



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório dos Atendimentos

Março de 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 Março de 2020	5
Comparativo Março de 2019 X Março de 2020	11
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia	12
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio	17
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas	21
Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116	24
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos	25
Manifestações na Concessionária Supervia	26
Ramal Belford Roxo.....	32
Ramal Deodoro.....	33
Ramal Guapimirim	35
Ramal Japeri.....	36
Ramal Paracambi	38
Ramal Santa Cruz.....	39
Ramal Saracuruna.....	41
Ramal Vila Inhomirim.....	43
Manifestações na Concessionária Metrôrio.....	49
Linha 1	57
Linha 2.....	61
Linha 4.....	66
Linha Não Informada	69
Manifestações na Concessionária CCR Barcas	73
Manifestações na Concessionária Rota 116.....	77
Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....	79
Conclusão.....	81

Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de março 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.

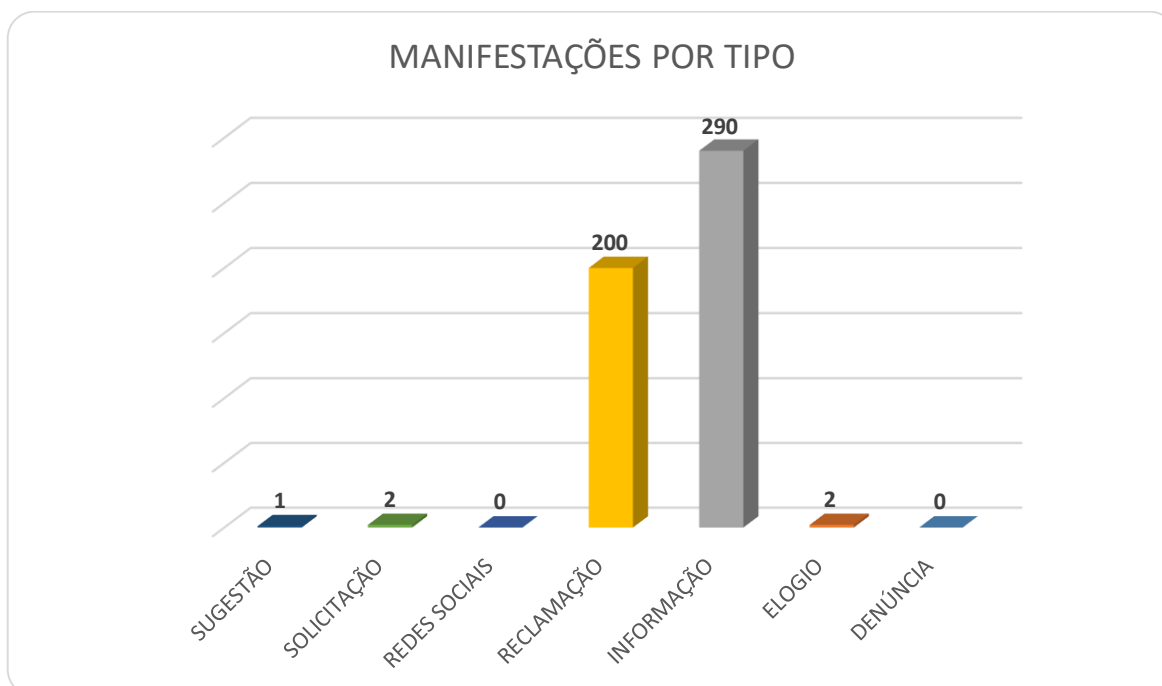
Também possui o intuito de elucidar os principais motivos que levam os clientes destas Concessionárias a recorrer a esta Ouvidoria, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços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

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

O mês de referência se trata de um mês atípico, sendo este um período de constantes mudanças devido à epidemia do novo Corona vírus que atingiu o Brasil e o mundo. Foi o mês que, efetivamente, o Governo do Estado adotou medidas para combater a COVID-19 através do isolamento social e medidas de higienização em todos os locais, inclusive nos transportes públicos, local este de grande aglomeração de pessoas.

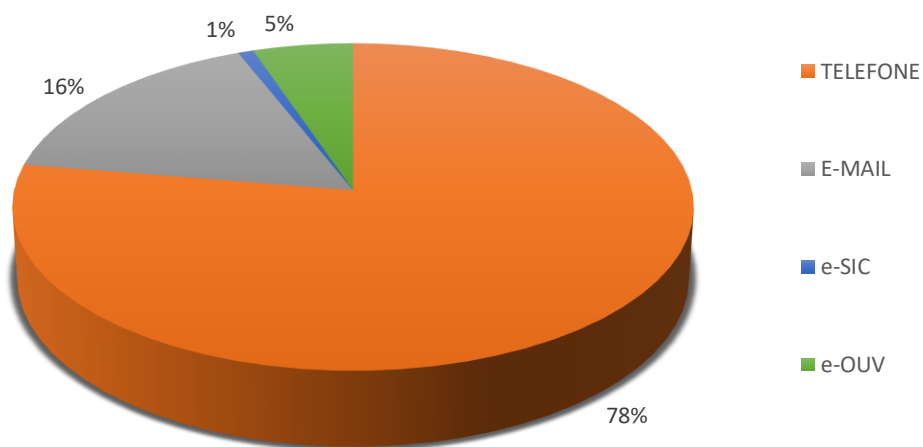
Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Março de 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	2	0,40%
INFORMAÇÃO	290	58,59%
RECLAMAÇÃO	200	40,40%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	2	0,40%
SUGESTÃO	1	0,20%
TOTAL	495	100,00%

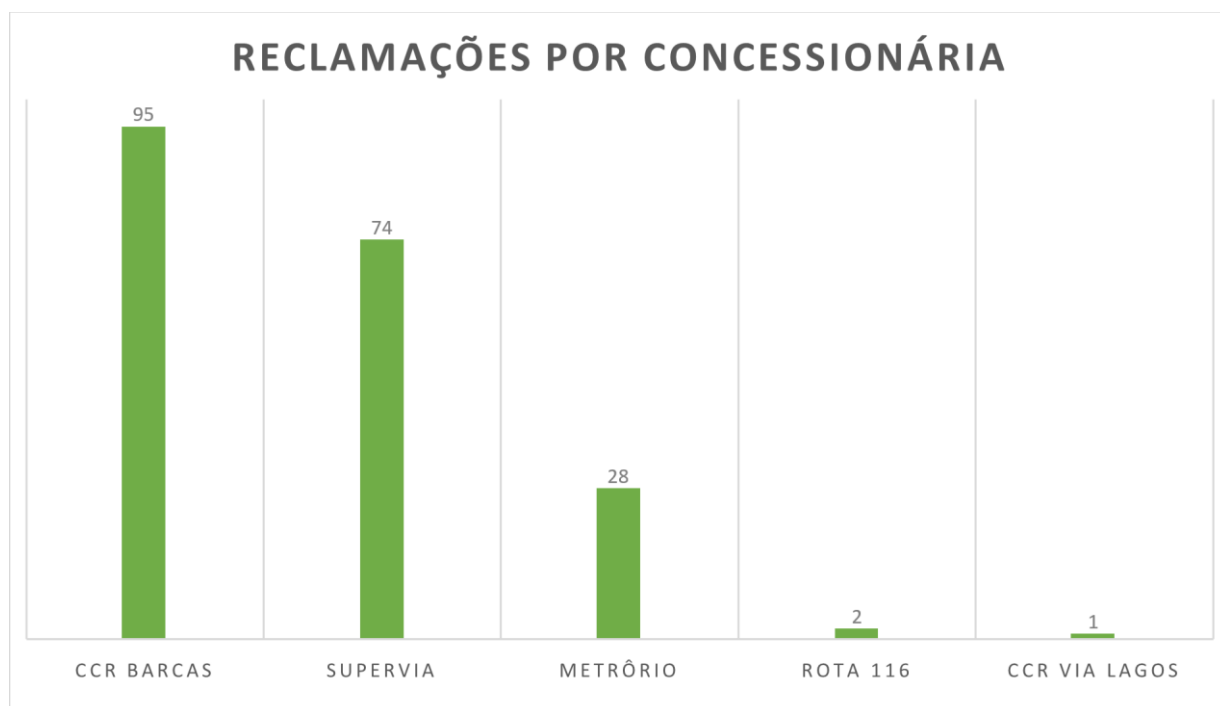


MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	2	109	272	0	1	384
E-MAIL	0	0	80	0	1	0	81
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	4	0	0	4
e-OUV	0	0	11	14	1	0	26
TOTAL	0	2	200	290	2	1	495

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

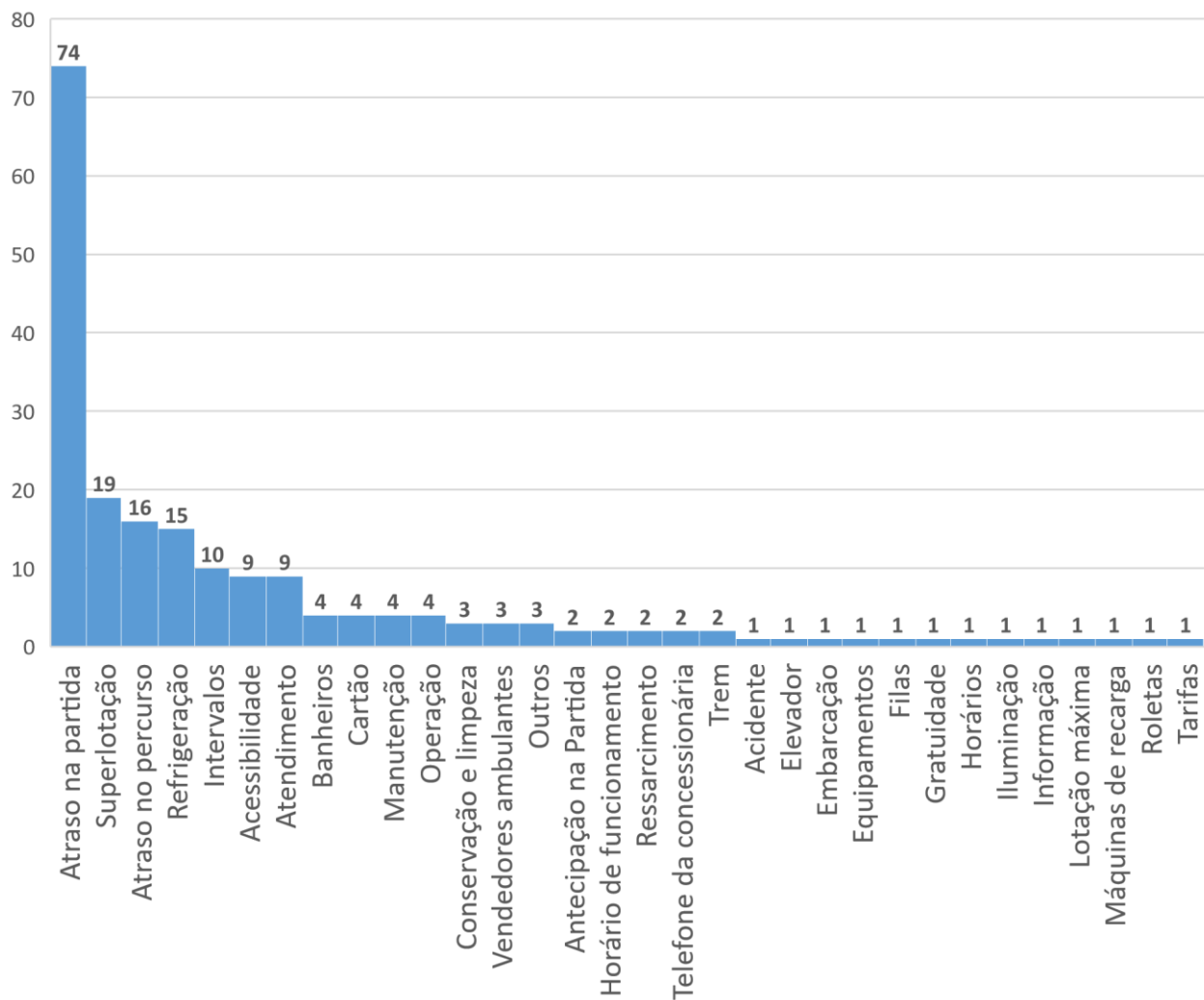


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
CCR Barcas	95	47,50%
CCR Via Lagos	1	0,50%
MetrôRio	28	14,00%
Rota 116	2	1,00%
Supervia	74	37,00%
Total	200	100,00%



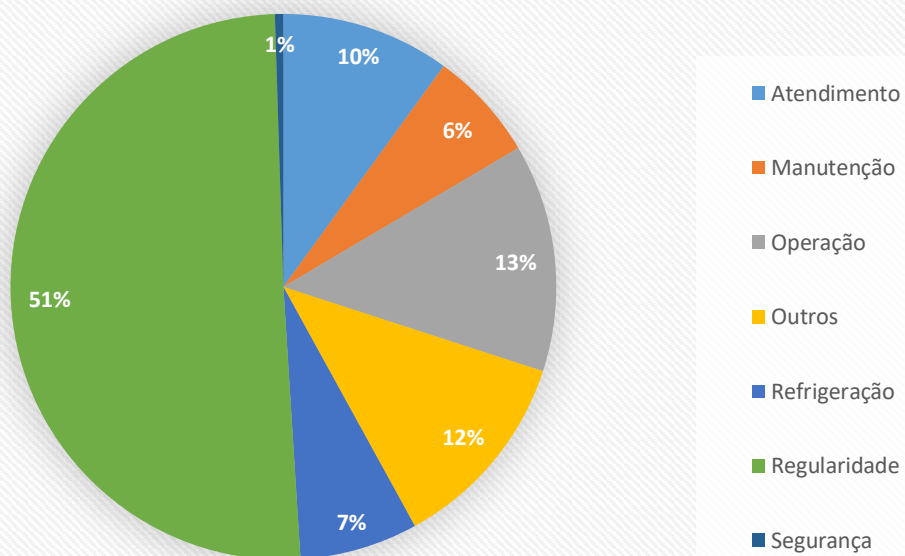
Reclamações Por Assunto		
Assunto	Frequência	%
Acessibilidade	9	4,50%
Acidente	1	0,50%
Antecipação na Partida	2	1,00%
Atendimento	9	4,50%
Atraso na partida	74	37,00%
Atraso no percurso	16	8,00%
Banheiros	4	2,00%
Cartão	4	2,00%
Conservação e limpeza	3	1,50%
Elevador	1	0,50%
Embarcação	1	0,50%
Equipamentos	1	0,50%
Filas	1	0,50%
Gratuidade	1	0,50%
Horário de funcionamento	2	1,00%
Horários	1	0,50%
Iluminação	1	0,50%
Informação	1	0,50%
Intervalos	10	5,00%
Lotação máxima	1	0,50%
Manutenção	4	2,00%
Máquinas de recarga	1	0,50%
Operação	4	2,00%
Refrigeração	15	7,50%
Ressarcimento	2	1,00%
Roletas	1	0,50%
Superlotação	19	9,50%
Tarifas	1	0,50%
Telefone da concessionária	2	1,00%
Trem	2	1,00%
Vendedores ambulantes	3	1,50%
Outros	3	1,50%
Total	200	100,00%

Assunto das Reclamações

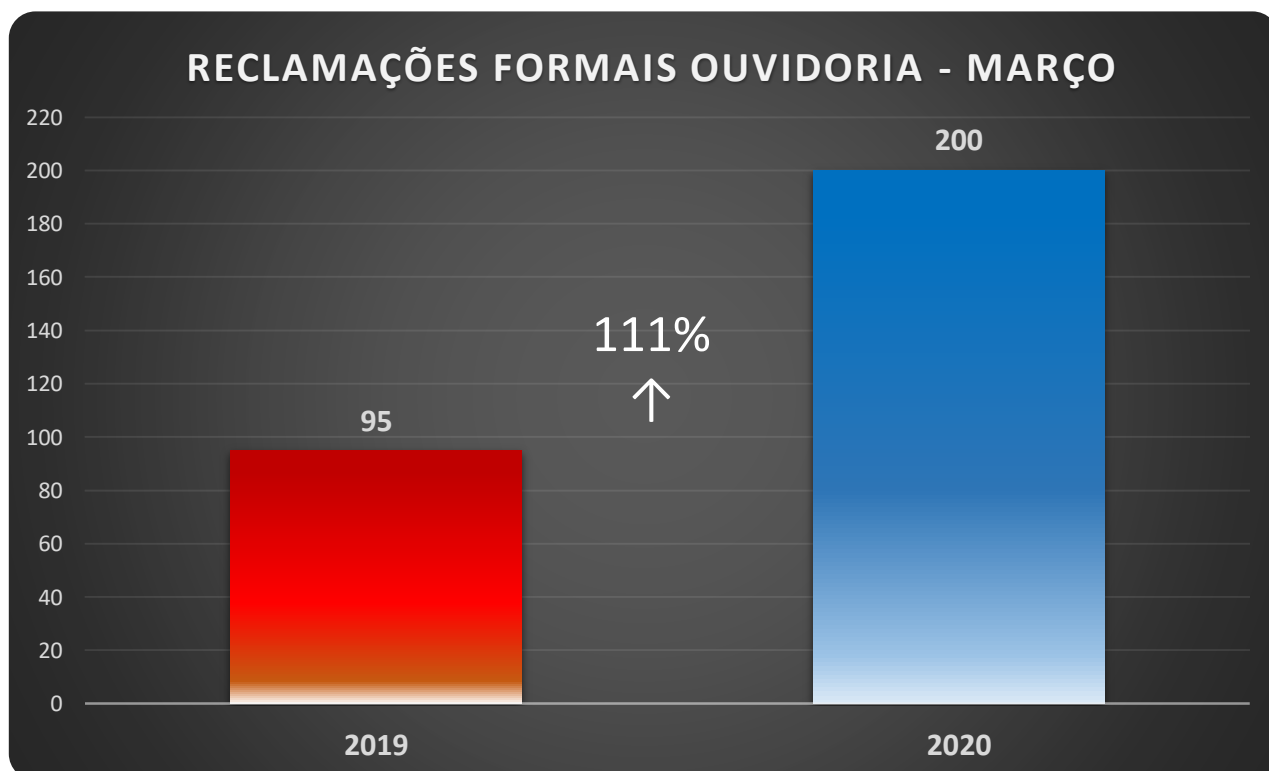
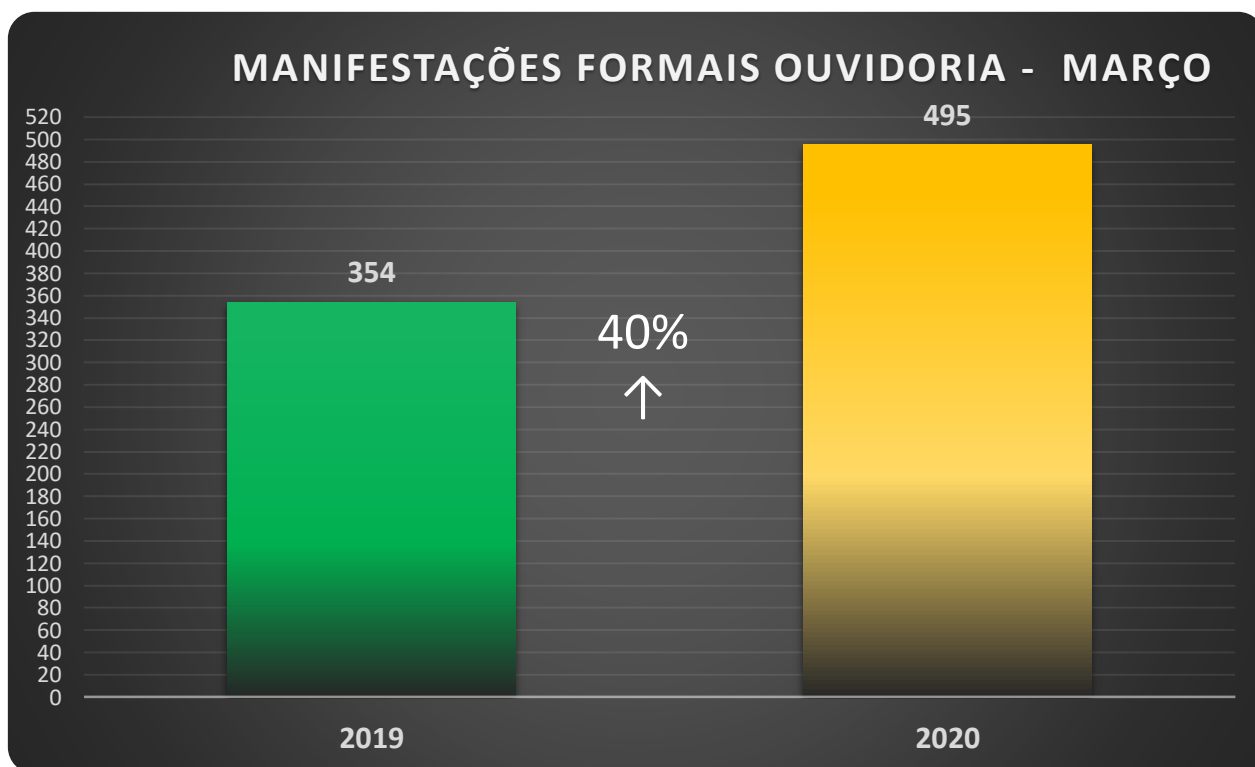


Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	20	10,00%
Manutenção	13	6,50%
Operação	27	13,50%
Outros	24	12,00%
Refrigeração	14	7,00%
Regularidade	101	50,50%
Segurança	1	0,50%
Total	200	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



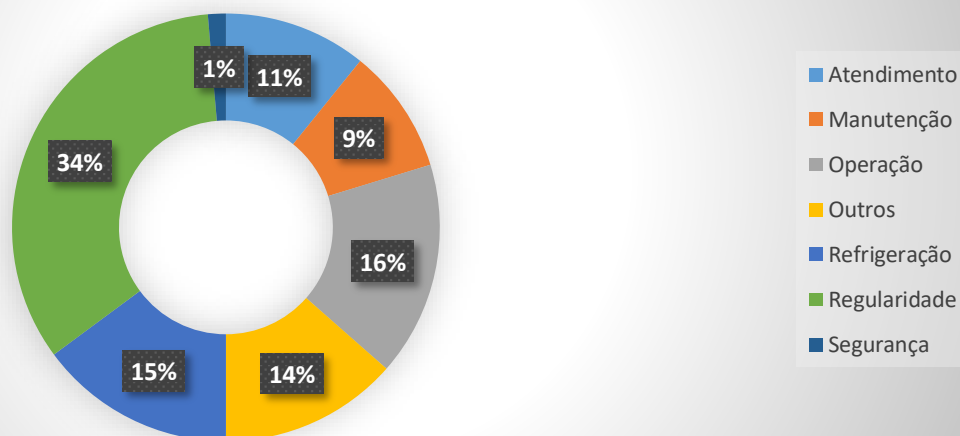
Comparativo Março de 2019 X Março de 2020



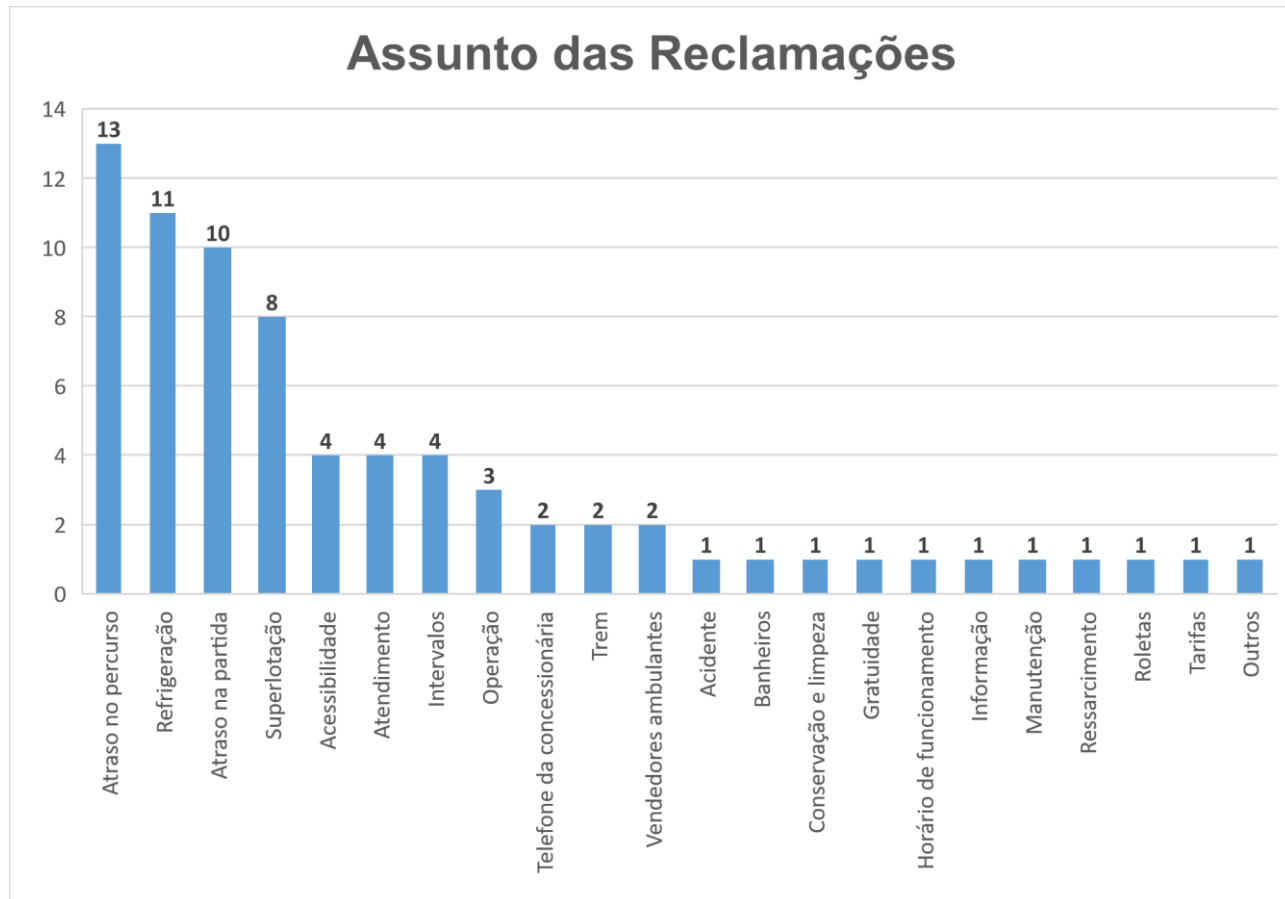
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia

Categorização	Total	%
Atendimento	8	10,81%
Manutenção	7	9,46%
Operação	12	16,22%
Outros	10	13,51%
Refrigeração	11	14,86%
Regularidade	25	33,78%
Segurança	1	1,35%
Total	74	100,00%

