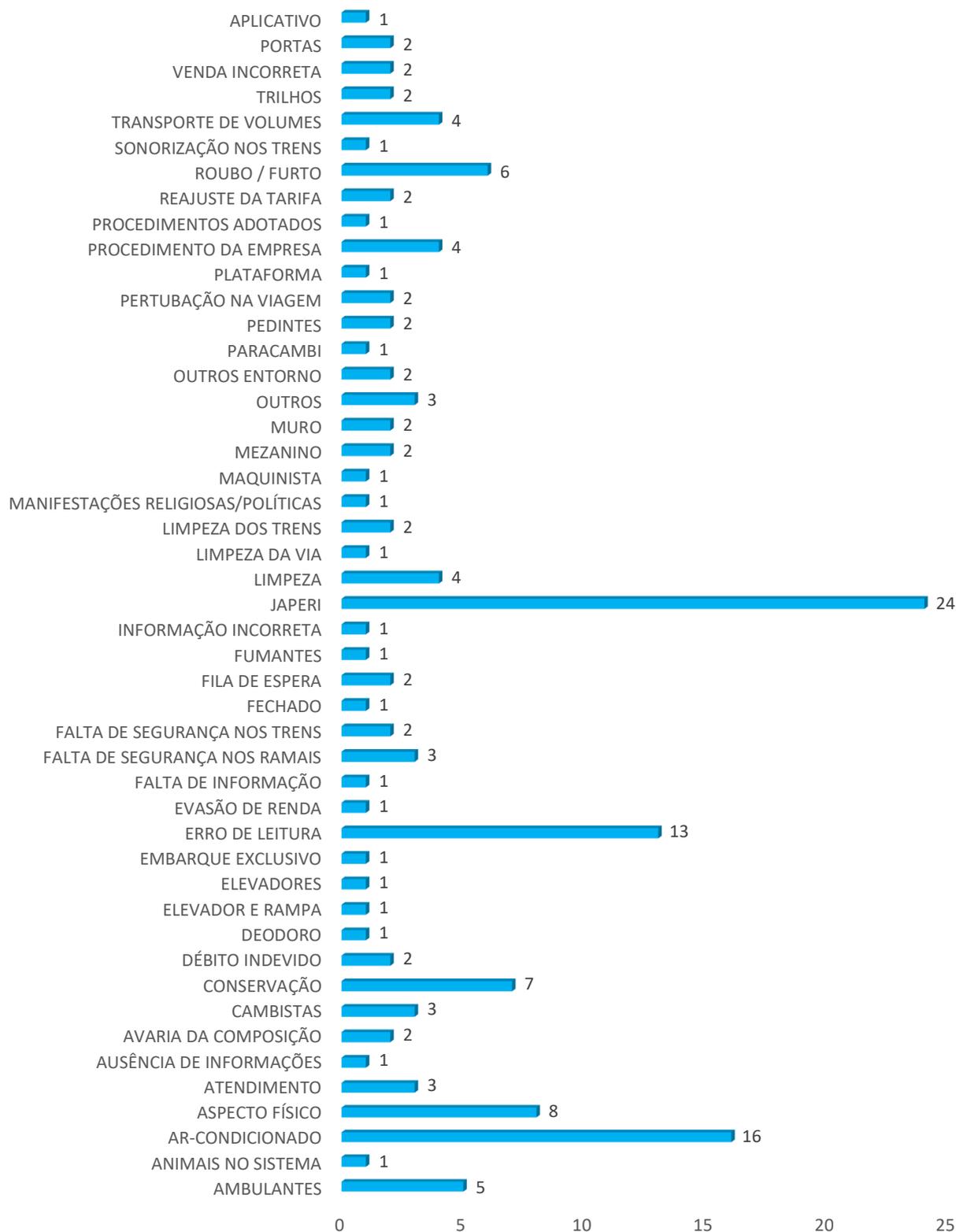
Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	24	16,00%
AR-CONDICIONADO	16	10,67%
ERRO DE LEITURA	13	8,67%
ASPECTO FÍSICO	8	5,33%
CONSERVAÇÃO	7	4,67%
ROUBO / FURTO	6	4,00%
AMBULANTES	5	3,33%
LIMPEZA	4	2,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	2,67%
TRANSPORTE DE VOLUMES	4	2,67%
ATENDIMENTO	3	2,00%
CAMBISTAS	3	2,00%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	2,00%
OUTROS	3	2,00%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,33%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,33%
FILA DE ESPERA	2	1,33%
LIMPEZA DOS TRENS	2	1,33%
MEZANINO	2	1,33%
MURO	2	1,33%
OUTROS ENTORNO	2	1,33%
PEDINTES	2	1,33%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,33%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,33%
TRILHOS	2	1,33%
VENDA INCORRETA	2	1,33%
PORTAS	2	1,33%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,67%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	0,67%
DEODORO	1	0,67%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,67%
ELEVADORES	1	0,67%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,67%
EVASÃO DE RENDA	1	0,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,67%
FECHADO	1	0,67%
FUMANTES	1	0,67%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,67%
LIMPEZA DA VIA	1	0,67%
MANIFESTAÇÕES	1	0,67%
MAQUINISTA	1	0,67%
PARACAMBI	1	0,67%
PLATAFORMA	1	0,67%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0,67%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,67%
APLICATIVO	1	0,67%
TOTAL	150	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Japeri - Fevereiro 2020



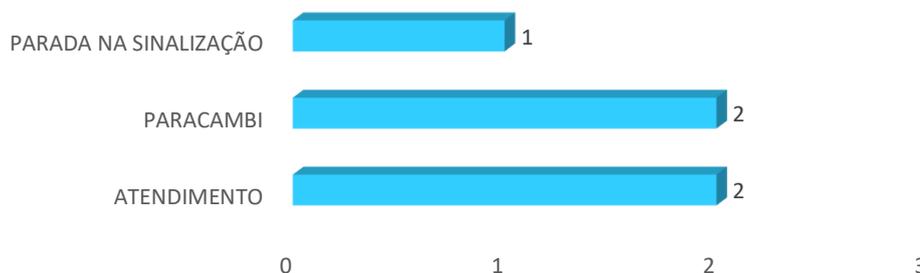


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ATENDIMENTO	2	40,00%
PARACAMBI	2	40,00%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

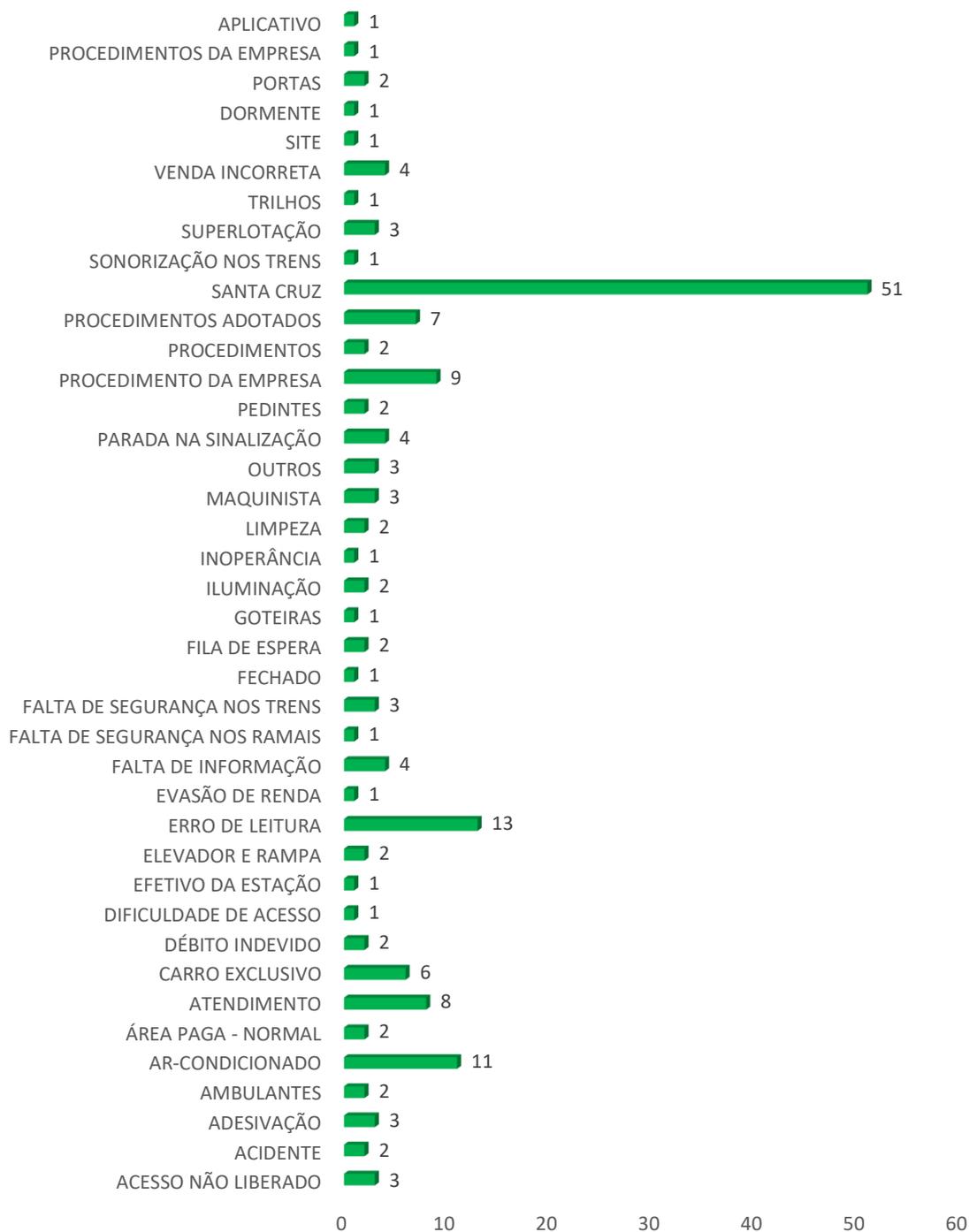
Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	51	30,00%
ERRO DE LEITURA	13	7,65%
AR-CONDICIONADO	11	6,47%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	5,29%
ATENDIMENTO	8	4,71%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	4,12%
CARRO EXCLUSIVO	6	3,53%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,35%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	2,35%
VENDA INCORRETA	4	2,35%
ACESSO NÃO LIBERADO	3	1,76%
ADESIVAÇÃO	3	1,76%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	1,76%
MAQUINISTA	3	1,76%
OUTROS	3	1,76%
SUPERLOTAÇÃO	3	1,76%
ACIDENTE	2	1,18%
AMBULANTES	2	1,18%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	1,18%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,18%
ELEVADOR E RAMPA	2	1,18%
FILA DE ESPERA	2	1,18%
ILUMINAÇÃO	2	1,18%
LIMPEZA	2	1,18%
PEDINTES	2	1,18%
PROCEDIMENTOS	2	1,18%
PORTAS	2	1,18%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,59%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,59%
EVASÃO DE RENDA	1	0,59%
FALTA DE SEGURANÇA NOS	1	0,59%
FECHADO	1	0,59%
GOTEIRAS	1	0,59%
INOOPERÂNCIA	1	0,59%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,59%
TRILHOS	1	0,59%
SITE	1	0,59%
DORMENTE	1	0,59%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,59%
APLICATIVO	1	0,59%
Total	170	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Santa Cruz - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