Reclamações da Supervia por categoria

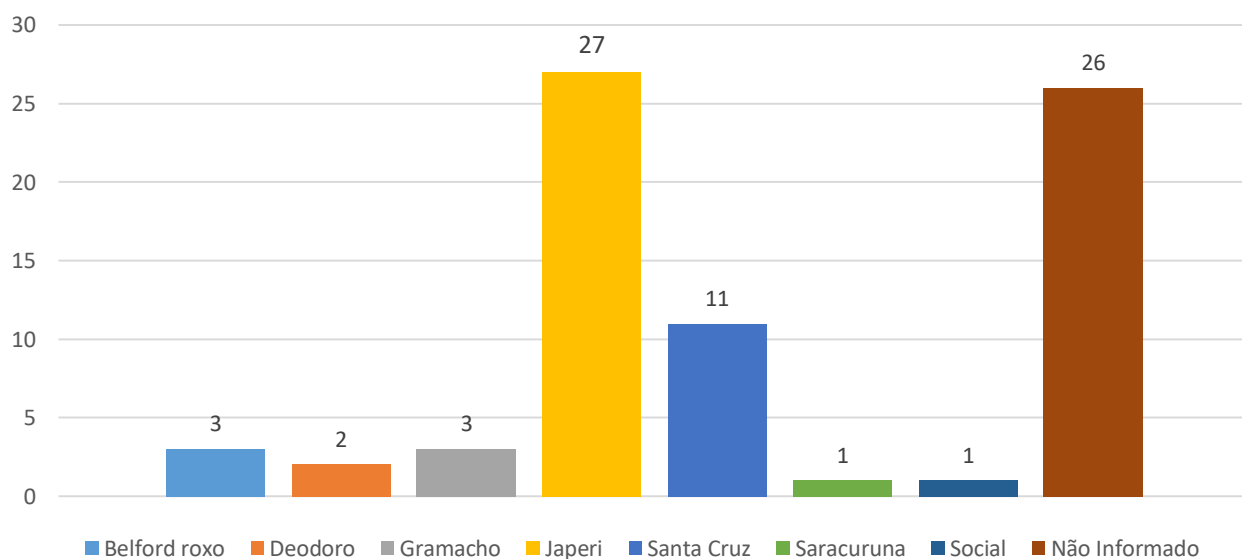


Assunto	Total	%
Acessibilidade	4	5,41%
Acidente	1	1,35%
Atendimento	4	5,41%
Atraso na partida	10	13,51%
Atraso no percurso	13	17,57%
Banheiros	1	1,35%
Conservação e limpeza	1	1,35%
Gratuidade	1	1,35%
Horário de funcionamento	1	1,35%
Informação	1	1,35%
Intervalos	4	5,41%
Manutenção	1	1,35%
Operação	3	4,05%
Refrigeração	11	14,86%
Ressarcimento	1	1,35%
Roletas	1	1,35%
Superlotação	8	10,81%
Tarifas	1	1,35%
Telefone da concessionária	2	2,70%
Trem	2	2,70%
Vendedores ambulantes	2	2,70%
Outros	1	1,35%
Total	74	100,00%



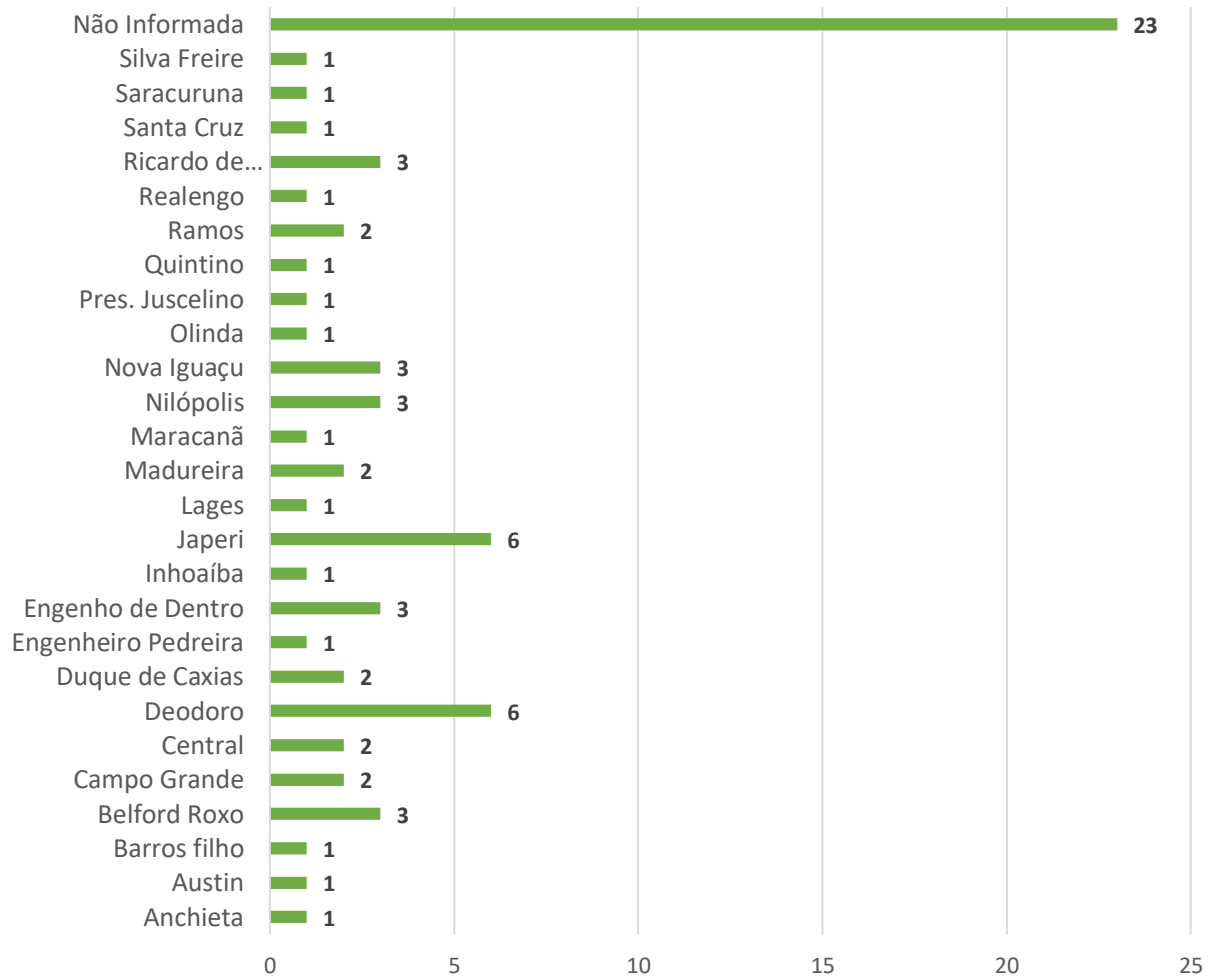
Ramal	Total	%
Belford roxo	3	4,05%
Deodoro	2	2,70%
Gramacho	3	4,05%
Japeri	27	36,49%
Santa Cruz	11	14,86%
Saracuruna	1	1,35%
Social	1	1,35%
Não Informado	26	35,14%
Total	74	100,00%

Ramais das Reclamações

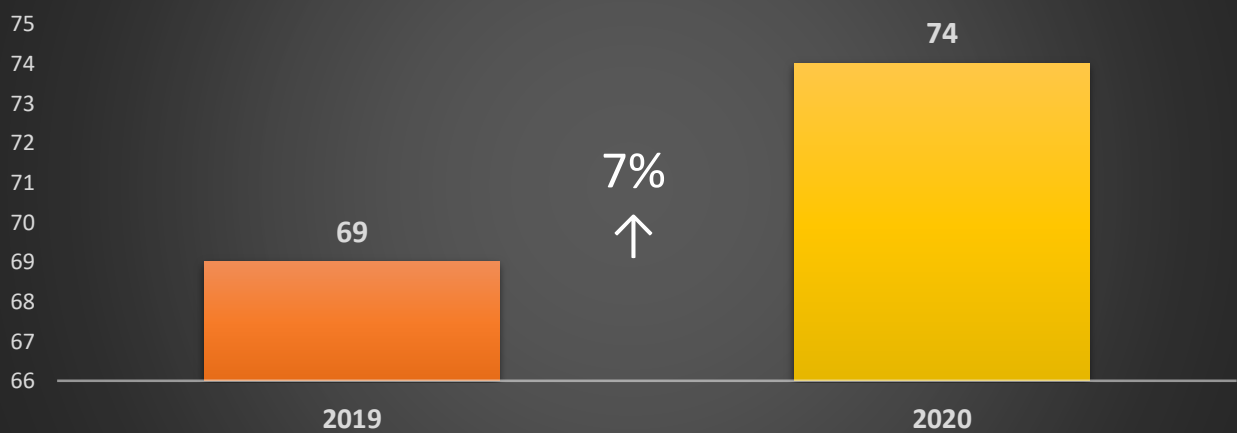


Estação	Total	%
Anchieta	1	1,35%
Austin	1	1,35%
Barros filho	1	1,35%
Belford Roxo	3	4,05%
Campo Grande	2	2,70%
Central	2	2,70%
Deodoro	6	8,11%
Duque de Caxias	2	2,70%
Engenheiro Pedreira	1	1,35%
Engenho de Dentro	3	4,05%
Inhoaíba	1	1,35%
Japeri	6	8,11%
Lages	1	1,35%
Madureira	2	2,70%
Maracanã	1	1,35%
Nilópolis	3	4,05%
Nova Iguaçu	3	4,05%
Olinda	1	1,35%
Pres. Juscelino	1	1,35%
Quintino	1	1,35%
Ramos	2	2,70%
Realengo	1	1,35%
Ricardo de Albuquerque	3	4,05%
Santa Cruz	1	1,35%
Saracuruna	1	1,35%
Silva Freire	1	1,35%
Não Informada	23	31,08%
Total	74	100,00%

Reclamações por Estação



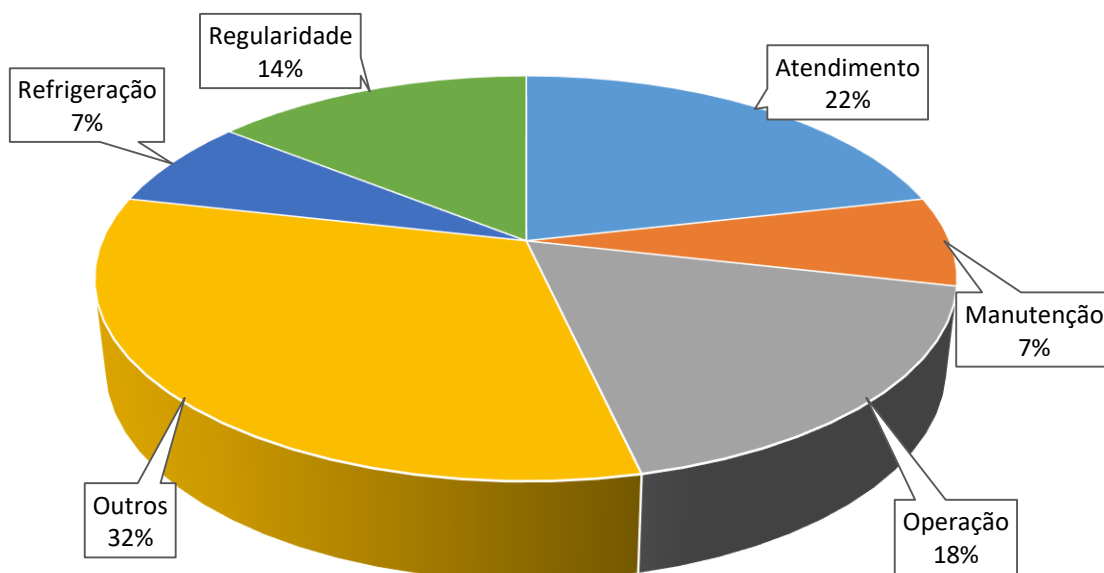
RECLAMAÇÕES SUPERVIA- MARÇO



Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

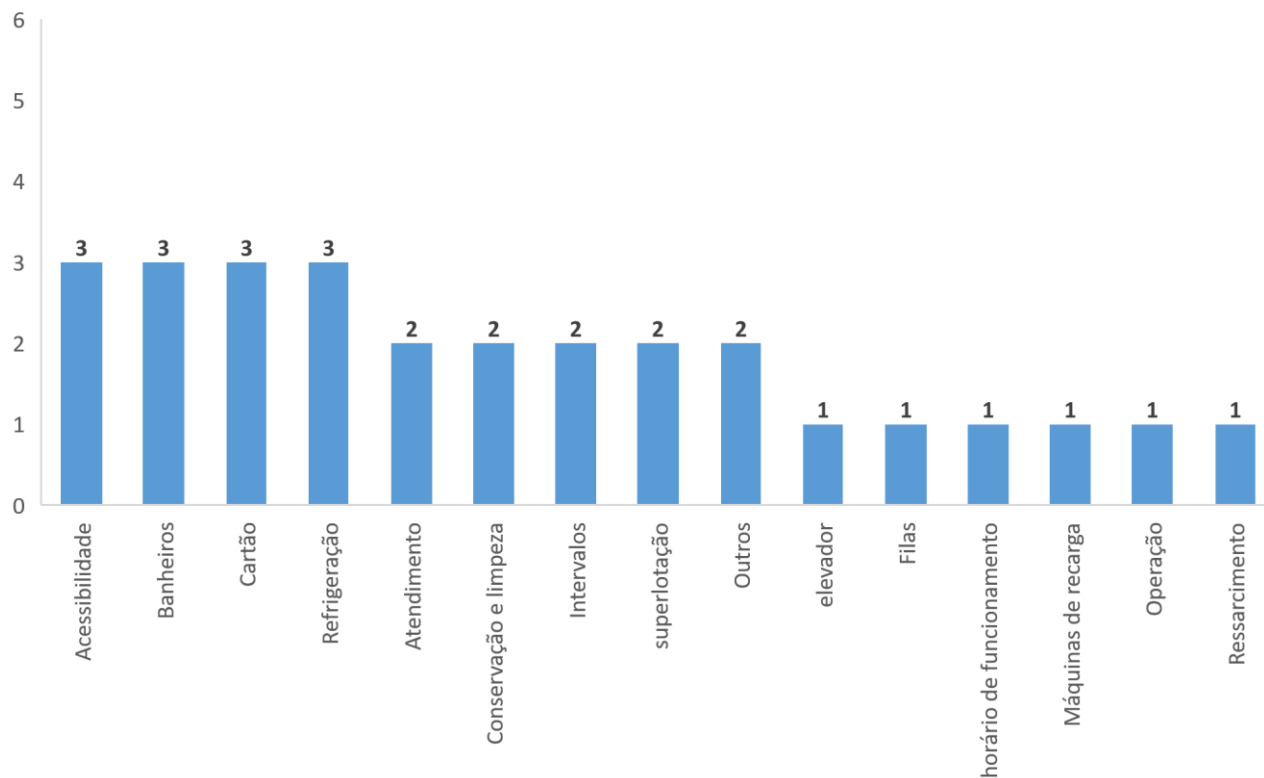
Categorização	Total	%
Atendimento	6	21,43%
Manutenção	2	7,14%
Operação	5	17,86%
Outros	9	32,14%
Refrigeração	2	7,14%
Regularidade	4	14,29%
Total	28	100,00%

Reclamações por Categoria

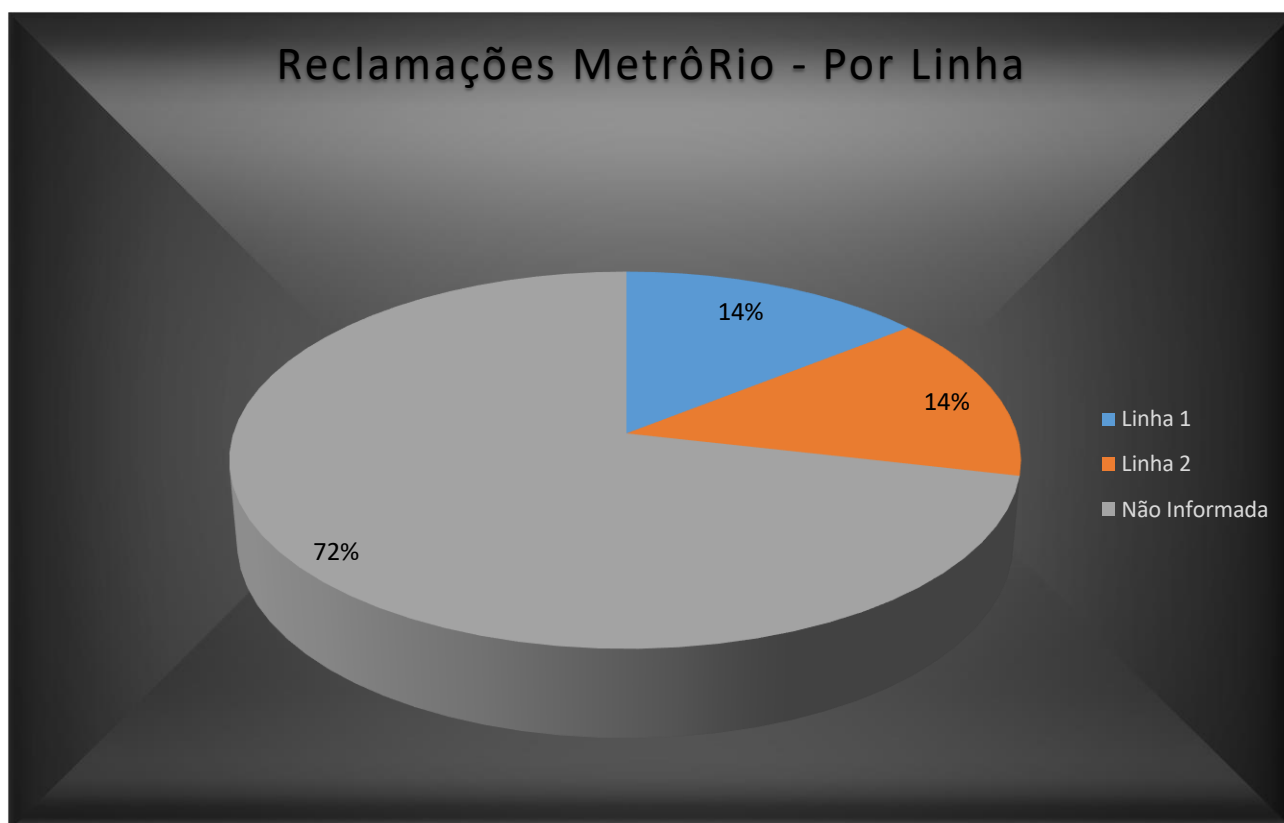


Assunto	Total	%
Acessibilidade	3	10,71%
Atendimento	2	7,14%
Banheiros	3	10,71%
Cartão	3	10,71%
Conservação e limpeza	2	7,14%
elevador	1	3,57%
Filas	1	3,57%
horário de funcionamento	1	3,57%
Intervalos	2	7,14%
Máquinas de recarga	1	3,57%
Operação	1	3,57%
Refrigeração	3	10,71%
Ressarcimento	1	3,57%
superlotação	2	7,14%
Outros	2	7,14%
Total	28	100,00%

Reclamações MetrôRio - Por Assunto

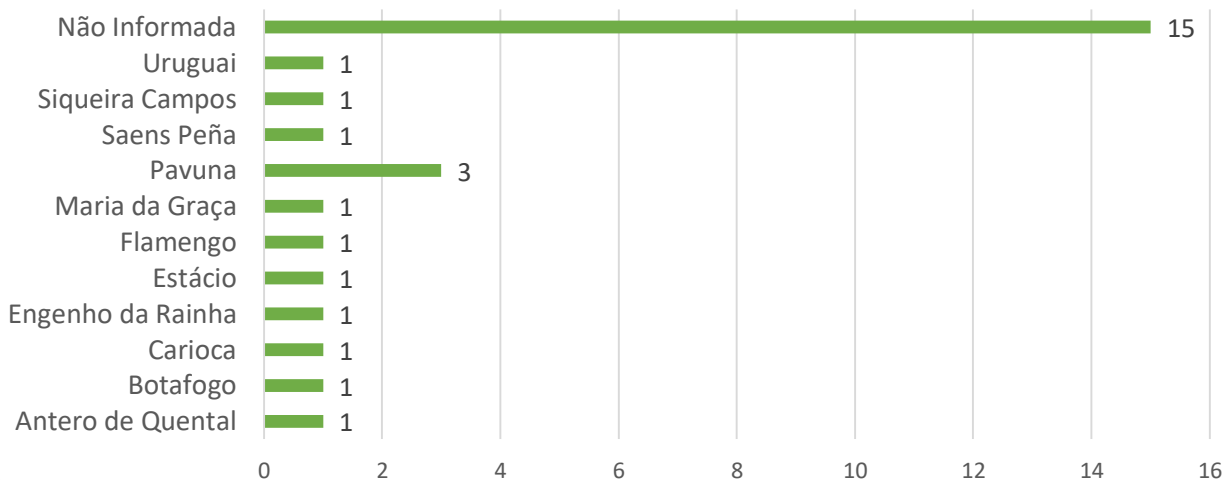


Linha	Total	%
Linha 1	4	14,29%
Linha 2	4	14,29%
Não Informada	20	71,43%
Total	28	100,00%

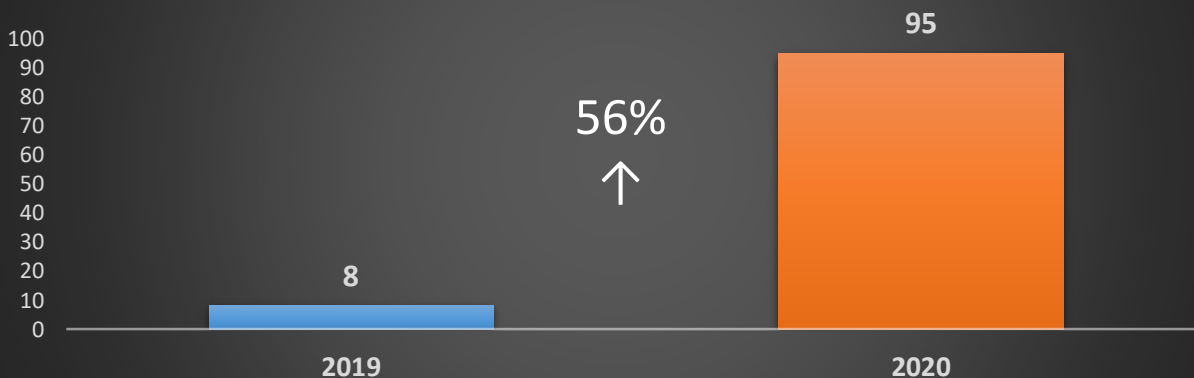


Estação	Total	%
Antero de Quental	1	3,57%
Botafogo	1	3,57%
Carioca	1	3,57%
Engenho da Rainha	1	3,57%
Estácio	1	3,57%
Flamengo	1	3,57%
Maria da Graça	1	3,57%
Pavuna	3	10,71%
Saens Peña	1	3,57%
Siqueira Campos	1	3,57%
Uruguai	1	3,57%
Não Informada	15	53,57%
Total	28	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



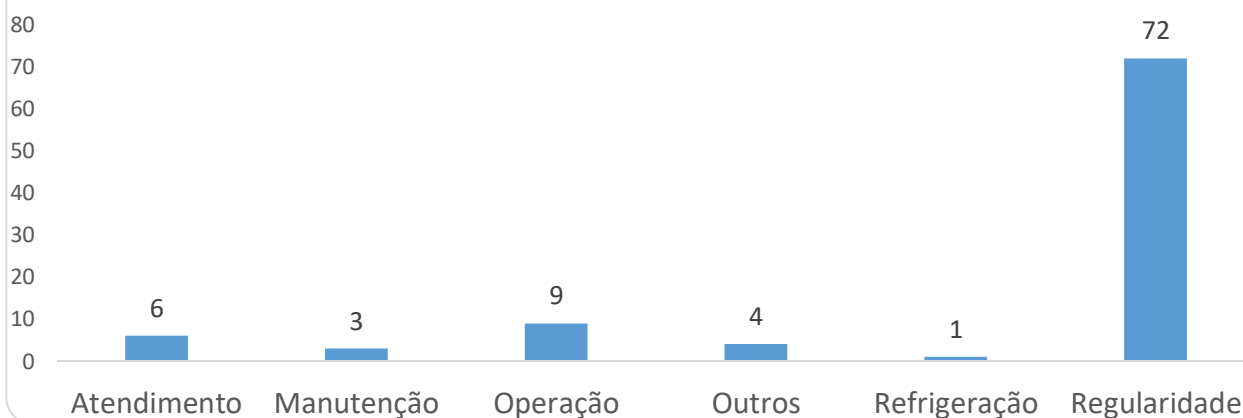
RECLAMAÇÕES METRÔRIO- MARÇO



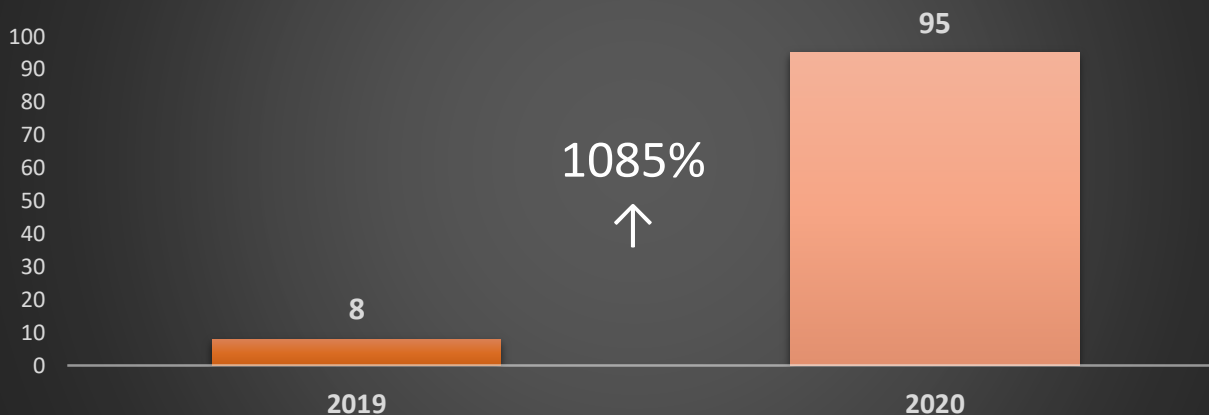
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

Categorização	Total	%
Atendimento	6	6,32%
Manutenção	3	3,16%
Operação	9	9,47%
Outros	4	4,21%
Refrigeração	1	1,05%
Regularidade	72	75,79%
Total	95	100,00%

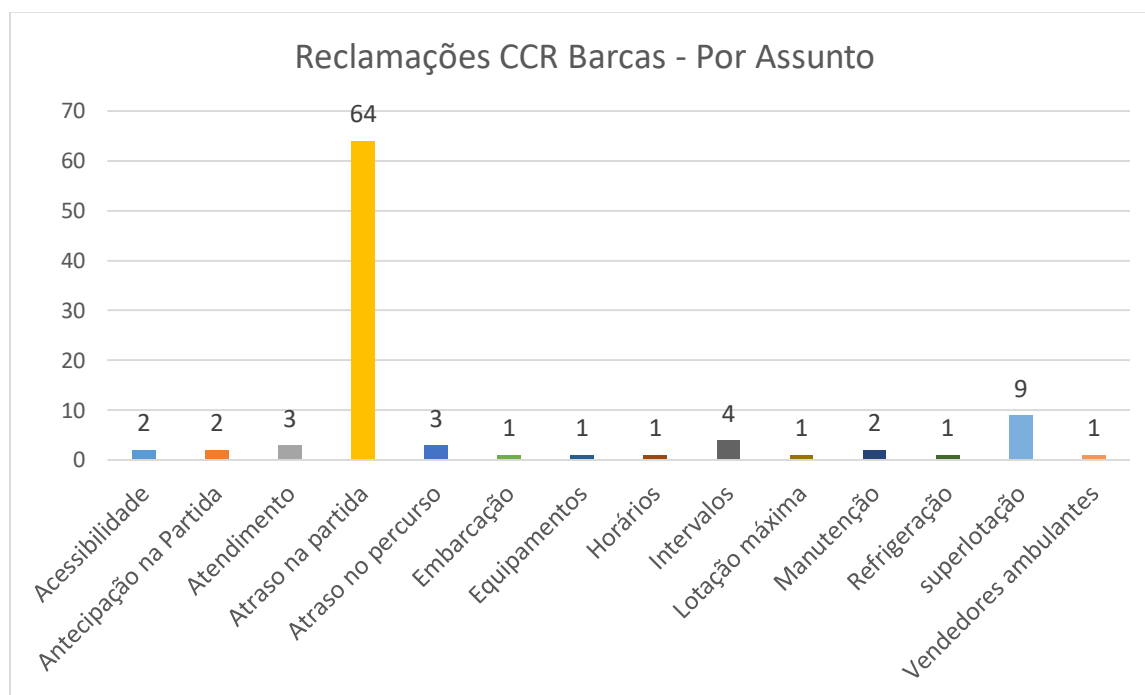
Reclamações CCR Barcas - Por Categoria



RECLAMAÇÕES CCR BARCAS- MARÇO

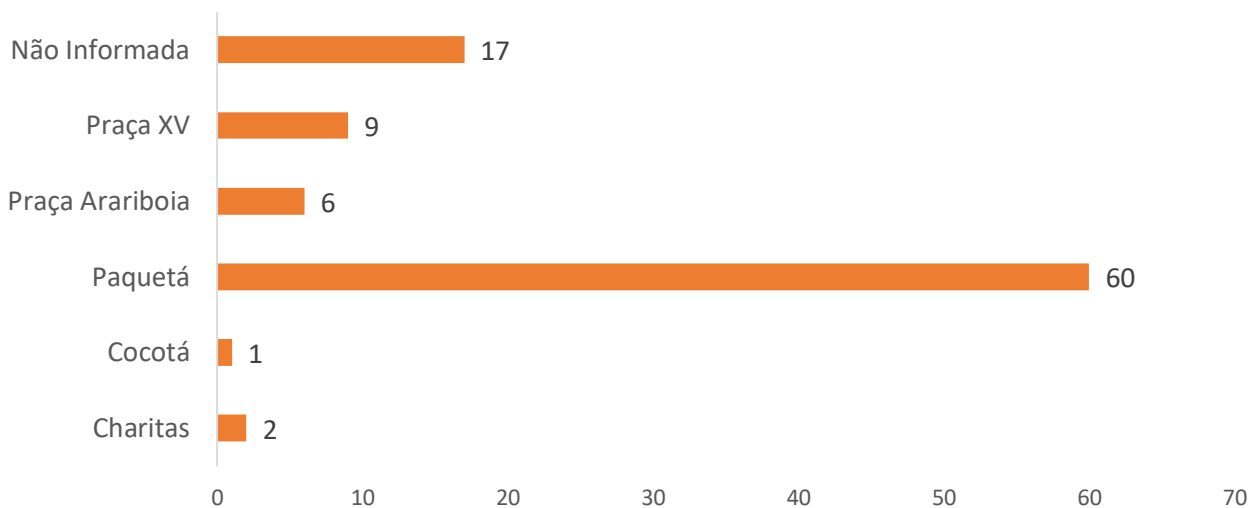


Assunto	Reclamações	%
Acessibilidade	2	2,11%
Antecipação na Partida	2	2,11%
Atendimento	3	3,16%
Atraso na partida	64	67,37%
Atraso no percurso	3	3,16%
Embarcação	1	1,05%
Equipamentos	1	1,05%
Horários	1	1,05%
Intervalos	4	4,21%
Lotação máxima	1	1,05%
Manutenção	2	2,11%
Refrigeração	1	1,05%
superlotação	9	9,47%
Vendedores ambulantes	1	1,05%
Total	95	100,00%



Estação	Total	%
Charitas	2	2,11%
Cocotá	1	1,05%
Paquetá	60	63,16%
Praça Arariboia	6	6,32%
Praça XV	9	9,47%
Não Informada	17	17,89%
Total Geral	95	100,00%

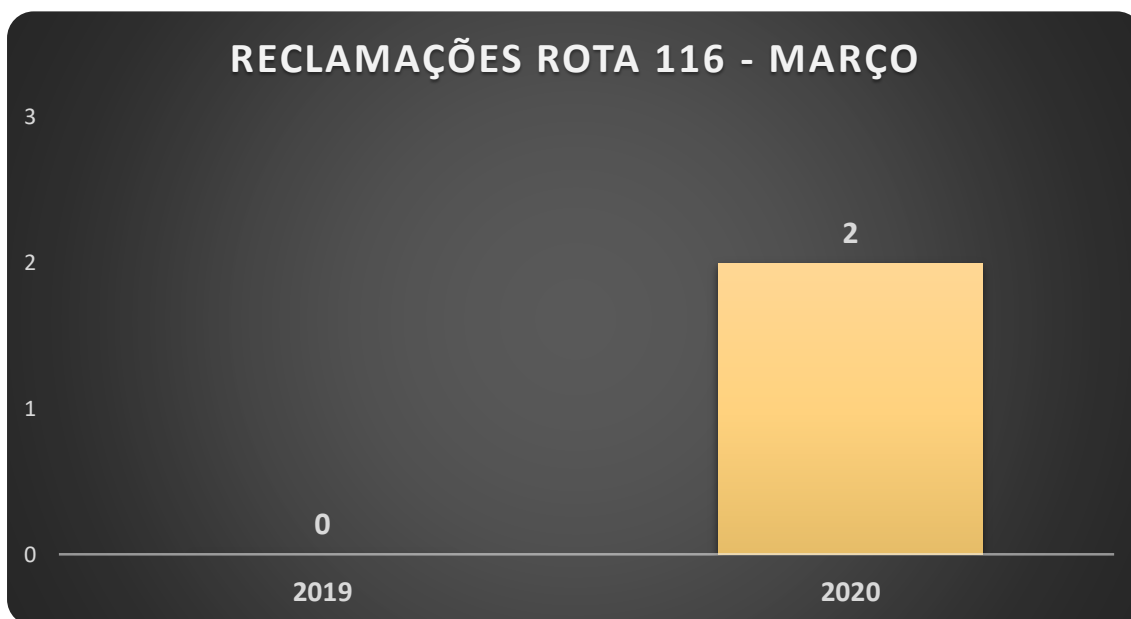
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

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

Cartão	Total	%
Cartão	1	50,00%
Manutenção	1	50,00%
Total	2	100,00%

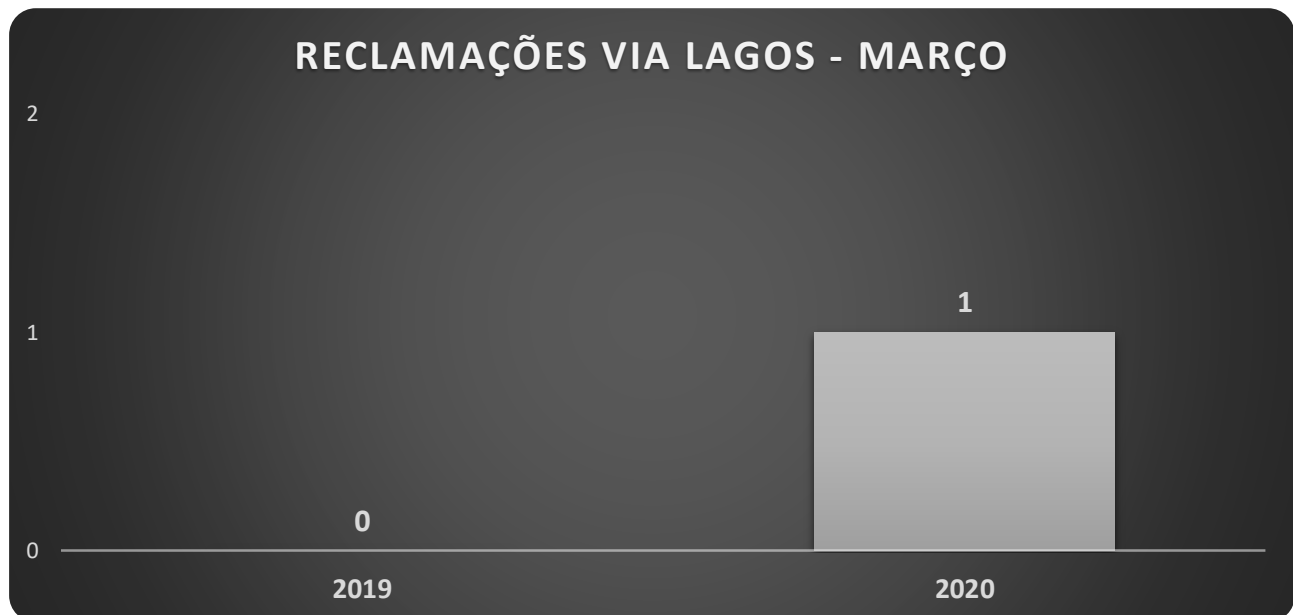


Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

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

Assunto	Total	%
Iluminação	1	100,00%
Total	1	100,00%

RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - MARÇO



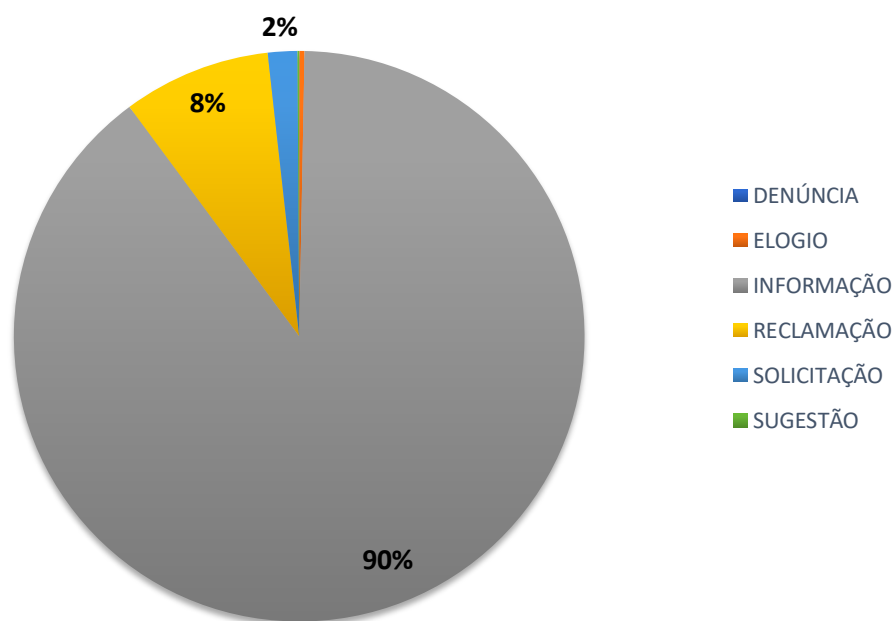


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Manifestações na Concessionária Supervia

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	<u>1</u>	<u>0,01%</u>
ELOGIO	<u>24</u>	<u>0,29%</u>
INFORMAÇÃO	<u>7454</u>	<u>89,56%</u>
RECLAMAÇÃO	<u>697</u>	<u>8,37%</u>
SOLICITAÇÃO	<u>139</u>	<u>1,67%</u>
SUGESTÃO	<u>8</u>	<u>0,10%</u>
Total	8323	100,00%

Manifestações Supervia - Março 2020

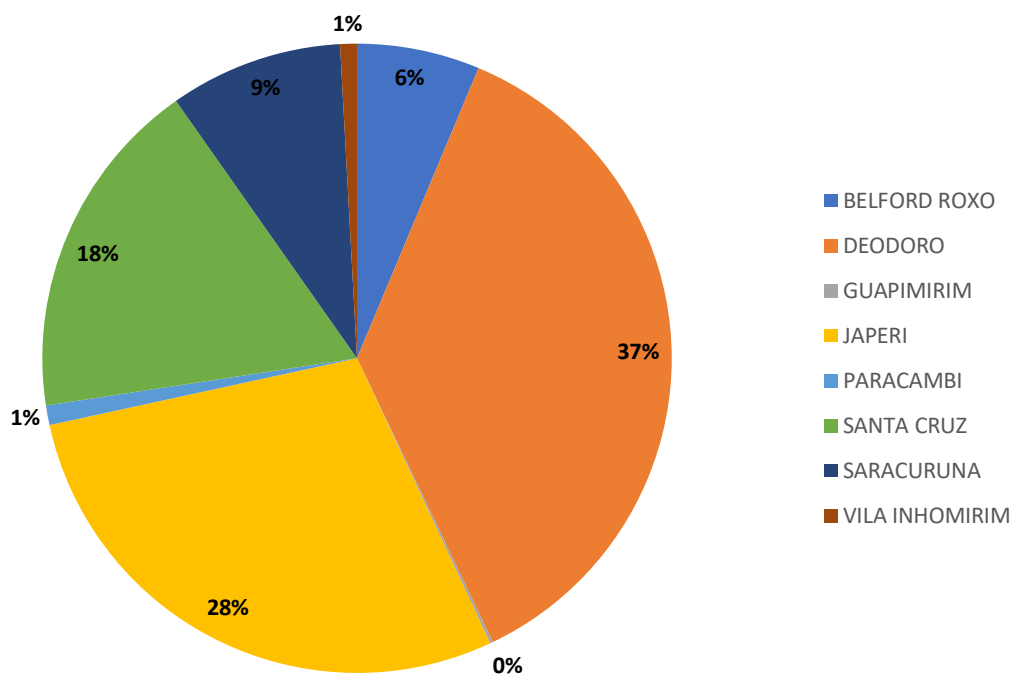




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	52	0,62%
DEODORO	341	4,10%
GUAPIMIRIM	2	0,02%
JAPERI	227	2,73%
NÃO INFORMADO	7454	89,56%
PARACAMBI	9	0,11%
SANTA CRUZ	157	1,89%
SARACURUNA	72	0,87%
VILA INHOMIRIM	9	0,11%
Total	8323	100,00%

Manifestações Supervia - Março 2020

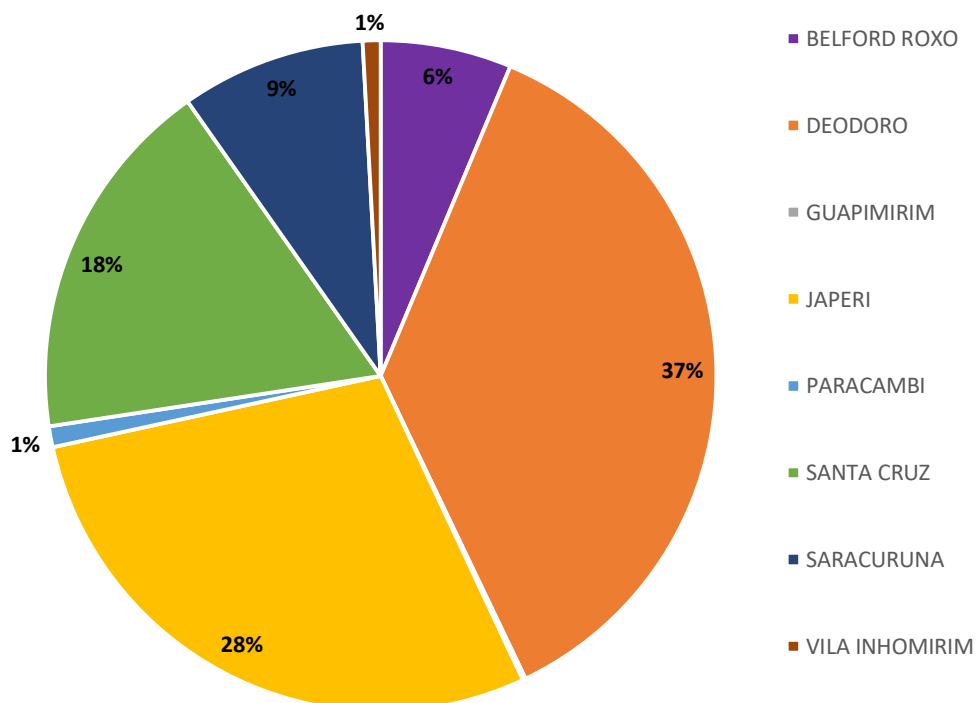




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	44	6,31%
DEODORO	255	36,59%
GUAPIMIRIM	1	0,14%
JAPERI	199	28,55%
PARACAMBI	7	1,00%
SANTA CRUZ	123	17,65%
SARACURUNA	62	8,90%
VILA INHOMIRIM	6	0,86%
Total	697	100,00%

Reclamações Supervia - Março 2020





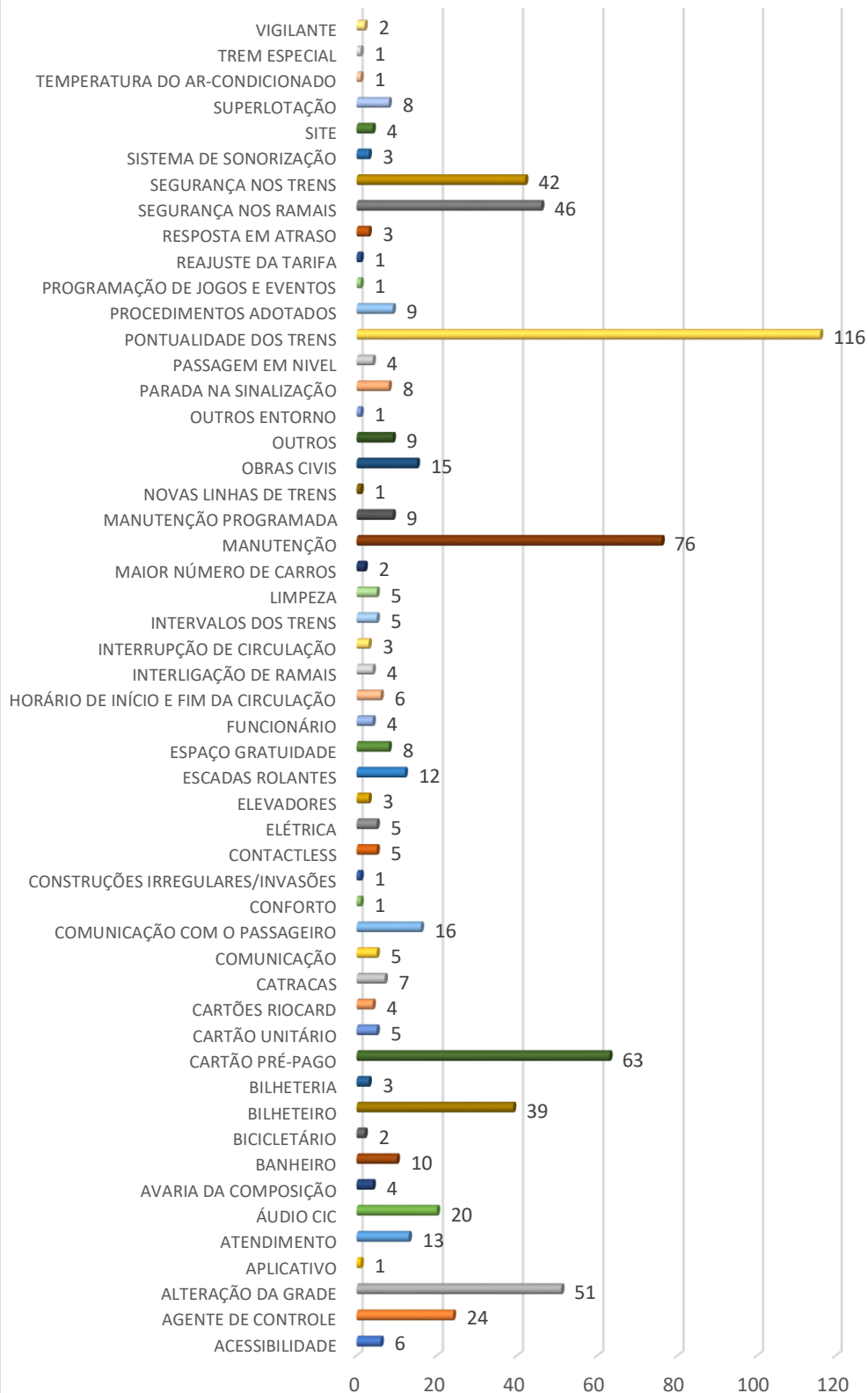
Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	6	0,86%
AGENTE DE CONTROLE	24	3,44%
ALTERAÇÃO DA GRADE	51	7,32%
APLICATIVO	1	0,14%
ATENDIMENTO	13	1,87%
ÁUDIO CIC	20	2,87%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	4	0,57%
BANHEIRO	10	1,43%
BICICLETÁRIO	2	0,29%
BILHETEIRO	39	5,60%
BILHETERIA	3	0,43%
CARTÃO PRÉ-PAGO	63	9,04%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,72%
CARTÕES RIOCARD	4	0,57%
CATRACAS	7	1,00%
COMUNICAÇÃO	5	0,72%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	16	2,30%
CONFORTO	1	0,14%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,14%
CONTACTLESS	5	0,72%
ELÉTRICA	5	0,72%
ELEVADORES	3	0,43%
ESCADAS ROLANTES	12	1,72%
ESPAÇO GRATUIDADE	8	1,15%
FUNCIONÁRIO	4	0,57%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA	6	0,86%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	4	0,57%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	3	0,43%
INTERVALOS DOS TRENS	5	0,72%
LIMPEZA	5	0,72%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	2	0,29%
MANUTENÇÃO	76	10,90%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	9	1,29%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,14%
OBRAS CIVIS	15	2,15%
OUTROS	9	1,29%
OUTROS ENTORNO	1	0,14%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	8	1,15%
PASSAGEM EM NIVEL	4	0,57%
PONTUALIDADE DOS TRENS	116	16,64%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	9	1,29%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,14%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,14%
RESPOSTA EM ATRASO	3	0,43%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	46	6,60%
SEGURANÇA NOS TRENS	42	6,03%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	3	0,43%
SITE	4	0,57%
SUPERLOTAÇÃO	8	1,15%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,14%
TREM ESPECIAL	1	0,14%
VIGILANTE	2	0,29%
Total	697	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Supervia - Março 2020

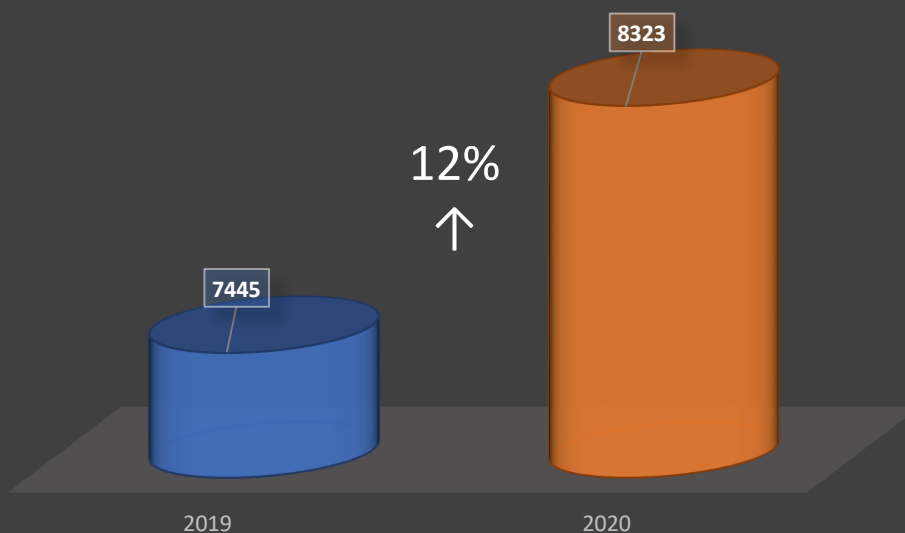




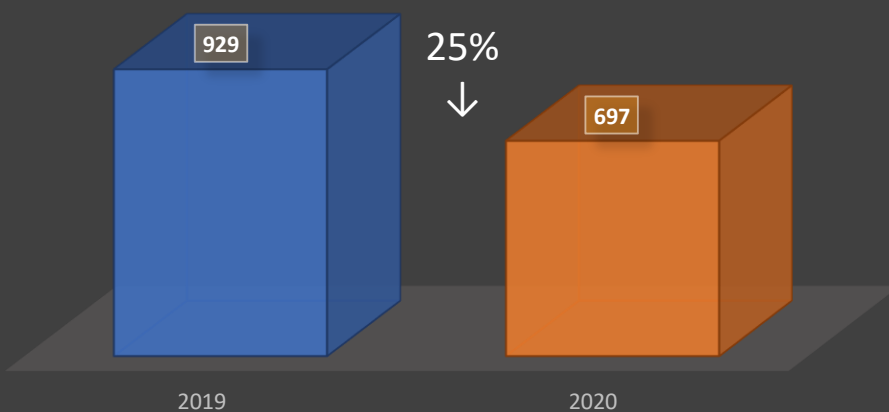
Manifestações Concessionária SUPERVIA

Tipo de Manifestação	2019	2020
DENÚNCIA	4	1
ELOGIO	12	24
INFORMAÇÃO	4207	7454
RECLAMAÇÃO	929	697
SOLICITAÇÃO	265	139
SUGESTÃO	9	8
Total Geral	7445	8323

MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - MARÇO



RECLAMAÇÕES SUPERVIA - MARÇO



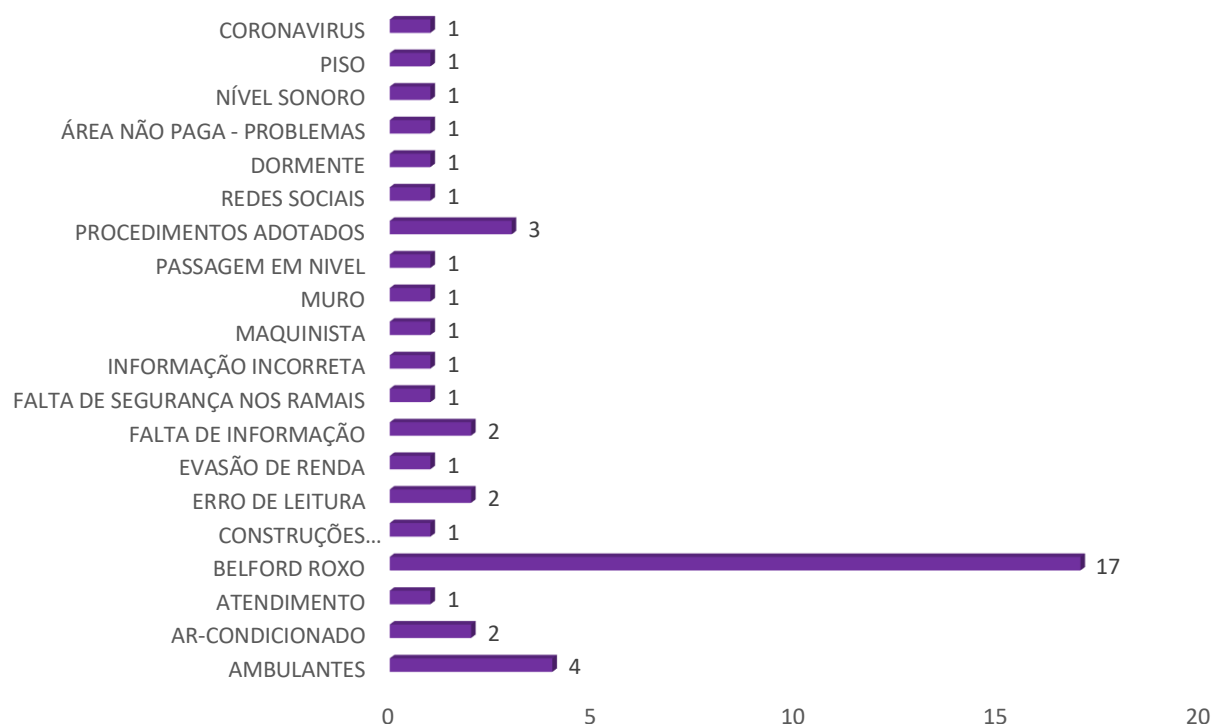


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	4	9,09%
AR-CONDICIONADO	2	4,55%
ATENDIMENTO	1	2,27%
BELFORD ROXO	17	38,64%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	2,27%
ERRO DE LEITURA	2	4,55%
EVASÃO DE RENDA	1	2,27%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	4,55%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	2,27%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	2,27%
MAQUINISTA	1	2,27%
MURO	1	2,27%
PASSAGEM EM NIVEL	1	2,27%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	6,82%
REDES SOCIAIS	1	2,27%
DORMENTE	1	2,27%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	2,27%
NÍVEL SONORO	1	2,27%
PISO	1	2,27%
CORONAVIRUS	1	2,27%
Total	44	100,00%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Março 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