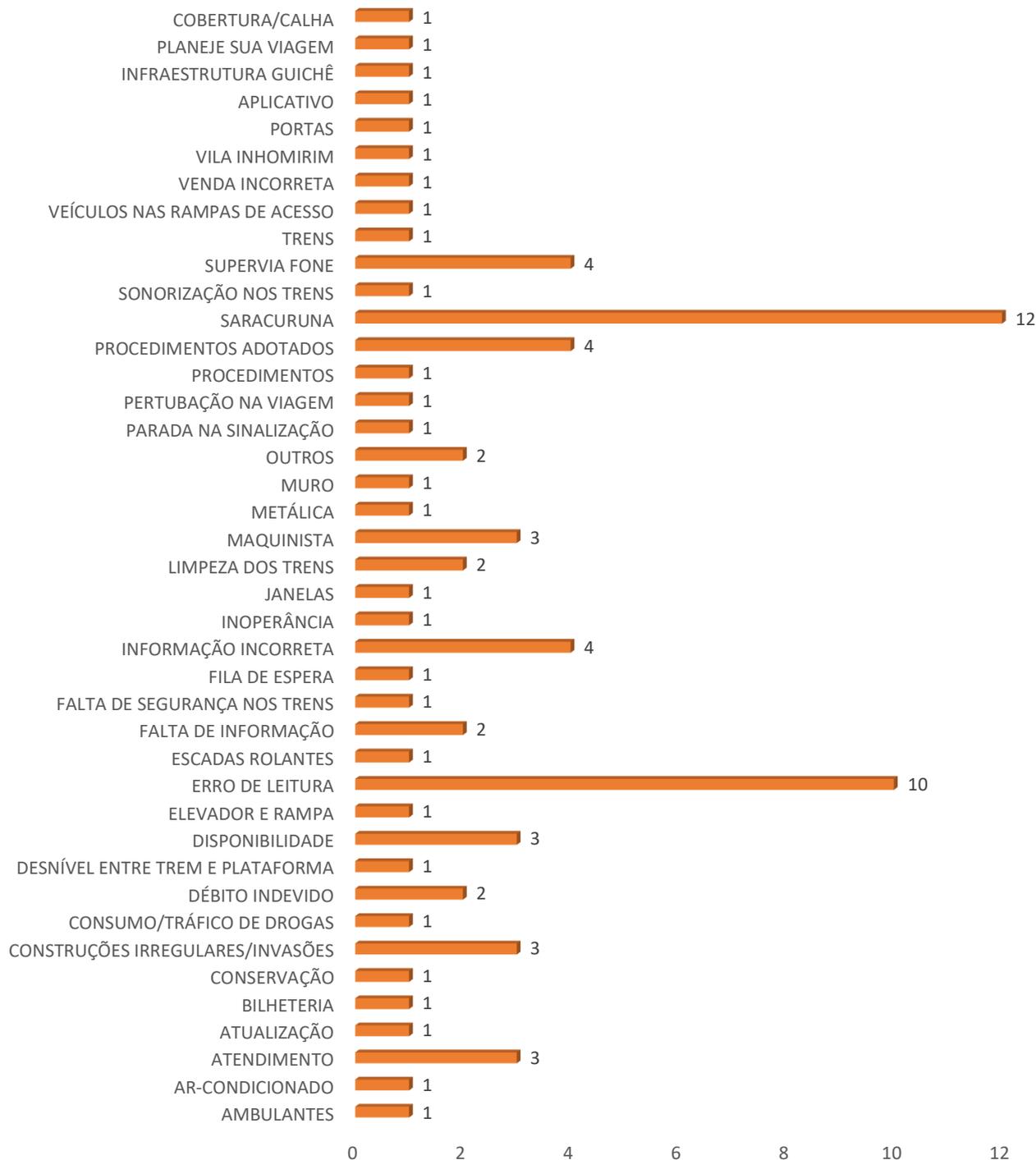
Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	9,02%
ERRO DE LEITURA	10	7,52%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	3,01%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	3,01%
SUPERVIA FONE	4	3,01%
ATENDIMENTO	3	2,26%
CONSTRUÇÕES	3	2,26%
DISPONIBILIDADE	3	2,26%
MAQUINISTA	3	2,26%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,50%
LIMPEZA DOS TRENS	2	1,50%
OUTROS	2	1,50%
AMBULANTES	1	0,75%
AR-CONDICIONADO	1	0,75%
ATUALIZAÇÃO	1	0,75%
BILHETERIA	1	0,75%
CONSERVAÇÃO	1	0,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,75%
DESNÍVEL ENTRE TREM E	1	0,75%
ELEVADOR E RAMPAS	1	0,75%
ESCADAS ROLANTES	1	0,75%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,75%
FILA DE ESPERA	1	0,75%
INOPERÂNCIA	1	0,75%
JANELAS	1	0,75%
METÁLICA	1	0,75%
MURO	1	0,75%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,75%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,75%
PROCEDIMENTOS	1	0,75%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,75%
TRENS	1	0,75%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,75%
VENDA INCORRETA	1	0,75%
VILA INHOMIRIM	1	0,75%
PORTAS	1	0,75%
APLICATIVO	1	0,75%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	0,75%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,75%
COBERTURA/CALHA	1	0,75%
TOTAL	133	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Saracuruna - Fevereiro 2020



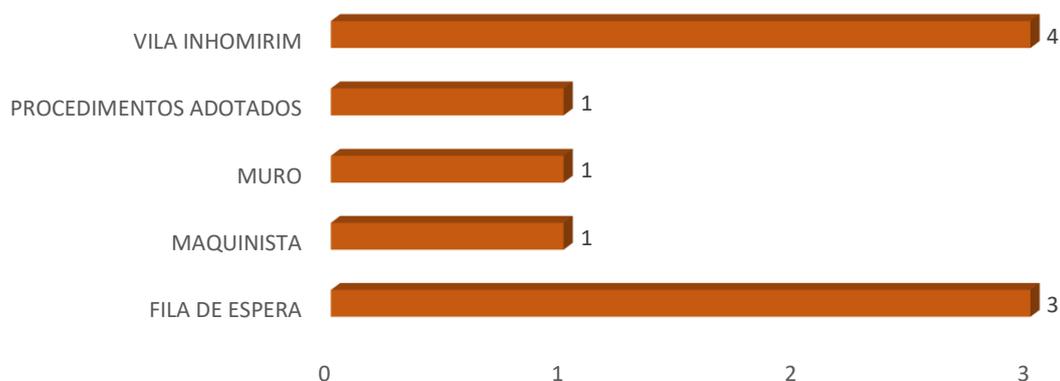


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	4	40,00%
FILA DE ESPERA	3	30,00%
MAQUINISTA	1	10,00%
MURO	1	10,00%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	10,00%
Total	10	100,00%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	3	42,86%
JURÍDICO	2	28,57%
RECURSOS HUMANOS - RH	2	28,57%
Total	7	100,00%



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	9	75,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	16,67%
CIRCULAÇÃO	1	8,33%
Total	12	100,00%



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	166	86,01%
ESTAÇÕES	6	3,11%
JURÍDICO	6	3,11%
SEGURANÇA	4	2,07%
PLANEJAMENTO	3	1,55%
VIA PERMANENTE	3	1,55%
CME		
MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,04%
MATERIAL RODANTE	2	1,04%
INVESTIMENTOS	1	0,52%
Total	193	100,00%

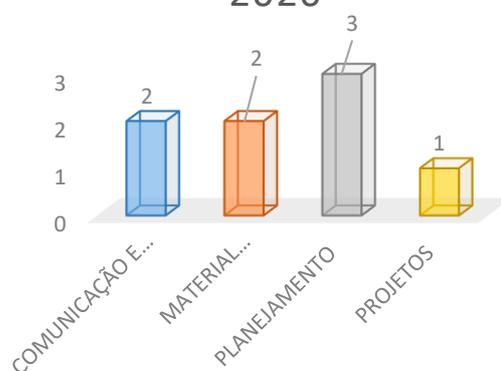




Manifestações Concessionária SUPERVIA

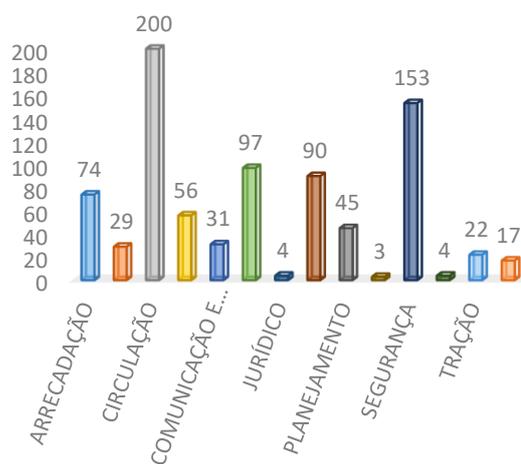
Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO	3	37,50%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	25,00%
MATERIAL RODANTE	2	25,00%
PROJETOS	1	12,50%
Total	8	100,00%

SUGESTÕES - FEVEREIRO 2020



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	200	24,24%
SEGURANÇA	153	18,55%
ESTAÇÕES	97	11,76%
MATERIAL RODANTE	90	10,91%
ARRECADAÇÃO	74	8,97%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	56	6,79%
PLANEJAMENTO	45	5,45%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	31	3,76%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	29	3,52%
TRAÇÃO	22	2,67%
VIA PERMANENTE	17	2,06%
JURÍDICO	4	0,48%
TELECOMUNICAÇÕES	4	0,48%
PROJETOS	3	0,36%
Total	825	100,00%

RECLAMAÇÕES - FEVEREIRO 2020

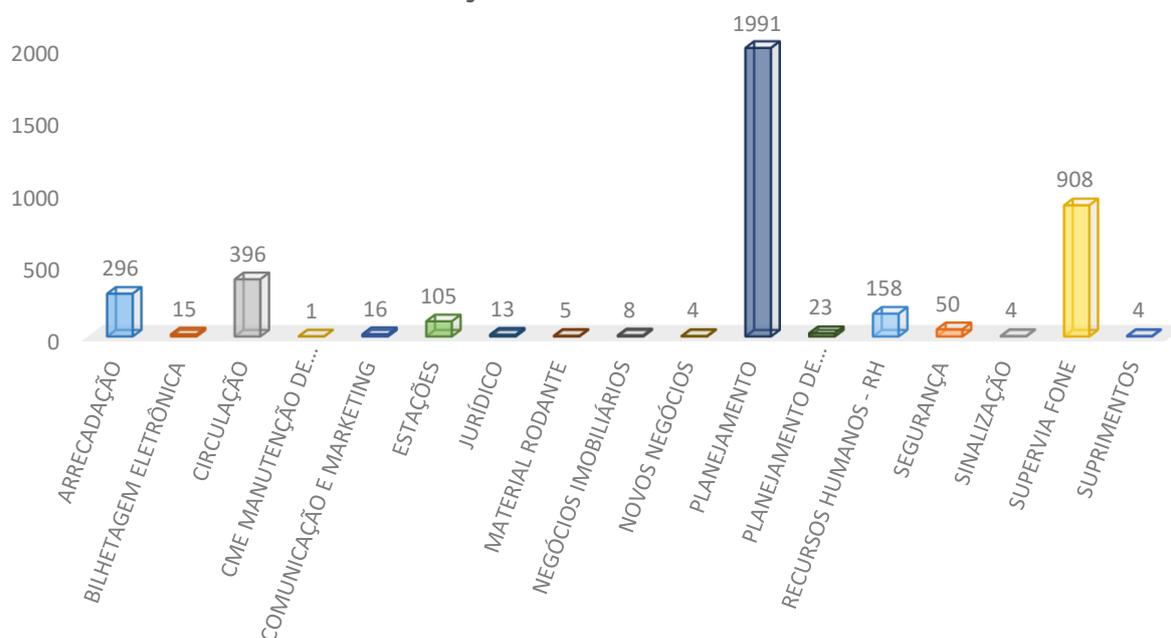




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO	1991	49,81%
SUPERVIA FONE	908	22,72%
CIRCULAÇÃO	396	9,91%
ARRECADAÇÃO	296	7,41%
RECURSOS HUMANOS - RH	158	3,95%
ESTAÇÕES	105	2,63%
SEGURANÇA	50	1,25%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	23	0,58%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	16	0,40%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	15	0,38%
JURÍDICO	13	0,33%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	8	0,20%
MATERIAL RODANTE	5	0,13%
NOVOS NEGÓCIOS	4	0,10%
SINALIZAÇÃO	4	0,10%
SUPRIMENTOS	4	0,10%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,03%
Total	3997	100,00%