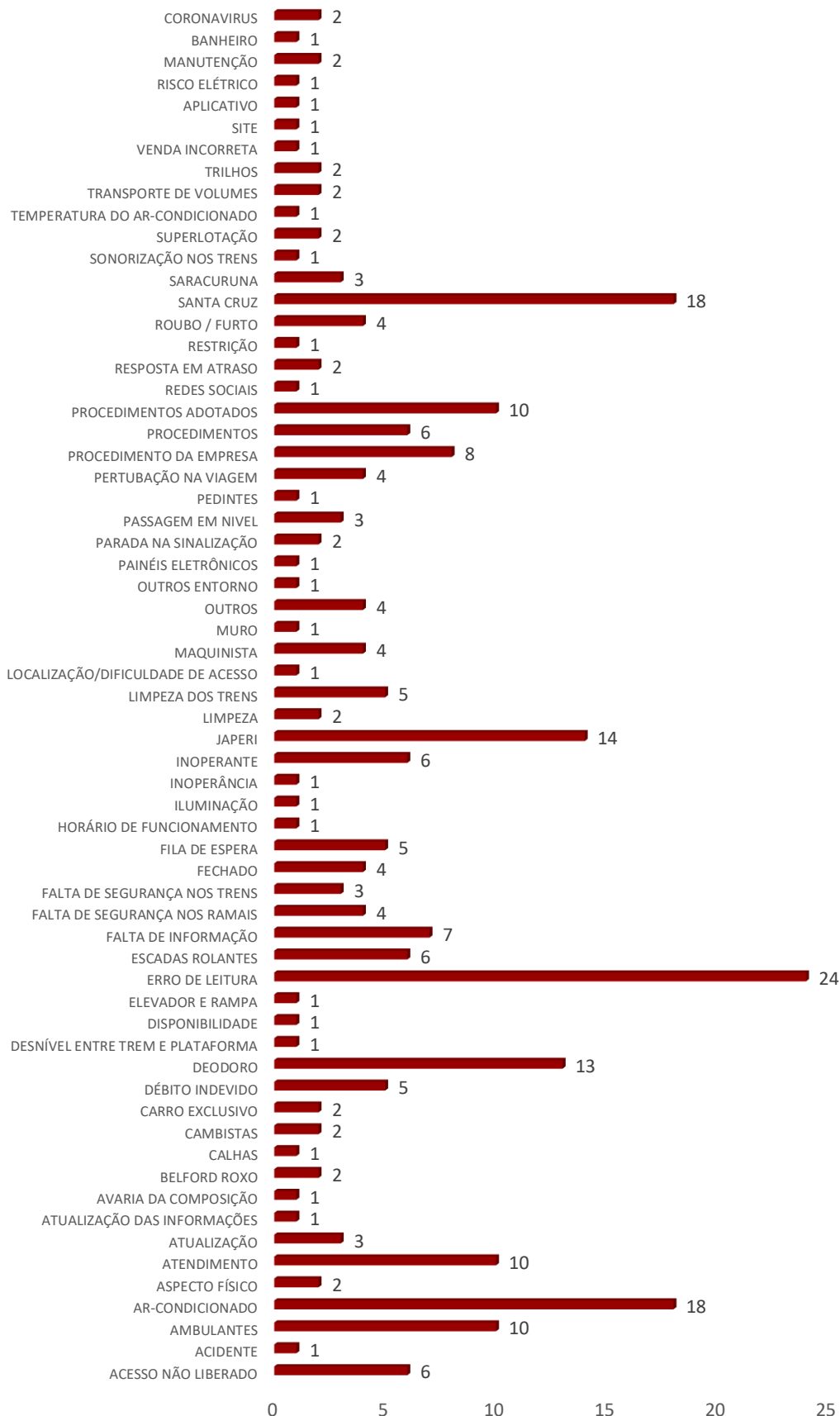
Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	6	2,35%
ACIDENTE	1	0,39%
AMBULANTES	10	3,92%
AR-CONDICIONADO	18	7,06%
ASPECTO FÍSICO	2	0,78%
ATENDIMENTO	10	3,92%
ATUALIZAÇÃO	3	1,18%
ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	1	0,39%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,39%
BELFORD ROXO	2	0,78%
CALHAS	1	0,39%
CAMBISTAS	2	0,78%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,78%
DÉBITO INDEVIDO	5	1,96%
DEODORO	13	5,10%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,39%
DISPONIBILIDADE	1	0,39%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,39%
ERRO DE LEITURA	24	9,41%
ESCADAS ROLANTES	6	2,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	2,75%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	1,57%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	1,18%
FECHADO	4	1,57%
FILA DE ESPERA	5	1,96%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,39%
ILUMINAÇÃO	1	0,39%
INOPERÂNCIA	1	0,39%
INOPERANTE	6	2,35%
JAPERI	14	5,49%
LIMPEZA	2	0,78%
LIMPEZA DOS TRENS	5	1,96%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,39%
MAQUINISTA	4	1,57%
MURO	1	0,39%
OUTROS	4	1,57%
OUTROS ENTORNO	1	0,39%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	0,39%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,78%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	1,18%
PEDINTES	1	0,39%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	4	1,57%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	3,14%
PROCEDIMENTOS	6	2,35%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	10	3,92%
REDES SOCIAIS	1	0,39%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,78%
RESTRIÇÃO	1	0,39%
ROUBO / FURTO	4	1,57%
SANTA CRUZ	18	7,06%
SARACURUNA	3	1,18%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,39%
SUPERLOTAÇÃO	2	0,78%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,39%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,78%
TRILHOS	2	0,78%
VENDA INCORRETA	1	0,39%
SITE	1	0,39%
APLICATIVO	1	0,39%
RISCO ELÉTRICO	1	0,39%
MANUTENÇÃO	2	0,78%
BANHEIRO	1	0,39%
CORONAVIRUS	2	0,78%
Total Geral	255	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Deodoro - Março 2020

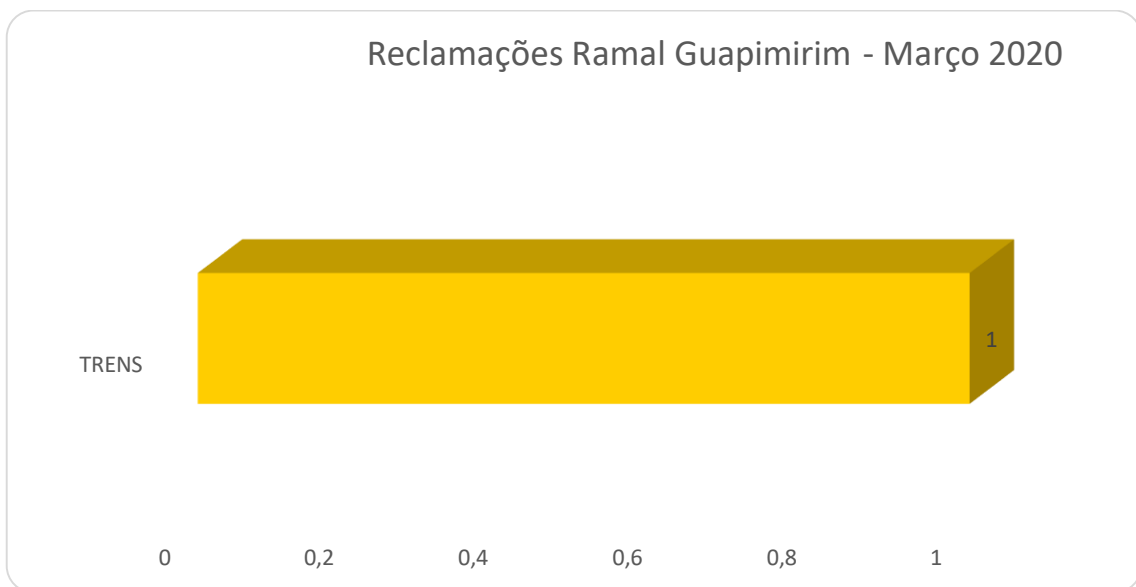




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
TRENS	1	100,00%
Total	1	100,00%





Manifestações Concessionária SUPERVIA

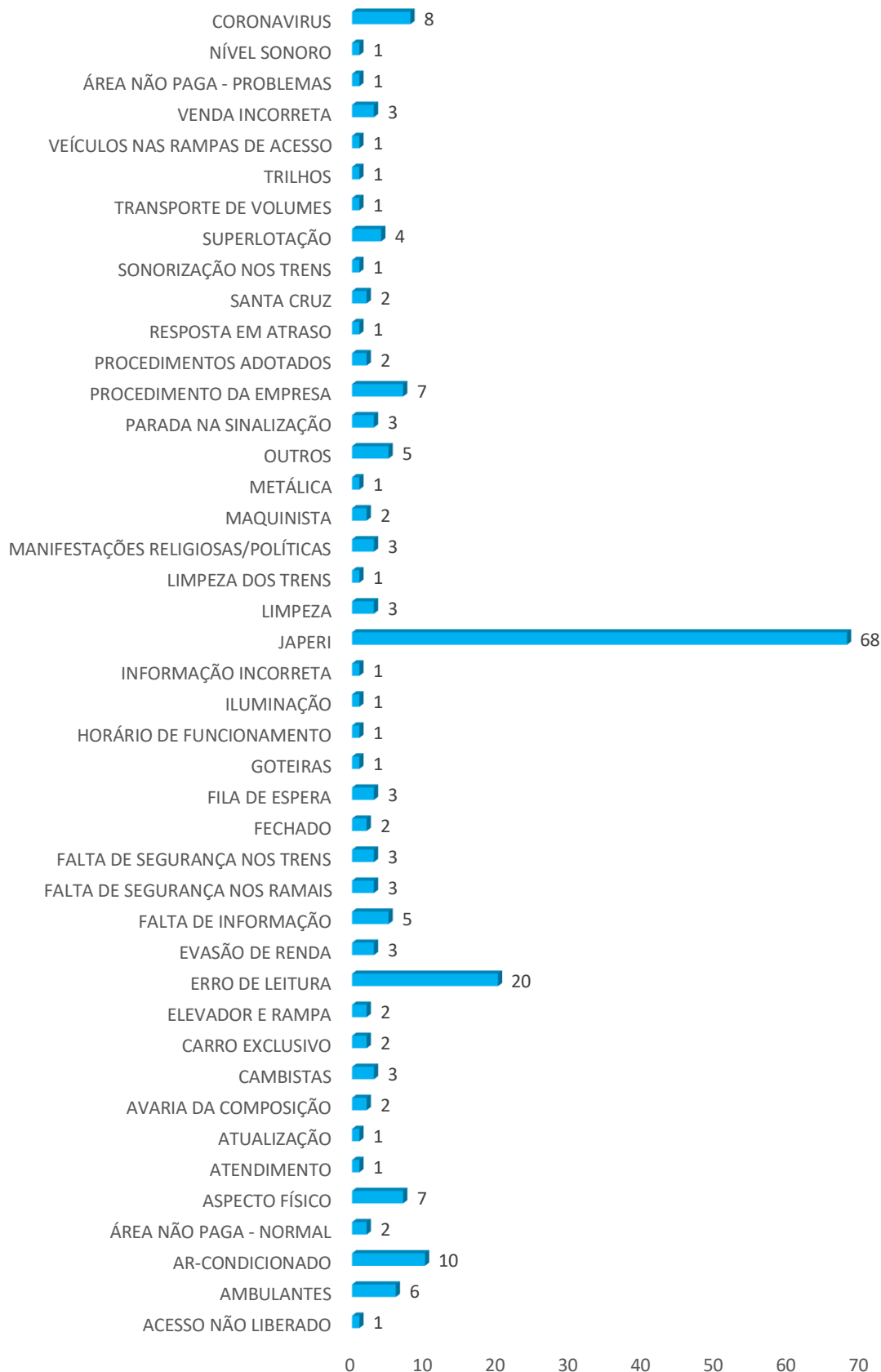
Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,50%
AMBULANTES	6	3,02%
AR-CONDICIONADO	10	5,03%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	1,01%
ASPECTO FÍSICO	7	3,52%
ATENDIMENTO	1	0,50%
ATUALIZAÇÃO	1	0,50%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,01%
CAMBISTAS	3	1,51%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,01%
ELEVADOR E RAMPA	2	1,01%
ERRO DE LEITURA	20	10,05%
EVASÃO DE RENDA	3	1,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	2,51%
FALTA DE SEGURANÇA NOS	3	1,51%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	1,51%
FECHADO	2	1,01%
FILA DE ESPERA	3	1,51%
GOTEIRAS	1	0,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,50%
ILUMINAÇÃO	1	0,50%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,50%
JAPERI	68	34,17%
LIMPEZA	3	1,51%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,50%
MANIFESTAÇÕES	3	1,51%
MAQUINISTA	2	1,01%
METÁLICA	1	0,50%
OUTROS	5	2,51%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	1,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	3,52%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,01%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,50%
SANTA CRUZ	2	1,01%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,50%
SUPERLOTAÇÃO	4	2,01%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,50%
TRILHOS	1	0,50%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,50%
VENDA INCORRETA	3	1,51%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,50%
NÍVEL SONORO	1	0,50%
CORONAVIRUS	8	4,02%
Total	199	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Japeri - Março 2020



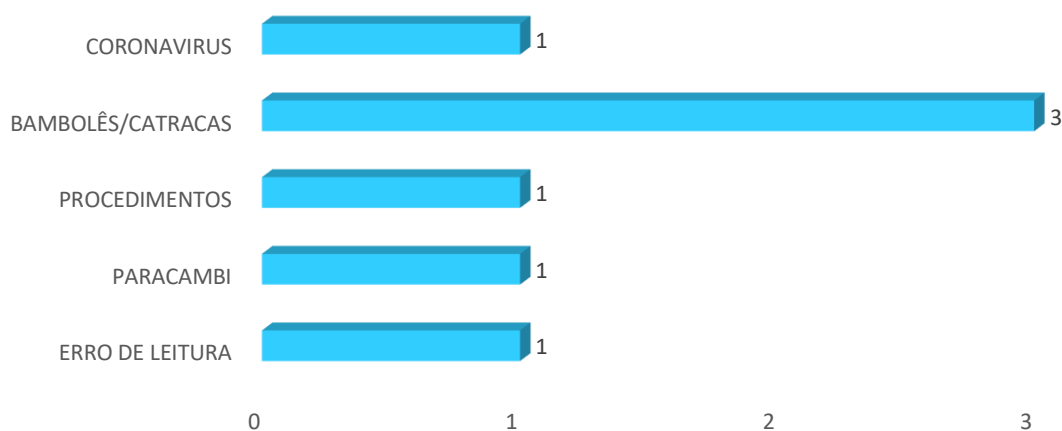


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	1	14,29%
PARACAMBI	1	14,29%
PROCEDIMENTOS	1	14,29%
BAMBOLÊS/CATRACAS	3	42,86%
CORONAVIRUS	1	14,29%
Total	7	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Março 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

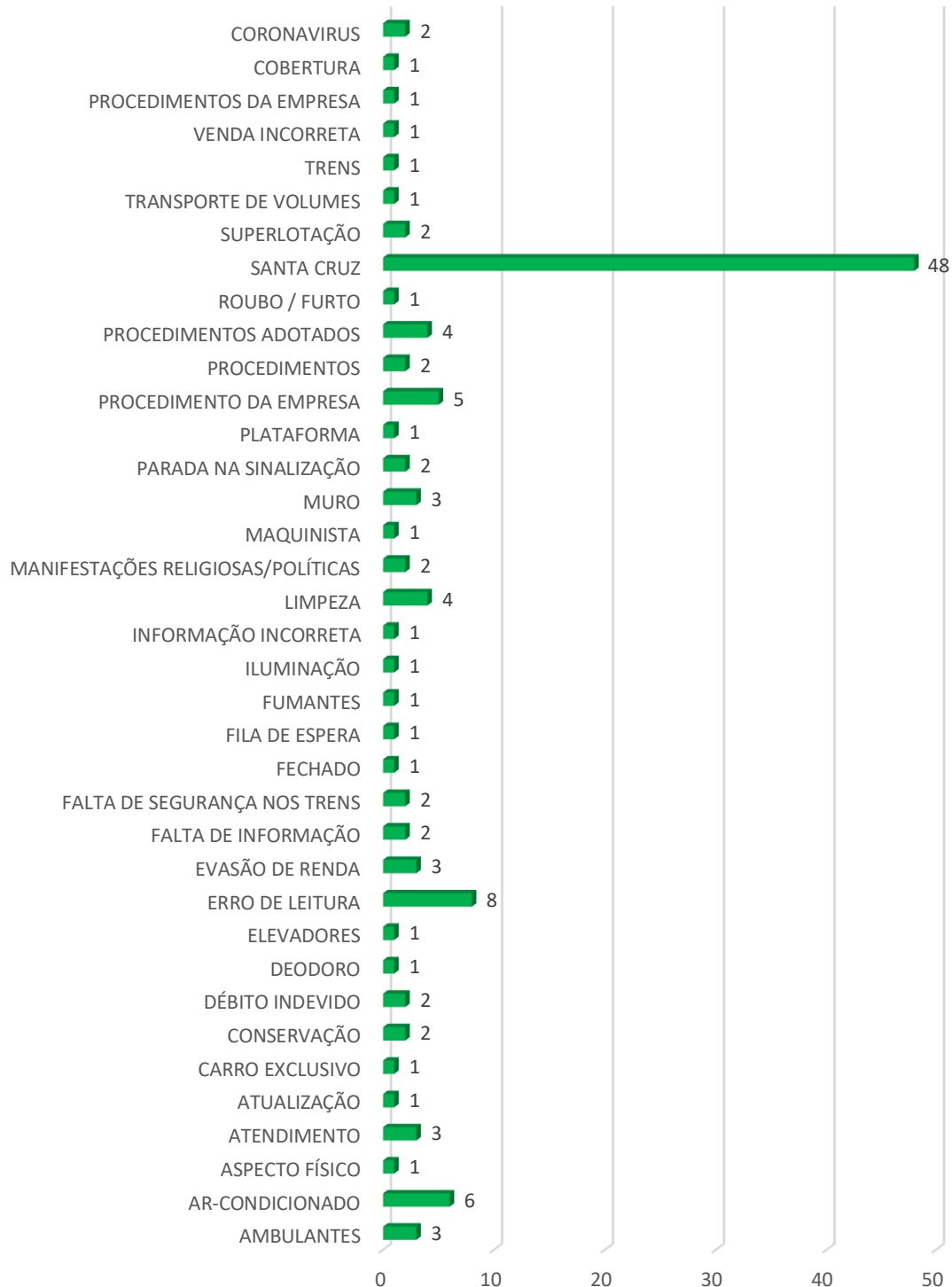
Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	3	2,44%
AR-CONDICIONADO	6	4,88%
ASPECTO FÍSICO	1	0,81%
ATENDIMENTO	3	2,44%
ATUALIZAÇÃO	1	0,81%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,81%
CONSERVAÇÃO	2	1,63%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,63%
DEODORO	1	0,81%
ELEVADORES	1	0,81%
ERRO DE LEITURA	8	6,50%
EVASÃO DE RENDA	3	2,44%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,63%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,63%
FECHADO	1	0,81%
FILA DE ESPERA	1	0,81%
FUMANTES	1	0,81%
ILUMINAÇÃO	1	0,81%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,81%
LIMPEZA	4	3,25%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	2	1,63%
MAQUINISTA	1	0,81%
MURO	3	2,44%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	1,63%
PLATAFORMA	1	0,81%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,07%
PROCEDIMENTOS	2	1,63%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	3,25%
ROUBO / FURTO	1	0,81%
SANTA CRUZ	48	39,02%
SUPERLOTAÇÃO	2	1,63%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,81%
TRENS	1	0,81%
VENDA INCORRETA	1	0,81%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,81%
COBERTURA	1	0,81%
CORONAVIRUS	2	1,63%
Total	123	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Santa Cruz - Março 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

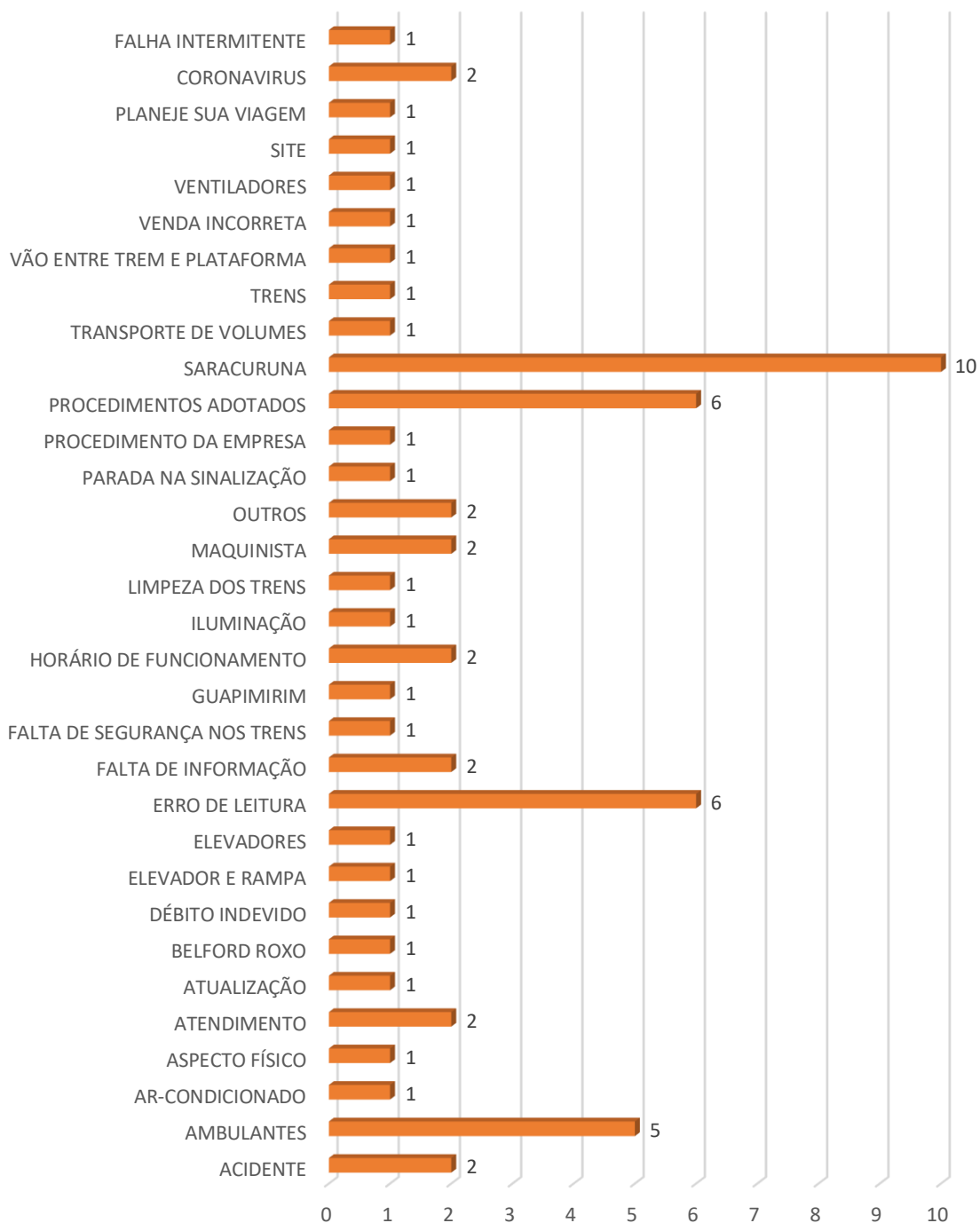
Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ACIDENTE	2	3,23%
AMBULANTES	5	8,06%
AR-CONDICIONADO	1	1,61%
ASPECTO FÍSICO	1	1,61%
ATENDIMENTO	2	3,23%
ATUALIZAÇÃO	1	1,61%
BELFORD ROXO	1	1,61%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,61%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,61%
ELEVADORES	1	1,61%
ERRO DE LEITURA	6	9,68%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,23%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,61%
GUAPIMIRIM	1	1,61%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	3,23%
ILUMINAÇÃO	1	1,61%
LIMPEZA DOS TRENS	1	1,61%
MAQUINISTA	2	3,23%
OUTROS	2	3,23%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,61%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,61%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	9,68%
SARACURUNA	10	16,13%
TRANSPORTE DE VOLUMES TRENS	1	1,61%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,61%
VENDA INCORRETA	1	1,61%
VENTILADORES	1	1,61%
SITE	1	1,61%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,61%
CORONAVIRUS	2	3,23%
FALHA INTERMITENTE	1	1,61%
Total	62	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Saracuruna - Março 2020



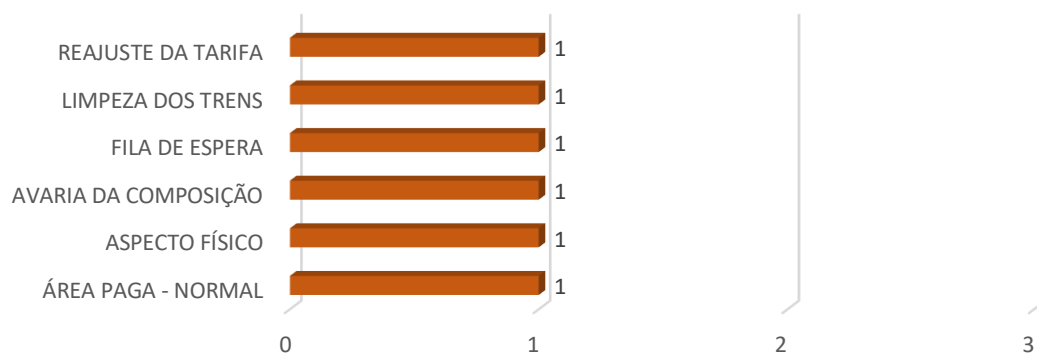


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	16,67%
ASPECTO FÍSICO	1	16,67%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	16,67%
FILA DE ESPERA	1	16,67%
LIMPEZA DOS TRENS	1	16,67%
REAJUSTE DA TARIFA	1	16,67%
Total	6	100,00%

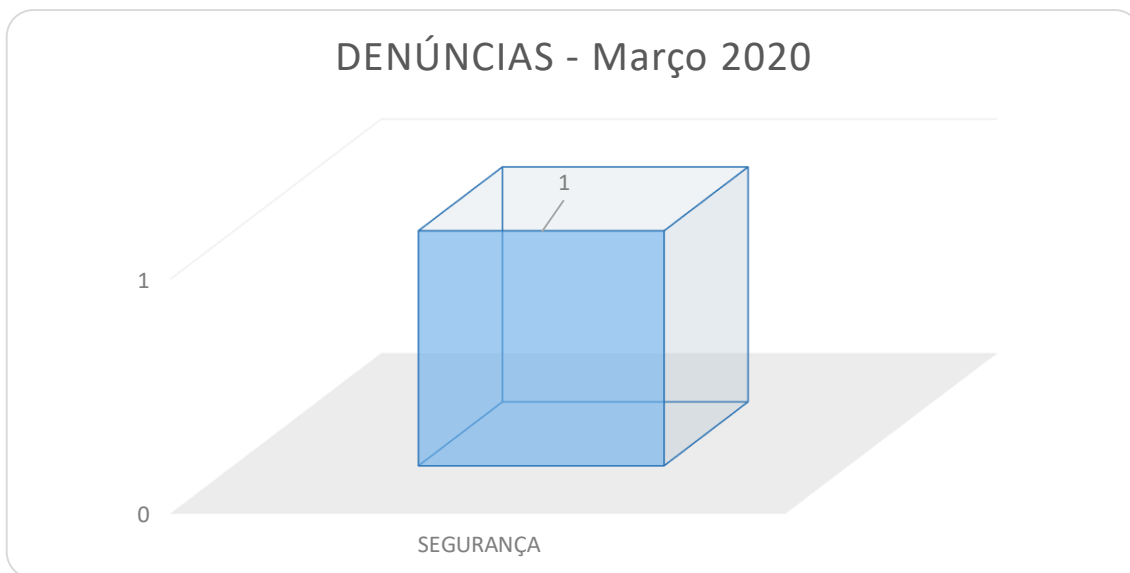
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Março 2020