INFORMAÇÕES - FEVEREIRO 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

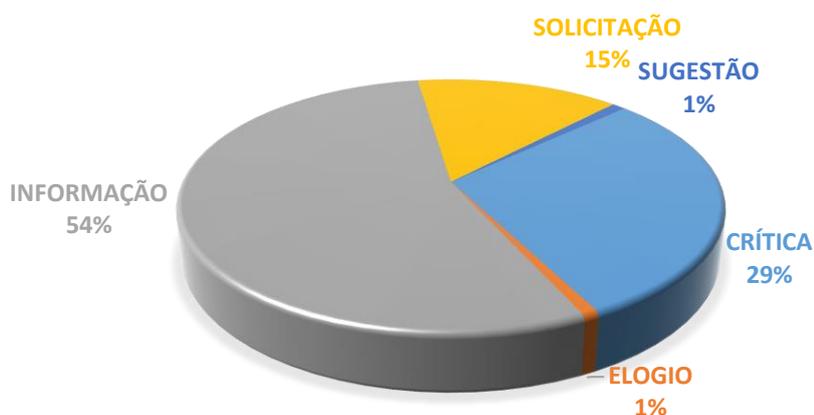
Manifestações na Concessionária MetrôRio

Tipo de Manifestação / Linha	Linha 1	Linha 2	Linha 4	Não Informada	Total	%
CRÍTICA	276	125	93	608	1102	29,37%
ELOGIO	10	1	1	18	30	0,80%
INFORMAÇÃO	156	74	28	1784	2042	54,42%
SOLICITAÇÃO	71	33	23	415	542	14,45%
SUGESTÃO	11	2	7	16	36	0,96%
Total	524	235	152	2841	3752	100,00%

Atendimentos MetrôRio - Fevereiro 2020



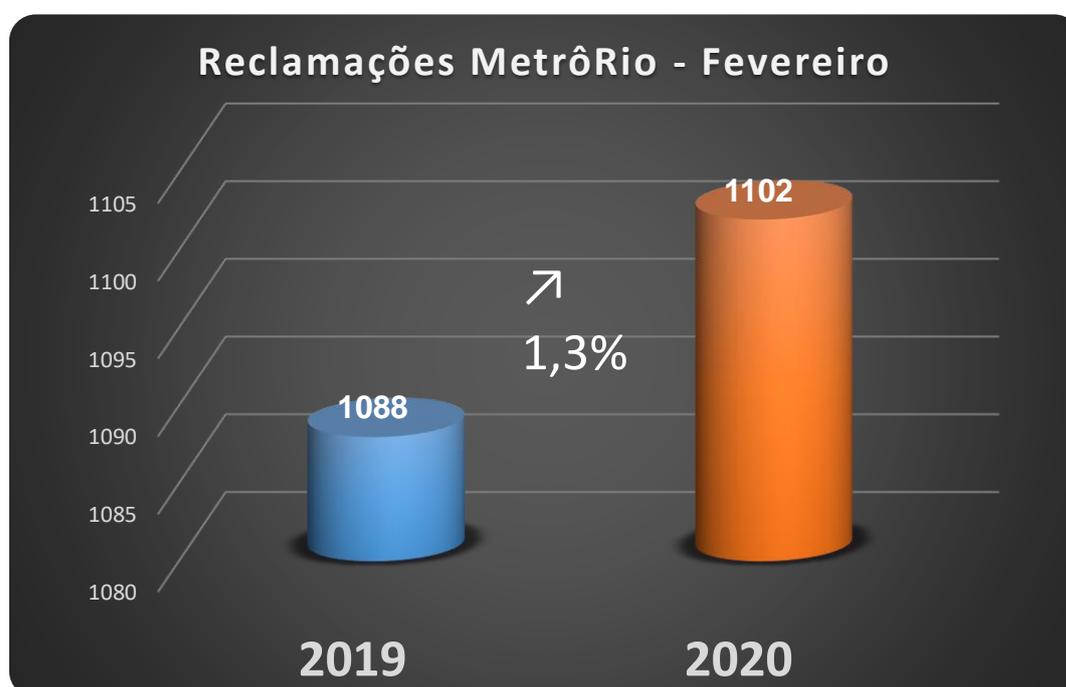
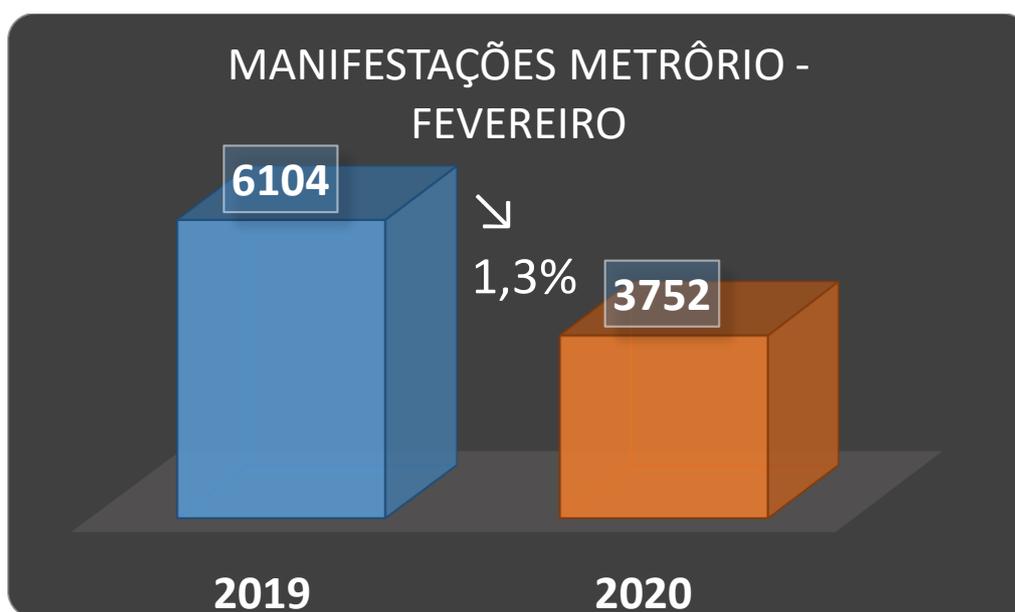
MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - JANEIRO 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Tipo de Manifestação / Linha	2019	2020
CRÍTICA	1088	1102
INFORMAÇÃO	4607	30
SOLICITAÇÃO	339	2042
ELOGIO	16	542
SUGESTÃO	54	36
Total	6104	3752

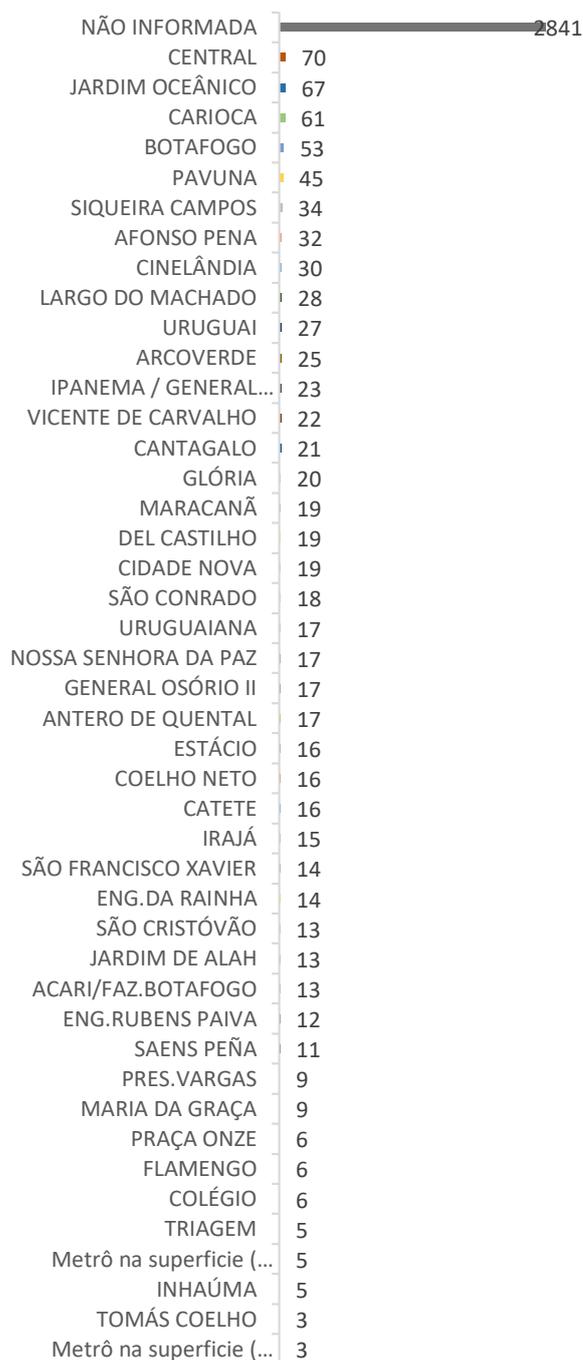




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Manifestações	%
Metrô na superfície (TOMÁS COELHO	3	0,08%
INHAÚMA	5	0,13%
Metrô na superfície (TRIAGEM	5	0,13%
COLÉGIO	6	0,16%
FLAMENGO	6	0,16%
PRAÇA ONZE	6	0,16%
MARIA DA GRAÇA	9	0,24%
PRES.VARGAS	9	0,24%
SAENS PEÑA	11	0,29%
ENG.RUBENS PAIVA	12	0,32%
ACARI/FAZ.BOTAFOG	13	0,35%
JARDIM DE ALAH	13	0,35%
SÃO CRISTÓVÃO	13	0,35%
ENG.DA RAINHA	14	0,37%
SÃO FRANCISCO	14	0,37%
IRAJÁ	15	0,40%
CATETE	16	0,43%
COELHO NETO	16	0,43%
ESTÁCIO	16	0,43%
ANTERO DE	17	0,45%
GENERAL OSÓRIO II	17	0,45%
NOSSA SENHORA DA	17	0,45%
URUGUAIANA	17	0,45%
SÃO CONRADO	18	0,48%
CIDADE NOVA	19	0,51%
DEL CASTILHO	19	0,51%
MARACANÃ	19	0,51%
GLÓRIA	20	0,53%
CANTAGALO	21	0,56%
VICENTE DE	22	0,59%
IPANEMA / GENERAL	23	0,61%
ARCOVERDE	25	0,67%
URUGUAI	27	0,72%
LARGO DO	28	0,75%
CINELÂNDIA	30	0,80%
AFONSO PENA	32	0,85%
SIQUEIRA CAMPOS	34	0,91%
PAVUNA	45	1,20%
BOTAFOGO	53	1,41%
CARIOCA	61	1,63%
JARDIM OCEÂNICO	67	1,79%
CENTRAL	70	1,87%
NÃO INFORMADA	2841	75,72%
TOTAL	3752	100,00

Manifestações por estação - fevereiro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Reclamações	%
INHAÚMA	1	0,09%
Metrô na superfície (1	0,09%
COLÉGIO	2	0,18%
FLAMENGO	2	0,18%
Metrô na superfície (3	0,27%
TOMÁS COELHO	3	0,27%
TRIAGEM	3	0,27%
IRAJÁ	4	0,36%
MARACANÃ	4	0,36%
SAENS PEÑA	4	0,36%
CIDADE NOVA	6	0,54%
ENG.RUBENS PAIVA	6	0,54%
MARIA DA GRAÇA	6	0,54%
JARDIM DE ALAH	7	0,64%
PRES.VARGAS	8	0,73%
SÃO CRISTÓVÃO	8	0,73%
ACARI/FAZ.BOTAFOG	9	0,82%
SÃO FRANCISCO	9	0,82%
URUGUAIANA	9	0,82%
CATETE	10	0,91%
ESTÁCIO	10	0,91%
NOSSA SENHORA DA	10	0,91%
ANTERO DE	11	1,00%
DEL CASTILHO	11	1,00%
ENG.DA RAINHA	11	1,00%
CANTAGALO	12	1,09%
GENERAL OSÓRIO II	12	1,09%
IPANEMA / GENERAL	12	1,09%
COELHO NETO	13	1,18%
ARCOVERDE	15	1,36%
SÃO CONRADO	15	1,36%
VICENTE DE	15	1,36%
GLÓRIA	16	1,45%
URUGUAI	16	1,45%
CENTRAL	17	1,54%
CINELÂNDIA	17	1,54%
AFONSO PENA	20	1,81%
LARGO DO	20	1,81%
SIQUEIRA CAMPOS	20	1,81%
PAVUNA	23	2,09%
BOTAFOGO	26	2,36%
CARIOCA	29	2,63%
JARDIM OCEÂNICO	37	3,36%
NÃO INFORMADA	609	55,26%
TOTAL	1102	100,00