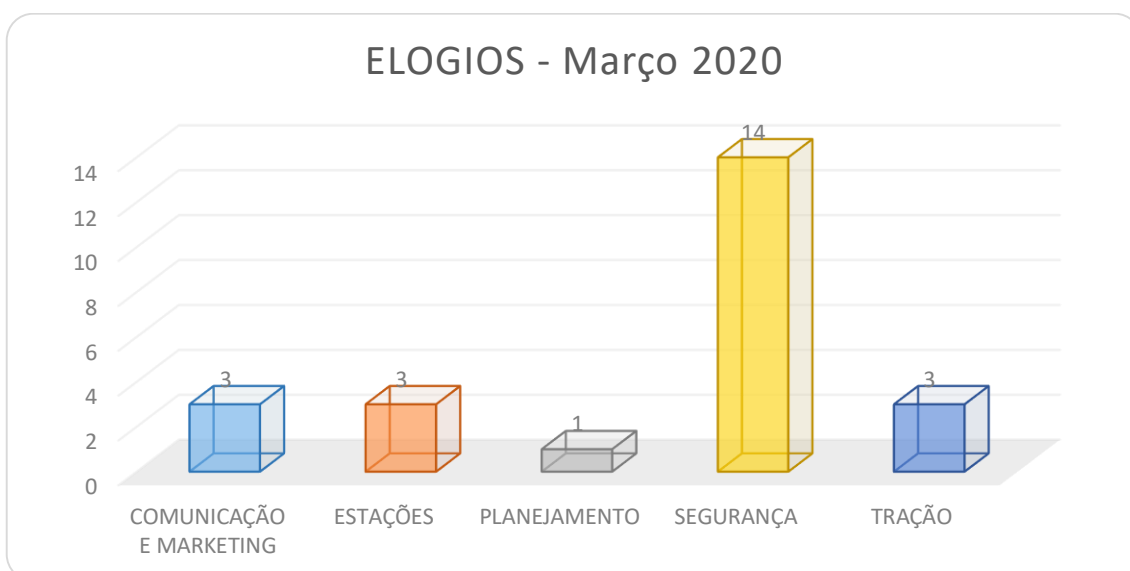


Manifestações Concessionária SUPERVIA

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



Assunto	Elogios	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	12,50%
ESTAÇÕES	3	12,50%
PLANEJAMENTO	1	4,17%
SEGURANÇA	14	58,33%
TRAÇÃO	3	12,50%
Total	24	100,00%

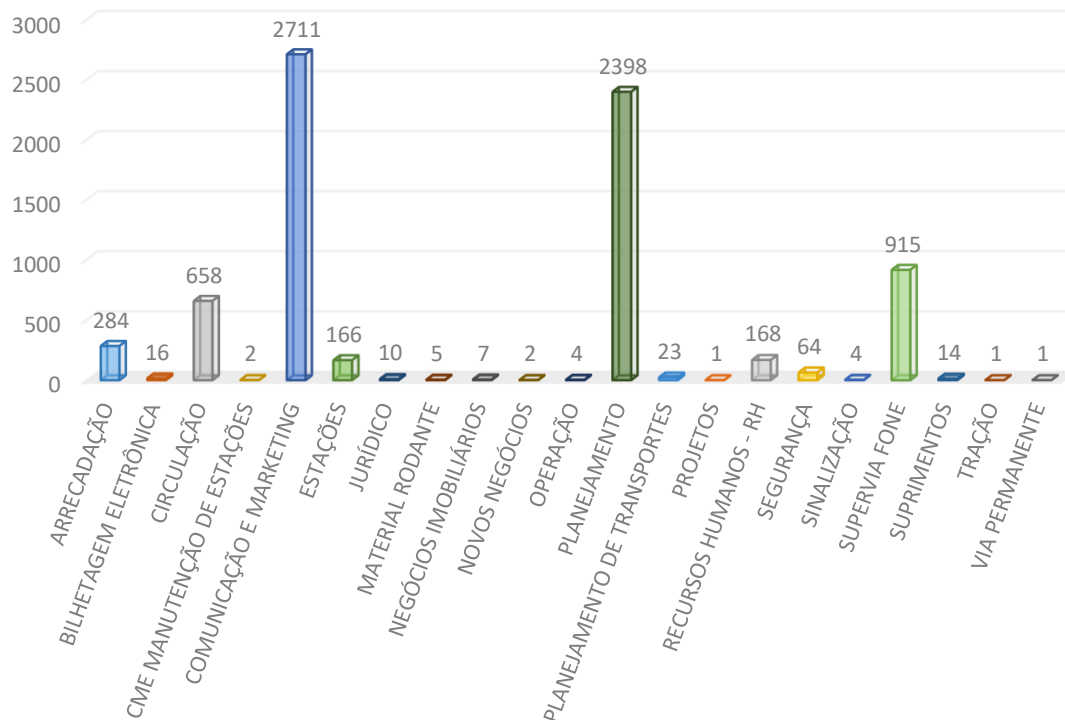




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Informações	%
ARRECADACÃO	284	3.81%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	16	0.21%
CIRCULAÇÃO	658	8.83%
CME MANUTENÇÃO DE	2	0.03%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2711	36.37%
ESTACÕES	166	2.23%
JURÍDICO	10	0.13%
MATERIAL RODANTE	5	0.07%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	7	0.09%
NOVOS NEGÓCIOS	2	0.03%
OPERAÇÃO	4	0.05%
PLANEJAMENTO	2398	32.17%
PLANEJAMENTO DE	23	0.31%
PROJETOS	1	0.01%
RECURSOS HUMANOS - RH	168	2.25%
SEGURANÇA	64	0.86%
SINALIZAÇÃO	4	0.05%
SUPERVIA FONE	915	12.28%
SUPRIMENTOS	14	0.19%
TRAÇÃO	1	0.01%
VIA PERMANENTE	1	0.01%
Total	7454	100,00%

INFORMAÇÕES - Março 2020

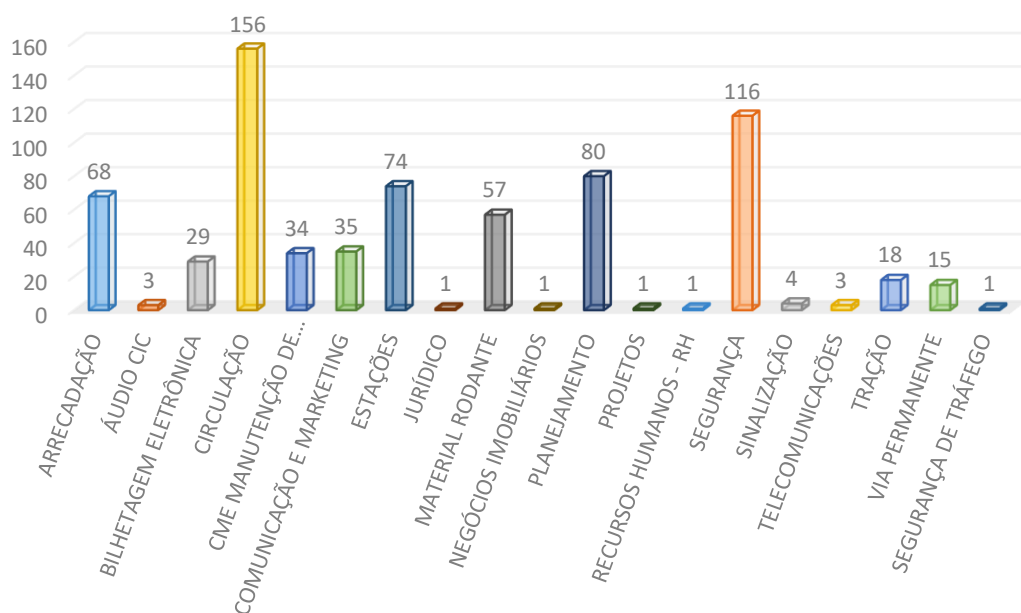




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
ARRECADAÇÃO	68	9,76%
ÁUDIO CIC	3	0,43%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	29	4,16%
CIRCULAÇÃO	156	22,38%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	34	4,88%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	35	5,02%
ESTAÇÕES	74	10,62%
JURÍDICO	1	0,14%
MATERIAL RODANTE	57	8,18%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	0,14%
PLANEJAMENTO	80	11,48%
PROJETOS	1	0,14%
RECURSOS HUMANOS - RH	1	0,14%
SEGURANÇA	116	16,64%
SINALIZAÇÃO	4	0,57%
TELECOMUNICAÇÕES	3	0,43%
TRAÇÃO	18	2,58%
VIA PERMANENTE	15	2,15%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	1	0,14%
Total	697	100,00%

RECLAMAÇÕES - Março 2020

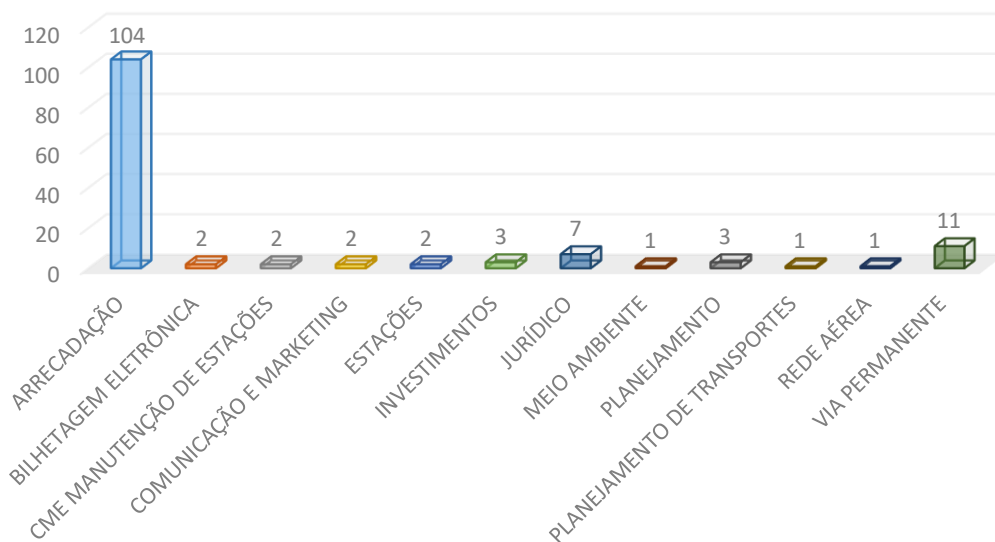




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	104	74,82%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	1,44%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,44%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1,44%
ESTAÇÕES	2	1,44%
INVESTIMENTOS	3	2,16%
JURÍDICO	7	5,04%
MEIO AMBIENTE	1	0,72%
PLANEJAMENTO	3	2,16%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,72%
REDE AÉREA	1	0,72%
VIA PERMANENTE	11	7,91%
Total	139	100,00%

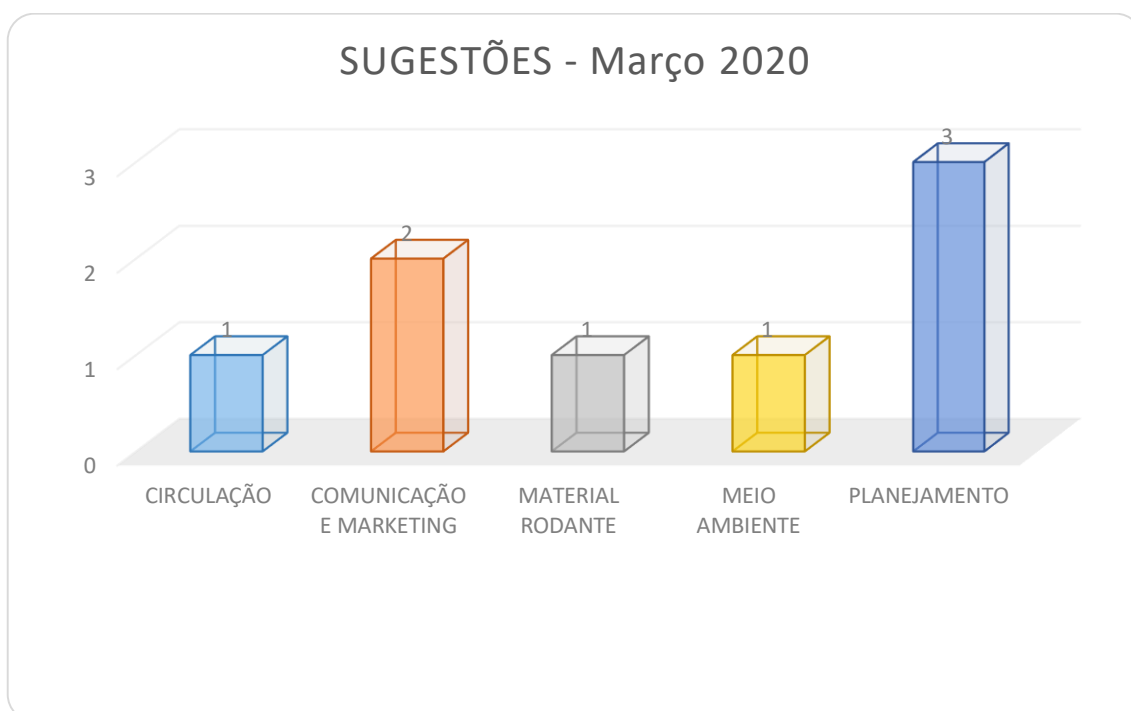
SOLICITAÇÕES - Março 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

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



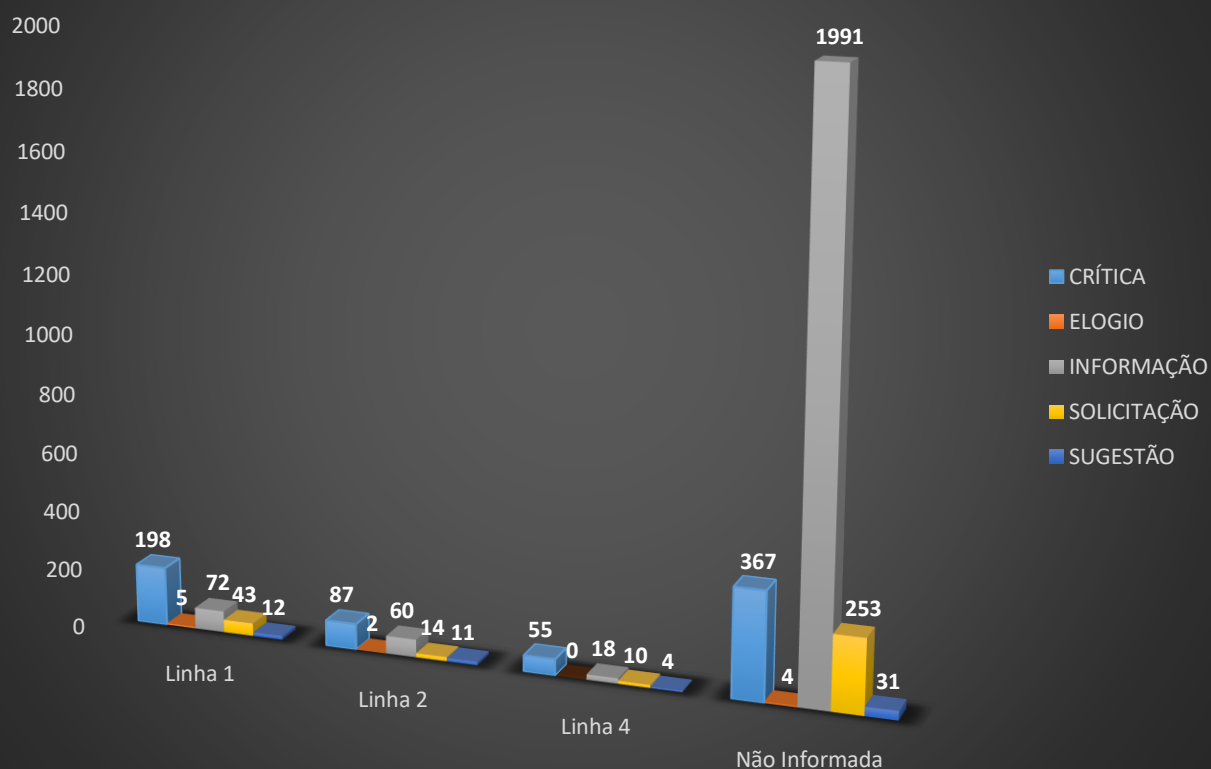


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Manifestações na Concessionária Metrôrio

Tipo de Manifestação / Linha	Linha 1	Linha 2	Linha 4	Não Informada	Total	%
CRÍTICA	198	87	55	367	707	21,84%
ELOGIO	5	2	0	4	11	0,34%
INFORMAÇÃO	72	60	18	1991	2141	66,14%
SOLICITAÇÃO	43	14	10	253	320	9,89%
SUGESTÃO	12	11	4	31	58	1,79%
Total	330	174	87	2646	3237	100,00%

Atendimentos MetrôRio - Março 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Manifestações	%
Metrô na superfície (ANTERO de QUENTAL - GAVEA)	1	0,03%
NENHUMA	1	0.03%
PRES.VARGAS	1	0.03%
INHAÚMA	2	0.06%
SÃO CRISTÓVÃO	2	0.06%
IRAJÁ	3	0.09%
TOMÁS COELHO	3	0.09%
MARACANÃ	4	0.12%
PRACA ONZE	4	0.12%
TRIAGEM	4	0.12%
AFONSO PENA	6	0.19%
DEL CASTILHO	6	0.19%
Metrô na superfície (BOTAFOGO - GAVEA)	6	0.19%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	7	0.22%
GENERAL OSÓRIO II	7	0.22%
URUGUAIANA	7	0.22%
COLÉGIO	8	0.25%
JARDIM DE ALAH	8	0.25%
CATETE	9	0.28%
CIDADE NOVA	9	0.28%
ANTERO DE QUENTAL	10	0.31%
ARCOVERDE	10	0.31%
MARIA DA GRACA	10	0.31%
SÃO CONRADO	10	0.31%
ENG.DA RAINHA	11	0.34%
NOSSA SENHORA DA PAZ	11	0.34%
FLAMENGO	12	0.37%
SÃO FRANCISCO XAVIER	12	0.37%
CANTAGALO	13	0.40%
GLÓRIA	13	0.40%
SAENS PEÑA	13	0.40%
ENG.RUBENS PAIVA	14	0.43%
LARGO DO MACHADO	14	0.43%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	16	0.49%
VICENTE DE CARVALHO	16	0.49%
COELHO NETO	17	0.53%
ESTÁCIO	18	0.56%
SIOUEIRA CAMPOS	18	0.56%
CINELÂNDIA	22	0.68%
URUGUAI	22	0.68%
BOTAFOGO	33	1.02%
CARIOCA	38	1.17%
JARDIM OCEÂNICO	40	1.24%
CENTRAL	43	1.33%
PAVUNA	58	1.79%
NÃO INFORMADA	2645	81.71%
Total	3237	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

Manifestações por estação - Março 2020





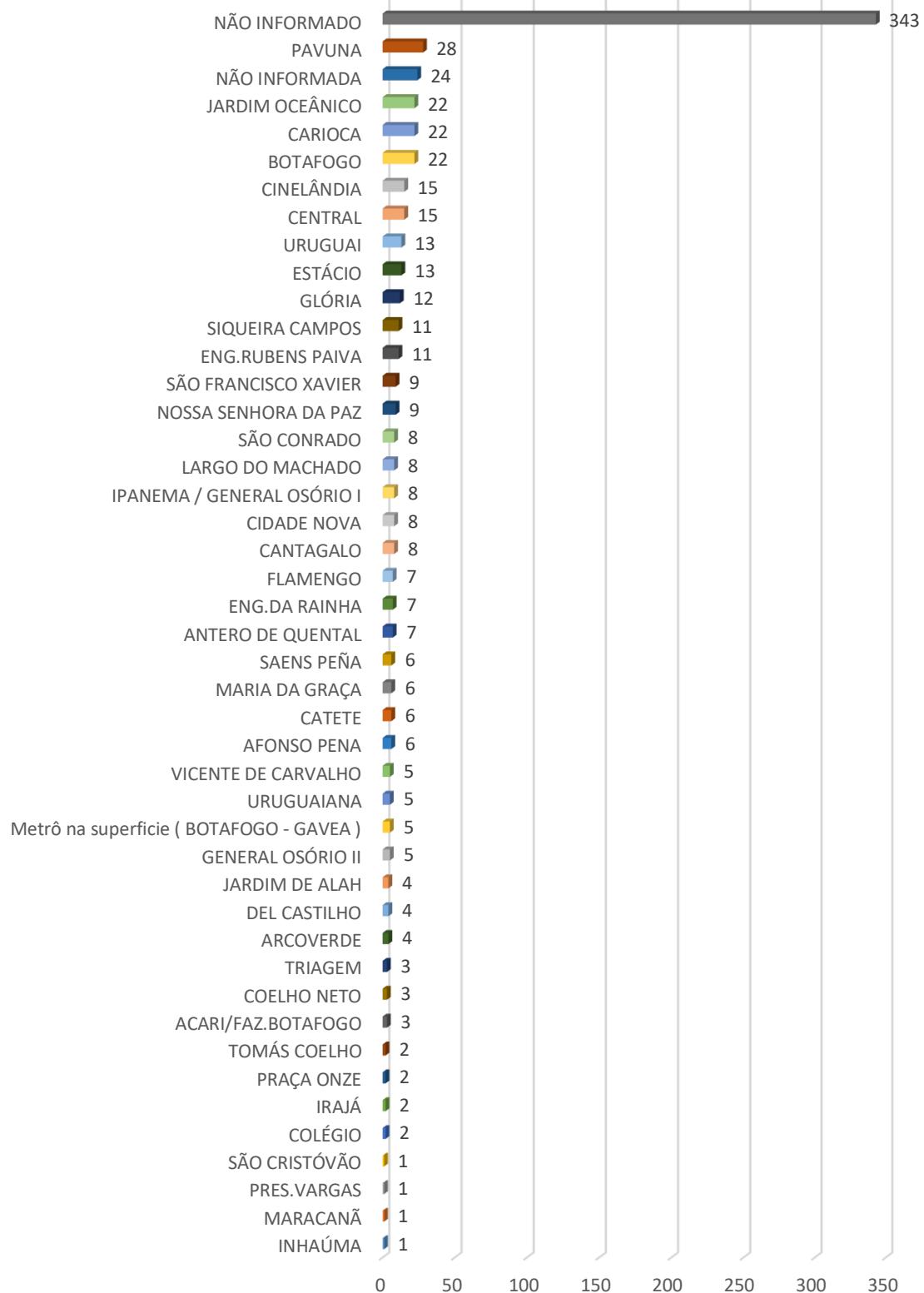
Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Reclamações	%
INHAÚMA	1	0,14%
MARACANÃ	1	0,14%
PRES.VARGAS	1	0,14%
SÃO CRISTÓVÃO	1	0,14%
COLÉGIO	2	0,28%
IRAJÁ	2	0,28%
PRAÇA ONZE	2	0,28%
TOMÁS COELHO	2	0,28%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	3	0,42%
COELHO NETO	3	0,42%
TRIAGEM	3	0,42%
ARCOVERDE	4	0,57%
DEL CASTILHO	4	0,57%
JARDIM DE ALAH	4	0,57%
GENERAL OSÓRIO II	5	0,71%
Metrô na superfície (BOTAFOGO -	5	0,71%
URUGUAIANA	5	0,71%
VICENTE DE CARVALHO	5	0,71%
AFONSO PENA	6	0,85%
CATETE	6	0,85%
MARIA DA GRAÇA	6	0,85%
SAENS PEÑA	6	0,85%
ANTERO DE QUENTAL	7	0,99%
ENG.DA RAINHA	7	0,99%
FLAMENGO	7	0,99%
CANTAGALO	8	1,13%
CIDADE NOVA	8	1,13%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	8	1,13%
LARGO DO MACHADO	8	1,13%
SÃO CONRADO	8	1,13%
NOSSA SENHORA DA PAZ	9	1,27%
SÃO FRANCISCO XAVIER	9	1,27%
ENG.RUBENS PAIVA	11	1,56%
SIQUEIRA CAMPOS	11	1,56%
GLÓRIA	12	1,70%
ESTÁCIO	13	1,84%
URUGUAI	13	1,84%
CENTRAL	15	2,12%
CINELÂNDIA	15	2,12%
BOTAFOGO	22	3,11%
CARIOCA	22	3,11%
JARDIM OCEÂNICO	22	3,11%
NÃO INFORMADA	24	3,39%
PAVUNA	28	3,96%
NÃO INFORMADO	343	48,51%
Total	707	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

Reclamações MetrôRio - Março 2020

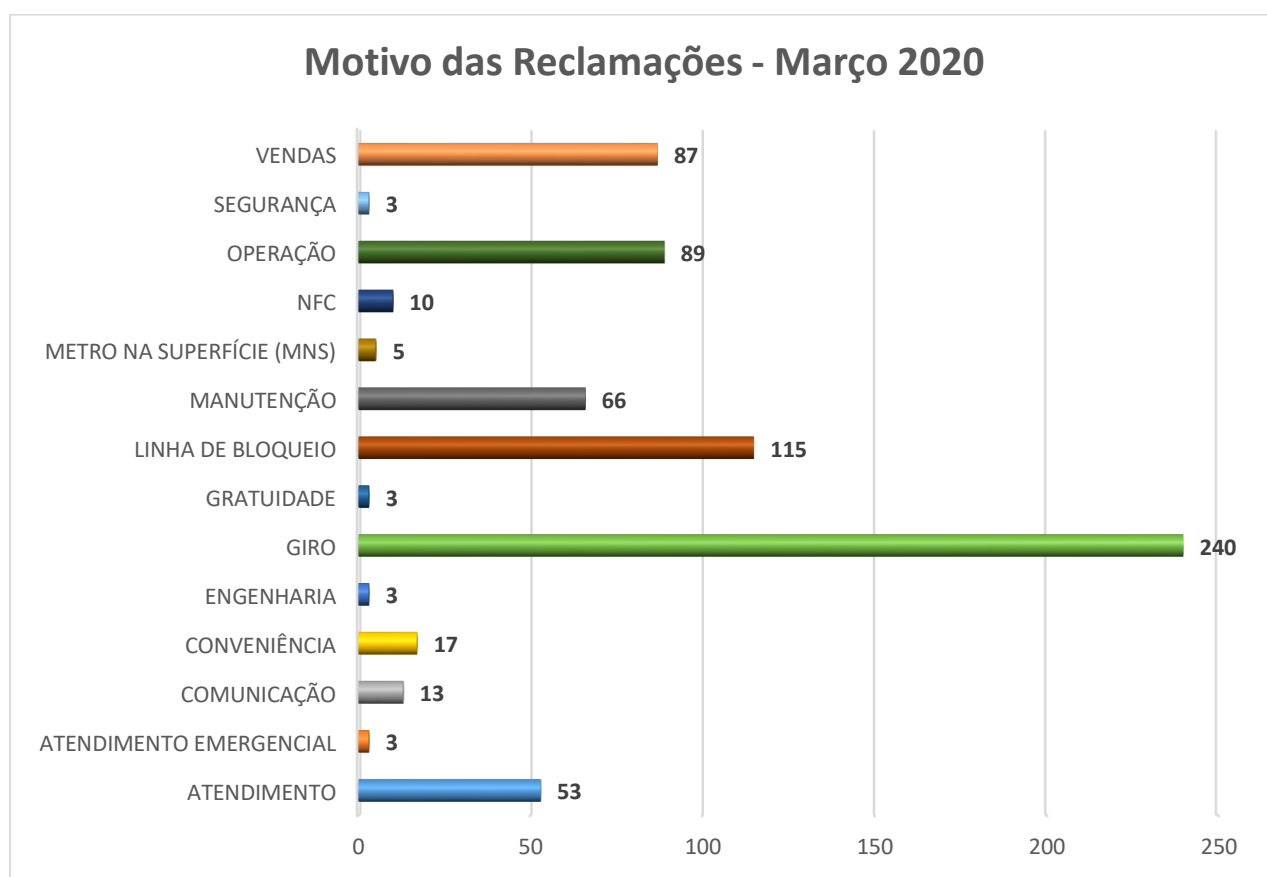




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Motivo	Frequência	%
ATENDIMENTO	53	7,50%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	3	0,42%
COMUNICAÇÃO	13	1,84%
CONVENIÊNCIA	17	2,40%
ENGENHARIA	3	0,42%
GIRO	240	33,95%
GRATUIDADE	3	0,42%
LINHA DE BLOQUEIO	115	16,27%
MANUTENÇÃO	66	9,34%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	5	0,71%
NFC	10	1,41%
OPERAÇÃO	89	12,59%
SEGURANÇA	3	0,42%
VENDAS	87	12,31%
Total	707	100,00%

Motivo das Reclamações - Março 2020

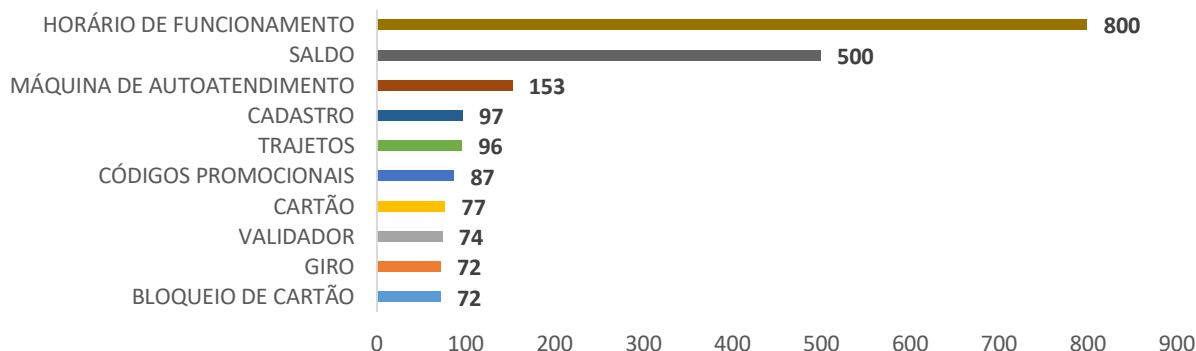




Manifestações Concessionária METRÔRIO

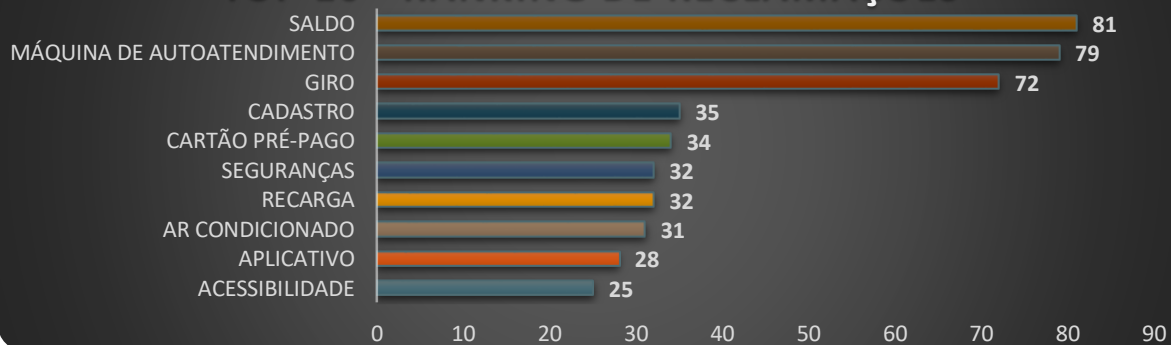
Categoria	Frequência	%
BLOQUEIO DE CARTÃO	72	2,22%
GIRO	72	2.22%
VALIDADOR	74	2.29%
CARTÃO	77	2.38%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	87	2.69%
TRAJETOS	96	2.97%
CADASTRO	97	3.00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	153	4.73%
SALDO	500	15.45%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	800	24.71%
Total	3237	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
ACESSIBILIDADE	25	3,54%
APLICATIVO	28	3.96%
AR CONDICIONADO	31	4.38%
RECARGA	32	4.53%
SEGURANÇAS	32	4.53%
CARTÃO PRÉ-PAGO	34	4.81%
CADASTRO	35	4.95%
GIRO	72	10.18%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	79	11.17%
SALDO	81	11.46%
Total	707	100.00%

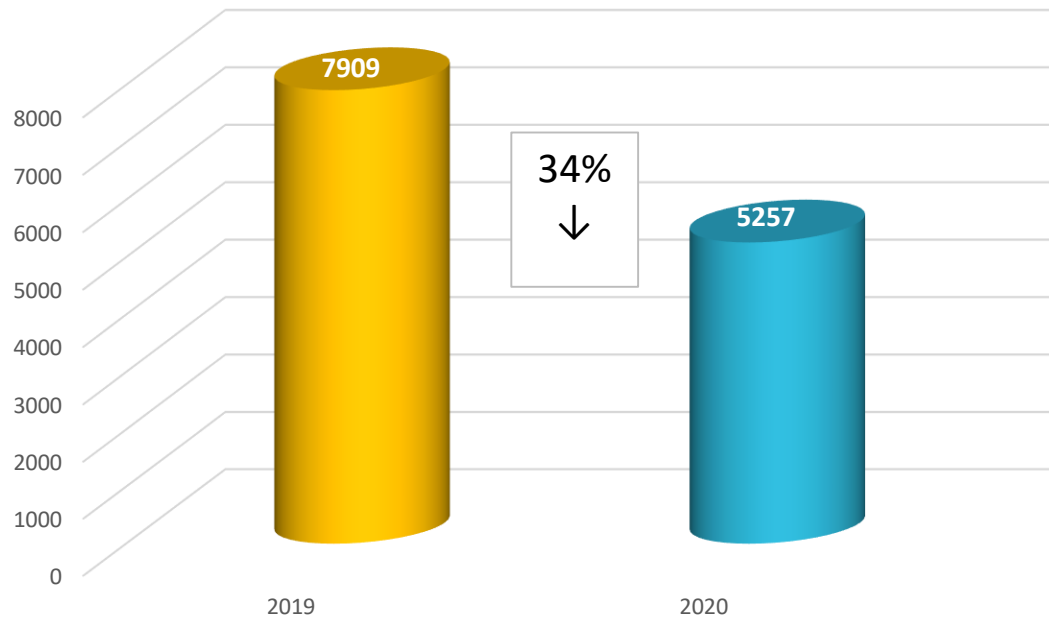
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



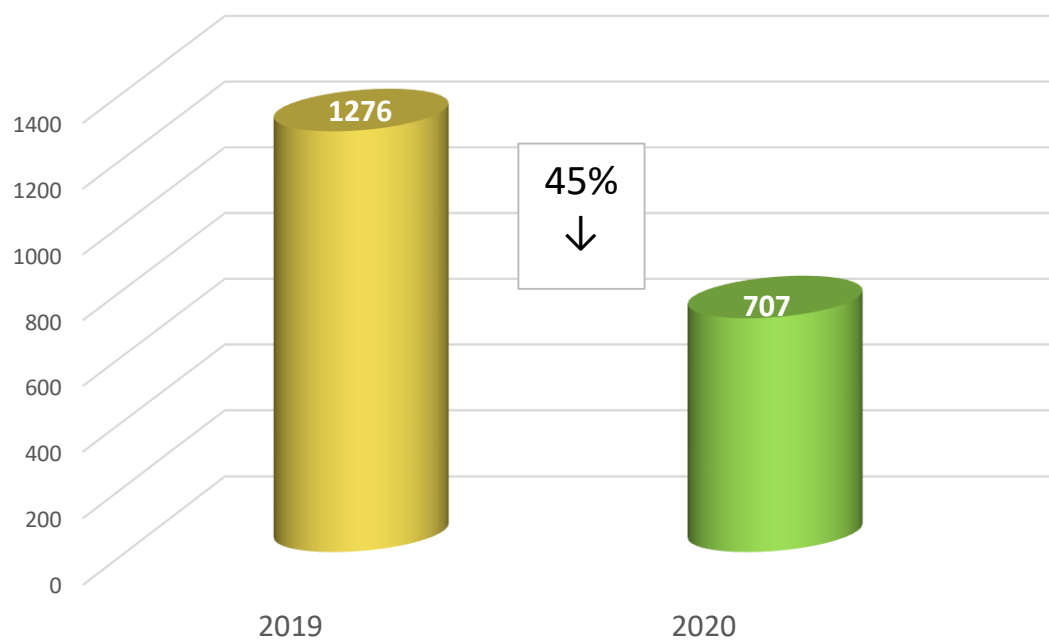


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Manifestações MetrôRio - Março



Reclamações MetrôRio - Março





Manifestações Concessionária METRÔRIO

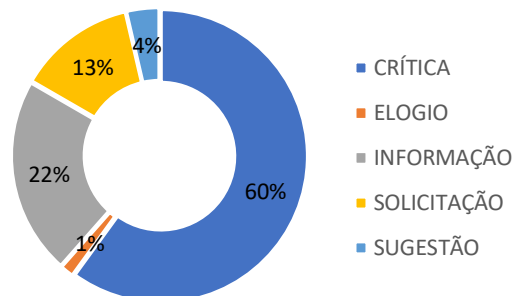
Linha 1

Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	198	60,00%
ELOGIO	5	1,52%
INFORMAÇÃO	72	21,82%
SOLICITAÇÃO	43	13,03%
SUGESTÃO	12	3,64%
Total	330	100,00%

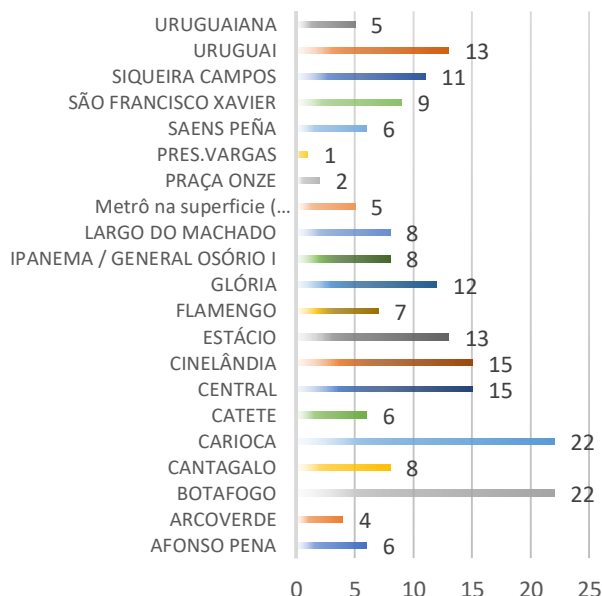
Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	6	3,03%
ARCOVERDE	4	2,02%
BOTAFOGO	22	11,11%
CANTAGALO	8	4,04%
CARIOCA	22	11,11%
CATETE	6	3,03%
CENTRAL	15	7,58%
CINELÂNDIA	15	7,58%
ESTÁCIO	13	6,57%
FLAMENGO	7	3,54%
GLÓRIA	12	6,06%
IPANEMA /	8	4,04%
LARGO DO	8	4,04%
Metrô na superfície	5	2,53%
PRAÇA ONZE	2	1,01%
PRES.VARGAS	1	0,51%
SAENS PEÑA	6	3,03%
SÃO FRANCISCO	9	4,55%
SIQUEIRA CAMPOS	11	5,56%
URUGUAI	13	6,57%
URUGUAIANA	5	2,53%
Total	198	100,00%

Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	23	11,62%
ATENDIMENTO	1	0,51%
COMUNICAÇÃO	5	2,53%
CONVENIÊNCIA	10	5,05%
ENGENHARIA	1	0,51%
GIRO	24	12,12%
LINHA DE	33	16,67%
MANUTENÇÃO	18	9,09%
METRO NA	4	2,02%
NFC	5	2,53%
OPERAÇÃO	37	18,69%
VENDAS	37	18,69%
Total	198	100,00%

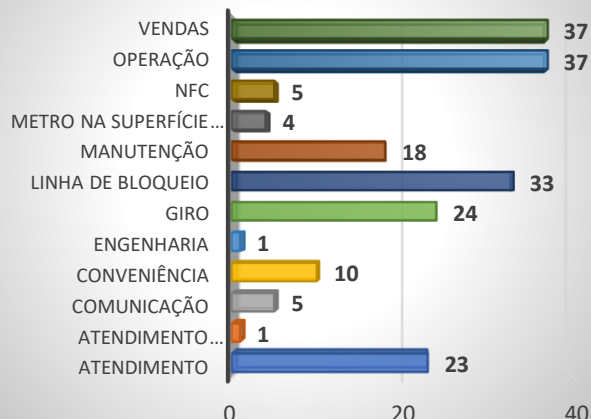
MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO MARÇO 2020



RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR ESTAÇÃO



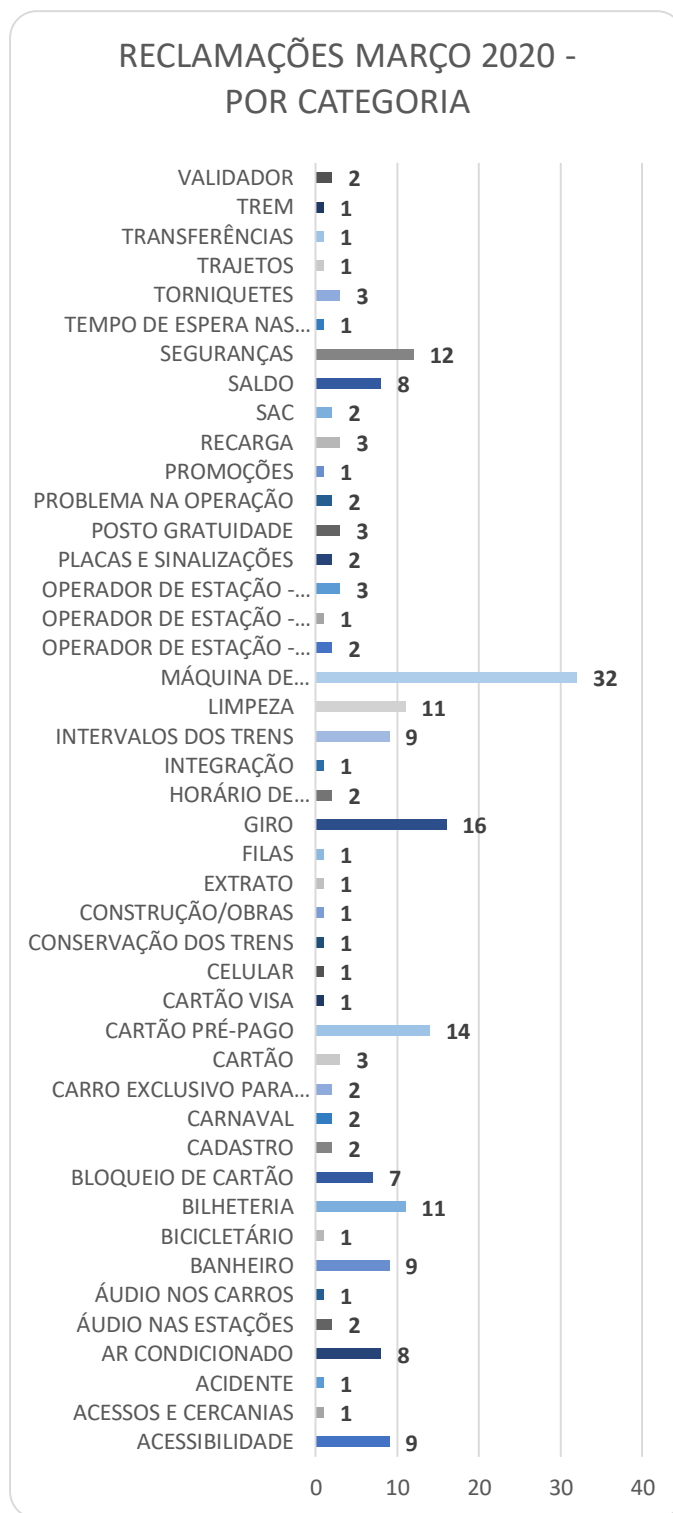
RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR MOTIVO





Manifestações Concessionária METRÔRIO

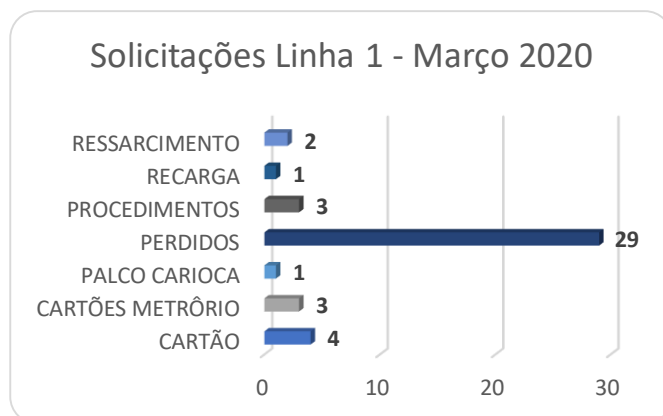
Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	9	4,55%
ACESSOS E	1	0,51%
ACIDENTE	1	0,51%
AR CONDICIONADO	8	4,04%
ÁUDIO NAS	2	1,01%
ÁUDIO NOS CARROS	1	0,51%
BANHEIRO	9	4,55%
BICICLETÁRIO	1	0,51%
BILHETERIA	11	5,56%
BLOQUEIO DE	7	3,54%
CADASTRO	2	1,01%
CARNAVAL	2	1,01%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,01%
CARTÃO	3	1,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	7,07%
CARTÃO VISA	1	0,51%
CELULAR	1	0,51%
CONSERVAÇÃO DOS	1	0,51%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	0,51%
EXTRATO	1	0,51%
FILAS	1	0,51%
GIRO	16	8,08%
HORÁRIO DE	2	1,01%
INTEGRAÇÃO	1	0,51%
INTERVALOS DOS	9	4,55%
LIMPEZA	11	5,56%
MÁQUINA DE	32	16,16%
OPERADOR DE	2	1,01%
OPERADOR DE	1	0,51%
OPERADOR DE	3	1,52%
PLACAS E	2	1,01%
POSTO GRATUIDADE	3	1,52%
PROBLEMA NA	2	1,01%
PROMOÇÕES	1	0,51%
RECARGA	3	1,52%
SAC	2	1,01%
SALDO	8	4,04%
SEGURANÇAS	12	6,06%
TEMPO DE ESPERA	1	0,51%
TORNIQUETES	3	1,52%
TRAJETOS	1	0,51%
TRANSFERÊNCIAS	1	0,51%
TREM	1	0,51%
VALIDADOR	2	1,01%
Total	198	100.00%





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Solicitações	Atendimentos	%
CARTÃO	4	9,30%
CARTÕES METRÔRIO	3	6,98%
PALCO CARIOCA	1	2,33%
PERDIDOS	29	67,44%
PROCEDIMENTOS	3	6,98%
RECARGA	1	2,33%
RESSARCIMENTO	2	4,65%
Total	43	100,00%



Elogios / Estação	BOTAFOGO	CENTRAL	LARGO DO MACHADO	PRAÇA ONZE	URUGUAI	TOTAL
GERAL			1			1
SEGURANÇAS	1	1		1	1	4
Total	1	1	1	1	1	5



Sugestões	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	1	8,33%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	8,33%
CORONAVIRUS	6	50,00%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	2	16,67%
PROMOÇÕES	1	8,33%
TRENS EXTRAS	1	8,33%
Total	12	100,00%

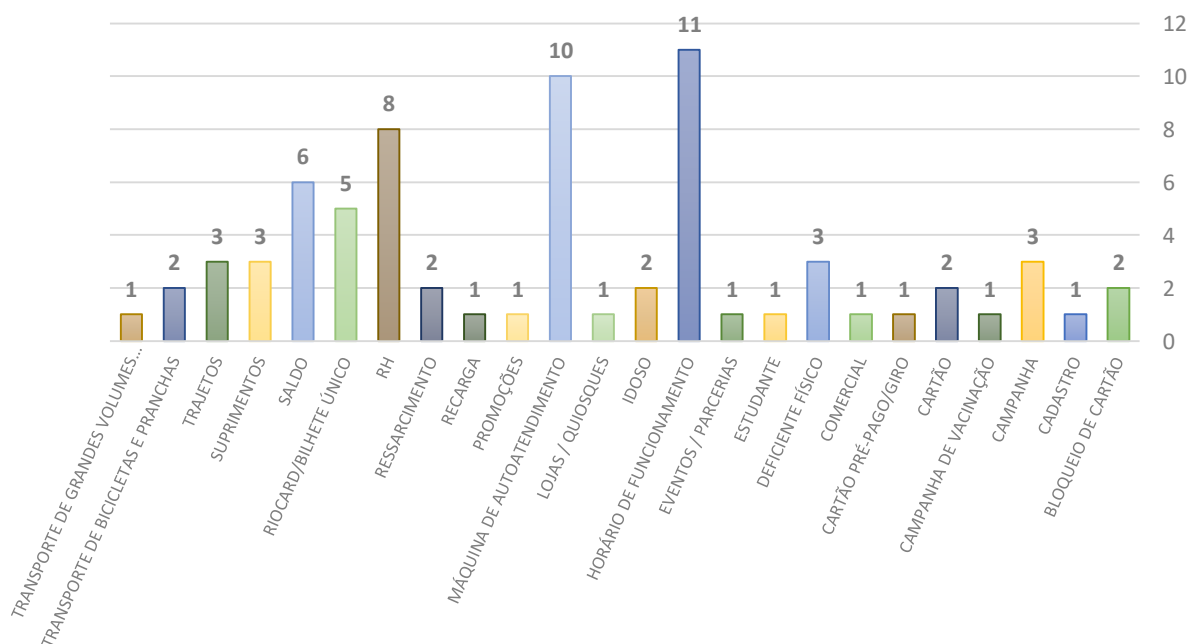




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequencia	%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	2,78%
CADASTRO	1	1,39%
CAMPANHA	3	4,17%
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	1	1,39%
CARTÃO	2	2,78%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	1	1,39%
COMERCIAL	1	1,39%
DEFICIENTE FÍSICO	3	4,17%
ESTUDANTE	1	1,39%
EVENTOS / PARCERIAS	1	1,39%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	11	15,28%
IDOSO	2	2,78%
LOJAS / QUIOSQUES	1	1,39%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	13,89%
PROMOÇÕES	1	1,39%
RECARGA	1	1,39%
RESSARCIMENTO	2	2,78%
RH	8	11,11%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	5	6,94%
SALDO	6	8,33%
SUPRIMENTOS	3	4,17%
TRAJETOS	3	4,17%
TRANSPORTE DE BICICLETAS E PRANCHAS	2	2,78%
TRANSPORTE DE GRANDES VOLUMES	1	1,39%
Total	72	100,00%

Informações Linha 1 -Março 2020



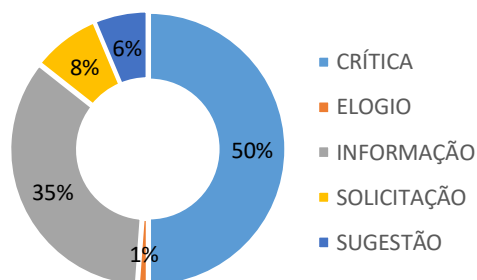


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha 2

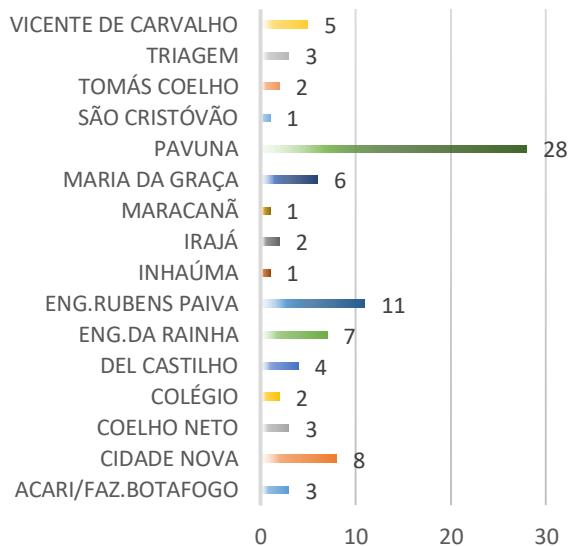
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	87	50,00%
ELOGIO	2	1,15%
INFORMAÇÃO	60	34,48%
SOLICITAÇÃO	14	8,05%
SUGESTÃO	11	6,32%
Total	174	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO METRÔRIO- MARÇO 2020



Estação	Reclamação	%
ACARI/FAZ.BOTAFOG	3	3,45%
CIDADE NOVA	8	9,20%
COELHO NETO	3	3,45%
COLÉGIO	2	2,30%
DEL CASTILHO	4	4,60%
ENG.DA RAINHA	7	8,05%
ENG.RUBENS PAIVA	11	12,64%
INHAÚMA	1	1,15%
IRAJÁ	2	2,30%
MARACANÃ	1	1,15%
MARIA DA GRAÇA	6	6,90%
PAVUNA	28	32,18%
SÃO CRISTÓVÃO	1	1,15%
TOMÁS COELHO	2	2,30%
TRIAGEM	3	3,45%
VICENTE DE	5	5,75%
Total	87	100,00%

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR ESTAÇÃO

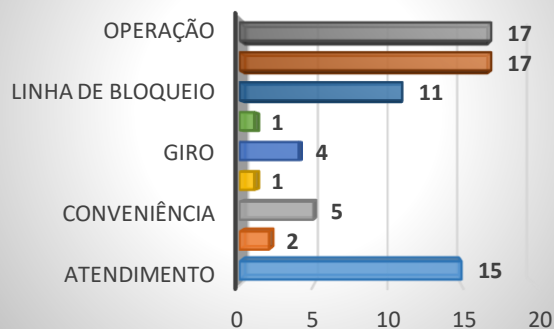




Manifestações Concessionária METRÔRIO

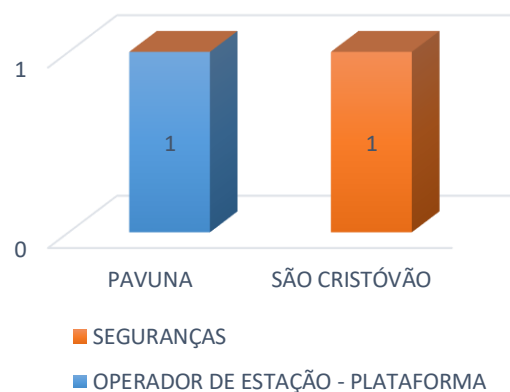
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	15	17,24%
COMUNICAÇÃO	2	2,30%
CONVENIÊNCIA	5	5,75%
ENGENHARIA	1	1,15%
GIRO	4	4,60%
GRATUIDADE	1	1,15%
LINHA DE	11	12,64%
MANUTENÇÃO	17	19,54%
OPERAÇÃO	17	19,54%
SEGURANÇA	1	1,15%
VENDAS	13	14,94%
Total	87	100,00%