Reclamações MetrôRio - fevereiro 2020

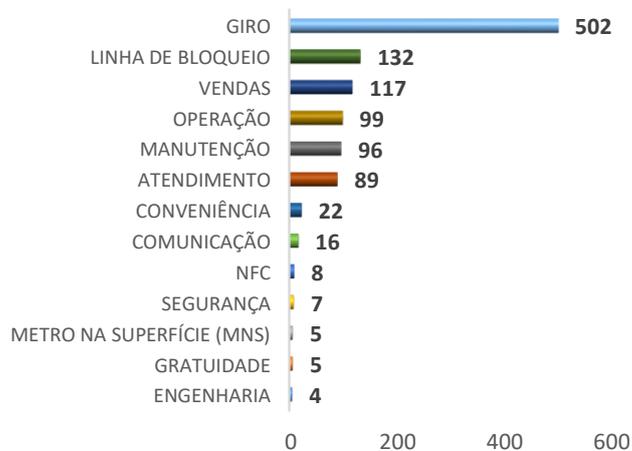




Manifestações Concessionária METRÔRIO

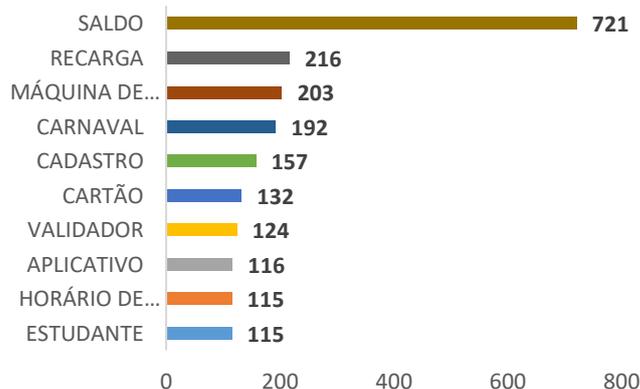
Motivo	Frequência	%
ENGENHARIA	4	0,36%
GRATUIDADE	5	0,45%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	5	0,45%
SEGURANÇA	7	0,64%
NFC	8	0,73%
COMUNICAÇÃO	16	1,45%
CONVENIÊNCIA	22	2,00%
ATENDIMENTO	89	8,08%
MANUTENÇÃO	96	8,71%
OPERAÇÃO	99	8,98%
VENDAS	117	10,62%
LINHA DE BLOQUEIO	132	11,98%
GIRO	502	45,55%
TOTAL	1102	100,00%

Motivo das Reclamações - Fevereiro 2020



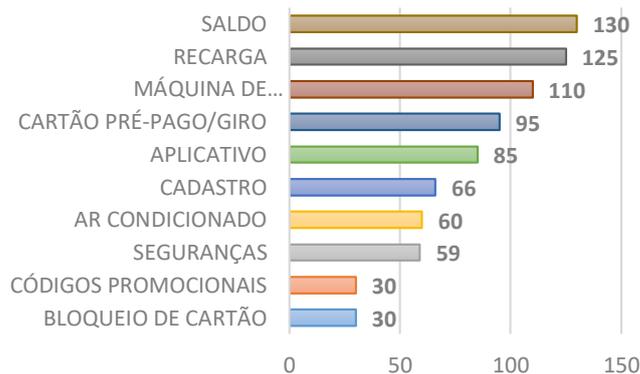
Categoria	Frequência	%
ESTUDANTE	115	3,07%
HORÁRIO DE	115	3,07%
APLICATIVO	116	3,09%
VALIDADOR	124	3,30%
CARTÃO	132	3,52%
CADASTRO	157	4,18%
CARNAVAL	192	5,12%
MÁQUINA DE	203	5,41%
RECARGA	216	5,76%
SALDO	721	19,22%
Total	3752	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
BLOQUEIO DE	30	2,72%
CÓDIGOS	30	2,72%
SEGURANÇAS	59	5,35%
AR CONDICIONADO	60	5,44%
CADASTRO	66	5,99%
APLICATIVO	85	7,71%
CARTÃO PRÉ-	95	8,62%
MÁQUINA DE	110	9,98%
RECARGA	125	11,34%
SALDO	130	11,80%
TOTAL	1102	100,00

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES





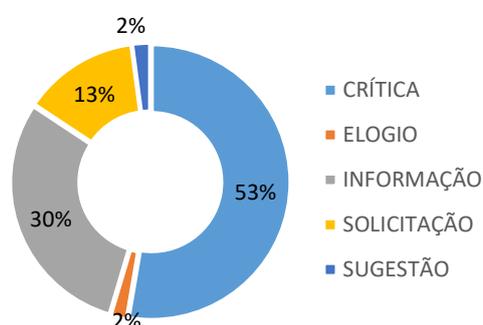
Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha 1

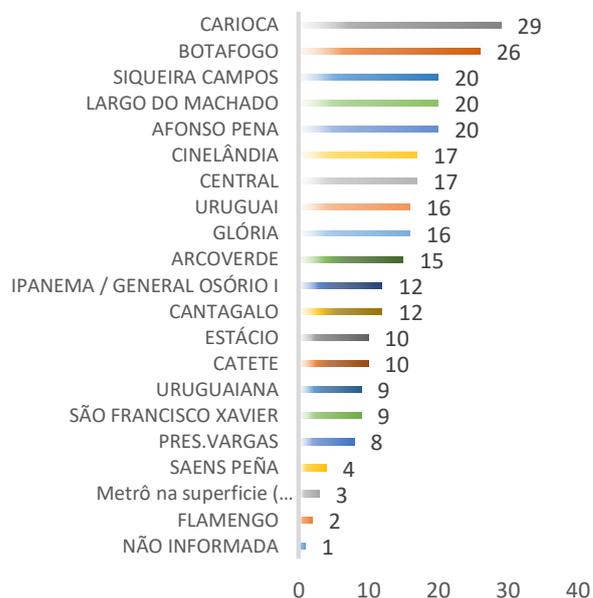
Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	276	52,67%
ELOGIO	10	1,91%
INFORMAÇÃO	156	29,77%
SOLICITAÇÃO	71	13,55%
SUGESTÃO	11	2,10%
TOTAL	524	100,00

Estação	Reclamações	%
NÃO INFORMADA	1	0,36%
FLAMENGO	2	0,72%
Metrô na superfície (3	1,09%
SAENS PEÑA	4	1,45%
PRES.VARGAS	8	2,90%
SÃO FRANCISCO	9	3,26%
URUGUAIANA	9	3,26%
CATETE	10	3,62%
ESTÁCIO	10	3,62%
CANTAGALO	12	4,35%
IPANEMA / GENERAL	12	4,35%
ARCOVERDE	15	5,43%
GLÓRIA	16	5,80%
URUGUAI	16	5,80%
CENTRAL	17	6,16%
CINELÂNDIA	17	6,16%
AFONSO PENA	20	7,25%
LARGO DO MACHADO	20	7,25%
SIQUEIRA CAMPOS	20	7,25%
BOTAFOGO	26	9,42%
CARIOCA	29	10,51%
TOTAL	276	100,00%

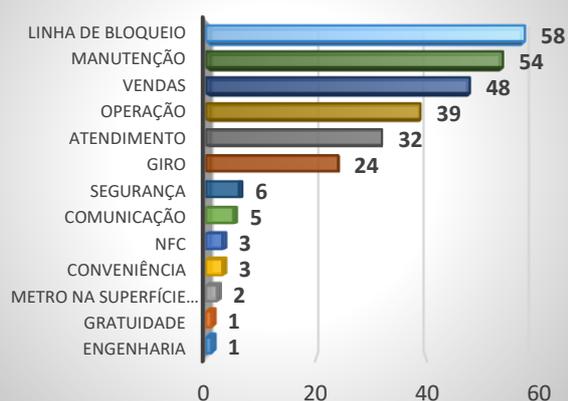
MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO
METRÔRIO FEVEREIRO 2020



RECLAMAÇÕES FEVEREIRO
2020 - POR ESTAÇÃO



RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR
MOTIVO



Motivo	Reclamações	%
ENGENHARIA	1	0,36%
GRATUIDADE	1	0,36%
METRO NA SUPERFÍCIE	2	0,72%
CONVENIÊNCIA	3	1,09%
NFC	3	1,09%
COMUNICAÇÃO	5	1,81%
SEGURANÇA	6	2,17%
GIRO	24	8,70%
ATENDIMENTO	32	11,59%
OPERAÇÃO	39	14,13%
VENDAS	48	17,39%
MANUTENÇÃO	54	19,57%
LINHA DE BLOQUEIO	58	21,01%
TOTAL	276	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS E CERCANIAS	1	0,36%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	0,36%
ÁUDIO NOS CARROS	1	0,36%
BANHEIRO	1	0,36%
CAIXA 24 HORAS	1	0,36%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,36%
CELULAR	1	0,36%
CONSERVAÇÃO DOS	1	0,36%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	0,36%
EXTRATO	1	0,36%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,36%
PAREDES E PAINÉIS	1	0,36%
PROBLEMA NA	1	0,36%
TORNIQUETES	1	0,36%
TRAJETOS	1	0,36%
TRANSFERÊNCIAS	1	0,36%
ACESSOS	2	0,72%
APLICATIVO	2	0,72%
ILUMINAÇÃO	2	0,72%
OPERADOR DE	2	0,72%
OPERADOR DE	2	0,72%
PORTAS	2	0,72%
SAC	2	0,72%
SUPERLOTAÇÃO	2	0,72%
CARTÃO	3	1,09%
HORÁRIO DE	3	1,09%
MÚSICOS NO VAGÃO	3	1,09%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	3	1,09%
CARRO EXCLUSIVO	4	1,45%
OPERADOR DE	4	1,45%
POSTO GRATUIDADE	4	1,45%
VALIDADOR	4	1,45%
RECARGA	5	1,81%
ASSALTOS E FURTOS	6	2,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	2,17%
SALDO	6	2,17%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	2,54%
ACESSIBILIDADE	8	2,90%
RIOCARD/BILHETE	8	2,90%
VENTILADORES	10	3,62%
LIMPEZA	12	4,35%
BILHETERIA	13	4,71%
SEGURANÇAS	17	6,16%
AR CONDICIONADO	31	11,23%
CARTÃO PRÉ-MÁQUINA DE	42	15,22%
MÁQUINA DE	45	16,30%
TOTAL	276	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR CATEGORIA

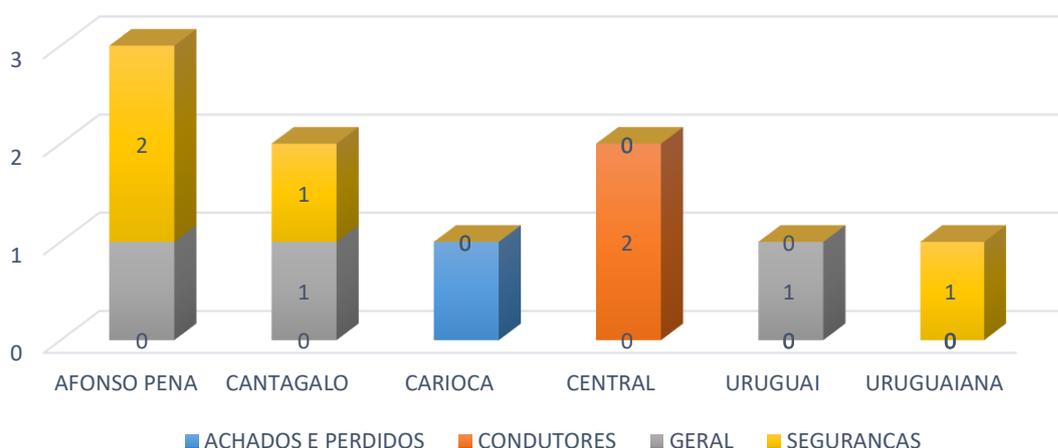




Manifestações Concessionária METRÔRIO

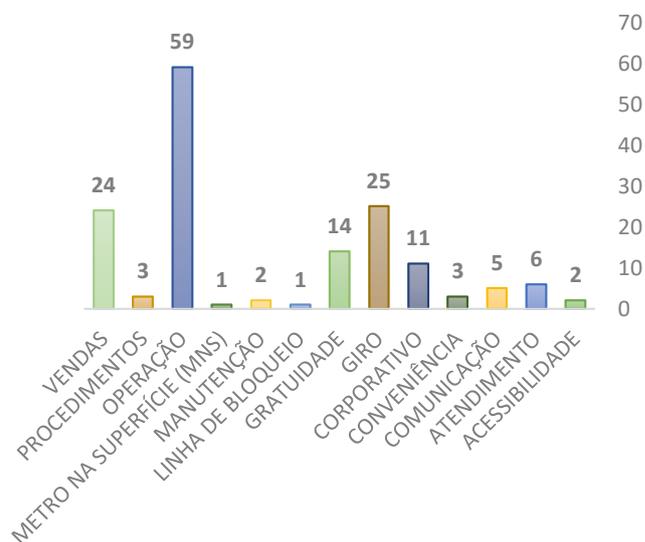
Elogios / Estação	AFONSO PENA	CANTAGALO	CARIOCA	CENTRAL	URUGUAI	URUGUAIANA	TOTAL
ACHADOS E PERDIDOS	0	0	1	0	0	0	1
CONDUTORES	0	0	0	2	0	0	2
GERAL	1	1	0	0	1	0	3
SEGURANÇAS	2	1	0	0	0	1	4
TOTAL	3	2	1	2	1	1	10