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR MOTIVO



Elogio / Estação	PAVUNA	SÃO CRISTÓVÃO	Total
OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0	1
SEGURANÇAS	0	1	1
Total	1	1	2

Elogios Março 2020 - Por Estação

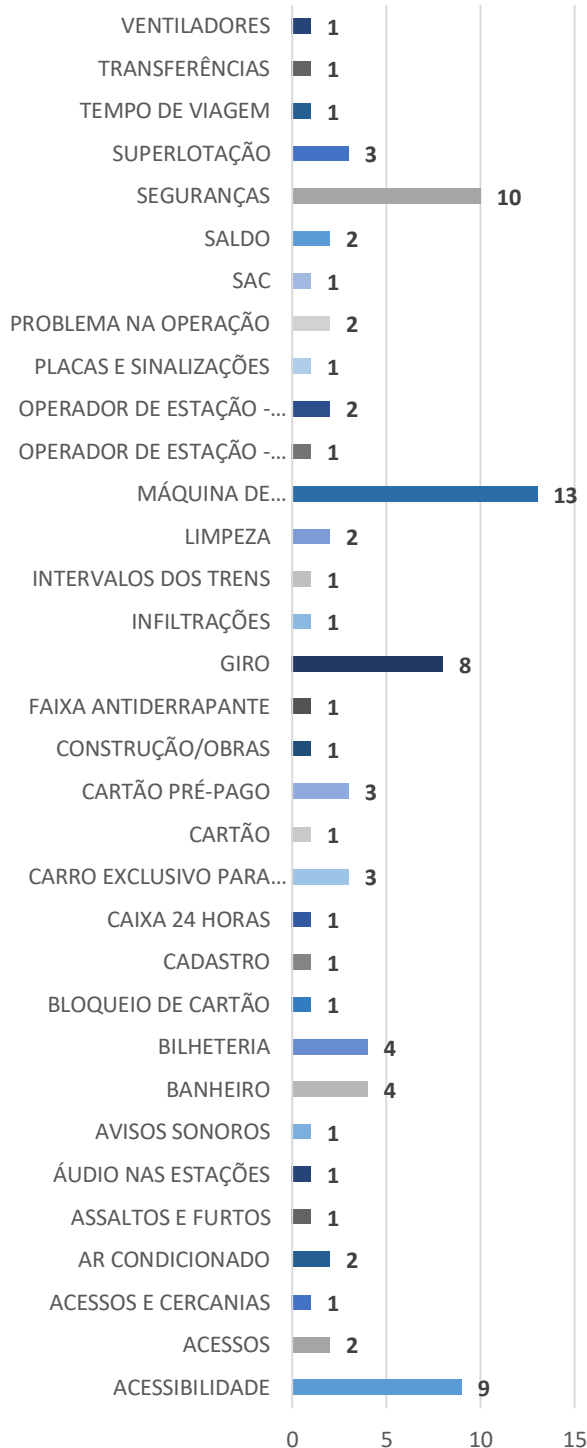




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	9	10,34%
ACESSOS	2	2,30%
ACESSOS E CERCANIAS	1	1,15%
AR CONDICIONADO	2	2,30%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,15%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	1,15%
AVISOS SONOROS	1	1,15%
BANHEIRO	4	4,60%
BILHETERIA	4	4,60%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,15%
CADASTRO	1	1,15%
CAIXA 24 HORAS	1	1,15%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	3	3,45%
CARTÃO	1	1,15%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	3,45%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	1,15%
FAIXA ANTIDERRAPANTE	1	1,15%
GIRO	8	9,20%
INFILTRAÇÕES	1	1,15%
INTERVALOS DOS TRENS	1	1,15%
LIMPEZA	2	2,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	14,94%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,15%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,30%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	1,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	2	2,30%
SAC	1	1,15%
SALDO	2	2,30%
SEGURANÇAS	10	11,49%
SUPERLOTAÇÃO	3	3,45%
TEMPO DE VIAGEM	1	1,15%
TRANSFERÊNCIAS	1	1,15%
VENTILADORES	1	1,15%
Total	87	100,00%

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR CATEGORIA

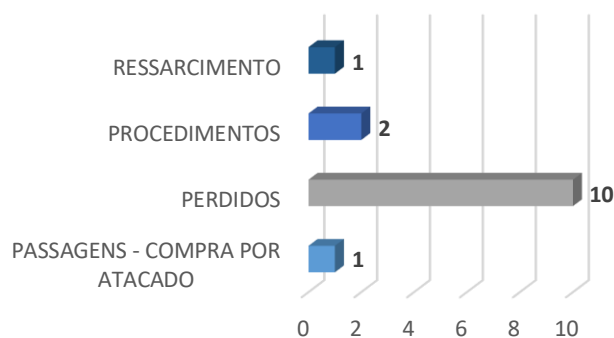




Manifestações Concessionária METRÔRIO

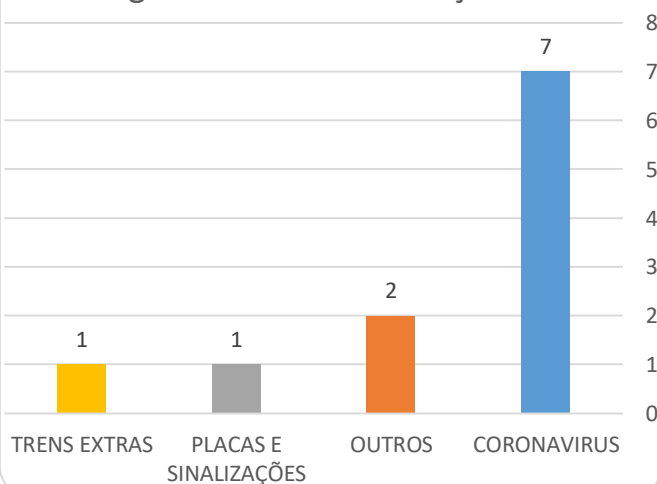
Solicitações	Frequência	%
PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	1	7,14%
PERDIDOS	10	71,43%
PROCEDIMENTOS	2	14,29%
RESSARCIMENTO	1	7,14%
Total	14	100,00%

Solicitações Linha 2 - Março 2020



Sugestões	Frequência	%
CORONAVIRUS	7	63,64%
OUTROS	2	18,18%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	9,09%
TRENS EXTRAS	1	9,09%
Total	11	100,00%

Sugestões Linha 2 - Março 2020

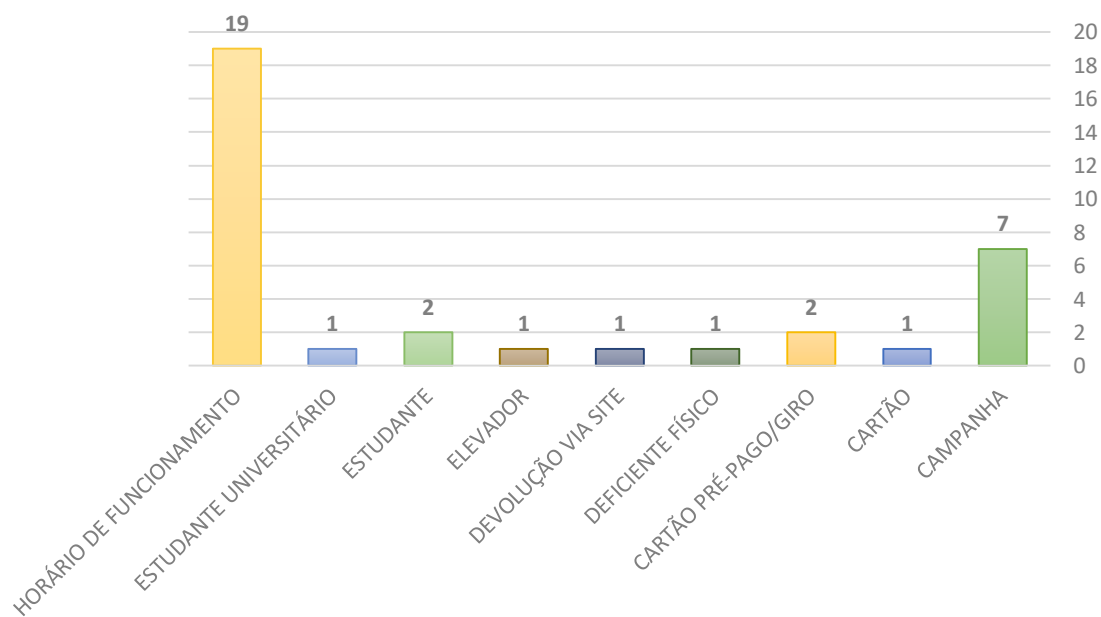




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
CAMPANHA	7	11,67%
CARTÃO	1	1,67%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	2	3,33%
DEFICIENTE FÍSICO	1	1,67%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	1,67%
ELEVADOR	1	1,67%
ESTUDANTE	2	3,33%
ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO	1	1,67%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	19	31,67%
INSTITUCIONAL	2	3,33%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	1,67%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	6,67%
MILITAR	1	1,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	2	3,33%
RESSARCIMENTO	2	3,33%
RH	5	8,33%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	1,67%
SALDO	1	1,67%
TEMPO DE VIAGEM	1	1,67%
TRAJETOS	5	8,33%
Total	60	100,00%

Informações Linha 2 - Março 2020



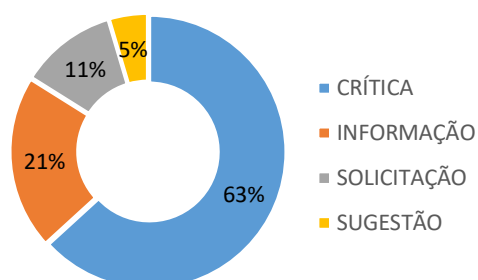


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha 4

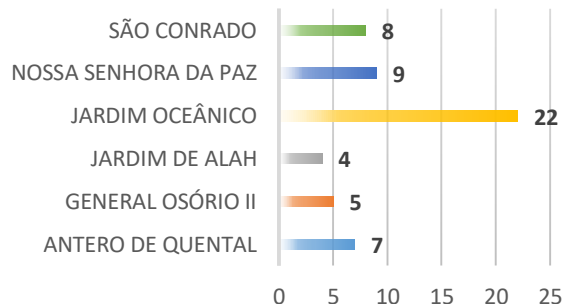
Tipo de	Frequência	%
CRÍTICA	55	63,22%
INFORMAÇÃO	18	20,69%
SOLICITAÇÃO	10	11,49%
SUGESTÃO	4	4,60%
Total	87	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO METRÔRIO- MARÇO 2020



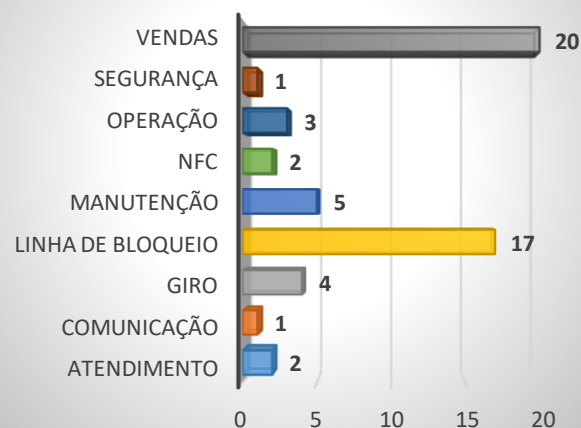
Estação	Reclamações	%
ANTERO DE	7	12,73%
GENERAL OSÓRIO	5	9,09%
JARDIM DE ALAH	4	7,27%
JARDIM OCEÂNICO	22	40,00%
NOSSA SENHORA	9	16,36%
SÃO CONRADO	8	14,55%
Total	55	100,00

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	2	3,64%
COMUNICAÇÃO	1	1,82%
GIRO	4	7,27%
LINHA DE	17	30,91%
MANUTENÇÃO	5	9,09%
NFC	2	3,64%
OPERAÇÃO	3	5,45%
SEGURANÇA	1	1,82%
VENDAS	20	36,36%
Total	55	100,00%

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR MOTIVO

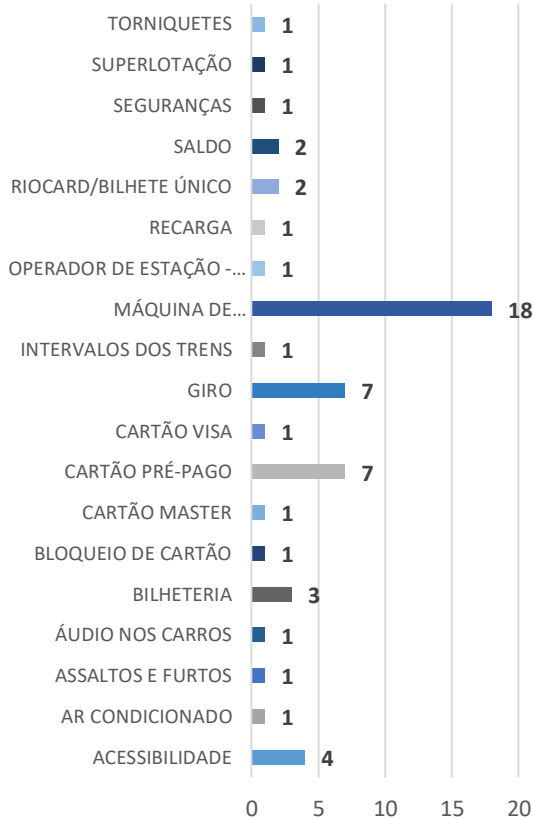




Manifestações Concessionária METRÔRIO

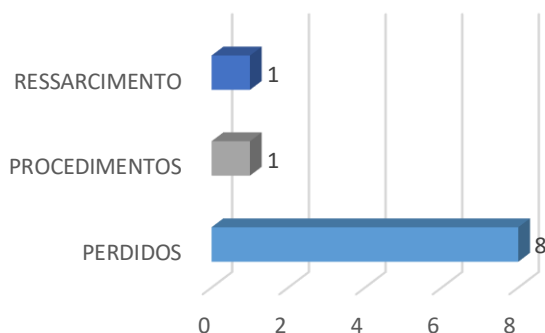
Categoria	Reclamação	%
ACESSIBILIDADE	4	7,27%
AR CONDICIONADO	1	1,82%
ASSALTOS E	1	1,82%
ÁUDIO NOS	1	1,82%
BILHETERIA	3	5,45%
BLOQUEIO DE	1	1,82%
CARTÃO MASTER	1	1,82%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	12,73%
CARTÃO VISA	1	1,82%
GIRO	7	12,73%
INTERVALOS DOS	1	1,82%
MÁQUINA DE	18	32,73%
OPERADOR DE	1	1,82%
RECARGA	1	1,82%
RIOCARD/BILHETE	2	3,64%
SALDO	2	3,64%
SEGURANÇAS	1	1,82%
SUPERLOTAÇÃO	1	1,82%
TORNIQUETES	1	1,82%
Total	55	100,00

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR CATEGORIA



Solicitações	Frequência	%
PERDIDOS	8	80,00%
PROCEDIMENTOS	1	10,00%
RESSARCIMENTO	1	10,00%
Total	10	100,00%

Solicitações Linha 4 - Março 2020

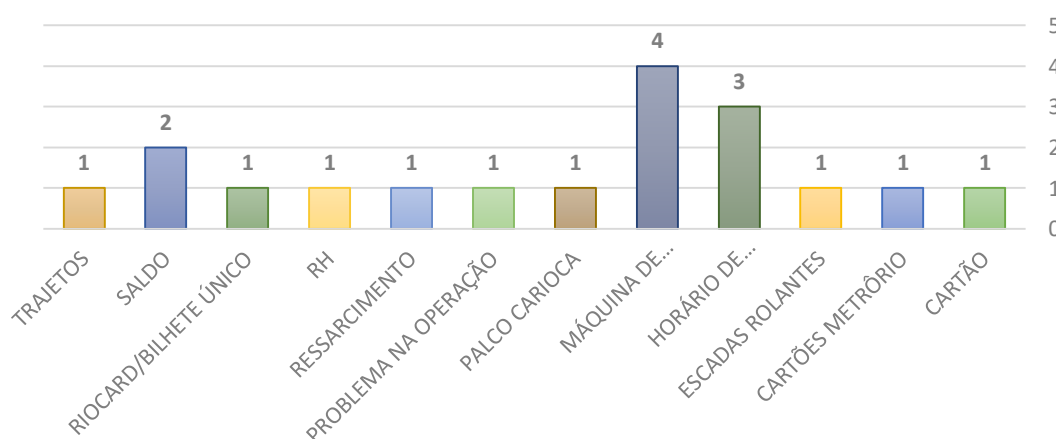




Manifestações Concessionária METRÔRIO

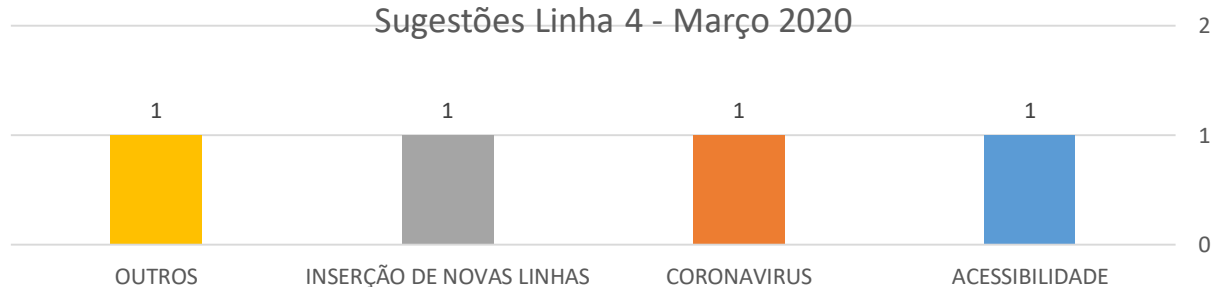
Tipo de Informação	Frequência	%
CARTÃO	1	5,56%
CARTÕES METRÔRIO	1	5,56%
ESCADAS ROLANTES	1	5,56%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	16,67%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	22,22%
PALCO CARIOCA	1	5,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	1	5,56%
RESSARCIMENTO	1	5,56%
RH	1	5,56%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	5,56%
SALDO	2	11,11%
TRAJETOS	1	5,56%
Total	18	100,00%

Informações Linha 4 - Março 2020



Sugestões	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	1	25,00%
CORONAVIRUS	1	25,00%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	25,00%
OUTROS	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões Linha 4 - Março 2020



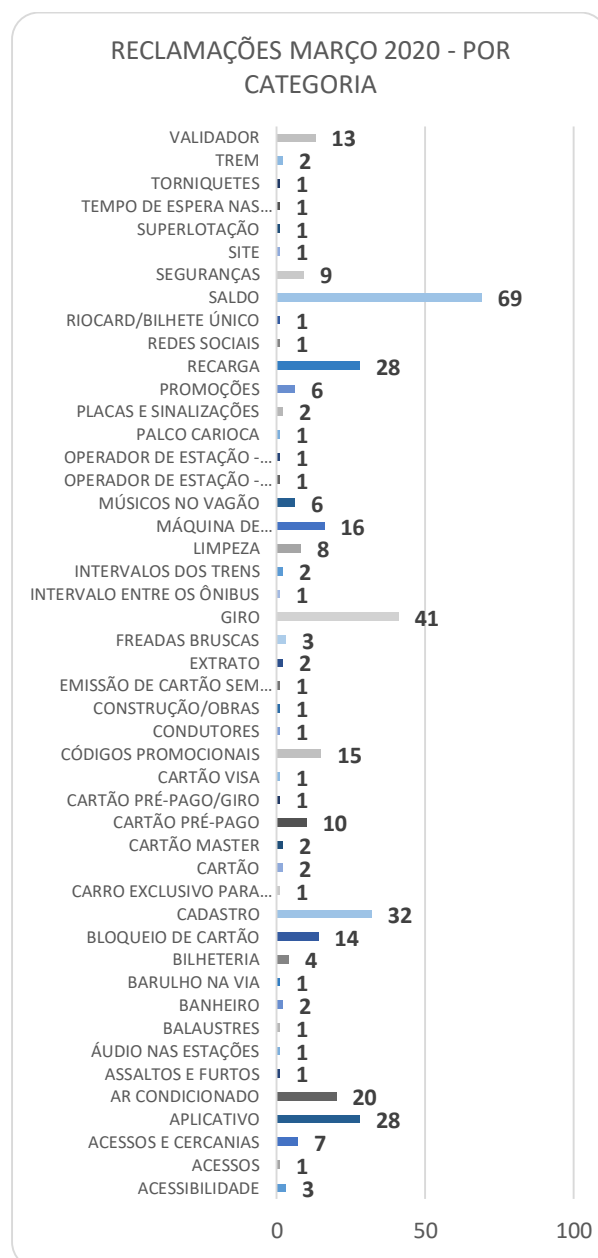
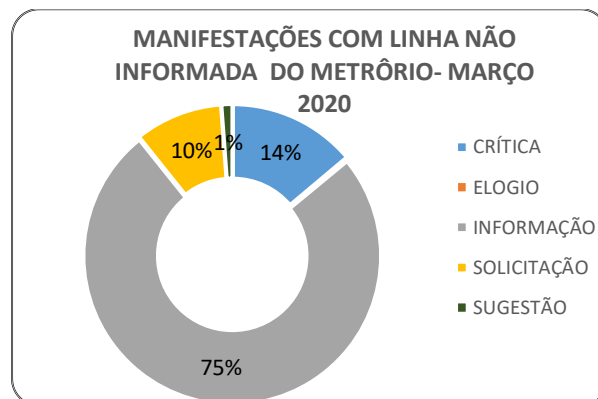


Manifestações Concessionária METRÔRIO

Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	367	13,87%
ELOGIO	4	0,15%
INFORMAÇÃO	1991	75,25%
SOLICITAÇÃO	253	9,56%
SUGESTÃO	31	1,17%
Total	2646	100,00%

Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	3	0,82%
ACESSOS	1	0,27%
ACESSOS E CERCANIAS	7	1,91%
APLICATIVO	28	7,63%
AR CONDICIONADO	20	5,45%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,27%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	0,27%
BALAUSTRÉS	1	0,27%
BANHEIRO	2	0,54%
BARULHO NA VIA	1	0,27%
BILHETERIA	4	1,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	14	3,81%
CADASTRO	32	8,72%
CARRO EXCLUSIVO PARA	1	0,27%
CARTÃO	2	0,54%
CARTÃO MASTER	2	0,54%
CARTÃO PRÉ-PAGO	10	2,72%
CARTÃO PRÉ-PAGO/GIRO	1	0,27%
CARTÃO VISA	1	0,27%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	15	4,09%
CONDUTORES	1	0,27%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	0,27%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM	1	0,27%
EXTRATO	2	0,54%
FREADAS BRUSCAS	3	0,82%
GIRO	41	11,17%
INTERVALO ENTRE OS	1	0,27%
INTERVALOS DOS TRENS	2	0,54%
LIMPEZA	8	2,18%
MÁQUINA DE	16	4,36%
MÚSICOS NO VAGÃO	6	1,63%
OPERADOR DE ESTAÇÃO -	1	0,27%
OPERADOR DE ESTAÇÃO -	1	0,27%
PALCO CARIOCA	1	0,27%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,54%
PROMOÇÕES	6	1,63%
RECARGA	28	7,63%
REDES SOCIAIS	1	0,27%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	0,27%
SALDO	69	18,80%
SEGURANÇAS	9	2,45%
SITE	1	0,27%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,27%
TEMPO DE ESPERA NAS	1	0,27%
TORNIQUETES	1	0,27%
TREM	2	0,54%
VALIDADOR	13	3,54%
Total	367	100,00%

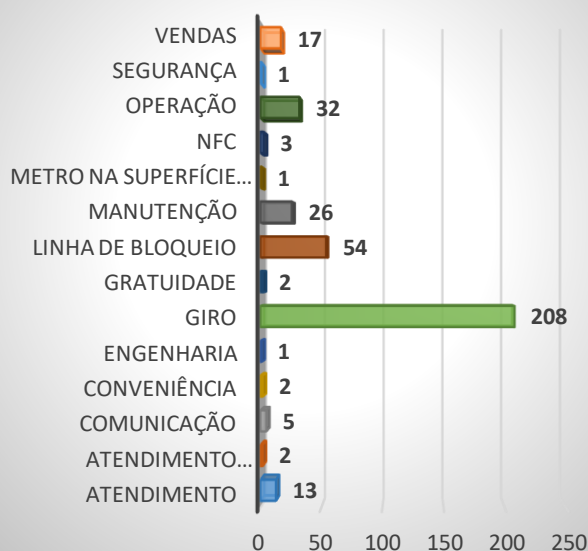




Manifestações Concessionária METRÔRIO

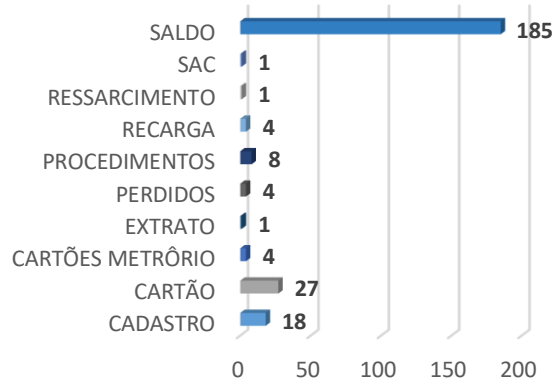
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	13	3,54%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	2	0,54%
COMUNICAÇÃO	5	1,36%
CONVENIÊNCIA	2	0,54%
ENGENHARIA	1	0,27%
GIRO	208	56,68%
GRATUIDADE	2	0,54%
LINHA DE BLOQUEIO	54	14,71%
MANUTENÇÃO	26	7,08%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	0,27%
NFC	3	0,82%
OPERAÇÃO	32	8,72%
SEGURANÇA	1	0,27%
VENDAS	17	4,63%
Total	367	100,00%

RECLAMAÇÕES MARÇO 2020 - POR MOTIVO



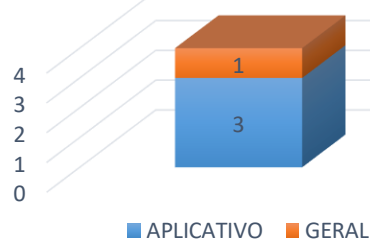
Solicitação	Frequência	%
CADASTRO	18	7,11%
CARTÃO	27	10,67%
CARTÕES	4	1,58%
EXTRATO	1	0,40%
PERDIDOS	4	1,58%
PROCEDIMENTOS	8	3,16%
RECARGA	4	1,58%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
SAC	1	0,40%
SALDO	185	73,12%
Total	253	100,00%