Elogios Fevereiro 2020 - Por Estação



Informações	Frequencia	%
ACESSIBILIDADE	2	1,28%
ATENDIMENTO	6	3,85%
COMUNICAÇÃO	5	3,21%
CONVENIÊNCIA	3	1,92%
CORPORATIVO	11	7,05%
GIRO	25	16,03%
GRATUIDADE	14	8,97%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,64%
MANUTENÇÃO	2	1,28%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	0,64%
OPERAÇÃO	59	37,82%
PROCEDIMENTOS	3	1,92%
VENDAS	24	15,38%
Total	156	100,00%

Informações Linha 1 - Fevereiro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Solicitações	Atendimentos	%
GRATUIDADE	1	1,41%
GIRO	2	2,82%
PROCEDIMENTOS	5	7,04%
OPERAÇÃO	6	8,45%
ACHADOS E PERDIDOS	57	80,28%
Total	71	100,00%



Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	4	36,36%
COMUNICAÇÃO	3	27,27%
CONVENIÊNCIA	1	9,09%
ENGENHARIA	1	9,09%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	9,09%
OPERAÇÃO	1	9,09%
Total	11	100,00%



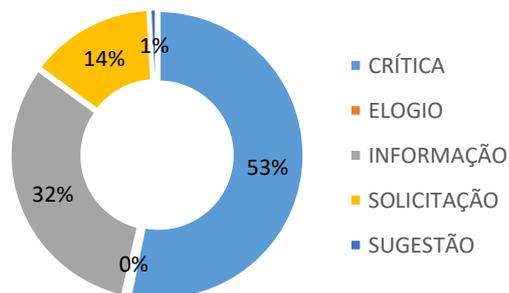


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha 2

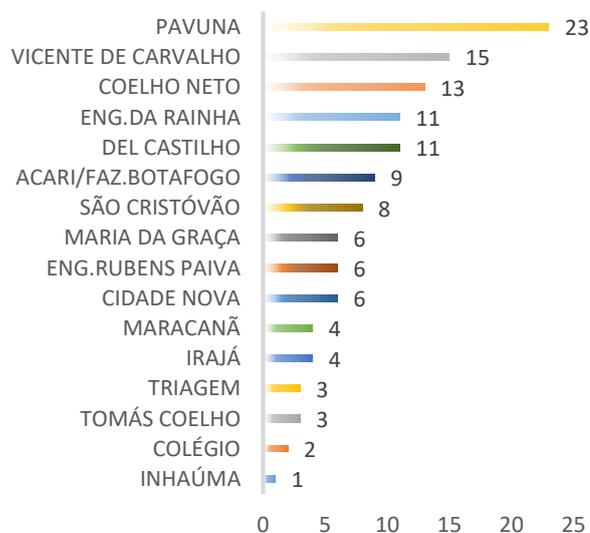
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	125	53,19%
ELOGIO	1	0,43%
INFORMAÇÃO	74	31,49%
SOLICITAÇÃO	33	14,04%
SUGESTÃO	2	0,85%
Total	235	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO
METRÔRIO- FEVEREIRO 2020



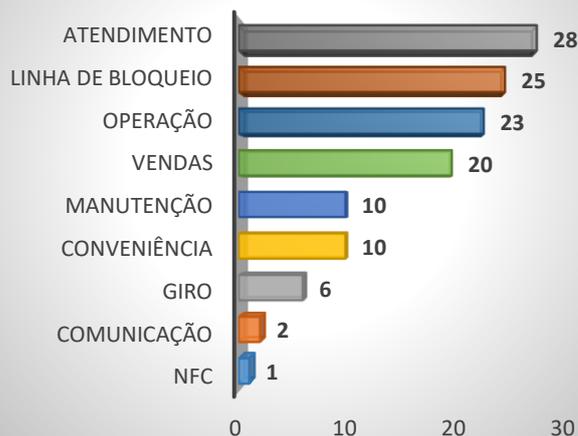
Estação	Reclamações	%
INHAÚMA	1	0,80%
COLÉGIO	2	1,60%
TOMÁS COELHO	3	2,40%
TRIAGEM	3	2,40%
IRAJÁ	4	3,20%
MARACANÃ	4	3,20%
CIDADE NOVA	6	4,80%
ENG.RUBENS PAIVA	6	4,80%
MARIA DA GRAÇA	6	4,80%
SÃO CRISTÓVÃO	8	6,40%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	9	7,20%
DEL CASTILHO	11	8,80%
ENG.DA RAINHA	11	8,80%
COELHO NETO	13	10,40%
VICENTE DE CARVALHO	15	12,00%
PAVUNA	23	18,40%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO
2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
NFC	1	0,80%
COMUNICAÇÃO	2	1,60%
GIRO	6	4,80%
CONVENIÊNCIA	10	8,00%
MANUTENÇÃO	10	8,00%
VENDAS	20	16,00%
OPERAÇÃO	23	18,40%
LINHA DE BLOQUEIO	25	20,00%
ATENDIMENTO	28	22,40%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO
2020 - POR MOTIVO

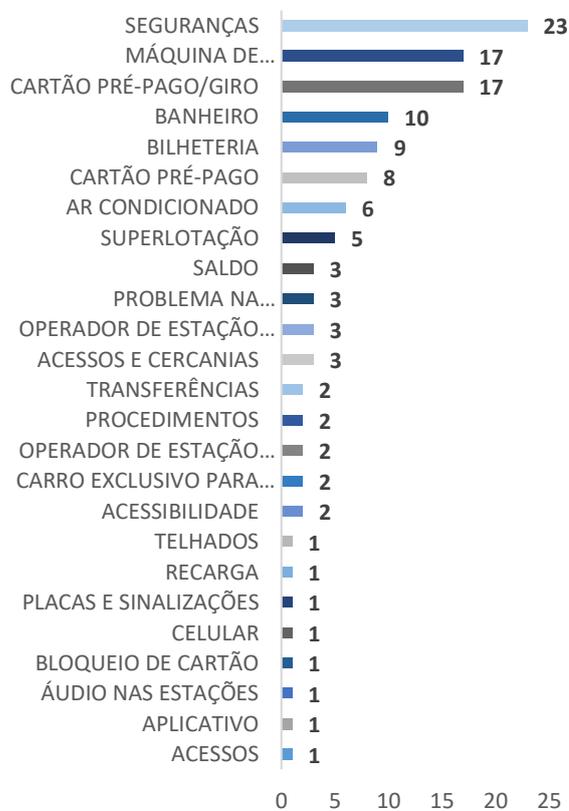




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS	1	0,80%
APLICATIVO	1	0,80%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	0,80%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,80%
CELULAR	1	0,80%
PLACAS E	1	0,80%
RECARGA	1	0,80%
TELHADOS	1	0,80%
ACESSIBILIDADE	2	1,60%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,60%
OPERADOR DE	2	1,60%
PROCEDIMENTOS	2	1,60%
TRANSFERÊNCIAS	2	1,60%
ACESSOS E CERCANIAS	3	2,40%
OPERADOR DE	3	2,40%
PROBLEMA NA	3	2,40%
SALDO	3	2,40%
SUPERLOTAÇÃO	5	4,00%
AR CONDICIONADO	6	4,80%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	6,40%
BILHETERIA	9	7,20%
BANHEIRO	10	8,00%
CARTÃO PRÉ-	17	13,60%
MÁQUINA DE	17	13,60%
SEGURANÇAS	23	18,40%
TOTAL	125	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR CATEGORIA



Elogios Fevereiro 2020 - Por Estação

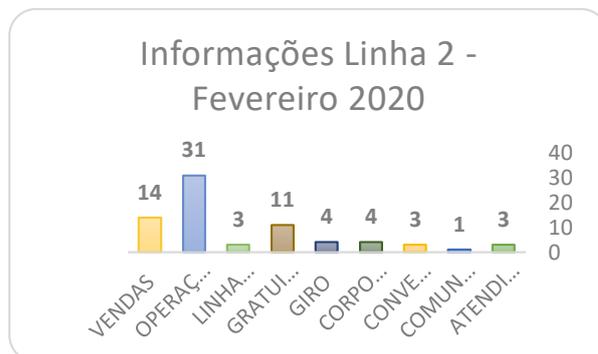


Elogio / Estação	TRIAGEM	Total Geral
QUALIDADE DO SERVIÇO	1	1
Total Geral	1	1



Manifestações Concessionária METRÔRIO

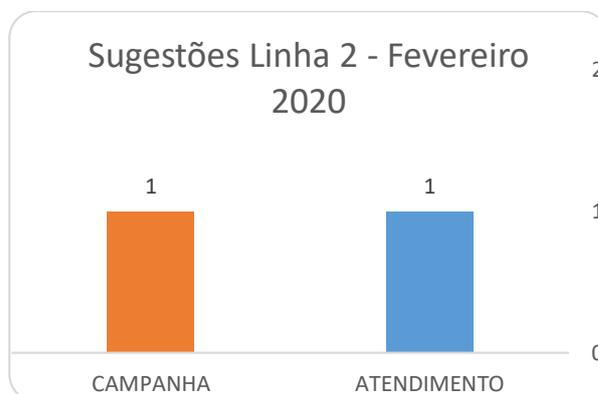
Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	4,05%
COMUNICAÇÃO	1	1,35%
CONVENIÊNCIA	3	4,05%
CORPORATIVO	4	5,41%
GIRO	4	5,41%
GRATUIDADE	11	14,86%
LINHA DE BLOQUEIO	3	4,05%
OPERAÇÃO	31	41,89%
VENDAS	14	18,92%
TOTAL	74	100,00%



Solicitações	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	3,03%
PROCEDIMENTOS	1	3,03%
VENDAS	1	3,03%
OPERAÇÃO	3	9,09%
ACHADOS E PERDIDOS	27	81,82%
Total	33	100,00%



Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	50,00%
CAMPANHA	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%



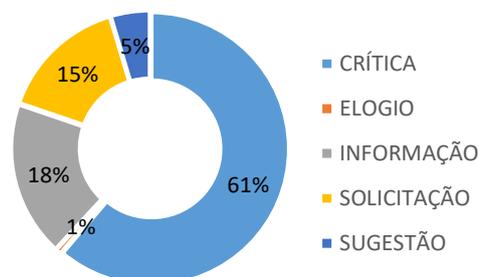


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha 4

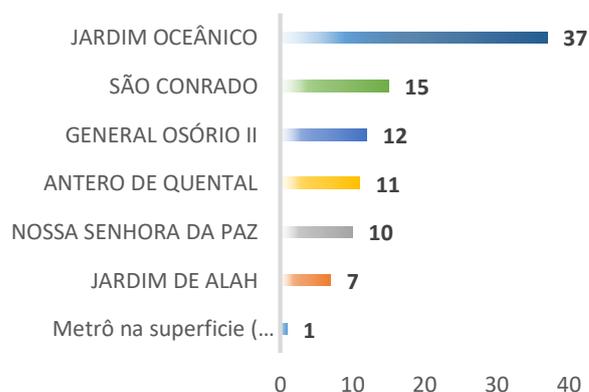
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	93	61,18%
ELOGIO	1	0,66%
INFORMAÇÃO	28	18,42%
SOLICITAÇÃO	23	15,13%
SUGESTÃO	7	4,61%
Total	152	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO
METRÔRIO- FEVEREIRO 2020



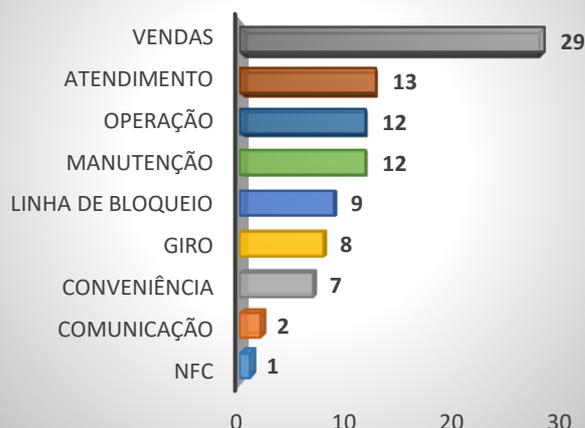
Estação	Reclamações	%
Metrô na superfície (ANTERO de QUINTAL - GAVEA)	1	1,08%
JARDIM DE ALAH	7	7,53%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	10,75%
ANTERO DE QUINTAL	11	11,83%
GENERAL OSÓRIO II	12	12,90%
SÃO CONRADO	15	16,13%
JARDIM OCEÂNICO	37	39,78%
TOTAL	93	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO
2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
NFC	1	1,08%
COMUNICAÇÃO	2	2,15%
CONVENIÊNCIA	7	7,53%
GIRO	8	8,60%
LINHA DE BLOQUEIO	9	9,68%
MANUTENÇÃO	12	12,90%
OPERAÇÃO	12	12,90%
ATENDIMENTO	13	13,98%
VENDAS	29	31,18%
Total Geral	93	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO
2020 - POR MOTIVO





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	1	1,08%
ACESSOS E	1	1,08%
ÁUDIO NAS	1	1,08%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,08%
CELULAR	1	1,08%
CONDUTORES DE	1	1,08%
ILUMINAÇÃO	1	1,08%
LIMPEZA	1	1,08%
MONITORES	1	1,08%
OPERADOR DE	1	1,08%
PLACAS E	1	1,08%
RECARGA	1	1,08%
SUPERLOTAÇÃO	1	1,08%
VALIDADOR	1	1,08%
CARNAVAL	2	2,15%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,15%
OPERADOR DE	2	2,15%
RIOCARD/BILHETE	2	2,15%
BLOQUEIO DE	3	3,23%
SALDO	3	3,23%
VENTILADORES	3	3,23%
CARTÃO PRÉ-	5	5,38%
MÚSICOS NO VAGÃO	5	5,38%
AR CONDICIONADO	7	7,53%
BANHEIRO	7	7,53%
SEGURANÇAS	9	9,68%
MÁQUINA DE	29	31,18%
TOTAL	93	100,00

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR CATEGORIA



Elogios Fevereiro 2020 - Por Estação



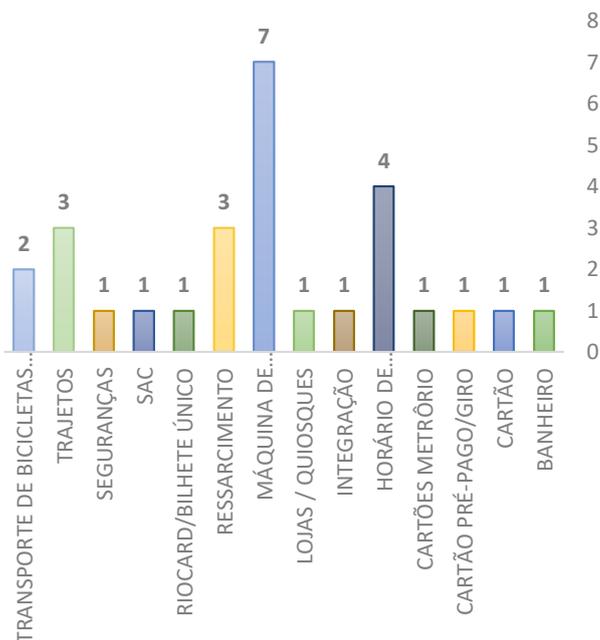
Elogio / Estação	GENERAL OSÓRIO II	%
OUTROS	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

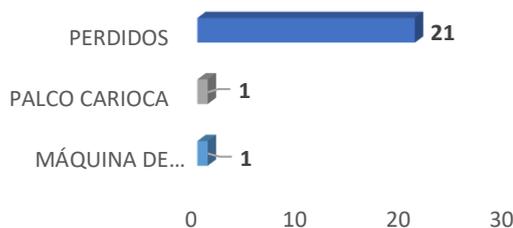
Tipo de Informação	Frequência	%
BANHEIRO	1	3,57%
CARTÃO	1	3,57%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	1	3,57%
CARTÕES METRÔRIO	1	3,57%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	14,29%
INTEGRAÇÃO	1	3,57%
LOJAS / QUIOSQUES	1	3,57%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	7	25,00%
RESSARCIMENTO	3	10,71%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	3,57%
SAC	1	3,57%
SEGURANÇAS	1	3,57%
TRAJETOS	3	10,71%
TRANSPORTE DE BICICLETAS E PRANCHAS	2	7,14%
TOTAL	28	100,00%

Informações Linha 4 - Fevereiro 2020



Solicitações	Frequência	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	4,35%
PALCO CARIOCA	1	4,35%
PERDIDOS	21	91,30%
TOTAL	23	100,00%

Solicitações Linha 4 - Fevereiro 2020



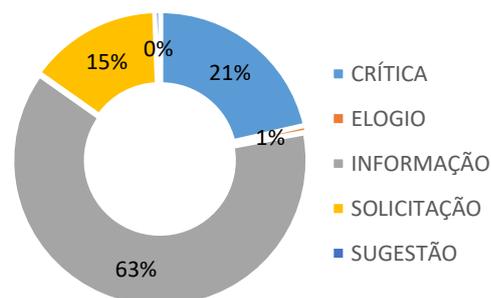


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha Não Informada

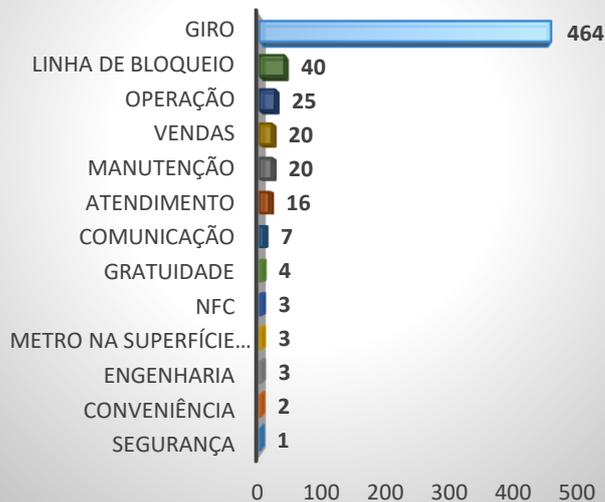
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	608	21,40%
ELOGIO	18	0,63%
INFORMAÇÃO	1784	62,79%
SOLICITAÇÃO	415	14,61%
SUGESTÃO	16	0,56%
Total	2841	100,00%

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO- FEVEREIRO 2020



Motivo	Reclamações	%
SEGURANÇA	1	0,16%
CONVENIÊNCIA	2	0,33%
ENGENHARIA	3	0,49%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	3	0,49%
NFC	3	0,49%
GRATUIDADE	4	0,66%
COMUNICAÇÃO	7	1,15%
ATENDIMENTO	16	2,63%
MANUTENÇÃO	20	3,29%
VENDAS	20	3,29%
OPERAÇÃO	25	4,11%
LINHA DE BLOQUEIO	40	6,58%
GIRO	464	76,32%
Total	608	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR MOTIVO

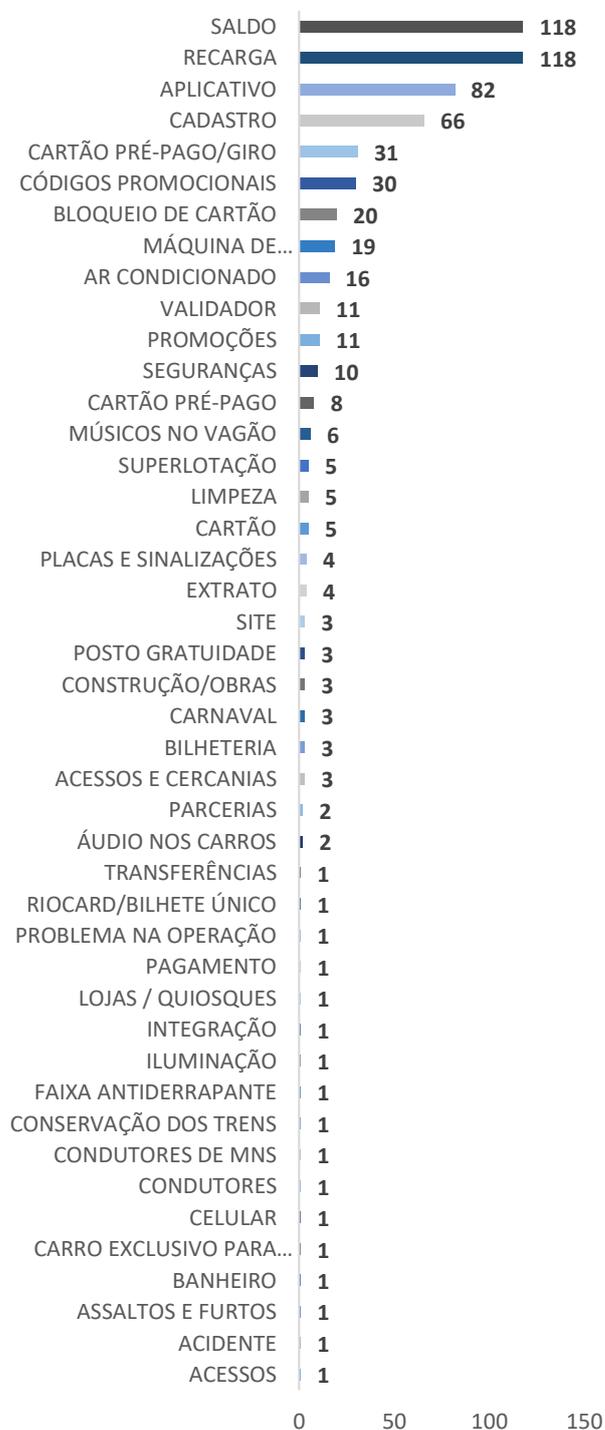




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS	1	0,16%
ACIDENTE	1	0,16%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,16%
BANHEIRO	1	0,16%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,16%
CELULAR	1	0,16%
CONDUTORES	1	0,16%
CONDUTORES DE MNS	1	0,16%
CONSERVAÇÃO DOS	1	0,16%
FAIXA	1	0,16%
ILUMINAÇÃO	1	0,16%
INTEGRAÇÃO	1	0,16%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,16%
PAGAMENTO	1	0,16%
PROBLEMA NA	1	0,16%
RIOCARD/BILHETE	1	0,16%
TRANSFERÊNCIAS	1	0,16%
ÁUDIO NOS CARROS	2	0,33%
PARCERIAS	2	0,33%
ACESSOS E CERCANIAS	3	0,49%
BILHETERIA	3	0,49%
CARNAVAL	3	0,49%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	3	0,49%
POSTO GRATUIDADE	3	0,49%
SITE	3	0,49%
EXTRATO	4	0,66%
PLACAS E	4	0,66%
CARTÃO	5	0,82%
LIMPEZA	5	0,82%
SUPERLOTAÇÃO	5	0,82%
MÚSICOS NO VAGÃO	6	0,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	1,32%
SEGURANÇAS	10	1,64%
PROMOÇÕES	11	1,81%
VALIDADOR	11	1,81%
AR CONDICIONADO	16	2,63%
MÁQUINA DE	19	3,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	20	3,29%
CÓDIGOS	30	4,93%
CARTÃO PRÉ-	31	5,10%
CADASTRO	66	10,86%
APLICATIVO	82	13,49%
RECARGA	118	19,41%
SALDO	118	19,41%
TOTAL	608	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2020 - POR CATEGORIA