Solicitações Linha Não Informada - Março 2020



Elogios	Frequência	%
APLICATIVO	3	75,00%
GERAL	1	25,00%
Total	4	100,00%

Elogios - Março 2020

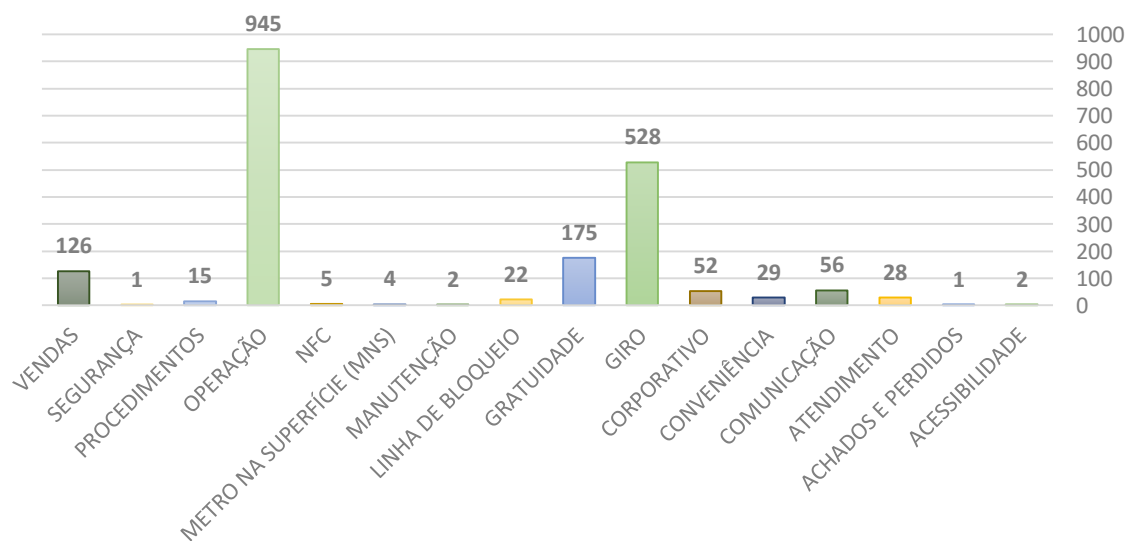




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	2	0,10%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,05%
ATENDIMENTO	28	1,41%
COMUNICAÇÃO	56	2,81%
CONVENIÊNCIA	29	1,46%
CORPORATIVO	52	2,61%
GIRO	528	26,52%
GRATUIDADE	175	8,79%
LINHA DE BLOQUEIO	22	1,10%
MANUTENÇÃO	2	0,10%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	4	0,20%
NFC	5	0,25%
OPERAÇÃO	945	47,46%
PROCEDIMENTOS	15	0,75%
SEGURANÇA	1	0,05%
VENDAS	126	6,33%
Total	1991	100,00%

Informações Linha Não Informada - Março 2020

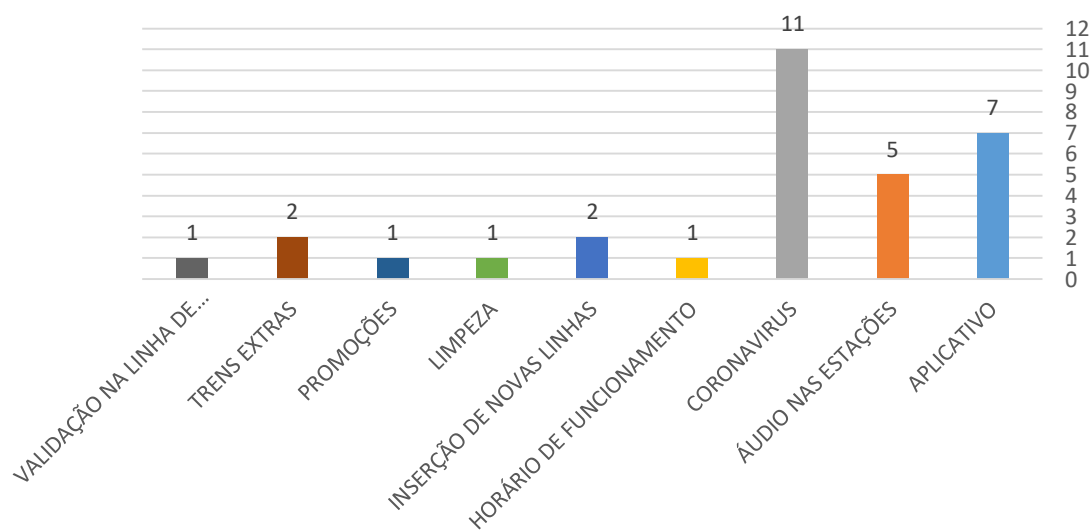




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Sugestões	Frequência	%
APLICATIVO	7	22,58%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	5	16,13%
CORONAVIRUS	11	35,48%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	3,23%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	2	6,45%
LIMPEZA	1	3,23%
PROMOÇÕES	1	3,23%
TRENS EXTRAS	2	6,45%
VALIDAÇÃO NA LINHA DE BLOQUEIO	1	3,23%
Total	31	100,00%

Sugestões Linha Não Informada - Março 2020



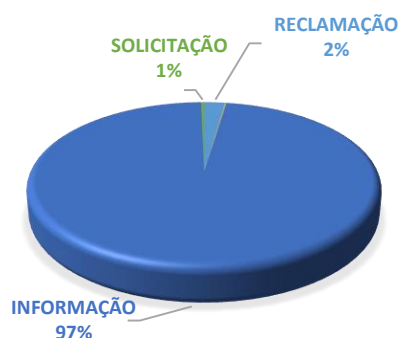


Manifestações Concessionária CCR Barcas

Manifestações na Concessionária CCR Barcas

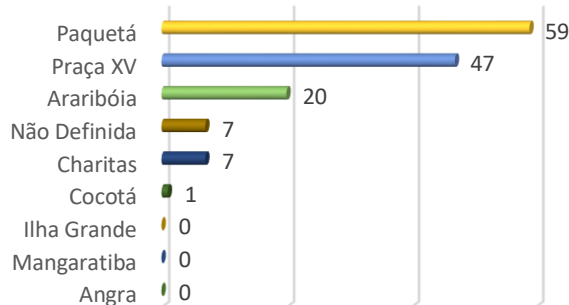
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	141	2,21%
RESSARCIMENTO	0	0,00%
SUGESTÃO	8	0,13%
ELOGIO	3	0,05%
INFORMAÇÃO	6218	97,29%
SOLICITAÇÃO	21	0,33%
TOTAL	6391	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



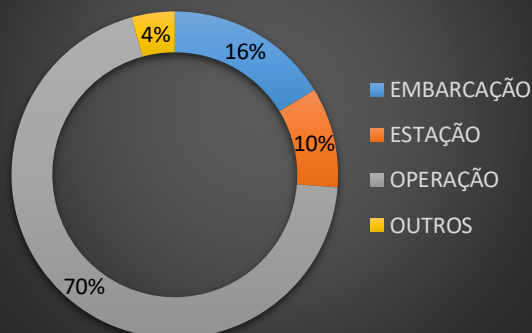
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Angra	0	0,00%
Mangaratiba	0	0,00%
Ilha Grande	0	0,00%
Cocotá	1	0,71%
Charitas	7	4,96%
Não Definida	7	4,96%
Araribóia	20	14,18%
Praça XV	47	33,33%
Paquetá	59	41,84%
TOTAL	141	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	23	16,31%
ESTAÇÃO	14	9,93%
OPERAÇÃO	98	69,50%
OUTROS	6	4,26%
TOTAL	141	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





Manifestações Concessionária CCR Barcas

MOTIVO	TOTAL	%
Tempo de viagem	1	0,71%
Outros	1	0,71%
Segurança da navegação	1	0,71%
Atracação/ Desatracação	1	0,71%
Travamento de roletas	1	0,71%
Terceirizado	1	0,71%
Instalações/ Capacidade	1	0,71%
Ventilação/refrigeração	1	0,71%
Colaborador	1	0,71%
Passageiro infrator	1	0,71%
Assentos prioritários	1	0,71%
Cargas e Bagagens	1	0,71%
Outros	2	1,42%
Acesso preferencial	2	1,42%
Logística de embarque e desembarque	2	1,42%
Bilheteria	2	1,42%
Transporte de animais/ Bicletas	2	1,42%
Tempo de espera para embarque	3	2,13%
Colaborador	3	2,13%
Grade de horário	4	2,84%
Outros	5	3,55%
Manutenção/ conservação	5	3,55%
OUTROS	6	4,26%
Superlotação	7	4,96%
Ambulantes	7	4,96%
Atraso na partida	79	56,03%
Total	141	100,00%

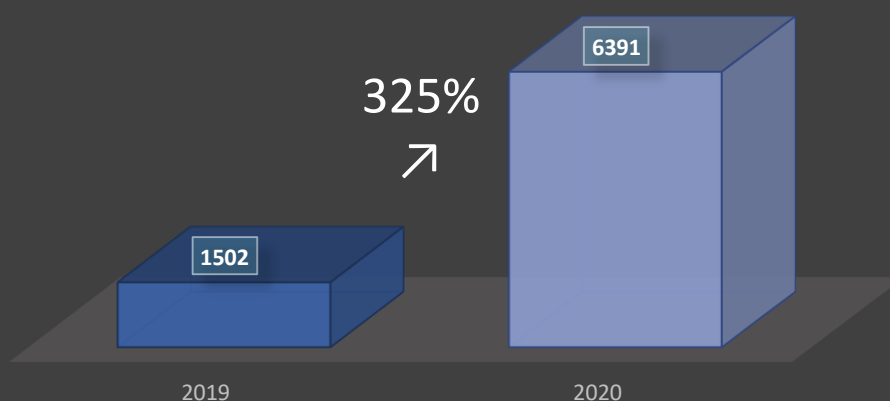




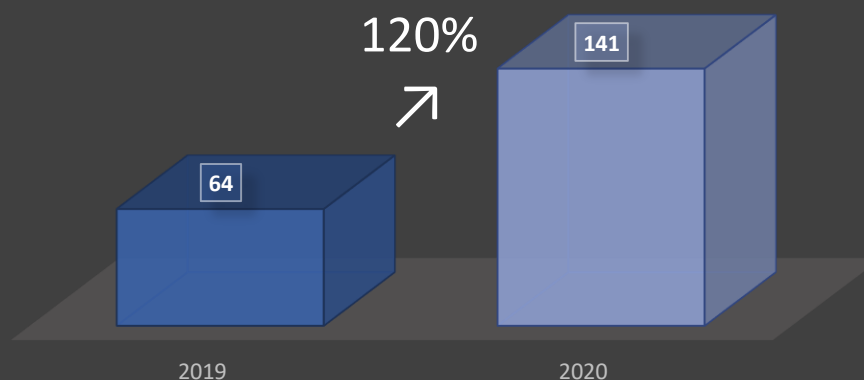
Manifestações Concessionária CCR Barcas

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	64	141
RESSARCIMENTO	0	0
SUGESTÃO	7	8
ELOGIO	2	3
INFORMAÇÃO	1421	6218
SOLICITAÇÃO	8	21
Total	1502	6391

MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - MARÇO 2020



RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - MARÇO 2020





Manifestações Concessionária CCR Barcas

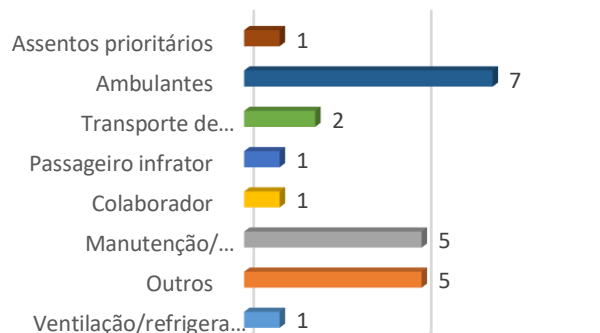
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	1	4,35%
Outros	5	21,74%
Manutenção/ conservação	5	21,74%
Colaborador	1	4,35%
Passageiro infrator	1	4,35%
Transporte de animais/	2	8,70%
Ambulantes	7	30,43%
Assentos prioritários	1	4,35%
TOTAL	23	100,00%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	3	21,43%
Outros	2	14,29%
Acesso preferencial	2	14,29%
Logística de embarque e	2	14,29%
Bilheteria	2	14,29%
Terceirizado	1	7,14%
Cargas e Bagagens	1	7,14%
Instalações/ Capacidade	1	7,14%
Total	14	100,00%

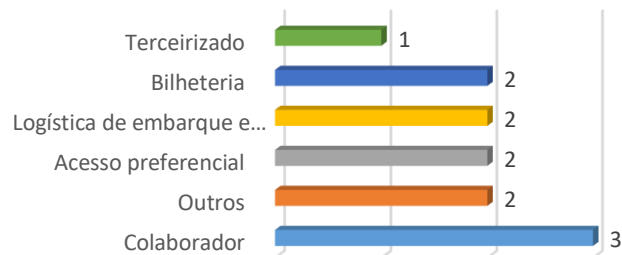
OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	79	80,61%
Tempo de viagem	1	1,02%
Outros	1	1,02%
Segurança da navegação	1	1,02%
Grade de horário	4	4,08%
Tempo de espera para	3	3,06%
Atracação/ Desatracação	1	1,02%
Travamento de roletas	1	1,02%
Superlotação	7	7,14%
Total	98	100,00%

OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	6	100,00%
Total	6	100,00%

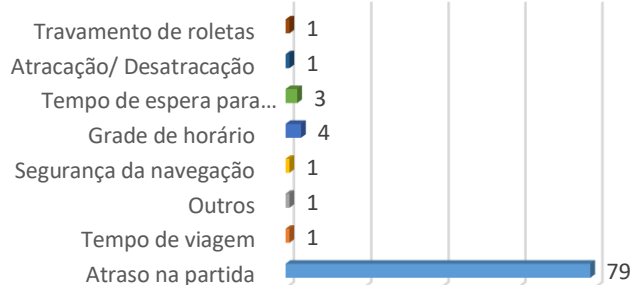
RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



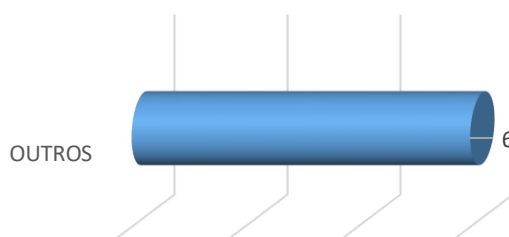
RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES



RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



OUTRAS RECLAMAÇÕES





Manifestações Concessionária ROTA 116

Manifestações na Concessionária Rota 116

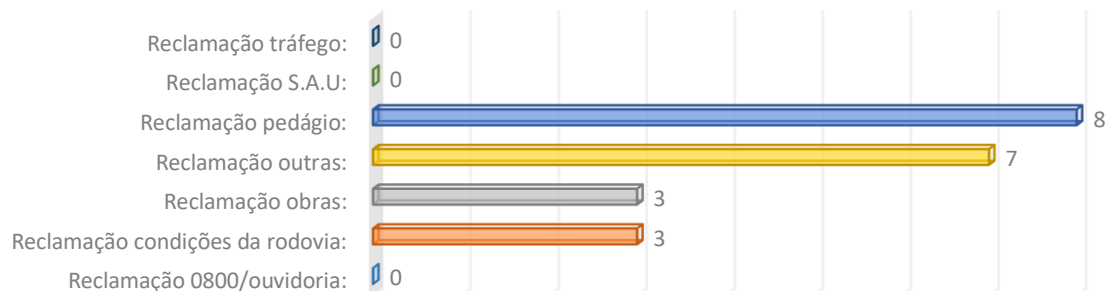
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	3	0,37%
RECLAMAÇÃO	21	1,21%
ELOGIO	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	207	96,66%
RESSARCIMENTO	19	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
TOTAL	250	100,00%

Manifestações Rota 116 - Março 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	3	14,29%
Reclamação obras:	3	14,29%
Reclamação outras:	7	33,33%
Reclamação pedágio:	8	38,10%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
TOTAL	21	100,00%

Manifestações Rota 116 - Março 2020

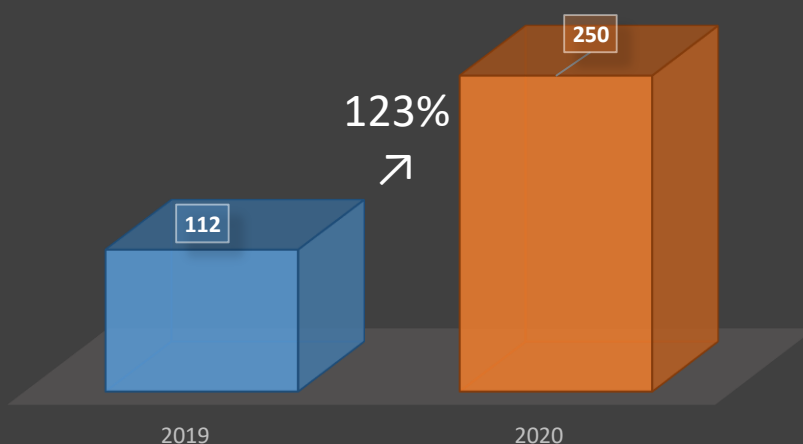




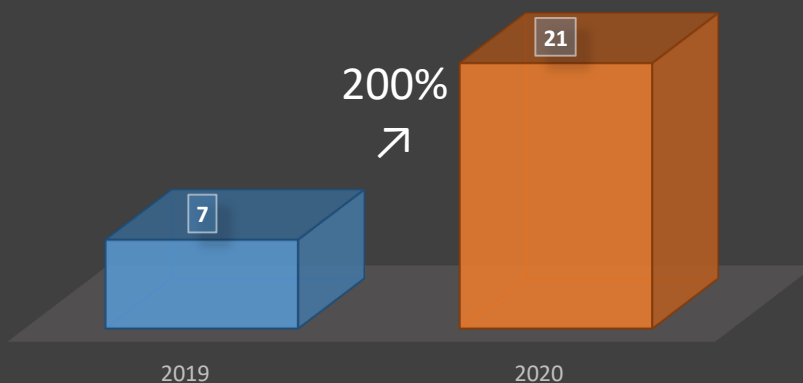
Manifestações Concessionária ROTA 116

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	4	3
RECLAMAÇÃO	7	21
ELOGIO	1	0
SOLICITAÇÃO	78	207
RESSARCIMENTO	21	19
SUGESTÃO	1	0
TROTE	0	0
Total	112	250

MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - MARÇO



RECLAMAÇÕES ROTA 116 - MARÇO

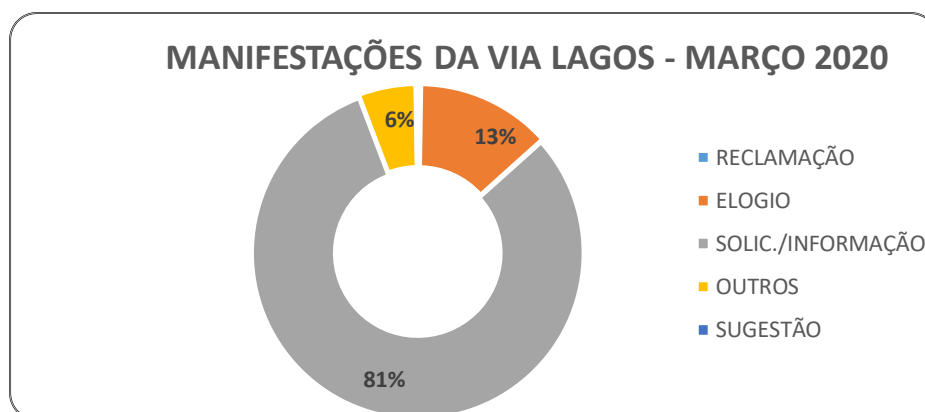




Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0,24%
ELOGIO	109	13,12%
SOLIC./INFORMAÇÃO	672	80,87%
OUTROS	46	5,54%
SUGESTÃO	2	0,24%
Total	831	100,00%



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
ILUMINAÇÃO	1	50,00%
SINALIZAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

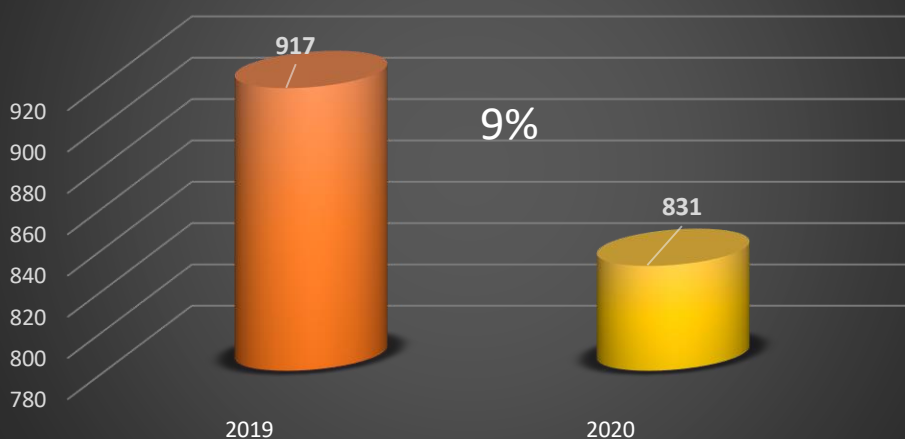




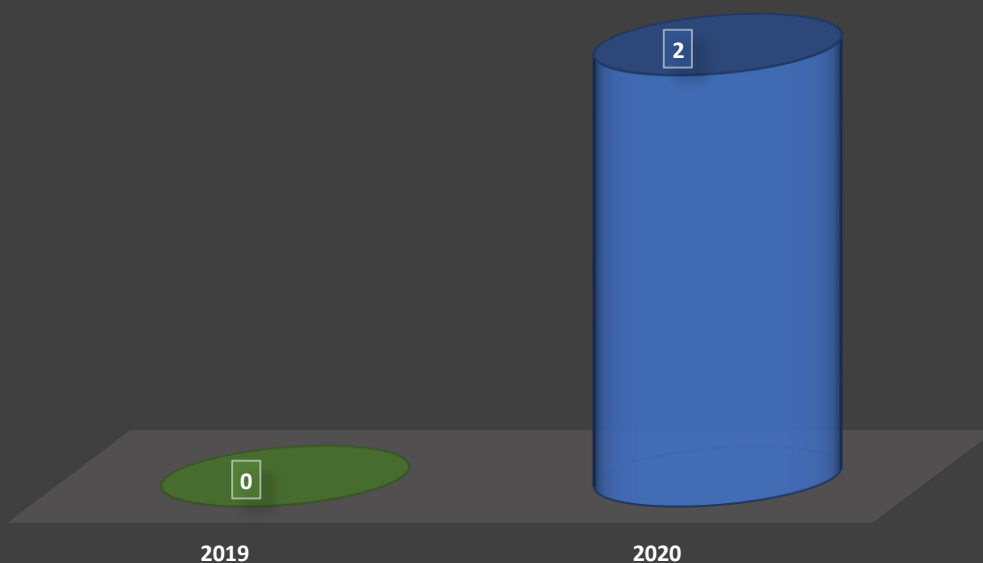
Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	0	2
ELOGIO	276	109
SOLIC./INFORMAÇÃO	637	672
OUTROS	1	46
SUGESTÃO	3	2
TOTAL	917	831

MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - MARÇO



RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - MARÇO



Conclusão

Baseado nos dados desta Ouvidoria, foi possível evidenciar um grande aumento nas manifestações formais destacando-se as reclamações que apresentou um aumento de 111% em comparação ao mesmo período no ano passado. Houve aumento de reclamações de todas as Concessionárias, porém a CCR Barcas apresentou o aumento de maior contraste, um aumento de 1085%, um número de reclamações maior que 11 vezes o de março de 2019. Foram 95 reclamações, o equivalente a uma média de 4,32 reclamações por dia útil em nossa Ouvidoria.

O assunto de maior crítica por parte dos usuários é o atraso na partida, correspondendo a 67,37% das manifestações totais e a Estação de Paquetá foi a Estação de maior incidência de reclamações, totalizando 63,16% das manifestações.

A Supervia, que em março de 2019 era líder disparada em reclamações, foi a segunda mais reclamada em março deste ano, foram 74 reclamações, uma média de 3,36 reclamações por dia útil. Apesar de não ser a mais reclamada, ainda assim, apresentou um aumento de 7% em relação ao mesmo período do ano passado.

A regularidade foi o maior motivo de insatisfação dos usuários, 33,78% das reclamações eram motivadas pela irregularidade, sendo 13 reclamações sobre atraso no percurso, assunto este correspondendo a 17,57% das reclamações e sendo o assunto mais frequente de reclamações, e 10 sobre atraso na partida dos trens.

Das estações informadas, Japeri e Deodoro são as mais reclamadas, ambas com 6 reclamações e, em dados percentuais, totalizando 8,11%.

Sobre o MetrôRio, a Ouvidoria da Agetransp registrou 28 reclamações, uma média de 1,27 reclamações por dia útil, representando um aumento de 56% das reclamações quando comparado com o mesmo período no ano passado.

Na maioria das reclamações não houve informação sobre a Linha, e registramos em ambas as linhas (Linha 1 e Linha 2), 4 reclamações. Não houve destaque para nenhum assunto específico pois todos os assuntos reclamados obtiveram por volta de 2 manifestações.

Das Estações informadas, Pavuna obteve 3 reclamações, que totalizou 10,71% das reclamações, em dados percentuais.

Ambas as Concessionárias de rodovias registraram reclamação em março deste ano, o que não havia ocorrido no mesmo período do ano passado.

Houve uma reclamação sobre a iluminação da CCR Via Lagos, uma sobre o pagamento em cartão na Rota 116 e outra sobre a manutenção da Rota 116.

Nas Ouvidorias das Concessionárias há uma mudança no comportamento das reclamações. A CCR Barcas que nos dados da Ouvidoria da Agetransp era líder em reclamações, se torna a 3ª Concessionária mais reclamada, sendo importante destacar que a Ouvidoria da Agetransp recebe mais reclamações sobre a CCR Barcas que a própria Concessionária, 64,54% das reclamações a Ouvidoria da CCR Barcas recebe através da Ouvidoria da Agetransp.

Usuários frequentemente reclamaram sobre a Linha Paquetá, sendo 59 reclamações, totalizando 41,84% e uma média diária de 1,9 reclamações. O Motivo de maior incidência é atraso na partida, em dados percentuais, 56,03% das reclamações e uma média diária de 2,55 reclamações.

Houve um aumento de 120% nas reclamações da CCR Barcas com relação ao mesmo período de 2019, contudo o aumento nas reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agetransp foi de aproximadamente 9 vezes maior, ou seja, os usuários estão procurando cada vez mais a Ouvidoria da Agetransp para realizar reclamações sobre a CCR barcas.

O Metrôrio, que na Ouvidoria da Agetransp era a 2ª mais Concessionária mais reclamada, foi a Concessionária mais reclamada, segundo os dados das Ouvidorias, correspondendo a uma média de 22,81 reclamações por dia.

Das linhas informadas do MetrôRio, a Linha 1 foi a linha que obteve maior número de reclamação, registrando uma média diária de 6,39 reclamações, mais que o dobro da Linha 2, segunda linha mais reclamada, que obteve uma média de 2,81 reclamações diárias.

Das Estações informadas, Pavuna foi a estação que mais obteve reclamação, foram 58 reclamações, uma média diária de 1,87 reclamações.

As máquinas de autoatendimento foi motivo de maior insatisfação dos usuários, foram 32 reclamações, uma média diária de 1,03 reclamações por dia, sendo este o único assunto com uma média maior que 1.

A Supervia que é a 2ª Concessionária mais reclamada, tanto nos dados da Ouvidoria da Agetransp quanto nos dados das Ouvidorias das Concessionárias.

No mês de março de 2020, a Ouvidoria da Supervia recebeu 697 reclamações, uma média de 22,48 reclamações diárias, sendo Deodoro, dos ramais informados, o ramal com maior número de reclamações; foram 255 reclamações no mês, uma média diária de 8,23 reclamações, e Japeri o 2º ramal mais reclamado com 199 reclamações e uma média diária de 6,42 reclamações.

Apesar do aumento do número de manifestações e a Supervia ser a 2ª Concessionária mais reclamada, houve uma redução de 25% no número de reclamações em relação a março de 2019.

O maior motivo que levou os usuários a realizarem reclamações foi a pontualidade dos trens. No mês, foram 116 reclamações, uma média de 5,35 reclamações diárias. Em dados percentuais, a pontualidade dos trens correspondeu a 16,64% das reclamações.

Houve um aumento no número de manifestações na Rota 116 de 123%, porém, o número de reclamações triplicou; 38,1% das reclamações foram sobre o pedágio da Concessionária.

A CCR Via Lagos mesmo recebendo menor número de manifestações, registrou reclamações, fato este que não havia ocorrido no mesmo período do ano passado. Foram 2 reclamações, uma sobre sinalização e outra sobre iluminação.

Rio de Janeiro, 22 de abril de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5