Manifestações Concessionária METRÔRIO

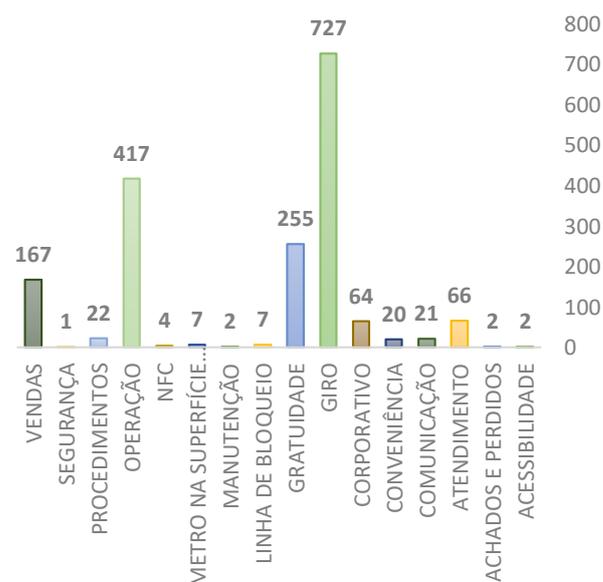
Elogios	Frequência	%
ATUALIZAÇÃO DO APP	14	77,78%
BÔNUS PROGRESSIVO	1	5,56%
CORDIALIDADE	2	11,11%
OUTROS	1	5,56%
TOTAL	18	100,00%

Elogios - Fevereiro 2020



Informações	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	2	0,11%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,11%
ATENDIMENTO	66	3,70%
COMUNICAÇÃO	21	1,18%
CONVENIÊNCIA	20	1,12%
CORPORATIVO	64	3,59%
GIRO	727	40,75%
GRATUIDADE	255	14,29%
LINHA DE BLOQUEIO	7	0,39%
MANUTENÇÃO	2	0,11%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	7	0,39%
NFC	4	0,22%
OPERAÇÃO	417	23,37%
PROCEDIMENTOS	22	1,23%
SEGURANÇA	1	0,06%
VENDAS	167	9,36%
TOTAL	1784	100,00%

Informações Linha Não Informada - Fevereiro 2020

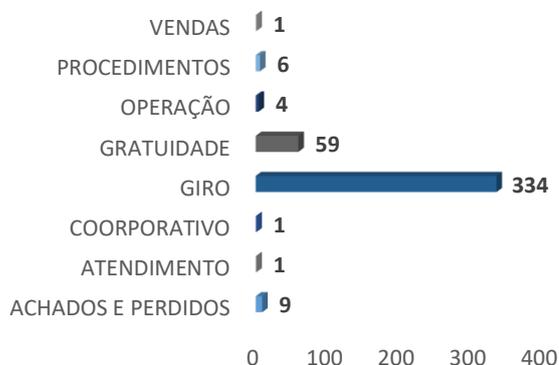




Manifestações Concessionária METRÔRIO

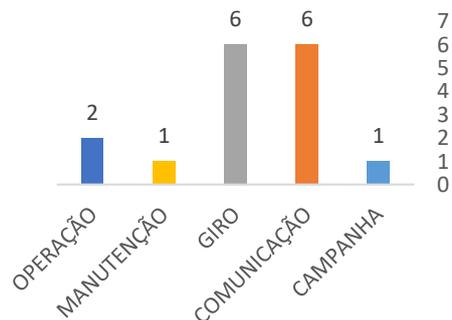
Solicitação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	9	2,17%
ATENDIMENTO	1	0,24%
COORPORATIVO	1	0,24%
GIRO	334	80,48%
GRATUIDADE	59	14,22%
OPERAÇÃO	4	0,96%
PROCEDIMENTOS	6	1,45%
VENDAS	1	0,24%
TOTAL	415	100,00%

Solicitações Linha Não Informada - Fevereiro 2020



Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	1	6,25%
COMUNICAÇÃO	6	37,50%
GIRO	6	37,50%
MANUTENÇÃO	1	6,25%
OPERAÇÃO	2	12,50%
Total Geral	16	100,00%

Sugestões Linha Não Informada - Fevereiro 2020



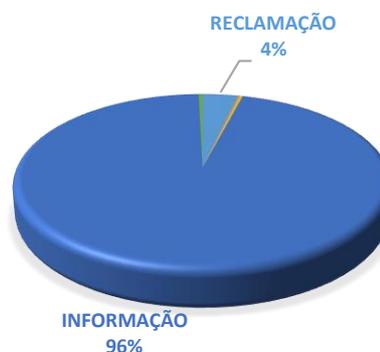


Manifestações Concessionária CCR Barcas

Manifestações na Concessionária CCR Barcas

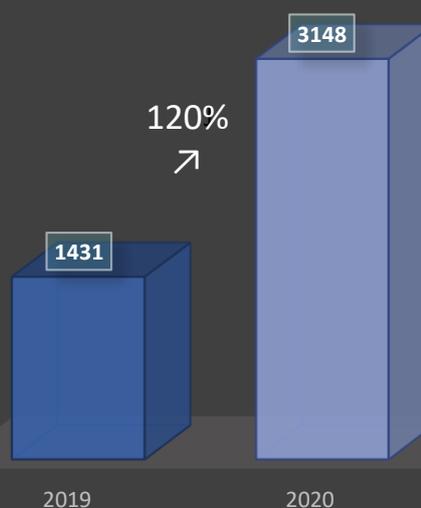
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	112	3,56%
RESSARCIMENTO	3	0,10%
SUGESTÃO	5	0,16%
ELOGIO	7	0,22%
INFORMAÇÃO	3009	95,58%
SOLICITAÇÃO	12	0,38%
TOTAL	3148	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

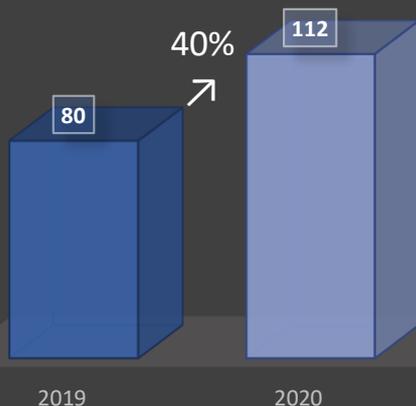


MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	80	112
RESSARCIMENTO	1	3
SUGESTÃO	0	5
ELOGIO	5	7
INFORMAÇÃO	1336	3009
SOLICITAÇÃO	9	12
Total	1431	3148

MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - FEVEREIRO 2020



RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - FEVEREIRO 2020

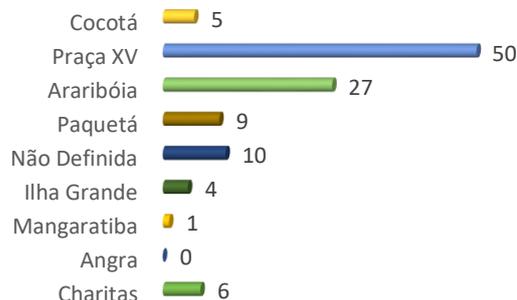




Manifestações Concessionária CCR Barcas

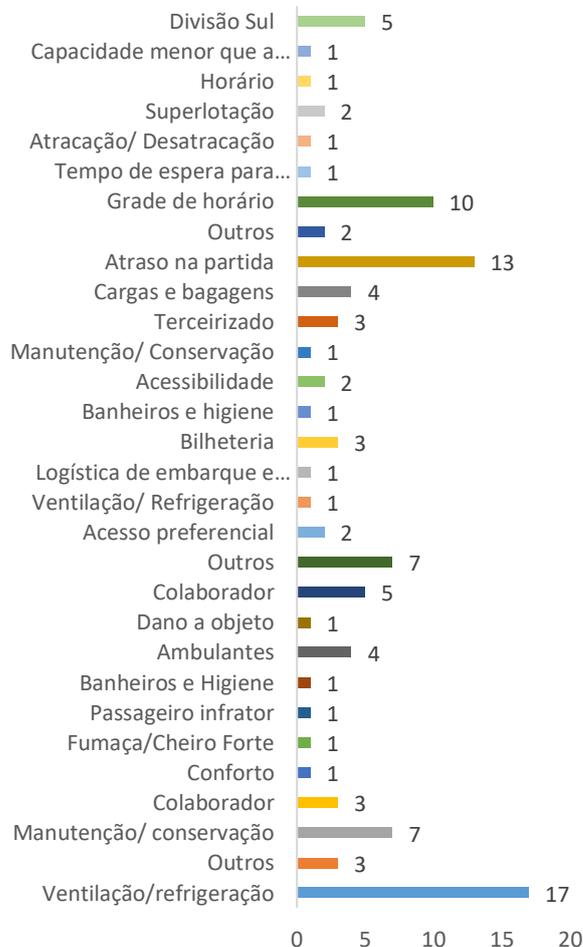
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Charitas	6	5,36%
Angra	0	0,00%
Mangaratiba	1	0,89%
Ilha Grande	4	3,57%
Não Definida	10	8,93%
Paquetá	9	8,04%
Araribóia	27	24,11%
Praça XV	50	44,64%
Cocotá	5	4,46%
TOTAL	112	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	RECLAMAÇÕES	%
Ventilação/refrigeração	17	15,18%
Outros	3	2,68%
Manutenção/	7	6,25%
Colaborador	3	2,68%
Conforto	1	0,89%
Fumaça/Cheiro Forte	1	0,89%
Passageiro infrator	1	0,89%
Banheiros e Higiene	1	0,89%
Ambulantes	4	3,57%
Dano a objeto	1	0,89%
Colaborador	5	4,46%
Outros	7	6,25%
Acesso preferencial	2	1,79%
Ventilação/ Refrigeração	1	0,89%
Logística de embarque e	1	0,89%
Bilheteria	3	2,68%
Banheiros e higiene	1	0,89%
Acessibilidade	2	1,79%
Manutenção/	1	0,89%
Terceirizado	3	2,68%
Cargas e bagagens	4	3,57%
Atraso na partida	13	11,61%
Outros	2	1,79%
Grade de horário	10	8,93%
Tempo de espera para	1	0,89%
Atracação/ Desatracação	1	0,89%
Superlotação	2	1,79%
Horário	1	0,89%
Capacidade menor que a	1	0,89%
Divisão Sul	5	4,46%
Esquema especial de	3	2,68%
Bilhete único/ RioCard	3	2,68%
TV Barcas/ publicidade	1	0,89%
TOTAL	112	100,00%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

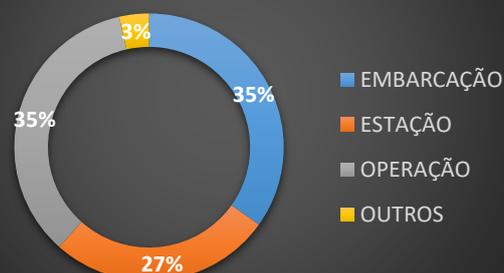




Manifestações Concessionária CCR Barcas

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	39	34,82%
ESTAÇÃO	30	26,79%
OPERAÇÃO	39	34,82%
OUTROS	4	3,57%
TOTAL	112	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	17	43,59%
VVOutros	3	7,69%
Manutenção/ conservação	7	17,95%
Colaborador	3	7,69%
Conforto	1	2,56%
Fumaça/Cheiro Forte	1	2,56%
Passageiro infrator	1	2,56%
Banheiros e Higiene	1	2,56%
Ambulantes	4	10,26%
Dano a objeto	1	2,56%
TOTAL	39	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	5	16,67%
Outros	7	23,33%
Acesso preferencial	2	6,67%
Ventilação/ Refrigeração	1	3,33%
Logística de embarque e	1	3,33%
Bilheteria	3	10,00%
Banheiros e higiene	1	3,33%
Acessibilidade	2	6,67%
Manutenção/ Conservação	1	3,33%
Terceirizado	3	10,00%
Cargas e bagagens	4	13,33%
TOTAL	30	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES





Manifestações Concessionária CCR Barcas

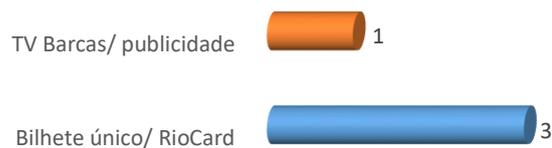
OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	13	33,33%
Outros	2	5,13%
Grade de horário	10	25,64%
Tempo de espera para embarque	1	2,56%
Atracação/ Desatracação	1	2,56%
Superlotação	2	5,13%
Horário	1	2,56%
Capacidade menor que a demanda	1	2,56%
Divisão Sul	5	12,82%
Esquema especial de feriado	3	7,69%
TOTAL	39	100,00%

OUTROS	TOTAL	%
Bilhete único/ RioCard	3	75,00%
TV Barcas/ publicidade	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



OUTRAS RECLAMAÇÕES





Manifestações Concessionária ROTA 116

Manifestações na Concessionária Rota 116

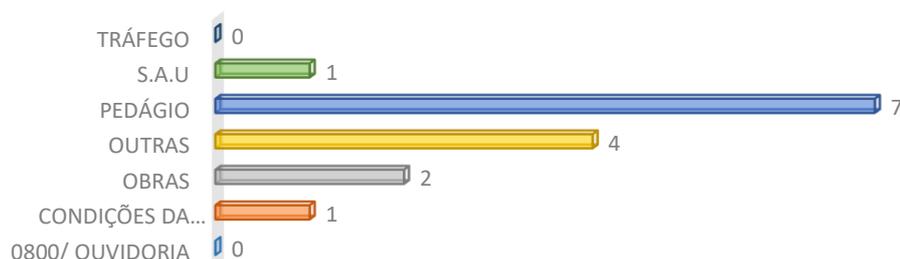
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	3	0,37%
RECLAMAÇÃO	15	1,21%
ELOGIO	2	0,00%
SOLICITAÇÃO	1359	96,66%
RESSARCIMENTO	22	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
TOTAL	1401	100,00%

Manifestações Rota 116 - Fevereiro 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
0800/ OUVIDORIA	0	0,00%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	1	30,77%
OBRAS	2	7,69%
OUTRAS	4	7,69%
PEDÁGIO	7	53,85%
S.A.U	1	0,00%
TRÁFEGO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Manifestações Rota 116 - Fevereiro 2020

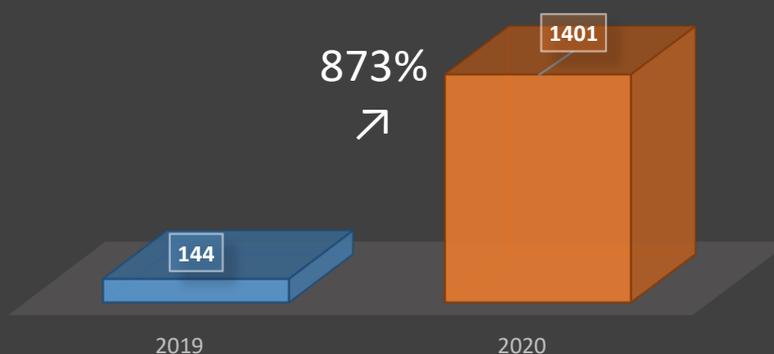




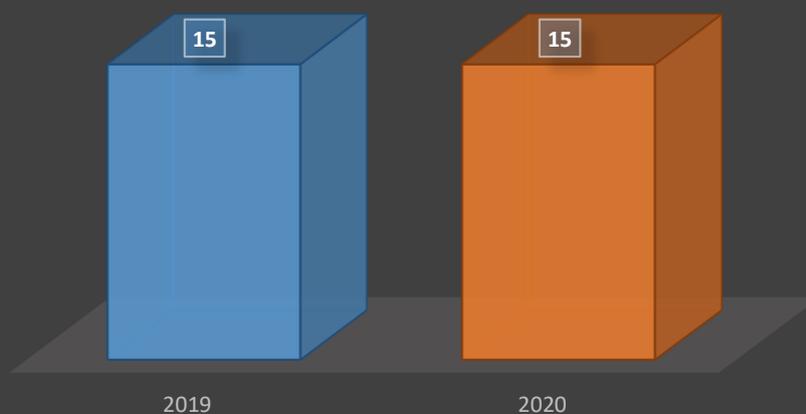
Manifestações Concessionária ROTA 116

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	6	3
RECLAMAÇÃO	15	15
ELOGIO	0	2
SOLICITAÇÃO	108	1359
RESSARCIMENTO	15	22
SUGESTÃO	0	0
TROTE	0	0
Total	144	1401

MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - FEVEREIRO



RECLAMAÇÕES ROTA 116 - FEVEREIRO



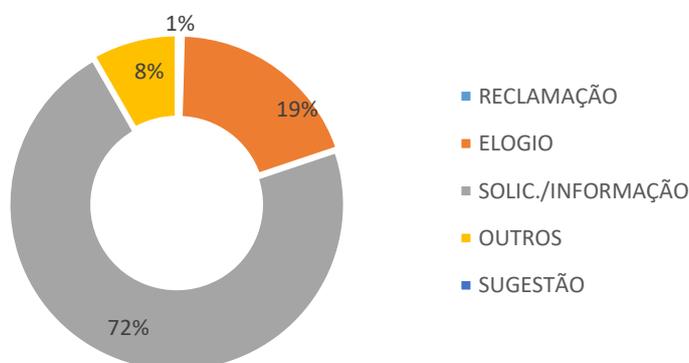


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

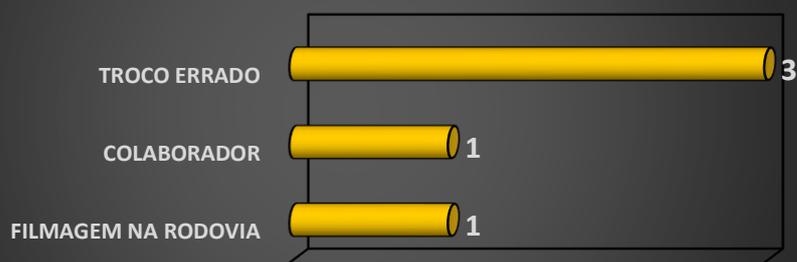
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,74%
ELOGIO	228	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	846	72,46%
OUTROS	97	9,62%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	1176	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - FEVEREIRO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
FILMAGEM NA RODOVIA	1	20,00%
COLABORADOR	1	20,00%
TROCO ERRADO	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - FEVEREIRO 2020

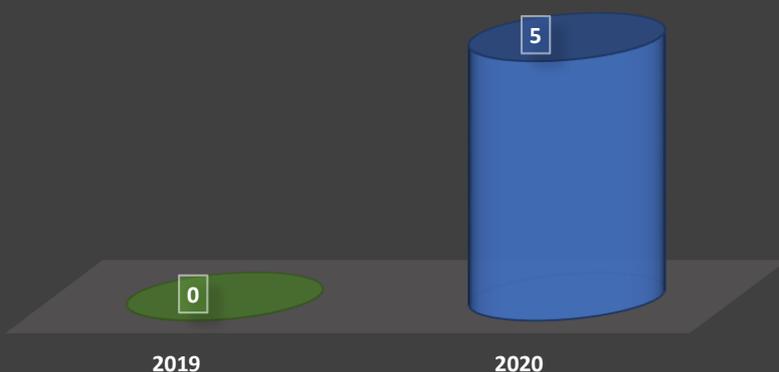




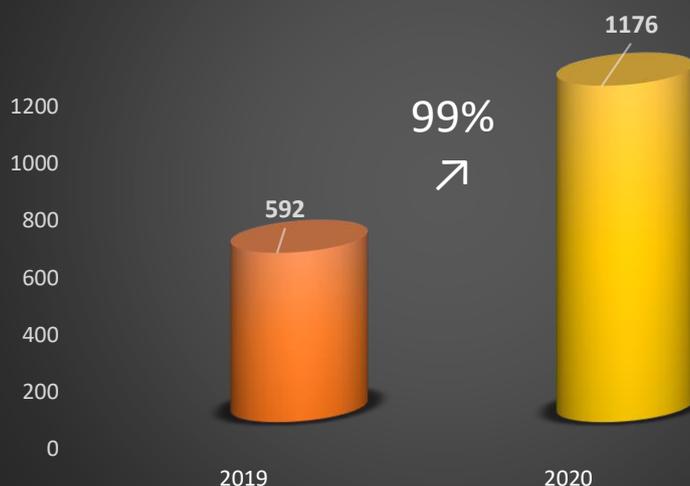
Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	0	5
ELOGIO	192	228
SOLIC./INFORMAÇÃO	388	846
OUTROS	11	97
SUGESTÃO	1	0
TOTAL	592	1176

RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - FEVEREIRO



MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - FEVEREIRO



Conclusão

Com base em nossos dados referentes ao mês de fevereiro de 2020, houve uma queda de 6% no número de manifestações, em relação ao mês anterior. Contudo, o número de reclamações mais que dobrou, houve um aumento de 124%.

O canal mais utilizado para realizar manifestações foi o Call Center, quanto à reclamações, e-mail e call center são canais que os usuários mais utilizam para realizar reclamações.

Nos atendimentos da Ouvidoria da Agetransp, a Concessionária Supervia foi a que mais obteve reclamações. Cerca de 46,43% das reclamações foram a respeito do sistema de trens, além de registrar um aumento de 42% com relação ao mesmo mês no ano passado.

O Metrôrio foi a 3ª Concessionária mais reclamada, apresentando 41 reclamações em fevereiro de 2020, o número de reclamações mais que triplicou quando se comparado ao mesmo mês em 2019.

A CCR Barcas foi a 2ª Concessionária mais reclamada, mas o destaque é para seu enorme crescimento em relação ao ano passado. Houve um aumento de 600% das reclamações da CCR Barcas. Foram 42 em fevereiro deste ano e 6 no ano passado.

Esta Ouvidoria só recebeu uma reclamação sobre a Rota 116, o mesmo número em fevereiro do ano Passado.

Sobre a CCR Via Lagos, esta Ouvidoria não recebeu nenhuma reclamação tanto em fevereiro de 2020 quanto de 2019.

No que tange as manifestações realizadas diretamente com as Concessionárias, a Supervia recebeu 825 reclamações, o que equivale a uma média de 28 reclamações por dia. O ramal mais reclamado foi o ramal de Deodoro, que obteve 342 reclamações, uma média de aproximadamente 12 reclamações diárias. Santa Cruz foi o segundo ramal mais reclamado, obtendo 170 reclamações, uma média de aproximadamente 6 reclamações por dia, e Japeri 150 reclamações.

O assunto mais frequente nas reclamações foi sobre a pontualidade dos trens, 133 reclamações, o equivalente a 16% do total.

O Metrô Rio obteve 1102 reclamações no mês de fevereiro do ano atual. Uma média de 38 reclamações diárias, sendo a Concessionária a mais reclamada no que tange reclamações diretamente nas Concessionárias reguladas pela Agetransp. A maioria das reclamações não tiveram informação de linha e o assunto mais frequente foi sobre Cartão Giro. Aproximadamente 46% das reclamações dos usuários foram a respeito do cartão giro fornecido pela Concessionária.

Das Linhas Informadas, a Linha 1 foi o motivo mais frequente das reclamações, correspondendo a uma média aproximada de 9,5 reclamações por dia. A Estação Líder no ranking de reclamações foi a Estação Jardim Oceânico, com 37 reclamações.

A CCR Barcas recebeu 112 reclamações no mês, o que equivale a 3,86 reclamações diárias. Houve um aumento de 40% das reclamações se comparado com o ano passado.

A linha mais reclamada foi a de praça XV, correspondendo a 45% das reclamações totais e de modo geral, a maior insatisfação dos usuários é em relação a ventilação nas embarcações.

Na Rota 116, o maior número de reclamações foi com relação ao pedágio, que obteve mais da metade do número de reclamações totais da Concessionárias.

A CCR Via Lagos teve seu maior número de reclamações voltados para troco errado na praça de pedágio.

Rio de Janeiro, 26 de março de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5